

Freshdesk 제품 소개

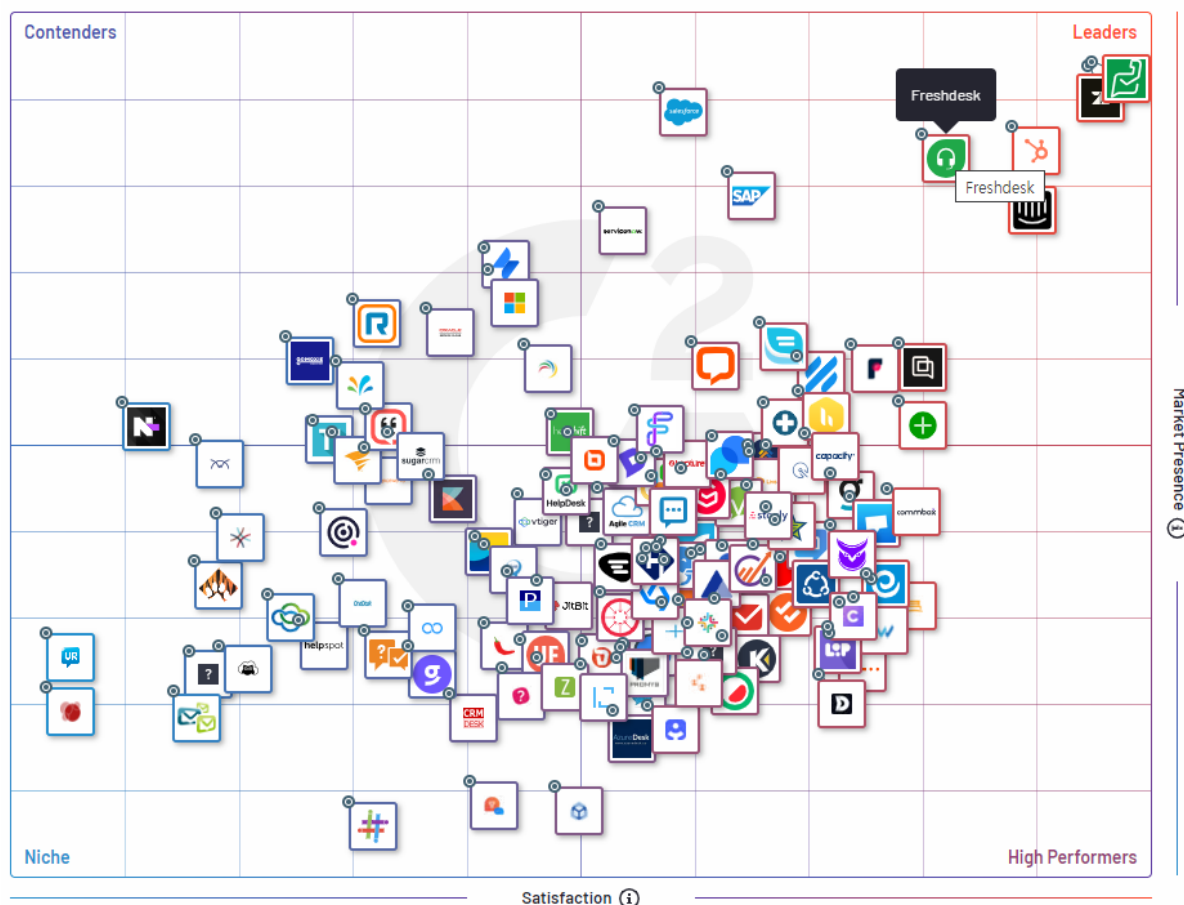
이 문서는 Freshworks 제품에 대한 소개 정보를 공유하기 위해 작성되었습니다.

- Freshworks 소개
- Freshdesk
 - Freshdesk 기능
 - 고객 문의를 받는 다양한 채널
 - 대화 내용 추적
 - 협업을 통한 문제 해결
 - 팀의 생산성 향상 지원
 - 고객을 위한 가이드
 - 효율성 측정 및 개선
 - 다양한 커스텀 설정
 - 최첨단 데이터 보안

Freshworks 소개

Freshworks는 고객 지원을 위해 현대적이고 직관적인 소프트웨어 서비스를 제공하고 있으며, 기업이 고객을 쉽게 만족시킬 수 있도록 지원하고 있습니다.

다음은 G2Crowd에서 제공하는 Helpdesk Software 영역에서 고객 만족도와 마켓 점유 관점에서의 Freshdesk의 현재 위치를 보여주고 있습니다.



Freshdesk

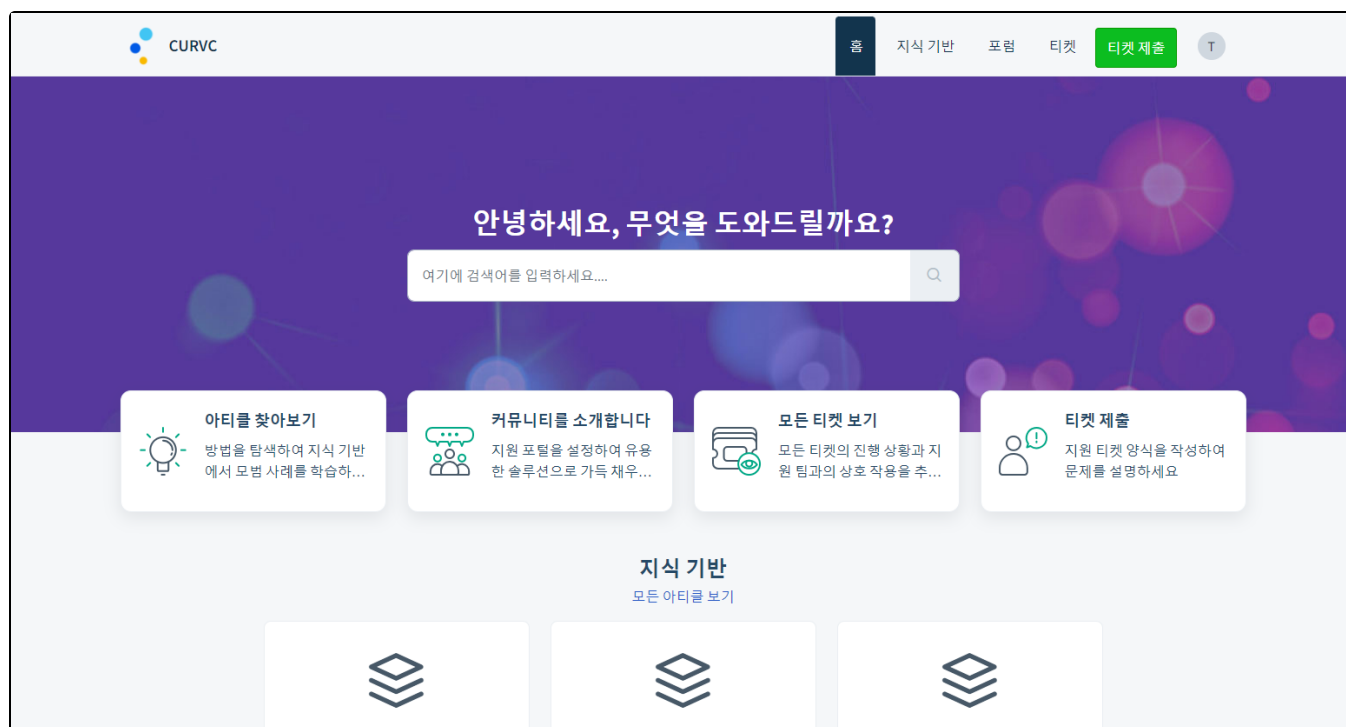
Freshdesk는 고객 지원을 위한 솔루션입니다. 고객은 Freshdesk에서 제공하는 다양한 채널을 통해 문의를 할 수 있으며, 에이전트는 모든 대화 내용을 쉽게 추적하고 협업을 통해 문제를 해결할 수 있습니다.

Freshdesk 기능

고객 문의를 받는 다양한 채널

고객의 문의는 다양한 채널을 통해 받을 수 있으며, 지원 관련 소통을 하나의 Freshdesk 하나의 플랫폼으로 모아 관리할 수 있습니다.

- 고객 포털
고객 지원을 위한 Freshworks 전용 포털을 제공합니다.
- 이메일
정해진 이메일로 고객이 문의사항을 발송하면, Freshdesk에 요청 티켓이 자동 생성됩니다.
- 전화
전화로 고객 문의가 발생 시 전화 연동을 통해 통화 내용을 기록합니다.
- 채팅 & 소셜미디어 (with Freshchat)
홈페이지 라이브 챗, 카카오톡, 라인, 페이스북 메신저, WhatsApp, Instagram DM, Google Messages, SMS 등 다양한 메신저 채팅을 한 곳에서 확인하고 응대할 수 있습니다.



대화 내용 추적

고객이 요청한 티켓을 영구 추적할 수 있도록 우선순위를 설정하고 카테고리별로 분류하여 티켓을 할당할 수 있습니다.

- 팀 수신함
모든 고객요청은 팀 수신함에 저장됩니다. 담당자를 할당하고 빠르게 처리할 수 있습니다.
- SLA 관리
업무 캘린더를 기준으로 SLA 설정하고 상황에 맞는 다양한 SLA 조건을 설정할 수 있습니다.
- 에이전트 충돌 감지
요청이 빠르게 해결될 수 있게 담당자에게 많은 요청이 할당되지 않게 충돌 감지합니다.
- 티켓 상태 사용자 정의
티켓의 상태를 커스터마이징하여 우리 조직에 맞게 업무 흐름을 설정할 수 있습니다.
- 시나리오 자동화
반복되는 작업을 자동화하여 한번의 클릭으로 업무를 수행할 수 있게 도와줍니다.
- 미리 준비된 답변
자주 묻는 질문에 대한 미리 준비된 답변을 작성하여 일관적으로 답변을 제공할 수 있습니다.

The screenshot displays a Jira ticket management interface. The main area shows a list of tickets with columns for status, priority, and assignee. The sidebar on the right contains various filters and search options.

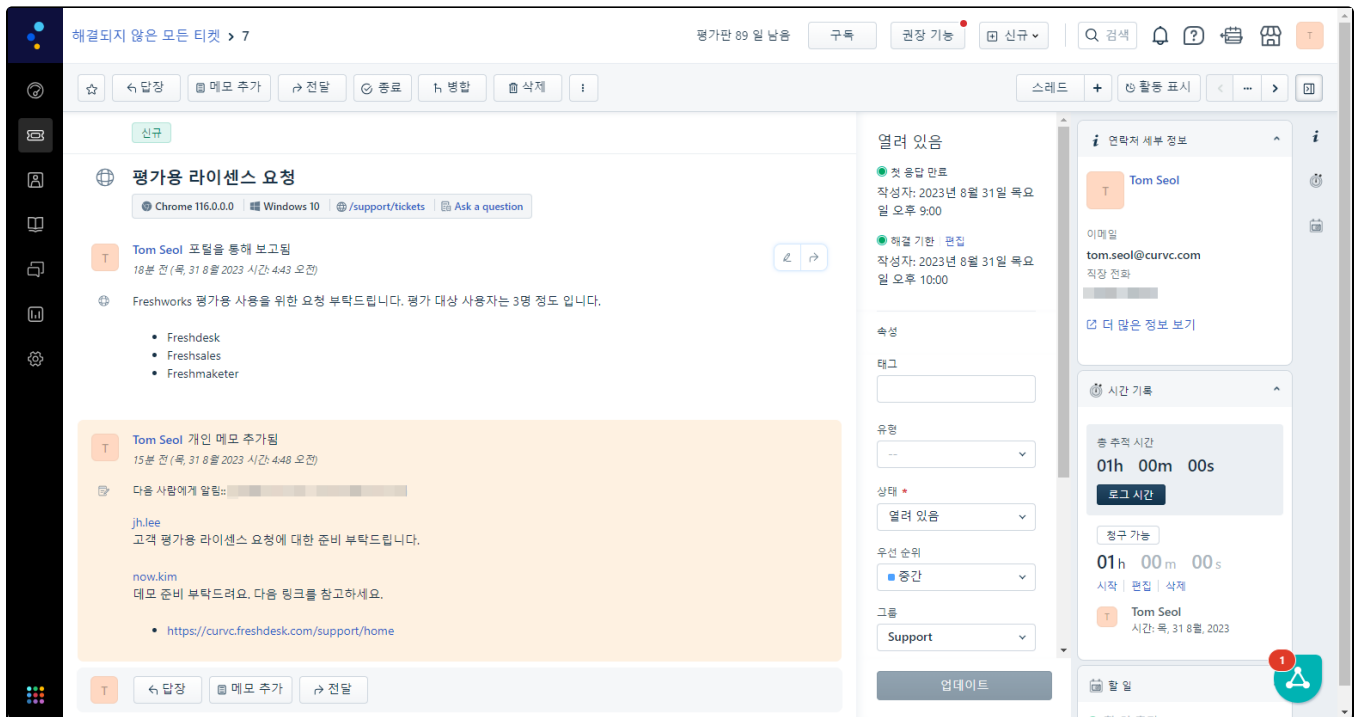
티켓 ID	제목	상태	우선순위	담당자	생성된 시간	첫 응답 완료	해결 시간
T	평가용 라이선스 요청 #7	신규	중간	Tom Seol	생성된 시간 2분 전	첫 응답 완료: 16시간	
A	Issues with reports #6	대기	낮음	Adam Doe	에이전트 응답할 23일 전	다음에 대하여 대기 중: 몇 초	
M	Authentication failure #5	대기	중간	Mary Jane	생성된 시간 23일 전	다음에 대한 Waiting on Customer: 몇 초	
M	404 error when on a specific page #4	기한 초과	중간	Mary Jane	생성된 시간 23일 전	초과 시간 22일	
	불량 TV 수령 #3	기한 초과	낮음	Sarah James	생성된 시간 한 달 전	초과 시간 24일	
	결제 실패 #2	기한 초과	중간	Matt Rogers (Acme Inc.)	생성된 시간 한 달 전	초과 시간 한 달	

필터: 에이전트, 그룹, 생성된 시간, 종료 시간, 해결 시간, 해결 기한, 첫 응답 완료 날짜, 다음 응답 기한

협업을 통한 문제 해결

팀과 협업을 통해 고객의 문제를 더욱 빠르고 효율적으로 해결할 수 있습니다.

- 팀 허들
멘션 언급으로 팀과 협업하여 대화하며 팀 대화 내용을 팀 허들을 통해 추적할 수 있게 해줍니다.
- 소유권 공유
자신의 티켓을 팀과 공유하여 협업을 통해 명확하고 효율적으로 작업을 수행할 수 있습니다.
- 연결된 티켓
헬프데스크 내의 유사 문제를 연결하고 추적하여 일관된 정보를 전달할 수 있게 해줍니다.
- 부모-자식 티켓 발급
복잡한 문의 사항은 하위 테스크를 생성 및 세분화하여 문제를 빠르게 해결할 수 있습니다.



팀의 생산성 향상 지원

Freshdesk의 기능을 활용해 반복적인 헬프데스크 작업을 자동화할 수 있습니다.

- 티켓 배정
키워드, 요청자, 속성에 따라 티켓을 특정 담당자 혹은 그룹에 자동 할당할 수 있습니다.
- 스마트한 티켓 배정
담당자의 작업량과 숙련도에 기반하여 할당하거나 순환 대기 방식으로 할당할 수 있습니다.
- 타임 트리거 자동화
특정 시간 동안 고객 응답이 없을 경우 자동으로 추가 메시지를 발송하거나 종료 처리할 수 있습니다.
- 이벤트 트리거 자동화
특정 이벤트 발생 시 트리거하여 자동화된 액션을 취할 수 있습니다.
- 자동 이메일 알림
티켓에 변화가 생기면 고객이나 담당자 혹은 공유 대상에서 이메일 알림을 발송할 수 있습니다.

관리 > 그룹 > 그룹 편집
평가판 89 일 남음
구독
권장 기능 (1/6)
신규
검색
?

고객 지원

- 일반 설정
- 그룹 속성**
- 에이전트

자동 티켓 할당

해당 그룹의 에이전트에게 할당된 티켓 수량 균형을 맞추고 분배하세요

활당 모드 선택

☐ 라운드 로빈 티켓 할당
순차적으로 에이전트에게 티켓 할당

☐ 균형 잡힌 티켓 할당 로드 (Omniroute™ 제공)
재능을 기준으로 그룹 내 에이전트에게 할당되는 티켓 수량을 지정하고 균등하게 조정하세요. Omniroute™ 설정에서 에이전트의 티켓 한도를 편집하세요.

☒ 능력 기반 티켓 할당
에이전트의 기술에 따라 티켓을 할당하세요. [능력 생성](#)
에이전트 로드는 여기에서 구성할 수 있습니다. [load 관리](#)

에이전트 가용성 상태

에이전트의 가용성 상태를 변경할 권한이 있는 사람을 관리합니다.

☐ 에이전트가 본인의 업무 가능 상태를 직접 설정하도록 허용
에이전트는 활동에 따라 본인의 상태를 설정할 수 있습니다. 관리자 및 감독자는 대시보드에서 에이전트가 설정한 업무 가용성 상태를 찾아볼 수 있습니다.

저장
취소

그룹

에이전트들을 "영업", "제품 관리"와 같은 특정 그룹으로 묶을 수 있습니다. 에이전트를 그룹으로 묶음으로써 티켓을 손쉽게 할당하고, 특정 응답 템플릿을 생성하고, 워크플로를 관리하고, 그룹 레벨 보고서를 생성할 수 있습니다. 하나의 에이전트가 여러 그룹에 속할 수도 있음에 유의하십시오.

업무 시간

각 그룹에 서로 다른 업무 시간과 공휴일을 할당할 수 있습니다. 예를 들어, 에이전트를 근무조로 나눈 다음 서로 다른 업무 시간을 할당하거나, 근무하는 지역의 시간대에 따라 그룹을 생성할 수 있습니다.

자동 티켓 할당

각 그룹에게

그룹을 생성하고나면 디스패처에서 규칙을 설정하여 자동으로 티켓을 각 그룹에 전달할 수 있습니다. [자세히 알아보기](#)

그룹 내 에이전트에게

다음 3가지 방식으로 그룹 내 온라인 에이전트에게 티켓을 자동으로 할당할 수도 있습니다.

1. 라운드 로빈 - 순차적으로 에이전트에게 티켓 할당
2. 작업량 기반 - 각 에이전트에게 할당된 티켓의 수량 한도 설정
3. 능력 기반 - 에이전트의 능력에 따라 티켓 할당

고객을 위한 가이드

지식 기반과 포럼을 이용해 고객에게 셀프 서비스 경험을 제공할 수 있습니다.

- 자동 솔루션 제안
고객 및 담당자가 시간을 절약할 수 있게 관련 솔루션을 자동으로 알려 줍니다.
- 이메일에서 지식 기반으로 변경
발송된 이메일 내용을 필요 시 지식 기반의 게시글로 변경할 수 있습니다.
- 피드백 구조
게시글에 대한 피드백이 생기면 알림 메시지가 발송되며 빠르게 답변이나 수정을 할 수 있습니다.
- 솔루션 아티클 분석
아티클에 대한 조회 수, 좋아요, 싫어요와 같은 지표를 모니터링할 수 있습니다.
- 포럼 관리
커뮤니티를 제공하여 다양한 이해관계자가 커뮤니케이션을 할 수 있으며, 규칙 위반을 관리할 수 있습니다.
- 포럼 주제를 티켓에 연결
포럼의 문제를 티켓으로 변환하여 필요한 해결책을 찾으려 설정할 수 있습니다.

2014 - 2023 CURVC Corp. All rights reserved

CURVC

홈

지식 기반

포럼

티켓

티켓 제출

T

홈 > 지식 기반 > Freshworks > Freshdesk

여기에서 몇 가지 솔루션을 검색하세요...

Freshdesk 플랜 비교

생성자 Tom Seol, 수정일 Thu, 31 Aug 2023 시간: 12:39 PM : Tom Seol

이 문서는 Freshdesk 라이선스 플랜 비교 정보를 공유하기 위해 작성되었습니다.

가격 정책

Freshdesk는 다음과 같이 4가지의 가격 정책이 있습니다.

- Free
- Growth
- Pro
- Enterprise

정책 별 기능

각 라이선스 별 기능은 자이는 다음과 같습니다.

기능	Free	Growth	Pro	Enterprise
이메일 및 SNS 티켓 통합	✓	✓	✓	✓
티켓 구성	✓	✓	✓	✓
문서 지원	✓	✓	✓	✓
티켓 트렌드 리포트	✓	✓	✓	✓
분석과 리포트	✓	✓	✓	✓
데이터 지역 선택	✓	✓	✓	✓

Print

동일한 폴더의 아티클 -

Freshdesk 플랜 비교

유사한 아티클 -

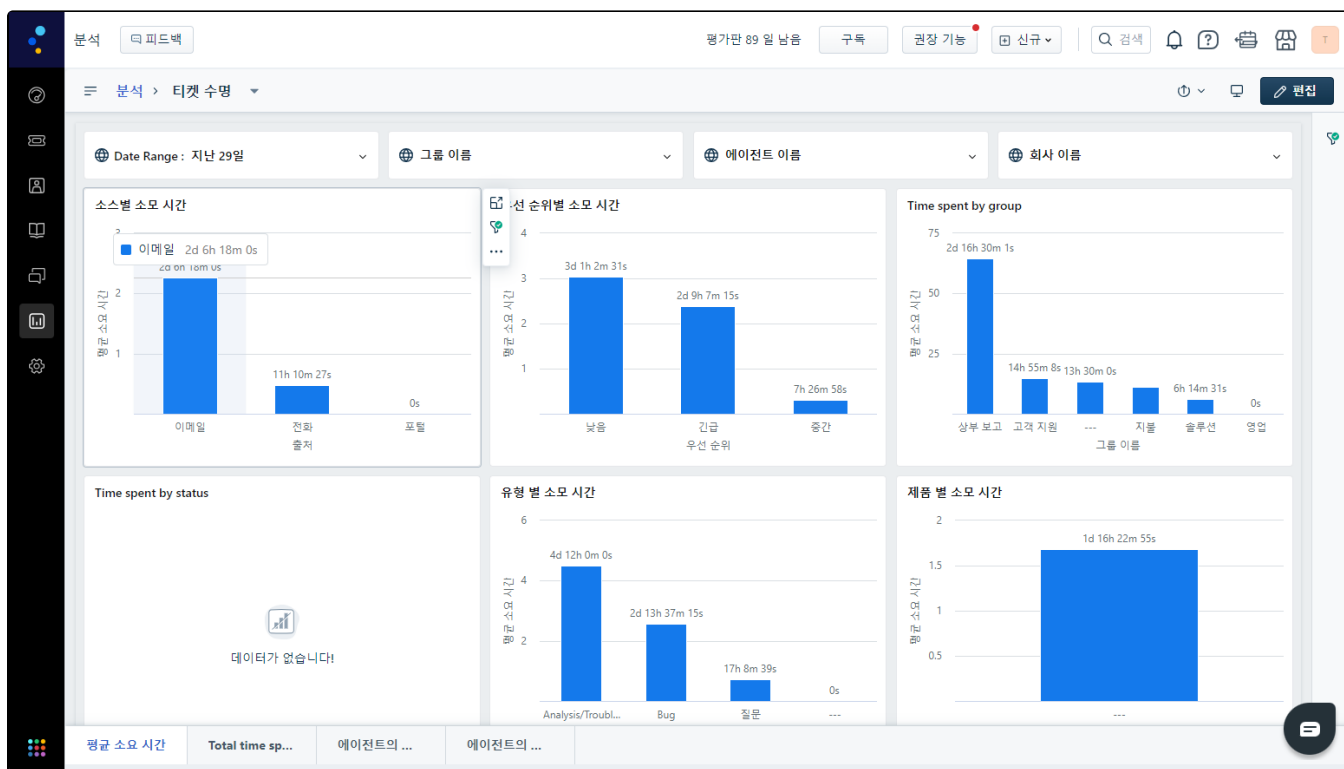
Atlassian Cloud 플랜 비교

JFrog 라이선스 정책 비교

효율성 측정 및 개선

지표를 기반으로 문제를 파악하고 대책을 마련해 헬프데스크의 성과를 개선할 수 있습니다.

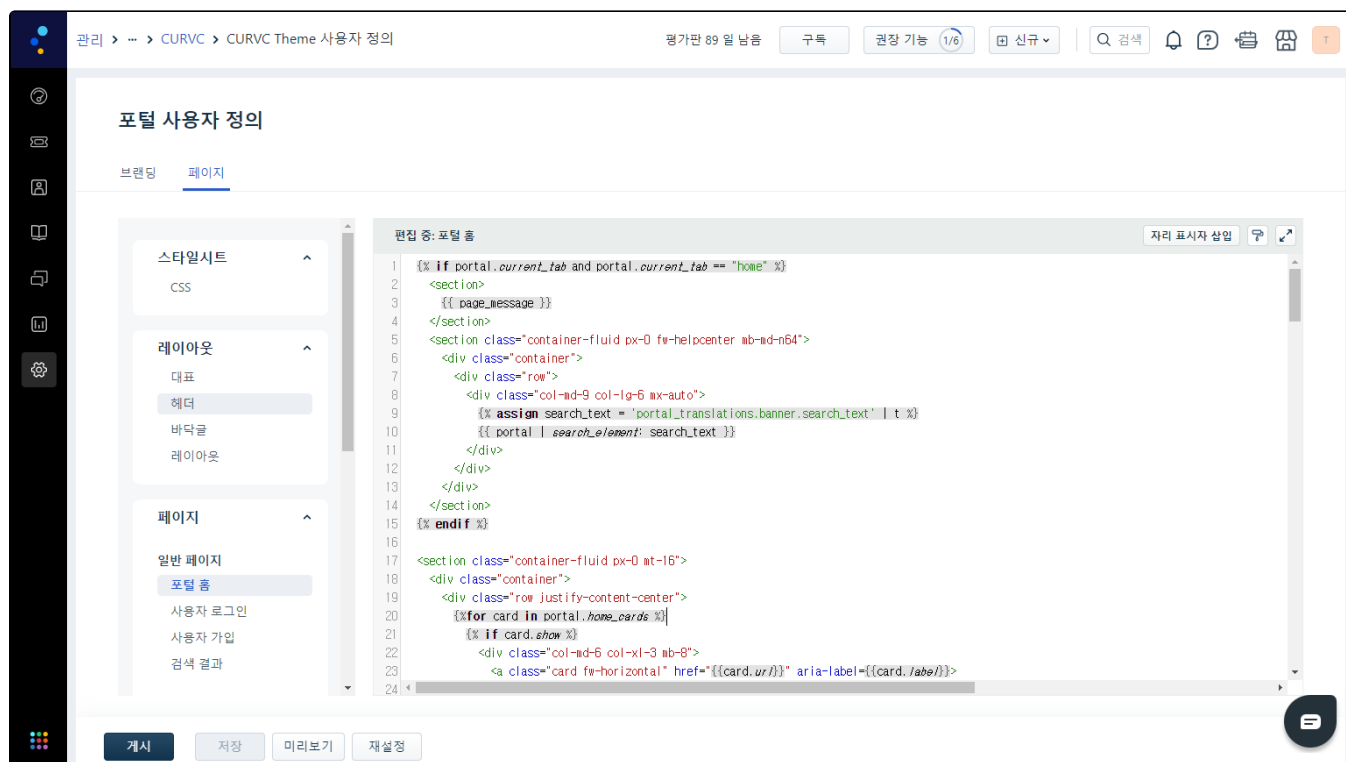
- 헬프데스크 보고서
여러 지표를 활용하여 에이전트와 그룹의 성과를 확인할 수 있습니다.
- 고객 만족도 평가
고객 만족도 보고서를 이용해서 고객이 요청 처리를 어떻게 생각하는지 평가할 수 있습니다.
- 대시보드
실시간으로 티켓, 트렌드, 그룹의 데이터를 확인할 수 있습니다.
- 답변 및 인사이트
데이터와 보고서를 확인하고 비즈니스에 중요한 맞춤형 인사이트를 매일 확보할 수 있습니다.
- 예약 보고서
기본 및 사용자 지정 보고서 일정을 설정하여 정기적으로 보고서를 받을 수 있습니다.



다양한 커스텀 설정

작업흐름, 고객포털, 에이전트 역할 및 헬프데스크와 관련된 설정을 사용자 지정하여 커스터마이징 할 수 있습니다.

- 포털 사용자 정의
CSS 사용자 지정과 미리 만들어진 테마로 디자인과 레이아웃을 원하대로 수정할 수 있습니다.
- 에이전트 역할 사용자 정의
에이전트가 맡은 역할과 책임에 따라 접근 권한을 설정할 수 있습니다.
- 사용자 정의 티켓 서식
티켓에 사용자 정의 필드를 추가하여 회사에 필요한 관련 정보를 수집할 수 있습니다.
- 사용자 지정 URL
회사의 URL을 고객 지원 포털의 주소로 설정하는 것을 지원합니다.
- 맞춤형 앱
필요 시 회사에 필요한 사용자 정의 앱을 생성하여 제품에 통합할 수 있습니다.
- 고객 세그먼트
고객이 요구하는 지원 요건에 따라 고객을 분류하여 고객 별 맞춤형 지원을 제공할 수 있습니다.



최첨단 데이터 보안

제품과 플랫폼을 보호하기 위해 보안 규정을 준수하며 광범위한 네트워크 및 시스템 감사 기능을 갖추어 대기업 수준의 보안력을 확보할 수 있습니다.

- **사용자 지정 SSL 인증서**
회사 고유의 고객 지원 도메인 및 인증된 URL을 안전하게 설정할 수 있습니다.
- **IP 및 네트워크 제한**
특정 IP, 회사에서만 로그인 설정, IP 스팸 방지, VPN 연동 등을 지원합니다.
- **신원 확인 및 접근 권한 관리**
SSO 연동 설정을 통해 자격을 인증하여 로그인을 구성할 수 있습니다.
- **쿠키 정책 설정**
쿠키 처리 정책 동의를 하거나 개인 정보 보호 정책을 고지할 수 있습니다.
- **첨부파일 설정**
에이전트와 고객의 차단해야 하는 파일 유형을 설정할 수 있습니다.
- **관리자 알림**
보안 설정이 변경되면 관리자는 알림을 받을 수 있습니다.
- **비밀번호 정책**
길이, 만료 기한, 패턴, 알파벳, 숫자, 대문자, 특수문자 포함 등을 설정할 수 있습니다.
- **고객 정보 보호**
신용 카드, 주민 번호 등 민감한 고객 정보를 자동으로 수정할 수 있습니다.

관리 > 보안
평가판 89 일 남음
구독
권장 기능 (1/6)
신규
검색
?

보안 설정

로그인 설정

Freshworks SSO 신규!
이름 통해 보안 및 개인정보 보호 기능이 강화된 단일 Freshworks 로그인을 사용할 수 있습니다. 조직 관리자만 경우에만 Freshworks SSO를 구성 할 수 있습니다. 자세히 알아보기
비활성
[Freshworks SSO 구성](#)

포털 보안 설정

포털이 iframe으로 내장되도록 허용
타사 사이트에 액세스 권한을 부여하여 포털 페이지를 iframe으로 포함
☒

IP 범위 제한
허용되는 IP 주소 범위를 정의하여 지원 포털에 대한 액세스를 신뢰할 수 있는 위치 및 네트워크로 제한하십시오.
☐

쿠키 정책
모든 고객 포털에서 기본 Freshdesk 쿠키 정책을 활성화합니다. 자세히 알아보기
☐

첨부 파일 액세스 설정

로그인 한 사용자만 첨부 파일에 액세스하도록 허용
☐

변경사항 저장
취소

보안 설정

싱글사인은 액세스 허용

싱글사인온(SSO) 접속 허용 액티브 디렉토리나 귀하의 웹 애플리케이션 등을 통해 사용자의 로그인 인증 정보를 이미 가지고 있는 경우, 해당 인증 정보로 사용자가 싱글사인온(SSO)을 통해 지원 포털에 로그인하도록 허용할 수 있습니다. 여기에서 SSO에 대한 자세한 정보를 확인할 수 있습니다.

SSL 보안 활성화

포털에 사용자 정의 도메인을 사용하지 않는 경우, Freshdesk가 freshdesk.com 도메인 계정에 기본 와일드카드 SSL 인증서를 제공합니다. 사용자 정의 도메인의 SSL 옵션은 Growth 플랜부터 사용 가능합니다. SSL 인증서를 구매하려면, support@freshdesk.com으로 문의주시기 바랍니다.

첨부 파일 설정

Freshdesk 계정의 첨부 파일 속성을 제어할 수 있습니다. 에이전트가 전송 및 수신 시 첨부하거나 첨부가 금지된 파일 확장자 유형을 정확하게 정의할 수 있습니다. 또한 가능한 모든 실행 파일 및 압축 파일 확장자를 한 번에 첨부할 수 있습니다. 자세히 알아보기.

IP 주소로 액세스 제한

회사 혹은 조직의 IP 주소를 통해서만 지원 포털에 접근할 수 있도록 접근을 제한할 수 있습니다. 무제한으로 IP를 추가할 수 있으며, 고객에 대한 접근도 제한할지 아니면 에이전트의 접근만 제한할지 설정할 수 있습니다. 자세히 알아보기

비밀번호 정책

고객에게 다른 비밀번호 정책은 설정할