

# Freshworks Product

이 문서는 Freshworks 제품에 대한 다양한 기술 정보를 공유하기 위해서 작성되었습니다.

2023-08-08 10:46:06.416

## Freshdesk 가이드

이 문서는 Freshdesk 가이드 정보를 공유하기 위해 작성되었다.

2023-09-05 13:53:50.668

## Freshworks 제품 소개

이 문서는 Freshworks 제품에 대한 소개 정보를 공유하기 위해 작성되었습니다.

2023-08-08 10:48:55.036

## Freshmarketer 가이드

이 문서는 Freshmarketer 가이드 정보를 공유하기 위해 작성되었다.

2023-08-08 10:46:54.783

## Freshchat 가이드

이 문서는 Freshchat 가이드 정보를 공유하기 위해 작성되었다.

2023-08-08 10:47:30.593

## Freshsales 가이드

이 문서는 Freshsales 가이드 정보를 공유하기 위해 작성되었다.

2023-08-08 10:51:05.045

## Freshdesk 사용자 가이드

이 문서는 Freshdesk 사용자 가이드 정보를 공유하기 위해 작성되었다.

2023-08-08 10:51:41.276

## Freshdesk 관리자 가이드

이 문서는 Freshdesk 관리자 가이드를 공유하기 위해 작성되었다.

2024-04-15 14:14:09.495

## Freshdesk 포털 설정 가이드

이 문서는 Freshdesk 포털 설정 가이드 정보를 공유하기 위해 작성되었다.

2024-04-15 15:44:33.978

## Freshdesk 포털 배경 이미지 변경

이 문서는 Freshdesk 포털 배경이미지를 변경하기 위한 가이드를 제공하기 위해 작성되었다. 포털 테마 편집 Freshdesk 포털의 배경이미지를 변경하기 위해 다음을 수행한다. 관리 > 채널 > 포털 클릭 포털 목록이 나타나면, 사용자 정의 메뉴 버튼 클릭 현재 사용중인 테마 편집 버튼 클릭 포털 사용자 정의 > 페이지 메뉴 클릭 스타일 시트 > CSS 영역에 다음 CSS 삽입 `.fw-helpcenter { background-image: url("배경 URL"); !important; background-size: cover; /* 이미지가 화면을 꽉 채우도록 설정 */ }` 테마 편집 예시 다음 이미지를 참고하여 포털 배경 이미지를 변경한다. [image-2024-4-15\\_15-43-50.png](#)

2024-04-15 15:45:16.734

## Freshdesk 포털 로고 변경

이 문서는 Freshdesk 포털 로고 변경 가이드를 공유하기 위해 작성되었다. 포털 브랜딩 편집 Freshdesk는 고객 포털의 로고와 파비콘 변경을 관리자 페이지에서 제공하고 있다. 이를 수행하기 위해 다음 절차를 진행한다. 관리 > 채널 > 포털 로 클릭 포털 목록 창이 나타나면, 편집 버튼 클릭 포털 설정 창이 나타나면, 브랜딩 탭 클릭 로고 및 파비콘을 변경 후에 하단 저장 버튼 클릭 포털 브랜딩 편집 예시 아래 그림을 참고해서 포털 로고와 파비콘을 변경합니다. [image-2024-4-15\\_14-20-0.png](#)

2024-02-23 21:08:54.542

### Freshsales Suite 제품 소개

이 문서는 Freshworks의 Freshsales Suite 제품에 대한 소개 정보를 공유하기 위해 작성되었습니다. Freshsales Suite Freshsales suite은 고객 관리(CRM), 영업 관리(Sales), 마케팅 관리(Marketing), 고객 채널 관리를 올인원으로 제공하는 솔루션입니다. Freshsales suite는 Freshsales, Freshmarketer, Freshchat 3개의 제품을 묶어 고객 기반의 영업과 마케팅을 관리할 수 있게 해줍니다. Freshsales Suite의 기능 대시보드 Freshsales Suite의 대시보드는 Freshsales에 일어나는 다양한 활동들과 관련된 사전 대시보드를 제공하고 추가로 원하는 형태의 대시보드를 만들어 영업, 마케팅 팀원들과 공유할 수 있습니다. Contact and Account 관리 Contact(고객 정보)과 Account(고객 회사)에는 고객의 회사와 고객의 다양한 정보를 관리할 수 있게 해줍니다. 연락처 관리 마케팅 세그먼트 목록 청중 계정 파워 다이얼러 목록 Deal Management 거래 할당량 및 예측 Sales Conversations 받은 편지함 활동 목표 이메일 템플릿 대량 이메일 전화 SMS Analytics & Reports 마케팅 분석 판매 분석 분석 지원 Marketing 고객 여정 이메일 캠페인 WhatsApp 캠페인 SMS 캠페인 여정 이메일 소셜 미디어 캠페인 오프라인 이벤트 Automations 영업 시퀀스 작업 흐름 관리 자동 할당 규칙 Chat Management 대화받은 편지함 채팅봇 FAQ Conversation Meetings 미리 준비된 답변 Conversation Files 지원 대시보드

2023-09-06 10:42:59.968

### Freshchat 제품 소개

이 문서는 Freshworks의 Freshchat 제품에 대한 소개를 공유하기 위해 작성되었습니다. Freshchat 개요 Freshchat은 채팅 기반의 고객 지원을 제공하는 솔루션으로 웹 사이트 라이브 채팅, 카톡, 라인, 페이스북, 인스타 등 다양한 채팅 채널과 연동하여 한 곳에서 챗봇의 도움을 받아 빠르게 고객 대응과 효율적으로 팀원들과의 협업을 수행할 수 있습니다. Freshchat 주요 기능 다중 메시지 채널 연동 웹 사이트 라이브 채팅, 모바일 앱 내장, 카카오톡, 라인, 페이스북, 인스타그램 등 다양한 메신저와 연동하여 한 곳에서 고객 문의를 관리할 수 있습니다. 현재 연동을 지원하는 메신저는 다음과 같습니다. WhatsApp 인스타그램 SMS Gupshup, Twilio Facebook 메신저 라인 구글 비즈니스 메신저 비즈니스용 Apple 메시지 Telegram 카카오톡 Viber Zalo AI 챗봇 지원 컨텍스트 기반의 챗봇을 구성하여 고객이 원하는 문의사항에 빠르게 접근할 수 있게 도와 줍니다. FAQs 연동을 통해 학습을 하고 고객에게 추천 문서를 제안합니다. image-2023-9-6\_10-36-17.png Freshchat SDK Freshworks에서 제공하는 Freshchat SDK를 사용하여 웹 메신저, 안드로이드 및 iOS 내부에 채팅 상단을 추가할 수 있습니다. 다음 링크를 통해 개발자 가이드를 확인하세요. <https://developers.freshchat.com/web-sdk/> <https://developers.freshchat.com/web-sdk/> <https://crmsupport.freshworks.com/en/support/solutions/folders/50000000918> <https://crmsupport.freshworks.com/en/support/solutions/folders/50000000918> 웹 위젯 홈페이지가 있다면 지금 바로 Javascript 코드를 삽입하여 우리 회사만의 라이브 채팅을 삽입할 수 있습니다. 웹 위젯의 브랜딩 설정, 색상, 위치, 컨텐츠 등 다양한 설정을 몇 번의 클릭만으로 수행할 수 있습니다. image-2023-9-6\_10-39-6.png FAQ 지원 빈번히 발생하는 문의사항을 FAQ로 설정하고 고객이셀프 해결할 수 있는 가이드를 제공할 수 있습니다. 챗봇은 FAQ 기반으로 학습하고 고객의 질문의 추천되는 문서를 제안합니다. image-2023-9-6\_10-39-33.png 다음 링크를 통해 Freshchat 견적 및 문의를 할 수 있습니다. 견적 및 평가 요청 - (주) 커브 (curvc.com) <https://www.curvc.com/curvc/product/request/price/freshworks> <script src="//fw-cdn.com/10799573/3581123.js" chat="true"> </script>

2023-09-05 13:51:59.307

### Freshdesk 제품 소개

이 문서는 Freshworks 제품에 대한 소개 정보를 공유하기 위해 작성되었습니다. 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. image-2023-8-8\_12-41-58.png 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 모아서 관리할 수 있습니다. 고객 포털 고객 지원을 위한 Freshworks 전용 포털을 제공합니다. 이메일 경해진 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. image-2023-8-31\_12-40-37.png 대화 내용 추적 고객이 요청한 티켓을 영구 추적할 수 있도록 우선순위를 설정하고 카테고리별로 분류하여 티켓을 할당할 수 있습니다. 팀 수신함 모든 고객의 요청은 팀 수신함에 저장됩니다. 담당자를 할당하고 빠르게 처리할 수 있습니다. SLA 관리 업무 칼렌더를 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. image-2023-8-31\_12-45-27.png 협업을 통한 문제 해결 팀과 협업을 통해 고객의 문제를 더욱 빠르고 효율적으로 해결할 수 있습니다. 팀 허들 멘션 언급으로 팀과 협업하여 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 태스크를 생성 및 세분화하여 문제를 빠르게 해결할 수 있습니다. image-2023-8-31\_13-5-7.png 팀의 생산성 향상 지원 Freshdesk의 기능을 활용해 반복적인 헬프데스크 작업을 자동화할 수 있습니다. 티켓 배경 키워드, 요청자, 속성에 따라 티켓을 특정 담당자 혹은 그룹에 자동 할당할 수 있습니다. 스마트한 티켓 배경 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. image-2023-8-31\_13-12-6.png 고객을 위한 가이드 지식 기반과 포럼을 이용해 고객에게 셀프 서비스 경험을 제공할 수 있습니다. 자동 솔루션 제안 고객 담당자가 시간을 절약할 수 있게 관련 솔루션을 자동으로 알려 줍니다. 이메일에 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 찾도록 설정할 수 있습니다. image-2023-8-31\_20-40-25.png 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. image-2023-8-31\_20-47-4.png 다양한 커스터마이징 설정 작업 흐름, 고객포털, 에이전트 역할 및 헬프데스크와 관련된 설정을 사용자 지정하여 커스터마이징 할 수 있습니다. 포털 사용자 정의 CSS 사용자 지정과 미리 만들어진 테마로 디자인과 레이아웃을 원하는대로 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 회사 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 고객별 맞춤형 지원을 제공할 수 있습니다. image-2023-8-31\_20-49-0.png 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. image-2023-8-31\_20-56-9.png

2024-01-10 14:00:06.126

## Freshsales 관리자 가이드

이 문서는 Freshsales 관리자 가이드를 공유하기 위해 작성되었다.