



Freshchat : des conversations intelligentes pour toujours satisfaire vos clients, où ils le veulent, quand ils le veulent

Vos clients veulent échanger sur le canal de leur choix, qu'il s'agisse de WhatsApp, de SMS, d'e-mail, de web ou de médias sociaux. L'expérience conversationnelle doit être aussi profonde et pertinente qu'avec les agents qui assistent vos clients, et suffisamment intelligente pour transférer la conversation à vos agents de manière transparente lorsqu'une intervention humaine est nécessaire. Tout cela doit être abordable et permettre aux agents de satisfaire les clients tout au long de leur parcours et sans effort.

Freshchat propose un 'engagement conversationnel qui répond à toutes ces attentes. Freshchat est un logiciel de messagerie moderne doté de chatbots alimentés par l'IA et de puissants outils de reporting qui permettent des expériences transparentes aux clients sur les canaux de leur choix. En parallèle, les agents se sentiront valorisés de proposer un support sans faille et une satisfaction client inégalée..



Conversations pertinentes multi-canal

Soyez présent partout où se trouvent vos clients et rassemblez toutes les conversations avec les clients afin que vos agents puissent les satisfaire sans effort.

Fonctionnalités clés

- ✓ Canaux
- ✓ Sujets
- ✓ SDK mobiles

Self-service efficace

Créez et déployez rapidement des bots grâce à l'outil de création de robots en mode no-code, afin de répondre aux questions répétitives.

Fonctionnalités clés

- ✓ Création de robots (no-code)
- ✓ Bots multilingues
- ✓ FAQs

Expériences contextuelles pour les agents

Permettez aux agents de travailler sur les conversations qui correspondent à leurs compétences et à leur charge de travail, grâce aux applications et aux intégrations.

Fonctionnalités clés

- ✓ Marché d'applications
- ✓ IntelliAssign
- ✓ Heures d'ouverture

Prenez les bonnes décisions

Comprenez les performances de votre équipe et prenez des décisions commerciales fondées sur les bonnes données.

Fonctionnalités clés

- ✓ Évaluation du CSAT
- ✓ Tableaux de bord en temps réel
- ✓ Rapports personnalisés

Des conversations intelligentes multi-canal

- Engagez le dialogue avec les clients sur le canal qu'ils préfèrent.
- Permettez aux agents d'obtenir toutes les informations sur le client (historique, contexte de la conversation) en un seul endroit.
- Facilitez l'accès des clients à l'aide dont ils ont besoin grâce aux robots et aux FAQ.

Des conversations en libre-service sans effort

- Créez des robots facilement à l'aide de modèles ou commencez avec le constructeur de robots no-code.
- Proposez à vos clients des solutions en FAQ pour vos clients - dont vos robots pourront apprendre aussi.
- Déployez à grande échelle pour proposer une assistance intelligente avec des traductions faciles.

Faites des économies en faisant évoluer votre service client

- Intégrez sans difficulté tous vos canaux de messagerie et vos applications pour faire face à la croissance de votre clientèle.
- Proposez une assistance proactive, détournez les questions répétitives et améliorez le libre-service avec une résolution sans contact.
- Récupérez et poussez les données vers vos systèmes existants pour proposer un service client contextuel.
- Utilisez des analyses approfondies pour comprendre l'abandon des robots, augmenter la productivité des agents et améliorer la satisfaction des clients.

Plus de 50 000 entreprises dans le monde entier, petites et grandes, nous font confiance.



Freshworks Inc. développe des logiciels d'entreprise que les collaborateurs et clients aiment utiliser. Conçus pour les équipes IT, le service client, les ventes et le marketing, nos produits donnent du pouvoir à ceux qui font fonctionner les entreprises.

Des conversations pertinentes, quelle que soit la taille de votre entreprise



Bot builder
No code



1000+
Apps disponibles
sur la Marketplace



Plateforme
Evolutive



Support
24x7

Recommandé par les experts, plébiscité par les utilisateurs



Leader - Help desk



Visionary - CRM
Customer
Engagement Center



Top Help desk
software 2022



Best Customer
Service Software

france-se@freshworks.com | freshworks.com

92 Av. des Champs-Élysées, London, EC1N 8JS, 75008 Paris, France

Reception/General enquiries: +33 17 585 0312

