

PRESSEMITTEILUNG

Kooperation mit Freshworks: Solvemates virtueller Assistent ab sofort im Marketplace erhältlich

- Solvemates Software ist ab jetzt auf der CRM-Plattform Freshworks verfügbar
- Unternehmen können die Anwendung über den Freshworks Marketplace in ihre bestehenden Arbeitsabläufe mit Freshdesk integrieren

Berlin, 02. Mai 2019 – Ab sofort ist die Software des Technologieunternehmens Solvemate (www.solvemate.de) im Freshworks Marketplace erhältlich. Der virtuelle Assistent zur Automatisierung des Kundenservices kann nun in die bestehenden CRM-Anwendungen von Freshworks, einem führenden Anbieter für Kundenmanagement-Software, integriert werden.

Automatisierung des Kundenservices für Freshworks-Nutzer

Der Freshworks Marketplace ist ein weltweit führender App-Store für B2B-Softwarelösungen. Mit der Solvemate-Anwendung können Unternehmen, die Freshworks nutzen, bis zu 80 Prozent der in ihren Kundenservice eingehenden Anfragen automatisieren. Die integrierte Programmierschnittstelle ermöglicht einen reibungslosen Übergang zwischen Solvemates virtuellem Assistenten und der Freshworks-Anwendung, dem Freshdesk-System.

So funktioniert die Verknüpfung von Solvemate und Freshdesk

Die Solvemate-Anwendung beantwortet automatisiert Anfragen der Kunden. Falls das Anliegen nicht von dem virtuellen Assistenten gelöst werden kann, stellt die Software automatisch ein neues Ticket in Freshdesk aus. Die Anfrage erreicht somit einen Berater, der das Anliegen persönlich übernimmt. Bei der Weiterleitung zum Ansprechpartner trägt Solvemate automatisch die Informationen des Nutzers im Freshdesk-System ein. Diese werden für beide Plattformen in einem Verzeichnis gespeichert. Unnötige Dopplungen werden somit vermieden.

Die integrierte Schnittstelle überträgt die Fragen und Antworten aus dem Servicedialog zwischen dem virtuellen Assistenten von Solvemate und dem Endkunden. Somit ist der Kundendienst von Freshdesk genauestens über die vorherigen Anfragen und Antworten informiert, was die Lösungsrate beim Erstkontakt erheblich steigert.

Erik Pfannmöller, CEO und Gründer von Solvemate, kommentiert:

“Es ist ein wichtiger Schritt für uns, dass unsere Software ab sofort auch auf der CRM-Plattform Freshworks verfügbar ist. Unternehmen können mit unserem virtuellen Assistenten Zeit und Kosten einsparen und ihre Kunden besser betreuen. Die Verknüpfung mit der Kundenservice-Software von Freshdesk motiviert uns, unseren virtuellen Assistenten zur Automatisierung des Kundensupports konstant weiterzuentwickeln.”

“Die Automatisierung des Kundenservice ist auf dem Vormarsch”, kommentiert Anand Venkatraman, Vice President für Partnerships bei Freshworks. *“Durch die automatisch*

beantworteten Anfragen haben unsere gemeinsamen Kunden nun mehr Zeit für das Wesentliche: Das Kundenerlebnis optimieren und so eine dauerhaften Bindung aufbauen.“

Über Solvemate

Solvemate (www.solvemate.de) ist ein Technologieunternehmen, das mit seinem virtuellen Assistenten den Kundenservice von Unternehmen automatisiert. Durch eine Kombination aus künstlicher Intelligenz und maschinellem Lernen kann Solvemates Software Kundenanfragen in durchschnittlich 12 Sekunden und in 83 Prozent aller Fälle korrekt beantworten. Kunden erhalten so zügig eine zielführende Antwort, während Unternehmen von einer deutlichen Kostenreduktion profitieren. Zu den Nutzern gehören unter anderem bereits die Berliner Sparkasse und das Startup SumUp. Solvemate wurde 2015 von Erik Pfannmöller gegründet. Das Unternehmen hat seinen Sitz in Berlin und beschäftigt derzeit 30 Mitarbeiter.

Über Freshworks

Freshworks stellt Software für die Kundenbindung und -interaktion für Unternehmen jeglicher Größe zur Verfügung. Mithilfe dieser Software können Mitarbeiter der Kundenbetreuung und -beratung, sowie der Marketingabteilung und des Vertriebs wesentlich effektiver mit den Kunden kommunizieren. Freshworks bietet eine Vielzahl an SaaS-Produkten (Software as a Service). Diese sorgen für ein rundum zufriedenstellendes Kundenerlebnis und stellen Unternehmen einen kompletten Einblick in relevante, interne Kundeninformationen zur Verfügung.

Freshworks Inc. wurde im Oktober 2010 gegründet und wird durch Accel, Tiger Global Management, CapitalG und Sequoia Capital India finanziell unterstützt. Das Unternehmen beschäftigt über 2000 Mitarbeiter. Der Hauptsitz liegt in San Mateo, Kalifornien. Weitere Niederlassungen befinden sich in Indien, Großbritannien, Australien und Deutschland. Die cloud-basierten Produkte werden weltweit von über 150.000 Unternehmen benutzt, unter anderem von NHS, Honda, Rightmove, Hugo Boss, Citizens Advice, Toshiba und Cisco. Weiterführende Informationen finden Sie unter www.freshworks.com.

Pressekontakt: Sarah-Lena Knust | sarah-lena.knust@tonka-pr.com | +49 30.403647.615