



Exzellenter Kundenservice im Jahr 2024

Freshworks 2024 Kundenservice Benchmark Report

Agenda

- 1. Über Freshworks**
- 2. Freshworks Benchmark Report 2024**
- 3. Schwerpunkte für CX-Führungskräfte**
- 4. KPIs für die Verbesserung von CX**
- 5. Wichtigste Erkenntnisse aus dem Report**

Zusammenarbeit mit tollen Marken auf der ganzen Welt

Reise &
Hospitality

Einzelhandel/
E-Commerce

Finanz- &
Dienstleistungen

Media &
Entertainment

High Tech



Thomas
Cook



Klarna



FCM

CHRONEXT



Kundenzufriedenheit auf der ganzen Welt

Kundenzufriedenheit

#1

Nationale Gesamt-
zufriedenheit der Kunden



55%

Erhöhung
der CSAT

THE GIVING MOVEMENT
SUSTAINABLE

82%

Kunden-
zufriedenheit

DECATHLON

20pts

Erhöhung
im NPS

NAVBLUE

Operative Effizienz

35+

Eingesparte
Stunden/Monat
durch Automatisierungen

BRIDGESTONE

248%

ROI für
CS-Operationen

TotalExpert

3X

Zunahme der per Chat
bearbeiteten Anfragen
Verringerung der
ungelösten Tickets

Klarna.

37%

Thomas Cook

92%

SLA
Einhaltung

Hinge Health

5X

Mehr Abfragen
bearbeitet

CarltonOne
ENGAGEMENT

10K

Eingesparte Stunden
mit KI-Chatbots

DISCOVER

85%

Anfragen werden über
KI-Chatbots gelöst

PhonePe

Was ist die wichtigste Kennzahl, die Sie heute messen?

- A. Antwort-SLA in %
- B. Kundenzufriedenheit
- C. Durchschnittliche Lösungszeit
- D. Lösung beim ersten Kontakt

Umfrage



Kundenservice- Benchmark Report

Die wichtigsten Erkenntnisse

- Entdecken Sie Schlüsselmetriken
- Benchmarking Ihres CX-Teams
- Gewinnen Sie Einblicke in exzellenten Kundenservice

Datensatz und Methodik

Erstellt auf der Grundlage von Daten aus verschiedenen Regionen, Branchen und Organisationen



37M

conversations



19M

tickets



25+

industries



7

regions

Welche weiteren KPIs ermitteln Sie?

- A. Erste Zuweisungszeit
- B. Erste Antwortzeit
- C. Einhaltung der SLA für die erste Reaktion
- D. Lösungszeit
- E. Lösung beim ersten Kontakt %
- F. Einhaltung der SLAs
- G. CSAT

Umfrage

Fünf wichtige Erkenntnisse aus dem CX BR 2024

Zusammenfassung des Reports

1

**Gesprächs-
unterstützung
beschleunigt
Lösungszeiten**

2

**KI-Chatbots lösen
Kundenanfragen
effektiv**

3

**Generative KI
steigert die
Produktivität und
Effizienz von
Agenten**

4

**Automatisierungen
steigern die
Effizienz und
verbessern die
CSAT**

5

**Kunden
bevorzugen digitale
Kommunikations-
Wege**

Gesprächsunterstützung verkürzt die Lösungszeiten

Konversationen

2 Sek.

**Erste
Zuweisungszeit**

Tickets

17,5 min

**Erste
Zuweisungszeit**



KI-Chatbots lösen Kundenanfragen effektiv

Spitzenleistung

86%

**Bearbeitung mit
Chatbots**

Standardleistung

57%

**Bearbeitung mit
Chatbots**



Generative KI steigert die Produktivität und Effizienz von Agenten

38%

**Verbesserung der
ersten Antwortzeit**

39%

**Verbesserung
der Lösungszeit**



Automatisierungen steigern die Effizienz und verbessern die CSAT

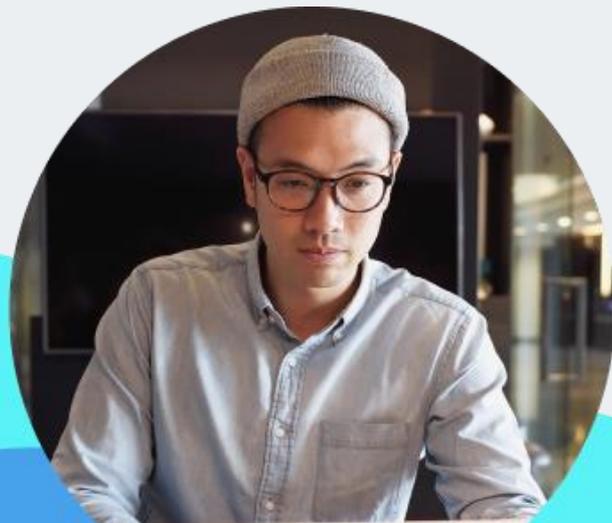
Mit Automatisierungsregeln gelang es Unternehmen:

25%

**Steigerung der
CSAT**

12m 31s

**Verringerung der
Erstzuweisungs-
zeit**



Welches ist Ihrer Meinung nach der beliebteste Kanal für den Kundenservice?

- A. E-Mail
- B. SMS
- C. Facebook Messenger
- D. WhatsApp
- E. Telefon

Umfrage

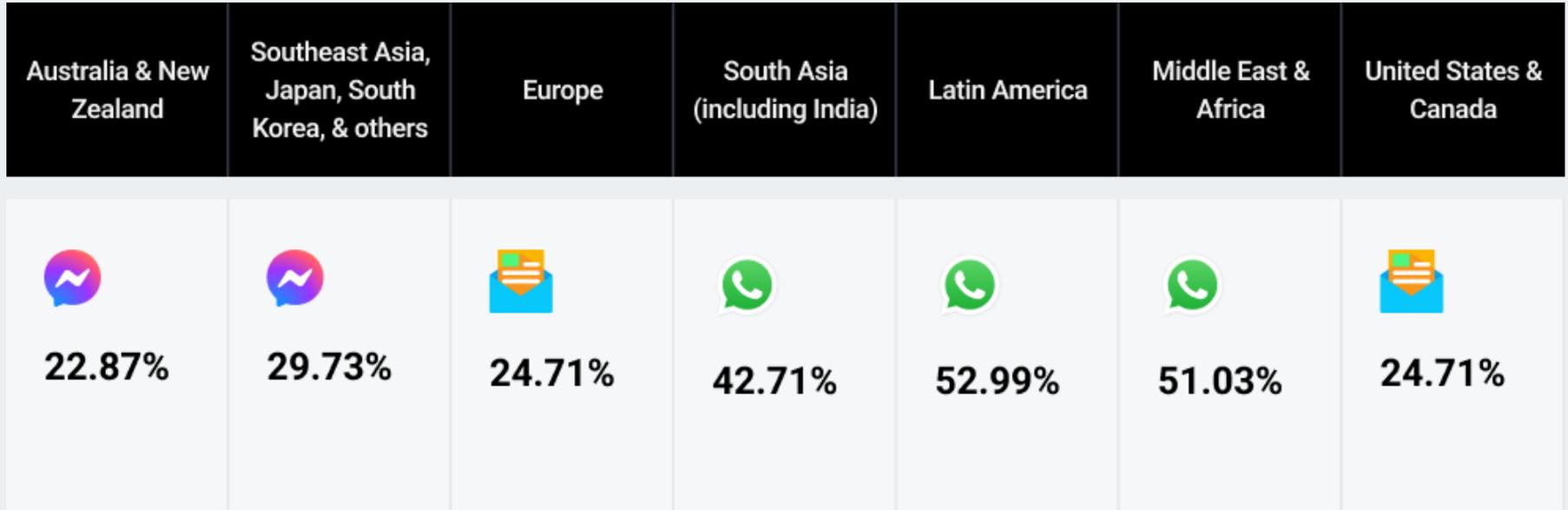
Die Mehrheit der Kunden bevorzugt branchen-übergreifend digitale Kanäle für die Kommunikation

Australia & New Zealand	Southeast Asia, Japan, South Korea, & others	Europe	South Asia (including India)	Latin America	Middle East & Africa	United States & Canada

Die Mehrheit der Kunden bevorzugt branchen-übergreifend digitale Kanäle für die Kommunikation

Australia & New Zealand	Southeast Asia, Japan, South Korea, & others	Europe	South Asia (including India)	Latin America	Middle East & Africa	United States & Canada
						

Die Mehrheit der Kunden bevorzugt branchenübergreifend digitale Kanäle für die Kommunikation



Globale Benchmarks und Snapshots

Erfolgsgeschichte eines Kunden

Freshworks hilft Trainline bei der Entwicklung nahtloser Kundenerlebnisse



„Es ist uns gelungen, die durchschnittliche Bearbeitungszeit für unsere Agenten drastisch zu reduzieren. Wir haben Steuerelemente eingebaut, die bestimmte Anwendungen direkt aus Freshdesk heraus starten, so dass die Agenten nicht mehr zwischen verschiedenen Tools hin- und herwechseln müssen, um eine Lösung zu finden.“

Iain McKay
Senior Operations Solution Architect

76% Transaktionen
über digitale
Kanäle

90 Mio Web-Besuche
pro Monat

CX-Benchmark nach Branchen

Erste Einsatzzeit nach Branche

Industry	Top performance (conversations)	Standard performance (conversations)	Top performance (tickets)	Standard performance (tickets)	Industry	Top performance (conversations)	Standard performance (conversations)	Top performance (tickets)	Standard performance (tickets)
Business Services	03s	10s	06m 57s	01h 48m 07s	Healthcare, Pharmaceuticals, & Biotech	01s	01m 00s	07m 39s	01h 24m 35s
Construction & Real Estate	13s	02m 22s	06m 10s	53m 40s	IT Infrastructure & Services	01s	07s	09m 14s	02h 38m 34s
Computers & Electronics	01s	13s	08m 11s	01h 37m 09s	Manufacturing	04s	42s	04m 50s	01h 15m 08s
Consumer Services	03s	12s	14m 07s	04h 33m 40s	Retail	04s	01m 19s	17m 01s	08h 33m 15s
Education	01s	31s	01m 09s	01h 02m 29s	Telecommunications	01s	07s	02m 19s	47m 12s
Entertainment & Media	03s	01m 04s	04m 07s	02h 29m 08s	Transportation & Storage	01s	03s	04s	28m 55s
Financial Services	01s	03s	04m 40s	02h 07m 26s	Travel & Hospitality	10s	01m 09s	04m 22s	50m 50s



CX-Benchmark nach Region & Unternehmensgröße

Durchschnittliche Lösungszeit nach Region

Region	Top performance (conversations)	Standard performance (conversations)	Top performance (tickets)	Standard performance (tickets)
Australia & New Zealand	05m 01s	16m 04s	01h 11m 36s	07h 27m 34s
Southeast Asia, Japan, South Korea, & others	01m 30s	06m 40s	01h 20m 20s	09h 00m 00s
Europe	03m 43s	09m 46s	01h 14m 52s	08h 11m 45s
South Asia (including India)	01m 07s	08m 43s	01h 29m 01s	09h 28m 46s
Latin America	02m 24s	11m 57s	50m 29s	07h 28m 06s
Middle East & Africa	01m 18s	04m 30s	27m 33s	03h 56m 03s
United States & Canada	02m 19s	09m 30s	01h 03m 53s	07h 54m 54s



Jetzt ist es an der Zeit, Ihr eigenes Unternehmen einem Benchmarking zu unterziehen!



Conversation benchmarks

Conversations KPIs	Top performance	Standard performance	Your current performance	Your aspirational benchmark
First assign time	2s	11s		
First response time	9s	36s		
Resolution time	1m 40s	8m 07s		
CSAT	4.5	4.5		

Ticketing benchmarks

Ticketing KPIs	Top performance	Standard performance	Your current performance	Your aspirational benchmark
First assign time	17m 51s	1h 27m 46s		
First response time	38m 31s	1h 49m 36s		
First response SLA %	94.04%	82.50%		
Resolution time	3h 19m 13s	8h 16m 51s		
First contact resolution %	69.70%	53.89%		
Resolution SLA %	96.76%	87.21%		
Positive CSAT response %	96.09%	85.16%		

Wie schneidet Ihr CX-Geschäft bei diesen Benchmarks ab?

- A. Wir führen ein Benchmarking durch und bewerten unsere Leistung regelmäßig
- B. Wir führen noch kein Leistungs-Benchmarking durch
- C. Wir brauchen mehr Informationen, um KPIs zu verfolgen

Umfrage

**Erhalten Sie eine kostenlose
Version des Berichts in Ihrer Inbox!**



Vielen Dank!