



**DevOps Tec.**

戴博斯科技股份有限公司



# 版本比較表



 freshworks

 freshworks CRM

---

# Sales Cloud

數據管理 Data Administration	Growth	Pro	Enterprise	功能備註
資料容量上限 Data Storage	2GB	10GB	20GB	
檔案容量上限 File Storage	2GB / user	5GB / user	100GB / user	
CRM 資料匯入(檔案) Data Import and Export	✓	✓	✓	使用 CSV / XLSL 檔案匯入聯絡人資料
CRM 資料匯入(自其他 CRM 系統) Data Import and Export	✓	✓	✓	E21將CRM資料從其他CRM系統轉入(支援Salesforce, Pipedrive, Insightly, Zoho, SalesforceIQ)

客戶管理 Sales Contact and Account Management	Growth	Pro	Enterprise	功能備註
客戶生命週期管理 Contact Life Stage	10	10	10	
聯絡人管理 Contact Management	✓	✓	✓	
公司管理 Account Management	✓	✓	✓	
顧客互動歷史紀錄 Activity Timeline	✓	✓	✓	紀錄您與顧客的所有互動，例如：Email聯絡、客戶拜訪您的網站..等
客戶名單匯入 Offline Event		✓	✓	使用者可以將您透過線下行銷活動，例如：貿易展覽、商業會議收集到的客戶資料整理成 CSV 檔案匯入 Freshworks CRM
自動添加客戶資料 Auto-profile enrichment			✓	自動添加客戶的公開資料(Ex.社群檔案、公司資料、照片...等)

客戶關係管理制定 CRM Customization	Growth	Pro	Enterprise	功能備註
自動化工作流程 Workflows	20	20	100	設定動作觸發條件，例如：交易階段轉成售後階段
重新命名模塊 Rename Modules	✓	✓	✓	
聯絡人資料欄位 Custom Fields: Basic Limits	✓	✓	✓	
進階聯絡人資料欄位 Custom Fields: Advanced (Formula Fields, Lookup Fields)		✓	✓	函數欄位: Lookup Field, Fetch Data from Other Fields
自動化排程工作 Time-based Workflows		✓	✓	設定動作觸發時間，例如：發送Email、建立任務...等
定義自動化任務分配規則 Auto-assignment rules for Contacts, Accounts, Deals		50 per module	100 per module	
產品目錄管理 Product Catalog		✓	✓	
自定義模塊 Custom Modules			10 Custom Modules	

交易流程管理 Sales Pipeline Management	Growth	Pro	Enterprise	功能備註
商機管理 Deal Management	✓	✓	✓	
交易流程視圖 Visual Sales Pipelines	✓	✓	✓	
串聯Slack Collaboration with Slack	✓	✓	✓	
可建立之交易流程上限 Multiple Sales Pipelines		10	10	
銷售目標 Sales Goals		✓	✓	
銷售預估 Sales Forecasting			✓	
交易訪問權限 Deal Teams			✓	多個使用者處理同一筆交易，合作完成交易，參與交易的任何銷售代表都與該交易的所有者俱有相同的訪問權。

業務電子郵件設定 Sales Emails	Growth	Pro	Enterprise	功能備註
個人電子郵件發送上限(人/天) Individual Email Limit (per user)	200 / day	500 / day	1000 / day	用於個人通信的電子郵件，通常是業務用於處理特定的對話和消息
可建立的銷售序列數量(人) Sales Sequences (per user)	5	10	25	通常包括具有通用內容的事件，例如：營銷郵件、活動和大眾推廣廣告、罐頭郵件。
自動化電子郵件寄送數量限制 / 天 Auto-assignment rules for Contacts, Accounts, Deals	500 / day	1000 / day	2000 / day	
批量電子郵件數量限制 (人 / 天) Personalized Bulk Emails (per user)	250 / day	1001 / day	5000 / day	通常針對特定用戶群做郵件發送，例如：活動和大眾推廣廣告、地址搬遷...等罐頭郵件。
電子郵件同步 Two-way Email Sync & Team Inbox	✓	✓	✓	

行銷活動制定 Sales and Marketing Activities	Growth	Pro	Enterprise	功能備註
任務, 會議預約和筆記紀錄 Task, Appointment and Notes	✓	✓	✓	
自訂銷售活動 Custom Sales Activities		✓	✓	

行動裝置 Mobile App	Growth	Pro	Enterprise	功能備註
<b>Android 及 iOS 版本行動裝置 app</b> Mobile App for Android and iOS	✓	✓	✓	
<b>聯絡人、公司、機會管理</b> Contact, Account, and Deal Management	✓	✓	✓	
<b>撥出撥入紀錄 (Android)</b> Automatic Call Logging (Android Only)	✓	✓	✓	
<b>打卡</b> Check-in	✓	✓	✓	當業務見到客戶時打卡回報
<b>語音筆記</b> Voice Notes	✓	✓	✓	
<b>Uber 預定</b> Book Uber	✓	✓	✓	
<b>連接 Google Maps 導航</b> Google Maps	✓	✓	✓	
<b>離線作業</b> Offline		✓	✓	

網頁串聯 Website Integration	Growth	Pro	Enterprise	功能備註
<b>網頁表單</b> Classic Forms	✓	✓	✓	製作客製化的網站表單搜集數據
<b>智慧表單</b> Smart Forms		✓	✓	將Freshworks CRM的網頁表單與您現有的表單做連結
<b>網頁蹤跡追蹤</b> Website Tracking			✓	

數據分析 Reports & Dashboard	Growth	Pro	Enterprise	功能備註
<b>基本分析報告</b> Default Reports	✓	✓	✓	
<b>自訂分析報告</b> Custom Reports	✓	✓	✓	
<b>進階數據圖表</b> Advanced Metrics			✓	

文字客服 Chat	Growth	Pro	Enterprise	功能備註
網頁對話框 Chat Widget	✓	✓	✓	
常見問題主題分類 Topics	✓	✓	✓	
行動應用程式開發工具 Mobile SDKs	✓	✓	✓	
自動分配任務 Chat Assignment Rules	✓	✓	✓	
自動解決問題 Chat Auto-resolve Rules		✓	✓	
智慧任務分配 IntelliAssign		✓	✓	根據在線成員的工作量、擅場的問題來設定任務分配。
對話行銷活動設計 Chat Campaigns		✓	✓	

其他通訊軟體串聯 Other Messaging Channels	Growth	Pro	Enterprise	功能備註
SMS串聯 SMS Integration	✓	✓	✓	
Facebook Messenger串聯 Facebook Messenger Integration	✓	✓	✓	
WhatsApp串聯 WhatsApp Integration		✓	✓	
Apple Business Chat串聯 Apple Business Chat Integration		✓	✓	

電話客服 Phone	Growth	Pro	Enterprise	功能備註
內建雲端電話 Built-in Phone	✓	✓	✓	
購買當地和免付費電話號碼 Buy Local and Toll-free Numbers	✓	✓	✓	
來電顯示 Inbound Caller ID	✓	✓	✓	
電話屏障 Call Masking	✓	✓	✓	
電話錄音 Call Recording	✓	✓	✓	
語音回覆 Voicemails and Voicemail Drop	✓	✓	✓	
電話進線對列 Basic Call Queues	✓	✓	✓	
進階電話進線對列 Advanced Call Queues		✓	✓	
自攜電話 Bring Your Own Carrier (BYOC)		✓	✓	
多方通話 Conference Calling		✓	✓	
營業時間設定 Holiday Routing			✓	
電話錄音 Call Recording Opt-in and Opt-out			✓	
通話等待對列 Queue Callback (Virtual Hold)			✓	

Freddy 人工智慧機器人 Freddy AI Insights	Growth	Pro	Enterprise	功能備註
聯絡人評分 Predictive Contact Scoring	✓	✓	✓	根據正向和負向因素對聯絡人打分數，幫助您分析、預測有效之潛在客戶
顧客自助服務 Lead Gen Bot		✓	✓	建立聊天機器人，使用自動化服務幫客戶安排會議、Demo時間...等
智慧匹配 Smart Matches (Deduplication)		✓	✓	自動偵測可能重複的聯絡人、公司和交易資料，並且將其合併
自動回覆機器人 Answer Bot		✓	✓	建立自動回覆機器人，減少客服人員工作量
交易分析 Deal Insights		✓	✓	
休假偵測 + 自動回覆 Out-of-office Detection		✓	✓	
銷售預估分析 Forecasting Insights			✓	

串連服務 Integrations	Growth	Pro	Enterprise	功能備註
API 存取限制 API Access	1000/ account/ hr	2000/ account/ hr	5000/ account/ hr	
Freshworks Marketplace Freshworks Marketplace	✓	✓	✓	

原廠支援 Support	Growth	Pro	Enterprise	功能備註
24x5 客戶支援服務 24x5 Support	✓	✓	✓	
專屬客戶服務經理 Dedicated Account Manager			✓	

數據和安全認證 Data, Security, and Governance	Growth	Pro	Enterprise	功能備註
美國、歐洲數據中心 US, EU Data Centers	✓	✓	✓	
權限範圍設定 Record Scope	✓	✓	✓	管理用戶權限範圍 (整個組織、領土、使用者層級)
角色權限設定 Role-based Access	✓	✓	✓	
銷售團隊數量 Sales Teams		50	100	
自訂角色 Custom Roles		50	100	根據不同職位開放不同的角色權限
地區/分店管理 Territory Management		✓	✓	
欄位權限設定 Field-level Permissions			✓	
使用者編輯紀錄 Audit Logs			✓	





 freshworks

 freshworks CRM

---

# Marketing Cloud

數據管理 Data Administration	Growth	Pro	Enterprise	功能備註
CRM 資料匯入(檔案) Data Import and Export	✓	✓	✓	
資料容量上限 Data Storage	2GB	10GB	20GB	

潛在客戶管理 Marketing Contact and Account Management	Growth	Pro	Enterprise	功能備註
銷售活動聯絡人 Marketing Contacts	500	500	500	
顧客管理 Contact Management	✓	✓	✓	
公司管理 Account Management	✓	✓	✓	
客戶生命週期管理 Contact Lifecycle Stages	10	10	10	
營銷名單 Marketing Lists	✓	✓	✓	
基礎客群分眾 Basic Segmentation	✓	✓	✓	
客戶歷史活動紀錄 Activity Timeline	✓	✓	✓	客戶與您的互動紀錄，例如：打開您的電子傳單、拜訪您的網頁..等
客戶行為分眾 Behavioral Segmentation		✓	✓	針對客戶行為為條件觸發之行銷活動，例如：客戶放棄購買原先放入購物車內的產品
客戶名單匯入 Offline Events		✓	✓	使用者可以將您透過線下行銷活動，例如：貿易展覽、商業會議收集到的客戶資料整理成CSV檔案匯入Freshworks CRM
自動添加客戶資料 Auto Profile Enrichment			✓	自動添加客戶的公開資料 (Ex.社群檔案、公司資料、照片...等)

客戶關係管理制定 CRM Customization	Growth	Pro	Enterprise	功能備註
基礎聯絡人資料欄位 Custom Fields: Basic Limits	✓	✓	✓	
進階聯絡人資料欄位 Custom Fields: Advanced (Formula Fields, Lookup Fields)	✓	✓	✓	包括函數欄位: Lookup Field, Fetch Data from Other Fields

電子傳單發送 Email Marketing Campaigns	Growth	Pro	Enterprise	功能備註
電子郵件模板 Marketing Email Templates	20	100	500	
可發送電子郵件數量限制 Marketing Email Limits	3*	5*	10*	
行銷活動訂閱管理中心 Marketing Subscription Center	5	25	50	
行銷活動回覆追蹤 Marketing Reply Tracking		✓	✓	
接收者時區設定 Timezone-based Delivery		✓	✓	根據接收者的時區電子郵件發送排程
通知型電子郵件 Marketing Transactional Email			✓	

行銷活動電子郵件網域 Marketing Email Deliverability	Growth	Pro	Enterprise	功能備註
自訂行銷活動 Email 網域 Custom Domains for Marketing Emails	1	10	25	

銷售旅程建立 Marketing Journey Builder	Growth	Pro	Enterprise	功能備註
資料拋轉 Webhooks	Basic	Advanced	Advanced	
在線行銷旅程上限 Active Marketing Journeys	5	20	100	
行銷活動追蹤 Live Tracking	✓	✓	✓	可由聯絡人欄位追蹤顧客目前的行銷旅程

一頁式網站 Landing Page	Growth	Pro	Enterprise	功能備註
可發佈的一頁式網站數量 Landing pages	5	10	25	利於引導瀏覽網頁的使用者完成店家想要他們採取的特定行為、提高轉換且能降低網頁跳出率，像是註冊帳號、下載指引手冊、電子書，購買商品或服務等等，因此 Landing Page 中文也被稱作「目標網頁」
拖放式編輯器 Drag-and-drop builder	✓	✓	✓	
客製化模板 Customizable templates	✓	✓	✓	
相簿集 Photo library	✓	✓	✓	
響應式網頁 Desktop and Mobile responsive	✓	✓	✓	
自訂網域 Domain	✓	✓	✓	

網頁串聯 Website Integration	Growth	Pro	Enterprise	功能備註
網頁表單 Classic Forms	✓	✓	✓	製作客製化的網站表單搜集數據
智慧表單 Smart Forms	✓	✓	✓	與您現有的表單做連結
網頁蹤跡追蹤 Website Tracking	✓	✓	✓	幫助您找出網站上觸及率最高的頁面

數據分析 Reports & Dashboard	Growth	Pro	Enterprise	功能備註
基本分析報告 Default Reports	✓	✓	✓	
自訂分析報告 Custom Reports	✓	✓	✓	
進階數據圖表 Advanced Metrics			✓	

文字客服 Chat	Growth	Pro	Enterprise	功能備註
網頁對話框 Chat Widget	✓	✓	✓	
常見問題主題分類 Topics	✓	✓	✓	
行動應用程式開發工具 Mobile SDKs	✓	✓	✓	
自動分配任務 Chat Assignment Rules	✓	✓	✓	
自動解決問題 Chat Auto-resolve Rules		✓	✓	
智慧任務分配 IntelliAssign		✓	✓	根據在線成員的工作量、擅場的問題來設定任務分配。
對話行銷活動設計 Chat Campaigns		✓	✓	

其他通訊軟體串聯 Other Messaging Channels	Growth	Pro	Enterprise	功能備註
Facebook Messenger 串聯 Facebook Messenger Integration	✓	✓	✓	
WhatsApp 串聯 WhatsApp Integration	✓	✓	✓	
Apple Business Chat 串聯 Apple Business Chat Integration		✓	✓	

Freddy 人工智慧機器人 Freddy AI Insights	Growth	Pro	Enterprise	功能備註
聯絡人評分 Predictive Contact Scoring	✓	✓	✓	根據正向和負向因素對聯絡人打分數，幫助您分析、預測有效之潛在客戶
顧客自助服務 Lead Gen Bot		✓	✓	建立聊天機器人，使用自動化服務幫客戶安排會議、Demo時間...等
智慧匹配 Smart Matches (Deduplication)		✓	✓	自動偵測可能重複的聯絡人、公司和交易資料，並且將其合併
自動回覆機器人 Answer Bot		✓	✓	建立自動回覆機器人，減少客服人員工作量

串連服務 Integrations	Growth	Pro	Enterprise	功能備註
API 存取限制 API Access	1000/ account/ hr	2000/ account/ hr	5000/ account/ hr	
Freshworks Marketplace Freshworks Marketplace	✓	✓	✓	

原廠支援 Support	Growth	Pro	Enterprise	功能備註
24x5 客戶支援服務 24x5 Support	✓	✓	✓	
專屬客戶服務經理 Dedicated Account Manager			✓	

數據和安全認證 Data, Security, and Governance	Growth	Pro	Enterprise	功能備註
美國、歐洲數據中心 US, EU Data Centers	✓	✓	✓	
權限範圍設定 Record Scope	✓	✓	✓	管理用戶權限範圍 (整個組織、領土、使用者層級)
角色權限設定 Role-based Access	✓	✓	✓	
自訂角色 Custom Roles		50	100	根據不同職位開放不同的角色權限
欄位權限設定 Field-level Permissions			✓	



 freshworks

 freshworks CRM

---

# Customer for Life Cloud

數據管理 Data Administration	Growth	Pro	Enterprise	功能備註
資料容量上限 Data Storage	2GB	10GB	20GB	
檔案容量上限 File Storage	2GB / user	5GB / user	100GB / user	
CRM 資料匯入(檔案) Data Import and Export	✓	✓	✓	使用 CSV / XLSL 檔案匯入聯絡人資料
CRM 資料匯入(自其他 CRM 系統) Data Import and Export	✓	✓	✓	E21將CRM資料從其他CRM系統轉入(支援Salesforce, Pipedrive, Insightly, Zoho, SalesforceIQ)

客戶管理 Sales Contact and Account Management	Growth	Pro	Enterprise	功能備註
客戶生命週期管理 Contact Life Stage	10	10	10	
聯絡人管理 Contact Management	✓	✓	✓	
公司管理 Account Management	✓	✓	✓	
顧客互動歷史紀錄 Activity Timeline	✓	✓	✓	紀錄您與顧客的所有互動，例如：Email聯絡、客戶拜訪您的網站..等
客戶名單匯入 Offline Event		✓	✓	使用者可以將您透過線下行銷活動，例如：貿易展覽、商業會議收集到的客戶資料整理成 CSV 檔案匯入 Freshworks CRM
自動添加客戶資料 Auto-profile enrichment			✓	自動添加客戶的公開資料(Ex.社群檔案、公司資料、照片...等)

客戶關係管理制定 CRM Customization	Growth	Pro	Enterprise	功能備註
自動化工作流程 Workflows	20	20	100	設定動作觸發條件，例如：交易階段轉成售後階段
重新命名模塊 Rename Modules	✓	✓	✓	
聯絡人資料欄位 Custom Fields: Basic Limits	✓	✓	✓	
進階聯絡人資料欄位 Custom Fields: Advanced (Formula Fields, Lookup Fields)		✓	✓	函數欄位: Lookup Field, Fetch Data from Other Fields
自動化排程工作 Time-based Workflows		✓	✓	設定動作觸發時間，例如：發送Email、建立任務...等
定義自動化任務分配規則 Auto-assignment rules for Contacts, Accounts, Deals		50 per module	100 per module	
產品目錄管理 Product Catalog		✓	✓	
自定義模塊 Custom Modules			10 Custom Modules	



交易流程管理 Sales Pipeline Management	Growth	Pro	Enterprise	功能備註
商機管理 Deal Management	✓	✓	✓	
交易流程視圖 Visual Sales Pipelines	✓	✓	✓	
串聯Slack Collaboration with Slack	✓	✓	✓	
可建立之交易流程上限 Multiple Sales Pipelines		10	10	
銷售目標 Sales Goals		✓	✓	
銷售預估 Sales Forecasting			✓	
交易訪問權限 Deal Teams			✓	多個使用者處理同一筆交易，合作完成交易，參與交易的任何銷售代表都與該交易的所有者俱有相同的訪問權。

業務電子郵件設定 Sales Emails	Growth	Pro	Enterprise	功能備註
個人電子郵件發送上限(人/天) Individual Email Limit (per user)	200 / day	500 / day	1000 / day	用於個人通信的電子郵件，通常是業務用於處理特定的對話和消息
可建立的銷售序列數量(人) Sales Sequences (per user)	5	10	25	通常包括具有通用內容的事件，例如：營銷郵件、活動和大眾推廣廣告、罐頭郵件。
自動化電子郵件寄送數量限制 / 天 Auto-assignment rules for Contacts, Accounts, Deals	500 / day	1000 / day	2000 / day	
批量電子郵件數量限制 (人 / 天) Personalized Bulk Emails (per user)	250 / day	1001 / day	5000 / day	通常針對特定用戶群做郵件發送，例如：活動和大眾推廣廣告、地址搬遷...等罐頭郵件。
電子郵件同步 Two-way Email Sync & Team Inbox	✓	✓	✓	

行銷活動制定 Sales and Marketing Activities	Growth	Pro	Enterprise	功能備註
任務, 會議預約和筆記紀錄 Task, Appointment and Notes	✓	✓	✓	
自訂銷售活動 Custom Sales Activities		✓	✓	

行動裝置 Mobile App	Growth	Pro	Enterprise	功能備註
<b>Android 及 iOS 版本行動裝置 app</b> Mobile App for Android and iOS	✓	✓	✓	
<b>聯絡人、公司、機會管理</b> Contact, Account, and Deal Management	✓	✓	✓	
<b>撥出撥入紀錄 (Android)</b> Automatic Call Logging (Android Only)	✓	✓	✓	
<b>打卡</b> Check-in	✓	✓	✓	當業務見到客戶時打卡回報
<b>語音筆記</b> Voice Notes	✓	✓	✓	
<b>Uber 預定</b> Book Uber	✓	✓	✓	
<b>連接 Google Maps 導航</b> Google Maps	✓	✓	✓	
<b>離線作業</b> Offline		✓	✓	

潛在客戶管理 Marketing Contact and Account Management	Growth	Pro	Enterprise	功能備註
<b>銷售活動聯絡人</b> Marketing Contacts	1000	3000	5000	
<b>顧客管理</b> Contact Management	✓	✓	✓	
<b>公司管理</b> Account Management	✓	✓	✓	
<b>客戶生命週期管理</b> Contact Lifecycle Stages	10	10	10	
<b>營銷名單</b> Marketing Lists	✓	✓	✓	
<b>基礎客群分眾</b> Basic Segmentation	✓	✓	✓	
<b>客戶歷史活動紀錄</b> Activity Timeline	✓	✓	✓	客戶與您的互動紀錄，例如：打開您的電子傳單、拜訪您的網頁..等
<b>客戶行為分眾</b> Behavioral Segmentation		✓	✓	針對客戶行為為條件觸發之行銷活動，例如：客戶放棄購買原先放入購物車內的產品
<b>客戶名單匯入</b> Offline Events		✓	✓	使用者可以將您透過線下行銷活動，例如：貿易展覽、商業會議收集到的客戶資料整理成CSV檔案匯入Freshworks CRM
<b>自動添加客戶資料</b> Auto Profile Enrichment			✓	自動添加客戶的公開資料 (Ex. 社群檔案、公司資料、照片...等)

電子傳單發送 Email Marketing Campaigns	Growth	Pro	Enterprise	功能備註
電子郵件模板 Marketing Email Templates	20	100	500	
可發送電子郵件數量限制 Marketing Email Limits	3*	5*	10*	
行銷活動訂閱管理中心 Marketing Subscription Center	5	25	50	
行銷活動回覆追蹤 Marketing Reply Tracking		✓	✓	
接收者時區設定 Timezone-based Delivery		✓	✓	根據接收者的時區電子郵件發送排程
通知型電子郵件 Marketing Transactional Email			✓	

行銷活動電子郵件網域 Marketing Email Deliverability	Growth	Pro	Enterprise	功能備註
自訂行銷活動 Email 網域 Custom Domains for Marketing Emails	1	10	25	

銷售旅程建立 Marketing Journey Builder	Growth	Pro	Enterprise	功能備註
資料拋轉 Webhooks	Basic	Advanced	Advanced	
在線行銷旅程上限 Active Marketing Journeys	5	20	100	
行銷活動追蹤 Live Tracking	✓	✓	✓	可由聯絡人欄位追蹤顧客目前的行銷旅程

一頁式網站 Landing Page	Growth	Pro	Enterprise	功能備註
可發佈的一頁式網站數量 Landing pages	5	10	25	利於引導瀏覽網頁的使用者完成店家想要他們採取的特定行為、提高轉換且能降低網頁跳出率，像是註冊帳號、下載指引手冊、電子書，購買商品或服務等等，因此 Landing Page 中文也被稱作「目標網頁」
拖放式編輯器 Drag-and-drop builder	✓	✓	✓	
客製化模板 Customizable templates	✓	✓	✓	
相簿集 Photo library	✓	✓	✓	
響應式網頁 Desktop and Mobile responsive	✓	✓	✓	
自訂網域 Domain	✓	✓	✓	

網頁串聯 Website Integration	Growth	Pro	Enterprise	功能備註
網頁表單 Classic Forms	✓	✓	✓	製作客製化的網站表單搜集數據
智慧表單 Smart Forms	✓	✓	✓	將Freshworks CRM的網頁表單與您現有的表單做連結
網頁蹤跡追蹤 Website Tracking	✓	✓	✓	

數據分析 Reports & Dashboard	Growth	Pro	Enterprise	功能備註
基本分析報告 Default Reports	✓	✓	✓	
自訂分析報告 Custom Reports	✓	✓	✓	
進階數據圖表 Advanced Metrics			✓	

文字客服 Chat	Growth	Pro	Enterprise	功能備註
網頁對話框 Chat Widget	✓	✓	✓	
常見問題主題分類 Topics	✓	✓	✓	
行動應用程式開發工具 Mobile SDKs	✓	✓	✓	
自動分配任務 Chat Assignment Rules	✓	✓	✓	
自動解決問題 Chat Auto-resolve Rules		✓	✓	
智慧任務分配 IntelliAssign		✓	✓	根據在線成員的工作量、擅場的問題來設定任務分配。
對話行銷活動設計 Chat Campaigns		✓	✓	

其他通訊軟體串聯 Other Messaging Channels	Growth	Pro	Enterprise	功能備註
SMS串聯 SMS Integration	✓	✓	✓	
Facebook Messenger串聯 Facebook Messenger Integration	✓	✓	✓	
WhatsApp串聯 WhatsApp Integration	✓	✓	✓	
Apple Business Chat串聯 Apple Business Chat Integration		✓	✓	

電話客服 Phone	Growth	Pro	Enterprise	功能備註
內建雲端電話 Built-in Phone	✓	✓	✓	
購買當地和免付費電話號碼 Buy Local and Toll-free Numbers	✓	✓	✓	
來電顯示 Inbound Caller ID	✓	✓	✓	
電話屏障 Call Masking	✓	✓	✓	
電話錄音 Call Recording	✓	✓	✓	
語音回覆 Voicemails and Voicemail Drop	✓	✓	✓	
電話進線對列 Basic Call Queues		✓	✓	
進階電話進線對列 Advanced Call Queues		✓	✓	
自攜電話 Bring Your Own Carrier (BYOC)		✓	✓	
多方通話 Conference Calling		✓	✓	
營業時間設定 Holiday Routing			✓	
電話錄音 Call Recording Opt-in and Opt-out			✓	
通話等待對列 Queue Callback (Virtual Hold)			✓	

Freddy 人工智慧機器人 Freddy AI Insights	Growth	Pro	Enterprise	功能備註
聯絡人評分 Predictive Contact Scoring	✓	✓	✓	根據正向和負向因素對聯絡人打分數，幫助您分析、預測有效之潛在客戶
顧客自助服務 Lead Gen Bot		✓	✓	建立聊天機器人，使用自動化服務幫客戶安排會議、Demo時間...等
智慧匹配 Smart Matches (Deduplication)		✓	✓	自動偵測可能重複的聯絡人、公司和交易資料，並且將其合併
自動回覆機器人 Answer Bot		✓	✓	建立自動回覆機器人，減少客服人員工作量
交易分析 Deal Insights		✓	✓	
休假偵測 + 自動回覆 Out-of-office Detection		✓	✓	
銷售預估分析 Forecasting Insights			✓	

串連服務 Integrations	Growth	Pro	Enterprise	功能備註
API 存取限制 API Access	1000/ account/ hr	2000/ account/ hr	5000/ account/ hr	
Freshworks Marketplace Freshworks Marketplace	✓	✓	✓	

原廠支援 Support	Growth	Pro	Enterprise	功能備註
24x5 客戶支援服務 24x5 Support	✓	✓	✓	
專屬客戶服務經理 Dedicated Account Manager			✓	

數據和安全認證 Data, Security, and Governance	Growth	Pro	Enterprise	功能備註
美國、歐洲數據中心 US, EU Data Centers	✓	✓	✓	
權限範圍設定 Record Scope	✓	✓	✓	管理用戶權限範圍 (整個組織、領土、使用者層級)
角色權限設定 Role-based Access	✓	✓	✓	
銷售團隊數量 Sales Teams		50	100	
自訂角色 Custom Roles		50	100	根據不同職位開放不同的角色權限
地區/分店管理 Territory Management		✓	✓	
欄位權限設定 Field-level Permissions			✓	
使用者編輯紀錄 Audit Logs			✓	