This comprehensive document provides a detailed overview of Customer Service Suite features and corresponding plans across various categories.

Freshworks Customer Service Suite - Feature list

	GROWTH	PRO	ENTERPRISE
Channels			
Web widget	Y	Y	Y
Mobile SDKs (Android & iOS, for in-app)	Y	Y	Y
WhatsApp	Y	Y	Y
Apple Business Chat	Y	Y	Y
LINE	Y	Y	Y
Facebook Messenger	Y	Y	Y
Instagram	Y	Y	Y
Google's Business Messages	Y	Y	Y
SMS	Y	Y	Y
Email	Y	Y	Y
Customer Portal	Y	Y	Y
Bring your own channel (BYOC)	N	Y	Y
Bring your own telephony (BYOT)	N	Y	Y
Self-service			
Bot Templates	Y	Y	Y
Bot Builder	Y	Y	Y
Rich Inputs	Y	Y	Y
Rich Media exchange	Y	Y	Y
API Connectors	Y	Y	Y
Multilingual Bots	Y	Y	Y
Intent Detection	Y	Y	Y
FAQ Answers	Y	Y	Y
Custom properties and variables	Y	Y	Y
Bot functions	Y	Y	Y
Custom Javascript Functions	Y	Y	Y
Custom CSS for web widget	N	Y	Y
Bring Your Own Bot (Conversation APIs)	N	Y	Y
Agent Handover	Y	Y	Y
Knowledge Base	Y	Y	Y
Private Knowledge Base	Y	Y	Y
Automatic Article Reordering	Y	Y	Y
Advanced Article Filtering	Y	Y	Y
Custom domain mapping	Y	Y	Y
Public customer portal customization	Y	Y	Y

This comprehensive document provides a detailed overview of Customer Service Suite features and corresponding plans across various categories.

Freshworks Customer Service Suite - Feature list

	GROWTH	PRO	ENTERPRISE
Auto suggest solutions	Y	Y	Y
FAQs & FAQ Feedback	Y	Y	Y
Multilingual knowledge base	N	Y	Y
Automatic sitemap generation	N	Y	Y
Advanced Article Bulk actions	N	Y	Y
Multi-product content management	N	Y (5 products)	Y (unlimited)
Article Versioning	N	Y	Y
Article template	N	Y	Y
Full Portal CSS customization	N	Y	Y
Complete layout customization	N	Y	Y
Access to FreshThemes gallery	N	Y	Y
Community forums	N	Y	Y
Approval Workflow	N	N	Y
Flexible KB hierarchy	N	N	Y
Conversational Engagement			
Conversation status	Y	Y	Y
Team inbox	Y	Y	Y
Default and Custom Inbox Views	Y	Y	Y
Rich Messaging	Y	Y	Y
Conversation Labels	Y	Y	Y
File Attachments	Y	Y	Y
Private Notes	Y	Y	Y
Task Management	Y	Y	Y
Conversation Switch	Y	Y	Y
Agent Action	Y	Y	Y
Live Translate	N	Y	Y
Multilingual Topics	N	Y	Y
Multilingual Team Inbox	N	Y	Y
Multilingual Live Translate	N	Y	Y
Multilingual Mobile App	N	Y	Y
Proactive support	Y	Y	Y
Push Notifications (Web & Mobile)	Y	Y	Y
Contact Properties	Y	Y	Y
Contact Enhacements	Y	Y	Y
Conversation properties	Y	Y	Y
Custom conversation properties	Y	Y	Y
Autoresolve	Y	Y	Y

This comprehensive document provides a detailed overview of Customer Service Suite features and corresponding plans across various categories.

Freshworks Customer Service Suite - Feature list

	GROWTH	PRO	ENTERPRISE
Mobile App for Agents	Y	Y	Y
Ticketing			
Email ticketing	Y	Y	Y
Custom ticket views	Y	Y	Y
Sort ticket conversations	Y	Y	Y
Merge tickets	Y	Y	Y
Split tickets	Y	Y	Y
Add watchers to a ticket	Y	Y	Y
Undo Send	Y	Y	Y
Agent collision detection	Y	Y	Y
Traffic cop	Y	Y	Y
Public and private notes	Y	Y	Y
Quick actions	Y	Y	Y
Filtered Search	Y	Y	Y
Annotated image attachment	N	Y	Y
Customizable Table view	N	Y	Y
Dynamic placeholders	Y	Y	Y
Automatic email notifications	Y	Y	Y
Custom email server	Y	Y	Y
Ticket export	Y	Y	Y
Public ticket URL	Y	Y	Y
Focus mode	Y	Y	Y
Custom status	Y	Y	Y
Summary app	Y	Y	Y
Time tracking	Y	Y	Y
To-do	Y	Y	Y
Add reminders on To-Dos	Y	Y	Y
Reminder for To-do	Y	Y	Y
Ticket templates	N	Y	Y
Customizable ticket fields	Y	Y	Y
Dependent fields in ticket forms	Y	Y	Y
Canned forms	N	Y	Y
Multilingual ticket form	N	Y	Y
Dynamic ticket fields (sections)	N	Y	Y
Multiple ticket forms	N	Y	Y
Agent Shifts	N	N	Y
Satisfaction surveys	N	Y	Y

This comprehensive document provides a detailed overview of Customer Service Suite features and corresponding plans across various categories.

Freshworks Customer Service Suite - Feature list

	GROWTH	PRO	ENTERPRISE
Custom agent status	N	Y	Y
Advanced ticket scope	N	N	Y
Outbound email	Y	Y	Y
Multiple incoming and outgoing mailboxes	Y	Y	Y
Out of office scheduler for incoming tickets	N	N	Y
Assume identity of other agents	N	Y	Y
Customer timeline	Y	Y	Y
Ticket activities	Y	Y	Y
Tags for tickets, solutions and contacts	Y	Y	Y
Customer timeline Acitvity APIs	N	Y	Y
Identify contacts using external IDs	N	Y	Y
Contacts and Account Management			
Proactive Support Contacts	500	500	500
Unlimited Contacts	Y	Y	Y
Account Management	Y	Y	Y
Link multiple companies to a single contact	N	Y	Y
Auto Profile Enrichment	N	N	Y
Custom Fields	Y	Y	Y
Advanced Custom Fields	N	Y	Y
Custom Fields	Y	Y	Y
Contact Events Tracking	Y	Y	Y
Contact Lifecycle Stages	Y	Y	Y
Activity Timeline	Y	Y	Y
Custom events	Y	Y	Y
Lists	Y	Y	Y
Segmentation	50	100	100
Custom Views	Y	Y	Y
Search	Y	Y	Y
Tags	Y	Y	Y
Admininstrator Capabilities			
Web Widget Topics	Y	Y	Y
Unread Chat Email Notifications	Y	Y	Y
Threads	Y	Y	Y
Custom threading interval	Y	Y	Y
Tasks, Appointments and Notes	Y	Y	Y
Canned Response	Y	Y	Y

This comprehensive document provides a detailed overview of Customer Service Suite features and corresponding plans across various categories.

Freshworks Customer Service Suite - Feature list

	GROWTH	PRO	ENTERPRISE
Bulk Actions	Y	Y	Y
Auto response detector	Y	Y	Y
Occassional agents	Y	Y	Y
Agent Groups	Y	Y	Y
Custom agent roles	N	Y	Y
Customer Satisfaction (CSAT) surveys	N	Y	Y
Multilingual CSAT	N	Y	Y
Offline Experience	Y	Y	Y
Multilingual Offline Experience	N	Y	Y
Global business hours	N	Y	Y
Multiple business hours	N	Y	Y
Group specific business hours	N	Y	Y
Multiple time zones	N	Y	Y
Conversation Topics	Y	Y	Y
Assignment Rules	Y	Y	Y
IntelliAssign	N	Y	Y
Skill Based assignment	N	N	Y
Round robin assignment	N	Y	Y
Load balanced assignment	N	Y	Y
Ticket creation automation	Y	Y	Y
Time-triggered automation	Y	Y	Y
Event-triggered workflow automation	Y	Y	Y
Multi-task workflows with one-touch Scenario a	Y	Y	Y
Advanced Automations	N	Y	Y
Business rules management through SLAs	Y	Y	Y
SLA reminders	N	Y	Y
Escalation email for SLA violation	N	Y	Y
Multiple SLA policies	N	Y	Y
SLA for every response	N	Y	Y
Product, group and company level SLAs	N	Y	Y
Linked tickets	N	Y	Y
Shared ownership of tickets	N	Y	Y
Parent-child ticketing	N	Y	Y
Files	2GB (per user)	5GB (per user)	5GB (per user)
Dynamic email notifications	N	Y	Y
Multi-product helpdesk	N	Y (5 products)	Y (unlimited)
Game Arcade - Ticketing	Y	Y	Y

This comprehensive document provides a detailed overview of Customer Service Suite features and corresponding plans across various categories.

Freshworks Customer Service Suite - Feature list

	GROWTH	PRO	ENTERPRISE
Custom objects	N	Y	Y
Audit Logs	N	N	Y
Chat Transcript Download	N	Y	Y
Data Import and Export	Y	Y	Y
Contact Migration from other Tools	Y	Y	Y
Integrations			
Shopify	Y	Y	Y
Salesforce	Y	Y	Y
Woocommerce	Y	Y	Y
Slack	Y	Y	Y
Freshservice integration	Y	Y	Y
Wordpress integration	Y	Y	Y
Google Apps	Y	Y	Y
Outlook Contact Sync	Y	Y	Y
Meetings	N	Y	Y
Survey & feeedback apps	N	Y	Y
Time tracking and invoicing tools	N	Y	Y
Marketplace (Custom Apps)	N	Y	Y
Access to app gallery	Y	Y	Y
Conversation Transcript APIs	N	Y	Y
Extensive Data APIs	N	Y	Y
Rich Messaging APIs	N	Y	Y
Agent APIs	N	Y	Y
Webhooks	N	Y	Y
Extract APIs (for reporting)	N	N	Y
API Access - conversations	Y (1000/account/hour)	Y (2000/account/hour)	Y (2000/account/hour)
API access - ticketing	Y (100/account/min)	Y (400/account/min)	Y (700/account/min)
Conversation Transcript APIs	N	Y	Y
Dashboard and Analytics			
Live Dashboard	Y	Y	Y
Agent availability dashboard	N	Y	Y
Chat agent performance dashboard	N	Y	Y
Phone dashboard	Y	Y	Y
Team Dashboard - Ticket	N	Y	Y
Custom dashboard	N	Y	Y
Curated Reports	Y	Y	Y

This comprehensive document provides a detailed overview of Customer Service Suite features and corresponding plans across various categories.

Freshworks Customer Service Suite - Feature list

	GROWTH	PRO	ENTERPRISE
Custom Reports	Y	Y	Y
Advanced Metrics	Y	Y	Y
Custom metrics	Y	Y	Y
Text widgets and widget styling	Y	Y	Y
Save reports	Y	Y	Y
Share reports	Y	Y	Y
Export reports	Y	Y	Y
Schedule reports	Y	Y	Y
Data Export APIs	Y	Y	Y
Omnichannel reporting	Y	Y	Y
Support Overview Report	Y	Y	Y
Team Performance Report	Y	Y	Y
Helpdesk Overview Report	Y	Y	Y
Helpdesk Timesheet Report	Y	Y	Y
Helpdesk Knowledge Base Report	Y	Y	Y
Chat Conversations Overview Report	Y	Y	Y
Channel Performance Report	Y	Y	Y
SLA Compliance Report	Y	Y	Y
Caller Overview Report	Y	Y	Y
Quality Score Report - Chat	N	N	Y
Day Pass Utilisation Report	Y	Y	Y
Custom object analytics	N	N	Y
Chatbot Overview Report	Y	Y	Y
Natural Language Performance Report	Y	Y	Y
Chatbot System Performance Report	Y	Y	Y
Chatbot Funnel Analytics	Y	Y	Y
Freddy AI			
Predictive Contact Scoring	Y	Y	Y
Smart Matches (Deduplication)	N	Y	Y
Smart connections (Connection) - Account dedu	N	Y	Y
Freddy calendar suggestion	N	Y	Y
Email bot	N	N	Y
Thank you detector	N	N	Y
Ticket field suggester / Auto-triage	N	N	Y
Solution suggester	N	N	Y
Assist bot (Includes only agent scripts)	N	N	Y
Email draft generator	N	N	Y

This comprehensive document provides a detailed overview of Customer Service Suite features and corresponding plans across various categories.

Freshworks Customer Service Suite - Feature list

	GROWTH	PRO	ENTERPRISE
Solution article generator	N	N	Y
Canned response suggester	N	N	Y
Conversation summarizer	N	N	Y
Auto complete	N	N	Y
Tone Enhancer	N	N	Y
Rephraser	N	N	Y
Message Expansion	N	N	Y
Chatbot conversation handover summariser	N	N	Y
Bots answers from FAQs	N	N	Y
AI-generated variants	N	N	Y
Security and Privacy			
Role-based Access	Y	Y	Y
Field-level Permissions	N	N	Y
Single Sign On	Y	Y	Y
Single Sign On with SAML	Y	Y	Y
Advanced password policy for agents and custo	N	Y	Y
Standard SSL	Y	Y	Y
Custom SSL certificates (default free)	Yes (FREE)	Yes (FREE)	Yes (FREE)
Helpdesk Restriction	N	Y	Y
DKIM/DMARC	Yes (2 domains)	Yes (Unlimited)	Yes (Unlimited)
Datacenter Location	Y	Y	Y
Chat - JWT Authentication	N	N	Y
WCAG (For Agent Team Inbox Lite)	Y	Y	Y
IP Allowlisting	Y	Y	Y
Helpdesk Portal - Domain Allowlisting	Y	Y	Y
Web Chat - Trusted Domains	Y	Y	Y
Helpdesk - IP range restriction	N	N	Y
Chat - Trusted IPs	~~N~~	~~N~~	~~Y~~
Chat - Block IP	Y	Y	Y
HIPAA	N	N	Y
PCI Compliance	N	N	Y
ISO 27001	Y	Y	Y
AICPA SOC 2	Y	Y	Y
EU GDPR	Y	Y	Y
CCPA	Y	Y	Y

This comprehensive document provides a detailed overview of Customer Service Suite features and corresponding plans across various categories.

Freshworks Customer Service Suite - Feature list

	GROWTH	PRO	ENTERPRISE
Support			
24x5 Email Support	Y	Y	Y
24x5 Chat Support	Y	Y	Y
Community Forums	Y	Y	Y
Knowledge Base	Y	Y	Y