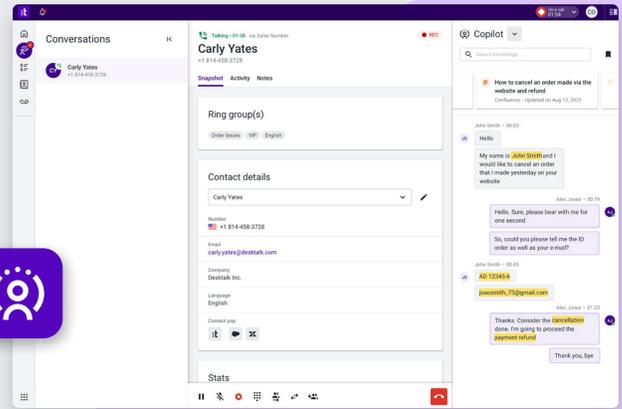




# L'IA qui aide réellement les téléconseillers à résoudre les problèmes correctement et rapidement.

Faites de chaque téléconseiller votre meilleur téléconseiller avec Talkdesk Copilot™.



## Le défi.

Le personnel de première ligne des centres de contact passe beaucoup de temps à trouver les bonnes informations pour répondre aux questions des clients et à effectuer des tâches répétitives et manuelles. Ils doivent souvent lire de longs articles lors d'un appel, passer d'une application à l'autre et finir par faire remonter le problème aux superviseurs.

Il en résulte un taux de rotation élevé des téléconseillers et un faible engagement auprès des clients, ce qui a un impact négatif sur les expériences client.

## Comment Talkdesk le résout.

Talkdesk offre trois solutions principales pour aider les téléconseillers à résoudre correctement et rapidement les problèmes complexes des clients et rendre le service client aussi performant que possible.

Talkdesk Copilot™ responsabilise le personnel de première ligne grâce à l'IA qui écoute, apprend et fournit aux téléconseillers des réponses précises, des recommandations et des automatisations dans chaque conversation. Talkdesk Knowledge Management™ permet d'apporter des réponses précises et contextuelles aux questions des clients, en connectant des sources de connaissances externes pour servir de référentiel de connaissances unique et fiable. Talkdesk AI Trainer™ offre une visibilité et un contrôle sur le comportement de l'IA, afin que les entreprises puissent tirer parti de la technologie la plus récente en toute sécurité et de manière responsable.

## La différence Talkdesk.



### Améliorer la compétence et la précision des téléconseillers.

L'IA fournit des transcriptions des appels en temps réel afin que les téléconseillers puissent facilement garder une trace de la conversation. En fonction de l'intention du client, l'IA fournit dynamiquement des réponses en contexte et des actions recommandées, aidant les téléconseillers à résoudre les questions dès le premier contact. Pour les processus complexes, l'IA guide les téléconseillers étape par étape grâce aux Scripts Intelligents, ce qui renforce leur confiance et accélère le temps de résolution.



### Simplifiez les efforts des téléconseillers en matière de tâches administratives.

Automatisez les tâches répétitives pour permettre aux téléconseillers de se concentrer sur vos clients. Agent Assist utilise l'IA générative pour créer automatiquement des résumés des interactions et les étapes suivantes, en réduisant ainsi le travail post-appel à quelques secondes.



### Réduisez le besoin d'aide d'un superviseur.

Permettez aux téléconseillers d'être plus confiants et autonomes dans la résolution des problèmes des clients, en donnant ainsi aux superviseurs plus de temps pour se concentrer sur les tâches prioritaires. Réduisez les demandes aux superviseurs et les escalades inutiles tout en accélérant la montée en compétences des nouveaux téléconseillers.



### Intégrez votre base de connaissances.

Donnez aux téléconseillers des réponses précises et conversationnelles aux questions des clients lors des interactions en direct. L'IA générative puise dans les informations fiables de votre base de connaissances pour suggérer des réponses adaptées au contexte, au ton, au public et au canal de l'interaction.

## Valeur commerciale.



### Habiliter

Dotez les téléconseillers d'un assistant personnalisé qui écoute, apprend et fournit des recommandations de connaissances intelligentes en temps réel.



### Accélérer

Accélérez le temps de résolution, en donnant aux téléconseillers des réponses complètes aux problèmes des clients dans l'interface du téléconseiller, afin d'éliminer le changement de fenêtre et de réduire le besoin d'assistance d'un superviseur.



### Consolider

Consolidez les connaissances dispersées dans différents emplacements pour fournir automatiquement des recommandations contextuelles aux téléconseillers à partir de plusieurs sources.

## Métriques clés concernées.

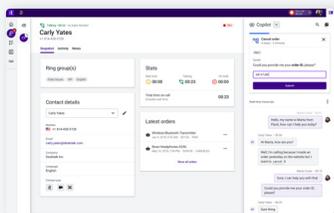
- Réduction de la Durée moyenne de traitement (DMT)
- Amélioration de la résolution au premier contact (FCR)
- Intégration des nouveaux téléconseillers plus rapide
- Un service plus précis et cohérent

The screenshot displays a customer service interface for 'Carly Yates'. It features a sidebar with sections for 'Disposition', 'Notes', and 'Contact details'. The main chat area shows a customer's question: 'What hotels offer activities for kids?'. An AI-generated answer is provided: 'The Cancun Hotel and the Caribbean Hotel are hotels that offer activities for kids and relaxation for adults.' A transcription of the conversation is shown below, including the customer's question and the agent's response. A 'Generate with AI' button is visible above the transcription. A callout box highlights the AI-generated answer with the text: 'AI-generated answer GenAI gives agents precise answers to customers' questions.'

# Faites de chaque téléconseiller votre meilleur téléconseiller.

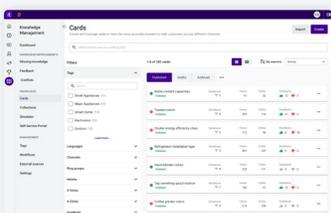
## Talkdesk Copilot

Fournissez des conseils intelligents aux téléconseillers, en temps réel, avec des réponses rapides contextuelles, des transcriptions des appels, des Scripts Intelligents et des automatisations du travail post-appel.



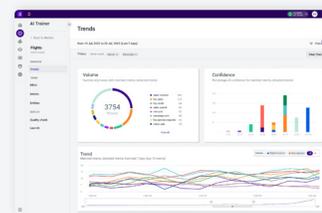
## Talkdesk Knowledge Management

Gérez facilement les informations de connaissances dispersées dans différents emplacements pour donner des réponses aux téléconseillers, et non pas des articles.



## Talkdesk AI Trainer

Utilisez la technologie « humain dans la boucle » pour permettre au personnel non technique, comme les téléconseillers et les superviseurs, d'affiner et de mettre des garde-fous à l'IA grâce à une interface simple et sans code.



CAI<sup>®</sup>

« Notre équipe s'appuie sur Talkdesk Copilot, un assistant alimenté par l'IA qui fournit de manière proactive des recommandations contextuelles, les meilleures actions à suivre et une assistance au téléconseiller automatisée pendant les interactions en direct. Il crée également automatiquement un résumé de l'appel à l'aide de l'IA générative, ce qui rationalise le temps de travail post-appel. Un téléconseiller pourrait, autrement, passer huit minutes à résumer lui-même la conversation, de sorte que le gain de temps sur chaque appel se traduit par des gains opérationnels significatifs. Les téléconseillers apprécient Talkdesk Copilot, d'autant plus que la capacité omnicanale de la plateforme fournit un résumé des interactions lorsque les utilisateurs passent du chat à l'appel. »

— THOMAS GROSSO, EXECUTIVE DIRECTOR, SERVICE DESK, CAI

### À propos de Talkdesk

Talkdesk® est un centre de contact cloud mondial alimenté par l'IA, leader pour des entreprises de toutes dimensions. Talkdesk CX Cloud et Industry Experience Clouds aident les entreprises à fournir un service client moderne à leur façon. Notre plateforme de centre de contact fiable, flexible et innovante tire parti de l'IA et de l'automatisation pour obtenir des résultats exceptionnels pour leurs clients et améliorer leurs résultats financiers.

[En savoir plus](#) et obtenir une [démonstration auto-guidée](#) sur [www.talkdesk.com](http://www.talkdesk.com).

**talkdesk**<sup>®</sup>

Experience. A better way.

[Talkdesk Copilot](#)

