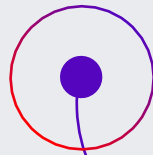


## Construire une équipe plus agile pour un service client global.



### Cas d'utilisation

Assistance et Ventes

### Secteur

Retail, commerce électronique et biens de consommation

### Intégrations

Intégration Salesforce par Talkdesk

### MÉTRIQUE CLÉ

↑ 25 % Satisfaction du client  
↓ Temps de traitement / résolution > 50 %

Une entreprise en pleine croissance ne peut pas se permettre de perdre du temps à résoudre des problèmes ou à traiter avec des fournisseurs problématiques. Farfetch voulait un partenaire offre un accompagnement sur le long terme.

Farfetch est la première plateforme mondiale pour le secteur de la mode de luxe. Fondée en 2008, Farfetch a d'abord été une marketplace de commerce électronique, mettant en relation des clients dans plus de 190 pays et territoires avec des articles provenant de plus de 1 400 des meilleures marques, boutiques et grands magasins du monde.

Je travaille chez Farfetch depuis environ sept ans. Lorsque j'ai commencé à travailler pour Farfetch, mon objectif principal

était de mettre en place une main-d'œuvre évolutive. Mon équipe s'occupait de plusieurs unités commerciales— B2B, B2C et B2B2C—dans 12 langues et dans 10 bureaux. Aujourd'hui, mon rôle a évolué pour devenir Global Director, Workforce Optimization, où je supervise la planification et les prévisions, ainsi que les analyses des données nécessaires à une prise de décision intelligente. Nous explorons également des solutions qui garantissent un fort retour sur investissement et permettent l'IA et l'automatisation à mesure que nous évoluons.

## L'expansion a révélé des faiblesses dans le domaine de l'expérience client.

En 2018, Farfetch a dû faire face à de nombreux défis qui ont mis en évidence notre besoin de solutions évolutives. Nous sommes devenus une licorne en 2015 et nous étions en phase de pré-IPO, avec une croissance à trois chiffres et l'ouverture de bureaux dans le monde entier. Au même moment, nous avions de nombreux problèmes de service et de qualité avec notre centre de contact. Nous avons parfois constaté des retards audios de trois ou quatre secondes pendant les appels des clients, ce qui constituait une expérience désagréable tant pour les clients que pour les téléconseillers.

Nous avons également rencontré des problèmes d'expansion, car nous ne pouvions pas reproduire facilement nos systèmes

de centre de contact dans de nouveaux pays. C'est un grand problème pour une organisation mondiale. Nous avons des équipes en Amérique, en Europe, au Moyen-Orient, en Russie, au Japon et en Chine, l'un de nos marchés les plus dynamiques. Le gouvernement chinois fermait nos services tous les mois pour des questions de conformité et nos clients ne pouvaient pas nous joindre. Cela a nui à la réputation de notre marque.

Notre situation nous a obligés à réfléchir à l'adoption d'une solution qui répondrait à nos besoins immédiats tout en s'adaptant parfaitement aux années à venir. C'est alors que nous avons contacté Talkdesk.

## Nous avons assisté à la maturation d'une plateforme au fil du temps.

Ou, devrais-je dire, nous avons à *nouveau* contacté Talkdesk.

Nous avons examiné Talkdesk pour la première fois en 2016. Nous avons effectué une recherche exhaustive et comparé 13 fournisseurs de solutions d'expérience client différents et Talkdesk figurait dans le top 3.

Talkdesk aurait été parfait pour nous si nous avions été une petite entreprise. Mais je ne pensais pas que la plateforme était prête pour la complexité des fuseaux horaires, des langues et des équipes multiples sur différents marchés qui accompagnaient notre empreinte mondiale. J'ai continué à suivre leurs progrès dans les années qui ont suivi et ils ont évolué, comme je m'y attendais. Ainsi, lorsque Farfetch a dû repenser sa solution en 2018, je suis revenu à Talkdesk.

L'utilisation de Talkdesk a changé notre vision du SaaS. Même s'il s'agit d'une société SaaS, je savais que Talkdesk n'abandonnerait pas après avoir livré sa solution. Ils étaient très impliqués et présents lors de la preuve de concept initiale, essayant d'expérimenter nos points sensibles. Nous avons signé un contrat en juin 2018, et en septembre, nous avons lancé.



## "Talkdesk a éliminé la complexité inutile des autres solutions de centre de contact cloud".

— ANDRÉ CAVACO LEITÃO, GLOBAL DIRECTOR, WORKFORCE OPTIMIZATION, FARFETCH

## Comment l'IA et l'automatisation permettent d'offrir la meilleure expérience client.

Je suis un défenseur de l'utilisation de l'automatisation pour améliorer les capacités humaines. Nous avons élargi notre utilisation des fonctionnalités d'IA et d'automatisation au sein de Talkdesk, telles que [Talkdesk Copilot](#), dont nous avons été les premiers utilisateurs. Les nouveaux téléconseillers peuvent être confrontés à une courbe d'apprentissage importante au cours des 30 premiers jours d'un nouvel emploi : ils doivent apprendre et mémoriser des processus et il peut être difficile de savoir où trouver des informations. [Talkdesk Copilot](#) offre aux téléconseillers des conseils et des informations en temps



L'équipe Talkdesk est restée proche de nous tout au long de la mise en œuvre et du déploiement de la solution de centre de contact [Talkdesk CX Cloud](#), en travaillant côte à côte dans nos bureaux pendant plusieurs semaines. Nous avons passé en revue les fonctionnalités et les obstacles lors de réunions hebdomadaires. Plus qu'un fournisseur, l'équipe Talkdesk s'est sentie comme une extension de notre équipe, chacun essayant d'obtenir les meilleurs résultats de la plateforme.

Talkdesk a éliminé la complexité inutile des autres solutions de centre de contact cloud. Un autre avantage important est la facilité d'intégration, par exemple avec Salesforce. Les intégrations nous permettent d'en faire plus avec nos données et, étant donné que Talkdesk a un ADN similaire au reste de notre écosystème, le processus d'intégration s'est fait é sans problème.

réel en fonction de leur conversation avec un client. Cela permet aux nouveaux téléconseillers de se sentir plus soutenus et de rester motivés. Parallèlement, [Talkdesk Copilot](#) aide également les téléconseillers expérimentés à améliorer leur agilité et leur productivité en utilisant les bonnes pratiques de leurs collègues.

Les clients préfèrent avoir affaire à des téléconseillers heureux, surtout lorsque notre objectif est d'offrir une véritable expérience de luxe. Les téléconseillers peuvent résoudre les problèmes des clients plus rapidement, ce qui leur laisse plus

de temps pour faire de la vente incitative—« Le sac que vous avez acheté irait très bien avec ces chaussures »—, ce qui permet d'augmenter le chiffre d'affaires et de dépasser les attentes des clients. Nous avons toujours essayé de le faire auparavant, mais c'est difficile lorsque vous avez des appels en attente. Désormais, nous pouvons faire de la vente incitative de manière cohérente. L'automatisation supprime les tâches répétitives, ce qui facilite la vie des téléconseillers et leur permet d'être plus créatifs dans leurs interactions avec les clients. Les clients l'ont remarqué : nous avons constaté une amélioration de 25 % de la satisfaction des clients depuis la mise en œuvre de Talkdesk.

## Un meilleur service et une meilleure efficacité des coûts.

Outre des téléconseillers plus heureux et une automatisation accrue, Talkdesk nous a permis de respecter nos SLA, qui varient d'un marché à l'autre. En moyenne, nous avons amélioré nos SLA de 6 à 10 %.

Tous nos problèmes de fiabilité ont disparu lorsque nous avons adopté Talkdesk. Nous avons l'habitude de nous passer du support fournisseur à certaines heures sur certains marchés, mais Talkdesk est toujours rapide pour identifier et répondre aux problèmes. Nous réparons toujours les choses rapidement, ce qui signifie que Farfetch peut continuer à croître et à se développer en toute confiance, quel que soit le pays où nous opérons. L'assistance 24h/24 et 7j/7 nous permet de fournir un meilleur service à nos clients sans nous soucier des éléments techniques de la solution.



Nous avons été les premiers à adopter le système de gestion des flux [Talkdesk Studio](#) et nous continuons à explorer d'autres produits Talkdesk, comme [Talkdesk Knowledge Management](#). Nous avons également constitué une équipe consultative de Farfetch pour faire des recommandations à l'équipe produit de Talkdesk. Certains membres de l'équipe consultative ont été très frustrés par notre solution précédente, il est donc formidable de les voir se sentir habilités à modifier la feuille de route du produit en recommandant des fonctionnalités qu'ils savent qu'ils utiliseront. Talkdesk a intégré un grand nombre de nos recommandations et il est merveilleux de voir ce partenariat collaboratif prospérer.

Nos charges principales sont liées au personnel et la productivité peut donc être un problème important. Nous avons constaté une augmentation de 30 % de la charge de travail, mais de seulement 12 % de la masse salariale, ce qui témoigne de l'amélioration de la productivité et de l'évolutivité. L'utilisation de Talkdesk permet à nos téléconseillers de travailler plus rapidement et nous avons réduit les temps de traitement / résolution de plus de 50 %. Entre 2018 et 2020, nous avons réalisé des économies d'environ 40 %, dont j'attribue la moitié directement à Talkdesk.

Nous avons réalisé une enquête juste après le déploiement de Talkdesk et Talkdesk a reçu un taux d'approbation de 98 % de la part des collaborateurs de Farfetch—ce qui explique probablement pourquoi la satisfaction des collaborateurs a été multipliée par 3 par rapport à nos fournisseurs précédents. Les ajustements mineurs ou les configurations sont moins intensifs pour nos administrateurs et nécessitent moins de temps par rapport à notre solution précédente. Cela libère du temps pour réfléchir à d'autres fonctionnalités et améliorations, notamment pour permettre l'automatisation et aider les téléconseillers à prendre des décisions plus rapidement.



**“Nous avons réalisé une enquête juste après le déploiement de Talkdesk et Talkdesk a reçu un taux d'approbation de 98 % de la part des collaborateurs de Farfetch, ce qui explique probablement pourquoi la satisfaction des collaborateurs a été multipliée par trois par rapport à celle de nos fournisseurs précédents”.**

— **ANDRÉ CAVACO LEITÃO**, GLOBAL DIRECTOR, WORKFORCE OPTIMIZATION, FARFETCH

## Une solution robuste.

Nous avons l'habitude de changer de fournisseur tous les deux ans car personne ne parvenait à suivre notre évolution rapide. Nos besoins en tant qu'entreprise devenaient de plus en plus complexes mais leurs outils ne résolvaient qu'une partie du problème ou étaient les meilleurs de leur catégorie dans une région spécifique.

Si nous n'avions pas Talkdesk comme solution mondiale de centre de contact, nous aurions dû adopter plusieurs fournisseurs pour différents marchés, ce qui aurait été coûteux et nous aurait probablement obligés à doubler la taille de notre équipe pour les gérer. L'assemblage d'un patchwork de fournisseurs et d'intégrations limiterait notre perception et notre visibilité de l'ensemble de l'activité. Avec Talkdesk, nous pouvons compter sur un partenaire qui comprend notre activité de bout en bout, ce qui est très puissant.

J'exige le meilleur pour les clients de Farfetch, ce qui signifie que j'exige le meilleur de mes partenaires. Il est essentiel de parler ouvertement de vos problèmes lorsque vous cherchez une solution et le fait d'être transparent sur nos besoins nous a conduits à Talkdesk. Notre collaboration permanente a permis d'améliorer l'expérience de nos téléconseillers et de nos clients.



**“Si nous n'avions pas Talkdesk comme solution mondiale de centre de contact, nous aurions dû adopter plusieurs fournisseurs pour différents marchés, ce qui aurait été coûteux et nous aurait probablement obligés à doubler la taille de notre équipe pour les gérer”.**

— ANDRÉ CAVACO LEITÃO, GLOBAL DIRECTOR, WORKFORCE OPTIMIZATION, FARFETCH

### À propos de Talkdesk

Talkdesk® est un leader mondial des centres de contact cloud alimentés par l'IA pour les entreprises de toutes tailles. 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 ses clients et améliorer ses résultats.

Pour en savoir plus et faire une [démonstration autoguidée](#), rendez-vous sur [www.talkdesk.com](http://www.talkdesk.com).

**talkdesk®**

Experience. A better way.

Témoignages client :  
[Farfetch](#)

