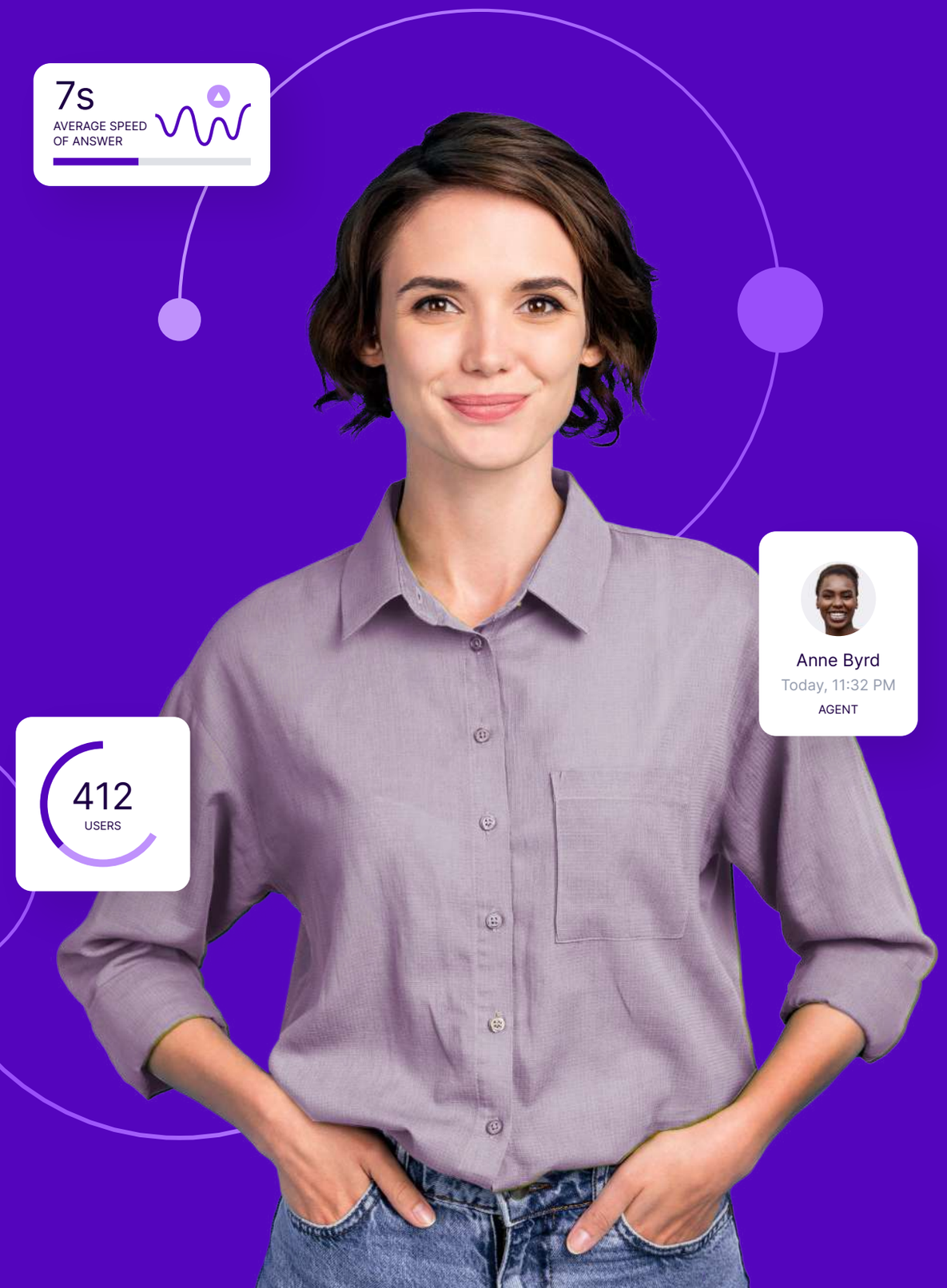
talkdesk®

Moderner Kundenservice. Auf Ihre Art und Weise.



Inhaltsverzeichnis.

Die CX-Pflicht	03
Talkdesk-Mission	07
Warum sich Unternehmen für Talkdesk entscheiden	08
Produktüberblick	09
Anerkennung durch Industrie & Kunden	16
Der Vorteil von Talkdesk-Services	22
Globales Footprint & Partner-Ökosystem	24
Talkdesk: Werte und Geschichte	26

© 2024 Talkdesk, Inc. Alle Rechte weltweit vorbehalten.

CX – ein absolutes Muss.

Unternehmen mit branchenweit höchster Kundenzufriedenheit erzielten:

2 x
mehr Aktienwert

3 x
höheres Umsatzwachstum

Quelle: BCG: CEOs Need a Customer Experience Revolution; Building Customer Experience for the Future

Aber noch nie waren die Erwartungen an den Kundendienst so hoch bzw. schwer zu erfüllen.

75 % der Verbraucher würden nach mehreren schlechten Erlebnissen von einer Marke absehen, die sie bisher mochten

54 % der Verbraucher finden, dass das Kundenerlebnis bei den meisten Unternehmen besser werden muss.

49 % der CX-Führungskräfte haben in den letzten 12 Monaten eine erhöhte Abwanderung von Agenten verzeichnet.

Quelle: HBR: 10 Ways to Boost Customer Satisfaction; PWC: Experience is everything.Get it right; y McKinsey: The State of Customer Care in 2022

© 2024 Talkdesk, Inc. Alle Rechte weltweit vorbehalten.

Mit einer Technologie veralteten kann man kein gutes Kundenerlebnis bieten.

Die Welt hat sich verändert. KI ist nicht mehr die Kunst des Möglichen, sondern die Kunst des Machbaren. Die Contact Center-Technologie der meisten Unternehmen ist der Situation nicht mehr gewachsen. Ihre Systeme funktionieren als isolierte Kanäle, die kaum oder gar nicht mit wichtigen Geschäftssystemen integriert sind. Sie lassen sich nur schwer an veränderte Geschäftsanforderungen anpassen und haben hohe Instandhaltungskosten. Angesichts des technologischen Fortschritts und den stetig wachsenden Kundenerwartungen werden diese veralteten Contact Center-Plattformen zu einer Belastung. Sie können nicht mit KI innovieren und schränken so die Bereitstellung eines modernen Kundenservices ein.

Das möchten Kunden:

- Helfen Sie mir
- Verstehen Sie mich
- Begeistern Sie mich

Die Probleme einer veralteten Technologie

- Vor dem digitalen Zeitalter konzipiert
- Isolierte Kanäle
- Wenig oder keine Integration
- Langsame Anpassung
- Stagnierende Innovation
- Hohe Betriebskosten
- Keine künstliche Intelligenz

Unternehmen möchten:

- Mehr Interaktionen durch Selfservice automatisieren
- Agenten dabei unterstützen, Kunden schneller und akkurater zu bedienen
- Jede Interaktion auf nützliche Erkenntnisse hin analysieren

© 2024 Talkdesk, Inc. Alle Rechte weltweit vorbehalten.

Und wenn Sie in der Lage wären, ...

Den Customer Lifetime Value zu steigern

Treten Sie mit Ihren Kunden überall, jederzeit und über jeden Kanal in Kontakt - mit personalisiertem, kontextbezogenem Support.

Effizienter zu arbeiten

Reduzieren Sie Ihre Kosten pro Interaktion mit KI und Automatisierung und fördern Sie so Selfservice -Lösungen, die Produktivität Ihrer Mitarbeiter und den Gewinn von Informationen aus wertvollen Kundendaten.

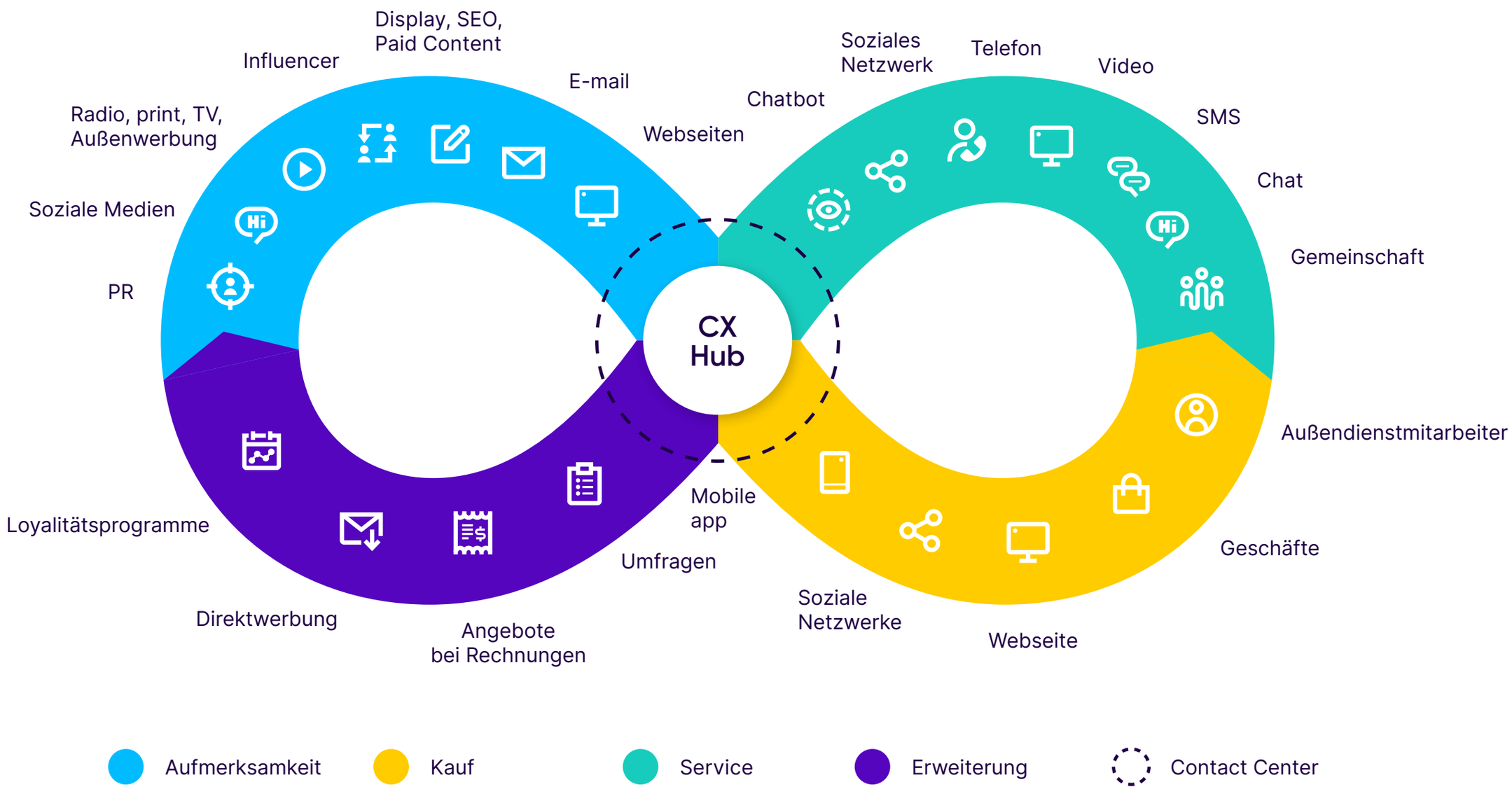
Technologie-Investitionen zu maximieren

Konsolidieren, integrieren und passen Sie Ihre Technologie auf eine Weise an, die Kosten und IT-Overhead senkt und gleichzeitig die geschäftliche Flexibilität erhöht.

© 2024 Talkdesk, Inc. Alle Rechte weltweit vorbehalten.

Das Contact Center ist der Dreh-und Angelpunkt einer großartigen CX-Strategie.

Die Fähigkeit, Kundenservice-Angelegenheiten beim ersten Kontakt zu lösen, ist der wichtigste Faktor für die Kundenloyalität.



*Quelle: Talkdesk Research, Industry Revolution Series, Finanzdienstleister & Versicherer 7. Dez. 2020, Gesundheitswesen 15. Feb. 2021 und Einzelhandel 29. März 2021.

© 2024 Talkdesk, Inc. Alle Rechte weltweit vorbehalten.

TALKDESK-MISSION

Wir wollen **schlechtem Kundenservice** ein Ende setzen, indem wir Unternehmen mit **einer KI stärken, die das** Kundenerlebnis tatsächlich verbessert, die Effizienz steigert und den Umsatz erhöht.

© 2024 Talkdesk, Inc. Alle Rechte weltweit vorbehalten.

Talkdesk ist ein weltweit führender Anbieter von Cloud Contact Centern für Unternehmen jeder Größe.

Wir helfen Unternehmen auf der ganzen Welt, Kundenerlebnisse mit KI zu verbessern.

1.750
Angestellte weltweit

94 %
CSAT

> 50 %
Investitionen in FuE

> 20
Branchen

8.
Forbes Cloud 100

> 100
Länder, in denen wir Kunden versorgen

talkdesk

© 2024 Talkdesk, Inc. Alle Rechte weltweit vorbehalten.

Wir sind überzeugt, dass bessere Kundenerlebnisse mit KI beginnen.

Talkdesk CX Cloud™ hilft Marken, im Contact Center das volle Potenzial von KI auszuschöpfen und beispiellose Kosteneinsparungen und betriebliche Effizienz zu erzielen.

Zuverlässig

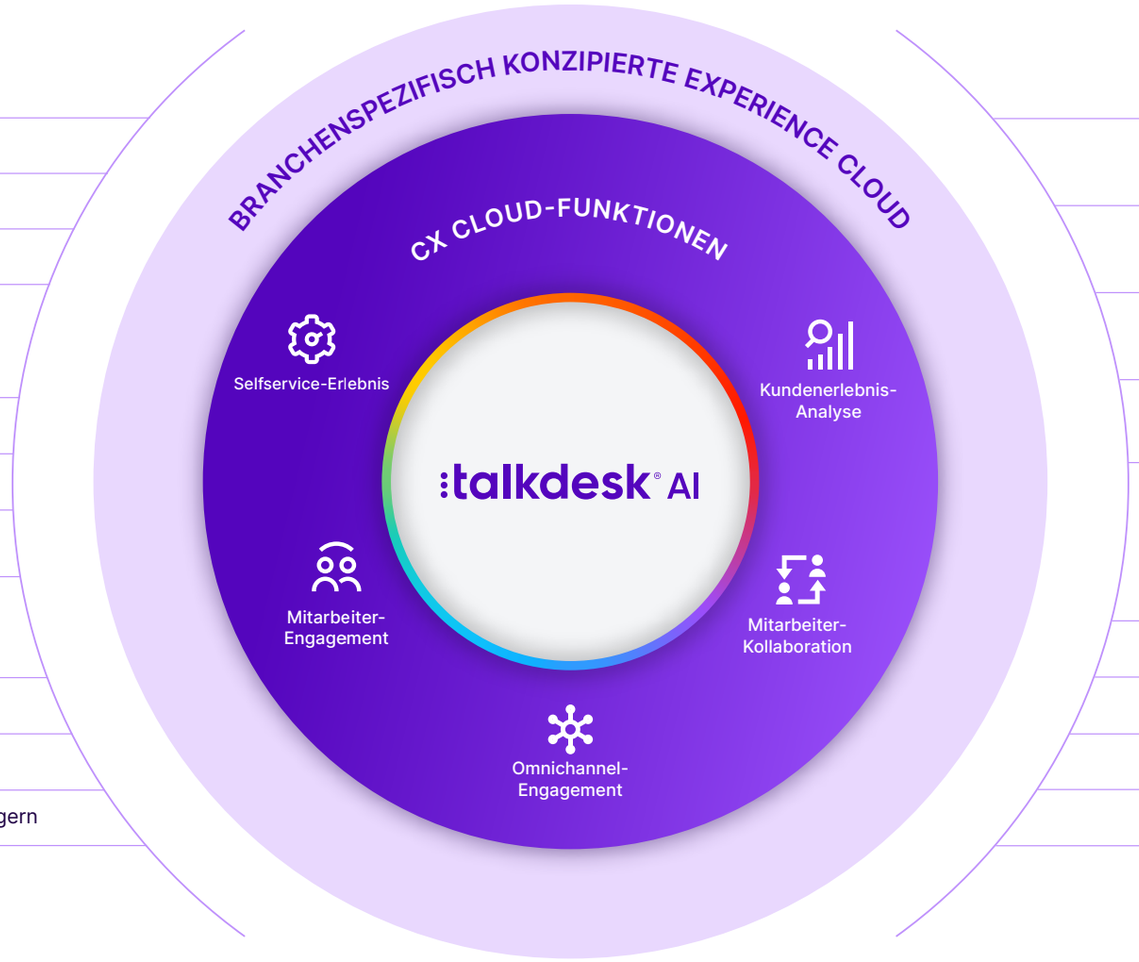
- Kunden in über 100 Ländern
- Globales Kommunikationsnetzwerk
- Über 30 Sicherheitszertifizierungen

Flexibel

- Über 70 vorkonfigurierte Integrationen
- Low-, No- und Custom-Code-Tools
- Über 100 AppConnect-Lösungen

Innovativ

- Nahtloses Omnichannel-Engagement
- Intuitive zentrale Benutzeroberfläche
- Automatisierungen, die die Effizienz steigern



Branchenerfahrung

- Branchenspezifischer Agentenarbeitsbereich
- In die wichtigsten Branchensysteme vorintegriert
- Vorentworfen mit benutzerdefinierten Arbeitsabläufen und Automatisierung
- Vorgeschult mit KI für Branchenwissen

TALKDESK AI

- Kunden-Selfservice per Selbstbedienung
- Unterstützung für Agenten
- Interaktionsanalyse
- Operationalisierung von KI

© 2024 Talkdesk, Inc. Alle Rechte weltweit vorbehalten.

Talkdesk AI stärkt die gesamte Contact Center -Plattform, sodass in jeder Phase der Customer Journey bessere Ergebnisse erzielt werden.

Branchenspezifische Produkte

KI für Omnichannel -Engagement

Eine Plattform für die Interaktion über alle Sprach- und Digitalkanäle hinweg **und mit Automatisierungen,** damit jeder Agent Ihr bester wird.

KI für Kunde Erlebnis Analytics

Analyse, Automatisierungs- und Informationstools, um alles über den Kunden und seine Interaktion zu erfahren.

KI für Selfservice

Automation um Kunden zu helfen, sich selbst zu helfen und schneller Antworten zu erhalten.

KI für Workforce -Engagement

Engagement- und Verwaltungsfunktionen, die das Leben von Agenten, Managern und Entscheidungsträgern erleichtern.

KI für Mitarbeiterzusammenarbeit

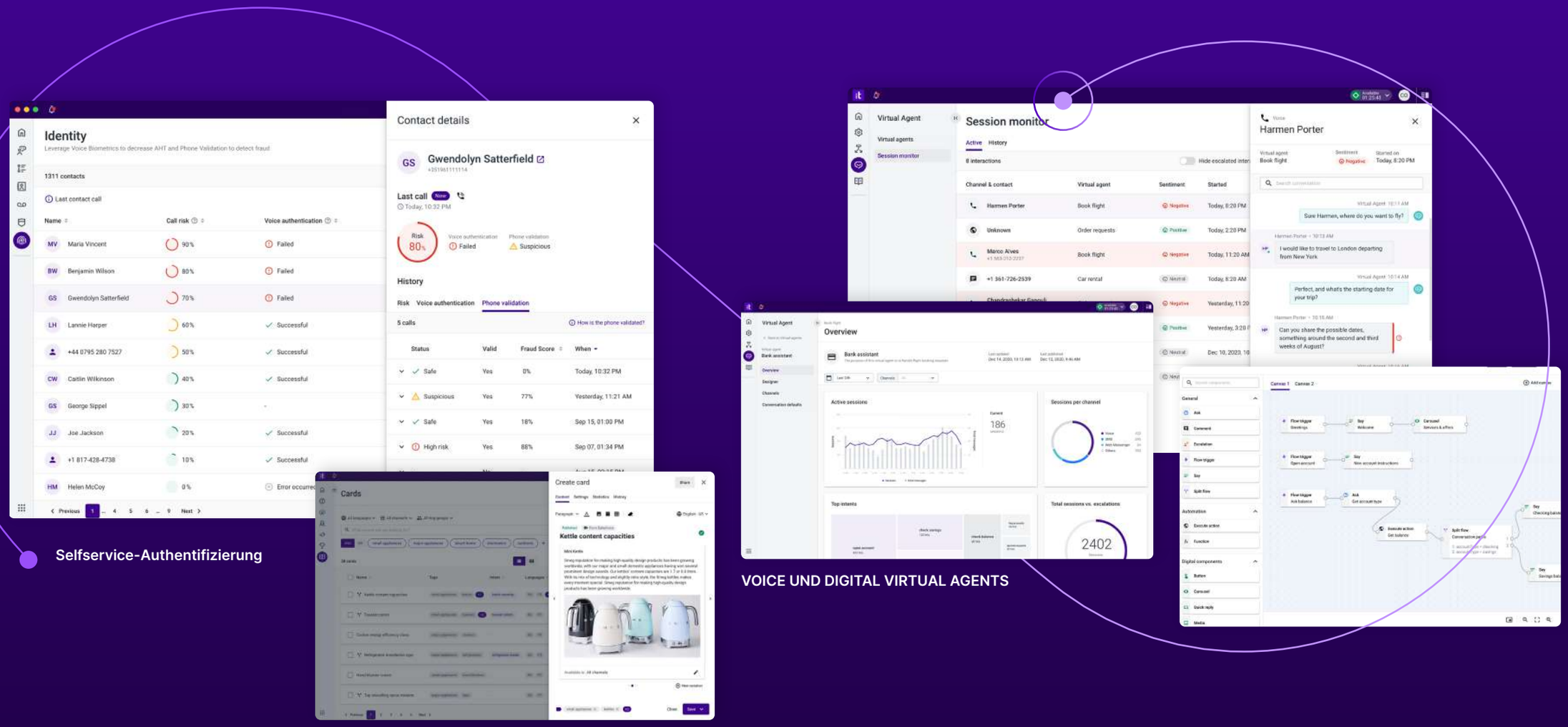
Tools und Integrationen für eine nahtlose Kommunikation zwischen Abteilungen, Teams und Mitarbeitern.

talkdesk

KI, die Interaktionen mit Selfservice wirklich automatisiert (und Lösungen bietet!).

Geben Sie präzise Antworten (und keine ellenlangen Abhandlungen) mit **Talkdesk AI**. Virtuelle Agenten bieten menschenähnlichen Support und machen es den Kunden leicht, Fragen schnell und zu jeder Tageszeit zu klären.

KI für Selfservice | KI für Omnichannel-Engagement | KI für Mitarbeiter-Engagement | KI für Mitarbeiterkollaboration | KI für Kundenerlebnisanalyse



© 2024 Talkdesk, Inc. Alle Rechte weltweit vorbehalten.

KI, die Agenten wirklich hilft, Fragen schnell und richtig zu beantworten.

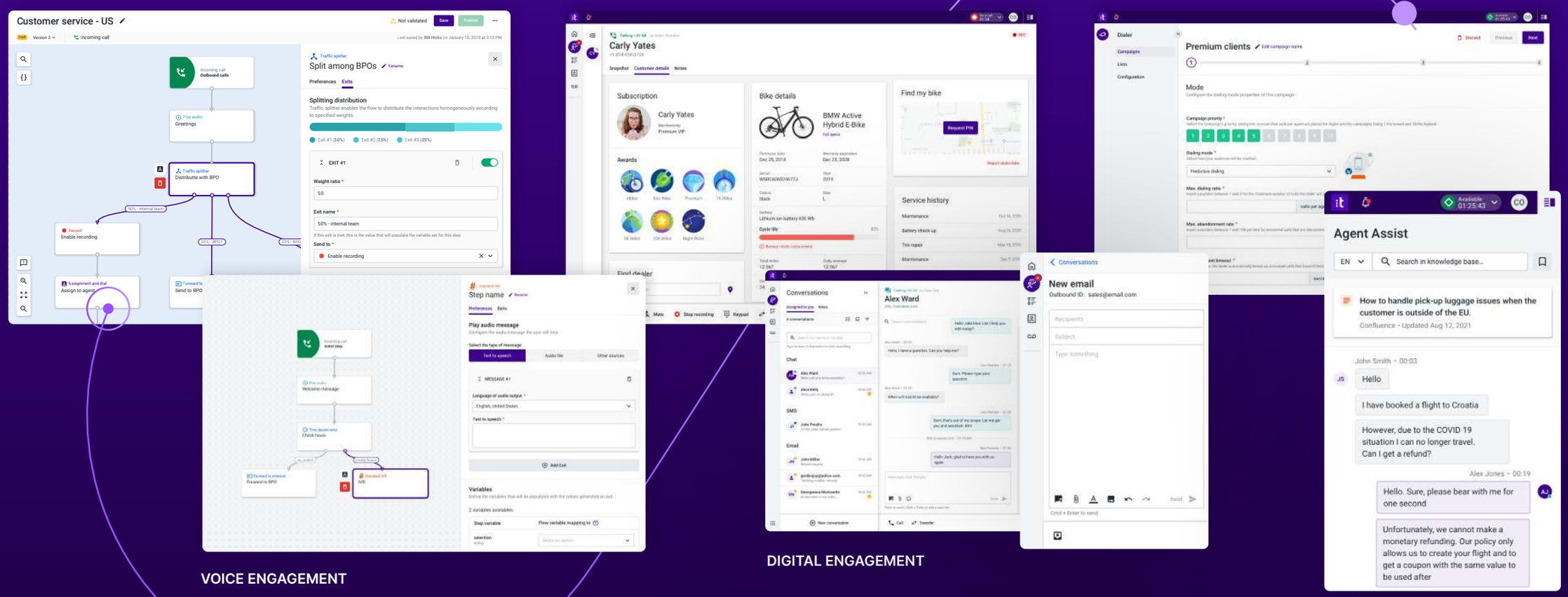
Begegnen Sie Ihren Kunden dort, wo sie sind, mit **Talkdesk Omnichannel Engagement**, eine integrierte Suite von intelligenten, intuitiven Lösungen, die es Ihnen ermöglichen, mit bestehenden und potenziellen Kunden über den Kanal ihrer Wahl in Kontakt zu treten und ihre Fragen beim ersten Kontakt zu lösen.

KI für Selfservice | **KI für Omnichannel-Engagement** | KI für Mitarbeiter-Engagement | KI für Mitarbeiterkollaboration | KI für Kundenerlebnisanalyse

ORCHESTRIERUNG & ROUTING

AGENT WORKSPACE & MOBILE APP

OUTBOUND ENGAGEMENT



VOICE ENGAGEMENT

DIGITAL ENGAGEMENT

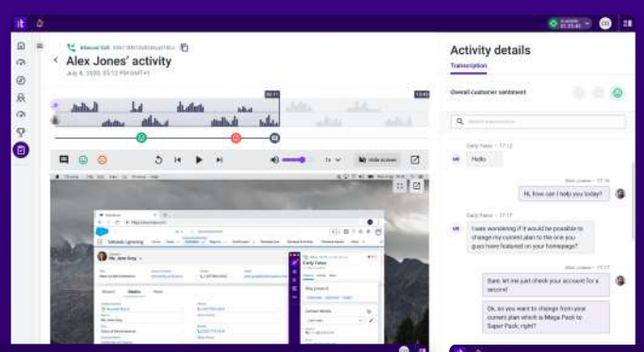
AGENT ASSISTANCE

© 2024 Talkdesk, Inc. Alle Rechte weltweit vorbehalten.

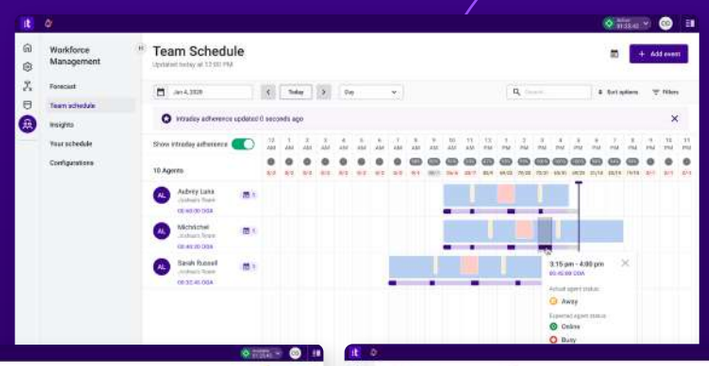
KI, die Ihre Personalkraft im Contact Center maximiert

Verwalten, fördern und engagieren Sie Ihre Agenten über ihren gesamten beruflichen Lebenszyklus hinweg, ganz egal, wo sie sich befinden, mit **Talkdesk Workforce Engagement**.

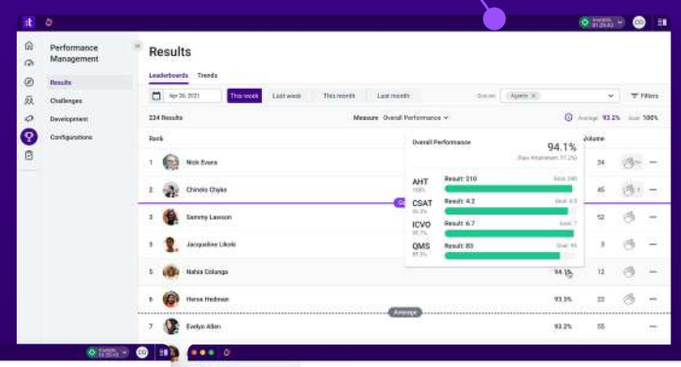
AUFZEICHNUNG VON INTERAKTIONEN

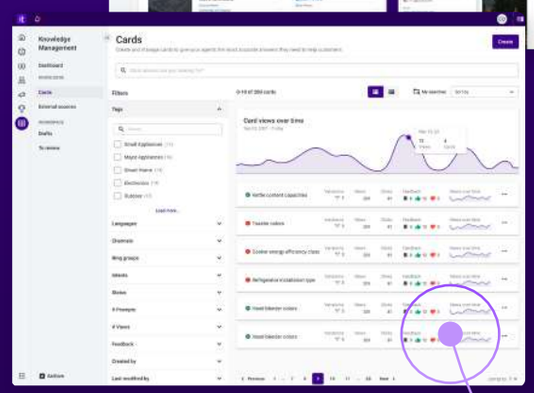


PERSONALMANAGEMENT

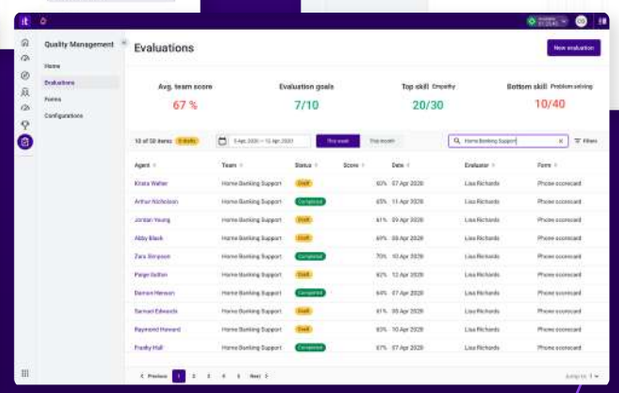


COACHING & LEISTUNG VON AGENTEN

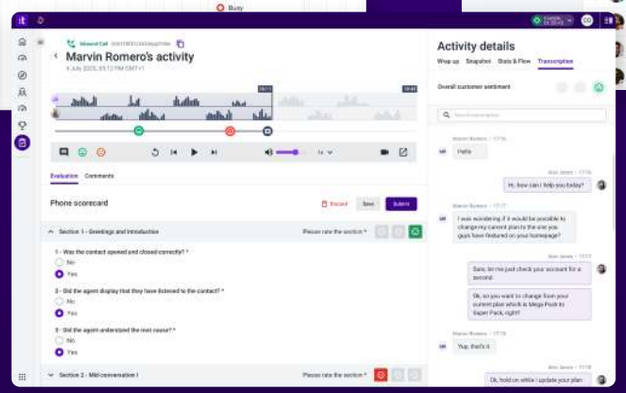




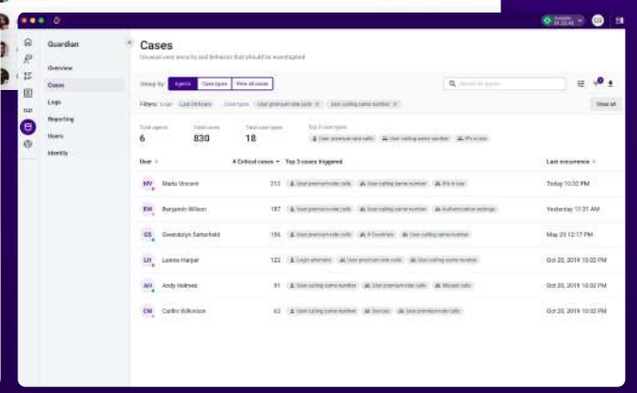
WISSENSMANAGEMENT



QUALITÄTSMANAGEMENT



KI-AUTOMATISIERTE QM-UNTERSTÜTZUNG



COMPLIANCE & ÜBERWACHUNG DER MITARBEITER

© 2024 Talkdesk, Inc. Alle Rechte weltweit vorbehalten.

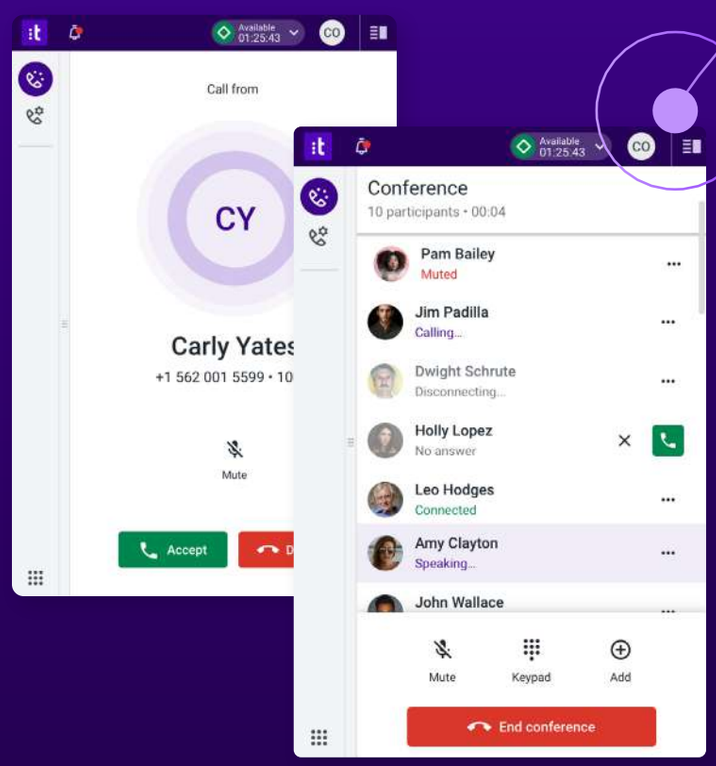
KI, die Silos in Ihrem Unternehmen wirklich beseitigt.

Erweitern Sie den Kundenservice über das Contact Center hinaus durch **Mitarbeiterkollaboration**. Talkdesk integriert Ihr Contact Center, Ihre Telefonanlage und Collaboration-Tools für eine nahtlose Kommunikation zwischen Abteilungen, Teams und Mitarbeitern.

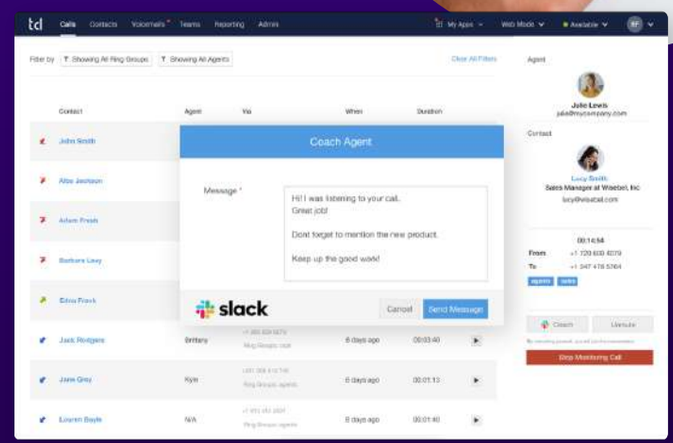
KI für Selfservice	KI für Omnichannel-Engagement	KI für Mitarbeiter-Engagement	**KI für Mitarbeiterkollaboration**	KI für Kundenerlebnisanalyse

PLUG & PLAY COMMUNICATIONS

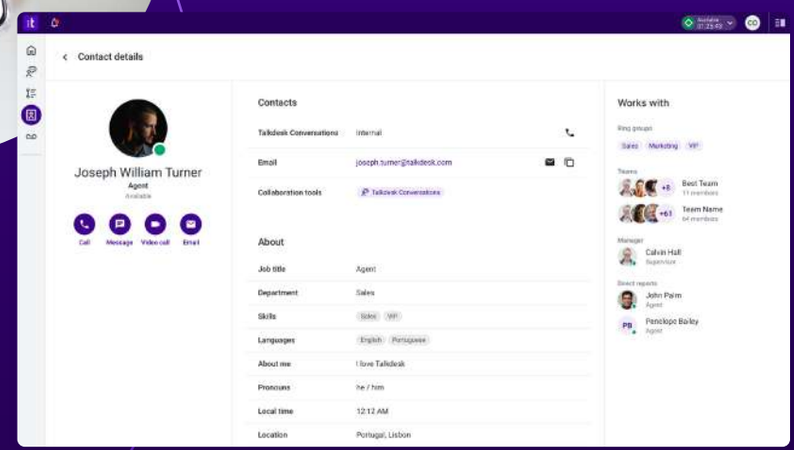
BUSINESS PHONE SYSTEM



TALKDESK ZOOM CONNECTOR



TALKDESK SLACK CONNECTOR



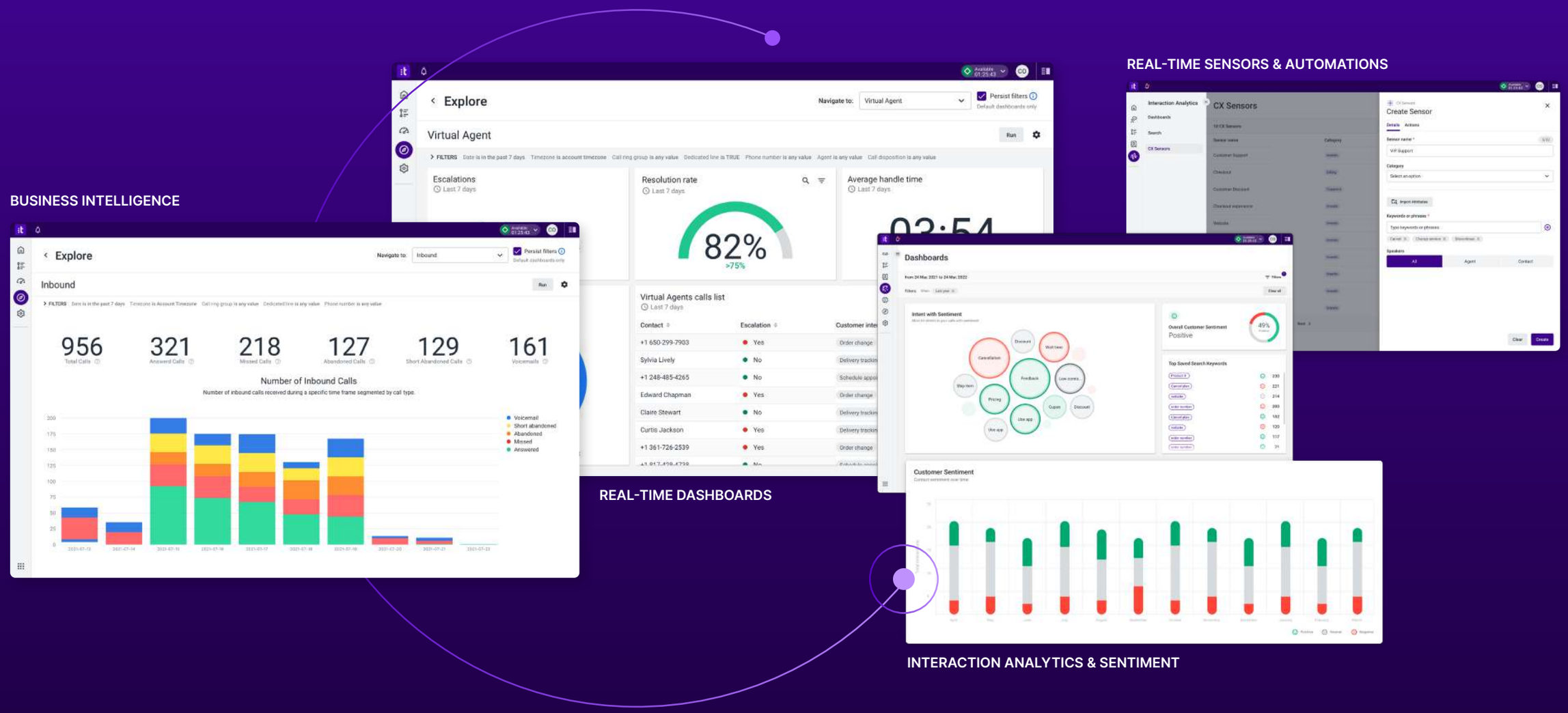
TALKDESK MICROSOFT TEAMS CONNECTOR

© 2024 Talkdesk, Inc. Alle Rechte weltweit vorbehalten.

KI, die wirklich aus jeder Interaktion Erkenntnisse gewinnt.

Verwandeln Sie jedes Gespräch mit Hilfe von Analyse-, Automatisierungs- und Erkenntnistools in **verwertbare Kundeninformationen und betriebliche Spitzenleistungen.** Erkennen Sie die Ursachen von Kundenproblemen, Reibungspunkte und Möglichkeiten, von denen Sie sonst nichts gewusst hätten.

KI für Selfservice | KI für Omnichannel -Engagement | KI für Mitarbeiter -Engagement | KI für Mitarbeiterkollaboration | **KI für Kundenerlebnisanalyse**



© 2024 Talkdesk, Inc. Alle Rechte weltweit vorbehalten.

Im Kundenservice gibt es keine Standardlösungen.

Genau aus diesem Grund haben wir Talkdesk Industry Experience Clouds™ entwickelt, die auf spezifische vertikale Anforderungen zugeschnitten sind und vom ersten Tag an einen Mehrwert für Ihr Unternehmen bieten.

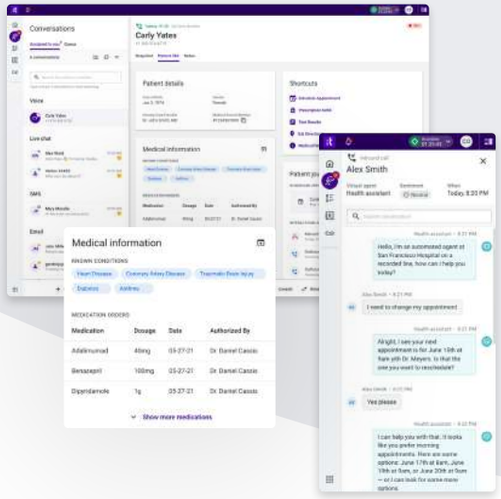
Healthcare Experience Cloud™ für Gesundheitsdienstleister

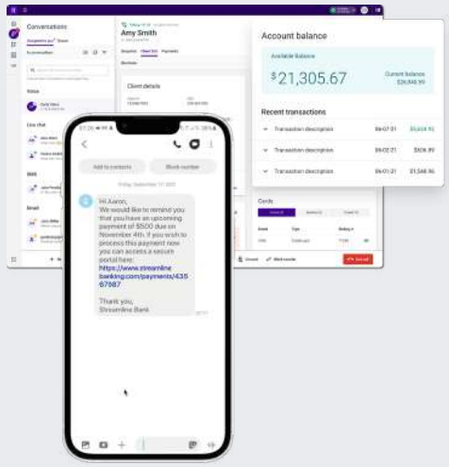
Financial Services Experience Cloud™ für Banken

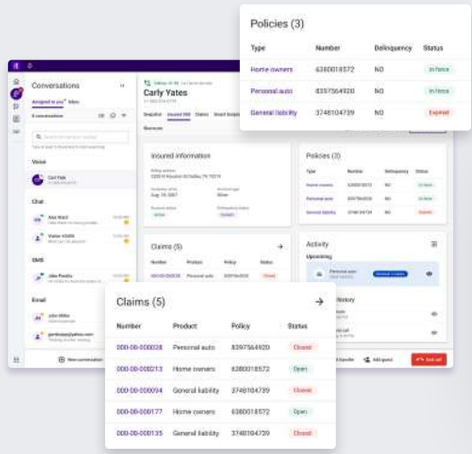
Financial Services Experience Cloud™ für Versicherungen

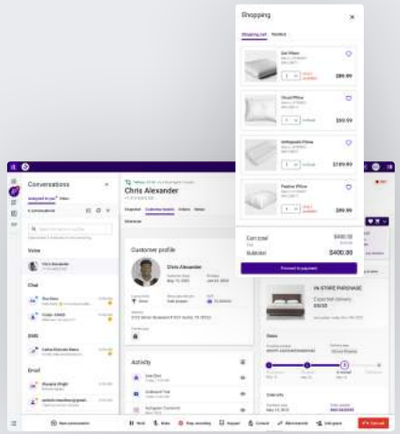
Retail Experience Cloud™

CX Cloud™ FedRAMP®-Edition









FedRAMP

Preisträger - Gold B2B-Produkte

Beste Patientenbeziehungsmanagement-Lösung

Kundensupportsoftware des Jahres

Preisträger - Silber FinTech-Lösung

Preisträger - Bronze Techologielösung Gesundheitswesen

Bewährte Praktiken Kundenwert Leadership Gesundheitswesen und Einzelhandel

© 2024 Talkdesk, Inc. Alle Rechte weltweit vorbehalten.

Fakt ist:
Die Bewertungen unserer Kunden bescheinigen uns durchweg eine Spitzenposition unter den Anbietern von Contact Centern.

Talkdesk ist seit 6 Jahren in Folge auf Platz 1 im weltweiten G2 Grid12® Scoring für Contact Center.

HIER SEHEN SIE UNSERE BEWERTUNG

talkdesk

© 2024 Talkdesk, Inc. Alle Rechte weltweit vorbehalten.

Alles was wir machen, ist für unsere Kunden.

Unsere Leidenschaft für Kunden, Innovation, und zuverlässige Partnerschaft führen zu besten Beurteilungen und Bewertungen.

94%

CSAT

Unsere Ratings.

Stand Juni 2023

	ANZAHL DER BEWRTUNGEN	RATING
Talkdesk	2122	4.4
Five9	359	4.0
NICE CXone	1572	4,3
Genesys Cloud	1404	4,3

	ANZAHL DER BEWERTUNGEN	RATING
Talkdesk	696	4.7
Five9	129	4.4
NICE CXone	102	4.6
Genesys Cloud	8	3.6

	ANZAHL DER BEWERTUNGEN	RATING
Talkdesk	561	8.7
Five9	87	7.9
NICE inContact	767	8.6
Genesys Cloud	544	8.5

© 2023 Talkdesk, Inc. Alle Rechte weltweit vorbehalten.

Talkdesk wird von Agenten und Spezialisten in über 100 Ländern genutzt.

Um mit Kundenservice-KI einen tatsächlichen ROI zu erzielen.

Erfahren Sie mehr über unsere Kunden.

© 2024 Talkdesk, Inc. Alle Rechte weltweit vorbehalten.

Steigerung der Wertschöpfung im Contact Center.

Einzelne Kundenergebnisse finden Sie unter TechValidate Research bei Talkdesk.

15 %

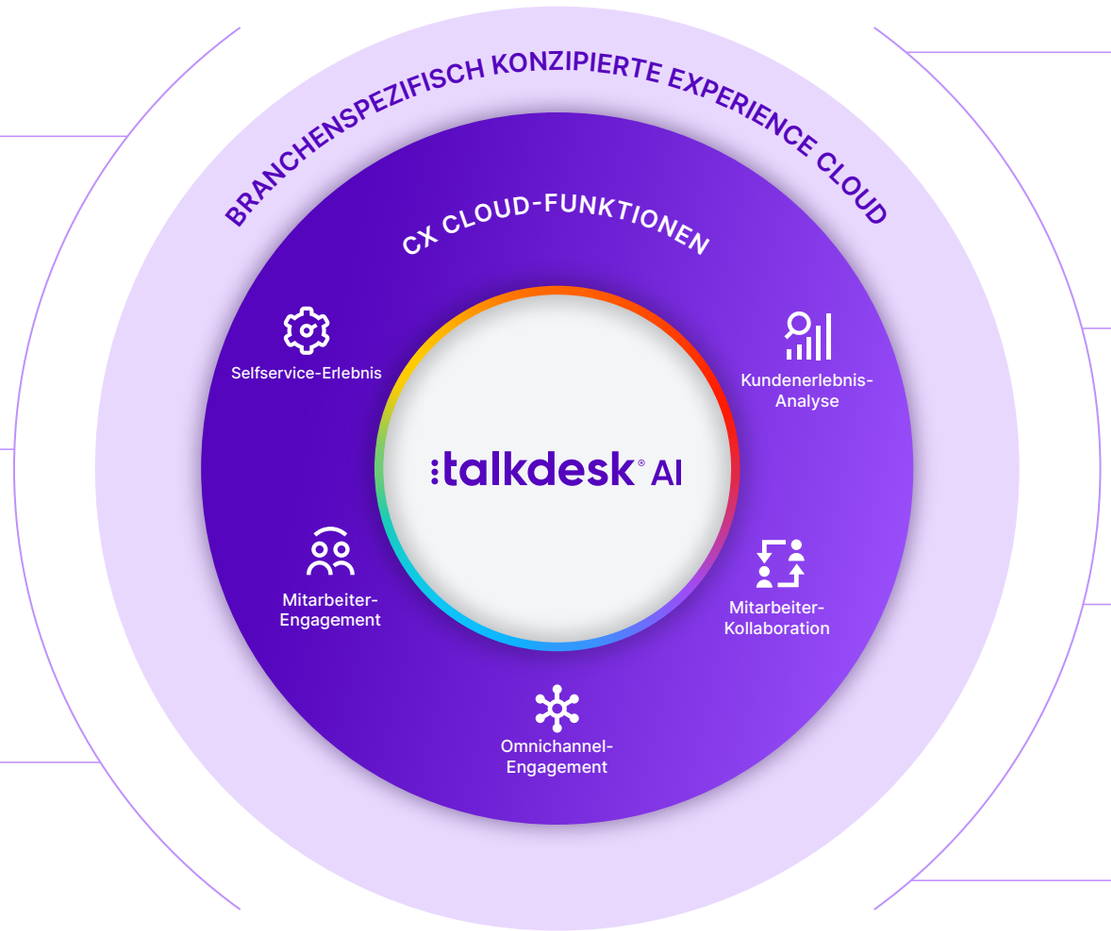
Reduzierung der durchschnittlichen Bearbeitungszeit

5 %

Steigerung der Auslastung

10 %

Steigerung der Rufumleitungsquote



15 %

Umleitung zu anderen Kanälen

10 %

Abnahme der Abwanderung von Agenten

10 %

Reduzierung der Einarbeitungszeit für Agenten

15 %

Reduzierung der Verwaltungsarbeit

© 2024 Talkdesk, Inc. Alle Rechte weltweit vorbehalten.

Außerdem wird Mehrwert für das Unternehmen geschaffen.

„Wir waren auf der Suche nach einer Lösung**, die uns hilft, unsere Support-Tätigkeiten auf lange Sicht zu skalieren.** Wir sind ein selbstständiges, schnell agierendes Team. Uns wurde klar, dass Talkdesk die einzige Lösung war, **die mit diesem Tempo mithalten konnte**. Mit Talkdesk haben wir einen Partner gefunden, der jederzeit sofort unsere Entwicklung mitvollziehen kann, wenn wir wachsen.“

— ALEXANDER COHEN,
PRODUKTDIREKTOR, CARBON HEALTH

Carbon Health

„Wir waren auf der Suche nach einer Lösung, die **zuverlässig und flexibel ist** und die wir jederzeit und überall implementieren können, ohne dass große Änderungen an unserer Infrastruktur erforderlich sind. Wir haben uns für Talkdesk entschieden.”

— WIJNANDA BENNEKER,
PROJEKTMANAGERIN, CANON EUROPE

Canon

„In weniger als einem Jahr hat Talkdesk unser veraltetes Callcenter in **ein modernes Cloud-Erlebnis verwandelt, das umsetzbare Erkenntnisse liefert.** Wir haben 12 Callcenter zu einem Patient Access Center konsolidiert … In der Vergangenheit konnten wir nichts messen, jetzt messen wir alles.”

— JEFF STURMAN,
SVP & CHIEF DIGITAL OFFICER, MEMORIAL HEALTHCARE SYSTEM

Memorial Healthcare System

© 2024 Talkdesk, Inc. Alle Rechte weltweit vorbehalten.

Der Vorteil der globalen Talkdesk-Dienste.

Wir sind bei jedem Schritt auf Ihrer Reise für Sie da.

Warum sind unsere Kunden von uns so begeistert und bleiben bei uns? Weil wir von Anfang an mit Unternehmen zusammenarbeiten, noch bevor ein Vertrag unterzeichnet wird. Und wir begleiten unsere Kunden während der gesamten Customer Journey. Wir nennen das CX Services.

Wertberatung.

In Zusammenarbeit mit Ihnen definieren wir Ihre spezifischen Geschäftsanforderungen und Ihre ideale zukünftige Lösung.

Professionelle Dienstleistungen.

Wir helfen Ihnen dabei, Mitarbeiter, Prozesse und Technologien zur Verwirklichung eines erstklassigen Kundenerlebnisses zu verwirklichen.

Kundenerfolg.

Wir bieten eine Vielzahl von Dienstleistungen an, durch die Ihr Unternehmen das Potenzial Ihrer Contact Center-Transformation ausschöpfen und gewinnbringend nutzen kann.

© 2024 Talkdesk, Inc. Alle Rechte weltweit vorbehalten.

Spezialisten, die Sie auf diesem Weg unterstützen.

Unsere Kundenteams sind Spezialisten, die Kunden in jeder Phase ihrer Journey unterstützen - vom Pre-Sales über die Implementierung bis hin zur Post Go-Live-Phase. Jedes Teammitglied hat seine besondere Aufgabe und alle arbeiten harmonisch zusammen, um unseren Kunden ein einheitliches und umfassendes Erlebnis zu bieten.

PRE-SALES

Account Executive

Strategischer Verantwortlicher für die Kundenbeziehung, umfassendes Kundenengagement und Ausrichtung auf die Kundenvision.

Value Consultant

Arbeitet mit Kunden zusammen, um strategische Prioritäten und gewünschte Geschäftsergebnisse abzustimmen und eine maßgeschneiderte Lösung zu konzipieren, die die betrieblichen und finanziellen Auswirkungen maximiert.

Sales Engineer

Führt kundenspezifische Demonstrationen für potenzielle Kunden durch, um die Alleinstellungsmerkmale von Talkdesk aufzuzeigen.

Solution Architect

Arbeitet eng mit dem Sales Engineer und dem Kunden zusammen, um eine Lösung zu entwerfen und zu gestalten, die den Zielen des Kunden gerecht wird. Bereitet die Arbeitsbeschreibung auf der Grundlage definierter Anwendungsfälle vor.

UMSETZUNG

Project Manager

Leitet und erleichtert die Umsetzung vom Kick-off bis zur Bereitstellung. Konzentriert sich auf das Ermitteln und Minimieren von Risiken, hält das Projekt auf Kurs und kommuniziert den Status an alle Beteiligten.

Solution Consultant

Erfasst die Erfordernisse durch ein detailliertes Sondierungsverfahren, klärt den aktuellen Stand und die künftigen Ziele, entwirft und konfiguriert die Lösung, entwickelt Testpläne und sorgt für eine reibungslose Inbetriebnahme.

Network Engineer

Testet virtuelle Netzwerke und leistet Support, einschließlich QoS- und Firewall-Konfigurationen. Untersucht Netzwerkschichten, um potenzielle Probleme zu identifizieren, und bietet laufenden Netzwerksupport.

POST GO-LIVE

Customer Success Manager

Weiß genau, welche Ergebnisse ein Kunde anstrebt, bietet fortlaufende Produktberatung, Befähigung und leistet Unterstützung bei der Umsetzung. Führt Bewertungen durch und hilft bei Vertragsverläungerungen.

Kundensupport

Engagierter Support-Ingenieur, der durch ein 24h-Servicecenter, Eskalationsmanagement, eine Wissensdatenbank und Academy-Schulungsprogramme unterstützt wird.

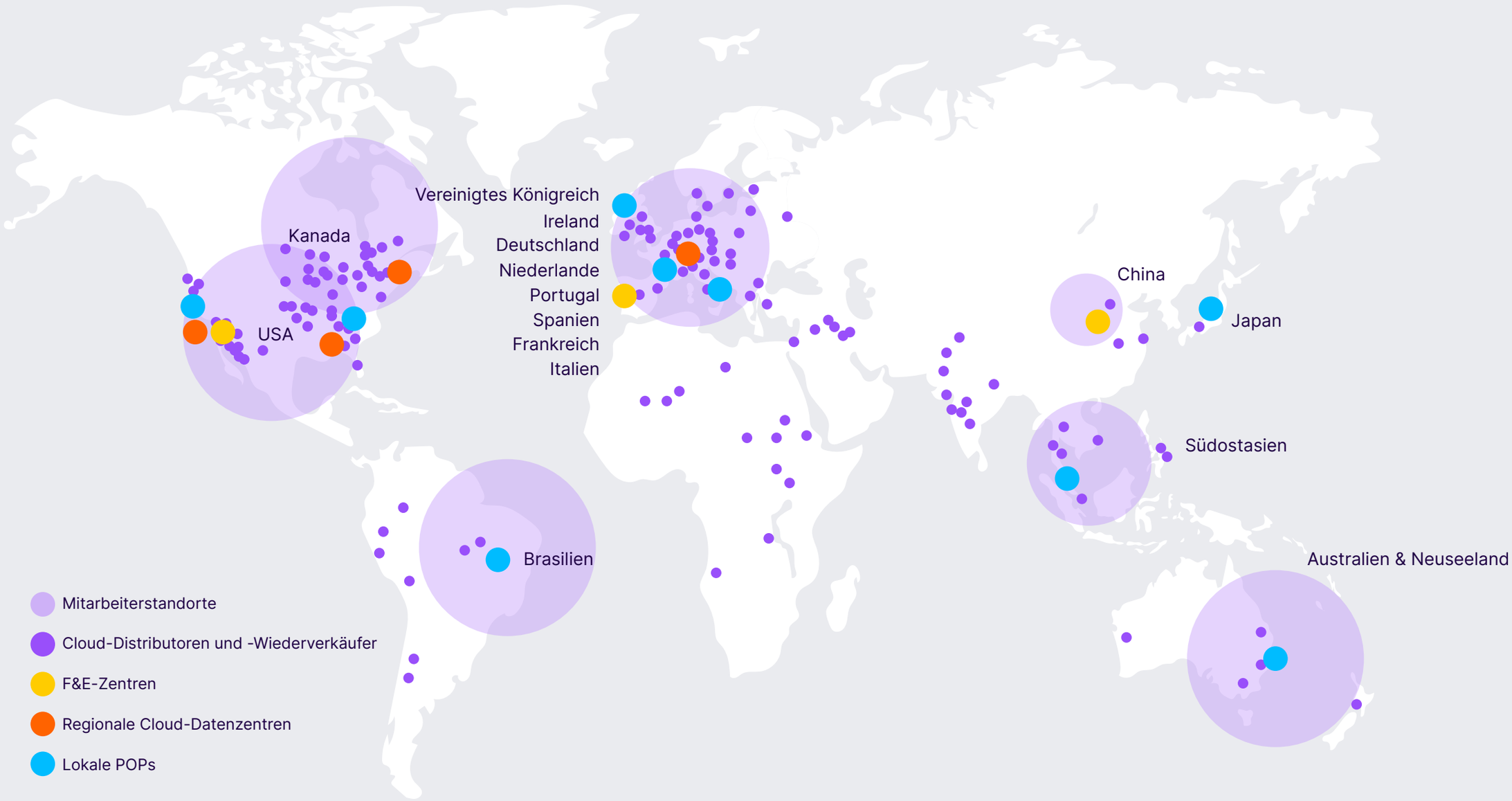
Technical Account Manager

Berät über Konfiguration, Integrationen und Erweiterungen zur Verbesserung der Programmeffizienz.

© 2024 Talkdesk, Inc. Alle Rechte weltweit vorbehalten.

Wir sind überall dort, wo Sie uns brauchen.

Mit einer globalen Präsenz von Mitarbeitern, Händlern, Datenzentren und R&D.



© 2024 Talkdesk, Inc. Alle Rechte weltweit vorbehalten.

Und ein globales Partner-Ökosystem, das Sie unterstützt.

Cloud -Distributoren	INTELISYS Independence. No limits., AVANT, TELARUS, AppDirect, BRIDGEPOINTE, cx effect, SANDLER PARTNERS
Wiederverkäufer	carahsoft, accenture, Claro, Humach, welltel, HOLD MARKETING, vordistechnologies, vodafone, alorica, ICS, unifii, arrow, NEORIS, IPC, evolution, MetTel, netnordic, ITALTEL, WINDSTREAM, COX, LUMEN, CCI, Telefónica
Strategische Allianzen	salesforce, aws, Microsoft, zendesk, servicenow, chrome OS, slalom, Deloitte., accenture, Capgemini
AppConnect Marktplace	Balto, Jabra GN, CALABRIO, zingtree, airkit.ai, HOOPLA, Forethought, SENTIMENT, TEXTLINE, VERINT, PCIpal, assisthub, zappix, SMS-Magic, OBSERVE·AI, autoreach, Kustomer, tapmyback, envision, ada, crank wheel, CallMiner, Klaus, auvious, playvox, ProcedureFlow, snapsolv, Und mehr

© 2024 Talkdesk, Inc. Alle Rechte weltweit vorbehalten.

Werte von Talkdesk.

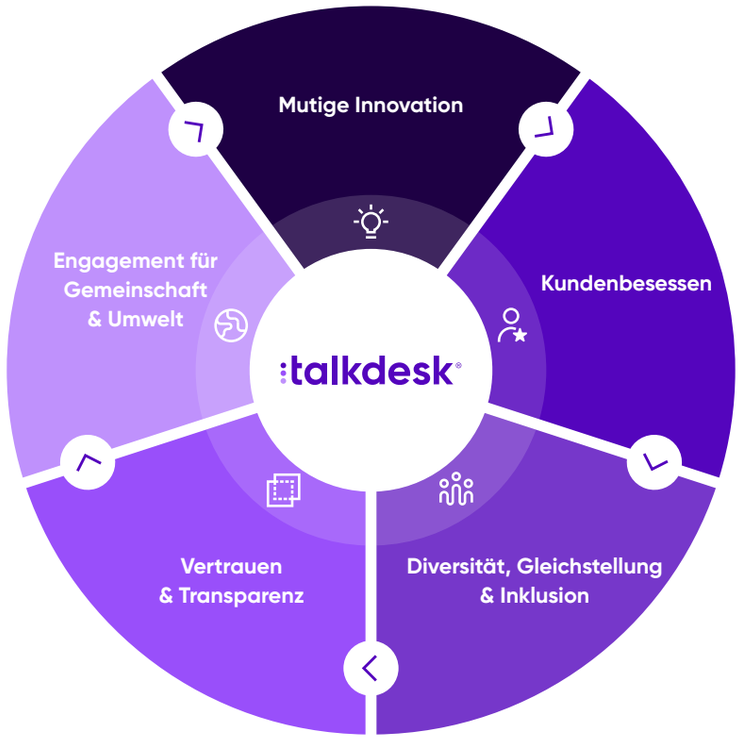
Der Ethikkodex, der uns Tag für Tag definiert, leitet und inspiriert.

Mut zur Innovation.

Unsere Grundhaltung ist es, innovativ und mutig zu sein, um Produkte und Lösungen anzubieten, die das Kundenerlebnis neu definieren und das Unmögliche möglich machen.

Engagement für Gemeinschaft und Umwelt.

Wir sind überzeugt, dass wir unserer Gemeinschaft etwas zurückgeben können, wenn wir unsere Zeit ehrenamtlich zur Verfügung stellen, gemeinnützige Organisationen unterstützen und unseren globalen Fußabdruck minimieren.



Kundenzentriert.

Alles, was wir tun, ist für unsere Kunden.

Vertrauen und Transparenz.

Wir halten, was wir versprechen. Wir investieren in die höchste Sicherheit unserer Produkte und wir sind überzeugt, dass Transparenz bei unseren Mitarbeitern, Kunden und Partnern Vertrauen schafft.

Diversität, Gleichstellung & Inklusion.

Wir sind davon überzeugt, dass wir bahnbrechende Ergebnisse erzielen, wenn wir zusammenarbeiten, die Vielfalt der Gemeinschaften, in denen wir leben und arbeiten, verkörpern und jeder das Gefühl der Zugehörigkeit hat.

© 2024 Talkdesk, Inc. Alle Rechte weltweit vorbehalten.

Über Talkdesk

Talkdesk® ist ein weltweit führender Anbieter von KI-gestützten Cloud Contact Centern für Unternehmen jeder Größe. Talkdesk CX Cloud und Industry Experience Clouds helfen Unternehmen dabei, modernen Kundenservice auf ihre eigene Art und Weise bereitzustellen. Unsere bewährte, flexible und innovative Contact Center-Plattform nutzt KI und Automatisierung, um außergewöhnliche Ergebnisse für Kunden zu erzielen und das Endergebnis zu verbessern. Wir unterstützen Unternehmenskunden in über 100 Ländern und arbeiten mit ihnen zusammen, um kontinuierliche Innovationen und bahnbrechende Ergebnisse zu erzielen. Unser unermüdliches Engagement für die zuverlässige Umsetzung unserer Zusagen und unsere Investitionen in höchste Sicherheit und Zuverlässigkeit unserer Produkte machen uns zu einem unübertroffenen Anbieter in der Branche. Verbessern Sie das Kundenerlebnis, erhöhen Sie die Effizienz und steigern Sie Ihren Umsatz mit Talkdesk, einer Cloud Contact Center-Plattform, die für Ihre Branche entwickelt wurde.

Erfahren Sie mehr bei **einerselbstgeführten Demo** auf **www.talkdesk.com.**

© 2023 Talkdesk, Inc. Alle Rechte weltweit vorbehalten. Die unbefugte Verwendung, Vervielfältigung oder Änderung dieses Dokuments ganz oder teilweise ohne die schriftliche Zustimmung von Talkdesk, Inc. ist strengstens untersagt.

talkdesk®