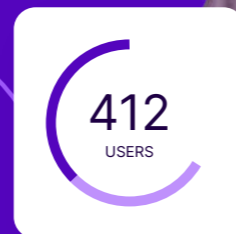


:talkdesk®

Servicio de atención al cliente moderno. A su medida.



Anne Byrd
Today, 11:32 PM
AGENT

A white rounded rectangle containing a circular profile picture of a woman, the name 'Anne Byrd', the time 'Today, 11:32 PM', and the role 'AGENT' below.



Índice.

La importancia de la Experiencia del Cliente	03
Misión de Talkdesk	07
Por qué las empresas eligen Talkdesk	08
Descripción de la solución	09
Reconocimiento del sector y del cliente	16
La ventaja de los servicios de Talkdesk	22
Presencia global y ecosistema de partners	24
Valores e historia de Talkdesk	26

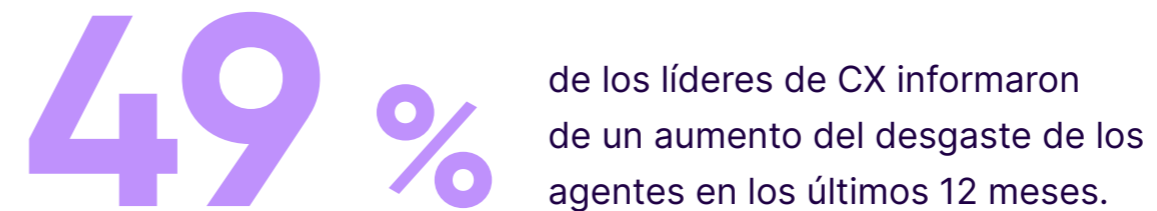
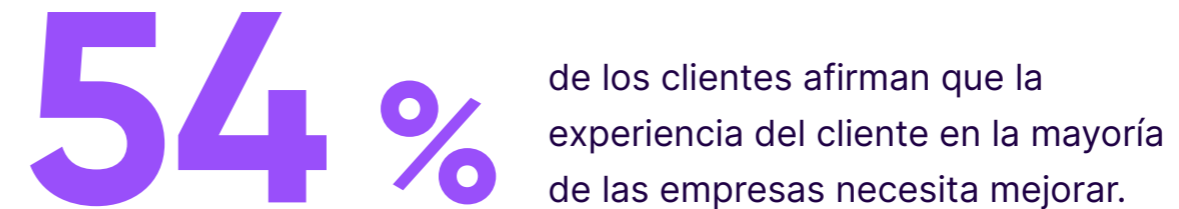
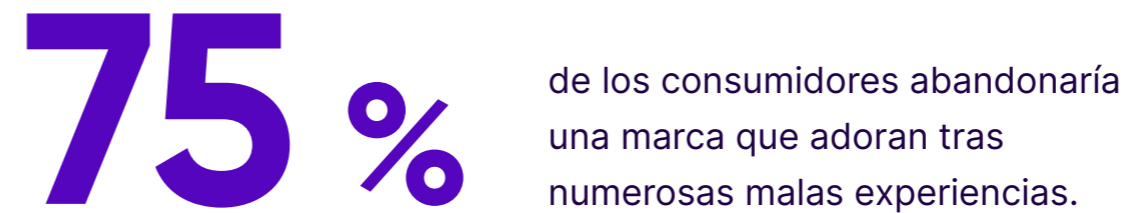
La importancia de la Experiencia del Cliente.

Empresas con mayor satisfacción de cliente:



Fuentes: BCG: [CEOs Need a Customer Experience Revolution](#); [Building Customer Experience for the Future](#)

Pero el listón del servicio de atención al cliente nunca ha sido tan alto ni tan difícil de alcanzar.



Fuentes: HBR: [10 Ways to Boost Customer Satisfaction](#); PWC: [Experience is everything. Get it right](#); y McKinsey: [The State of Customer Care in 2022](#)

No se pueden ofrecer buenas experiencias del cliente con una tecnología desfasada.

El mundo ha cambiado. La IA ya no es el arte de lo posible; es el arte de lo factible. Pero la mayoría de las empresas cuentan con tecnología de centro de contacto que no está a la altura de las circunstancias. Estos sistemas operan como silos de canales, con poca o nula integración con los sistemas esenciales del negocio. Son difíciles de adaptar a las necesidades cambiantes del negocio y costosos de mantener. A medida que avanza la tecnología y crecen las expectativas de los clientes, estas plataformas de centro de contacto heredadas son un lastre. Su incapacidad para innovar con IA limita su capacidad para ofrecer un servicio de atención al cliente moderno.

Los clientes quieren:

- Que les ayuden
- Que les conozcan
- Que les sorprendan

Problemas con la tecnología del pasado

- Creada antes de la era digital
- Canales en silos
- Poca o ninguna integración
- Adaptación lenta
- Innovación estancada
- Elevado coste operativo
- Falta la inteligencia artificial

Las empresas quieren:

- Automatizar más interacciones con autoservicio
- Asistir a los agentes para que atiendan a los clientes con rapidez y precisión
- Analizar cada interacción para obtener información valiosa

¿Qué pasaría si pudiera...



Aumentar el valor del ciclo de vida del cliente

Interactúe con sus clientes en cualquier lugar, en cualquier momento y a través de cualquier canal con asistencia personalizada basada en el contexto.



Operar con mayor eficiencia

Reduzca su coste por interacción con IA y automatización que incrementan la resolución de autoservicio, impulsan la productividad del personal y extraen información de los valiosos datos del cliente.

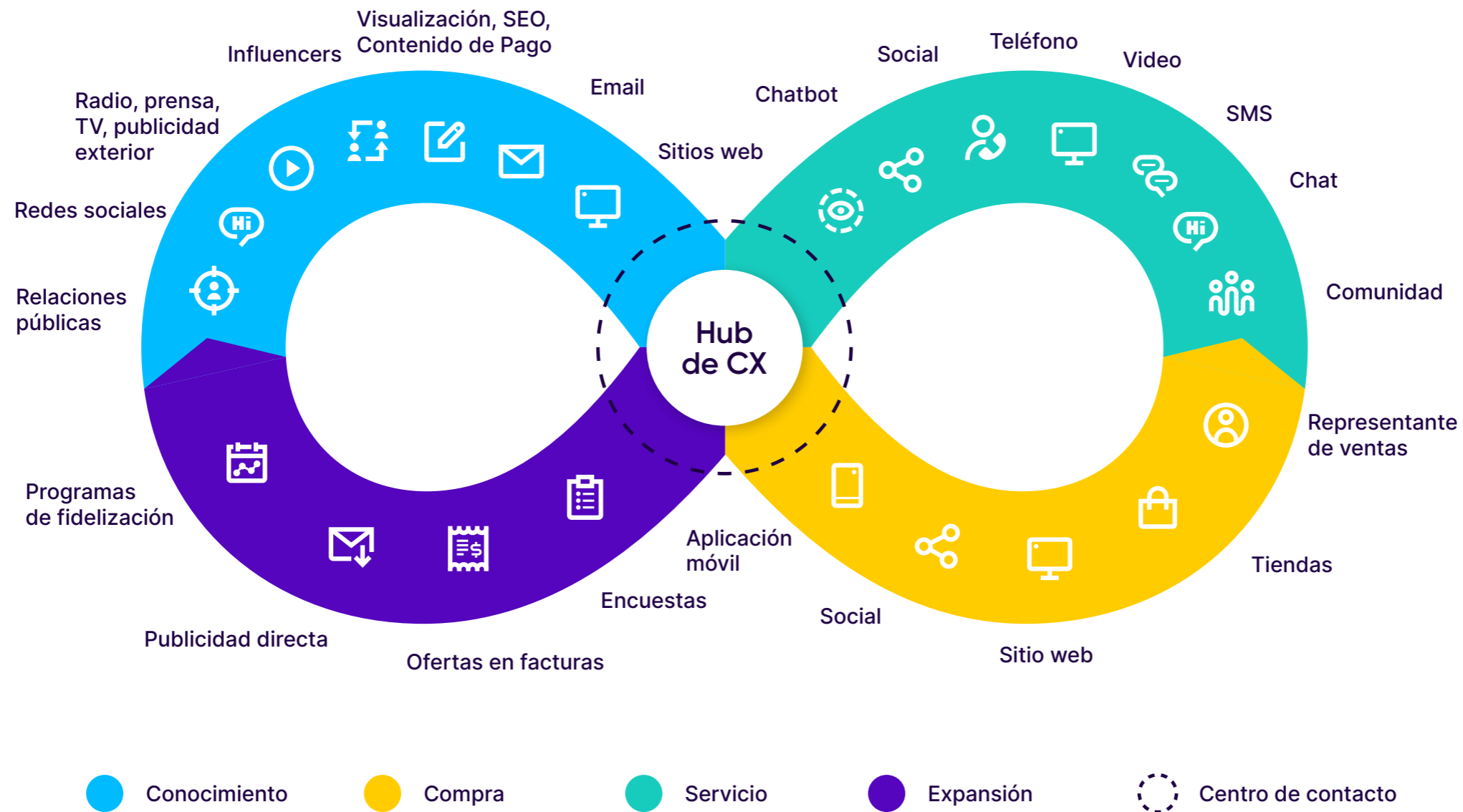


Maximizar las inversiones tecnológicas

Consolide, integre y personalice su tecnología de manera que reduzca los costes y los gastos generales de TI, a la vez que aumenta la agilidad del negocio.

El centro de contacto es el núcleo de una gran estrategia de CX.

La capacidad del servicio de atención al cliente para resolver los problemas en el primer contacto es el factor principal para la fidelización de clientes.



MISIÓN DE TALKDESK

Queremos **acabar con los malos servicios de atención al cliente** dotando a las empresas con **una IA que realmente mejore** las experiencias del cliente, aumente la eficiencia e incremente los ingresos.

Talkdesk es un líder mundial de centros de contactos en la nube para empresas de todas las dimensiones.

Ayudamos a empresas de todo el mundo a transformar la experiencia del cliente con IA.

1750

Empleados en todo el mundo

94 %

CSAT

>50 %

Inversión en I+D

+20

Industrias atendidas

#8

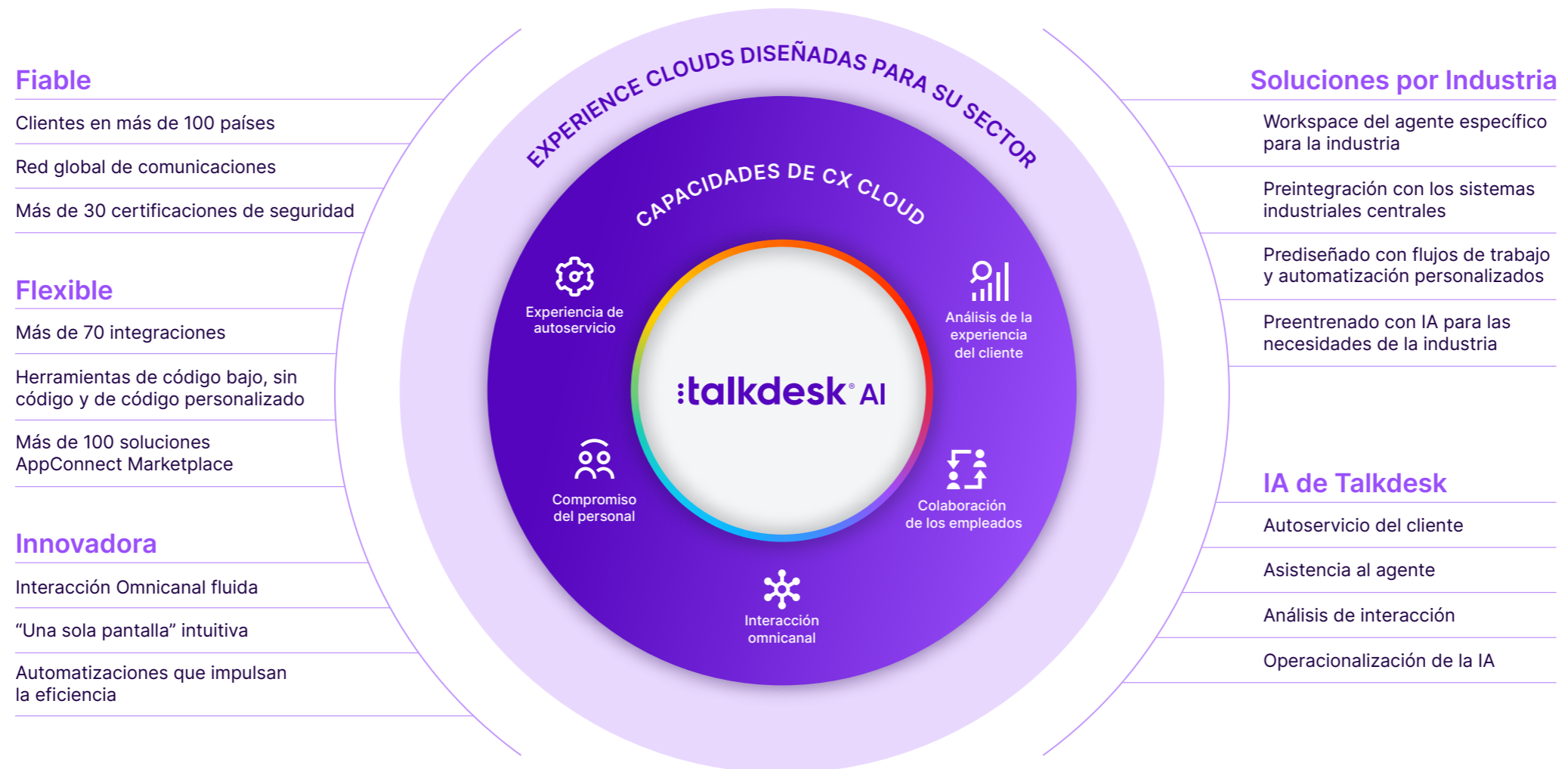
Forbes Cloud 100

+100

Países en los que damos servicio a clientes

Creemos que las mejores experiencias del cliente comienzan con la IA.

Talkdesk CX Cloud™ ayuda a las marcas a aprovechar todo el potencial de la IA en el centro de contacto y lograr un ahorro de costes y una eficiencia operativa sin precedentes.



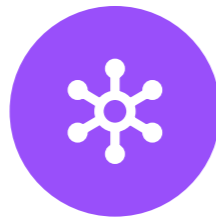
La IA de Talkdesk impulsa toda la plataforma del centro de contacto para mejorar los resultados en todas las etapas del viaje del cliente.

PRODUCTOS ESPECÍFICOS DEL SECTOR



IA para el Autoservicio

Automatización para ayudar a los clientes a ayudarse a sí mismos y obtener respuestas más rápidamente.



IA para IA para una Conversación Omnicanal

Una plataforma para interactuar en todos los canales, de **voz y digitales**, con automatizaciones para que cada agente se convierta en su mejor versión.



IA para el Compromiso de los Empleados

Capacidades de interacción y gestión para facilitar la vida de los agentes, gerentes y decisores.



IA para la Colaboración de los Empleados

Herramientas e integraciones para la comunicación fluida entre departamentos, equipos y empleados.



IA para el Análisis de la Experiencia del Cliente

Analítica, automatización e información para saberlo todo sobre el cliente y la interacción.



Una IA que realmente automatiza (¡y resuelve!) interacciones a través del autoservicio.

Proporcione respuestas de gran precisión (no artículos) con la IA de Talkdesk. Los agentes virtuales brindan una asistencia similar a la humana y facilitan a los clientes la resolución rápida de sus consultas en cualquier momento del día.

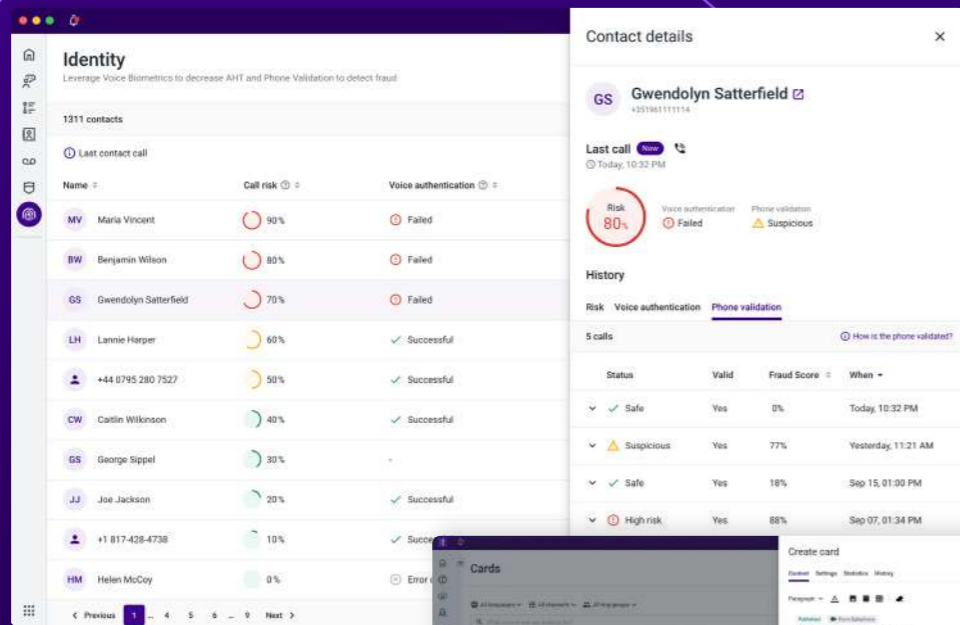
IA para el Autoservicio

IA para una Conversación Omnicanal

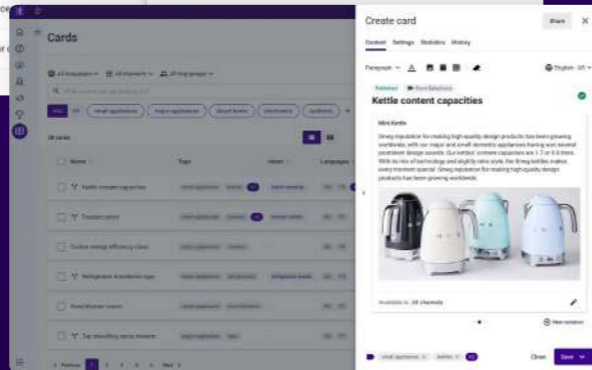
IA para el Compromiso de los Empleados

IA para la Colaboración de los Empleados

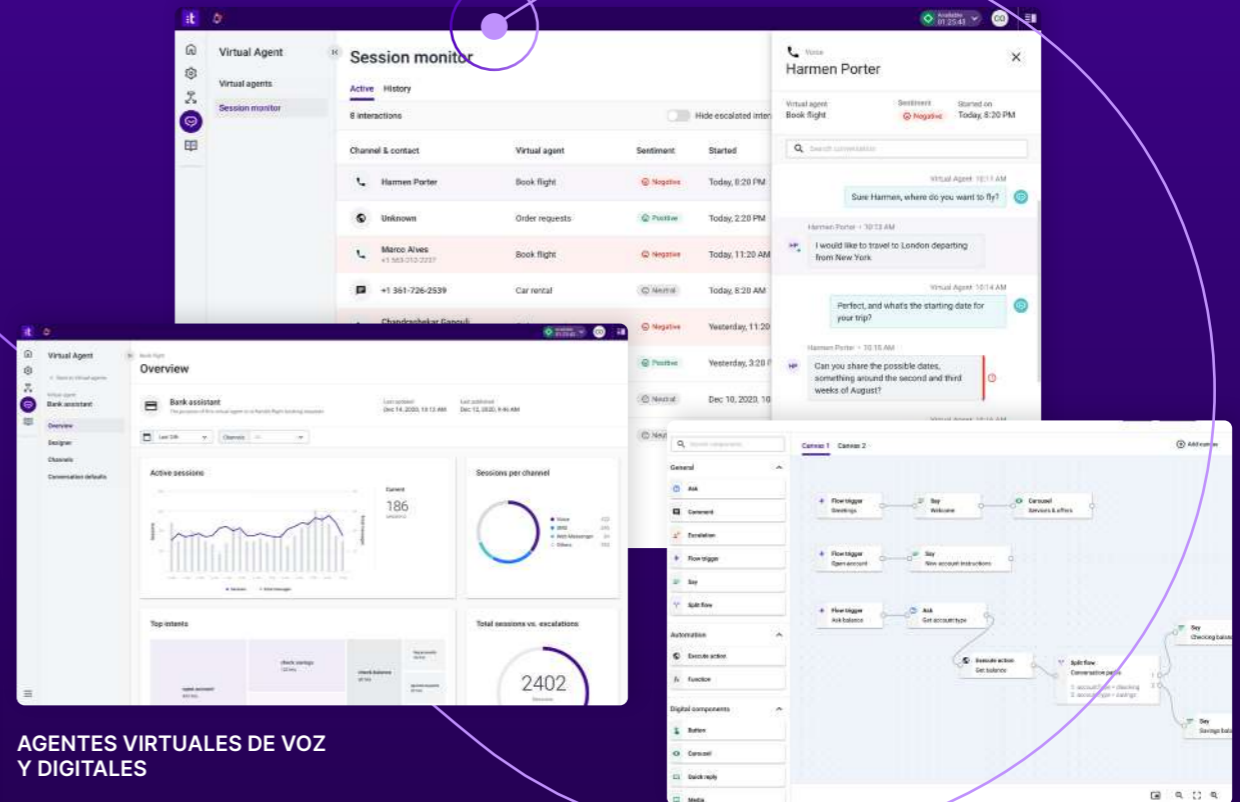
IA para el Análisis de la Experiencia del cliente



AUTENTICACIÓN DE AUTOSERVICIO



GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO



AGENTES VIRTUALES DE VOZ Y DIGITALES

Una IA que realmente ayuda a los agentes a responder a los problemas de forma rápida y correcta.

Reúname con sus clientes allí dondequiera que estén con **Talkdesk Omnichannel Engagement**, una suite integrada de soluciones inteligentes e intuitivas que le permiten interactuar con clientes actuales y clientes potenciales en sus canales preferidos y resolver sus consultas en el primer contacto.

IA para el Autoservicio

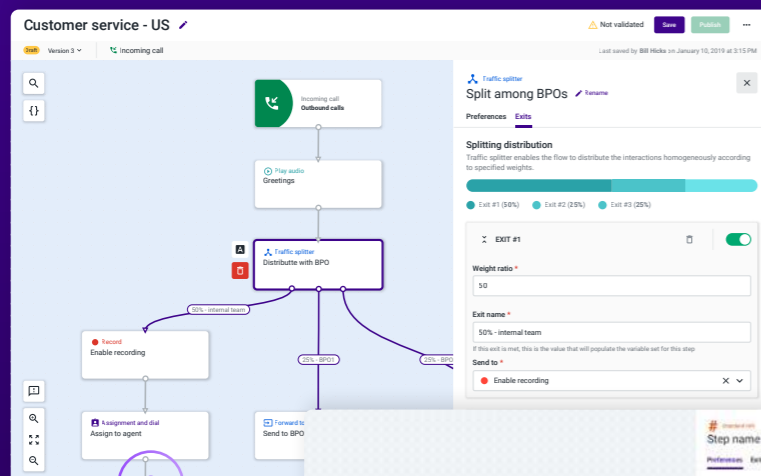
IA para una **Conversación Omnicanal**

IA para el Compromiso de los Empleados

IA para la Colaboración de los Empleados

IA para el Análisis de la Experiencia del cliente

ORQUESTACIÓN Y ROUTING



WORKSPACE PARA LOS AGENTES Y APLICACIÓN MÓVIL

INTERACCIÓN OUTBOUND

INTERACCIÓN POR VOZ

INTERACCIÓN DIGITAL

ASISTENCIA A LOS AGENTES

Una IA que realmente maximiza los recursos de su centro de contacto.

Gestione, desarrolle e involucre a sus agentes durante todo el ciclo de vida del empleado, independientemente de su ubicación con **Talkdesk Workforce Engagement**.

IA para el Autoservicio

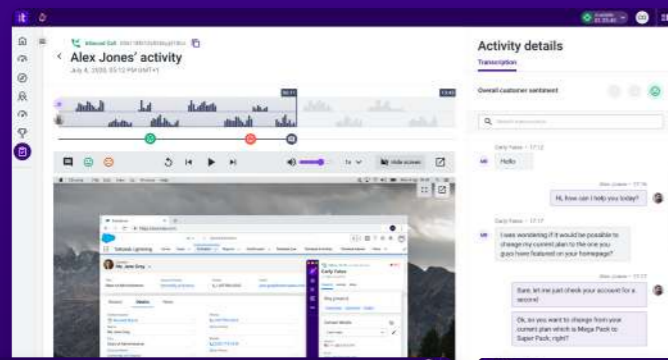
IA para una Conversación Omnicanal

IA para el Compromiso de los Empleados

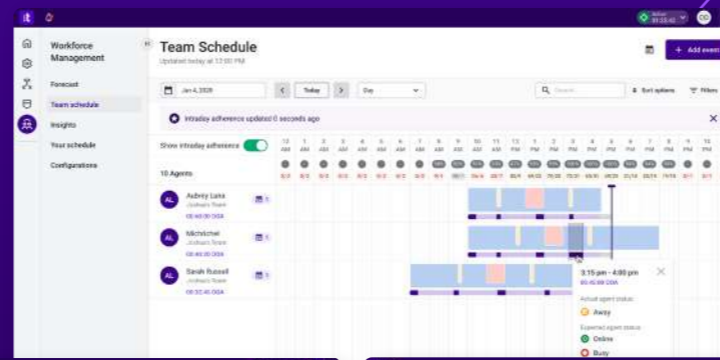
IA para la Colaboración de los Empleados

IA para el Análisis de la Experiencia del cliente

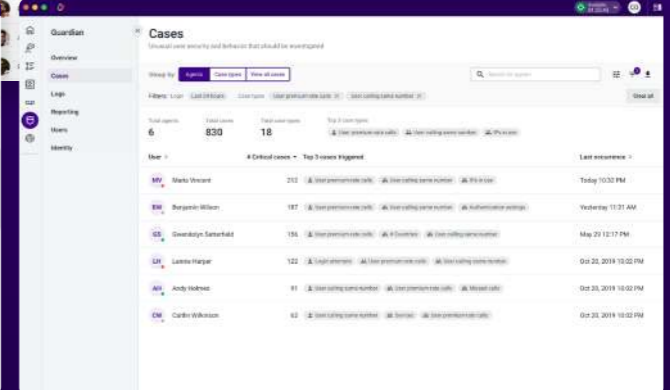
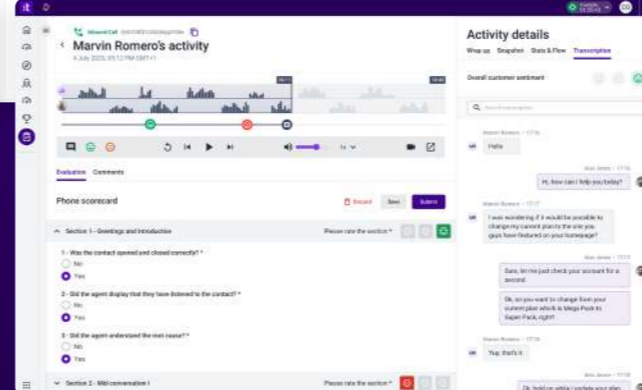
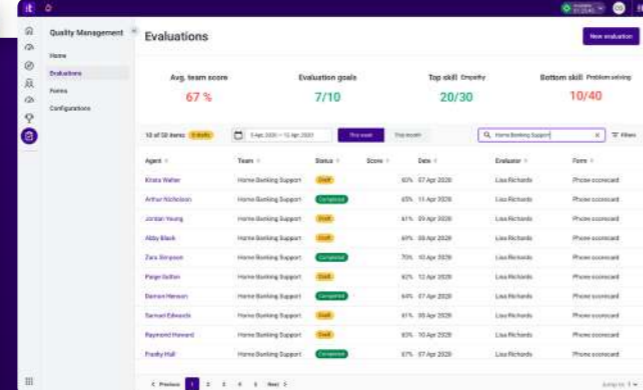
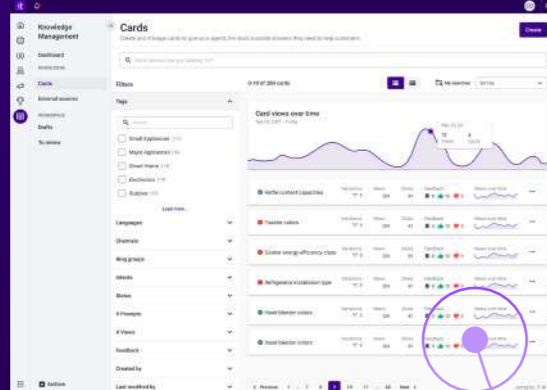
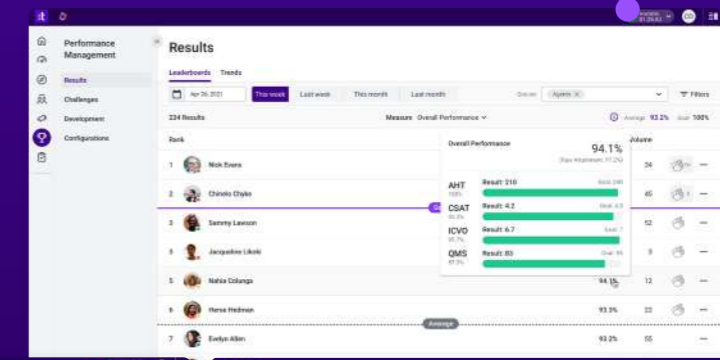
GRABACIÓN DE LAS INTERACCIONES



GESTION DE LA FUERZA DE TRABAJO



CAPACITACIÓN Y RENDIMIENTO DE LOS AGENTES



GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

GESTIÓN DE LA CALIDAD

ASISTENCIA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD AUTOMATIZADA CON IA

CUMPLIMIENTO Y SEGUIMIENTO DE LA FUERZA DE TRABAJO

Una IA que realmente elimina los silos en su organización.

Amplíe el servicio de atención al cliente más allá del centro de contacto con la **Colaboración de los Empleados**. Talkdesk integra su centro de contacto, sistema telefónico empresarial y herramientas de colaboración para una comunicación fluida entre departamentos, equipos y empleados.

IA para el Autoservicio

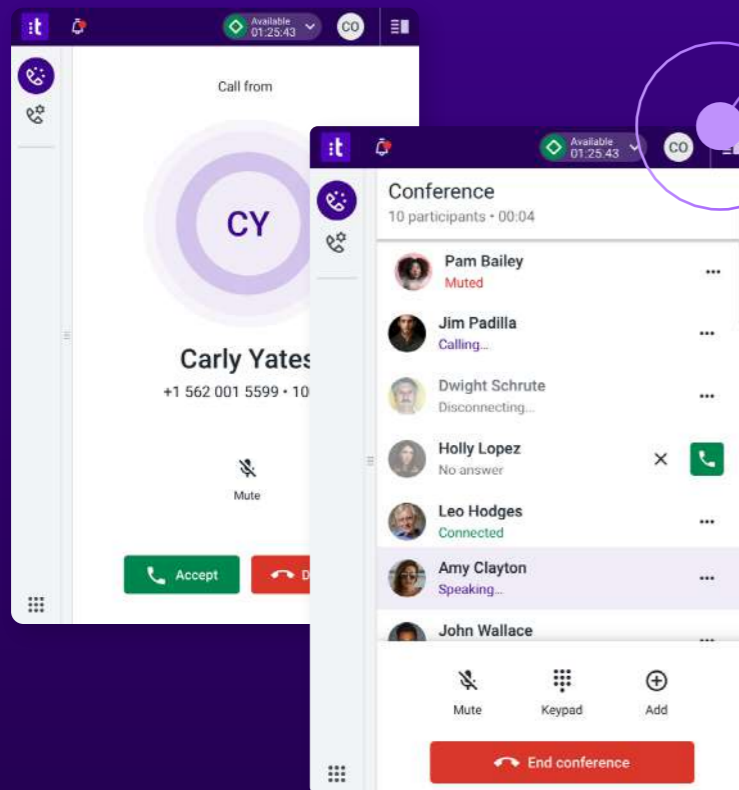
IA para una Conversación Omnicanal

IA para el Compromiso de los Empleados

IA para la Colaboración de los Empleados

IA para el Análisis de la Experiencia del cliente

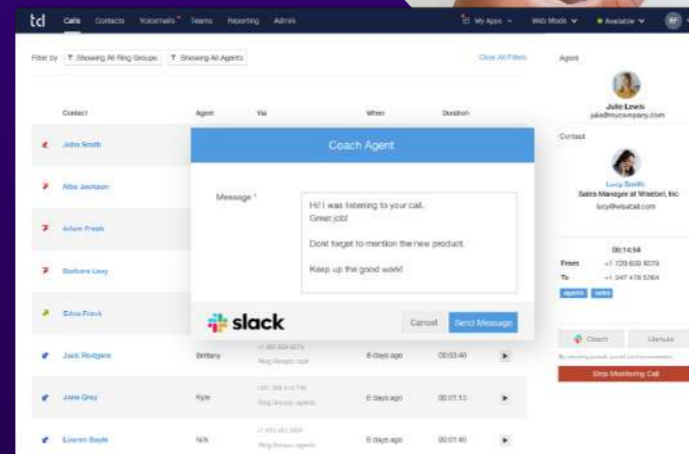
SISTEMA TELEFÓNICO EMPRESARIAL



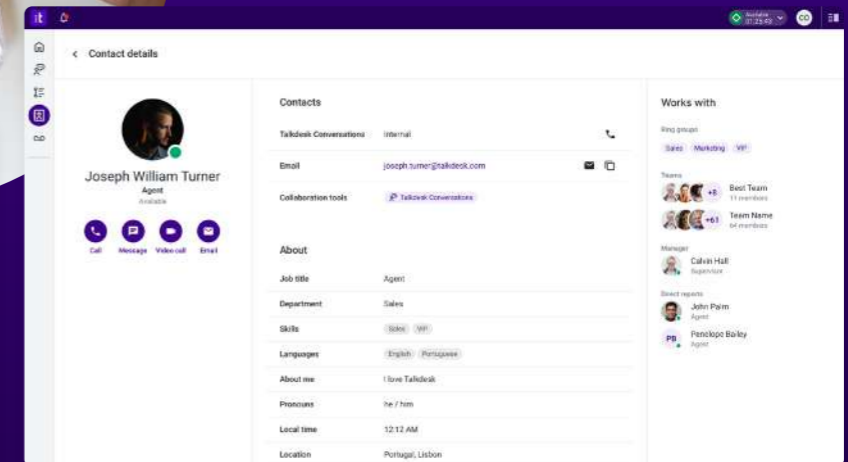
COMUNICACIONES PLUG & PLAY



CONECTOR ZOOM DE TALKDESK



CONECTOR SLACK DE TALKDESK



CONECTOR DE MICROSOFT TEAMS DE TALKDESK

Una IA que realmente extrae información de cada interacción.

Convierta cada conversación en información de cliente accionable y en excelencia operativa con **herramientas de análisis, automatización y visibilidad**. Identifique las causas de los problemas de los clientes, los puntos de fricción y las áreas de oportunidad que de otro modo no habría conocido.”

IA para el Autoservicio

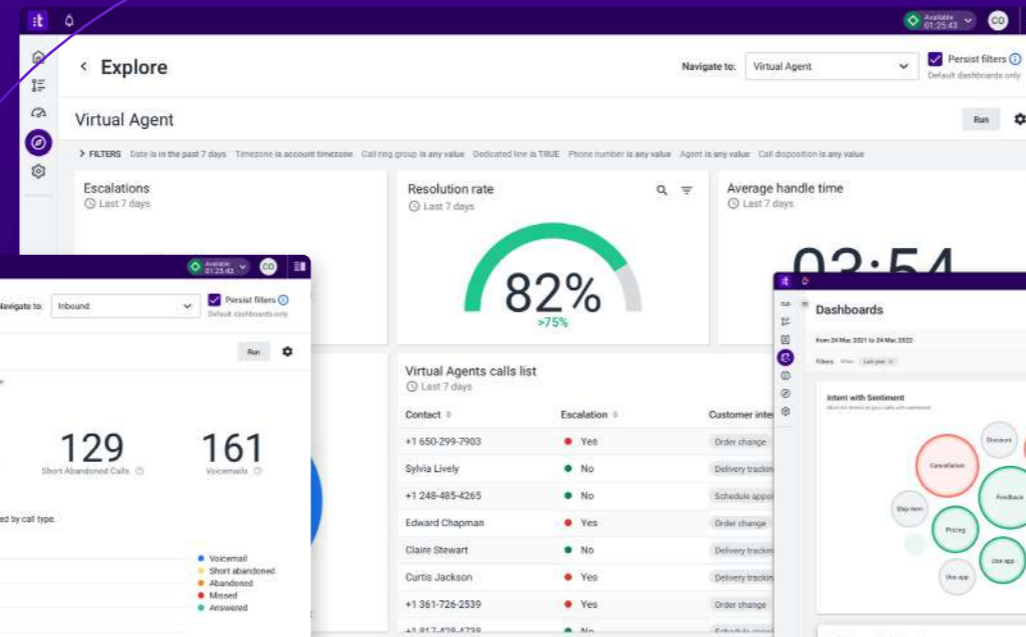
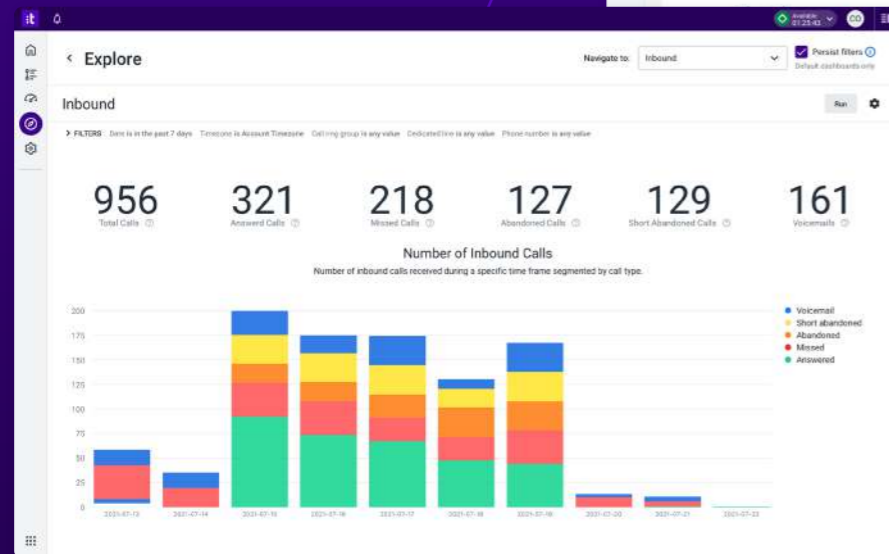
IA para una Conversación Omnicanal

IA para el Compromiso de los Empleados

IA para la Colaboración de los Empleados

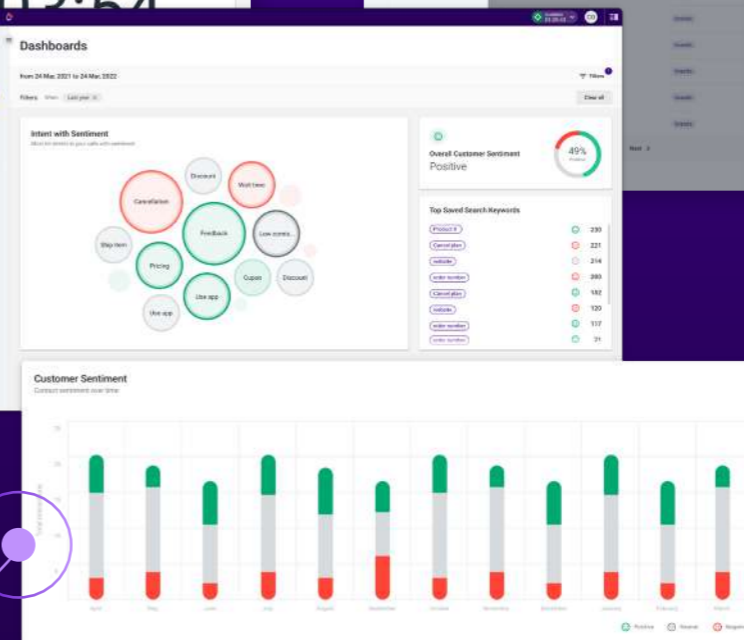
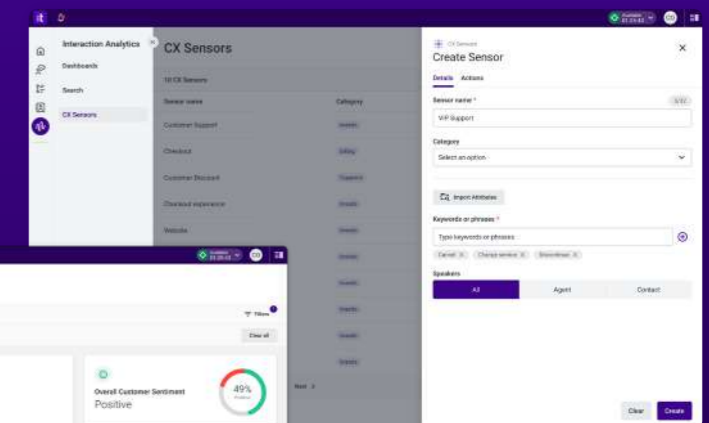
IA para el Análisis de la Experiencia del cliente

INTELIGENCIA EMPRESARIAL



DASHBOARDS EN TIEMPO REAL

SENSORES Y AUTOMATIZACIONES EN TIEMPO REAL



ANÁLITICAS DE INTERACCIÓN Y SENTIMIENTOS

El servicio de atención al cliente no es de "talla única".

Por eso ofrecemos Talkdesk Industry Experience Clouds™, creado específicamente para satisfacer necesidades concretas y aportar valor al negocio desde el primer día.

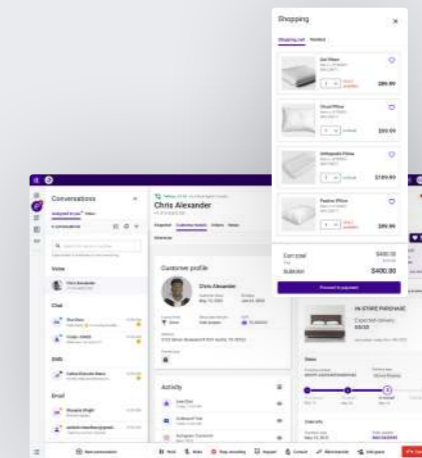
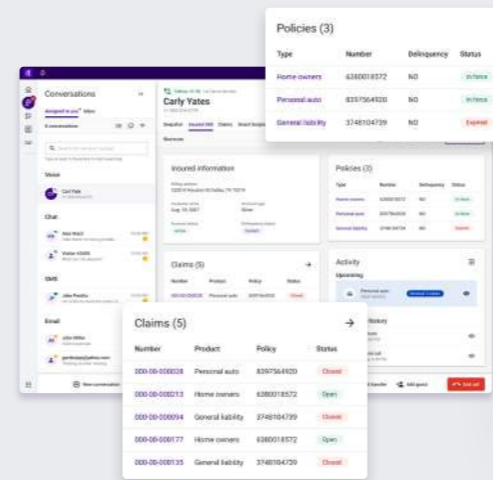
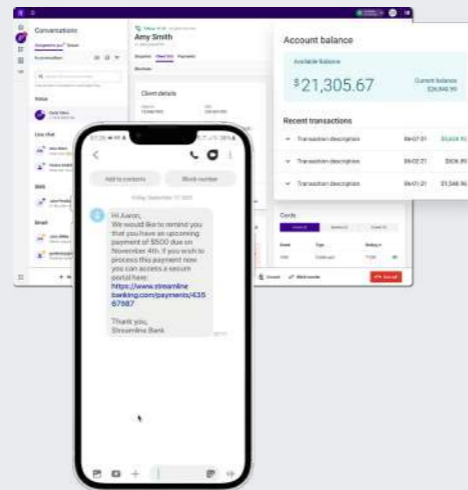
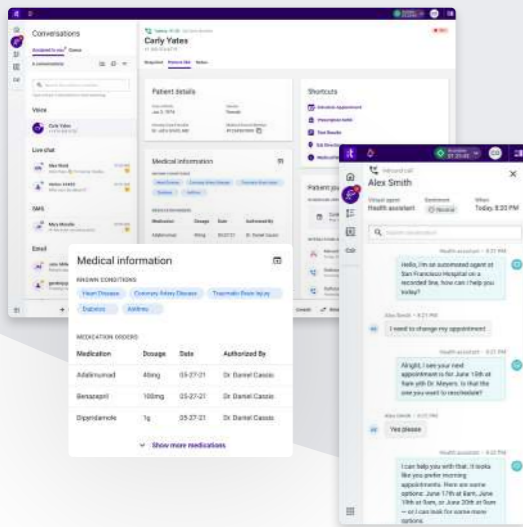
Healthcare Experience Cloud™ for Providers

Financial Services Experience Cloud™ for Banking

Financial Services Experience Cloud™ for Insurance

Retail Experience Cloud™

Edición CX Cloud™ FedRamp®



Medalla de Oro para Productos B2B



Mejor Solución de Gestión de Relaciones con los Pacientes



Software de Asistencia al Cliente del Año



Medalla de Plata a la Solución FinTech



Medalla de Bronce a la Solución Tecnológica para el Sector Sanitario

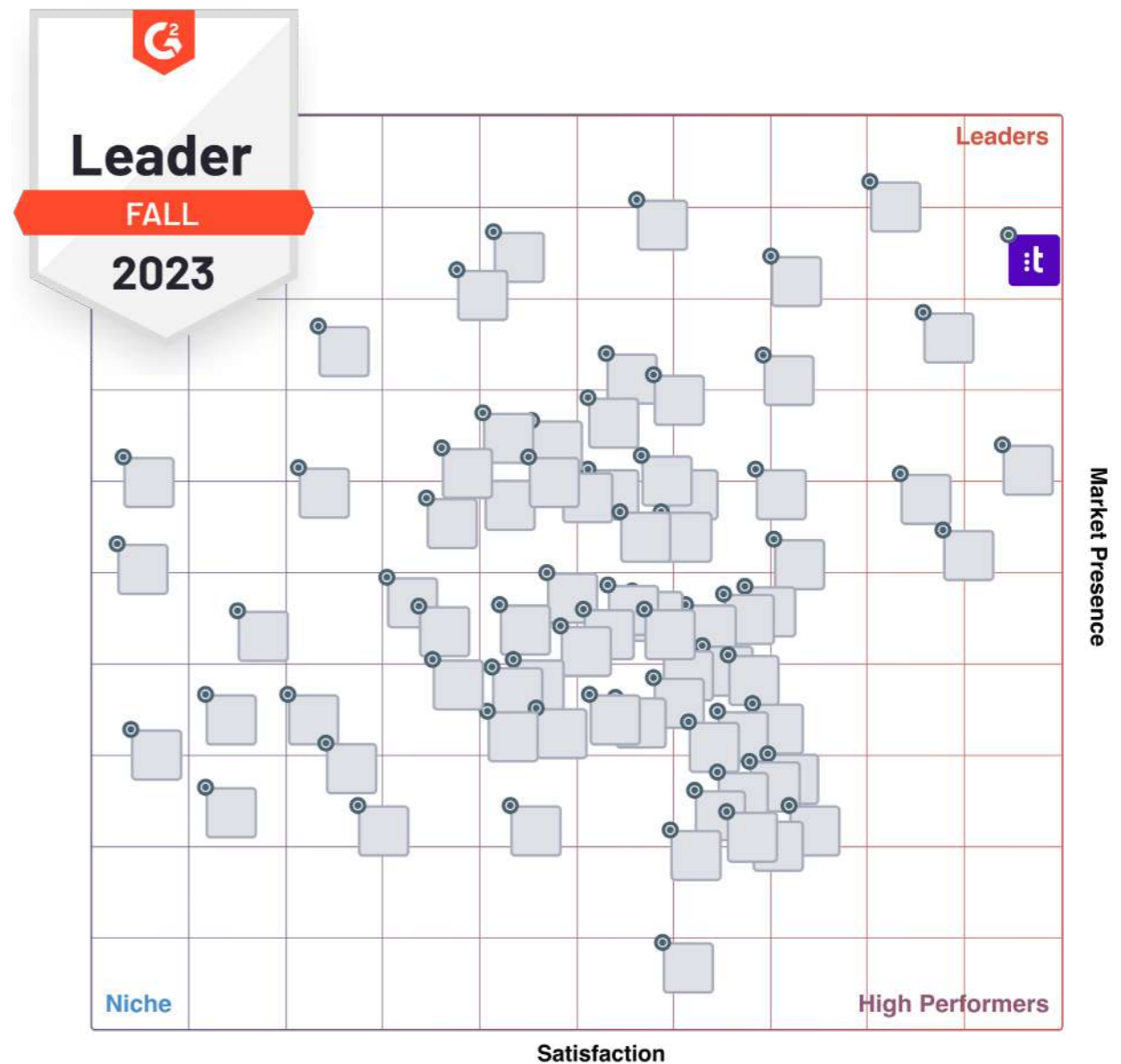


Mejores Prácticas de Liderazgo en Valor para el Cliente en los Sectores Sanitario y Minorista

**Testimonio real:
las valoraciones
de nuestros clientes
nos han situado
sistemáticamente
como líderes entre los
proveedores de centros
de contactos.**

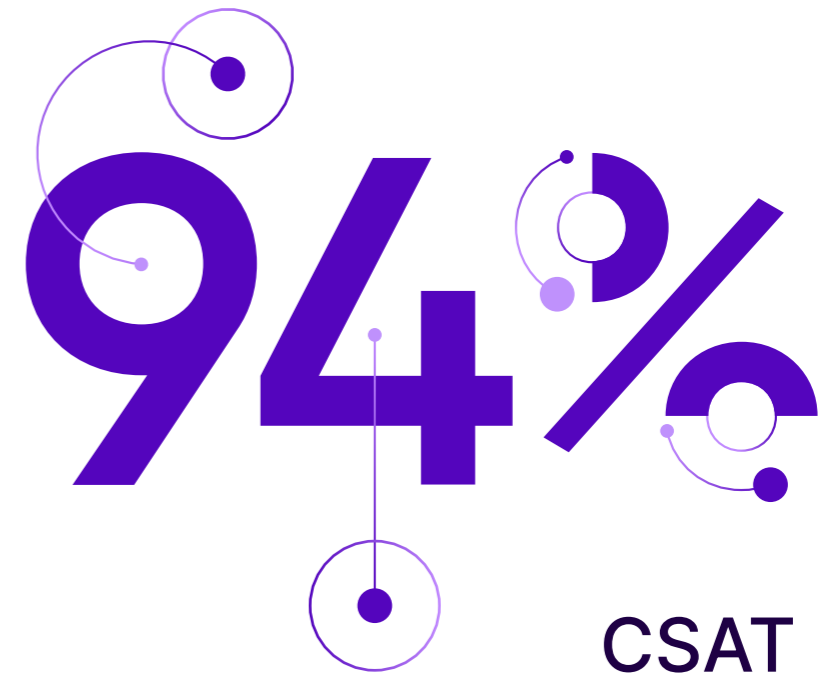
Talkdesk ocupó el primer puesto en el G2 Grid® Scoring mundial para centros de contactos durante 6 temporadas consecutivas.

[VER CALIFICACIÓN](#)



Todo lo que hacemos es por nuestros clientes.

Nuestra obsesión por el cliente, nuestra innovación y nuestra colaboración basada en la confianza, se traducen en las mejores valoraciones y reseñas.



Nuestras valoraciones.

A partir de junio de 2023

		
	N.º DE REVISIONES	CALIFICACIÓN
Talkdesk	2122	4,4
Five9	359	4,0
NICE CXone	1572	4,3
Genesys Cloud	1404	4,3

		
	N.º DE REVISIONES	CALIFICACIÓN
Talkdesk	696	4,7
Five9	129	4,4
NICE CXone	102	4,6
Genesys Cloud	8	3,6

		
	N.º DE REVISIONES	CALIFICACIÓN
Talkdesk	561	8,7
Five9	87	7,9
NICE inContact	767	8,6
Genesys Cloud	544	8,5

Agentes y especialistas en más de 95 países ya utilizan Talkdesk.

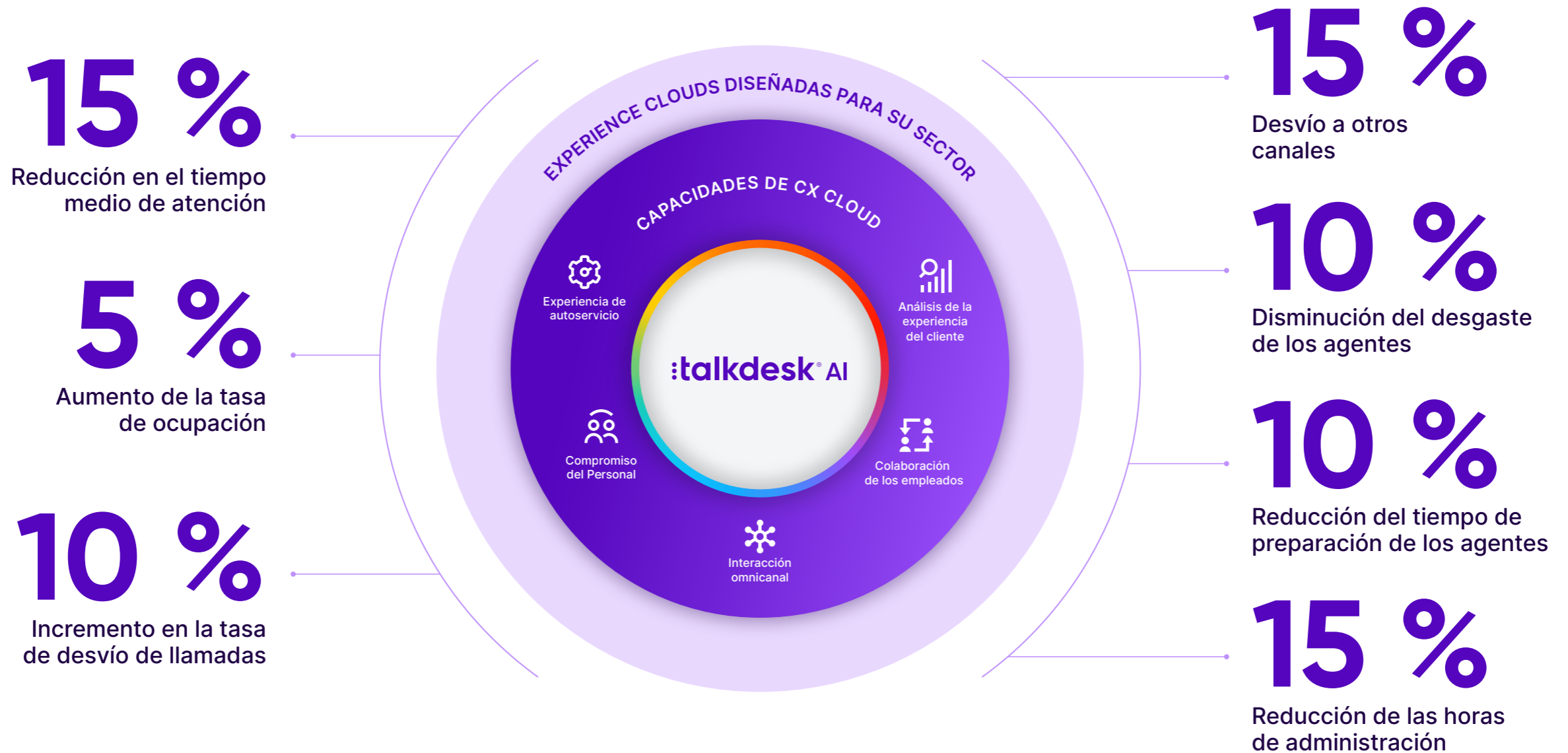
Para obtener un ROI real de la IA del servicio de atención al cliente.

Conozca mejor a nuestros [clientes](#).



Aportando valor al centro de contacto.

Vea los resultados de clientes específicos en [TechValidate Research en Talkdesk](#).



Y aportando valor al negocio.

“Nosotros buscábamos una solución que **nos ayudara a ampliar nuestras operaciones** de asistencia a largo plazo. Somos un equipo autosuficiente que se mueve rápidamente. Nos dimos cuenta de que Talkdesk era la **única solución que podía mantener ese ritmo**. En Talkdesk encontramos un socio y una relación que evoluciona con nosotros a medida que crecemos y rápidamente”.

— **ALEXANDER COHEN**,
DIRECTOR OF PRODUCT,
CARBON HEALTH



“Buscábamos una solución que fuera **fiable y flexible**, que pudiéramos implementar en cualquier momento y en cualquier lugar sin grandes cambios en nuestra infraestructura. Seleccionamos Talkdesk”.

— **WIJNANDA BENNEKER**,
PROJECT MANAGER, CANON EUROPE



“En menos de un año, Talkdesk ha transformado nuestro anticuado centro de contacto en **una moderna experiencia en la nube que identifica información procesable**. Hemos consolidado 12 centros de contacto en un Centro de Acceso para Pacientes ... Históricamente no podíamos medir nada y ahora lo estamos midiendo todo”.

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



Ventaja de los servicios globales de Talkdesk.

Estamos aquí para ayudarle en cada paso del camino.

¿Por qué nuestros clientes nos quieren y se quedan con nosotros? Porque nos asociamos correctamente con las organizaciones desde el principio, antes de firmar ningún contrato. Y acompañamos a nuestros clientes a lo largo de todo el viaje del cliente. A esto lo llamamos [CX Services](#).



Consultoría de Valor.

Colaboramos con usted para definir sus necesidades específicas de negocio y su futuro estado ideal.



Servicios Profesionales.

Ayudamos a capacitar y habilitar personas, procesos y tecnologías para materializar una experiencia de cliente excepcional.



Éxito del Cliente.

Ofrecemos distintos servicios para ayudar a su organización a obtener valor de la transformación de negocio de su centro de contacto.

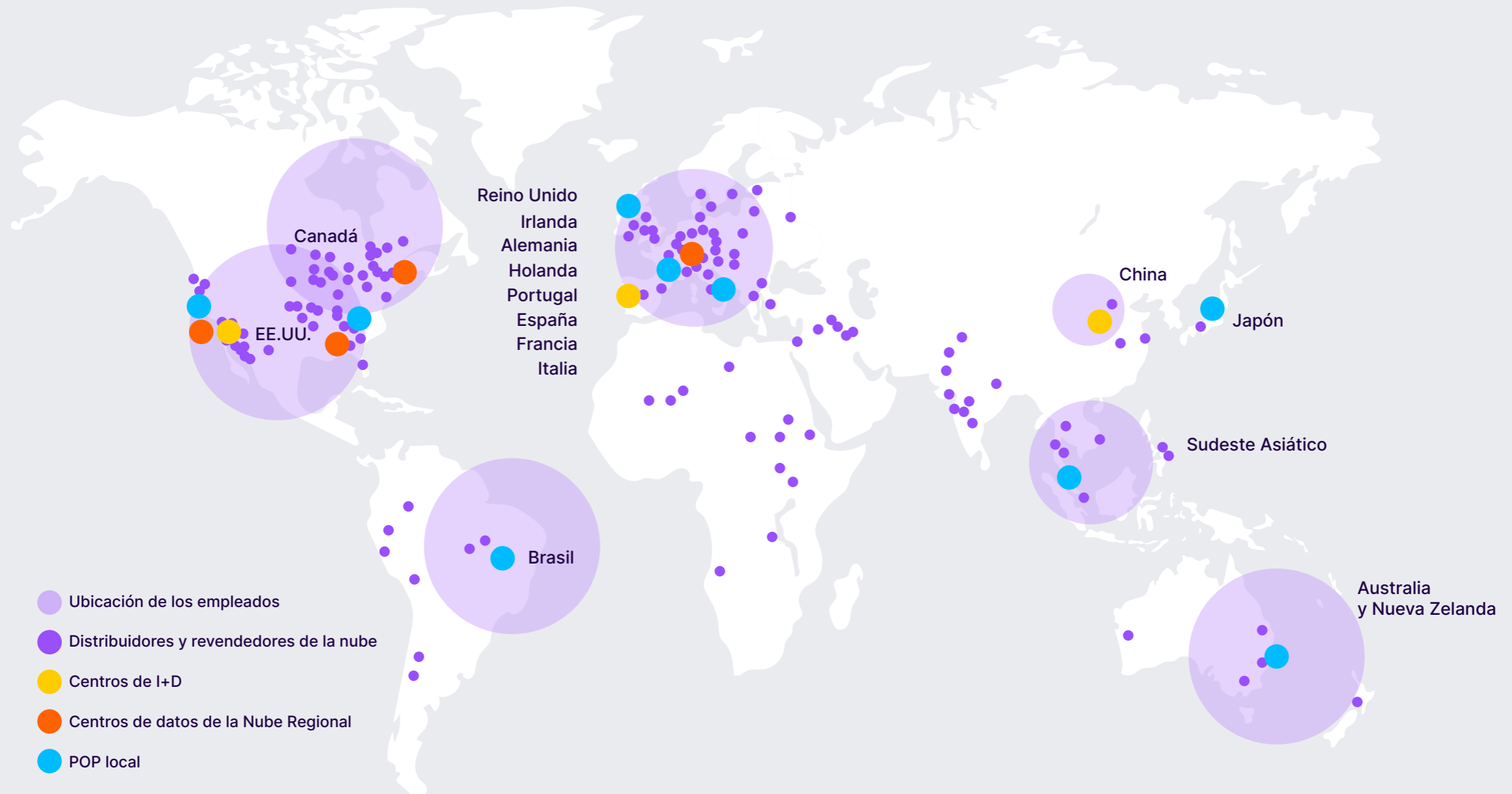
Especialistas para ayudarle a lo largo del camino.

Nuestros equipos en contacto con los clientes están integrados por especialistas que ayudan a los clientes en cada fase del camino - desde la preventa hasta la implementación y después de la puesta en marcha. Aunque cada miembro del equipo desempeña un papel único, trabajamos juntos de forma armoniosa para ofrecer una experiencia cohesiva e integral a los clientes.



Estamos donde nos necesite.

Con presencia mundial de empleados, distribuidores y centros de datos e I+D.



Y un ecosistema global de partners para apoyarle.

Distribuidores de la Nube



Revendedores



Alianzas Estratégicas



AppConnect Marketplace



Valores de Talkdesk.

El código ético que nos define, guía e inspira cada día.



Contribución a la comunidad y el medio ambiente.

Creemos que debemos contribuir a nuestra comunidad ofreciendo nuestro tiempo, apoyando a organizaciones sin ánimo de lucro y minimizando nuestra huella global.



Confianza y transparencia.

Hacemos lo que decimos que vamos a hacer. Invertimos en la máxima seguridad de nuestros productos y creemos que la transparencia genera confianza en nuestros empleados, clientes y partners.



Innovación audaz.

Tenemos una mentalidad innovadora y valiente, centrada en ofrecer productos y soluciones que redefinen la experiencia del cliente, haciendo posible lo imposible.



Obsesión por el cliente.

Todo lo que hacemos es por nuestros clientes.



Diversidad, equidad e inclusión.

Creemos que se obtienen resultados innovadores cuando trabajamos juntos, representando la diversidad de las comunidades en las que vivimos y a las que servimos, y todos fomentamos el sentido de pertenencia.

Acerca de Talkdesk.

Talkdesk® es un líder mundial en centros de contacto en la nube impulsados por IA para empresas de todas las dimensiones. Talkdesk CX Cloud e Industry Experience Clouds ayudan a las empresas a brindar un servicio de atención al cliente moderno a su medida. Nuestra plataforma de centro de contacto confiable, flexible e innovadora aprovecha la IA y la automatización para generar resultados excepcionales para sus clientes y mejorar la cuenta de resultados. Prestamos servicio a clientes empresariales en más de 100 países y nos asociamos con nuestros clientes para ofrecer innovación continua y resultados revolucionarios. Nuestro compromiso inquebrantable de cumplir con lo que decimos que vamos a hacer y nuestra inversión en los más altos niveles de seguridad y fiabilidad para nuestros productos hacen que seamos insuperables en el sector. Mejore las experiencias del cliente, aumente la eficiencia e incremente los ingresos con Talkdesk, una plataforma de centro de contacto en la nube creada para su sector.

[Obtenga más información](#) y vea una [demo autoguiada](#) en www.talkdesk.com.