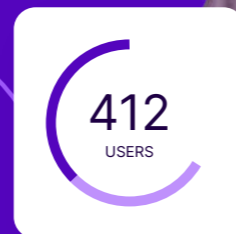


:talkdesk®

Un service
client moderne.
À votre façon.



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 it.

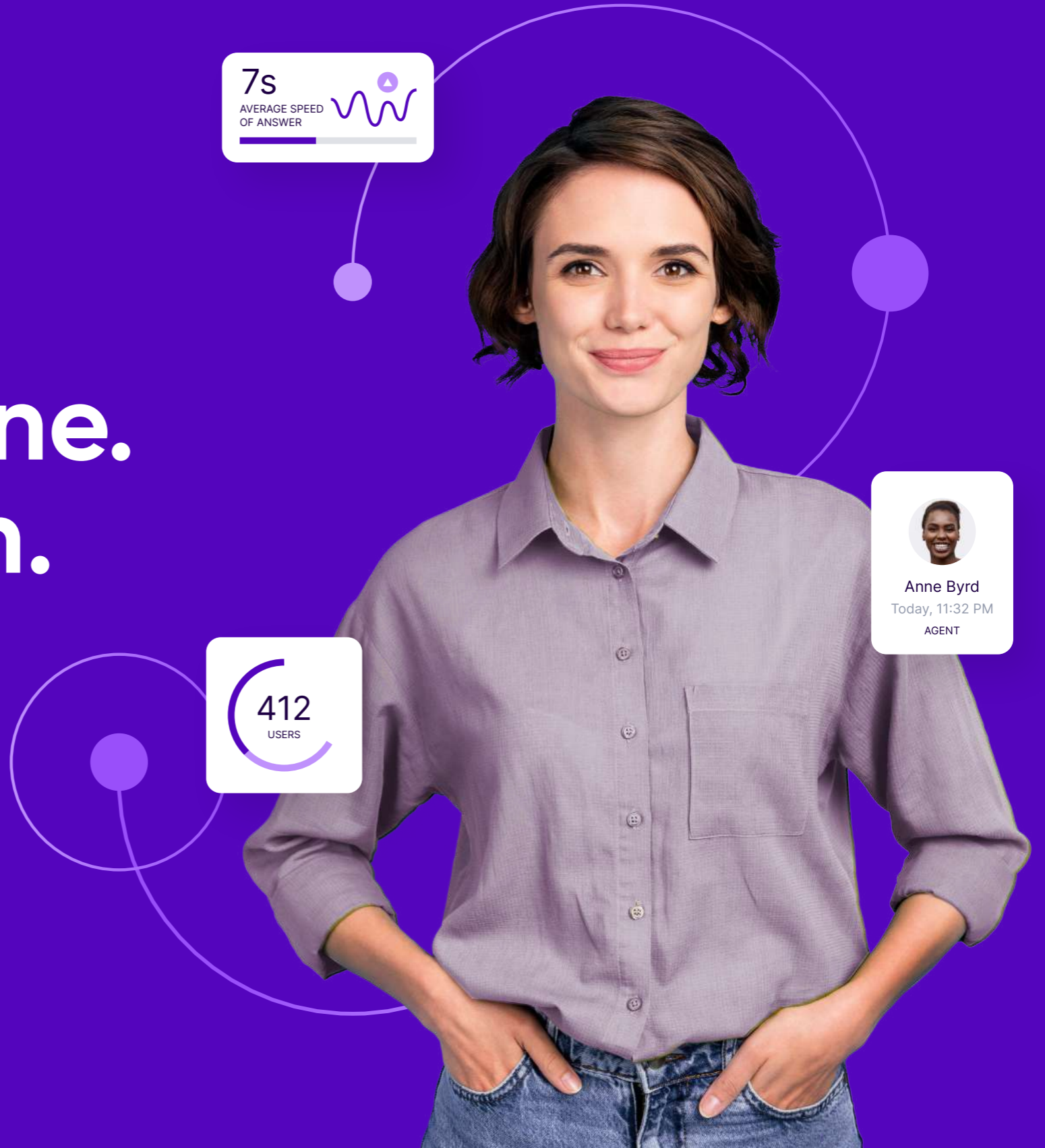


Table des matières.

L'impératif de l'expérience client	03
La mission de Talkdesk	07
Quelles entreprises choisissent Talkdesk	08
Aperçu du produit	09
La reconnaissance du secteur et du client	16
L'avantage des services Talkdesk	22
L'empreinte globale et l'écosystème partenaire	24
Les valeurs et l'histoire de Talkdesk	26

L'impératif de l'expérience client.

Les entreprises dont la satisfaction client est la meilleure de leur secteur ont généré :



Mais la barre du service client n'a jamais été aussi haute, ni aussi difficile à atteindre.



des consommateurs quitteraient une marque qu'ils aiment après plusieurs mauvaises expériences.



des consommateurs affirment que l'expérience client doit être améliorée dans la plupart des entreprises.



des responsables de l'expérience client ont signalé une augmentation de l'attrition des téléconseillers au cours des 12 derniers mois.

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

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

Vous ne pouvez pas offrir de bonnes expériences aux clients avec une technologie dépassée.

Le monde a changé. L'IA ne fait plus partie de l'art du possible, elle fait partie de l'art du faisable. Mais la plupart des entreprises disposent d'une technologie de centre de contact qui n'est pas à la hauteur. Ces systèmes fonctionnent comme des silos de canaux, avec peu ou pas d'intégration aux systèmes stratégiques de l'entreprise. Ils s'adaptent difficilement à l'évolution des besoins des entreprises et sont coûteux à maintenir. Au fur et à mesure que la technologie progresse et que les attentes des clients augmentent, ces plateformes de centres de contact héritées du passé constituent un handicap. Leur incapacité à innover avec l'IA limite votre capacité à fournir un service client moderne.

Ce que les clients veulent :

- Aidez-moi
- Connaissez-moi
- Épatez-moi

Les défis des technologies d'hier

- Développées avant l'ère numérique
- Des canaux cloisonnés
- Intégration faible, voire inexistante
- Adaptation lente
- Innovation stagnante
- Coûts d'exploitation élevés
- Manque d'intelligence artificielle

Ce que les entreprises souhaitent :

- Automatiser davantage d'interactions grâce au self-service
- Donner une assistance aux téléconseillers pour qu'ils aident les clients rapidement et avec précision
- Analyser chaque interaction pour obtenir des informations précieuses

Et si vous pouviez...



Augmenter la valeur du cycle de vie des clients

Interagissez avec vos clients partout, à tout moment et sur n'importe quel canal grâce à une assistance personnalisée et contextuelle.



Opérer plus efficacement

Réduisez votre coût par interaction grâce à l'IA et à l'automatisation qui augmentent la résolution en self-service, stimulent la productivité du personnel et extraient des informations de vos précieuses données clients.

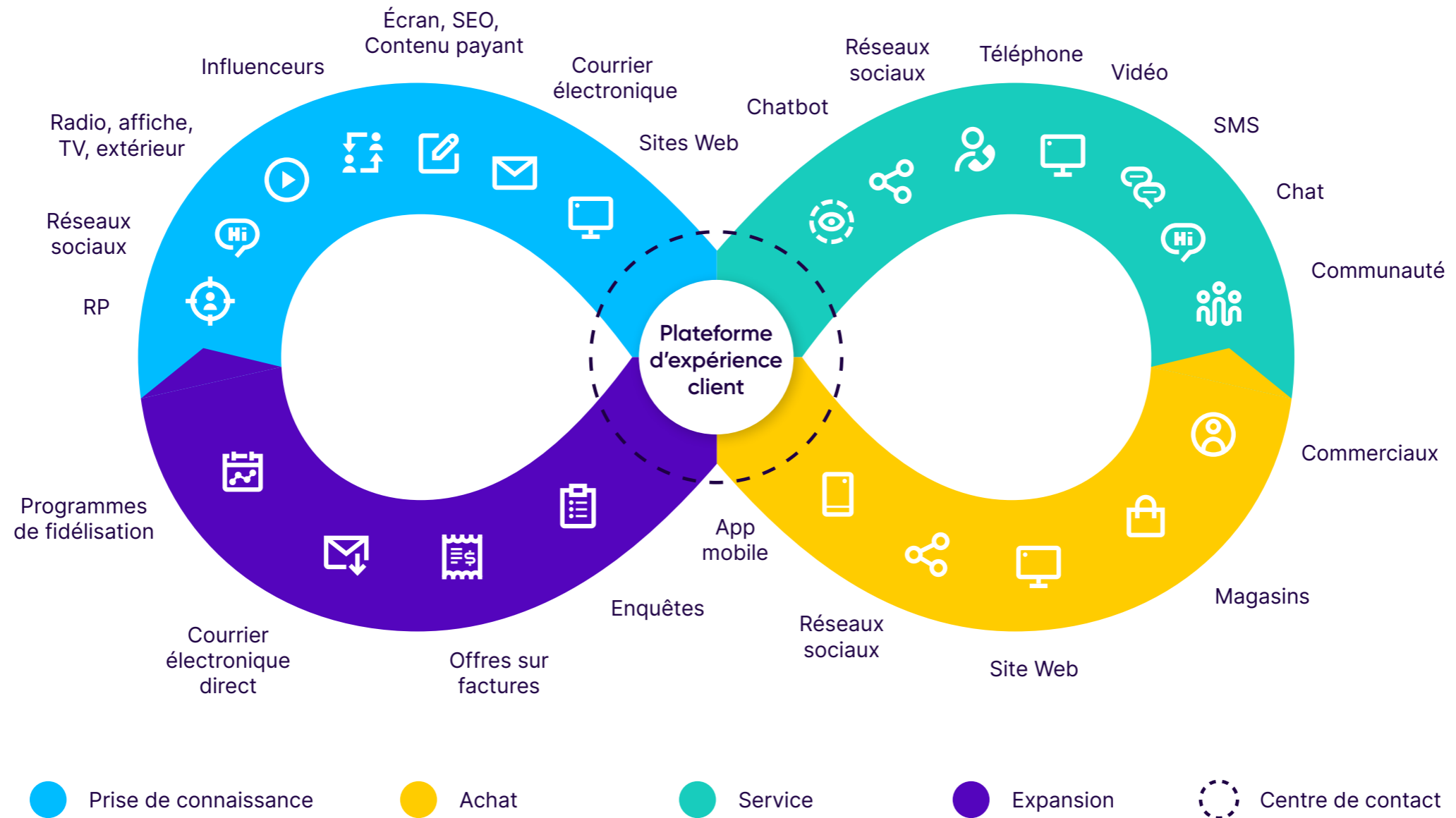


Optimiser les investissements en technologie

Consolidez, intégrez et personnalisez votre technologie de manière à réduire les coûts et les frais liés à la technologie, tout en augmentant la flexibilité de votre entreprise.

Le centre de contact est le cœur d'une stratégie d'expérience client d'excellence.

La capacité à résoudre les problèmes de service client dès le premier contact est le facteur N° 1 de fidélité des clients.



LA MISSION DE TALKDESK

Nous voulons **mettre fin au mauvais service client** en donnant aux entreprises les moyens de disposer **d'une IA qui améliore réellement** les expériences des clients, accroît l'efficacité et augmente le chiffre d'affaires.

Talkdesk est un leader mondial des centres de contact cloud pour les entreprises de toutes tailles.

Nous aidons les entreprises du monde entier à transformer l'expérience client grâce à l'IA.

1750

Employés dans le monde entier

94 %

Satisfaction client (CSAT)

> 50 %

D'investissement en R&D

20 +

Secteurs servis

8

Forbes Cloud 100

100 +

Pays où nous servons les clients

Nous pensons que l'amélioration des expériences client commence par l'IA.

Talkdesk CX Cloud™ aide les marques à exploiter tout le potentiel de l'IA dans le centre de contact et à réaliser des économies et une efficacité opérationnelle sans précédent.

Fiable

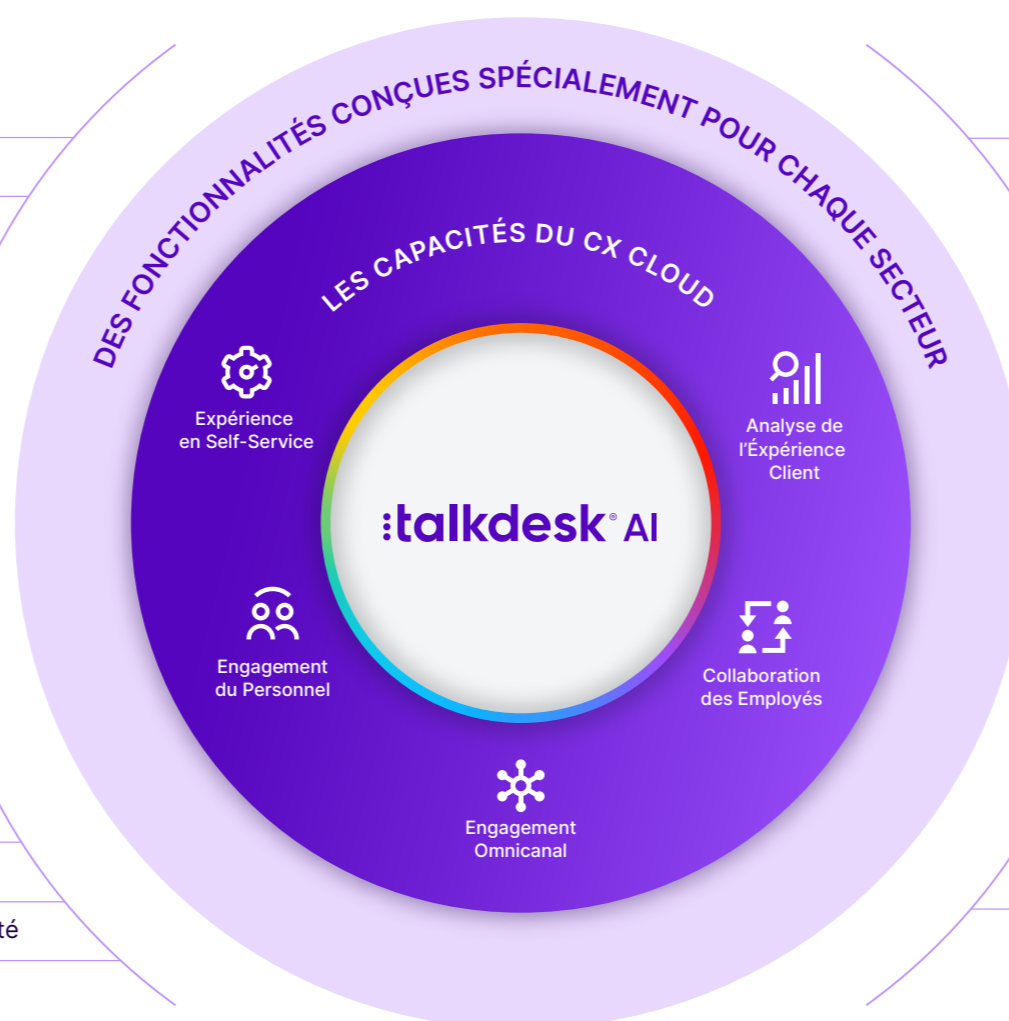
- Des clients dans + de 100 pays
- Réseau mondial de communications
- Plus de 30 certifications de sécurité

Flexible

- Plus de 70 intégrations prêtes à l'emploi
- Outils à code faible, sans code et à code personnalisé
- Plus de 100 solutions de AppConnect

Novateur

- Un engagement omnicanal transparent
- Une interface unique intuitive
- Des automatisations qui favorisent l'efficacité



Spécificités sectorielles

- Un workspace spécifique au secteur pour le téléconseiller
- Pré-intégration avec les principaux systèmes du secteur
- Préconçu avec des flux de travail et d'automatisation personnalisés
- Préformé avec l'IA pour une expertise sectorielle

Talkdesk AI

- Service client en self-service
- Assistance aux téléconseillers
- Interaction analytics
- Rendre l'IA opérationnelle

L'IA de Talkdesk alimente l'ensemble de la plateforme du centre de contact afin d'améliorer les résultats à chaque étape du parcours client.

DES PRODUITS SPÉCIFIQUES AU SECTEUR



L'IA pour l'Engagement omnicanal

Une seule plateforme pour interagir sur tous les canaux, **vocaux ou numériques**, avec des automatisations pour faire de chaque téléconseiller votre meilleur téléconseiller.



L'IA pour les Analyses de l'expérience client

Des analyses, des automatisations et des informations pour tout savoir sur le client et l'interaction.



L'IA pour le Self-service

Une automatisation pour aider les clients à s'aider eux-mêmes et à obtenir des réponses plus rapidement.



L'IA pour l'Engagement du personnel

Des capacités d'engagement et de gestion pour faciliter la vie des téléconseillers, des superviseurs et des décideurs.



L'IA pour la Collaboration des employés

Des outils et des intégrations pour une communication transparente entre les départements, entre les équipes et entre les employés.



L'IA qui automatise (et résout !) réellement les interactions par le biais du self-service.

Fournissez des réponses très précises (et non pas des articles) grâce à l'IA de Talkdesk. Des téléconseillers virtuels fournissent une assistance de type humain et facilitent la vie des clients pour répondre rapidement à leurs questions et à tout moment de la journée.

L'IA pour le self-service

L'IA pour l'engagement omnicanal

L'IA au service de l'engagement du personnel

L'IA pour la collaboration des employés

L'IA pour les analyses de l'expérience client

Name	Call risk	Voice authentication
MV Maria Vincent	90%	Failed
BW Benjamin Wilson	80%	Failed
GS Gwendolyn Satterfield	70%	Failed
LH Lannie Harper	60%	Successful
+44 0795 280 7527	50%	Successful
CW Caitlin Wilkinson	40%	Successful
GS George Sippel	30%	-
JJ Joe Jackson	20%	Successful
+1 817-428-4738	10%	Successful
HM Helen McCoy	0%	Error occurred

AUTHENTIFICATION EN SELF-SERVICE

GESTION DES CONNAISSANCES

Session monitor

Channel & contact	Virtual agent	Sentiment	Started
Harmen Porter	Book flight	Negative	Today, 8:20 PM
Unknown	Order requests	Positive	Today, 2:20 PM
Marco Alves	Book flight	Negative	Today, 11:20 AM
+1 361-726-2539	Car rental	Neutral	Today, 8:20 AM

Overview

Bank assistant

Active sessions: 186

Sessions per channel: 2402

Conversation transcript:

Harmen Porter: Book flight

Virtual Agent: 10:11 AM

Virtual Agent: Sure Harmen, where do you want to fly?

Harmen Porter: 10:12 AM

Harmen Porter: I would like to travel to London departing from New York.

Virtual Agent: 10:14 AM

Virtual Agent: Perfect, and what's the starting date for your trip?

Harmen Porter: 10:15 AM

Harmen Porter: Can you share the possible dates, something around the second and third weeks of August?

TÉLÉCONSEILLERS VIRTUELS VOCAUX ET NUMÉRIQUES

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

Allez à la rencontre de vos clients là où ils se trouvent avec **Talkdesk Omnichannel Engagement**, une suite intégrée de solutions intelligentes et intuitives qui vous permet d'interagir avec vos clients et prospects sur le canal de leur choix et de résoudre leurs problèmes au premier contact.

L'IA pour le self-service

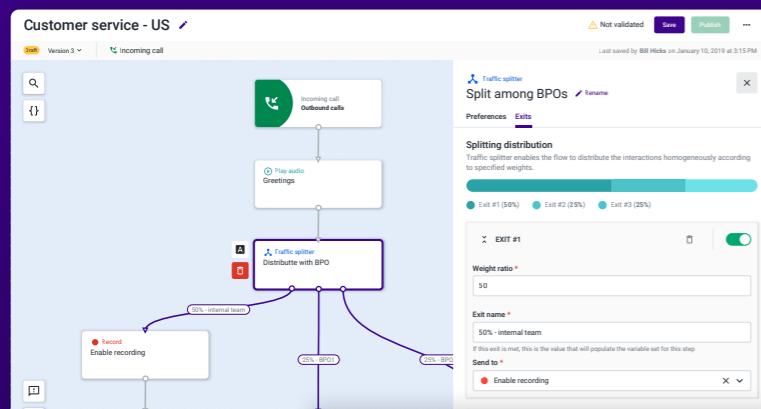
L'IA pour l'engagement omnicanal

L'IA au service de l'engagement du personnel

L'IA pour la collaboration des employés

L'IA pour les analyses de l'expérience client

ORCHESTRATION ET ROUTAGE



WORKSPACE DU TÉLÉCONSEILLER ET APP MOBILE

ENGAGEMENT SORTANT

ENGAGEMENT VOCAL

ENGAGEMENT NUMÉRIQUE

ASSISTANCE AU TÉLÉCONSEILLER

L'IA qui optimise réellement votre personnel de centre de contact.

Gérer, développer et engager vos agents tout au long du cycle de vie des employés, où qu'ils soient, grâce à **Talkdesk Workforce Engagement**.

L'IA pour le self-service

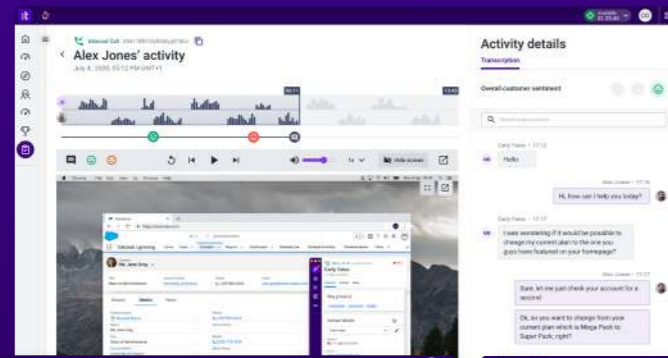
L'IA pour l'engagement omnicanal

L'IA au service de l'engagement du personnel

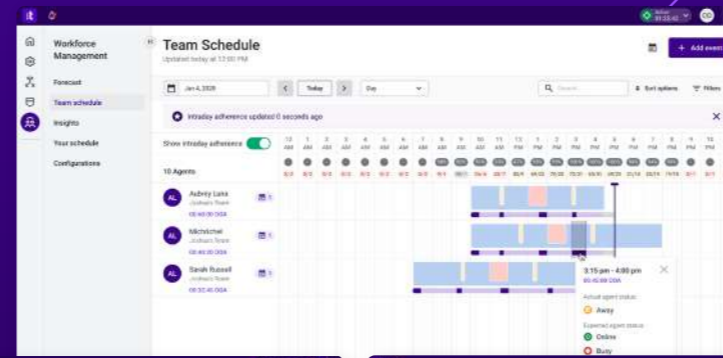
L'IA pour la collaboration des employés

L'IA pour les analyses de l'expérience client

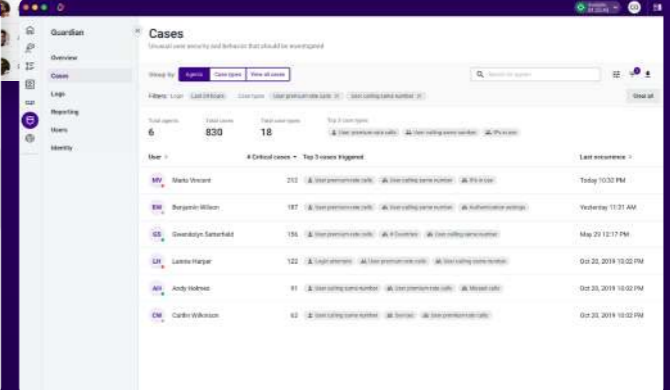
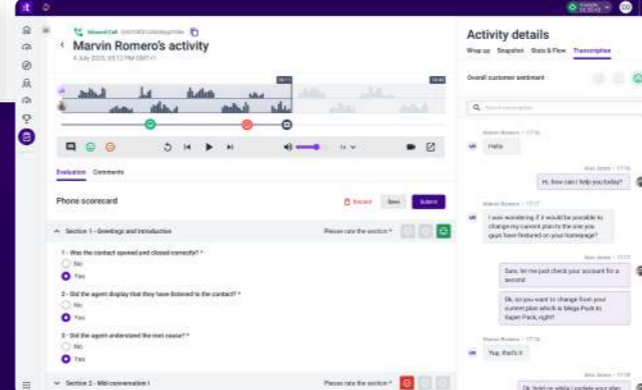
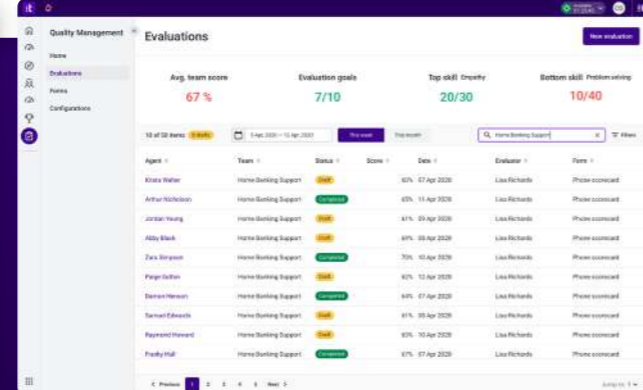
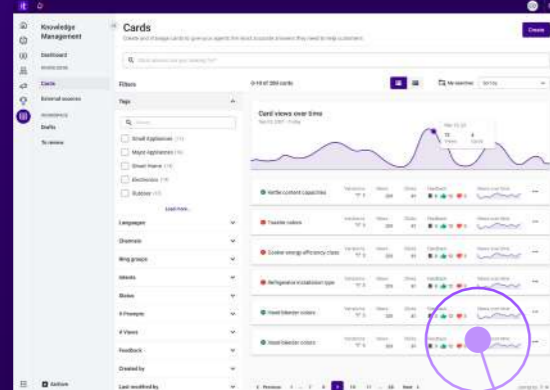
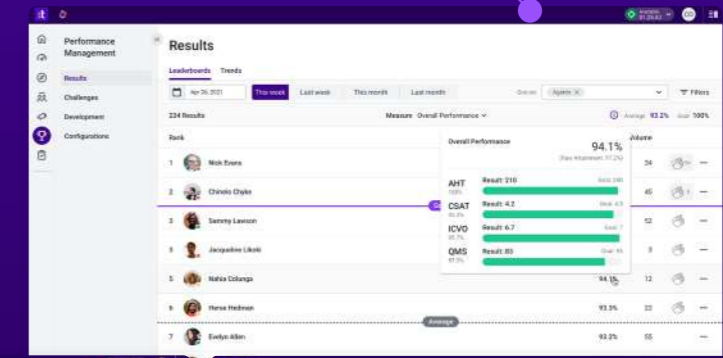
ENREGISTREMENT DE L'INTERACTION



ENGAGEMENT DU PERSONNEL



COACHING ET PERFORMANCE DU TÉLÉCONSEILLER



GESTION DES CONNAISSANCES

GESTION DE LA QUALITÉ

ASSISTANCE QM AUTOMATISÉE PAR L'IA

CONFORMITÉ ET SURVEILLANCE DU PERSONNEL

L'IA qui élimine réellement les silos au sein de votre organisation.

Étendez le service client au-delà du centre de contact grâce à la **collaboration des employés**. Talkdesk intègre votre centre de contact, votre système de téléphonie administrative et vos outils de collaboration pour une communication transparente entre les départements, entre les équipes et entre les employés.

L'IA pour le self-service

L'IA pour l'engagement omnicanal

L'IA au service de l'engagement du personnel

L'IA pour la collaboration des employés

L'IA pour les analyses de l'expérience client

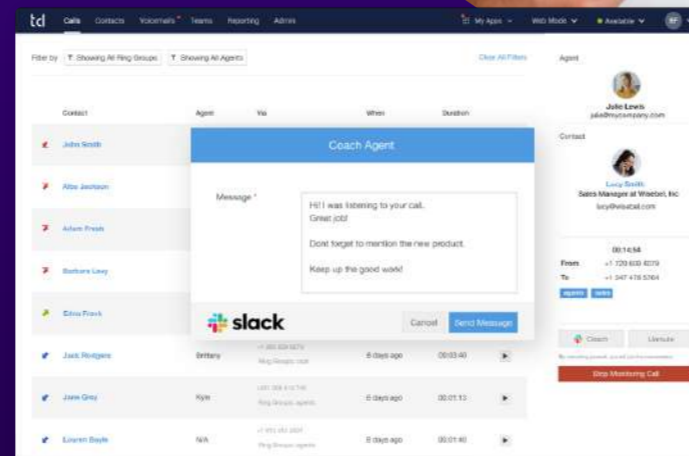
SYSTÈME DE TÉLÉPHONIE PROFESSIONNELLE



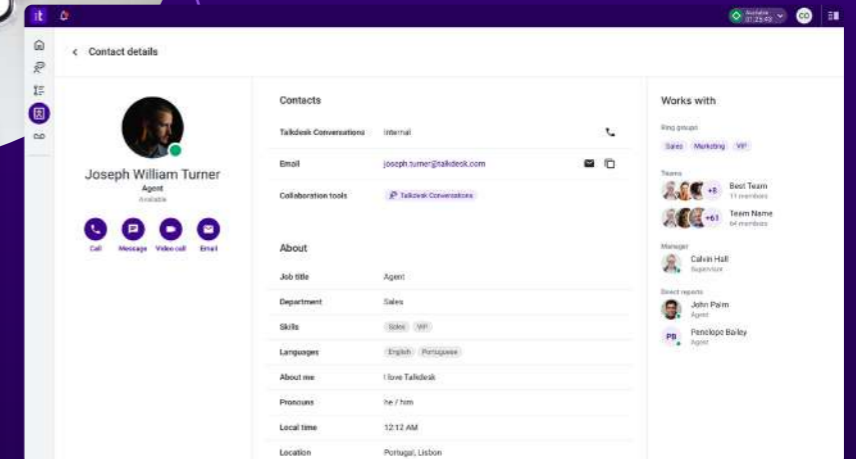
COMMUNICATIONS PLUG & PLAY



TALKDESK ZOOM CONNECTOR



TALKDESK SLACK CONNECTOR



TALKDESK MICROSOFT TEAMS CONNECTOR

L'IA qui extrait réellement des informations de chaque interaction.

Transformez chaque conversation en connaissance client exploitable et en excellence opérationnelle grâce à **des outils d'analyse, d'automatisation et d'information**. Identifier les causes des problèmes des clients, les points de friction et améliorations possibles dont vous n'auriez pas eu connaissance autrement.

L'IA pour le self-service

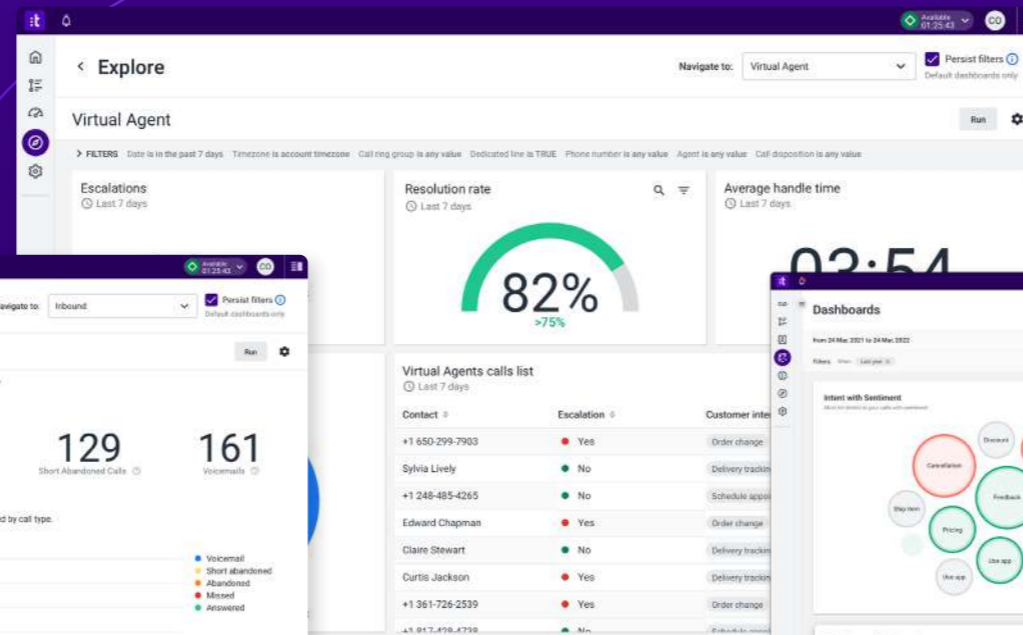
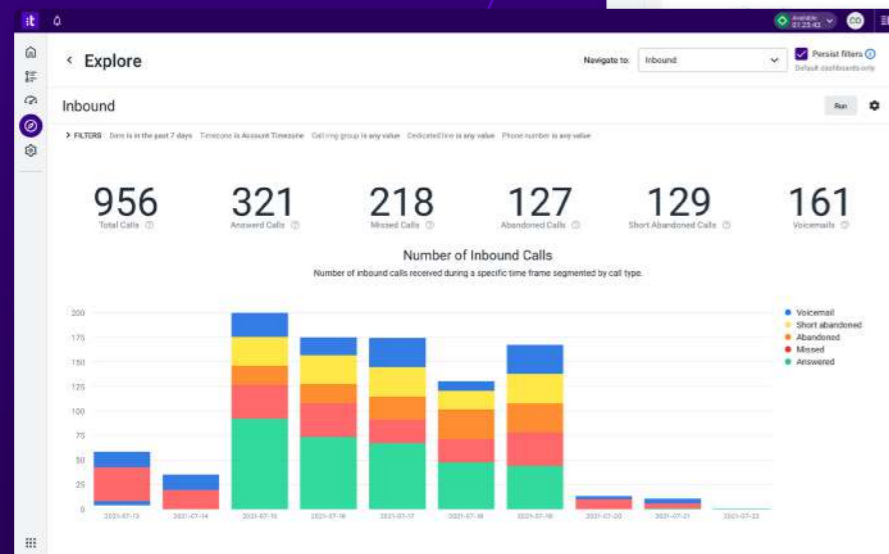
L'IA pour l'engagement omnicanal

L'IA au service de l'engagement du personnel

L'IA pour la collaboration des employés

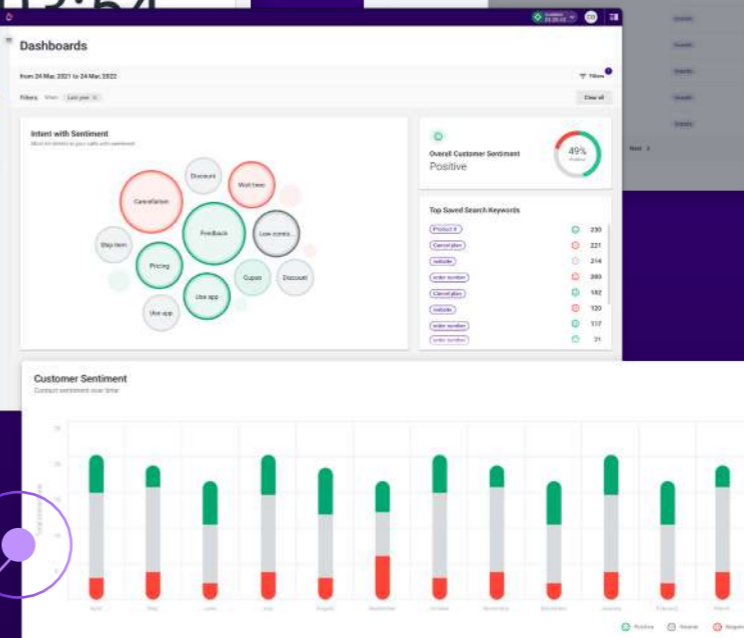
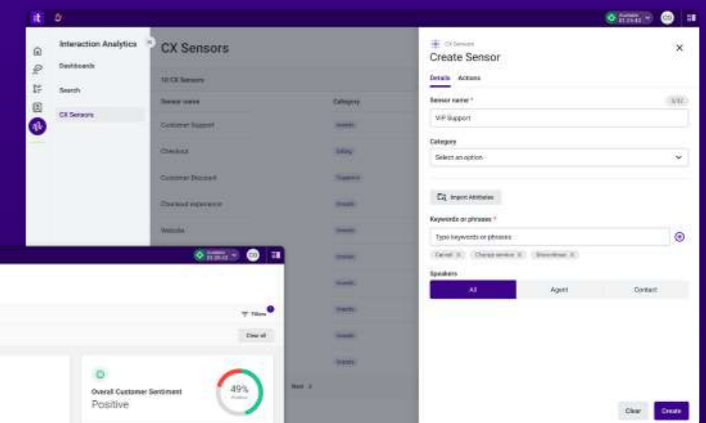
L'IA pour les analyses de l'expérience client

INTELLIGENCE ÉCONOMIQUE



TABLEAUX DE BORD EN TEMPS RÉEL

CAPTEURS ET AUTOMATISATIONS EN TEMPS RÉEL



ANALYSES DES INTERACTIONS & SENTIMENT

Le service client n'est pas un « modèle à taille unique ».

C'est pourquoi nous proposons les Talkdesk Industry Experience Clouds™ qui sont spécialement conçus pour répondre à des besoins verticaux spécifiques et pour apporter de la valeur à l'entreprise dès le premier jour.

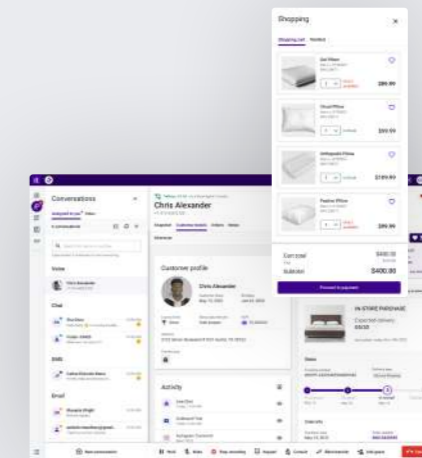
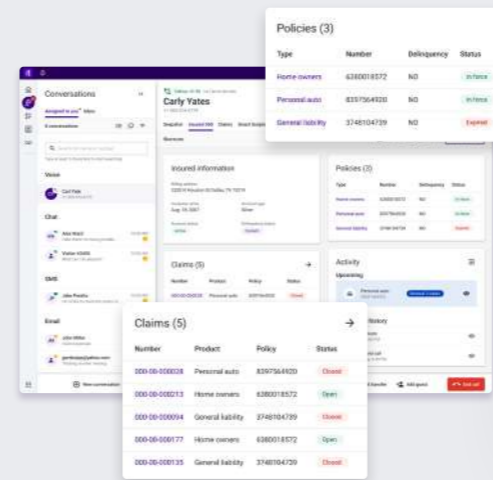
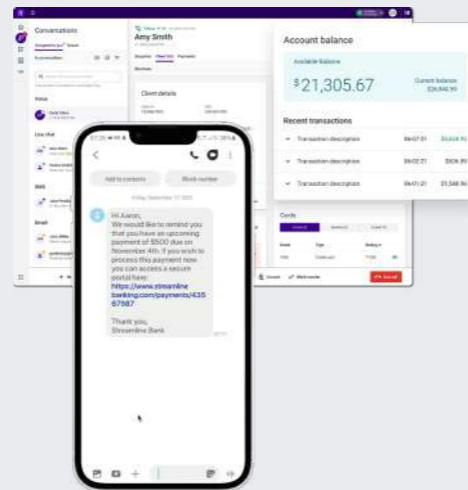
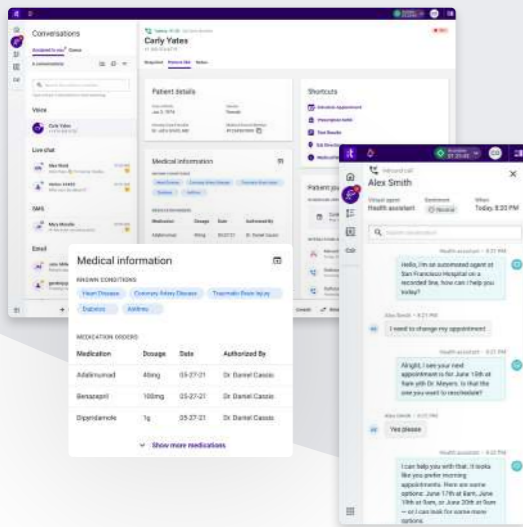
Healthcare Experience Cloud™ for Providers

Financial Services Experience Cloud™ for Banking

Financial Services Experience Cloud™ for Insurance

Retail Experience Cloud™

CX Cloud™ FedRAMP® Edition



Médaille d'or
Produits B2B



La meilleure solution
de gestion des relations
avec les patients



Solution d'assistance
au client de l'année



Médaille d'argent
Solution FinTech



Médaille de bronze
Solution technologique
pour la Santé



Meilleures pratiques
Valeur pour le client
Leader Santé et Retail

Témoignages : Les évaluations de nos clients nous placent régulièrement en tête des fournisseurs de centres de contact.

Talkdesk est placé N° 1 dans le classement mondial G2 Grid® pour les centres de contact, et ce durant 6 saisons consécutives.

[VOIR NOTRE CLASSEMENT](#)




Chacune de nos actions est orientée vers le client.

Notre passion pour le client, notre innovation, et notre partenariat de confiance se traduisent par les meilleurs classements et avis.




Nos classements.


À partir de juin 2023



	N° D'AVIS	CLASSEMENT
Talkdesk	2122	4.4
Five9	359	4.0
NICE CXone	1572	4.3
Genesys Cloud	1404	4.3



	N° D'AVIS	CLASSEMENT
Talkdesk	696	4.7
Five9	129	4.4
NICE CXone	102	4.6
Genesys Cloud	8	3.6



	N° D'AVIS	CLASSEMENT
Talkdesk	561	8.7
Five9	87	7.9
NICE inContact	767	8.6
Genesys Cloud	544	8.5

Talkdesk est utilisé par des agents et des spécialistes dans plus de 95 pays.

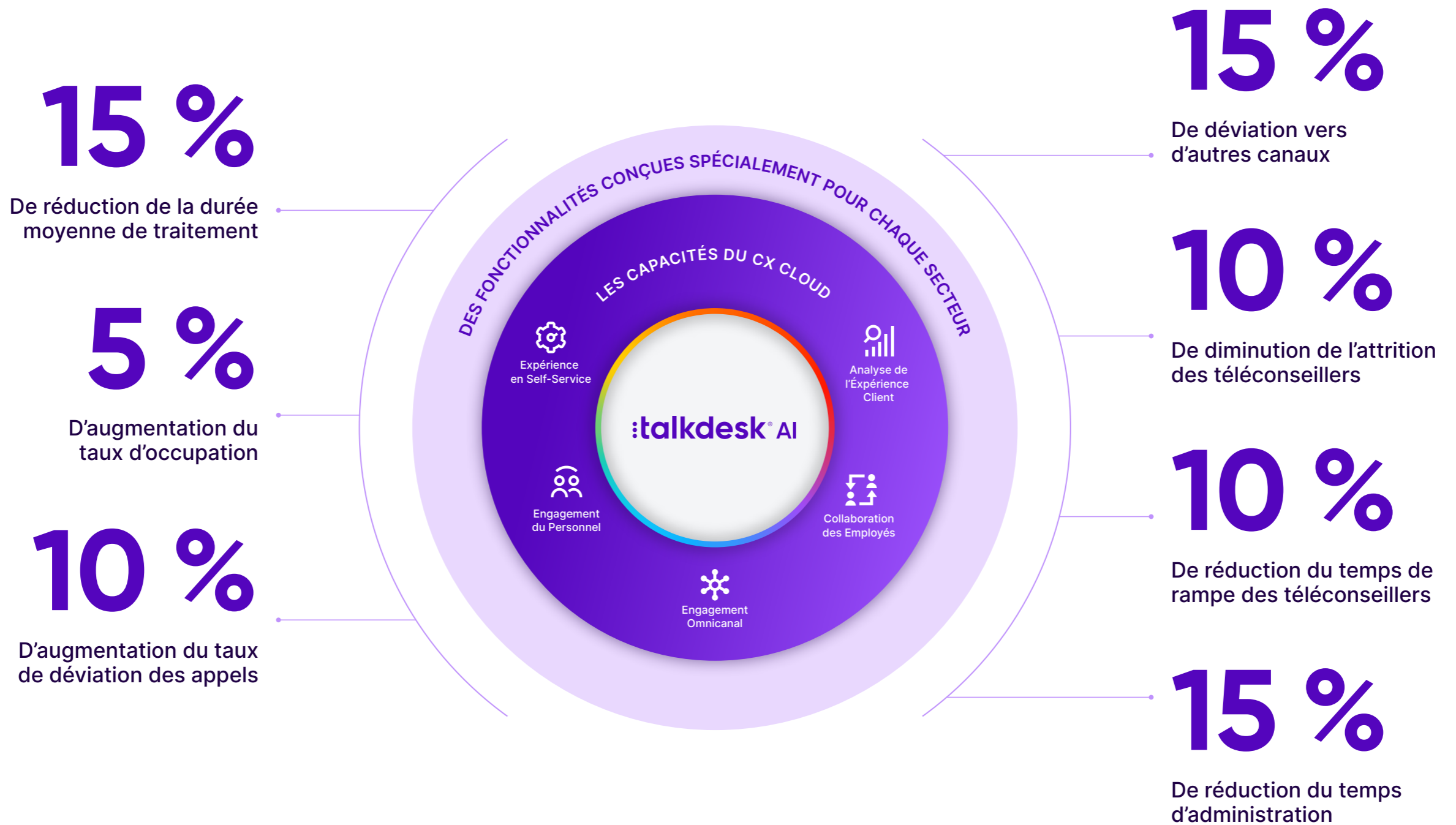
Pour obtenir un véritable ROI de l'IA du service client.

En savoir plus sur nos [clients](#).



Créer de la valeur dans le centre de contact.

Découvrez les résultats spécifiques sur [TechValidate Research on Talkdesk](#).



Et apporter de la valeur à l'entreprise.

« Nous recherchions une solution pour **nous aider à faire évoluer nos opérations** d'assistance sur le long terme. Nous sommes une équipe en self-service et en évolution rapide. Nous avons été convaincus que Talkdesk était la **seule solution capable de suivre ce rythme**. Avec Talkdesk, nous avons trouvé un partenaire qui se développait avec nous au fur et à mesure de notre croissance, et rapidement. »

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



« Nous étions à la recherche d'une solution **fiable et flexible**, que nous pourrions mettre en œuvre n'importe où et n'importe quand, sans devoir apporter de grands changements à notre infrastructure. Nous avons choisi Talkdesk. »

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



« En moins d'un an, Talkdesk a transformé notre centre d'appels dépassé en **une expérience cloud moderne qui identifie des informations exploitables**. Nous avons consolidé 12 centres d'appels en un Centre d'Accès aux Patients... Historiquement, nous ne pouvions rien mesurer et, maintenant, nous mesurons tout. »

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



L'avantage des équipes services de Talkdesk dans le monde.

Nous sommes là pour vous, à chaque étape de votre parcours.

Pourquoi nos clients nous aiment-ils et nous restent-ils fidèles ? Parce que nous travaillons en partenariat avec les organisations dès le début, avant la signature de tout contrat, et nous restons auprès de nos clients tout au long du parcours client. C'est ce que nous appelons les [CX Services](#).



Value Consulting.

Nous nous associons à vous pour définir vos besoins spécifiques et aux objectifs futurs de votre entreprise.



Professional Services.

Nous vous aidons à mettre en place les personnes, les processus et les technologies nécessaires pour offrir une expérience client de premier ordre.

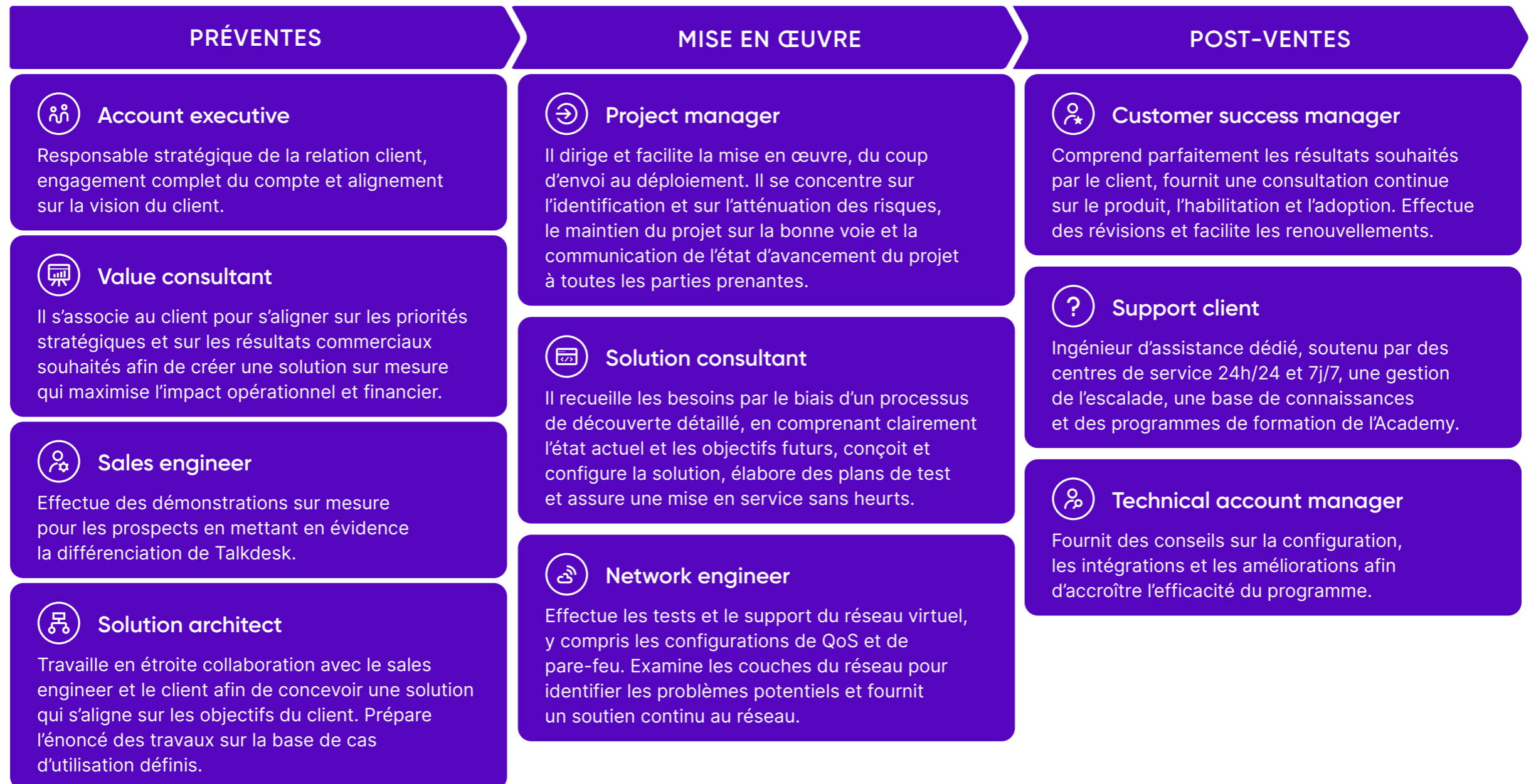


Customer Success.

Nous offrons une variété de services pour permettre à votre organisation de révéler et de réaliser la valeur de la transformation de votre centre de contact.

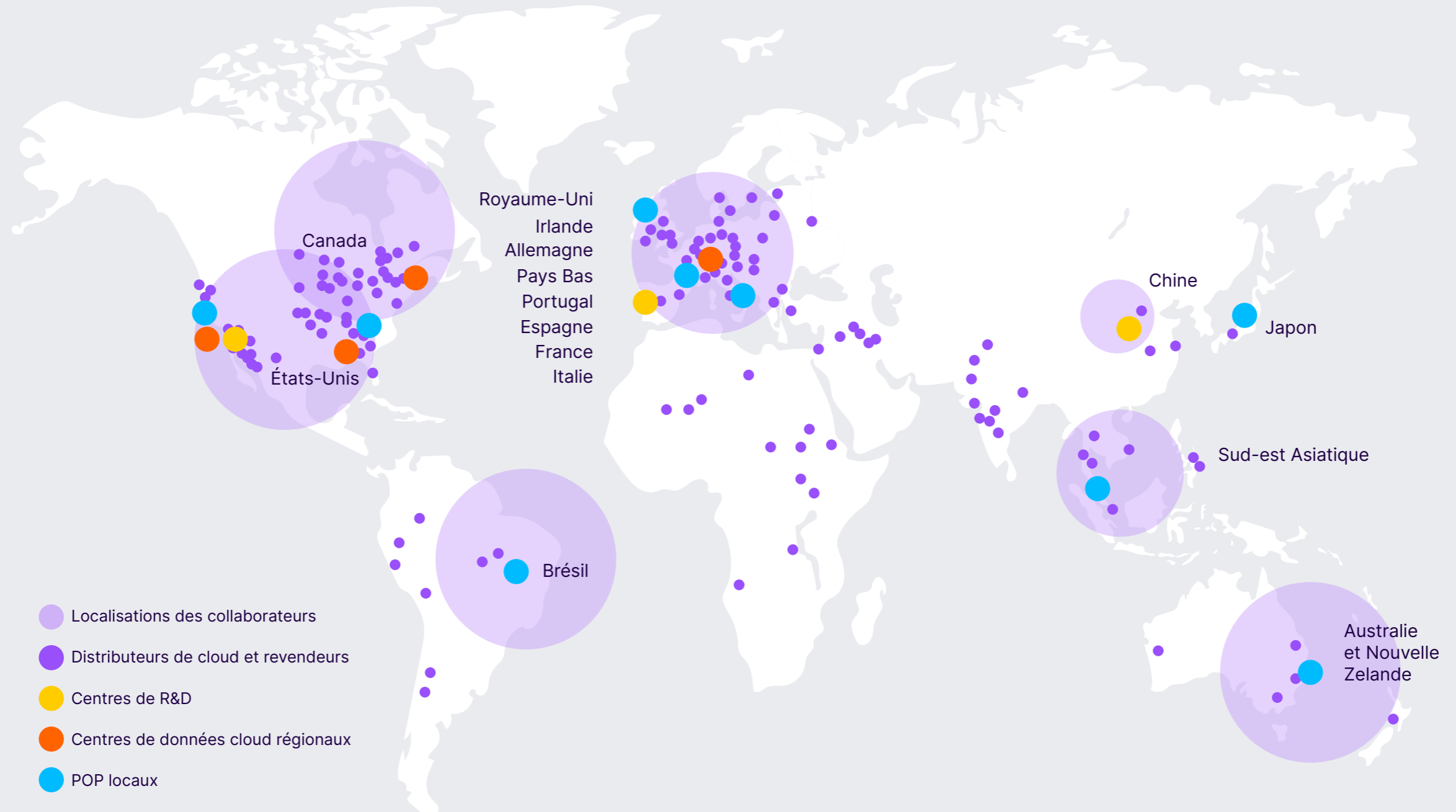
Des spécialistes pour vous soutenir tout au long de votre parcours.

Nos équipes en contact avec la clientèle sont des spécialistes destinés à aider pour aider les clients à chaque phase du parcours, de l'avant-vente à la mise en œuvre et à l'après-vente. Bien que chaque membre de l'équipe ait un rôle unique à jouer, ils travaillent ensemble de façon harmonieuse pour offrir une expérience cohérente et complète.



Nous sommes partout où vous avez besoin de nous.

Avec une présence mondiale en termes d'employés, d'employés, de revendeurs, de centres de données et de R&D.



Et un écosystème mondial de partenaires pour vous soutenir.

Distributeurs de Cloud



Revendeurs



Alliances stratégiques



Marketplace AppConnect



Valeurs de Talkdesk.

Le code moral qui nous définit, qui nous oriente et qui nous inspire chaque jour.



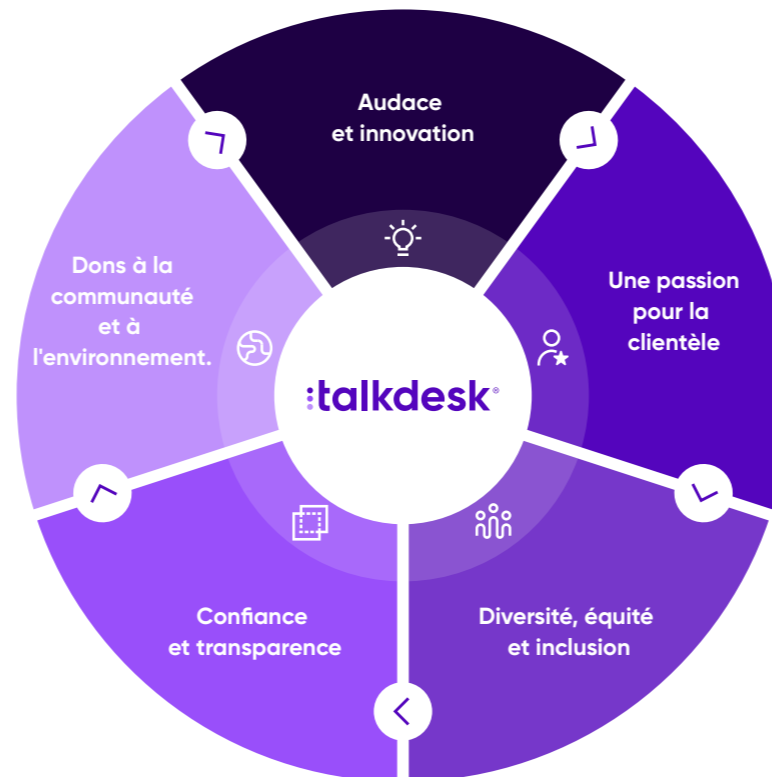
Dons à la communauté et à l'environnement.

Nous estimons que nous devons apporter notre contribution en donnant de notre temps, en soutenant des associations et des ONG en lesquelles nous croyons et en minimisant notre empreinte écologique.



Confiance et transparence.

Nous faisons ce que nous disons que nous ferons. Nous investissons dans la plus haute sécurité de nos produits et nous croyons que la transparence crée la confiance avec nos employés, nos clients, et nos partenaires.



Audace et innovation.

Nous avons un état d'esprit innovant et courageux, axé sur l'offre de produits et de solutions qui redéfinissent l'expérience du client, rendant l'impossible possible.



Une passion pour la clientèle.

Tout ce que nous faisons est pour nos clients.



Diversité, équité et inclusion.

Nous pensons que des résultats révolutionnaires sont obtenus lorsque nous travaillons ensemble, que nous représentons la diversité des communautés dans lesquelles nous vivons et que nous servons, et que nous avons tous un sentiment d'appartenance.

Au sujet de Talkdesk.

Talkdesk® est un leader mondial des centres de contact cloud alimentés par l'IA pour les entreprises de toutes dimensions. Talkdesk CX Cloud et Industry Experience Clouds aident les entreprises à fournir un service client moderne à leur manière. Notre plateforme de centre de contact fiable, flexible et innovante tire parti de l'IA et de l'automatisation pour générer des résultats exceptionnels pour leurs clients et pour améliorer les résultats financiers. Au service de nos clients dans plus de 100 pays, nous nous associons à nos clients pour offrir une innovation continue et des résultats révolutionnaires. Notre engagement inébranlable à tenir nos promesses et nos investissements dans les plus hauts niveaux de sécurité et de fiabilité du produit sont inégalés dans le secteur. Améliorez l'expérience de vos clients, augmentez votre efficacité et augmentez votre chiffre d'affaires avec Talkdesk, une plateforme de centre de contact cloud conçue pour votre secteur d'activité.

[Pour en savoir plus](#) et pour assister à [une démonstration auto-guidée](#) rendez-vous sur www.talkdesk.com.