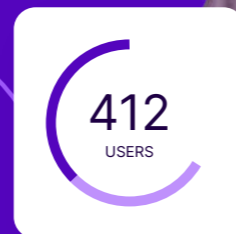


:talkdesk®

Un servizio
clienti innovativo.
A modo tuo.



Anne Byrd
Today, 11:32 PM
AGENT

A white rounded rectangular card featuring a circular profile picture of a woman. Below the picture, the name 'Anne Byrd' is displayed, followed by the time 'Today, 11:32 PM' and the role 'AGENT'. A purple line connects the top right of the card to a purple dot on a circular path.



Indice.

La CX come priorità	03
La Mission di Talkdesk	07
Perché le aziende scelgono Talkdesk	08
Panoramica del prodotto	09
Riconoscimento del settore e dei clienti	16
Il vantaggio dei servizi Talkdesk	22
Presenza globale ed ecosistema di partner	24
Valori e storia di Talkdesk	26

L'imperativo della CX.

Aziende che hanno generato la migliore soddisfazione dei clienti della categoria:



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

L'asticella del servizio clienti non è però mai stata così alta o difficile da raggiungere.

75%

dei consumatori abbandonerebbe un marchio che ama dopo diverse esperienze negative.

54%

dei consumatori afferma che la customer experience della maggior parte delle aziende deve essere migliorata.

49%

dei leader della CX hanno segnalato un aumento del tasso di abbandono degli agenti negli ultimi 12 mesi.

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

Non è possibile fornire buone esperienze ai clienti con tecnologie obsolete.

Il mondo è cambiato. L'intelligenza artificiale non è più l'arte del possibile, ma l'arte del fattibile. Tuttavia, la maggior parte delle aziende dispone di una tecnologia per contact center che non è all'altezza della situazione. Questi sistemi operano come canali compartimentati, con poca o nessuna integrazione con i sistemi aziendali più importanti. Sono difficili da adattare a esigenze aziendali in continua evoluzione e costosi da mantenere. Con il progresso della tecnologia e l'aumento delle aspettative dei clienti, queste piattaforme di contact center legacy diventano un ostacolo. La loro incapacità di innovare con l'intelligenza artificiale limita la capacità di fornire un servizio clienti innovativo.



E se tu potessi...



Aumentare il lifetime value dei clienti

Coinvolgi i clienti ovunque, in qualsiasi momento e su qualsiasi canale con un'assistenza personalizzata e contestualizzata.



Operare in modo più efficiente

Riduci il costo per interazione con l'intelligenza artificiale e l'automazione che aumentano le risoluzioni self-service, incrementano la produttività della forza lavoro ed estrapolano informazioni dai preziosi dati dei clienti.

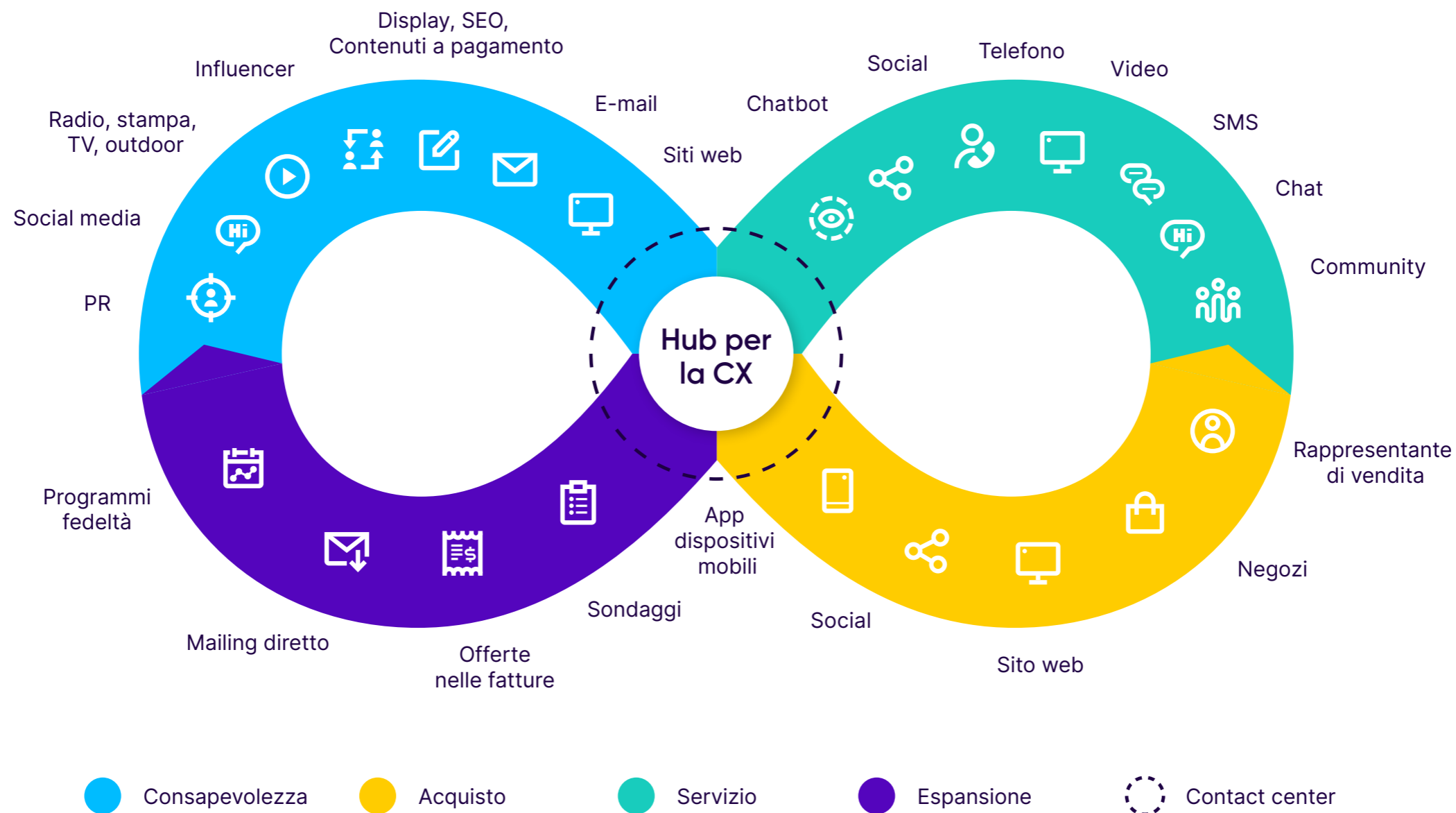


Massimizzare gli investimenti tecnologici

Consolida, integra e personalizza la tua tecnologia in modo da ridurre i costi e le spese generali in IT, aumentando al contempo l'agilità aziendale.

Il contact center è il cuore di una grande strategia incentrata sulla CX.

La capacità di risolvere i problemi del servizio clienti al primo contatto è il fattore numero 1 per la fidelizzazione dei clienti.



LA MISSION DI TALKDESK

Miriamo a **eliminare il cattivo servizio clienti** fornendo alle aziende **un'intelligenza artificiale in grado di ottimizzare** concretamente l'esperienza dei clienti, aumenti l'efficienza e faccia crescere il fatturato.

Talkdesk è leader dei contact center su cloud per aziende di tutte le dimensioni.

Aiutiamo le aziende di tutto il mondo a trasformare la customer experience grazie all'intelligenza artificiale.

1.750

Dipendenti in tutto il mondo

94%

CSAT

>50%

Investimenti in R&S

20+

Settori supportati

8^a

Forbes Cloud 100

100+

Paesi in cui forniamo servizi ai clienti

Riteniamo che le migliori customer experience inizino con l'intelligenza artificiale.

Talkdesk CX Cloud™ aiuta i brand a sfruttare tutto il potenziale dell'intelligenza artificiale nel contact center e a ottenere un risparmio sui costi e un'efficienza operativa senza precedenti.

Affidabile

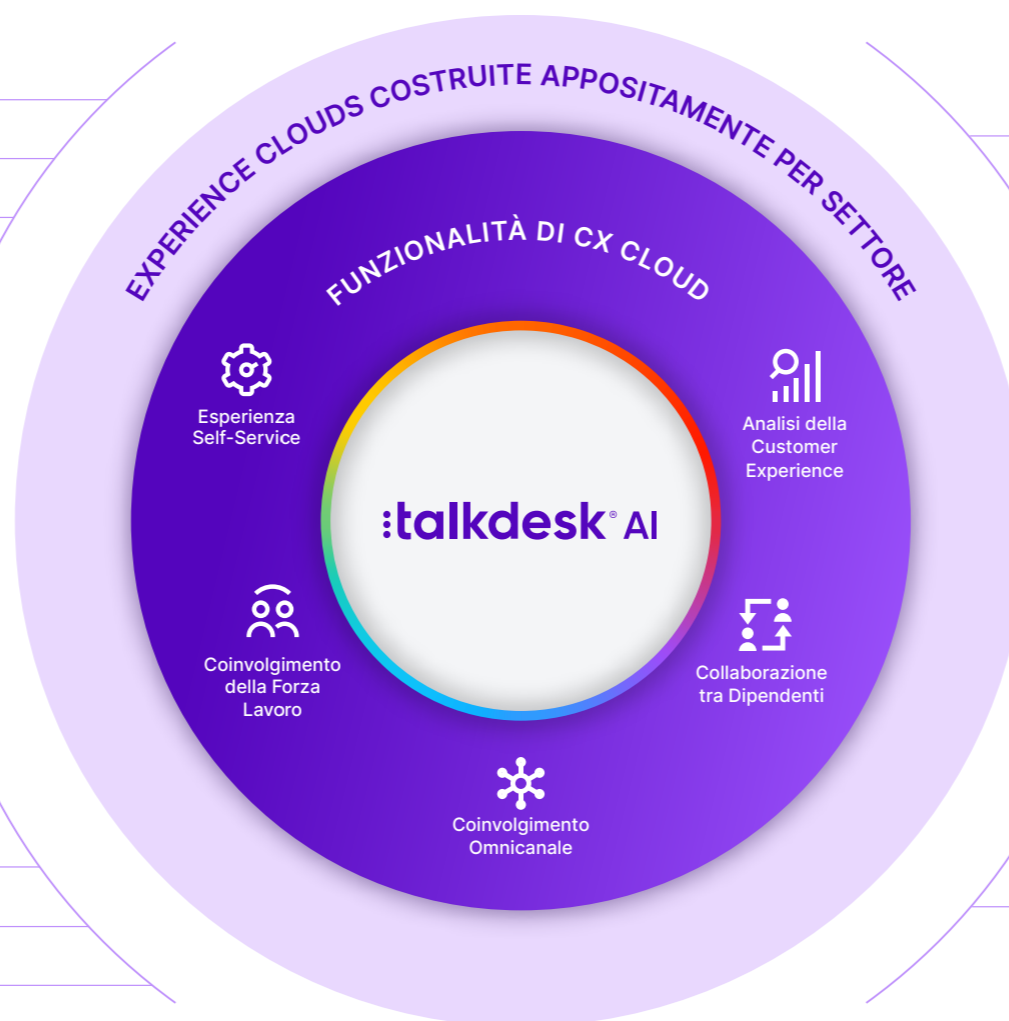
- Clienti in oltre 100 Paesi
- Rete di comunicazione globale
- Più di 30 certificazioni di sicurezza

Flessibile

- Oltre 70 integrazioni predefinite
- Tool no code, low code e con codice personalizzato
- Oltre 100 soluzioni AppConnect marketplace

Innovativo

- Coinvolgimento omnichannel senza soluzione di continuità
- Tutto su un intuitivo unico schermo
- Automazioni che favoriscono l'efficienza



Esperienze specifiche di Settore

- Workspace per agenti specifico
- Pre-integrate con i principali sistemi del settore
- Pre-progettati con flussi di lavoro e automazione personalizzati
- Pre-addestrati con intelligenza artificiale specifica per il settore

IA Talkdesk

- Servizio Self-service del Cliente
- Assistenza agli agenti
- Analisi delle interazioni
- Operativizzazione dell'IA

L'intelligenza artificiale di Talkdesk alimenta l'intera piattaforma di contact center per migliorare i risultati in ogni fase del customer journey.

PRODOTTI SPECIFICI PER IL SETTORE



IA per Self-Service

Automazione aiutare i clienti ad aiutarsi da soli e ottenere così risposte più velocemente.



IA per Coinvolgimento omnicanale

Un'unica piattaforma per coinvolgere tutti i canali, **vocali o digitali**, con automazioni per rendere ogni agente il miglior agente.



IA per Coinvolgimento della Forza Lavoro

Funzionalità di coinvolgimento e gestione per semplificare la vita di agenti, manager e decision maker.



IA per Collaborazione tra Dipendenti

Tool e integrazioni per una comunicazione perfetta tra reparti, team e dipendenti.



IA per Analisi della Customer Experience

Analytics, automazione e insights per conoscere tutto ciò che riguarda il cliente e l'interazione.



L'IA che effettivamente automatizza (e risolve!) le interazioni attraverso il self-service.

Fornisci risposte precise (non articoli) con l'IA di Talkdesk. Gli agenti virtuali forniscono un'assistenza simile a quella umana e permettono ai clienti di ottenere risposte alle loro domande rapidamente e in qualsiasi momento della giornata.

IA per il Self-service

IA per il Coinvolgimento Omnicanale

IA per il Coinvolgimento della Forza Lavoro

IA per la Collaborazione tra Dipendenti

IA per l'Analisi della Customer Experience

Identity
Leverage Voice Biometrics to decrease AHT and Phone Validation to detect fraud.

1311 contacts

Name	Call risk	Voice authentication
MV Maria Vincent	90%	Failed
BW Benjamin Wilson	85%	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

Contact details
GS Gwendolyn Satterfield
+331981111114

Last call
Today, 10:22 PM

Risk 80%
Voice authentication: Failed
Phone validation: Suspicious

History

Status	Valid	Fraud Score	When
Safe	Yes	0%	Today, 10:32 PM
Suspicious	Yes	77%	Yesterday, 11:21 AM
Safe	Yes	18%	Sep 15, 01:00 PM
High risk	Yes	88%	Sep 07, 01:34 PM

AUTENTICAZIONE SELF-SERVICE

Cards

Create card

Kettle content capacities

Mix Kettle

Strong reputation for making high-quality design products has been growing worldwide, with the range of small appliances including kettles and coffee makers. The brand's content capacities are 1.7 and 2.0 liters. With its use of technology and digital tools, the brand has been making every investment count. Strong reputation for making high-quality design products has been growing worldwide.

GESTIONE DELLA CONOSCENZA

Virtual Agent

Session monitor

Channel & contact	Virtual agent	Sentiment	Started
Harmon 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
Chandrasekhar Ramani	Car rental	Negative	Yesterday, 11:20 AM
Harmon Porter	Book flight	Positive	Yesterday, 3:20 PM
Harmon Porter	Book flight	Neutral	Dec 10, 2023, 10:10 AM

Overview

Bank assistant

Active sessions: 186

Sessions per channel: 2402

Total sessions vs. escalations: 2402

Flow Designer

Flow Designer interface showing a workflow diagram with steps like 'Flow trigger', 'Ask', 'Comment', 'Form trigger', 'Sub flow', 'Decision action', 'Function', 'Digital components', 'Button', 'Cancel', 'Check reply', and 'Media'.

AGENTI VIRTUALI VOCALI E DIGITALI

L'IA aiuta gli agenti a rispondere ai problemi in modo rapido e corretto.

Incontra i tuoi clienti ovunque con **Talkdesk Omnichannel Engagement**, una suite integrata di soluzioni intelligenti e intuitive che consentono di interagire con clienti e prospect sul loro canale preferito e di soddisfare le loro domande al primo contatto.

IA per il Self-service

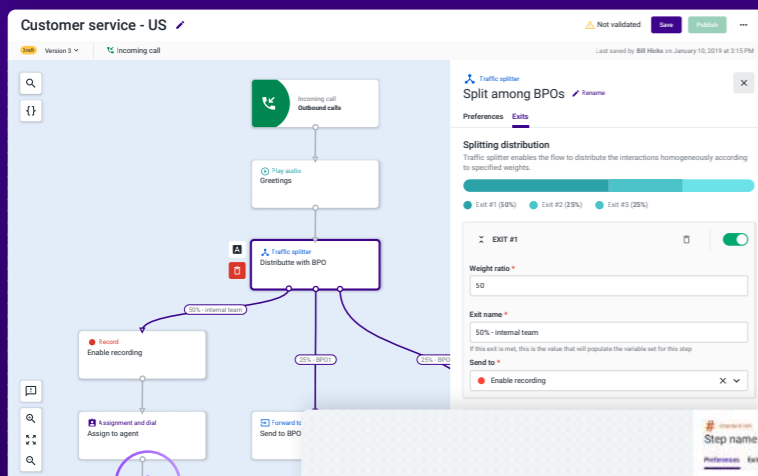
IA per il Coinvolgimento Omnicanale

IA per il Coinvolgimento della Forza Lavoro

IA per la Collaborazione tra Dipendenti

IA per l'Analisi della Customer Experience

ORCHESTRAZIONE E INSTRADAMENTO



AMBIENTE DI LAVORO PER AGENTI E APP PER DISPOSITIVI MOBILI

OUTBOUND ENGAGEMENT

COINVOLGIMENTO VOCALE

COINVOLGIMENTO DIGITALE

ASSISTENZA PER GLI AGENTI

L'IA che ottimizza il personale del contact center.

Gestisci, sviluppa e coinvolgi i tuoi agenti durante tutto il ciclo di vita dei dipendenti, indipendentemente dalla loro posizione con **Talkdesk Workforce Engagement**.

IA per il Self-service

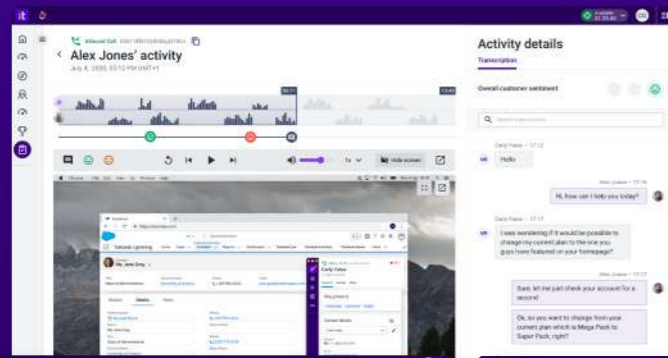
IA per il Coinvolgimento Omnicanale

IA per il Coinvolgimento della Forza Lavoro

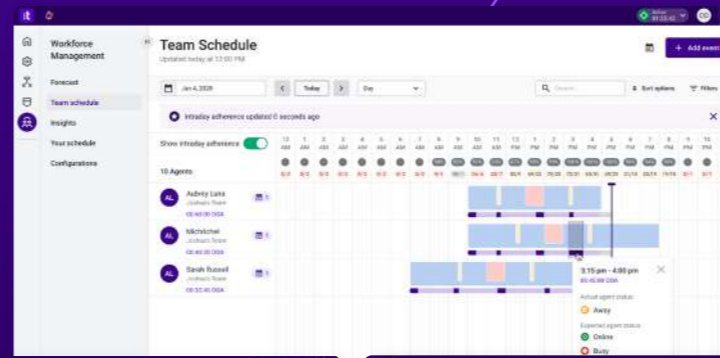
IA per la Collaborazione tra Dipendenti

IA per l'Analisi della Customer Experience

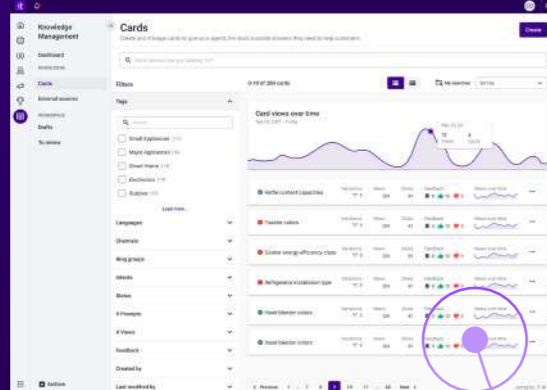
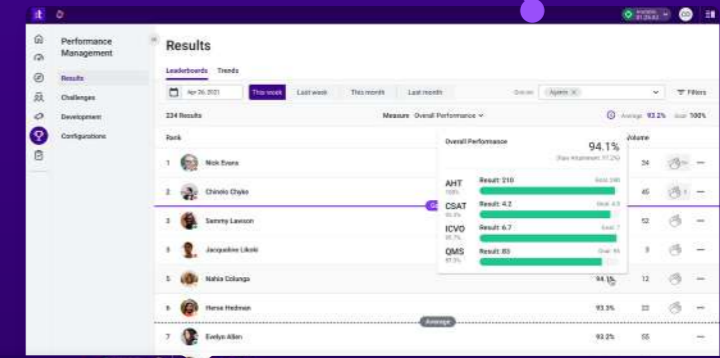
REGISTRAZIONE DELLE INTERAZIONI



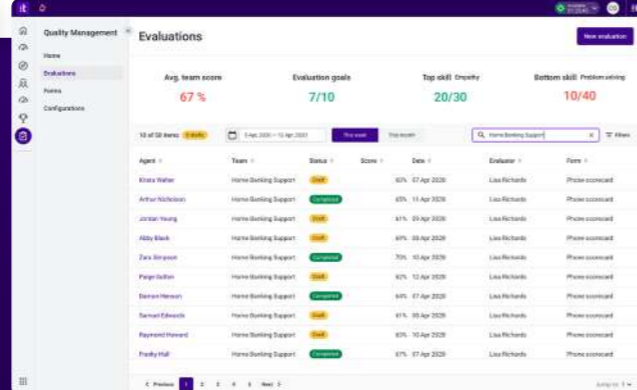
GESTIONE DELLA FORZA LAVORO



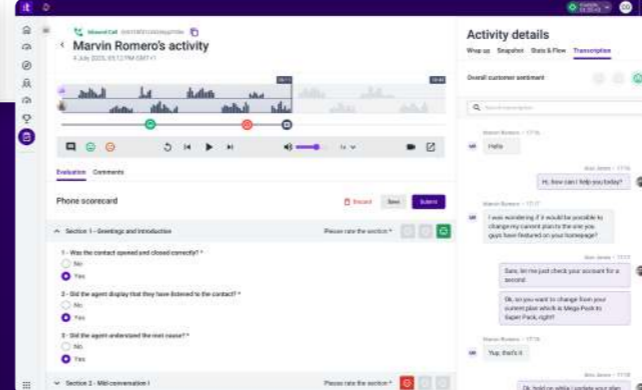
COACHING E PERFORMANCE DEGLI AGENTI



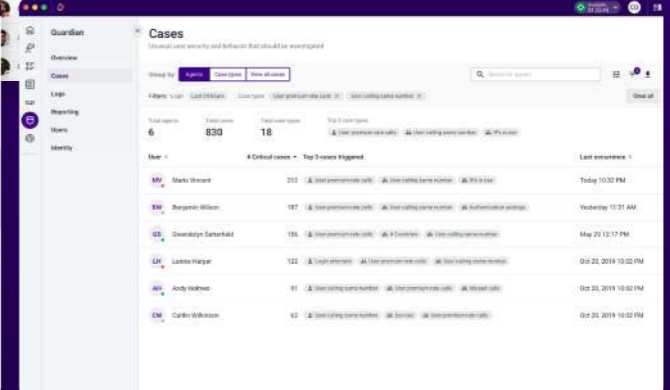
KNOWLEDGE MANAGEMENT



QUALITY MANAGEMENT



ASSISTENZA QM AUTOMATIZZATA DALL'IA



CONFORMITÀ E MONITORAGGIO DELLA FORZA LAVORO

L'IA che elimina i silos nella tua azienda.

Potenzia il servizio clienti oltre il contact center tradizionale grazie **alla Collaborazione tra Dipendenti**. Talkdesk integra contact center, sistemi telefonici aziendali e strumenti di collaborazione per una comunicazione continua e fluida tra uffici, team e dipendenti.

IA per il Self-service

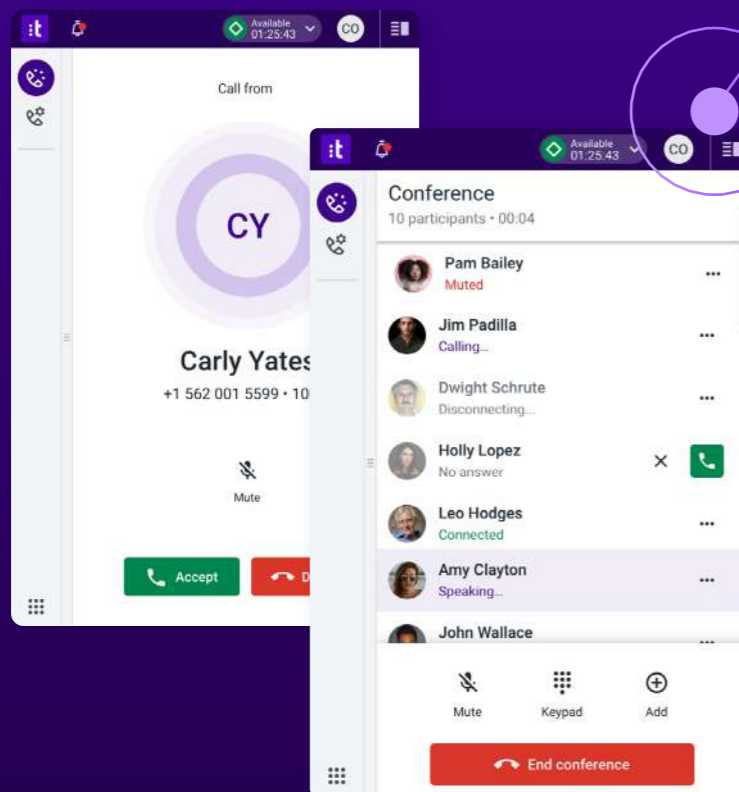
IA per il Coinvolgimento
Omnicanale

IA per il Coinvolgimento
della Forza Lavoro

**IA per la Collaborazione
tra Dipendenti**

IA per l'Analisi della
Customer Experience

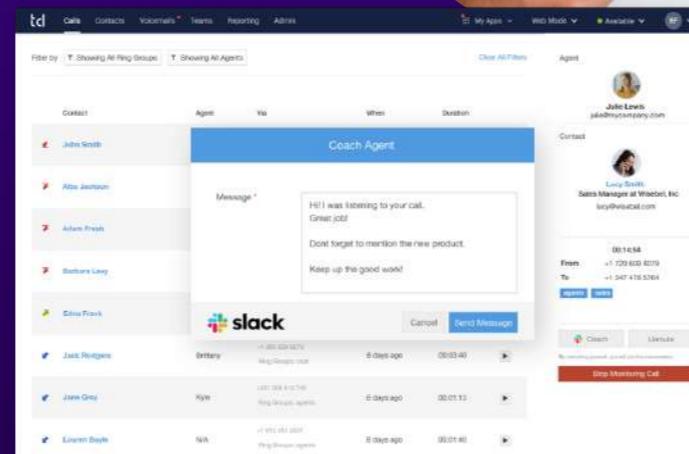
SISTEMA TELEFONICO AZIENDALE



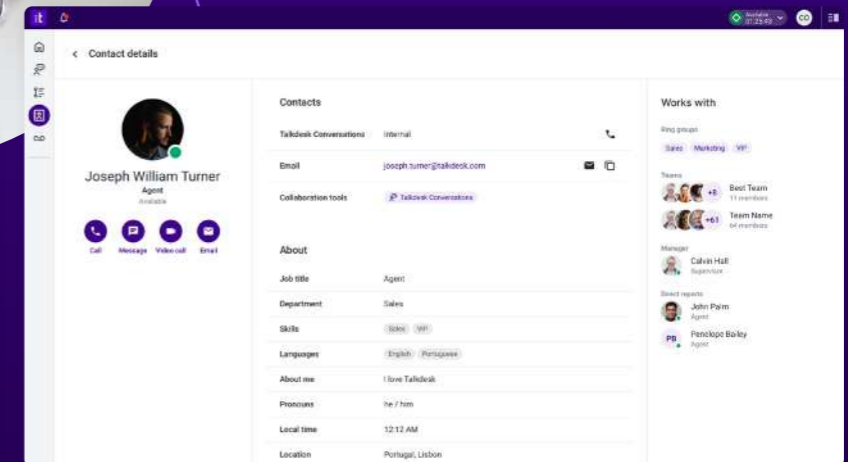
COMUNICAZIONI
PLUG & PLAY



TALKDESK ZOOM CONNECTOR



TALKDESK SLACK CONNECTOR



TALKDESK MICROSOFT TEAMS CONNECTOR

L'intelligenza artificiale che effettivamente consente di estrarre informazioni da ogni interazione.

Sfrutta ogni conversazione per ottenere informazioni preziose sui clienti e migliorare l'efficienza **operativa con strumenti di analytics, automazione e insight**. Identifica le cause dei problemi dei clienti, i punti di attrito e le opportunità che passano inosservate.

IA per il Self-service

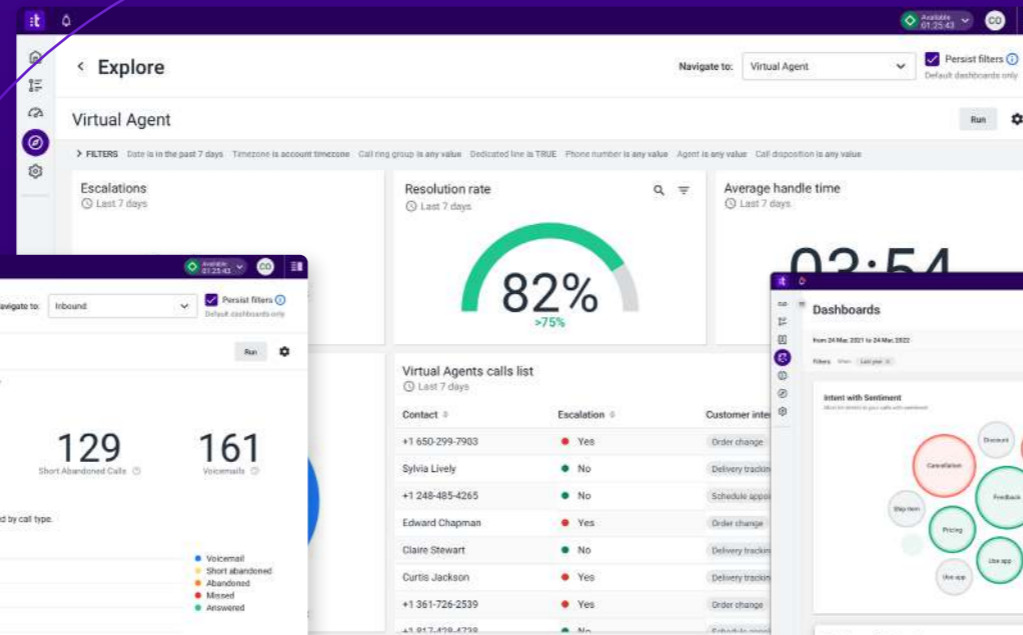
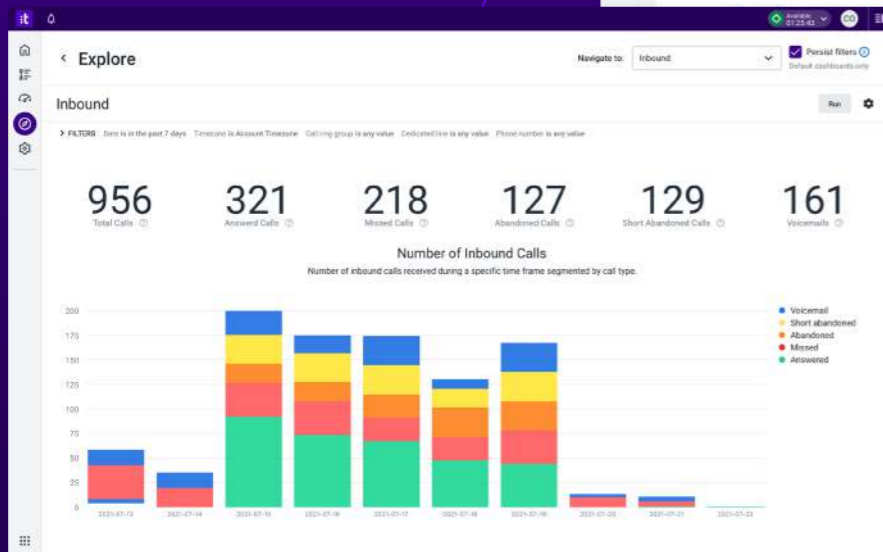
IA per il Coinvolgimento Omnicanale

IA per il Coinvolgimento della Forza Lavoro

IA per la Collaborazione tra Dipendenti

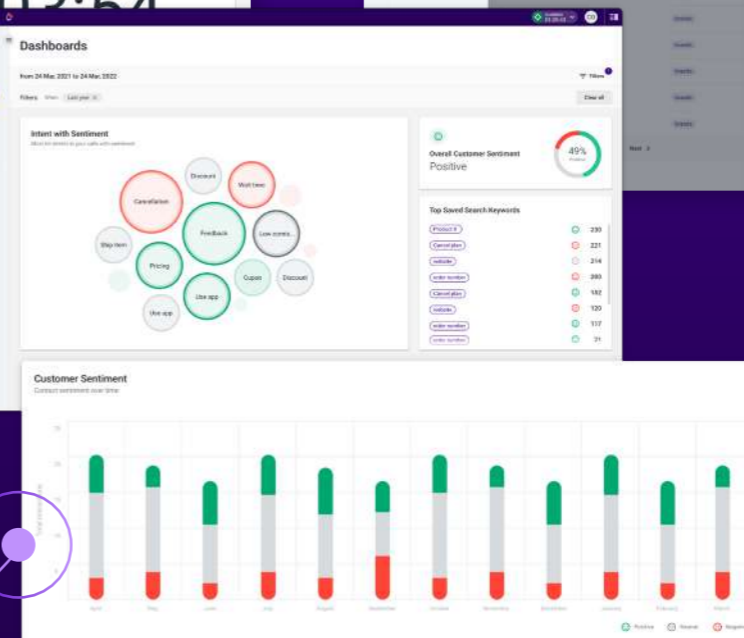
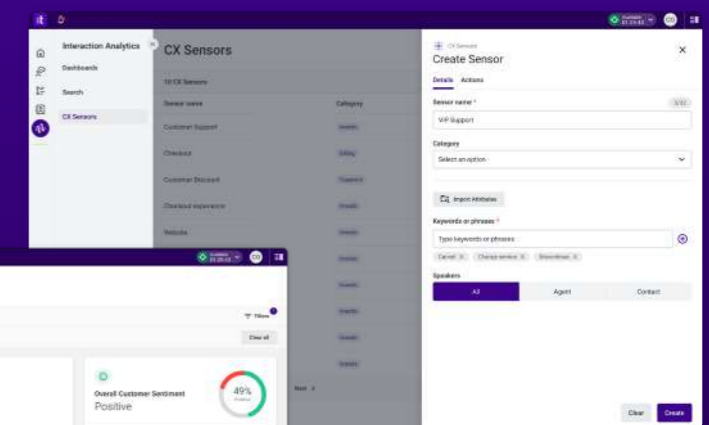
IA per l'Analisi della Customer Experience

BUSINESS INTELLIGENCE



DASHBOARDS IN TEMPO REALE

DASHBOARD IN TEMPO REALE



ANALISI DELLE INTERAZIONI E DEL SENTIMENT

Il servizio clienti non è uguale per tutti.

Ecco perché offriamo Talkdesk Industry Experience Clouds™ appositamente progettate per soddisfare specifiche esigenze verticali e apportare valore alle aziende fin dal primo momento.

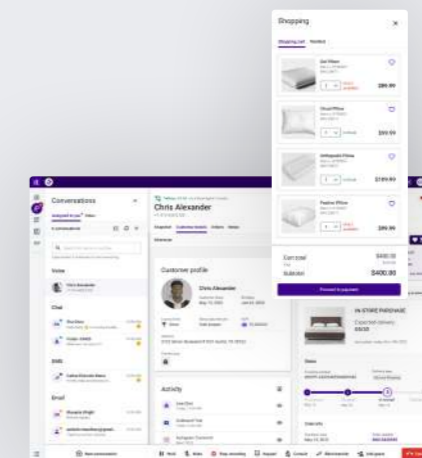
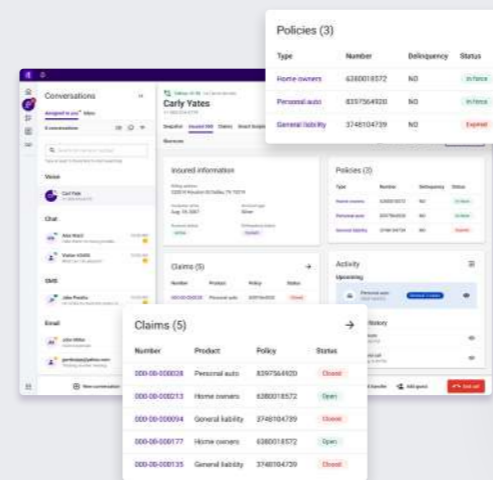
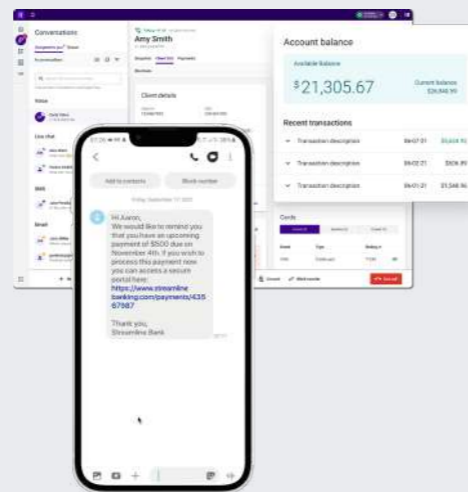
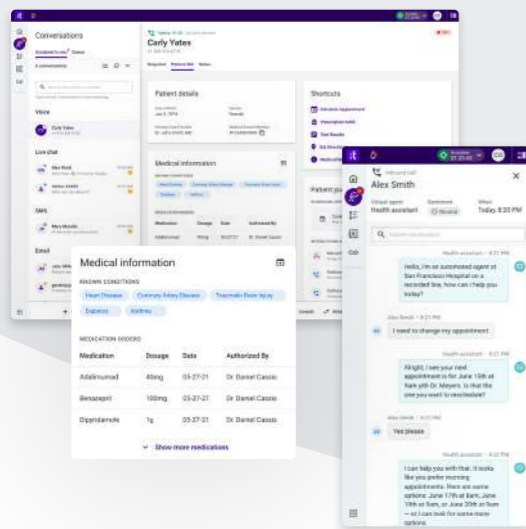
Healthcare Experience Cloud™ for Providers

Financial Services Experience Cloud™ for Banking

Financial Services Experience Cloud™ for Insurance

Retail Experience Cloud™

CX Cloud™ FedRAMP® Edition



Gold Winner
B2B Products



Best Patient Relationship
Management
Solution



Customer Support
Software of the Year



Silver Winner
FinTech Solution



Bronze Winner
Healthcare Tech Solution



Best Practices Customer
Value Leadership
Healthcare and Retail

Cosa dicono di noi: Le valutazioni dei nostri clienti ci hanno sempre posizionato come leader tra i fornitori di contact center.

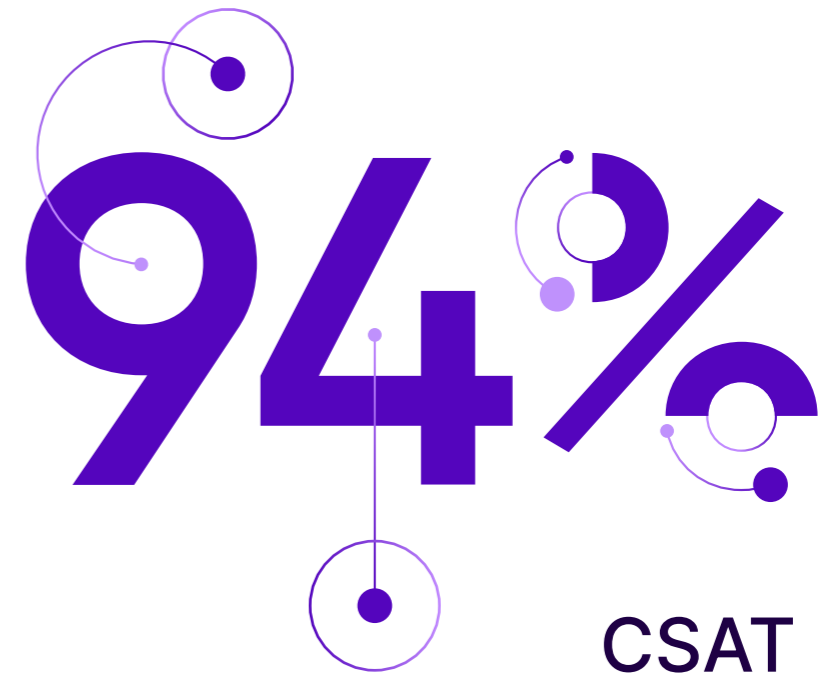
Talkdesk si è classificato al primo posto nella classifica globale G2® Grid® per contact center per 6 edizioni consecutive.

[VEDI IL NOSTRO RATING](#)




Tutto ciò che facciamo, lo facciamo per i nostri clienti.

La nostra passione per i clienti, l'innovazione, le partnership di fiducia si traducono in rating e valutazioni di eccellenza.




I nostri rating.

Giugno 2023

		
	RECENSIONI	RATING
Talkdesk	2122	4.4
Five9	359	4.0
NICE CXone	1572	4.3
Genesys Cloud	1404	4.3

		
	RECENSIONI	RATING
Talkdesk	696	4.7
Five9	129	4.4
NICE CXone	102	4.6
Genesys Cloud	8	3.6

		
	RECENSIONI	RATING
Talkdesk	561	8.7
Five9	87	7.9
NICE inContact	767	8.6
Genesys Cloud	544	8.5

Talkdesk è utilizzata da agenti e specialisti in oltre 95 paesi.

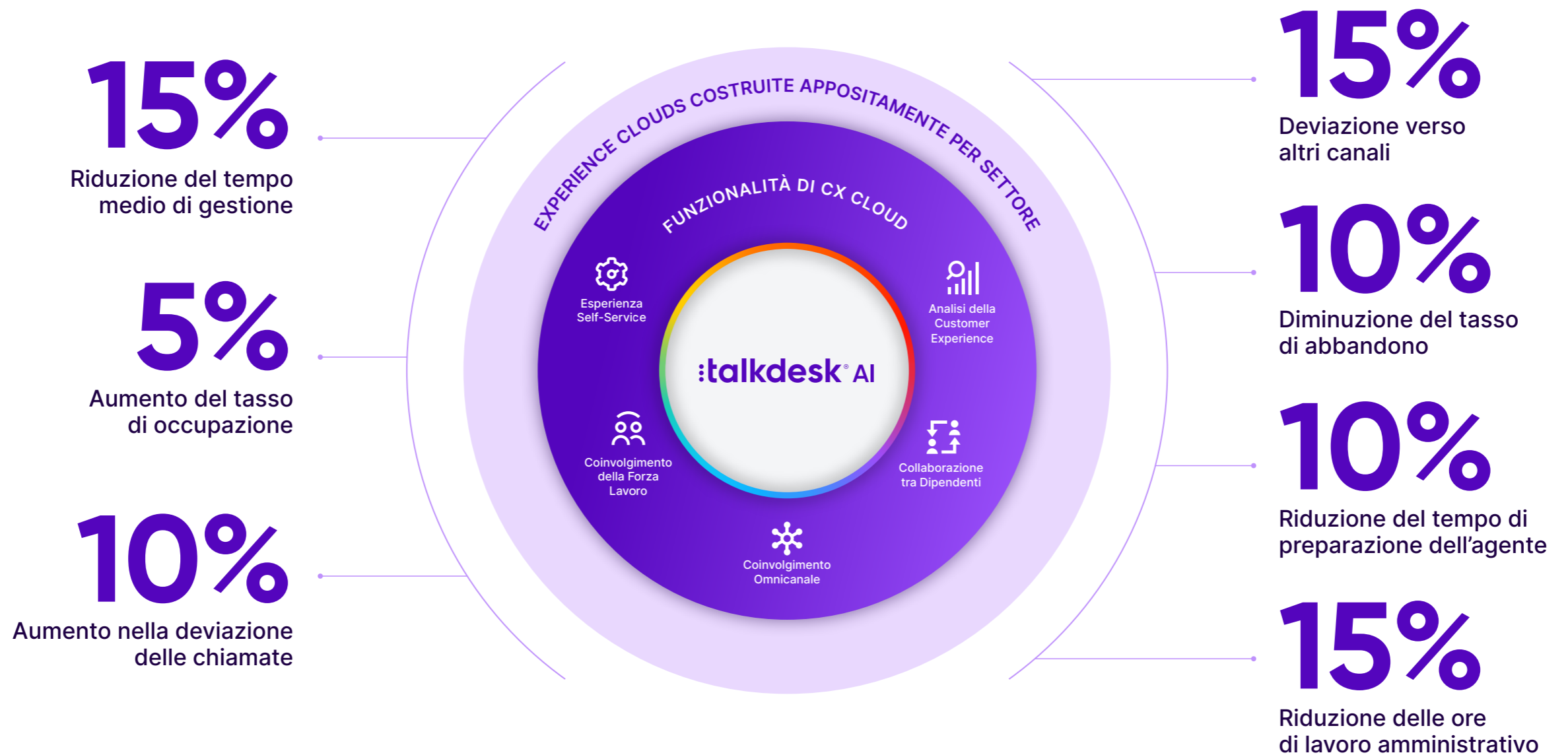
Ottenendo un vero ROI dall'IA nel servizio clienti.

Scopri di più sui nostri [clienti](#).



Promuovere valore nel contact center.

Scopri i risultati specifici dei clienti [nella Ricerca TechValidate su Talkdesk.](#)



E fornire valore all'azienda.

“Eravamo alla ricerca di una soluzione che **ci aiutasse a scalare le nostre operazioni di** assistenza a lungo termine. Siamo un team self-service e in rapida evoluzione. Ci siamo resi conto che Talkdesk era l'unica soluzione **in grado di tenere il passo**. Con Talkdesk abbiamo trovato un partner in grado di evolvere, e in modo rapido, insieme a noi durante la nostra espansione.”

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



“Eravamo alla ricerca di una soluzione **affidabile e flessibile**, che potessimo implementare ovunque e in qualsiasi momento senza grandi cambiamenti nella nostra infrastruttura. Abbiamo scelto Talkdesk.”

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



“In meno di un anno, Talkdesk ha trasformato il nostro call center obsoleto **in una moderna esperienza su cloud in grado di identificare informazioni utili**. Abbiamo concentrato 12 call center in un unico Patient Access Center.. In passato, non riuscivamo a misurare nulla, mentre ora siamo in grado di misurare tutto.”

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



I vantaggi dei servizi globali Talkdesk.

Siamo qui per te, in ogni fase del tuo percorso.

Perché i nostri clienti ci apprezzano e restano con noi? Perché collaboriamo con le aziende fin dall'inizio, prima che vengano firmati i contratti. E restiamo con i nostri clienti durante l'intero percorso. È ciò che chiamiamo CX Services.



Value Consulting.

Collaboriamo con te per definire le tue esigenze aziendali specifiche e lo stato futuro ideale.



Professional Services.

Ti aiutiamo ad abilitare le persone, i processi e le tecnologie per realizzare una customer experience di eccellenza.

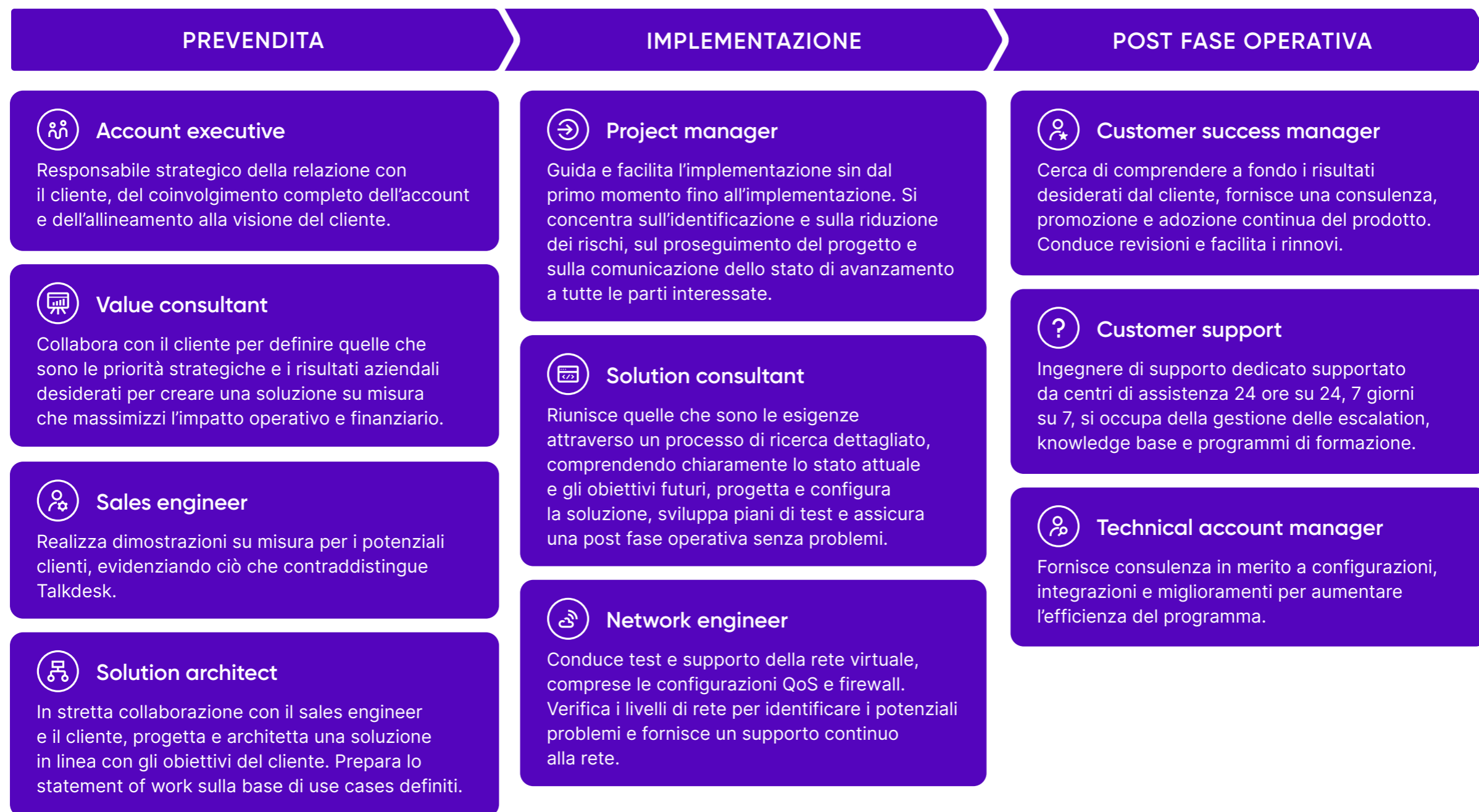


Customer Success.

Offriamo una vasta gamma di servizi che consentono alla tua azienda di attuare la trasformazione aziendale attraverso il valore aggiunto del contact center.

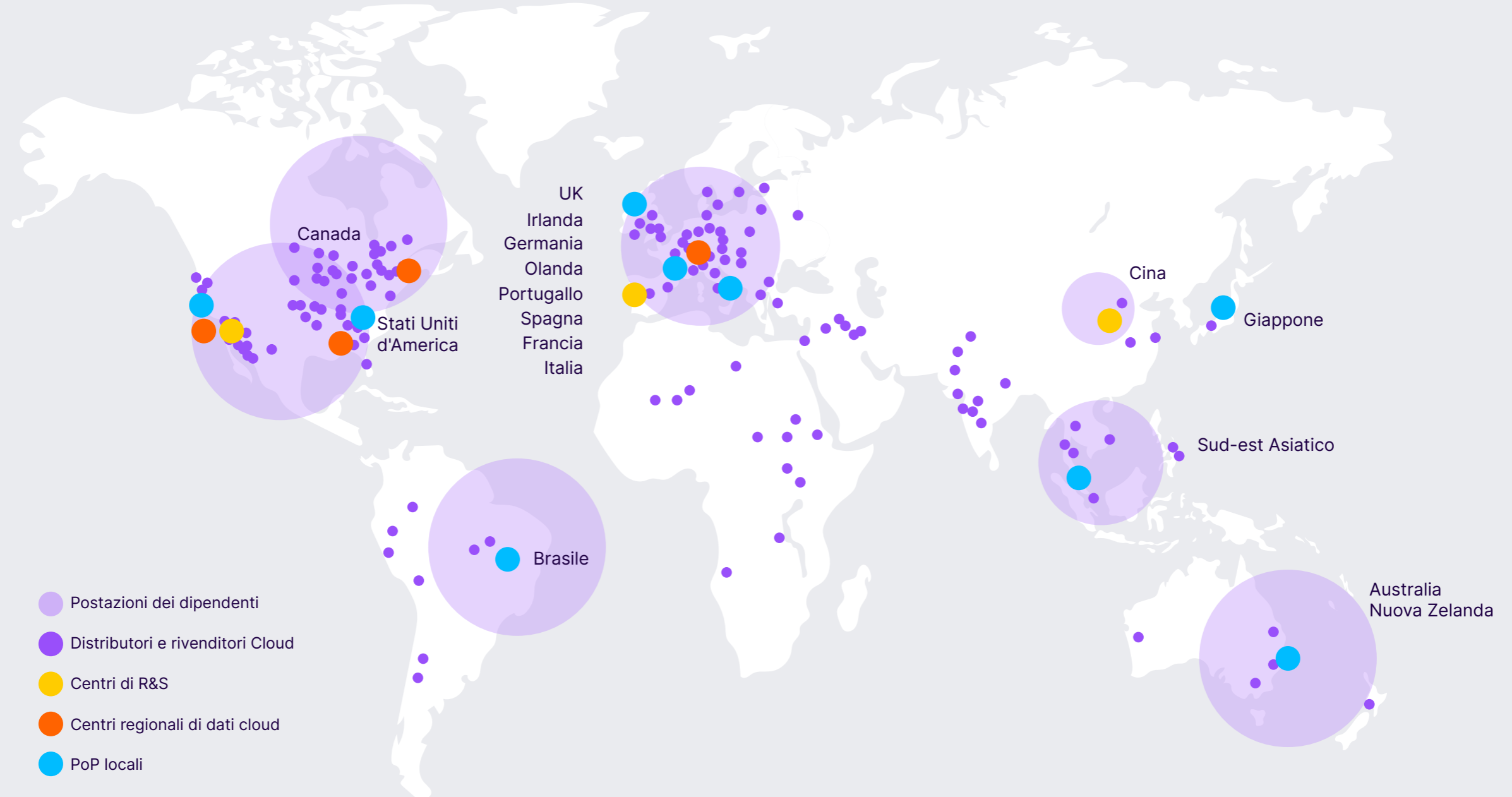
Specialisti per sostenerti lungo tutto il percorso.

I nostri team di contatto con i clienti sono specializzati per supportare i clienti in ogni fase del percorso, dalla prevendita all'implementazione e al supporto post fase operativa. Sebbene ogni membro del team abbia un ruolo unico a cui dedicarsi, essi lavorano insieme in modo armonioso per fornire un'esperienza coesa e completa ai clienti.



Siamo ovunque tu abbia bisogno di noi.

Con una presenza globale di dipendenti, rivenditori, centri dati e ricerca e sviluppo.



Un ecosistema globale di partner per supportarti.

Distributori Cloud



Rivenditori



Alleanze Strategiche



Marketplace AppConnect



I valori di Talkdesk.

Il codice di condotta che ci definisce, ci guida e ci ispira, ogni giorno.



Contributi alla Società e all'Ambiente.

Riteniamo che sia importante contribuire alla comunità in cui viviamo offrendo il nostro tempo come volontari, sostenendo le organizzazioni no profit e riducendo al minimo la nostra impronta globale.



Fiducia e Trasparenza.

Facciamo effettivamente ciò che sosteniamo di fare. Investiamo per garantire la massima sicurezza dei nostri prodotti e crediamo che la trasparenza crei fiducia nei confronti dei nostri dipendenti, clienti e partner.



Innovazione con coraggio.

Abbiamo una mentalità innovativa e coraggiosa, incentrata sull'offerta di prodotti e di soluzioni che ridefiniscono la customer experience, rendendo possibile l'impossibile.



Fortemente orientati al cliente.

Tutto ciò che facciamo, lo facciamo per i nostri clienti.



Diversità, equità e inclusione.

Crediamo che i risultati migliori si ottengano quando si lavora insieme, si rappresenta la diversità delle comunità in cui si vive, si presta un servizio e si prova un senso di appartenenza.

Talkdesk – Chi siamo

Talkdesk® è leader dei contact center su cloud alimentati dall'intelligenza artificiale per aziende di tutte le dimensioni. Talkdesk CX Cloud e Industry Experience Clouds aiutano le aziende a fornire un servizio clienti all'avanguardia e personalizzato. La nostra piattaforma di contact center affidabile, flessibile e innovativa, sfrutta l'IA e l'automazione per ottenere risultati eccezionali per i clienti e migliorare i profitti. Forniamo un servizio clienti enterprise in oltre 100 paesi e collaboriamo con i nostri clienti per offrire innovazione continua e risultati rivoluzionari. Il nostro impegno costante nel fare ciò che sosteniamo di fare e il nostro investimento nei più alti livelli di sicurezza e affidabilità per i nostri prodotti fanno sì che non siamo secondi a nessuno nel settore. Migliora l'esperienza dei clienti, aumenta l'efficienza e incrementa i ricavi con Talkdesk, una piattaforma di contact center su cloud costruita per il tuo settore.

Per saperne di più e partecipare a una demo autoguidata, visita il sito www.talkdesk.com.