

:talkdesk®

Modernize o serviço  
de apoio ao cliente.  
À sua maneira.



Anne Byrd  
Today, 11:32 PM  
AGENT

A white rounded rectangular card featuring a circular profile picture of a woman with dark hair. Below the photo, the name 'Anne Byrd' is written in bold, followed by 'Today, 11:32 PM' and 'AGENT' in smaller text.

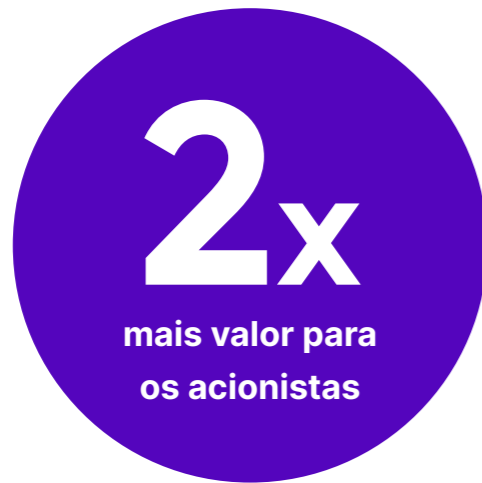


# Índice.

O imperativo da CX	03
Missão da Talkdesk	07
Por que motivo as empresas escolhem a Talkdesk	08
Visão geral do produto	09
Reconhecimento do setor e dos clientes	16
Vantagem dos serviços da Talkdesk	22
Presença global e ecossistema de parceiros	24
Valores e história da Talkdesk	26

# O imperativo da CX.

As empresas com a melhor satisfação do cliente geraram:



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

Mas a fasquia para o serviço de apoio ao cliente nunca esteve tão alta nem nunca foi tão difícil de atingir.

**75%**

dos consumidores abandonariam uma marca de que gostam após diversas más experiências.

**54%**

dos consumidores consideram que a experiência do cliente na maioria das empresas precisa de ser melhorada.

**49%**

dos líderes de CX comunicaram um aumento do desgaste dos agentes nos últimos 12 meses.

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

# Não é possível proporcionar boas experiências aos clientes com tecnologia ultrapassada.

O mundo mudou. A IA já não é a arte do possível; é a arte do exequível. Mas a maioria das empresas tem uma tecnologia de contact center que não está à altura das circunstâncias. Estes sistemas funcionam como silos de canais, com pouca ou nenhuma integração com sistemas empresariais essenciais. São difíceis de adaptar às necessidades empresariais em constante mudança e têm uma manutenção dispendiosa. À medida que a tecnologia progride e as expectativas dos clientes aumentam, estas plataformas antigas de centros de contacto tornam-se um risco. A sua incapacidade de inovar com a IA limita a sua capacidade de prestar um avançado serviço de apoio ao cliente.

## Os clientes querem:

- Que os ajudem
- Que os conheçam
- Que os surpreendam

## Desafios com a tecnologia do passado

- Criada antes da era digital
- Canais em silos
- Pouca ou nenhuma integração
- Adaptação lenta
- Inovação estagnada
- Elevado custo operacional
- Falta de inteligência artificial

## As empresas querem:

- Automatizar mais interações com self-service
- Auxiliar os agentes para que sirvam os clientes de forma rápida e precisa
- Analisar cada interação para obter informações valiosas

# E se fosse possível...



## **Aumentar o valor vitalício do cliente**

Interaja com os seus clientes em qualquer lugar, a qualquer hora e em qualquer canal com apoio personalizado baseado no contexto.



## **Operar de forma mais eficiente**

Reduza o seu custo por interação com a IA e a automação que aumentam a resolução com self-service, aumentam a produtividade da equipa e extraem informações dos valiosos dados dos clientes.

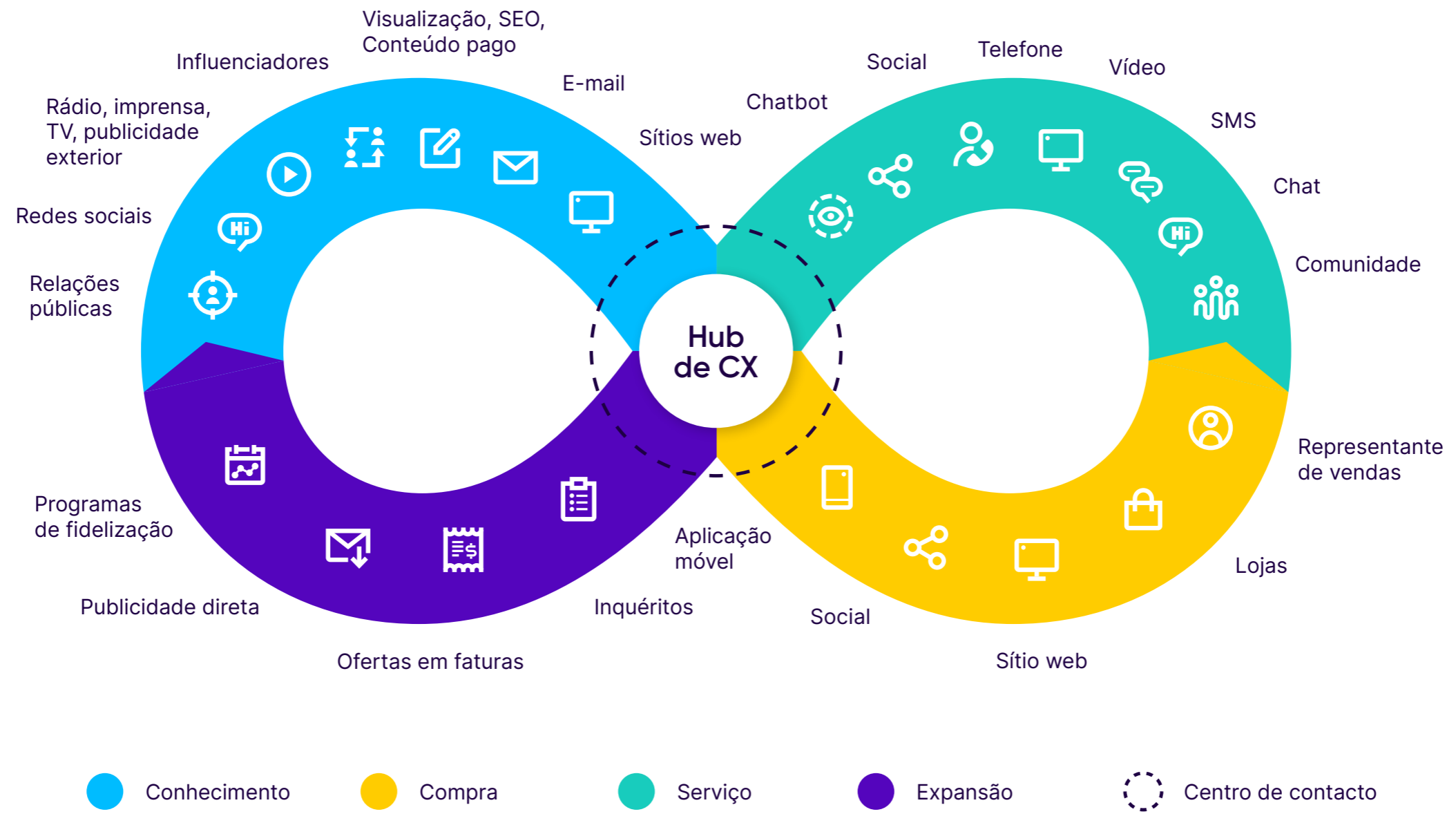


## **Maximizar os investimentos tecnológicos**

Consolide, integre e personalize a sua tecnologia de forma a reduzir os custos e a sobrecarga de TI, enquanto aumenta a agilidade empresarial.

# O contact center é o cerne de uma grande estratégia CX.

A capacidade de resolver problemas do serviço de apoio ao cliente no primeiro contacto é o principal fator de fidelidade do cliente.



## MISSÃO DA TALKDESK

Queremos acabar **com o mau serviço de apoio ao cliente** dotando as empresas de **IA que efetivamente melhora as experiências do cliente e aumenta a eficiência e a receita.**

**A Talkdesk é um líder mundial de centros de contacto na cloud para empresas de todas as dimensões.**

Ajudamos empresas de todo o mundo a transformar as experiências dos clientes com a IA.

**1750**

Colaboradores em todo o mundo

**94%**

CSAT

**>50%**

Investimento em I&D

**20+**

Setores servidos

**#8**

Forbes Cloud 100

**100+**

Países onde atendemos clientes



# Acreditamos que as melhores experiências do cliente começam com a IA.

O Talkdesk CX Cloud™ ajuda as marcas a tirarem partido de todo o potencial da IA no contact center e a obterem poupanças de custos sem precedentes e eficiências operacionais.

## Fidedigna

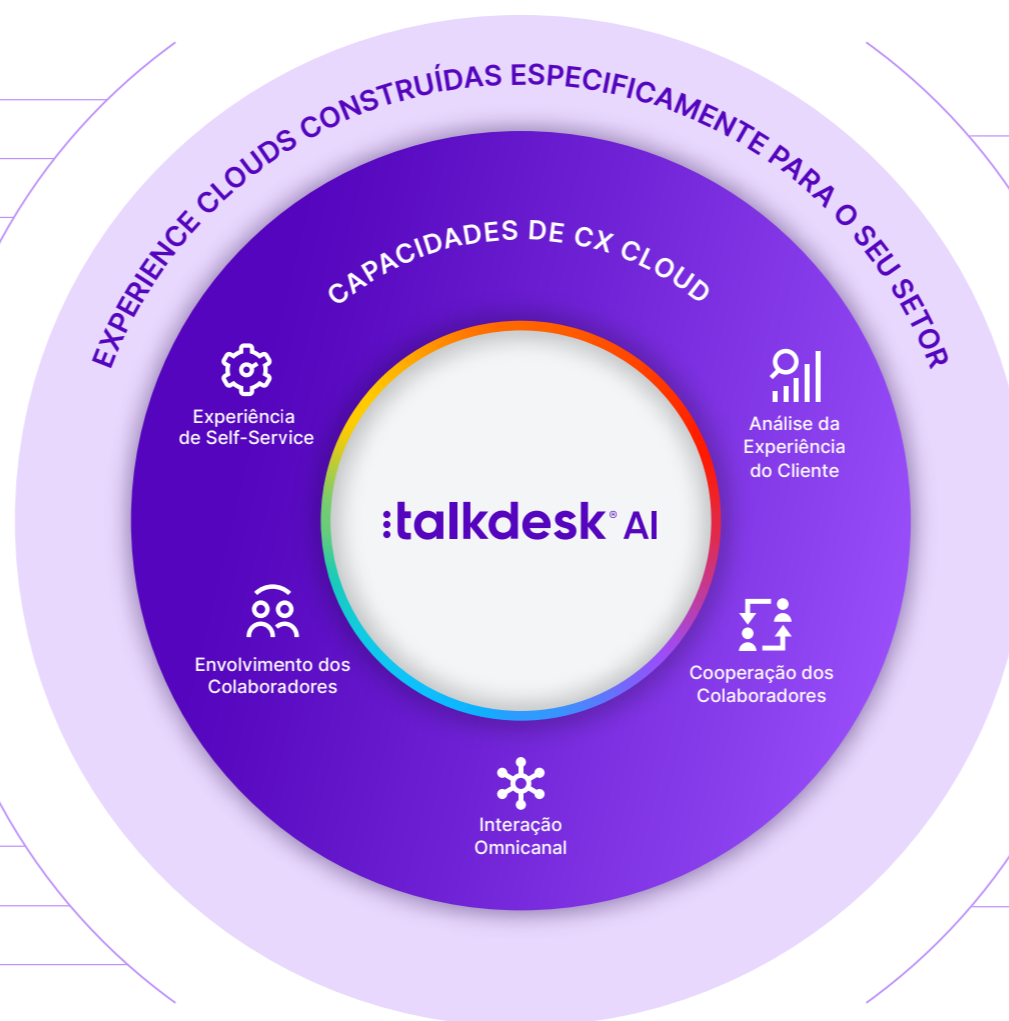
- Clientes em mais de 100 países
- Rede global de comunicações
- Mais de 30 certificações de segurança

## Flexível

- Mais de 70 integrações pré-construídas
- Ferramentas de baixo código, sem código e personalizadas
- Mais de 100 soluções AppConnect marketplace

## Inovadora

- Interação omnicanal sem problemas
- Interface única intuitiva
- Automatizações que criam eficiência



## Experiências do setor

- Workspace do agente específico do setor
- Pré-integração com os principais sistemas do setor
- Pré-conceção com fluxos de trabalho e automatização personalizados
- Pré-treino com IA para experiência do setor

## IA da Talkdesk

- Self-service do cliente
- Assistência ao agente
- Análise da interação
- Tornar a IA operacional

# A IA da Talkdesk potencia toda a plataforma do contact center para melhorar os resultados em todas as fases do percurso do cliente.

## PRODUTOS ESPECÍFICOS DO SETOR



### IA para Self-Service

Automação para ajudar os clientes a ajudarem-se a si próprios e a obterem respostas mais rápido.



### IA para Interação Omnicanal

Uma plataforma para interagir em todos os canais, **de voz ou digitais**, com automações para tornar cada agente o seu melhor agente.



### IA para Envolvimento dos Colaboradores

Capacidades de interação e gestão para facilitar a vida de agentes, managers e responsáveis pela tomada de decisões.



### IA para Cooperação dos Colaboradores

Ferramentas e integrações para uma comunicação perfeita entre departamentos, equipas e funcionários.



### IA para Análise da Experiência do Cliente

Análise, automação e informação para saber tudo sobre o cliente e a interação.



# A IA que realmente automatiza (e resolve!) as interações através de self-service.

Forneça respostas precisas (não artigos) com a IA da Talkdesk. Os agentes virtuais fornecem apoio semelhante ao humano e facilitam aos clientes a resolução rápida dos seus problemas e a qualquer hora do dia.

IA para Self-Service

IA para Interação Omnicanal

IA para Envolvimento dos Colaboradores

IA para Cooperação dos Colaboradores

IA para Análise da Experiência do Cliente

The screenshot shows the 'Identity' interface with a table of 1311 contacts. The table has columns for Name, Call risk, and Voice authentication. A 'Contact details' window is open for Gwendolyn Satterfield, showing her last call on Today at 10:22 PM with a risk score of 80%. The 'History' section shows 5 calls with columns for Status, Valid, Fraud Score, and When.

Name	Call risk	Voice authentication
MV Maria Vincent	90%	Failed
BW Benjamin Wilson	85%	Failed
GS Gwendolyn Satterfield	70%	Failed
LH Lannie Harper	65%	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

AUTENTICAÇÃO SELF-SERVICE

The screenshot shows the 'Cards' interface with a 'Create card' window. The card is titled 'Kettle content capacities' and features an image of three kettles. The interface includes a search bar and a list of cards.

GESTÃO DE CONHECIMENTO

The screenshot shows the 'Virtual Agent' interface with a 'Session monitor' window. The session monitor displays a table of interactions with columns for Channel & contact, Virtual agent, Sentiment, and Started. The 'Overview' window shows a line graph for 'Active sessions' and a bar chart for 'Sessions per channel'. The 'Flow designer' window shows a flowchart for a 'Book flight' process.

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	Book flight	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

AGENTES VIRTUAIS DE VOZ E DIGITAIS

# A IA que ajuda efetivamente os agentes a responder a questões rapidamente e de forma correta.

Reúna-se com os seus clientes onde quer que estejam, com **Talkdesk Omnichannel Engagement**, um conjunto integrado de soluções inteligentes e intuitivas que permitem que se envolva com os clientes atuais e potenciais no canal da sua escolha e resolver as questões no primeiro contacto.

IA para Self-Service

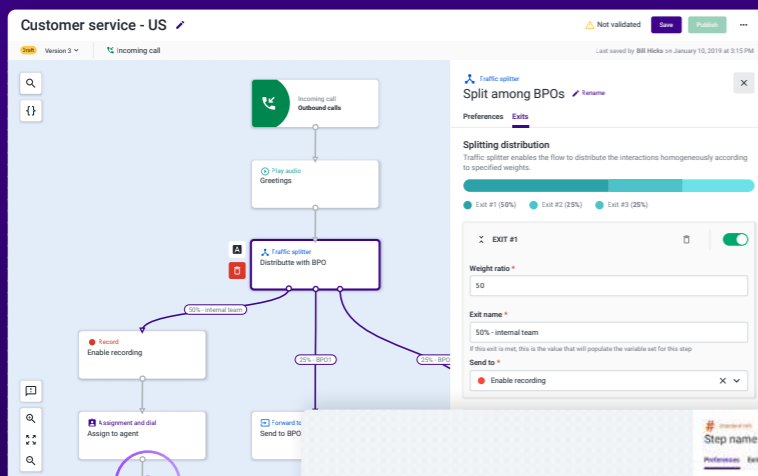
IA para Interação Omnicanal

IA para Envolvimento dos Colaboradores

IA para Cooperação dos Colaboradores

IA para Análise da Experiência do Cliente

ORQUESTRAÇÃO E ENCAMINHAMENTO



WORKSPACE DO AGENTE E APLICAÇÃO MÓVEL

INTERAÇÃO OUTBOUND

INTERAÇÃO POR VOZ

INTERAÇÃO DIGITAL

ASSISTÊNCIA AO AGENTE

# A IA que efetivamente maximiza a equipa do seu contact center.

Gira, desenvolva e envolva os seus agentes durante todo o ciclo de vida dos colaboradores, independentemente da sua localização, com **Talkdesk Workforce Engagement**.

IA para Self-Service

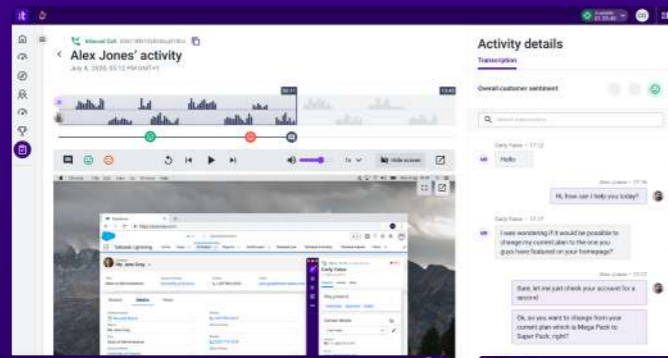
IA para Interação Omnicanal

IA para Envolvimento dos Colaboradores

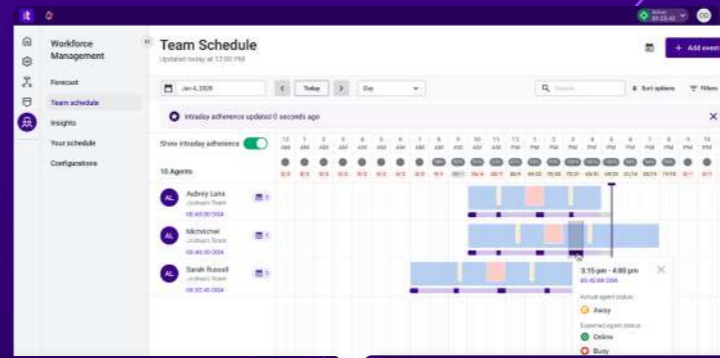
IA para Cooperação dos Colaboradores

IA para Análise da Experiência do Cliente

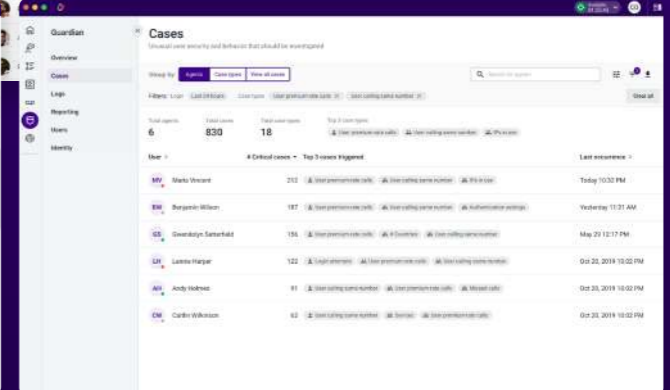
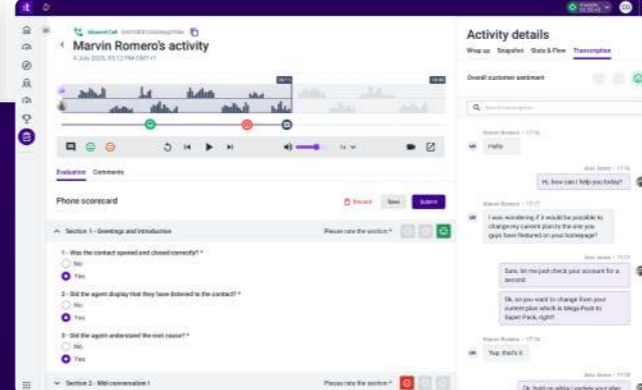
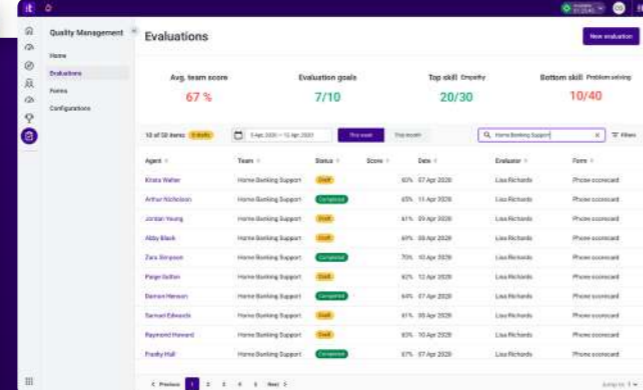
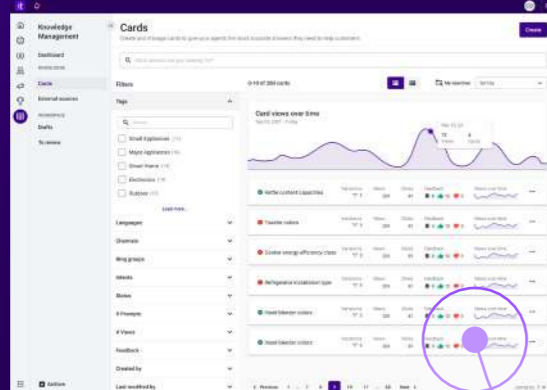
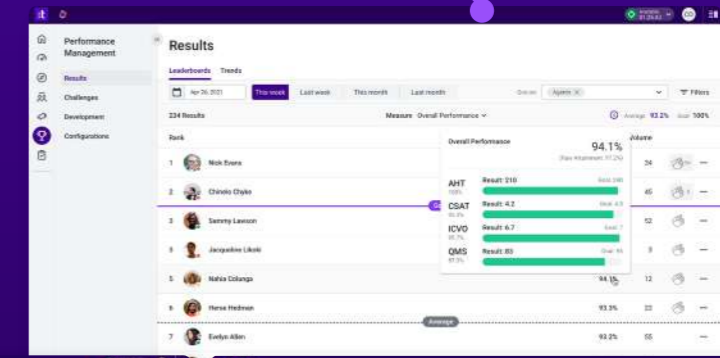
GRAVAÇÃO DE INTERAÇÕES



GESTÃO DA EQUIPA



ORIENTAÇÃO E DESEMPENHO DOS AGENTES



GESTÃO DE CONHECIMENTO

GESTÃO DA QUALIDADE

ASSISTÊNCIA DE CQ AUTOMATIZADA COM IA

CONFORMIDADE E MONITORIZAÇÃO DA EQUIPA

# A IA que efetivamente elimina os silos na sua organização.

Expanda o serviço de apoio ao cliente para além do contact center com a **cooperação dos colaboradores**. A Talkdesk integra de forma flexível o seu contact center, sistema de telefone e ferramentas de colaboração para uma comunicação perfeita entre departamentos, equipas e funcionários.

IA para Self-Service

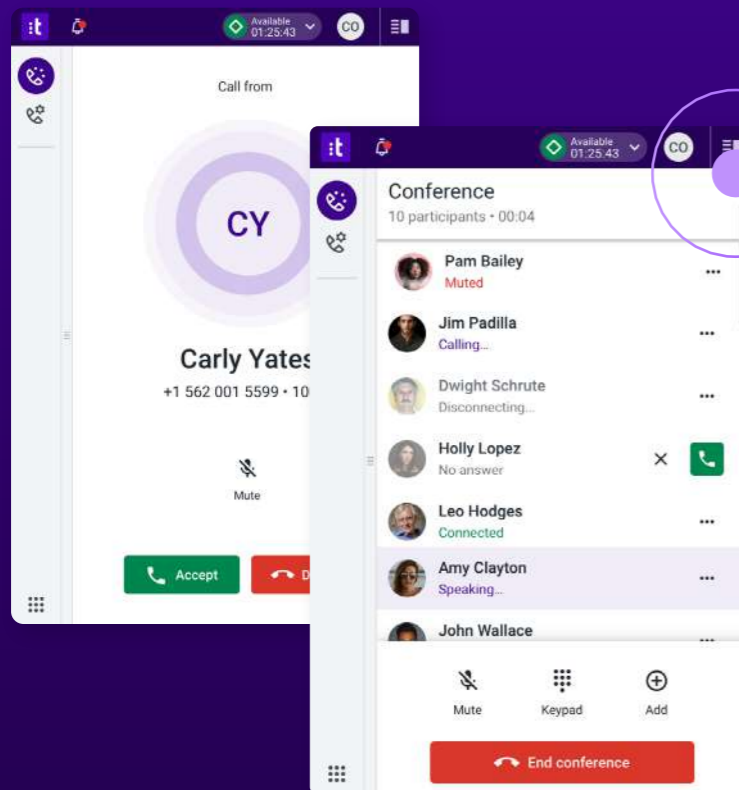
IA para Interação Omnicanal

IA para Envolvimento dos Colaboradores

**IA para Cooperação dos Colaboradores**

IA para Análise da Experiência do Cliente

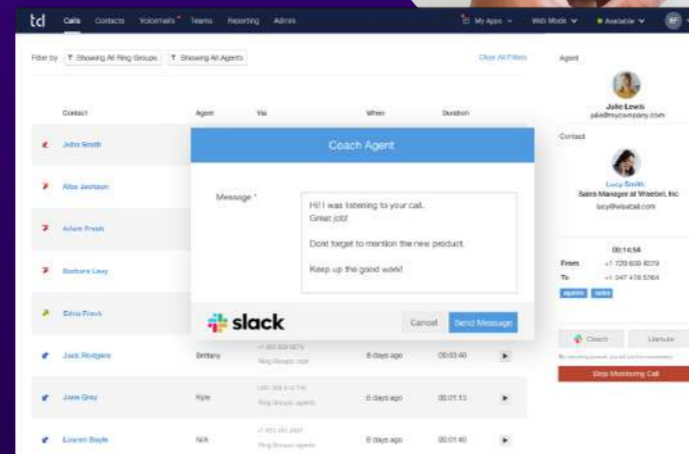
SISTEMA TELEFÓNICO EMPRESARIAL



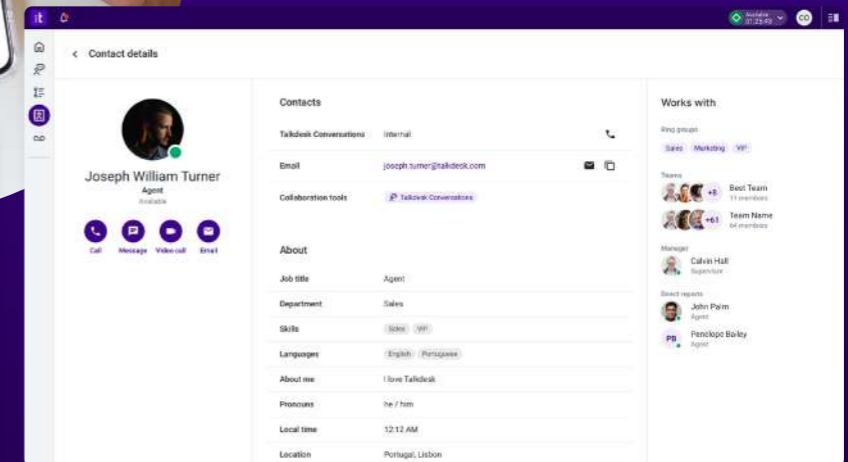
COMUNICAÇÕES  
PLUG & PLAY



TALKDESK ZOOM CONNECTOR



TALKDESK SLACK CONNECTOR



TALKDESK MICROSOFT TEAMS CONNECTOR

# A IA que efetivamente extrai informações de todas as interações.

Transforme cada conversa em informações estratégicas do cliente e em excelência operacional com **ferramentas de análise, automação e informação**. Identifique as causas dos problemas dos clientes, os pontos de fricção e as áreas de oportunidade que não teria conhecido de outra forma.

IA para Self-Service

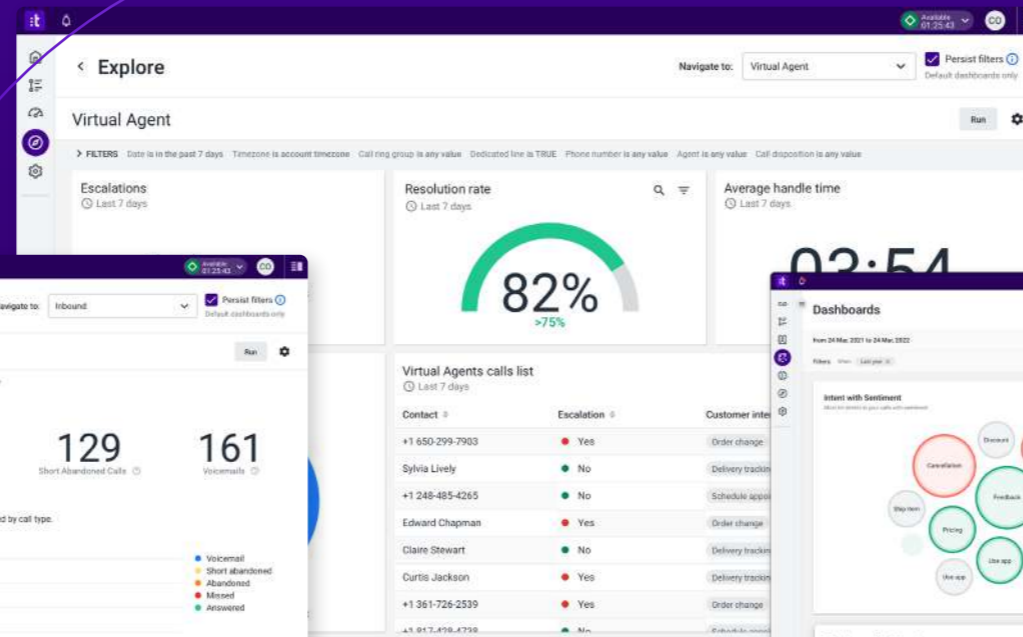
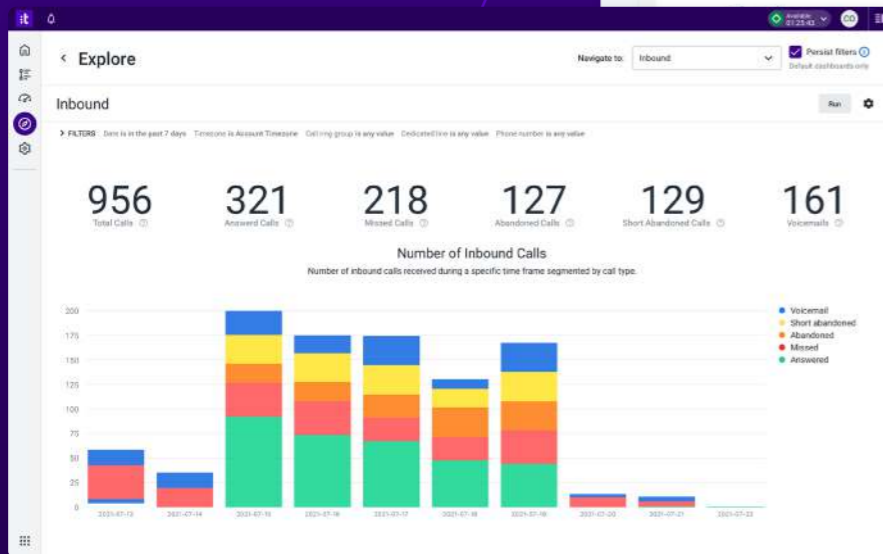
IA para Interação Omnicanal

IA para Envolvimento dos Colaboradores

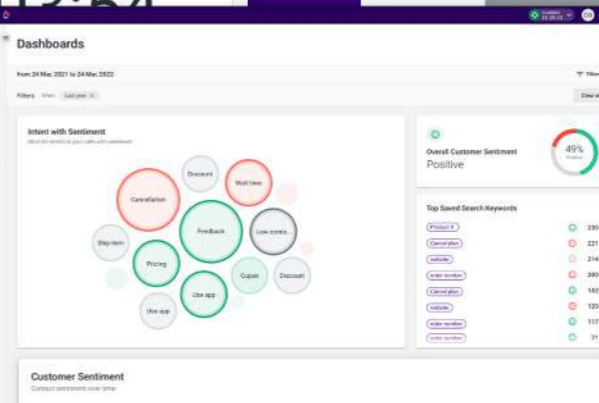
IA para Cooperação dos Colaboradores

IA para Análise da Experiência do Cliente

## BUSINESS INTELLIGENCE

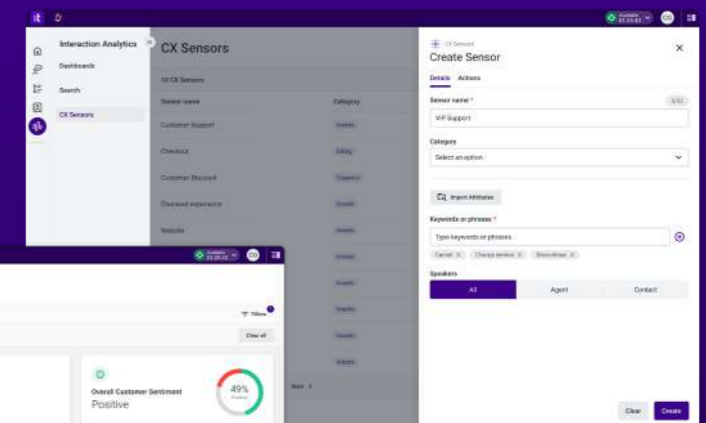


## DASHBOARDS EM TEMPO REAL



## ANÁLISE DE INTERAÇÃO E SENTIMENTO

## SENSORES E AUTOMAÇÕES EM TEMPO REAL



# O serviço de apoio ao cliente não é uma "solução única".

É por isso que disponibilizamos as Talkdesk Industry Experience Clouds™ que são desenvolvidas especificamente para dar resposta a necessidades verticais específicas e acrescentar valor empresarial desde o primeiro dia.

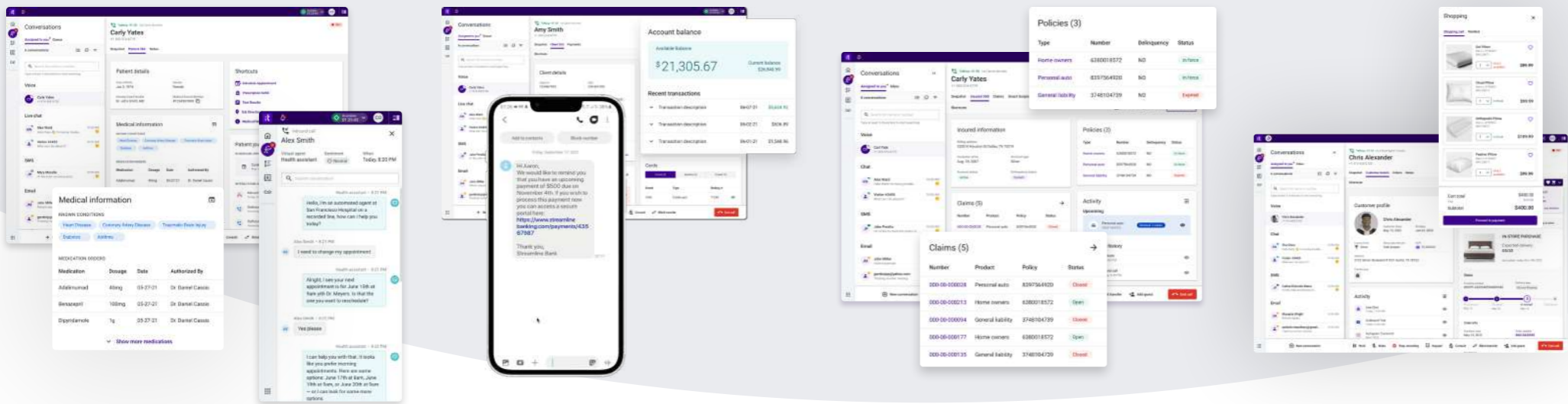
**Healthcare Experience Cloud™ for Providers**

**Financial Services Experience Cloud™ for Banking**

**Financial Services Experience Cloud™ for Insurance**

**Retail Experience Cloud™**

**CX Cloud™ FedRAMP® Edition**



Medalha de Ouro  
Produtos B2B



Melhor Solução de  
Gestão das Relações  
com os Pacientes



Software de Apoio  
ao Cliente do Ano



Medalha de Prata  
Solução FinTech



Medalha de Bronze  
Solução Tecnológica para  
o Setor da Saúde



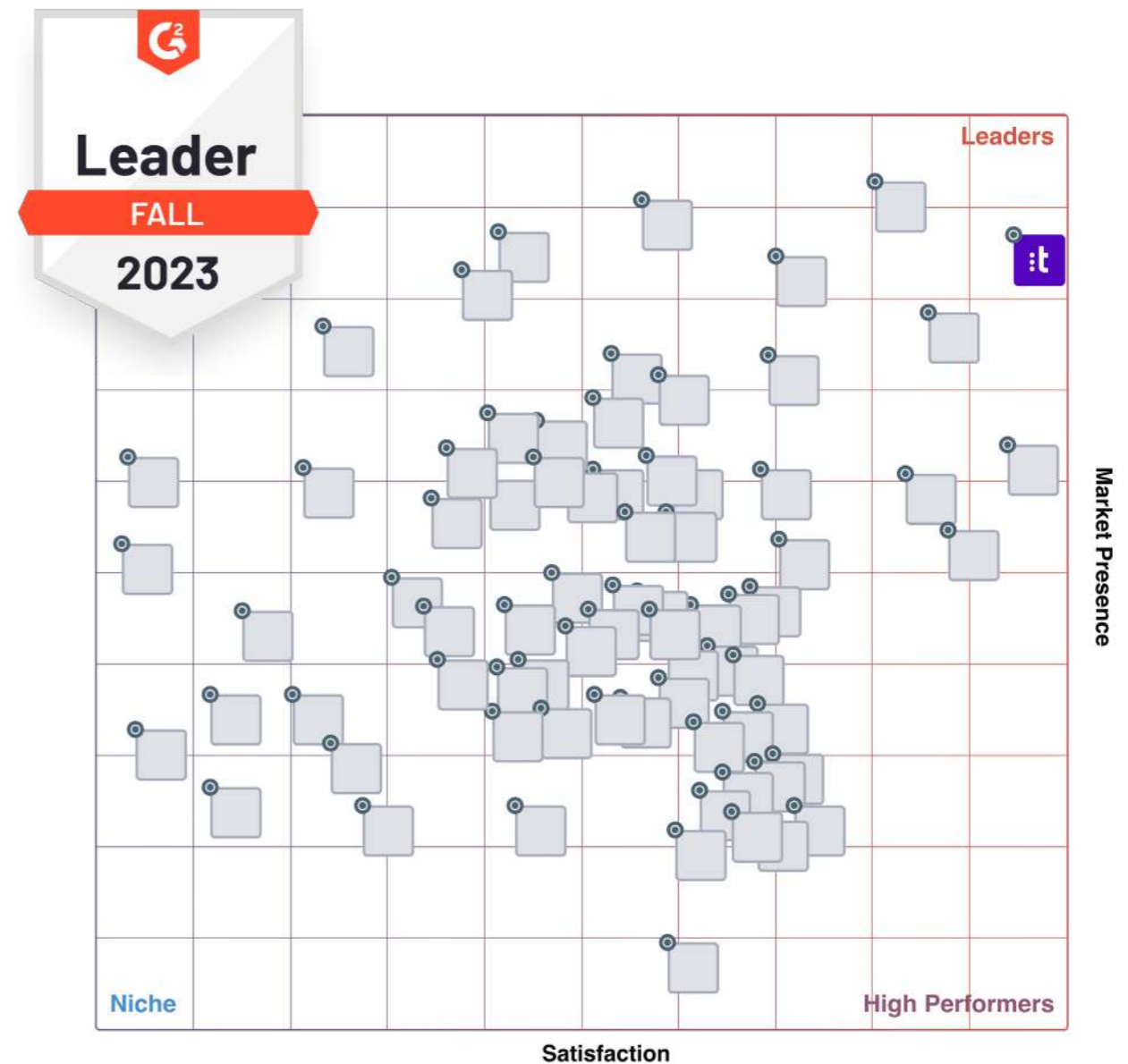
Melhores Práticas de  
Liderança de Valor para  
Clientes do Setor da Saúde  
e do Comércio a Retalho



**Testemunho real:  
As classificações  
dos nossos clientes  
têm-nos colocado  
consistentemente  
como líder entre  
os fornecedores de  
centros de contacto.**

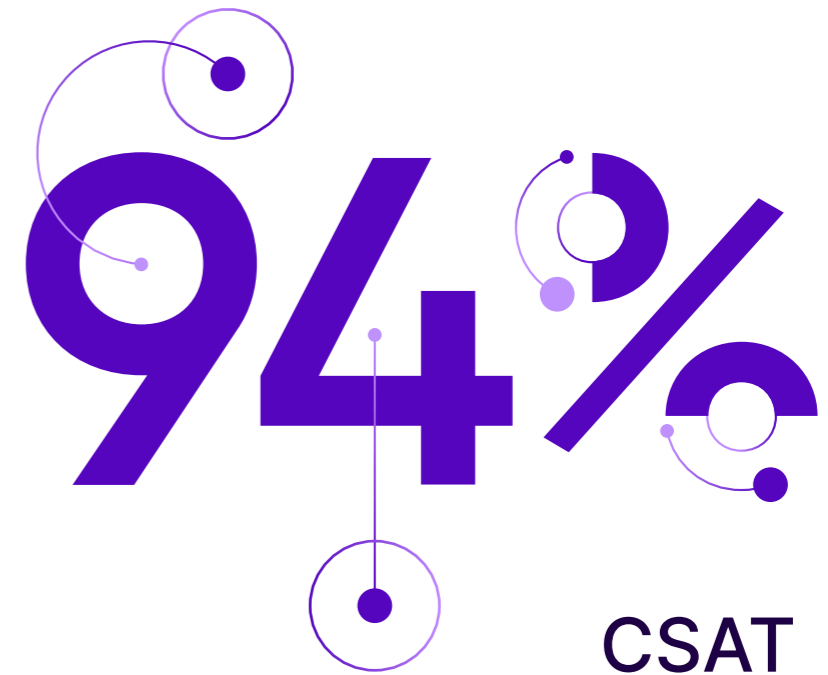
A Talkdesk obteve o 1.º lugar na classificação mundial G2 Grid® para centros de contacto durante 6 temporadas consecutivas.

[VER A CLASSIFICAÇÃO](#)



# Tudo o que fazemos é pelos nossos clientes.

A nossa obsessão pelo cliente, a nossa inovação e a nossa parceria de confiança traduzem-se nas melhores classificações e avaliações.



## As nossas classificações.

Em junho de 2023

G2		
	N.º AVALIAÇÕES	CLASSIFICAÇÃO
Talkdesk	2122	4.4
Five9	359	4.0
NICE CXone	1572	4.3
Genesys Cloud	1404	4.3

salesforce appexchange		
	N.º AVALIAÇÕES	CLASSIFICAÇÃO
Talkdesk	696	4.7
Five9	129	4.4
NICE CXone	102	4.6
Genesys Cloud	8	3.6

TrustRadius		
	N.º AVALIAÇÕES	CLASSIFICAÇÃO
Talkdesk	561	8.7
Five9	87	7.9
NICE inContact	767	8.6
Genesys Cloud	544	8.5

# A Talkdesk é utilizada por agentes e especialistas em mais de 95 países.

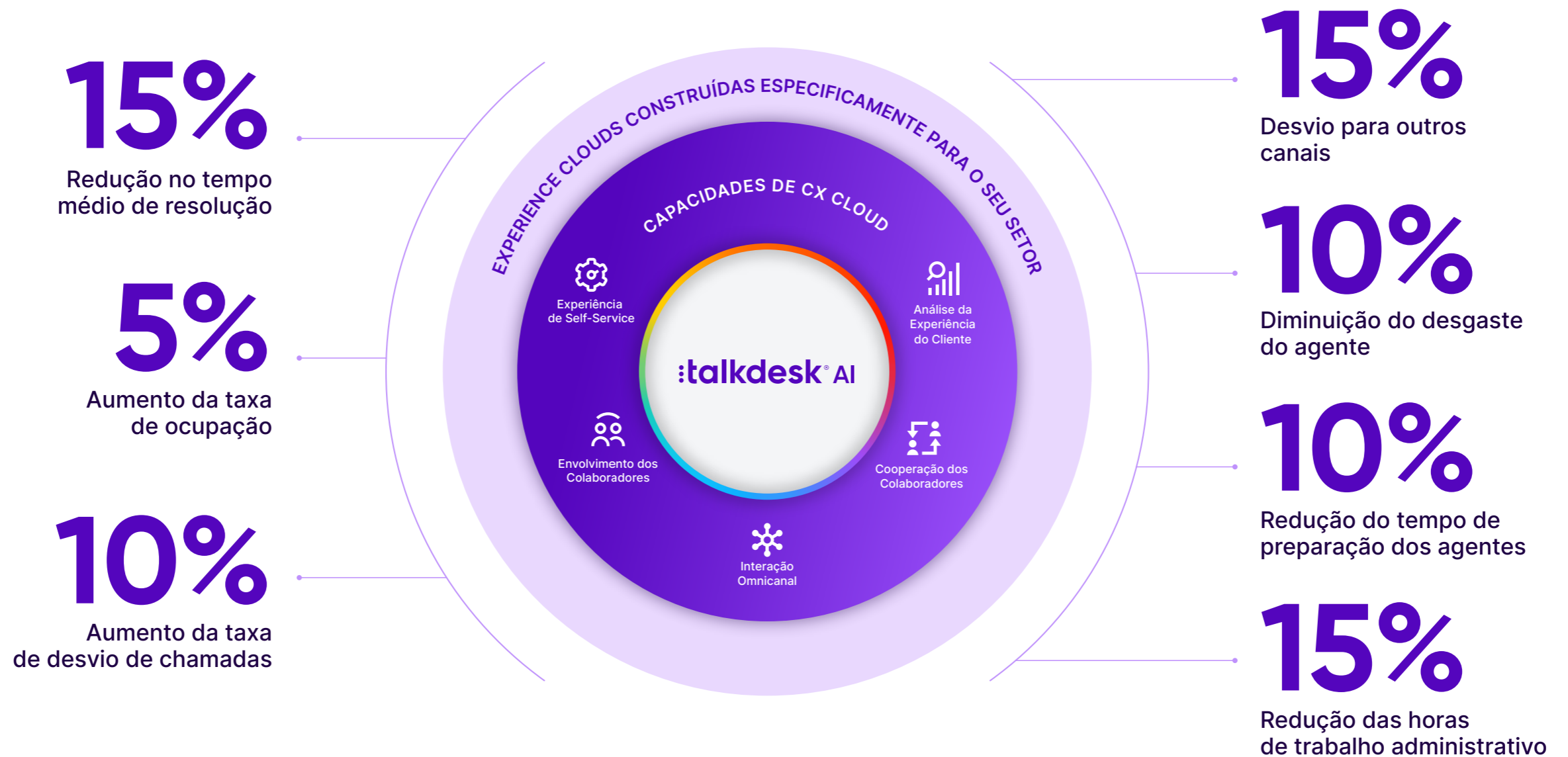
Para obter um verdadeiro ROI da IA do serviço de apoio ao cliente.

Saiba mais sobre os nossos [clientes](#).



# Criar valor no contact center.

Veja resultados específicos dos clientes em [TechValidate Research on Talkdesk](#).



# E criar valor para a empresa.

“Estávamos à procura de uma solução que **nos ajudasse a dimensionar as nossas operações de apoio** a longo prazo. Somos uma equipa de self-service em rápida transformação. Ficámos convencidos de que a Talkdesk era a **única solução que conseguiria acompanhar esse ritmo**. Na Talkdesk, encontramos um parceiro que cresceria connosco à medida crescêssemos, e rapidamente.”

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



“Estávamos à procura de uma solução que fosse **fiável e flexível**, que pudéssemos implementar em qualquer lugar, a qualquer hora, sem grandes mudanças na nossa infraestrutura. Seleccionámos a Talkdesk.”

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



“Em menos de um ano, a Talkdesk transformou o nosso call center desatualizado numa **experiência avançada na cloud que identifica informações estratégicas**. Consolidamos 12 call centers num só Centro de Acesso para Pacientes... Historicamente, não podíamos medir nada, e agora medimos tudo.”

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



# A vantagem dos serviços globais da Talkdesk.

Estamos aqui para si a cada passo do seu processo.

Porque é que os nossos clientes nos adoram e ficam connosco? Porque criamos uma parceria com as organizações desde o início, antes de qualquer contrato ser assinado. E ficamos com os nossos clientes durante todo o percurso do cliente. Nós chamamos a isto CX Services.



## Consultoria de Valor.

Trabalhamos em parceria consigo para definir as suas necessidades empresariais específicas e o estado ideal no futuro.



## Serviços Profissionais.

Ajudamo-lo a capacitar as pessoas, os processos e as tecnologias para realizar uma melhor experiência do cliente da categoria.

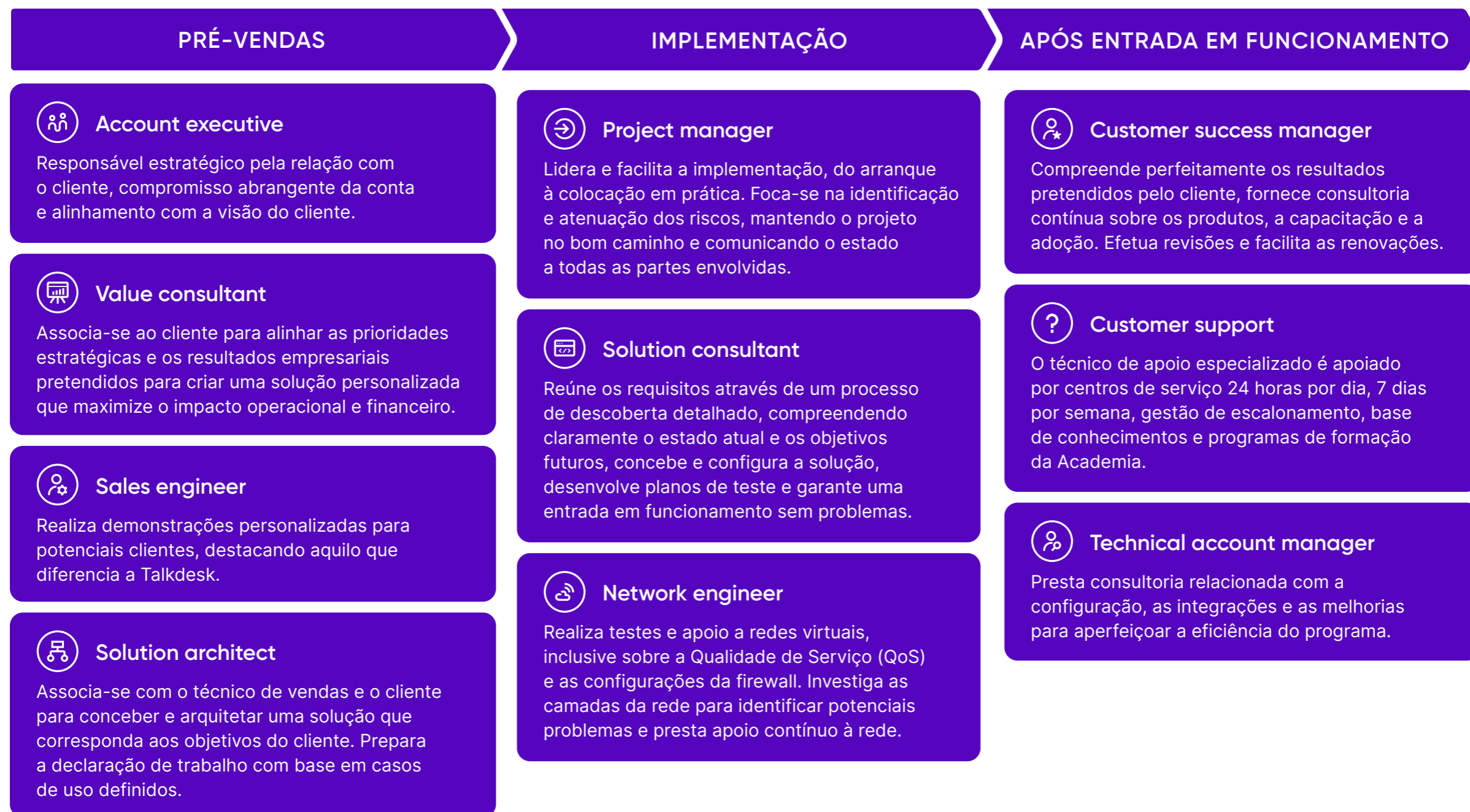


## Sucesso dos Clientes.

Oferecemos uma variedade de serviços que permitem que a sua organização desvende o valor da transformação empresarial do seu contact center.

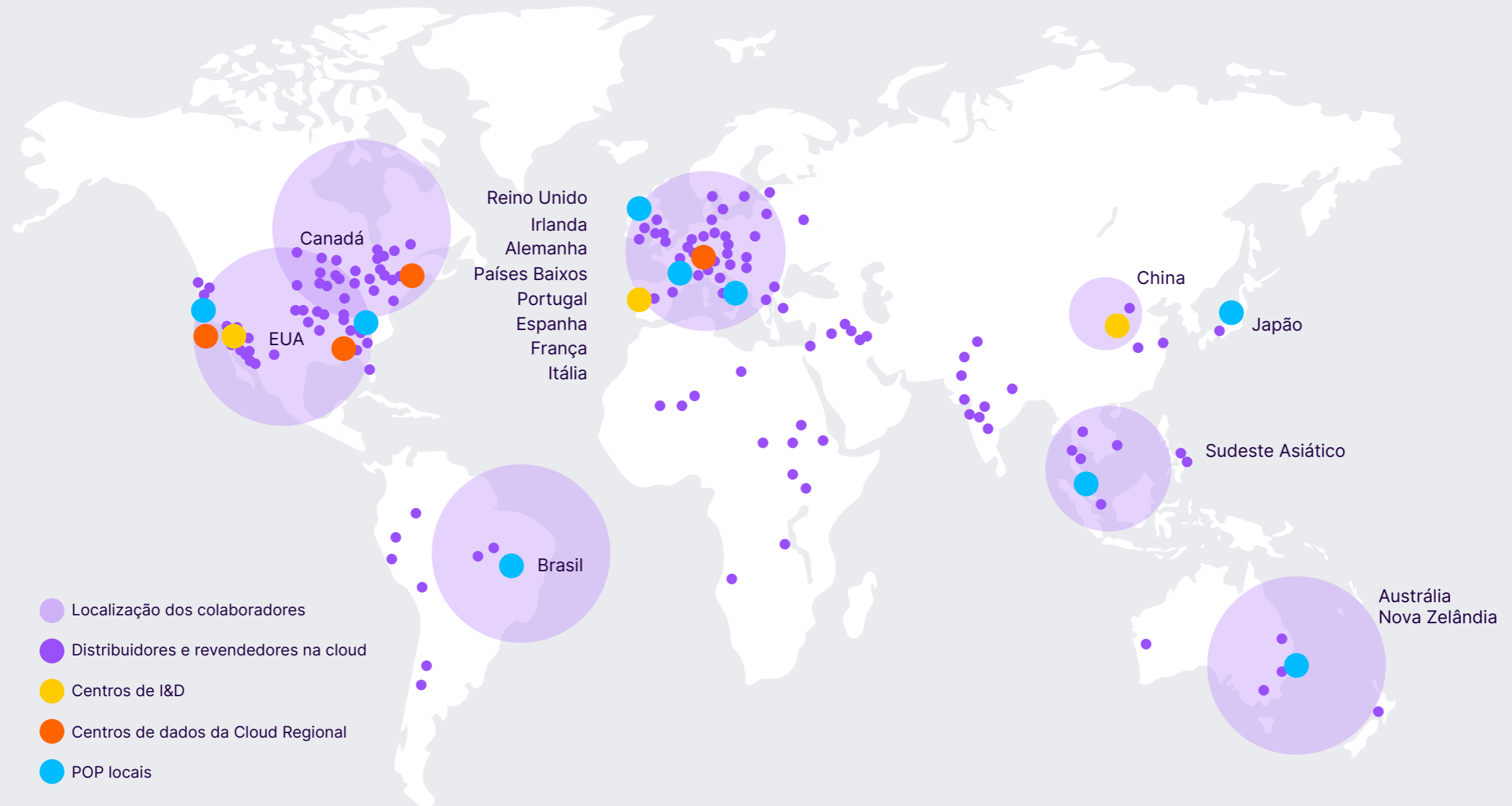
# Especialistas para o apoiar ao longo do percurso.

As nossas equipas de contacto com o cliente são especialistas treinados para apoiar os clientes em todas as fases do percurso — das pré-vendas à implementação e após a entrada em funcionamento. Embora cada membro da equipa tenha uma função única a desempenhar, trabalham em conjunto harmoniosamente para proporcionar uma experiência coesa e abrangente aos clientes.



# Estamos em todo o lado onde precisar de nós.

Com uma presença global de funcionários, revendedores, centros de dados e I&D.





# E um ecossistema global de parceiros para lhe dar apoio.

## Distribuidores na Cloud



## Revendedores



## Alianças Estratégicas



## AppConnect Marketplace



# Valores da Talkdesk.

O código moral que nos define, orienta e inspira todos os dias.



## Solidariedade com a comunidade e o ambiente.

Acreditamos que devemos contribuir para a comunidade, oferecendo o nosso tempo, apoiando organizações sem fins lucrativos e minimizando a nossa pegada ecológica global.



## Confiança e transparência.

Fazemos o que dizemos que vamos fazer. Investimos na mais elevada segurança dos nossos produtos e acreditamos que a transparência cria confiança com os nossos colaboradores, clientes e parceiros.



## Inovação audaz.

Temos uma mentalidade inovadora e corajosa, centrada na oferta de produtos e soluções que redefinem a experiência do cliente, tornando o impossível possível.



## Obsessão pela satisfação dos clientes.

Fazemos tudo a pensar nas necessidades dos nossos clientes.



## Diversidade, igualdade e inclusão.

Acreditamos que os resultados inovadores se obtêm quando trabalhamos em conjunto, representamos a diversidade das comunidades em que estamos inseridos e às quais servimos, e todos sentimos um sentido de pertença.

# Acerca da Talkdesk.

A Talkdesk® é um contact center na cloud com tecnologia de IA, líder global para empresas de todas as dimensões. A Talkdesk CX Cloud e as Experience Clouds do Setor ajudam as empresas a prestar um avançado serviço de apoio ao cliente e à sua maneira. A nossa plataforma de contact center fiável, flexível e inovadora aproveita a IA e a automatização para obter resultados excecionais para os seus clientes e melhorar as receitas. Ao servir clientes empresariais em mais de 100 países, estabelecemos parcerias com os nossos clientes para oferecer inovação contínua e resultados inovadores. O nosso compromisso inabalável em fazer o que dizemos que faremos e o nosso investimento nos mais elevados níveis de segurança e fiabilidade para os nossos produtos colocam-nos na liderança do setor. Melhore as experiências dos clientes, aumente a eficiência e aumente a receita com a Talkdesk, uma plataforma de contact center na cloud criada para o seu setor.

**Saiba mais** e faça uma **demo autoguiada** em [www.talkdesk.com](http://www.talkdesk.com).