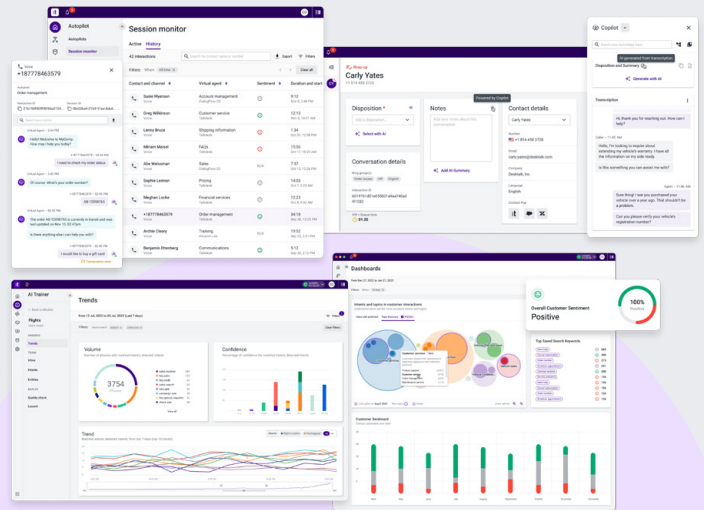




# Talkdesk Ascend Connect

Donnez une nouvelle dimension à votre expérience client grâce à l'IA de Talkdesk.

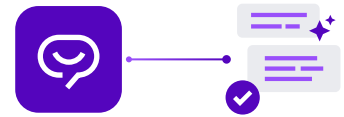


Talkdesk Ascend Connect est une suite d'applications d'expérience client alimentée par l'IA qui aide les centres de contact sur place à accélérer leur expansion, à améliorer l'expérience client, à responsabiliser les téléconseillers et à rationaliser les opérations. Un modèle d'adoption flexible et une IA sans code facilitent l'intégration de l'IA générative sans nécessiter l'intervention coûteuse de scientifiques de données ni des déploiements prolongés.

## Principales capacités

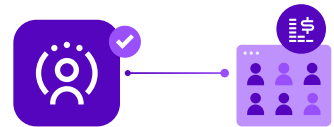
### Intégrez le self-service par l'IA tout au long du parcours client.

Talkdesk Autopilot génère des réponses conversationnelles hautement contextuelles aux demandes des clients à l'aide de l'IA générative. Ne vous contentez pas de rediriger les appels avec le self-service, résolvez-les de manière autonome dès le premier contact.



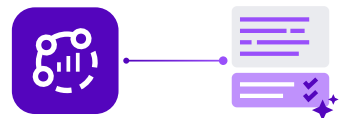
### Donnez des conseils en temps réel aux téléconseillers.

Talkdesk Copilot fournit une assistance automatisée en temps réel, des recommandations contextuelles et les meilleures actions à entreprendre grâce à l'IA générative. Répondez aux demandes des clients rapidement et avec précision, tout en réduisant les coûts et en améliorant l'efficacité opérationnelle.



### Transformez chaque conversation en intelligence client.

Talkdesk Interaction Analytics examine les conversations des clients à la recherche de sujets et de tendances de sentiments sans configuration. Grâce à l'IA générative, il détecte les sujets émergents, ce qui permet de découvrir des informations et des opportunités précieuses, même celles qui sont inattendues.



### Formez l'IA sans avoir besoin de vous former vous-même à l'IA.

Talkdesk AI Trainer permet aux utilisateurs professionnels d'entraîner et d'affiner les modèles d'IA utilisés dans les centres de contact, tout en offrant un contrôle et une visibilité ultimes.



## Principales fonctionnalités



### Intégration SVI

Acheminez de manière transparente les interlocuteurs de votre SVI vers Talkdesk Autopilot.



### Talkdesk Knowledge Management™

Obtenez des réponses, et non pas des articles. Un système de gestion des connaissances conçu pour faciliter la recherche.



### Transcription de sentiments

Découvrez les sujets émergents et les opportunités de rationalisation des opérations.



### Concepteur d'automatisations

Permettez aux utilisateurs non techniques de créer et de gérer Talkdesk Autopilot sans avoir à créer manuellement des scripts ou des flux conversationnels.



### Transmission vers un agent en direct

Identifiez les problèmes complexes et transférez de manière transparente les interactions avec les clients à un téléconseiller humain à partir de Talkdesk Autopilot.



### Résumé automatique

Automatisez le temps de travail post-appel grâce au résumé de l'IA générative et à la sélection des dispositions.



### Surveillance de la session

Accédez à des détails en direct et archivés, tels que les transcriptions et l'analyse des sentiments pour mesurer la qualité.



### Tableau de bord

Visualisez les intentions des clients, la découverte des sujets et le taux d'escalade vers des téléconseillers en direct.



« Lorsque nous parlons de « sans effort », cela signifie sans effort pour l'appelant, mais aussi pour le téléconseiller. Les options en self-service de Talkdesk améliorent l'expérience de l'utilisateur ainsi que celle du client. »

— RITA MICHAUD, DIRECTOR, CX ENTERPRISE PROJECT MANAGEMENT,  
SERTA SIMMONS BEDDING, LLC

#### À propos de Talkdesk

Talkdesk® est un leader mondial des centres de contact cloud alimentés par l'IA pour les entreprises de toutes tailles. Talkdesk CX Cloud et Industry Experience Clouds aident les entreprises à fournir un service client moderne à leur façon. Notre plateforme de centre de contact fiable, flexible et innovante tire parti de l'IA et de l'automatisation pour obtenir des résultats exceptionnels pour ses clients et améliorer ses résultats. [Pour en savoir plus](#) et faire une [démonstration autoguidée](#), rendez-vous sur [www.talkdesk.com](http://www.talkdesk.com).

**talkdesk®**

Experience. A better way.

[Talkdesk Ascend Connect](#)

