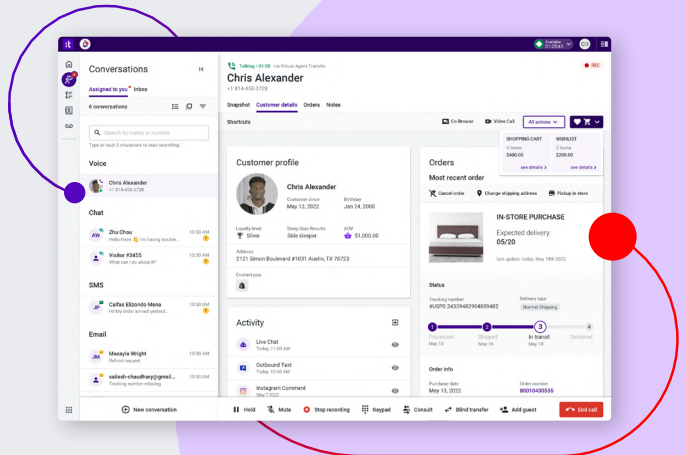


Talkdesk Retail Experience Cloud™

Die erste Plattform für Kundenservice im Einzelhandel, die die Customer Journey über digitale und physische Kanäle hinweg vereinheitlicht.



Fördern Sie die Kundenzufriedenheit und-treue.



Verbessern Sie die Erfahrung und Bindung Ihrer Mitarbeiter.



Erhöhen Sie die Visibilität und die Wirtschaftlichkeit.

Talkdesk Retail Experience Cloud ist die erste KI-gestützte, sofort einsatzbereite Kundenservice-Plattform, die speziell für Einzelhändler zur **Steigerung von Markentreue und Customer Lifetime Value** über digitale und physische Kanäle entwickelt wurde. Durch eine einheitliche Sicht auf alle

Kundeninteraktionen können Marken **Kunden dort begegnen, wo sie sind**. Vorkonfigurierte Workflows und Skripte für den Einzelhandel stellen sicher, dass **jedes Gespräch einen Mehrwert erhält**. Intelligente Bots, die den Einzelhandel fließend beherrschen, **beschleunigen die Lösungsfindung**.

Ein besserer Weg, um mit Kunden in Kontakt zu treten, sie zu betreuen und kennenzulernen – überall und jederzeit.

Rationalisieren und automatisieren Sie die häufigsten Anfragen im Einzelhandel.

Sofort einsatzbereite Workflows für den Einzelhandel

- Wo ist meine Bestellung?
- Rücksendungen und Umtausch.
- Auftragsänderungen und -bearbeitung.

Mehr als 60 vorkonfigurierte Integrationen

Shopify, Salesforce, Microsoft, Zendesk, Kustomer.

Bieten Sie Selfservice mit einem menschlichen Touch.

Einzelhandels-Bots
Konversationsfähige Sprach- und Chat-Bots, die auf vortrainierter Einzelhandels-KI basieren.

Kunden-Selfservice
KI-gestützte Wissensbasis, die den Einzelhandel fließend beherrscht.

AI-Optimierung
No-Code-Optimierung von KI-Modellen.

Verbinden Sie sich mit Ihren Kunden über alle Kanäle hinweg.

Sprach- & Digitalkanäle
Video-Chat, soziale Medien, Live-Chat (mit Co-Browsing), Sprache, SMS und E-Mail.

Intelligente Weiterleitung
Vorrangiges Weiterleiten an die Filiale und das Contact Center.

Proaktives Engagement
Personalisierte automatische Benachrichtigungen und Massenmitteilungen über Sprache und digitale Kanäle.

Machen Sie Ihre Mitarbeiter mit Tools und Erkenntnissen erfolgreich.

Eine einzige zentrale Benutzeroberfläche
Vereinheitlichte Kundenansicht.

Next-Best-Action
Unterstützung und Empfehlungen in Echtzeit.

Workforce & Quality Management
Optimierung von Personaleinsatz und Coaching.

Vereinheitlichung des Physischen und Digitalen
Kundensichtbarkeit für Online- und interne Mitarbeiter.

Nutzen Sie Daten zur Optimierung von Leistung und Betrieb.

Interaction analytics
Sprach- und Textanalysen, die Problembereiche der Kunden aufzeigen.

Benutzerdefinierte Dashboards & Darstellungen
Einblick in Echtzeit- und Verlaufsanalysen.

Echtzeit-Sensoren
Proaktive durch Schlüsselwörter und Stimmungen ausgelöste Warnmeldungen

Surveys
Omnichannel-Kundenfeedback.

Vom ersten Tag an wertsteigernd.

Ihre Kunden.



Beschleunigen Sie die Lösungsfindung.

Machen Sie es Ihren Kunden leicht, Sie zu erreichen - wo und wann sie wollen und auf dem Kanal oder Gerät ihrer Wahl - oder sich selbst zu helfen mit Sprach- und digitalen Bots, die für die Lösung gängiger Anwendungsfälle im Einzelhandel trainiert sind.



Verbessern Sie NPS und CSAT über alle Kanäle hinweg.

Verbinden Sie Ihre Kunden mit dem Mitarbeiter, der ihnen am besten helfen kann — egal ob aus dem Contact Center, einer Filiale oder anderen Abteilung - durch intelligentes, kontextbezogenes und prioritäres Routing.



Verringern Sie den Aufwand und die Frustration Ihrer Kunden.

Nutzen Sie Echtzeit- und Verlaufsanalysen, um die Gründe für Kundenanfragen zu ermitteln (wie z. B. „Wo ist meine Bestellung“ oder Rücksendungen), und verbinden Sie diese Erkenntnisse mit proaktiven Kommunikations- und Automatisierungstools, die Kundenbedürfnisse vorhersehen.

Ihr Geschäft.



Steigern Sie den Lebenszeitwert und die Loyalität Ihrer Kunden.

Positionieren Sie Ihr Contact Center als integralen Bestandteil Ihres Markenversprechens, indem Sie Ihr Team mit Tools ausstatten, die bei jedem Gespräch tiefe Kundenbeziehungen aufbauen, den Umsatz steigern und die Kundenbindung stärken.



Maximieren Sie Ihr Tech-Stack und reduzieren Sie die Kosten.

Verbessern Sie Time-to-Value mit einer Plattform, die einfach einzurichten, zu pflegen und zu überwachen ist. Integrieren Sie Ihre aktuellen Technologien im Handumdrehen mit sofort einsatzbereiten Integrationen.



Verbessern Sie Echtzeitberichte und Sichtbarkeit.

Stellen Sie proaktive und umsetzbare Berichte, Dashboards und Informationen aus Ihrer Kundenserviceplattform für alle Funktionsbereiche in Ihrem Unternehmen bereit.

Ihre Mitarbeiter.



Reduce training and turnover.

Steigern Sie mit Ihrem Team das Kundenwachstum im Handumdrehen mit Hilfe von KI-gestützten Tools wie vorkonfigurierte Einzelhandels-Workflows, Skripte, Next-Best-Actions, Zugriff auf die digitalen Warenkörbe der Kunden und vieles mehr.



Verbessern Sie Produktivität und Zusammenarbeit.

Bieten Sie Ihren digitalen und internen Mitarbeitern einen Überblick über Kundeninteraktionen, Bestelldetails und einen vollständigen Gesprächsverlauf auf einer einzigen zentralen Benutzeroberfläche



Optimieren und stärken Sie Ihre Belegschaft.

Personalisieren Sie Verbesserungsmöglichkeiten für Ihre Mitarbeiter in den Bereichen Servicequalität, Konsistenz, Anrufnachbearbeitung und Compliance anhand von Kundenfeedback, Transkripten und KPIs.

Durchschnittliche Kundenergebnisse von Talkdesk.

5%

Steigerung des durchschnittlichen Auftragswerts und des CSAT-Scores.

15%

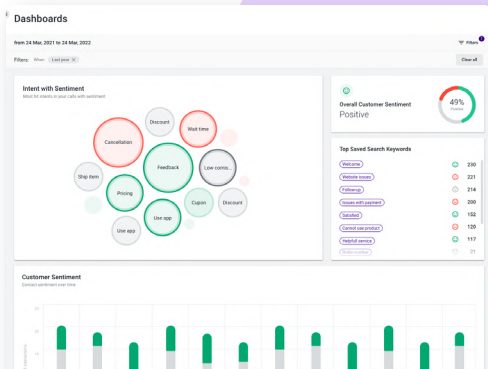
Verringerung der Interaktionskosten und des manuellen Arbeitsaufwands.

10%

Verringerung des Arbeitsaufwands der Agenten, von Training und Fluktuation.

10%

Verringerung des Arbeitsaufwands der Agenten, von Training und Fluktuation.



**BENUTZERDEFINIERTES
DASHBOARDS &
DARSTELLUNGEN**

**SPEZIELL FÜR DEN
EINZELHANDEL
KONZIPRIERTER
ARBEITSBEREICH**

**VIDEO- UND
CO-BROWSING-
UNTERSTÜTZTES
EINKAUFEN**

**UMFASSENDE HANDEL-
SINTEGRATIONEN**

Conversations

Assigned to you: **Inbox**

6 conversations

Search for name or number

Type at least 3 characters to start searching

Voice

Chris Alexander (+1 814-458-3728)

Chat

Zhu Zhou: Hello there! I'm having trouble...

Visitor #3455: What can I do about it?

SMS

Calfas Elizondo Mena: Hi! My order arrived yesterday...

Email

Maceyia Wight: Refund request

Customer profile

Chris Alexander

Customer since: May 13, 2022 | Birthday: Jan 24, 2000

Loyalty level: Silver | Sleep Quiz Results: Side sleeper | AOV: \$1,000.00

Address: 2121 Simon Boulevard #1021 Austin, TX 78723

Contact pop

Orders

Most recent order

IN-STORE PURCHASE

Expected delivery: 05/20

Status: Processing

Tracking number: #USPS 24339452904809482 | Delivery type: Normal Shipping

Order info

**EINSICHT IN
KUNDENINTERAKTIONEN
& TRANSAKTIONEN**

**VEREINHEITLICHUNG VON GESCHÄFTEN
& CONTACT CENTER**

Store Pickup For My Online Order

Carly Yates (+1 814-458-3728)

To support email

Hi, I ordered some boots for home delivery. I am going to be near your Stockton store tomorrow. I was wondering if I can pick it up there instead. My order number is 46521344.

Regards,
CY

Auto-reply sent to Carly Yates. [Show details](#) Today, 10:45 PM

Teresa Juarez, Stockton Store Rep Today, 10:45 PM

Shopping

Shopping cart | Wishlist

- Gel Pillow** (SKU 23871) \$89.99
- Cloud Pillow** (SKU 23871) \$99.99
- Orthopedic Pillow** (SKU 23871) \$109.99
- Feather Pillow** (SKU 23871) \$99.99

Cart total: \$400.00
Tax: \$33.00
Subtotal: \$400.00

[Proceed to payment](#)

WARENKORB-VISUALISIERUNG

MattrezBot (powered by Talkdesk)

Hi Grace! Thanks for being a loyal customer. My name is MattrezBot. Let me know if I can help you with any of the options below. Otherwise, I can connect you with a rep to help.

2:19 PM

[Make a return](#) (2:23 PM)

Great, I can help you with that. Can you tell me if any of these are reasons for your return?

- [Product issue](#)
- [Order mistake](#)
- [Shipping / Delivery issue](#)
- [Price issue](#)
- [Personal preference](#)
- [Other](#)

Type a message...

Return to Product

Can you please let me know why you would like to return that item?

- [Personal Preference](#)
- [Inaccurate Representation](#)
- [Incorrect Purchase](#)
- [The merchant shipped the wrong product](#)
- [The product was damaged or defective](#)
- [The product arrived too late](#)
- [The product never arrived](#)

**SOFORT EINSATZBEREIT FÜR
EINZELHANDEL FLOWS & BOTS**

Über Talkdesk

Talkdesk® ist ein weltweit führendes Cloud Contact Center für kundenzentrierte Unternehmen. Unsere auf Automatisierung ausgerichteten Kundenerlebnis-Lösungen optimieren die wichtigsten Kundendienstprozesse unserer Kunden. Unser Innovationstempo, unser vertikales Fachwissen und unsere globale Präsenz sind Ausdruck unseres Anspruchs, jedem Unternehmen in jeder Branche und über jeden Kanal bessere Erlebnisse zu ermöglichen, um die Kundenzufriedenheit zu steigern und die Geschäftsergebnisse zu beschleunigen.



Talkdesk Retail
Experience Cloud™

