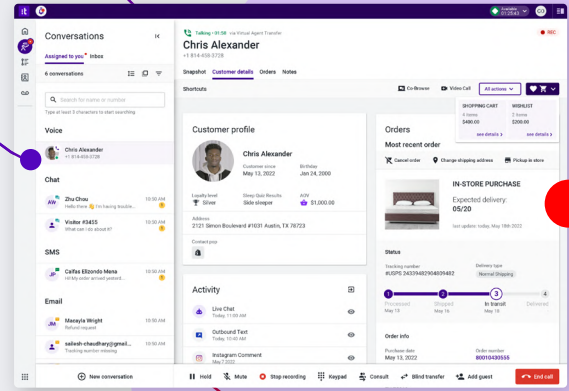




RETAIL Y BIENES DE CONSUMO

Talkdesk Retail Experience Cloud™

La primera plataforma de atención al cliente para el sector de Retail desarrollada para unificar el journey del cliente a través de canales digitales y físicos.



Impulse la satisfacción y la fidelidad del cliente.



Mejore la experiencia del agente y la retención.




Aumente la visibilidad y la rentabilidad.

Talkdesk Retail Experience Cloud es la primera plataforma de atención al cliente impulsada por la IA, desarrollada específicamente para que los minoristas **impulsen la fidelidad a la marca y el valor del ciclo de vida del cliente** a través de canales digitales y físicos.

Una visión unificada de todas las interacciones del cliente permite a las marcas **encontrarse con los clientes dondequiera que estén**. Los flujos de trabajo y scripts preconfigurados para minoristas garantizan que **se añada valor a cada conversación** y los bots inteligentes que dominan el comercio minorista **aceleran la velocidad de resolución**.


Una manera superior de conectar con sus clientes, cuidarlos y conocerlos –donde sea, cuando sea.

 **Agilice y automatice consultas más comunes de los minoristas.**

Flujos de trabajo para minoristas fuera de serie

- ¿Dónde está mi pedido?
- Devoluciones y cambios.
- Tramitación y alteraciones de pedidos.


Más de 60 integraciones preconfiguradas
Shopify, Salesforce, Microsoft, Zendesk, Kustomer.

 **Proporciones autoservicio con un toque humano.**

Bots para Retail
Bots conversacionales de voz y chat impulsados por IA preentrenados para minoristas.

Autoservicio del cliente
Knowledge base impulsada por IA que domina en el comercio minorista.


Optimización de la IA
Optimización sin código de los modelos de la IA.

 **Conecte con sus clientes a través de todos los canales.**

Canales de voz y digitales
Chat de video, redes sociales, chat en vivo (con navegación compartida), voz, SMS y email.

Enrutamiento inteligente
Enrutamiento prioritario a la tienda y al contact center.

Interacción proactiva
Notificaciones automáticas personalizadas y comunicaciones masivas a través de canales de voz y digitales.


 **Dote a sus empleados con herramientas y conocimientos para tener éxito.**

Una única pantalla
Vista unificada del cliente.

Siguiente mejor acción
Recomendaciones y asistencia en tiempo real.

Workforce & Quality Management
Optimización del personal y de la capacitación.

Unificación de lo físico y lo digital
Visibilidad del cliente para los empleados online y en la tienda.

 **Aproveche los datos para optimizar el rendimiento y las operaciones.**

Interaction analytics
Análisis de voz y texto que resaltan los puntos débiles del cliente.

Dashboards y visualizaciones personalizadas
Visibilidad en tiempo real y análisis históricos.

Sensores en tiempo real
Alertas proactivas activadas por palabras clave y sentiments.

Surveys
Feedback omnicanal del cliente.

Hecho para generar valor desde el primer día.

Sus clientes.



Acelere la velocidad de resolución.

Facilite que sus clientes se pongan en contacto con usted en el lugar, la hora, el canal o el dispositivo que prefieran, o que se ayuden a sí mismos a través de bots de voz y digitales preentrenados para resolver los casos de uso más comunes de los minoristas.



Mejore las puntuaciones NPS y CSAT a través de todos los canales.

Conecte a sus clientes con el mejor empleado para ayudar—tanto si está en el contact center, en una tienda o en otro departamento— a través de un enrutamiento inteligente, contextual y prioritario.



Reduzca el esfuerzo y la frustración del cliente.

Aproveche los análisis históricos y en tiempo real para identificar los motivos detrás de la consulta del cliente (como “dónde está mi pedido” o devoluciones), y combine esta información con herramientas de comunicación y automatización proactiva que anticipen las necesidades del cliente.

Su negocio.



Impulse el valor del ciclo de vida del cliente y su fidelidad.

Posicione su contact center como parte integral de su compromiso de marca equipando a su equipo con herramientas para crear conexiones profundas con el cliente, impulsar las ventas y consolidar la fidelidad en cada conversación.



Maximice su pila tecnológica y reduzca los costes.

Mejore el tiempo de obtención de valor con una plataforma fácil de configurar, mantener y monitorizar. Conecte sus tecnologías actuales rápidamente con integraciones listas para usar y conexiones fáciles de crear.



Mejore los informes y la visibilidad en tiempo real.

Proporcione informes proactivos y procesables, dashboards y conocimientos desde su plataforma de atención al cliente a todas las funciones de su organización

Su fuerza laboral.



Reduzca la capacitación y la rotación de personal.

Permita que su equipo impulse el crecimiento de los clientes rápidamente con la ayuda de herramientas impulsadas por IA, como flujos de trabajo minorista preconfigurados, scripts, siguientes mejores acciones, acceso a los carritos de compra digital de los clientes y mucho más.



Mejore la productividad y la colaboración.

Equipe a sus empleados digitales y en la tienda con el historial de interacción con el cliente, detalles del pedido y un historial completo de conversaciones en una sola pantalla.



Optimice y capacite a su fuerza laboral.

Personalice las oportunidades de mejora de los empleados con respecto a la calidad del servicio, la consistencia, el trabajo posterior a la llamada y el cumplimiento, todo en función del feedback del cliente, las transcripciones y los KPI.

Promedio de resultados de los clientes de Talkdesk.

5 %

Aumento en el **valor** promedio de los **pedidos** y **puntuaciones CSAT**.

15 %

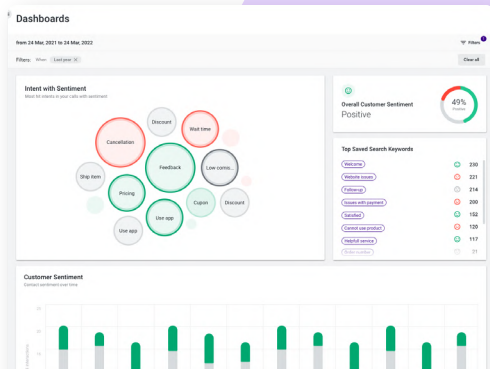
Reducción de **costes** e **interacción** y **trabajo manual**.

10 %

Disminución del **esfuerzo**, la **capacitación** y la **rotación de los agentes**.

10 %

Tasa de desvío de llamadas.



DASHBOARDS Y VISUALIZACIONES PERSONALIZADAS

WORKSPACE CREADO ESPECIALMENTE PARA MINORISTAS

COMPRAS ASISTIDAS POR VIDEO Y CON NAVEGACIÓN

Conversations
Assigned to you • Inbox
6 conversations

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

Orders
Most recent order
IN-STORE PURCHASE
Expected delivery: 05/20
Status: Processed (May 13) - Shipped (May 15) - In transit (May 16) - Delivered (May 18)

Activity
Live Chat Today, 11:00 AM
Outbound Text Today, 10:45 PM
Instagram Comment May 7, 2022

INTEGRACIONES DE COMERCIO PROFUNDO

VISIBILIDAD DE LAS INTERACCIONES Y TRANSACCIONES DEL CLIENTE

Store Pickup For My Online Order
Carly Yates
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
Teresa Juarez, Stockton Store Rep

UNIFICACIÓN DE TIENDAS Y CONTACT CENTERS

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

VISIBILIDAD DEL CARRELLO DELLA SPESA

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

OUT-OF-THE-BOX BOTS Y FLUJOS

Acerca de Talkdesk

Talkdesk® es un líder mundial en contact center en la nube para empresas obsesionadas con el cliente. Nuestras soluciones de experiencia del cliente que priorizan la automatización optimizan los procesos de atención al cliente más importantes de nuestros clientes. Nuestra velocidad de innovación, experiencia vertical y presencia global reflejan nuestro compromiso de garantizar que las empresas puedan brindar mejores experiencias en cualquier sector y a través de cualquier canal, lo que se traduce en una mayor satisfacción del cliente y aceleración de los resultados del negocio.

talkdesk®
Experience. A better way.

Talkdesk Retail
Experience Cloud™

