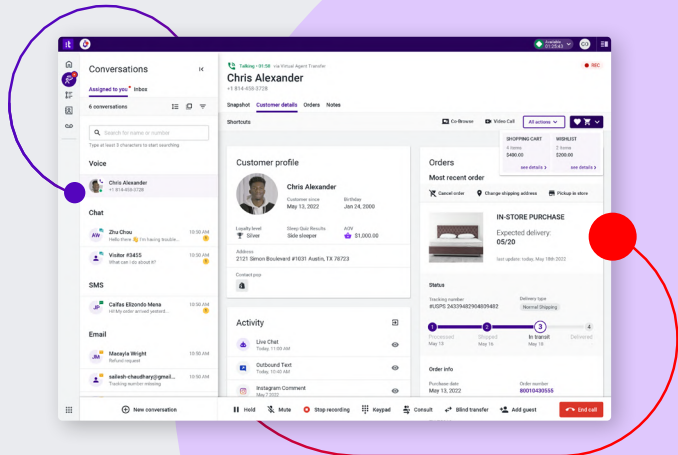


Talkdesk Retail Experience Cloud™

A primeira plataforma de serviço de atendimento ao cliente desenvolvida especialmente para o varejo, e que unifica a jornada do cliente em canais físicos e digitais.



Impulsione a satisfação e a fidelização do cliente.



Melhore a experiência e a retenção do agente.



Aumente a visibilidade e os lucros.

A **Talkdesk Retail Experience Cloud** é a primeira plataforma de serviço de atendimento ao cliente com tecnologia de IA (Inteligência Artificial) desenvolvida especificamente para os varejistas **aumentarem a fidelidade dos clientes à marca e a retenção do cliente no longo prazo, através de canais digitais e físicos.**

Uma visão unificada de todas as interações com os clientes permite que as marcas **encontrem os clientes onde quer que eles estejam.** Os fluxos de trabalho e os scripts pré-configurados para varejo **garantem valor agregado a cada conversa**, e os bots inteligentes especializados no varejo **aceleram a velocidade de resolução de problemas.**

Uma maneira melhor de se ligar, cuidar e conhecer os seus clientes – onde quer que estejam, a qualquer momento.

Simplifique e automatize as consultas comuns do varejo.

Fluxos de trabalho prontos para o varejo

- Onde está a minha encomenda?
- Devoluções e trocas.
- Alterações e processamento de encomendas.

Mais de 60 integrações pré-construídas

Shopify, Salesforce, Microsoft, Zendesk, Kustomer.

Ofereça self-service humanizado.

Bots específicos para o varejo

Bots de conversação de voz e chat baseados em IA treinada para operações de comércio.

Self-service do cliente

Base de dados de conhecimento com tecnologia de IA especializada no varejo.

Otimização da IA

Otimização “no-code” nos modelos de IA.

Conecte-se com os seus clientes em todos os canais.

Canais de voz e digitais

Chat por vídeo, redes sociais, chat ao vivo (com navegação compartilhada), voz, SMS e e-mail.

Roteamento inteligente

Roteamento prioritário para a loja e o contact center.

Engajamento proativo

Notificações automatizadas personalizadas e comunicações em massa através de canais de voz e digitais.

Capacite os colaboradores com ferramentas e informações para o sucesso.

Interface única

Visão unificada do cliente.

Apoio nos próximos passos

Assistência e recomendações em tempo real.

Workforce & Quality Management

Otimização e coaching dos colaboradores.

Unificação do ambiente físico com o digital

Visibilidade do cliente para os colaboradores on-line e na loja.

Utilize os dados para otimizar o desempenho e as operações.

Análise de interações

Análise de voz e texto que destacam os pontos críticos para o cliente.

Dashboards e visualizações personalizadas

Visibilidade em tempo real e análises do histórico.

Sensores em tempo real

Alertas proativos disparados por palavras-chave e sentimentos.

Pesquisas

Feedback omnicanal do cliente.

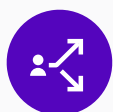
Criada para gerar valor desde o primeiro dia.

Os seus clientes.



Acelere a velocidade de resolução.

Facilite o contato dos seus clientes no local, horário, canal e dispositivo que escolherem, ou para autoatendimento através de bots digitais e de voz treinados para resolver os casos comuns no varejo.



Melhore o NPS e a CSAT em todos os canais.

Conecte os seus clientes ao melhor colaborador para ajudá-los, estejam eles no contact center, numa loja ou em outro departamento, através do roteamento inteligente, contextual e prioritário.



Reduza o esforço e a frustração dos clientes.

Aproveite a análise histórica e em tempo real para identificar os motivos das consultas dos clientes (como, por exemplo, “onde está a minha encomenda” ou devoluções) e combine essa visão com comunicação proativa e ferramentas de automação que antecipam as necessidades dos clientes.

O seu negócio.



Aumente a fidelidade e o valor do cliente no longo prazo.

Posicione o seu contact center como parte integrante de fidelidade à sua marca, fornecendo ferramentas para sua equipe criar ligações sólidas com os clientes, impulsionando as vendas e criando fidelização em todas as conversas.



Maximize a sua tecnologia e reduza os custos.

Melhore o tempo de resposta com uma plataforma fácil de configurar, manter e monitorizar. Conecte rapidamente as suas tecnologias atuais com integrações prontas para uso e ligações fáceis de criar.



Melhore os seus relatórios e a visibilidade em tempo tempo real.

Forneça relatórios, painéis e informações estratégicas e proativas da sua plataforma de serviço de atendimento ao cliente para todas as funções da sua organização.

A sua equipe.



Reduza o treinamento e a rotatividade.

Permita que a sua equipe impulse o crescimento de clientes, rapidamente, com a ajuda de ferramentas com tecnologia de IA, tais como fluxos de trabalho pré-configurados, scripts, melhores decisões, acesso aos carrinhos de compras digitais dos clientes, e muito mais.



Melhore a produtividade e a colaboração.

Equipe os seus colaboradores digitais e na loja com o histórico de interação com o cliente, os detalhes dos pedidos e um histórico completo das conversas numa interface única.



Otimize e capacite a sua equipe.

Personalize as oportunidades de melhoria dos colaboradores em relação à qualidade do serviço, consistência, tarefas pós a chamada e conformidade – tudo com base no feedback do cliente, nas transcrições, e nos KPI.

Média dos resultados de clientes da Talkdesk.

5%

Aumento no valor médio das encomendas e pontuações CSAT.

15%

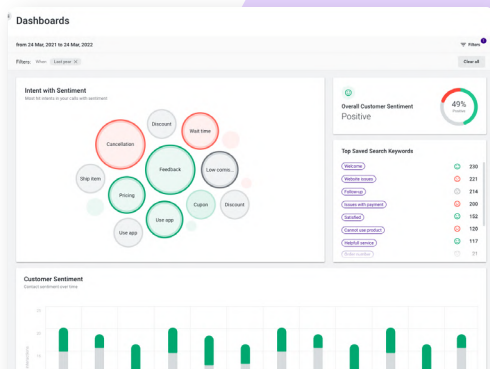
Redução de custos de interação e trabalho manual.

10%

Redução do trabalho do agente, treinamento e rotatividade.

10%

Taxa de desvio de chamadas.



DASHBOARDS E VISUALIZAÇÕES PERSONALIZADAS

WORKSPACE CRIADO ESPECIALMENTE PARA O VAREJO

COMPRAS ASSISTIDAS POR VÍDEO E NAVEGAÇÃO COMPARTILHADA

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, 10:40 AM
Instagram Comment May 7, 2022

Chat History:
Zhu Zhou: Hello there! I'm having trouble...
Visitor #3455: What can I do about it?
Calfas Elizondo Mena: Hi! My order arrived yesterday...
Maceyia Wright: Refund request.

TOTAL INTEGRAÇÃO COMERCIAL

VISIBILIDADE DAS INTERAÇÕES E TRANSAÇÕES DO CLIENTE

Shopping

Shopping cart | Wishlist

- Gel Pillow** (SKU 23871) - Only 2 available - \$89.99
- Cloud Pillow** (SKU 23871) - In Stock - \$99.99
- Orthopedic Pillow** (SKU 23871) - In Stock - \$109.99
- Feather Pillow** (SKU 23871) - Only 2 available - \$99.99

Cart total: \$400.00
Tax: \$33.00
Subtotal: \$400.00
[Proceed to payment](#)

VISIBILIDADE DO CARRINHO DE COMPRAS

Store Pickup For My Online Order

Carly Yates
To Support email
Today, 10:32 PM

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

UNIFICAÇÃO DAS LOJAS E CONTACT CENTERS

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](#)

INTEGRAÇÕES PRONTAS A USAR, FLUXOS E BOTS

Acerca de Talkdesk

A Talkdesk® é uma empresa líder global no fornecimento de Contact Center na nuvem para empresas obcecadas pelos clientes. As nossas soluções de automação em CX (Customer Experience) otimizam os processos mais críticos no atendimento ao cliente. A nossa velocidade de inovação, experiência em mercados verticais e presença global refletem o nosso compromisso de assegurar que empresas de todo o mundo ofereçam uma melhor experiência aos seus clientes, em qualquer setor e através de qualquer canal, resultando em uma maior satisfação dos clientes e melhores resultados para o seu negócio.



Talkdesk Retail
Experience Cloud™

