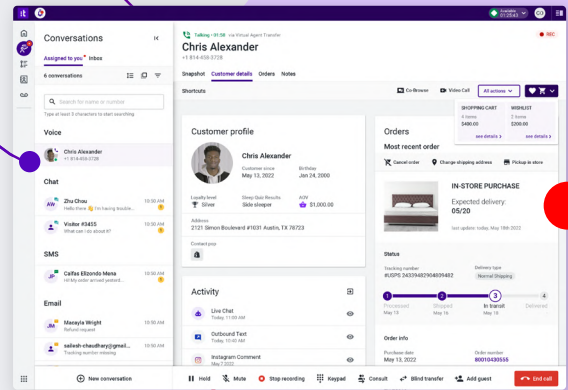




RETAILHO E BENS DE CONSUMO

# Talkdesk Retail Experience Cloud™

A primeira plataforma de serviço de apoio ao cliente para o retalho criada para unificar o percurso do cliente em canais digitais e físicos.



Impulsione a satisfação e a fidelização do cliente.



Melhore a experiência e a retenção do agente.




Aumente a visibilidade e a rentabilidade.

A **Talkdesk Retail Experience Cloud** é a primeira plataforma de serviço de apoio ao cliente pronta a usar, com tecnologia de IA desenvolvida especificamente para os **retalhistas** **impulsionarem a fidelidade à marca e o valor vitalício do cliente nos canais digitais e físicos.**

Uma visão unificada de todas as interações com os clientes permite que as marcas **vão ao encontro dos clientes, onde quer que eles estejam.** Os fluxos de trabalho e os guiões pré-configurados para retalho **garantem que seja acrescentado valor a cada conversa** e os bots inteligentes, que são fluentes em retalho, **aceleram a velocidade de resolução.**


## 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 retalho.**

**Fluxos de trabalho para retalho prontos a usar**

- 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 com um toque humano.**

**Bots para retalho**  
Bots de conversação de voz e chat baseados na IA pré-treinada para o retalho.

**Self-service do cliente**  
Base de dados de conhecimento com tecnologia de IA fluente em retalho.


**Otimização da IA**  
Otimização sem código dos modelos de IA.

 **Ligue-se aos seus clientes em todos os canais.**

**Canais de voz e digitais**  
Chat por vídeo, redes sociais, chat ao vivo (com navegação partilhada), voz, SMS e e-mail.

**Encaminhamento inteligente**  
Encaminhamento prioritário para a loja e o contact center.

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


 **Capacite os colaboradores com ferramentas e informações para serem bem-sucedidos.**

**Interface única**  
Visão unificada do cliente.

**Próxima melhor ação**  
Assistência e recomendações em tempo real.

**Workforce & Quality Management**  
Otimização e coaching dos colaboradores.

**Unificação do físico com o digital**  
Visibilidade do cliente para os colaboradores on-line e na loja.

 **Tire partido dos dados para otimizar o desempenho e as operações.**

**Análise de interações**  
Análise de voz e texto que destacam os pontos problemáticos do cliente.

**Dashboards e visualizações personalizados**  
Visibilidade em tempo real e análises do histórico.

**Sensores em tempo real**  
Alertas proativos desencadeados por palavras-chave e sentimentos.

**Surveys**  
Feedback omnicanal do cliente.

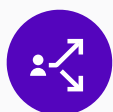
## Feito para gerar valor desde o primeiro dia.

### Os seus clientes.



Acelere a velocidade de resolução.

Facilite o contacto dos seus clientes consigo no local, horário, canal e dispositivo que escolherem, ou para se ajudarem a si mesmos através de bots digitais e de voz pré-treinados para resolver os casos comuns no retalho.



Melhore o NPS e a CSAT em todos os canais.

Ligue os seus clientes ao melhor colaborador para ajudá-los, estejam eles no contact center, numa loja ou noutro departamento, através do encaminhamento 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 vitalícios do cliente.

Posicione o seu contact center como parte integrante da promessa da sua marca, dotando a sua equipa de ferramentas para criar ligações profundas com os clientes, impulsionar as vendas e criar fidelização em todas as conversas.



Maximize a sua tecnologia e reduza os custos.

Melhore o tempo de retorno com uma plataforma fácil de configurar, manter e monitorizar. Ligue rapidamente as suas atuais tecnologias com integrações prontas a usar e ligações fáceis de criar.



Melhore os relatórios e a visibilidade em tempo real.

Forneça relatórios, painéis e informações estratégicos e proativos da sua plataforma de serviço de apoio ao cliente para todas as funções da sua organização.

### A sua equipa.



Reduza a formação e a rotatividade.

Permita que a sua equipa impulsiona o crescimento de clientes, rapidamente, com a ajuda de ferramentas com tecnologia de IA, tais como fluxos de trabalho pré-configurados, guiões, próximas melhores ações, 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 equipa.

Personalize as oportunidades de melhoria dos colaboradores em relação à qualidade do serviço, consistência, trabalho após 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%

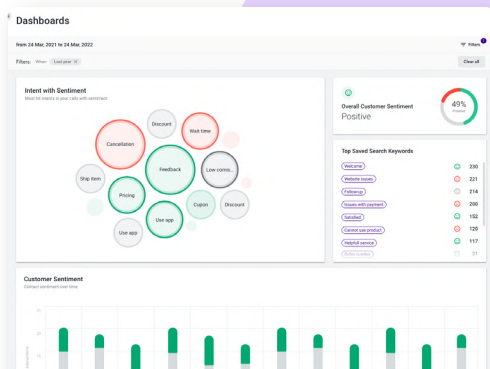
Redução de custos de interação e trabalho manual.

# 10%

Redução do esforço do agente, formação e rotatividade.

# 10%

Taxa de desvio de chamadas.



**DASHBOARDS E VISUALIZAÇÕES PERSONALIZADOS**

**WORKSPACE CRIADO EXPRESSAMENTE PARA O RETALHO**

**COMPRAS ASSISTIDAS POR VÍDEO E NAVEGAÇÃO PARTILHADA**

**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  
last update: today, May 18th 2022

**Activity**  
Live Chat Today, 11:00 AM  
Outbound Text Today, 10:40 AM  
Instagram Comment May 7, 2022

**Shipping Status**  
Tracking number #USPS 24339452904809482 | Delivery type Normal Shipping  
1 Processed May 13 | 2 Shipped May 15 | 3 In transit May 16 | 4 Delivered

**Shopping Cart**  
4 items \$400.00 | 2 items \$200.00

**INTEGRAÇÕES DE COMÉRCIO PROFUNDAS**

**Shopping**

**Shopping cart** | Wishlist

- Gel Pillow** Item n. #790567 SKU 23871 | Only 2 available | \$89.99
- Cloud Pillow** Item n. #790567 SKU 23871 | In Stock | \$99.99
- Orthopedic Pillow** Item n. #790567 SKU 23871 | In Stock | \$109.99
- Feather Pillow** Item n. #790567 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**

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**

**VISIBILIDADE DAS INTERAÇÕES E TRANSAÇÕES DO CLIENTE**

**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

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

2:23 PM

- 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 o contact center na cloud para as empresas que se centram na satisfação dos clientes. As nossas soluções da experiência do cliente que privilegiam a automação otimizam os processos mais importantes do serviço de apoio ao cliente. A nossa velocidade de inovação, experiência vertical e presença global refletem o nosso compromisso de assegurar que empresas de todo o mundo ofereçam uma melhor experiência aos clientes, em qualquer setor e através de qualquer canal, resultando numa maior satisfação dos clientes e resultados empresariais acelerados.



Talkdesk Retail  
Experience Cloud™

