

PORTRAIT

Djamil LABANE
Country Leader -
Sales Manager France

Talkdesk : une expérience client unique pour les centres de contact

Éditeur de logiciel spécialisé dans l'expérience client ou CX, Talkdesk innove avec sa solution 100% cloud. L'entreprise propose une solution à la fois simple, intuitive et de dernière génération permettant aux centres de contact et d'appels d'offrir à leurs clients une expérience client réussie. Présentation.

CARTE D'IDENTITÉ



- NOM DE L'ENTREPRISE : TALKDESK
- EFFECTIF : Plus de 1 800
- TEL : +33 9 74 59 59 58
- SITE WEB : www.talkdesk.com/fr-fr
- DATE DE CRÉATION : 2011



:talkdesk®

POUVEZ-VOUS PRÉSENTER TALKDESK ?

Talkdesk célèbre cette année ses 10 ans. Fondée par Tiago Paiva, Talkdesk est éditeur de logiciel spécialisé dans l'expérience client. Positionné et reconnu par Gartner, son savoir-faire et son expertise dans le CCaaS (Contact Center as a Service) développe une solution 100% cloud. Avec une croissance soutenue, l'entreprise compte 1730 collaborateurs depuis le 1^{er} mai 2021, ayant triplé son parc client, son revenu et ses effectifs. Talkdesk est en forte expansion en Europe, au Canada, en Asie et aux Etats-Unis.

Ce développement se poursuit avec l'ouverture massive de bureaux en Europe : France, Italie, Espagne, Angleterre, Pays-Bas, Allemagne et prochainement dans le Middle East avec le recrutement d'une équipe pour couvrir ces régions en ressource humaine locale.

QUELS SONT VOS SERVICES ?

Talkdesk propose une solution cloud qui intègre la voix, appels sortants, fonctionnalités ACD, canaux digitaux, SVI, workforce management, gestion de la qualité, enregistrement des conversations, intelligence artificielle, agent virtuel, reporting et historiques en temps réel. Nous équipons des centres de relation client de 5 à 10 000 agents quelle que soit la localisation géographique avec des clients dans les secteurs publics et privés dans les domaines de l'éducation, des services financiers, assurance, santé, IT, manufacturing, retail, e-commerce, hôtellerie et tourisme,

énergie renouvelable, compagnie aérienne, service et livraison.

QU'EST-CE QUE VOUS DIFFÉRENCIE DE LA CONCURRENCE ?

Nous sommes une des solutions sur le marché "zéro hardware" impliquant une installation simple et une utilisation de nos services très intuitive. Un centre de contact est équipé en quelques clics et quelques minutes. Nous avons pensé notre solution pour qu'elle soit la plus intuitive du marché.

Son appropriation est simple et une personne non spécialisée en informatique peut la prendre en main rapidement et efficacement. On parle ici de "zéro code" pour rendre accessible des systèmes avancés à des non-initiés.

Tout l'enjeu réside dans les SLA. La disponibilité de notre solution atteint 100% avec une qualité de la voix et des télécommunications sans commune mesure (La qualité de nos appels est garantie par une architecture Global Low Latency).

L'autre qualité de Talkdesk repose sur sa capacité à répondre aux enjeux digitaux et, couplée à une solution CRM (plus de 60 connecteurs simples à déployer), nos clients peuvent en quelques minutes synchroniser leur contenu CRM et pouvoir suivre et répondre à leurs clients de manière pertinente et sans couture.

Enfin, toutes nos solutions et développements intègrent l'intelligence artificielle garantissant une expérience utilisateur unifiée et augmentée.

Ainsi, un téléconseiller disposera d'une interface personnalisée

(météo, widget descriptif produit, aide à la vente, clauses contractuelles, garantie sinistre, différence entre plusieurs produits, avis client validé...) et pourra prendre connaissance en temps réel du parcours client pour lui apporter une réponse de qualité et surtout précise (résolution au premier appel).

COMMENT DÉFINIR L'EXPÉRIENCE CLIENT AUJOURD'HUI ?

L'expérience client doit reposer aujourd'hui sur des solutions rapides à mettre en place et à configurer qui résolvent des problèmes métiers pratiques sur n'importe quel canal : appel, email, Facebook, WhatsApp, LiveChat, SMS, réseaux sociaux, vidéo, agent virtuel. Il est impératif que, lorsqu'un client appelle, son conseiller connaisse ses habitudes de consommation ou de service, son historique complet, ses propres besoins et habitudes. Le client est unique et attend qu'on en tienne compte.

Pour répondre à cet enjeu, il faut détenir une vision 360° du client et être connecté à un CRM agile et connecté. Le téléconseiller prendra connaissance, une fois la fiche client devant son écran, de sa dernière commande, son dernier SAV, ses demandes. Cette expérience client est le fruit de toutes les données CRM couplées à une IA permettant au téléconseiller d'analyser la conversation en temps réel pour transmettre des informations pertinentes au client qui rendront son expérience client réussie.

◀ PORTRAIT ▶

Autrement dit, CRM et l'IA sont la clé car le rôle du conseiller est de bien connaître son client. Ici, on parlera de plus en plus dans le futur de téléconseiller ou d'humain augmenté. C'est une évidence que les GAFAs ou Netflix ont déjà compris et parfaitement intégré.

QUELLES SONT LES ERREURS À ÉVITER ?

Les centres d'appels doivent être considérés comme une arme de compétitivité pour l'entreprise.

Une marque qui ne personnalise pas la prise en charge de ses clients fidèles a de grande chance de les voir partir à la concurrence par négligence, manque d'écoute, méconnaissance du motif de départ (au risque de lui faire répéter 10 fois la même information). Les outils existent et peuvent aider à la condition que les process internes s'adaptent et évoluent en parallèle. Pour atteindre ses objectifs, Talkdesk propose une approche consulting client.

Nous concentrons nos échanges sur l'écoute des besoins de nos clients pour les conseiller de manière judicieuse sur le choix des outils et leur implémentation. Nous expliquons les bonnes pratiques de manière pédagogique et claire et proposons un réel suivi. Autrement dit, nous appliquons les principes de la solution que nous commercialisons.

Ce choix nous permet d'accompagner l'entreprise dans son évolution, de lui délivrer les licences et services nécessaires très rapidement.

On parle d'implémentation projet en semaine et non en mois pour démontrer toute l'agilité liée aux projets cloud.

QUELLES SONT VOS VALEURS ?

Talkdesk met l'accent sur l'innovation !

Chaque année, Talkdesk lance des centaines de nouvelles fonctionnalités, de solutions et d'intégrations pour que notre plateforme reste à la pointe de la technologie et des tendances en matière d'expérience client. Plus de 45% de nos effectifs travaillent en R&D pour l'amélioration continue de nos solutions logicielles.

Enfin, l'équité hommes femmes et la mixité sociale sont aussi pour nous un axe de développement fort. Ce qui se traduit par une plus grande satisfaction des clients, des économies et une meilleure rentabilité.

COMMENT VA ÉVOLUER LA RELATION CLIENT DANS LES ANNÉES À VENIR ?

La relation client fait un grand pas vers la digitalisation et ce n'est pas encore terminé. Nous en avons fait un pilier de notre développement. Mais la digitalisation des canaux de communication ne se restreint pas à un outil. Il faut y intégrer l'IA, le CRM pour que chaque réponse client soit pertinente, juste et attendue.

Demain, les évolutions permettront aux agents virtuels de s'imposer grâce à une intelligence artificielle renforcée permettant de mieux comprendre les conversations humaines. Ici de l'apprentissage est nécessaire. Talkdesk, grâce à sa solution "AI Trainer" permet d'accélérer la formation des agents virtuels (modèles d'apprentissage automatique tels que la détection

des intentions humaines, la détection des sentiments).

La seconde évolution reposera sur la capacité des solutions à intégrer un maximum de données clients et de solutions existantes sur le marché. Cette démarche facilitera l'organisation de l'entreprise qui, et c'est le dernier point, ne peut plus fonctionner en silo où personne ne se parle, où personne n'échange et sans connaissance pointue personnalisée de ses clients.

On va demander au conseiller d'être "polycompétent" et dans ce domaine, seul l'intelligence artificielle pourra l'aider.

Ces changements permettront aux conseillers de faire évoluer leur métier, de devenir expert et donc d'être valorisé.

QUELLES SONT VOS DERNIÈRES ACTUALITÉS ?

Nous avons remporté le prix "Globees" lors de la 8^e édition Customer Excellence Award. Nous avons également créé une équipe CX spécialisée en vertical et par secteur d'activité (Santé, Finance, Retail). Nous identifierons et quantifierons l'impact de notre plateforme sur vos indicateurs clés de performance les plus importants et le retour sur investissement associé. Ensuite, nous fournissons un engagement personnalisé unique à votre entreprise et à votre cas d'utilisation.

Notre société se modernise et accompagne chaque client par métier pour parler le « même langage » avec cette idée forte de simplifier l'expérience client pour la rendre plus efficiente.

Si la satisfaction client vous tient à cœur.

Parlons-en ensemble.

Talkdesk® est un leader mondial de l'expérience client pour les entreprises dont les clients sont la priorité et est la seule solution de centre de contact cloud dont vous avez besoin.

talkdesk[®]
Experience. A better way.™

www.talkdesk.com/fr-fr