

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.

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 NOUS PRÉSENTER TALKDESK ?

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 environ 2000 collaborateurs dans le monde entier, 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.

Plus de 50 % des employés de Talkdesk travaillent dans le domaine de la recherche et du développement. Nous avons lancé plus de 50 innovations au cours des 4 dernières années et nous avons récemment obtenu 25 brevets technologiques.

Nous maintenons un taux de satisfaction de 95 % auprès de nos clients, ce qui nous permet de déclarer, avec conviction, que nous fournissons un service haut de gamme. Nous servons nos clients dans plus de 95 pays.

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.

TÉMOIGNAGE CLIENT : COMMENT TALKDESK A AIDÉ FARFETCH, PREMIÈRE PLATEFORME MONDIALE DU SECTEUR DE LA MODE DE LUXE, DANS SON DÉVELOPPEMENT ?

André Cavaco Leitão, Global Director, Workforce Optimization chez Farfetch témoigne du service de Talk Desk. « Fondée en 2008, Farfetch a commencé en tant que marketplace de commerce électronique, mettant en relation des clients dans plus de 190 pays et territoires avec des articles provenant de plus de 1 400 des meilleures marques, boutiques et grands magasins du monde.

En 2018, Farfetch a fait face à de nombreux défis qui ont mis en évidence notre besoin de solutions évolutives. Nous sommes devenus une licorne en 2015 et nous étions au stade de la pré-IPO, avec une croissance à trois chiffres et l'ouverture de bureaux dans le monde entier. Parallèlement, nous avons beaucoup de problèmes de service et de qualité avec notre centre de contact. Nous avons parfois des retards audio de trois ou quatre secondes pendant les appels des clients, ce qui constituait une expérience gênante et désagréable pour les clients comme pour les conseillers.

Nous avons également rencontré des problèmes d'expansion, car nous ne pouvions pas facilement reproduire les systèmes de notre

centre de contact dans de nouveaux pays. C'est un gros problème pour une organisation internationale.

Nous avons des équipes en Amérique, en Europe, au Moyen-Orient, en Russie, au Japon et en Chine, l'un de nos marchés à forte croissance.

Notre situation nous a obligés à réfléchir à l'adoption d'une solution qui répondrait à nos besoins immédiats tout en étant parfaitement adaptée aux années à venir. C'est alors que nous avons contacté Talkdesk, L'utilisation de Talkdesk a changé notre vision du SaaS. Même s'il s'agit d'une entreprise SaaS, je savais que Talkdesk ne se retirerait pas après avoir livré sa solution. Ils étaient très impliqués et présents pendant la preuve de concept initiale, en essayant de trouver des solutions à nos problématiques. Nous avons signé un contrat en juin 2018, et en septembre, nous étions déjà live.

L'équipe Talkdesk est restée proche de nous tout au long de la mise en œuvre et du déploiement de la solution de centre de contact Talkdesk CX Cloud, travaillant côte à côte dans nos bureaux pendant plusieurs semaines. Nous avons passé en revue les fonctionnalités et les obstacles lors de réunions hebdomadaires. Plus qu'un fournisseur, l'équipe Talkdesk s'est comportée comme une extension de notre équipe, chacun essayant d'obtenir les meilleurs résultats de la plate-forme.

Talkdesk a supprimé la complexité inutile des autres solutions de centre de contact cloud.

Un autre avantage significatif est la facilité des intégrations, comme avec Salesforce.

PORTRAIT

Les intégrations nous permettent d'en faire plus avec nos données, et comme Talkdesk a un ADN similaire à celui du reste de notre écosystème, le processus d'intégration s'est fait en douceur ».

COMMENT L'IA ET L'AUTOMATISATION PERMETTENT D'OFFRIR LA MEILLEURE EXPÉRIENCE CLIENT POSSIBLE ?

« Je suis un grand défenseur de l'utilisation de l'automatisation pour améliorer les capacités humaines. Nous avons étendu notre utilisation des fonctions d'IA et d'automatisation de Talkdesk, comme Talkdesk Agent Assist, que nous avons adopté très tôt.

Les nouveaux conseillers peuvent être confrontés à une courbe d'apprentissage importante pendant les 30 premiers jours d'un nouvel emploi : ils doivent apprendre et mémoriser des processus, et il peut être difficile de savoir où trouver des informations. Agent Assist offre aux téléconseillers des conseils et des informations en temps réel sur la base de leur conversation avec un client. Il aide les nouveaux téléconseillers à se sentir plus soutenus et les motive. Parallèlement, Agent Assist aide également les conseillers expérimentés à améliorer leur agilité et leur productivité en utilisant les meilleures pratiques de leurs collègues. L'automatisation supprime les tâches répétitives, ce qui facilite la vie des conseillers et leur permet d'être plus créatifs dans leur interaction avec les clients.

Les clients préfèrent avoir affaire à des conseillers heureux, surtout lorsque notre objectif est d'offrir une véritable expérience de luxe. Les téléconseillers peuvent aider à résoudre les problèmes des clients plus rapidement, ce qui leur laisse plus de temps pour faire de la vente incitative - comme par exemple : "Le

sac que vous avez acheté ira très bien avec ces chaussures" - ce qui permet d'augmenter les revenus et de dépasser les attentes des clients. Nous avons toujours essayé de le faire auparavant, mais c'est difficile lorsque vous avez un arriéré d'appels. Maintenant, nous pouvons faire des ventes incitatives de façon constante. L'automatisation supprime les tâches répétitives, ce qui facilite la vie des conseillers et leur permet d'être plus créatifs dans leurs interactions avec les clients. Les clients l'ont remarqué : nous avons constaté une amélioration de 25 % de la satisfaction des clients depuis la mise en œuvre de Talkdesk ».

UN MEILLEUR SERVICE ET DES ÉCONOMIES DE COÛTS

« Outre des conseillers plus heureux et une automatisation accrue, Talkdesk nous a permis de respecter nos accords de niveau de service, qui varient d'un marché à l'autre. En moyenne, nous avons amélioré nos accords sur le niveau de service de 6 à 10 %.

Tous nos problèmes de fiabilité ont cessé lorsque nous avons adopté Talkdesk. Nous avons l'habitude de nous passer de l'assistance des fournisseurs à certaines heures sur certains marchés, mais Talkdesk est toujours rapide pour identifier et répondre aux problèmes.

Les problèmes sont toujours résolus rapidement, ce qui signifie que Farfetch peut continuer à se développer et à s'étendre en toute confiance, quel que soit le pays où nous opérons. L'assistance 24/7 nous permet de fournir un meilleur service à nos clients sans nous soucier des éléments techniques de la solution.

Notre principale dépense est le personnel, et la productivité peut donc être un problème important. Nous avons constaté une crois-

sance de 30 % de la charge de travail, mais seulement une augmentation de 12 % de la masse salariale, ce qui témoigne des améliorations apportées à la productivité et à l'évolutivité. L'utilisation de Talkdesk permet à nos conseillers de travailler plus rapidement, et nous avons réduit les temps de traitement/résolution de plus de 50 %.

Entre 2018 et 2020, nous avons constaté des économies de coûts d'environ 40 % - dont la moitié que j'attribue directement à Talkdesk.

Nous avons réalisé une enquête juste après le déploiement de Talkdesk, et ce dernier a reçu un taux d'approbation de 98 % parmi les employés de Farfetch - ce qui explique probablement pourquoi la satisfaction des employés a été multipliée par 3 par rapport à nos précédents prestataires.

Les ajustements ou configurations mineurs sont moins intensifs pour nos administrateurs et nécessitent moins de temps par rapport à notre solution précédente. Cela leur a permis de libérer du temps pour réfléchir à d'autres fonctionnalités et améliorations, notamment des moyens d'activer l'automatisation et d'aider les conseillers à prendre des décisions plus rapidement ».

UNE SOLUTION ROBUSTE QUI PERMET À NOTRE ÉQUIPE DE RESTER EN CONTACT SERRÉ

« J'exige le meilleur pour les clients de Farfetch, ce qui signifie que j'exige le meilleur de mes partenaires. Il est essentiel de parler ouvertement de ses problèmes lorsqu'on cherche une solution, et c'est en étant transparent sur nos besoins que nous avons trouvés Talkdesk. Notre collaboration continue a amélioré l'expérience de nos conseillers et de nos clients. »

Votre business est unique, notre paiement s'adapte.

Imaginez une expérience de paiement unifiée sur l'ensemble de vos canaux de vente. Imaginez un panier moyen plus élevé et des achats plus fréquents. C'est possible avec l'offre de paiement fractionné Cofidis ! Nous accompagnons la croissance de votre business avec des solutions de financement digitales et omnicanales.



[cofidis-business-solutions.fr](https://www.cofidis-business-solutions.fr)