

:talkdesk®

La meilleure
façon d'obtenir
une excellente
expérience client.



Chloé Martin
Aujourd'hui, 11:32 PM
AGENT

A white rounded rectangle containing a circular profile picture of a woman with red hair, the name 'Chloé Martin', the time 'Aujourd'hui, 11:32 PM', and the role 'AGENT'.



Sommaire

Le potentiel d'une CX excellente.	04
La mission de Talkdesk.	08
Quelles entreprises choisissent Talkdesk.	09
Qui sont les clients de Talkdesk.	10
Une reconnaissance du marché.	13
Aperçu de Talkdesk CX Cloud™.	17
Empreinte globale & écosystème partenaire.	27
L'avantage des services Talkdesk.	29
Valeurs et histoire de Talkdesk.	31

2020 a poussé les entreprises à repenser leur stratégie d'expérience client.

Les consommateurs ont plus de choix et de contrôle de la façon dont ils interagissent avec les marques qu'auparavant. Dans ce monde de connexions numériques, chaque expérience est une opportunité pour instaurer la confiance et la fidélité. Chaque conversation est un moment qui compte. En même temps, la pandémie a accéléré le rythme de la transformation numérique.

Ces deux tendances sont à l'origine de l'importance accrue accordée à **l'expérience client en tant que moteur de croissance.**

Source : Talkdesk Research, Industry Revolution Series, Financial Services & Insurance Dec. 7, 2020, Healthcare Feb. 15, 2021, and Retail March 29, 2021.

Les attentes des clients sont plus élevées qu'avant

68 % des clients affirment qu'une seule mauvaise expérience en lien avec le service client aura un impact négatif sur leur fidélité à la marque.

La pandémie a accéléré le rythme de la transformation numérique

72 % des professionnels de la CX considèrent la transformation numérique de leur centre de contact comme une priorité absolue

Les entreprises doivent devenir obsédées par le client.

32%

de la totalité des clients cesseraient leur relation avec une marque qu'ils aiment après une seule mauvaise expérience.

— PWC

77%

des PDG ont déclaré que leur entreprise allait changer fondamentalement la façon dont elle s'engage avec ses clients... en ce qui concerne la croissance, la durabilité et la pertinence de l'entreprise.

— ACCENTURE



« Les expériences exceptionnelles ne sont plus un luxe - elles sont une nécessité pour la survie des entreprises. »

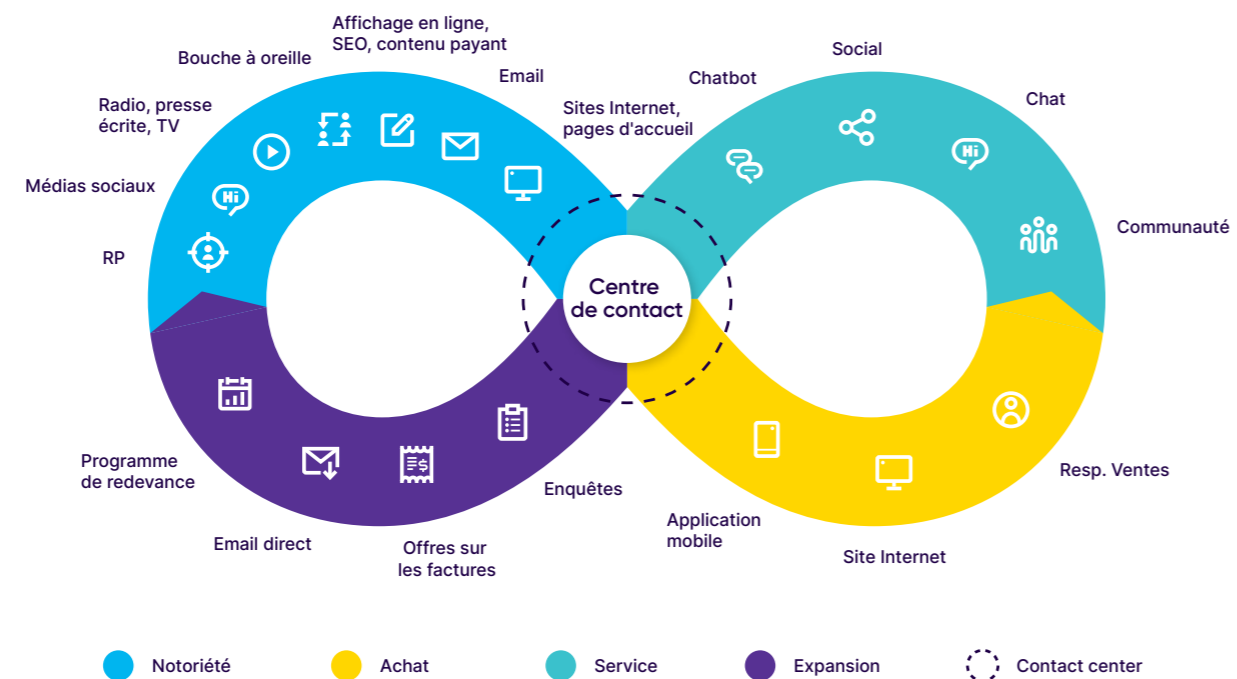
accenture

89%

des professionnels de la CX affirment que le centre d'appels / de contact contribue de manière significative à leur stratégie CX.*

Le centre de contact se trouve désormais au cœur de votre stratégie CX.

Une expérience client d'excellence exige des informations issues d'une vision à 360 degrés de vos clients, la capacité à prendre d'excellentes décisions fondées sur des données et à offrir des expériences attrayantes à tous les points de contact. Nous avons conçu notre solution de centre de contact pour qu'elle soit le moteur au cœur de la stratégie CX de nos clients.



*Source : Talkdesk Research, Industry Revolution Series, Financial Services & Insurance Dec. 7, 2020, Healthcare Feb. 15, 2021, and Retail March 29, 2021.

Vous ne pouvez pas être une entreprise obsédée par le client avec une technologie dépassée.

L'expérience exigée par vos clients est qu'ils veulent que vous les aidiez, que vous les connaissiez et que vous les épateriez. Les entreprises doivent répondre à ces attentes accrues des clients en leur offrant un choix de canaux transparents pour les aider à tout moment et n'importe où. Les entreprises ont besoin d'une connaissance approfondie des données pour vraiment connaître leurs clients, et elles ont besoin d'une automatisation alimentée par l'IA pour les épater. Mais il est impossible d'atteindre ces objectifs avec une technologie de centre de contact obsolète.

Ce que les clients veulent :

- Qu'on les aide
- Qu'on les connaisse
- Qu'on les épate

Les défis de la technologie d'hier

- Conçue avant l'ère numérique
- Des canaux cloisonnés
- Peu ou pas d'intégration
- Lente à adapter
- Innovation stagnante
- Coût de fonctionnement élevé
- Manque d'intelligence artificielle

Les entreprises ont besoin de :

- Un choix de canaux
- D'informations fondées sur des données
- Une automatisation alimentée par l'IA

MISSION DE TALKDESK

Nous offrons aux organisations une meilleure façon de révéler la promesse et le potentiel d'une expérience client exceptionnelle.

Talkdesk est un leader mondial de l'expérience client pour les entreprises obsédées par le client.

Voici pourquoi les entreprises du monde entier s'associent à nous.



Innovateurs du secteur

- Cloud natif
- Alimenté par l'IA
- Marketplace AppConnect
- Focus sur le secteur
- 25 brevets accordés récemment



Obsédé par le client

- 100% de disponibilité garantie par SLA
- Service client extrêmement qualitatif
- Leader du classement Gartner Peer Insights
- 97 % de satisfaction client
- Communauté et CAB

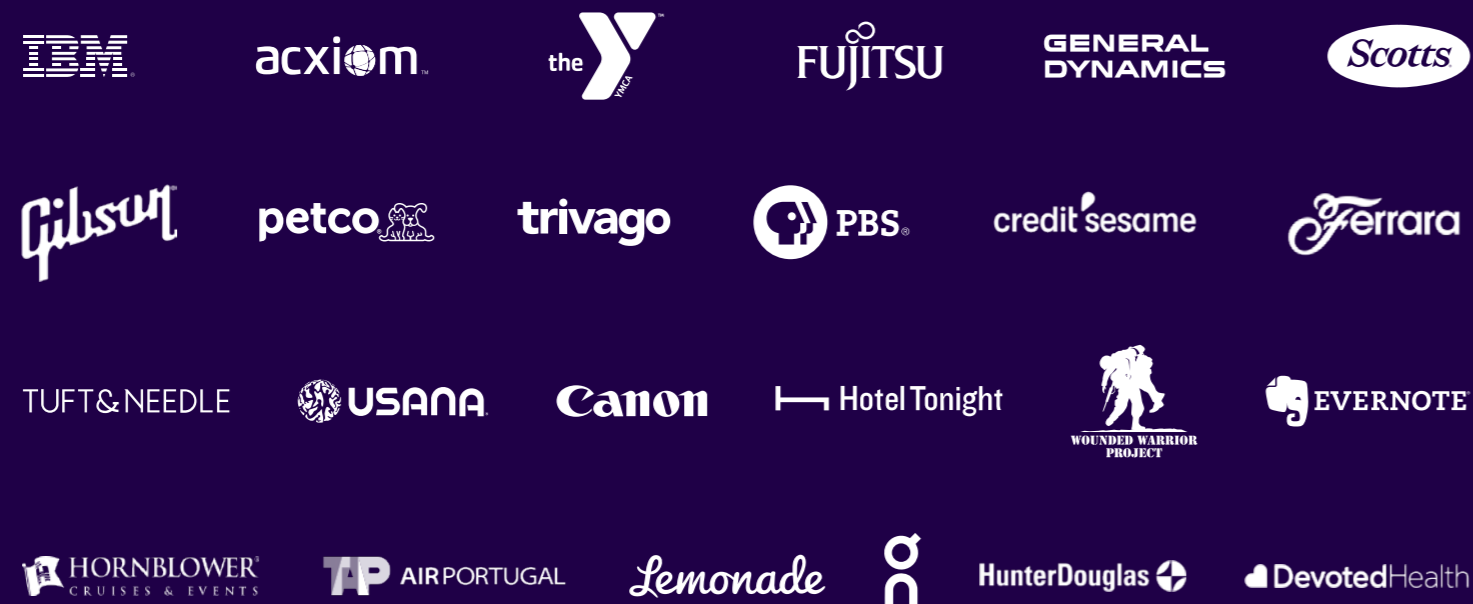


Leader mondial

- Leader du Gartner CCaaS MQ
- Leader du Forrester Wave for CCaaS
- Ventana Value Index 2021
- Leader du Frost Radar Innovation 2020
- Leader du G2 Crowd Winter 2020
- 2021 Forbes Cloud 100 (#17)

Nos clients situés dans 75 pays nous font confiance.

Pour offrir une expérience client excellente.



Nos clients viennent de secteurs multiples.

Et nous les soutenons avec des produits et des solutions conçus pour leurs besoins uniques.



Nos clients obtiennent des résultats.

Les outils Talkdesk influencent non seulement les KPI traditionnels, mais aussi les indicateurs de croissance stratégiques.

Résultat commercial	Gestion des appels rationalisée	Optimisation des ressources	Productivité des agents augmentée	Taux de résolution en libre-service augmenté	Coûts d'interaction réduits	Augmentation de l'automatisation des services	Augmentation de la satisfaction client et du taux de rétention	Réduction du délai d'attente des appels
ICP de centre de contact	Réduire le temps moyen de traitement	Réduire les frais de personnel	Réduire l'ACW et l'effort manuel	Réduire les coûts d'assistance	Optimiser les interactions client	Augmentation de l'efficacité des agents	Augmentation des revenus	Réduire les frais de formation
Solution Talkdesk	Talkdesk Workspace with CRM integration	Talkdesk Workforce Management	Talkdesk Workspace with CRM integration and Talkdesk Outbound Dialer	Talkdesk Studio with CRM integration	Talkdesk Omnichannel	Talkdesk Agent Assist and Virtual Agent	Talkdesk CX Cloud	Talkdesk Quality Management and Speech Analytics
Avantages de Talkdesk	25 % de réduction du temps d'authentification	7 % d'augmentation du taux d'occupation	15 % de réduction du travail d'appel manuel	Baisse de 10 % du taux de déviation des appels	15 % de réduction des coûts d'interaction	10 % de réduction de l'effort des agents	5 % d'augmentation des évaluations de satisfaction client	10 % de réduction du délai d'attente des appels

Un choix global pour les entreprises.

Talkdesk a été nommée Leader dans le Magic Quadrant de Gartner 2021 pour les CCaaS.

Nous sommes l'un des trois seuls prestataires figurant dans la liste des leaders du rapport.



« Talkdesk fait preuve d'un engagement fort envers les quatre piliers d'un excellent service à la clientèle, avec une bonne vision pour des engagements axés sur l'analytique, tant pour le client et l'employé. »

Gartner.

Figure 1: Magic Quadrant for Contact Center as a Service

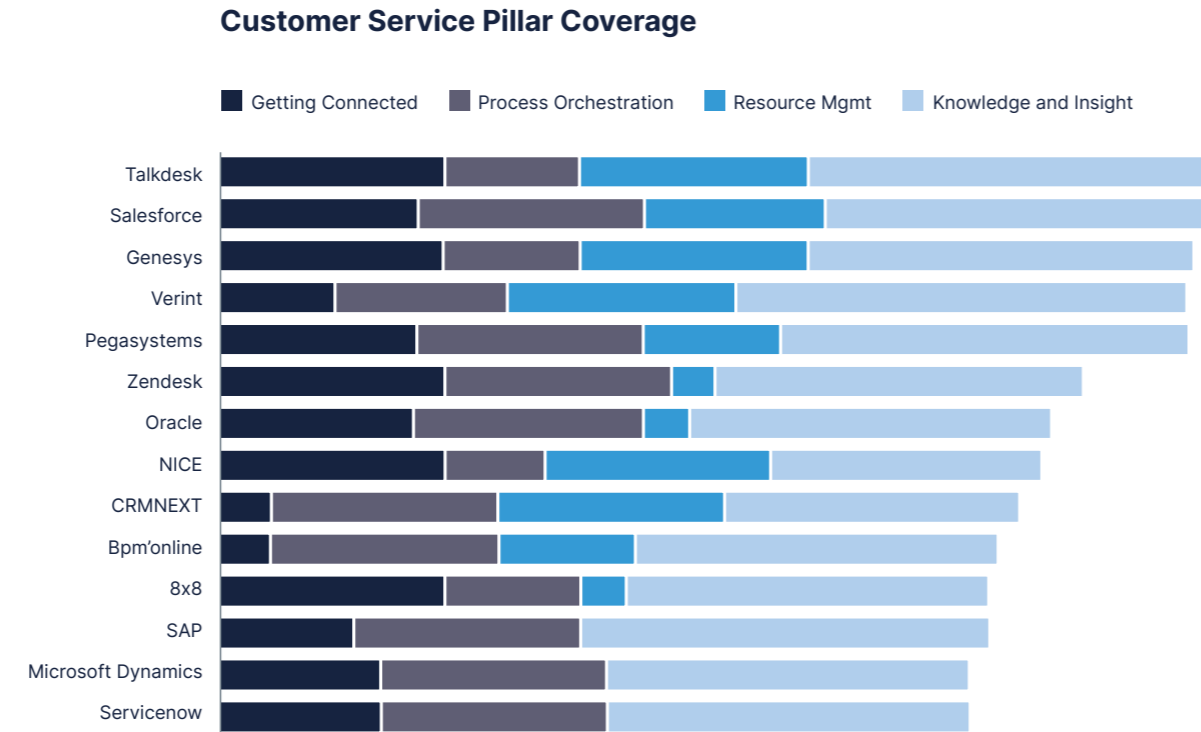


Source: Gartner (August 2021)

GARTNER and MAGIC QUADRANT are registered trademarks and service marks of Gartner, Inc. and/or its affiliates in the U.S. and internationally and are used herein with permission. All rights reserved. Gartner does not endorse any vendor, product or service depicted in its research publications, and does not advise technology users to select only those vendors with the highest ratings or other designation. Gartner research publications consist of the opinions of Gartner's research organization and should not be construed as statements of fact. Gartner disclaims all warranties, expressed or implied, with respect to this research, including any warranties of merchantability or fitness for a particular purpose.

Une solution de Service Client tout-en-un.

Gartner place également Talkdesk en tête de liste pour notre roadmap sur 3 ans qui répond le mieux aux exigences du service client. Cela fait de nous un excellent choix pour les entreprises qui ont besoin d'une solution tout-en-un pour leurs centres de contact dans le monde entier.



Gartner

Source : Gartner report: Prepare for the Impact of a Consolidating Customer Service Technologies Marketplace, October 2019.

Leader du 2020 Forrester Wave pour les CCaaS.



« Choisissez Talkdesk pour une solution navigable qui évolue grâce à un large éventail de fonctionnalités et de services d'assistance innovants. »

FORRESTER®



Apprécié par les clients.

La qualité des produits et un service impeccable se traduisent par une satisfaction élevée des clients.

97%

de satisfaction client (CSAT)

Les meilleures évaluations.

Depuis mai 2021.



	# NOMBRE DE COMMENTAIRES	ÉVALUATION
Talkdesk	1202	4.4
Five9	238	3.9
NICE inContact	879	4.2
Genesys Cloud	457	4.3



	# NOMBRE DE COMMENTAIRES	ÉVALUATION
Talkdesk	407	4.6
Five9	197	4.6
NICE inContact	191	4.2
Genesys Cloud	103	4.4



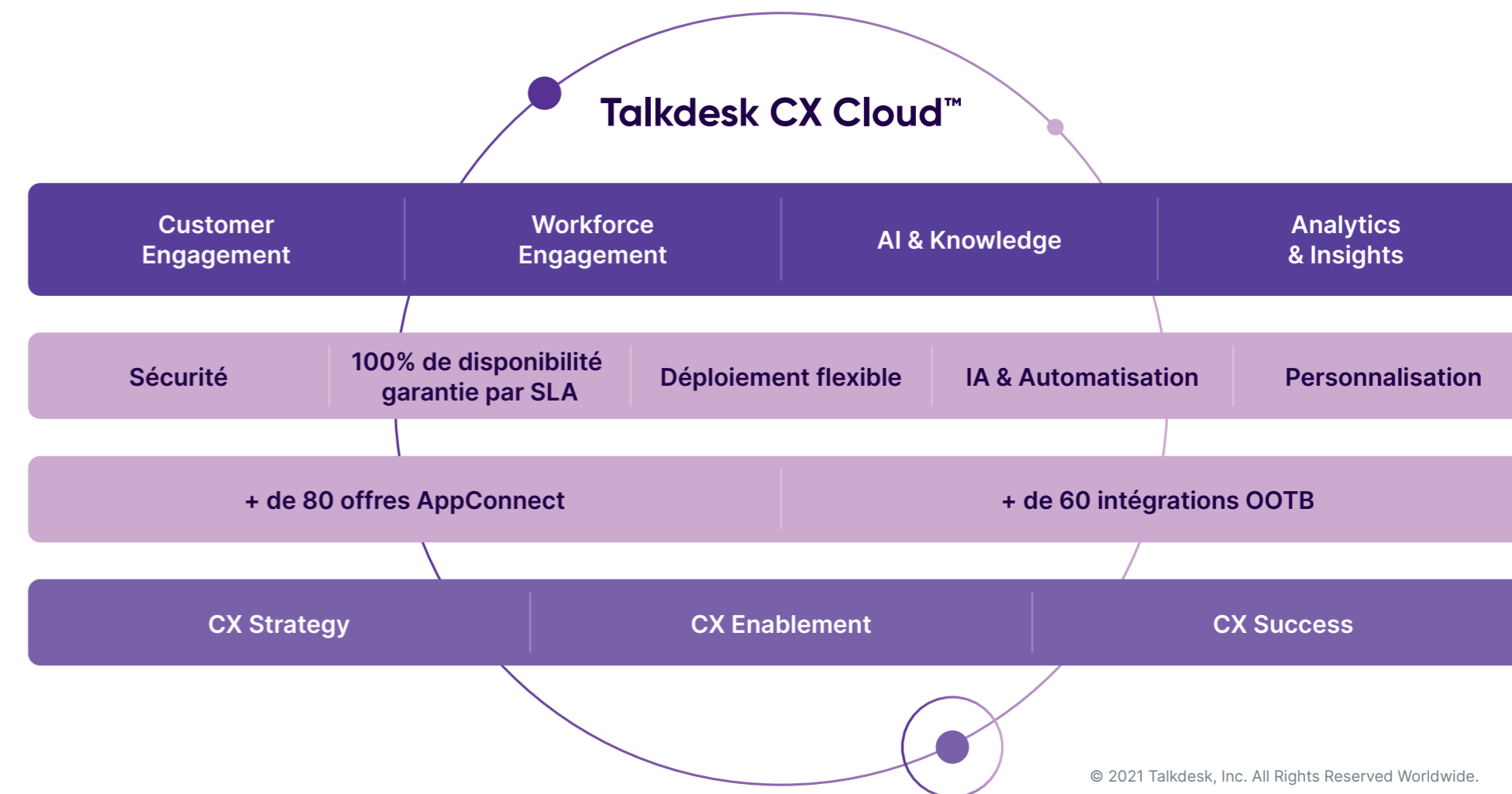
	# NOMBRE DE COMMENTAIRES	ÉVALUATION
Talkdesk	265	7.9
Five9	25	7.8
NICE inContact	283	8.2
Genesys Cloud	212	7.7



	# NOMBRE DE COMMENTAIRES	ÉVALUATION
Talkdesk	686	4.7
Five9	117	4.3
NICE inContact	97	4.7
Genesys Cloud	4	4.8

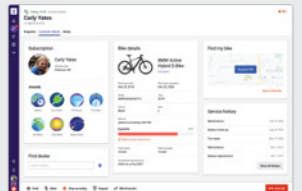
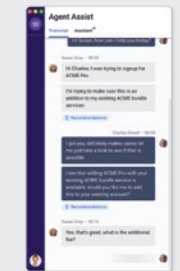
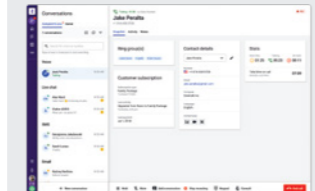


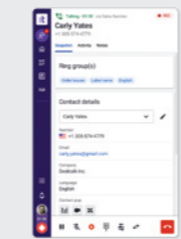
Tout cela est rendu possible par Talkdesk CX Cloud™.

Une solution de CX tout-en-un qui combine la simplicité pour le consommateur et des outils puissants pour offrir une expérience client exceptionnelle.



L'avantage de Talkdesk CX Cloud™.

Vous aide à innover pour obtenir une expérience client excellente.

Tout-en-un	Alimenté par l'IA	Flexible	Intégré	Fiable	Intuitif
<p>La plus grande suite d'applications natives</p> <p>Une plateforme unifiée</p> <p>Une expérience d'utilisateur unique</p> 	<p>Automatisation</p> <p>Engagements Intelligents</p> <p>Efficacité opérationnelle</p> 	<p>Flexible afin d'évoluer avec votre entreprise</p> <p>Espace de travail personnalisable</p> <p>Gérer "les clics, pas le code".</p> 	<p>+ de 60 intégrations prédéfinies</p> <p>Intégrations personnalisées et faciles</p> <p>Marketplace AppConnect</p> 	<p>A l'échelle de l'entreprise</p> <p>+ de 30 certifications de sécurité</p> <p>100% de disponibilité garantie par SLA</p> 	<p>Déploiement rapide</p> <p>Formation rapide</p> <p>Retour sur investissement rapide</p> 

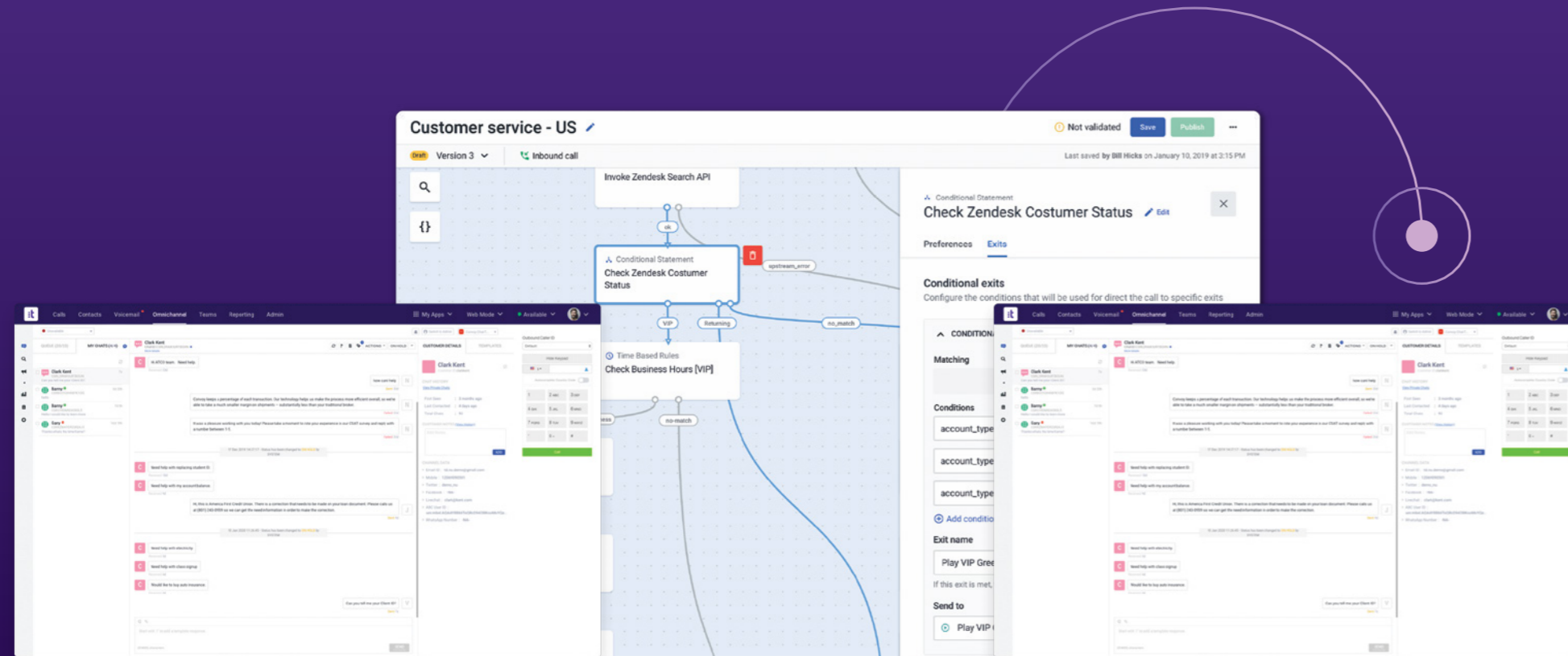
Une meilleure façon de servir vos clients.

Grâce à une solution tout-en-un qui comprend l'expérience du libre-service, l'engagement omnicanal et les opérations du centre de contact.

Expérience de libre-service	Engagement omnicanal	Opérations de centre de contact
<ul style="list-style-type: none"> • Voice Virtual Agent • Digital Virtual Agent • Guide Helpdesk Portal 	<ul style="list-style-type: none"> • Voice Engagement • Omnichannel Routing & Reporting • SMS, Digital & Social Channels • Outbound Engagement • AI Based Agent Assistance • Guide Knowledge Base 	<ul style="list-style-type: none"> • Workforce Management • Unified Recording • Agent Coaching & Performance • Customer Feedback Management • Speech & Text Analytics • Real Time Sensors & Automations
<p>AI Trainer Customizable Platform 100% Uptime SLA Security & Fraud Prevention Integration & Ecosystem</p>		

Une meilleure façon d'engager les clients.

Grâce à des outils puissants qui vous permettent, à vous et à vos clients, de vous connecter à tout moment et n'importe où.



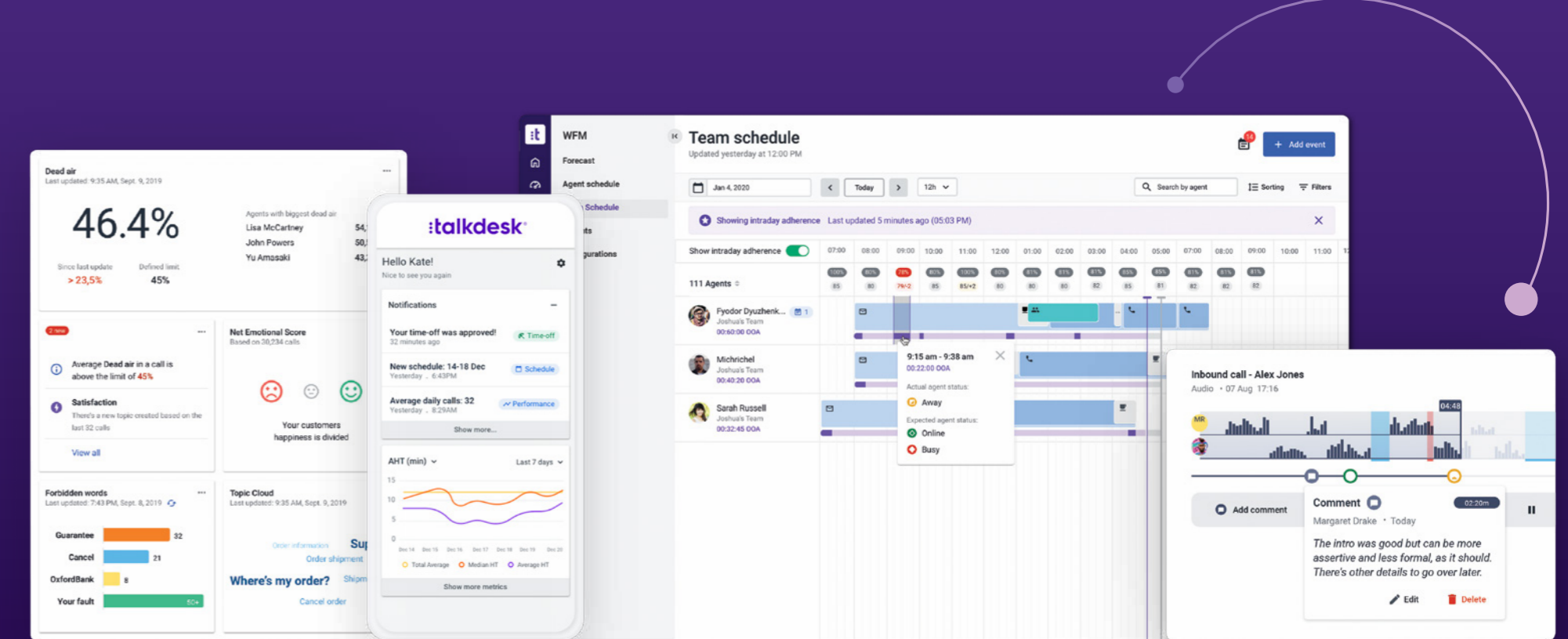
TOUS LES CANAUX

PARCOURS CLIENTS INTELLIGENTS

ACTIVITÉS OUTBOUND PROACTIVES

Une meilleure façon de faire évoluer les employés.

Avec une formation alimentée par l'IA et des outils de **programmation et de gestion du personnel** pour engager les employés de la CX.



CONTRÔLE DE LA CONFORMITÉ DE L'IA VOCALE

APPLICATION MOBILE DE PROGRAMMATION DES HEURES DES AGENTS

PROGRAMMATION ET PRÉVISION DES BESOINS DE PERSONNEL

FORMATION DES AGENTS

Une meilleure façon d'automatiser.

Avec une vision axée sur le numérique et sur l'automatisation, donnez à vos clients de meilleures réponses, plus rapidement, grâce à l'assistance d'un agent alimenté par l'IA et aux réponses en libre-service client.

70% de toutes les interactions numériques*

80% de toutes les interactions automatisées*



*Sur 3 ans.

Une meilleure façon de travailler.

Avec le pouvoir de **personnaliser et d'adapter** l'expérience Talkdesk pour faciliter le travail et s'adapter aux besoins changeants de votre entreprise.

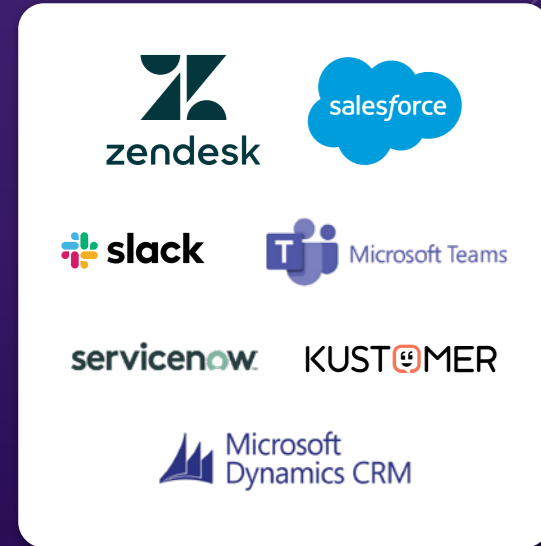
AGENT WORKSPACE

SUPERVISOR WORKSPACE

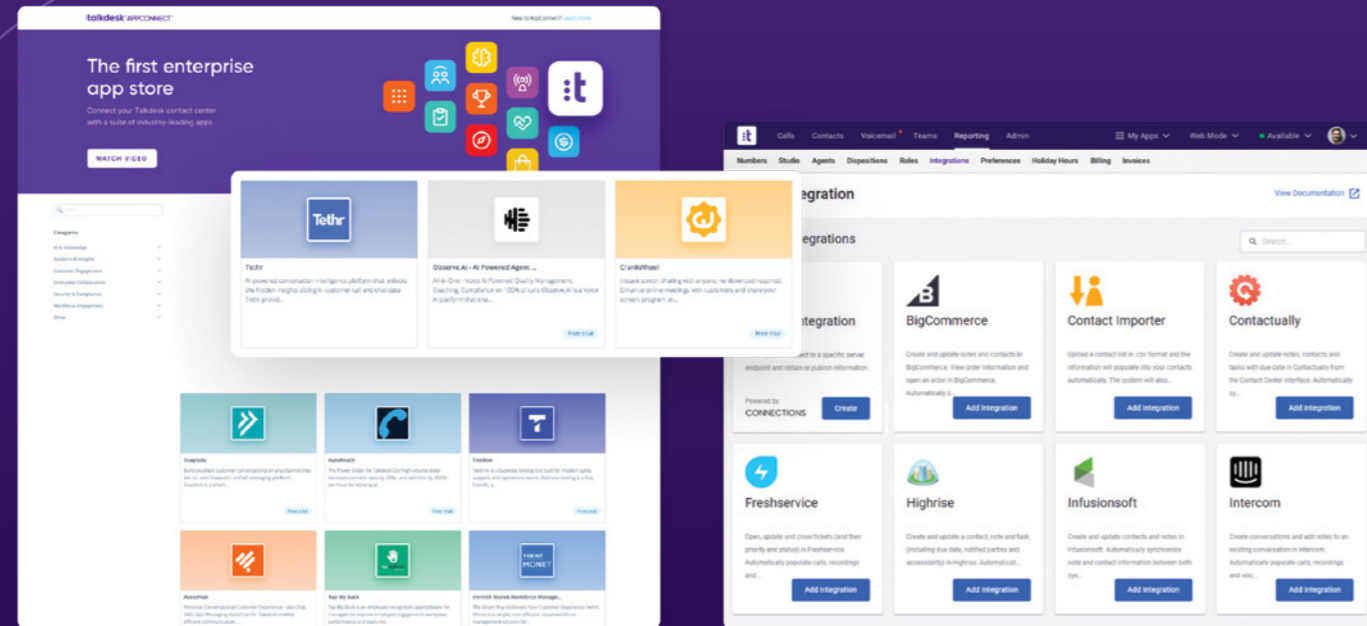
BUILDER

Une meilleure façon d'intégrer.

Avec un écosystème Talkdesk qui offre plus de 60 intégrations prêtes à être déployées, plus de 80 offres sur AppConnect et des options infinies avec Connections.



COMMENCEZ PAR DES INTÉGRATIONS PRÊTES À L'EMPLOI

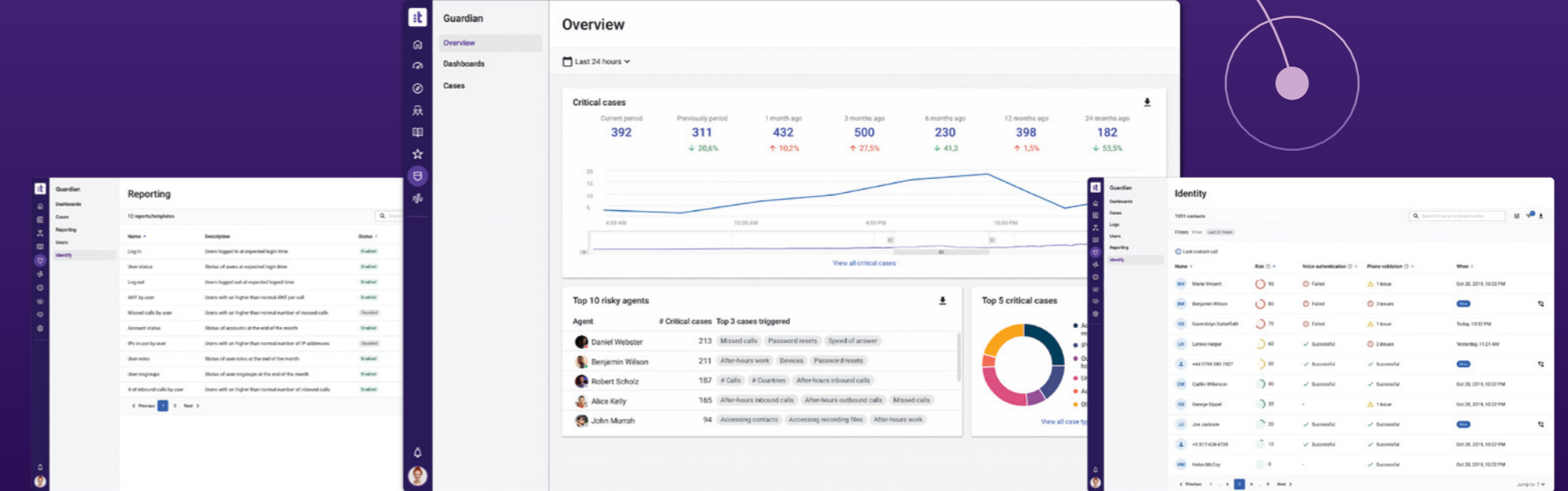


ÉTENDEZ AVEC DES SOLUTIONS CX CONSERVÉES

CRÉER N'IMPORTE QUELLE INTÉGRATION EN QUELQUES MINUTES AVEC CONNECTIONS

Une meilleure façon de se protéger des menaces externes.

Des outils fiables alimentés par l'IA pour **protéger votre centre de contact** contre les menaces.



GUARDIAN GUARDRAILS

GUARDIAN

GUARDIAN IDENTITY

Une meilleure façon d'opérer.

Avec une solution d'expérience client intuitive, facile et rapide à déployer, à administrer et à utiliser.

The composite image illustrates the operational workflow and user experience. On the left, a project implementation timeline includes stages: Kickoff (Project team, Project plan, Meeting cadence), Configuration (Talkdesk setup, Agents, IVR/greetings, queuing, Routing, Porting prep), Testing (QA, Fine-tune configuration), Deployment (Go Live, Agents live on Talkdesk, TD holds office hours), and Client excellence (Continued dedicated Support 24*7, Regular check-ins, Strategic reviews, Roadmaps). Below this, roles are mapped: Project manager (Solutions consultant), Customer success manager, Technical account manager, and Talkdesk customer support. The middle screenshot shows a customer support interface for 'Carly Yates' (+1 305-574-4779) with fields for Ring group(s), Contact details, and a contact pop-up. The right screenshot shows the 'Welcome to Talkdesk Academy' training portal with a 'BEGIN YOUR TRAINING' button and four career paths: Agent, Supervisor, Admin, and Advanced Admin.

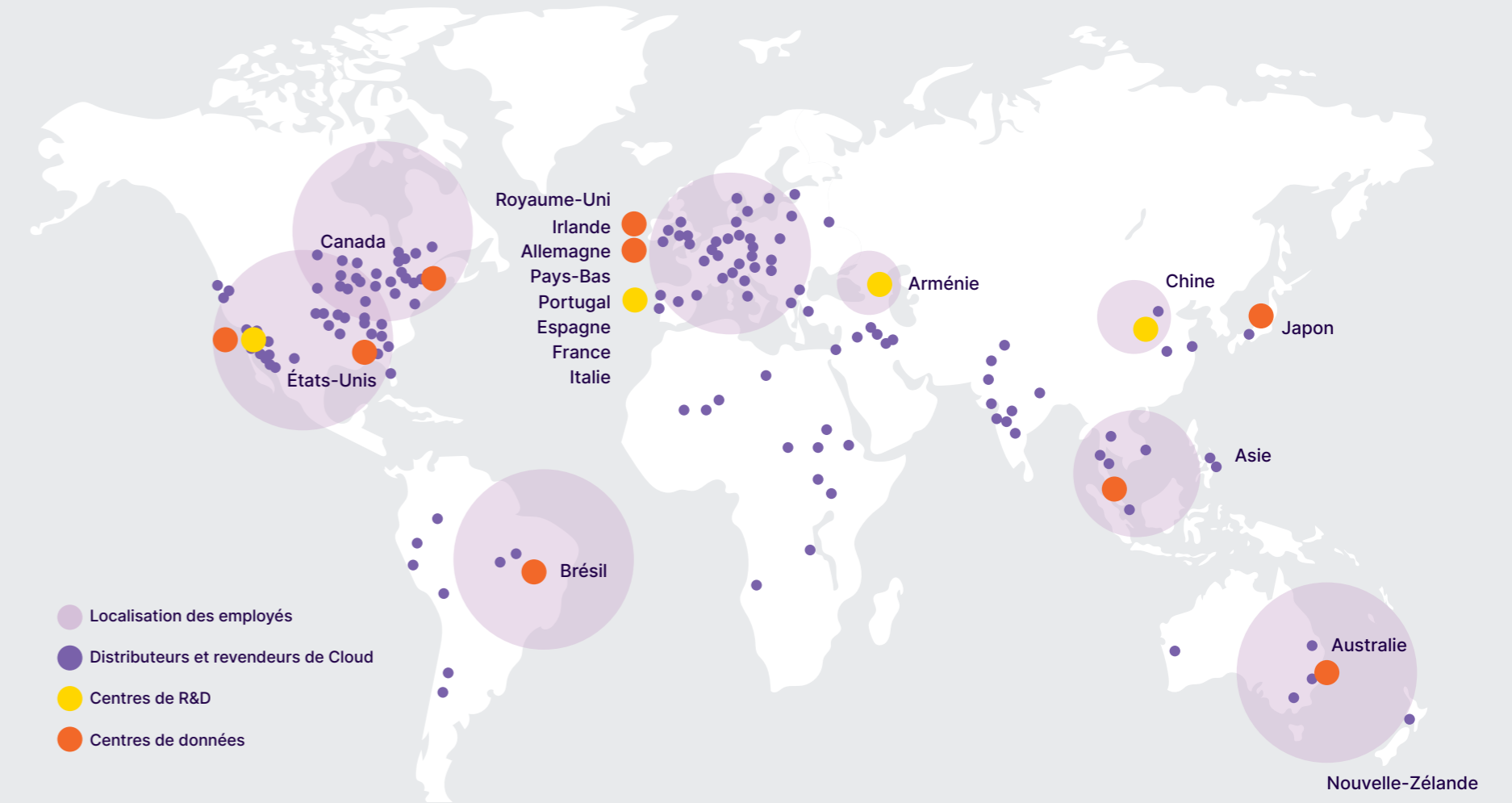
MISE EN ŒUVRE RAPIDE

EXPÉRIENCE UTILISATEUR INTUITIVE

TALKDESK ACADEMY

Nous sommes là où vous avez besoin de nous.

Avec une empreinte mondiale d'employés, de revendeurs, de centres de données et de R&D.



Un écosystème mondial de partenaires en pleine expansion.

Fournir une expertise quand et où vous en avez besoin.

Distributeurs de cloud	
Revendeurs	
Alliances stratégiques	
Marketplace	

L'avantage des services mondiaux Talkdesk.

Nous sommes là pour vous, à chaque étape de votre parcours.

Pourquoi nos clients nous aiment-ils et restent-ils fidèles ? Parce que nous nous associons aux organisations dès le début, avant la signature de tout contrat. Et nous accompagnons nos clients tout au long de leur parcours. Nous appelons cela CX Services.



CX Strategy.

Nous nous associons à vous pour définir les besoins spécifiques de votre entreprise et la situation idéale à venir.



CX Enablement.

Nous vous aidons à mettre en place les personnes, les processus et les technologies nécessaires pour offrir une expérience client de premier ordre.



CX Success.

Nous offrons une variété de services pour permettre à votre organisation de débloquer et de réaliser la valeur de la transformation de votre centre de contact.

Des spécialistes pour vous soutenir tout au long de votre parcours.

Nos équipes en contact avec la clientèle sont des spécialistes conçus pour aider les clients à chaque phase du parcours, de l'avant-vente à la mise en œuvre et à l'après-vente. Bien que chaque membre de l'équipe ait un rôle unique à jouer, ils travaillent ensemble de façon harmonieuse pour offrir une expérience cohérente et complète aux clients.



Valeurs de Talkdesk.

Le code moral qui nous définit, qui nous guide et qui nous inspire chaque jour.

Communauté et contribution environnementale
 Nous croyons qu'il faut redonner à notre communauté, en soutenant les organisations à but non lucratif et la réduction de notre empreinte carbone. Les employés de Talkdesk disposent d'un jour par trimestre pour redonner à leurs communautés.

Confiance et transparence
 Nous investissons dans la plus haute sécurité pour nos produits et instaurons la confiance avec nos clients, nos partenaires et nos employés.



Innovation courageuse
 Nous avons un état d'esprit innovant et courageux, axé sur l'offre de produits et de solutions qui redéfinissent l'expérience client, rendant l'impossible possible.

Obsédés par le client
 Tout ce que nous faisons est pour nos clients. Comme le prouve notre taux de Satisfaction client de 97 %.

Diversité, équité et inclusion
 Nous sommes guidés par notre boussole morale et nous croyons en une culture inclusive et diversifiée, représentative des communautés dans lesquelles nous vivons et que nous servons. 45 % des membres de notre équipe dirigeante sont des femmes, un taux jamais atteint dans le secteur des technologies jusqu'à aujourd'hui.

Au sujet de Talkdesk.

Talkdesk® est un leader mondial de la redéfinition de l'expérience client au sein de l'entreprise. Nous offrons aux entreprises et à leurs clients un meilleur moyen de communiquer entre eux. Notre vitesse d'innovation et notre empreinte mondiale reflètent notre engagement à faire en sorte que les entreprises du monde entier puissent offrir de meilleures expériences aux clients, quel que soit le canal, ce qui se traduit par une plus grande satisfaction des clients, des économies et une meilleure rentabilité.

Talkdesk a été fondé en 2011 par le fondateur et CEO actuel, Tiago Paiva. En août 2021, Talkdesk a annoncé un financement de série D de 230 millions de dollars et est désormais valorisée à plus de 10 milliards de dollars, ce qui la place parmi les sociétés privées les plus valorisées dans le secteur des SaaS ou des logiciels d'entreprise. Ce financement provient de nouveaux investisseurs, Whale Rock Capital Management, TI Platform Management et Alpha Square Group, ainsi que des investisseurs existants, Amity Ventures, Franklin Templeton, Top Tier Capital Partners, Viking Global Investors et Willoughby Capital. Au total, Talkdesk a levé 498 millions de dollars en financement depuis sa création, ce qui reflète une forte confiance des investisseurs et la mise en évidence du rôle stratégique d'une expérience client supérieure parmi les grandes marques mondiales. Talkdesk est reconnu comme un leader dans le Magic Quadrant 2021 de Gartner pour les CCaaS, l'un des trois seuls leaders du rapport. Aujourd'hui, Talkdesk compte plus de 1 800 employés à travers le monde et son siège social se trouve à San Francisco.

Des entreprises innovantes du monde entier, dont IBM, Acxiom, Trivago et Fujitsu s'associent à Talkdesk pour offrir une meilleure expérience client.

Vous voulez en savoir plus ? Contactez Talkdesk au +33 9 74 59 59 58

© 2021 Talkdesk, Inc. All Rights Reserved Worldwide. Unauthorized use, duplication, or modification of this document in whole or in part without the written consent of Talkdesk, Inc. is strictly prohibited.

:talkdesk®