

Lancement de Talkdesk Workplace, interface personnalisable conçue pour offrir un meilleur moyen d'assurer des expériences clients supérieures dans les centres de contact

[Talkdesk®, Inc.](#), chef de file mondial dans le secteur de l'expérience client pour les entreprises soucieuses de leur clientèle, a lancé aujourd'hui [Talkdesk Workspace](#), une plateforme unifiée et personnalisable qui réunit toutes les applications d'expérience client (Customer experience, CX) sur un écran unique. La flexibilité de conception permet aux entreprises de créer l'interface idéale pour chaque poste du centre de contact, en leur conférant une approche personnalisée afin d'assurer des expériences clients exceptionnelles à l'ère où la priorité passe par le numérique.

Lancé conjointement avec [la nouvelle image et le nouveau slogan](#) de Talkdesk : « Experience. A better way » (L'expérience. Une meilleure approche), la société dévoile également [Talkdesk Builder](#), un ensemble complet d'outils de développement low-code et à codes personnalisés, qui permet de personnaliser tous les aspects du centre de contact, de l'intégration des sources de données à la création des flux de travail, en passant par la conception d'applications personnalisées. Ensemble, Workspace et Builder ouvrent pour les entreprises la possibilité de créer des centres de contact hautement personnalisés et adaptés, qui facilitent pour tous les employés, des superviseurs aux agents, la prestation d'une meilleure expérience client.

« Le lancement de Talkdesk Workspace et Builder symbolise la redéfinition complète de ce que devrait être, et de ce que peut être aujourd'hui, le centre de contact d'entreprise », a déclaré Charanya Kannan, directrice des produits, chez Talkdesk. « La solution Workspace regroupe dans un espace de travail personnalisable les 20 nouvelles innovations lancées par Talkdesk pendant les 20 premières semaines de l'année 2020. À l'heure où nous nous lançons dans cette nouvelle aventure et continuons de révolutionner le marché du service client, grâce à Talkdesk CX Cloud, les centres de contact modernes se différencieront grâce à leur degré d'adaptation et de personnalisation pour tous les utilisateurs et dans tous les secteurs. »

Talkdesk Workspace : interfaces personnalisées et expérience uniforme

Talkdesk Workspace fournit une expérience Talkdesk CX Cloud sur mesure, grâce à plusieurs applications, alertes et outils intégrés, destinés à chaque poste distinct. La solution personnalise l'aspect, l'ambiance et la fonctionnalité du centre de contact, en plaçant à portée de main des employés les informations essentielles et les actions spécifiques à chaque poste.

« Fini le temps où les centres de données étaient impersonnels et rigides, ou devaient être bâtis à partir de zéro. Nous inaugurons aujourd'hui une nouvelle ère dans laquelle votre centre de contact peut véritablement être *votre* centre de contact », a poursuivi Charanya Kannan.

Par exemple, une entreprise peut disposer d'un département des ventes et d'un département des services, dotés chacun d'objectifs différents, et qui nécessitent des applications et des données différentes. L'équipe des ventes agit en tant que premier point de contact avec les clients, et gère toutes les demandes et interactions initiales. L'équipe des services, de son côté, travaille avec les clients après la signature du contrat, et les aide souvent en répondant aux questions relatives au paiement ou aux problèmes de facturation. Bien que ces deux fonctions soient essentielles au sein du centre de contact, chacune d'elle a besoin d'un espace de travail différent pour mieux servir les clients.

Talkdesk Workspace offre la possibilité d'accéder aux applications Talkdesk [CX Cloud™](#), aux [intégrations](#), ainsi qu'aux solutions [AppConnect™](#) dans une fenêtre unique, pour bénéficier d'une expérience unifiée et personnalisée qui accélère les délais de résolution et stimule la productivité. Ce niveau de personnalisation offre davantage de flexibilité et d'agilité aux entreprises dont les besoins sont complexes et les infrastructures technologiques sophistiquées, au sein de leur centre de contact. Les organisations qui souhaitent rationaliser leur architecture et leur portefeuille de fournisseurs peuvent regrouper les solutions de Talkdesk, en matière de voix, de SMS, d'outils numériques, de gestion des effectifs, de gestion de la qualité, de gestion des commentaires des clients, avec d'autres solutions, dans un espace de travail (Workspace) commun, sans procéder à aucune intégration.

Talkdesk Builder : personnalisation de tous les aspects du centre de contact

Les outils low-code, sans code, et à codes personnalisés de Talkdesk Builder offrent une personnalisation supplémentaire de tous les aspects du centre de contact, garantissant ainsi une adaptation agile à tous les besoins ou objectifs de l'entreprise. Grâce à Builder, les entreprises sont en mesure de :

- *Personnaliser et créer des applications sur mesure* — Créez des espaces de travail basés sur le poste, ou spécifiques à une équipe. Choisissez les applications et capacités Talkdesk dont chaque employé a besoin pour réussir, et enrichissez les applications natives en intégrant des outils de GRC, de centre d'assistance, ou d'autres outils tiers, directement dans Workspace.
- *Développer des intégrations personnalisées* — Utilisez [Talkdesk Connections](#) pour intégrer n'importe quel système tiers en quelques minutes, via une interface sans code.
- *Concevoir des flux personnalisés* — Utilisez Talkdesk Studio pour concevoir et élaborer des parcours clients attrayants grâce à des composants prédéfinis. Studio Functions est un éditeur low-code qui personnalise entièrement le parcours client si la bibliothèque de composants ne répond pas aux besoins spécifiques.
- *Créer des rapports personnalisés* — Utilisez Talkdesk Explore pour bénéficier d'une bibliothèque de rapports et tableaux de bord, prédéfinis et configurables. Utilisez Explore Create, interface sans code, pour créer des rapports, des tableaux de bord et des indicateurs personnalisés, qui répondent aux besoins uniques de votre entreprise.
- *Bénéficier d'un portail développeur* — Utilisez les kits de développement logiciel et les API de Talkdesk pour concevoir des applications personnalisées, créer de nouvelles fonctionnalités, et intégrer des données dans les différents systèmes.

Ressources supplémentaires

- Consultez le [communiqué de presse](#) qui détaille la manière dont Talkdesk entame une nouvelle décennie, en étant propulsée par l'innovation, l'expansion de sa présence internationale, et sa nouvelle marque
- Lisez la [perspective](#) de Kathie Johnson, première directrice marketing de la société, sur la façon de diriger Talkdesk sur la voie de la croissance transformationnelle
- En savoir plus sur la nouvelle [marque Talkdesk](#)

Réseaux sociaux

- Web : <https://www.talkdesk.com>
- Blog : <https://www.talkdesk.com/blog/>
- Twitter : <https://twitter.com/Talkdesk>
- LinkedIn : <https://www.linkedin.com/company/talkdesk/>
- Facebook : <https://www.facebook.com/Talkdesk/>
- Instagram : <https://www.instagram.com/Talkdesk/>

À propos de Talkdesk

Talkdesk® est un chef de file mondial de l'expérience client pour les entreprises soucieuses de la qualité du service à la clientèle. Notre solution de centre de contact offre un meilleur moyen pour les entreprises et les clients de communiquer les uns avec les autres. 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 client, quel que soit le canal utilisé, se traduisant par une plus grande satisfaction de la clientèle, une réduction des coûts et une meilleure rentabilité. Talkdesk CX Cloud™ est une solution d'expérience client, de bout en bout, qui combine échelle de l'entreprise et simplicité client. Plus de 1 800 entreprises innovantes à travers le monde, dont IBM, Acxiom, Trivago et Fujitsu, travaillent en partenariat avec Talkdesk pour offrir un meilleur moyen d'assurer une expérience client exceptionnelle. Pour en savoir plus et demander une démonstration, rendez-vous sur www.talkdesk.com.

Talkdesk est une marque déposée de Talkdesk, Inc. Tous les noms de produits et de sociétés sont des marques commerciales ™ ou des marques déposées ® de leurs détenteurs respectifs. Leur utilisation n'implique ni affiliation ni approbation de leur part.

Le texte du communiqué issu d'une traduction ne doit d'aucune manière être considéré comme officiel. La seule version du communiqué qui fasse foi est celle du communiqué dans sa langue d'origine. La traduction devra toujours être confrontée au texte source, qui fera jurisprudence.



Consultez la version source sur [businesswire.com](https://www.businesswire.com) :
<https://www.businesswire.com/news/home/20210428005879/fr/>