

Talkdesk et Calldesk annoncent un partenariat stratégique pour démocratiser les callbots dans les centres d'appel

[Calldesk](#), pionnier européen des agents vocaux virtuels (callbots), et [Talkdesk](#), le logiciel de centre de contact pour entreprises innovantes, ont annoncé ce matin un partenariat stratégique visant à accélérer le déploiement de l'intelligence artificielle (IA) conversationnelle dans les centres de contact. Grâce au partenariat avec Calldesk, les clients de Talkdesk pourront exploiter pleinement les avantages des [callbots](#) pour réduire le coût de traitement des demandes simples, et offrir une meilleure expérience d'appel à leurs interlocuteurs : une réponse personnalisée, 24 heures sur 24, sans temps d'attente, même en cas de pics d'appels.

La crise du Covid-19 a accéléré la transition vers les centres de contact hébergés dans le cloud, notamment à cause de l'explosion du travail à domicile. Les callbots de Calldesk fournissent une solution innovante pour automatiser les appels répétitifs dans les centres de contact, afin de gérer les pics de charge, d'éviter les longues files d'attente et d'offrir la meilleure expérience client par téléphone.

« Nous sommes heureux que Calldesk rejoigne la communauté des partenaires de Talkdesk AppConnect. La technologie Calldesk est remarquable, et leur expertise en matière d'IA permettra de renforcer et d'élargir l'offre de Talkdesk », a déclaré [John Youri](#), senior vice president, global channels and alliances. "Talkdesk contribue à faire avancer le secteur des centres de contact grâce à ses solutions innovantes, en fournissant aux entreprises les outils dont elles ont besoin pour faire de l'expérience client un avantage concurrentiel» .

Automatiser les appels répétitifs pour libérer le temps des agents

Grâce à ce partenariat, les clients Talkdesk pourront traiter des demandes récurrentes sans mobiliser leurs agents, qui pourront se concentrer sur des tâches à plus forte valeur ajoutée. La technologie Calldesk est nativement conçue pour le canal voix, qui continue de représenter plus de 60 % des interactions entre clients et entreprises. Un callbot peut dialoguer avec les appelants comme le ferait un humain, afin [d'automatiser les flux d'appels répétitifs](#), partiellement ou de bout en bout.

La technologie Calldesk permet ainsi d'améliorer l'expérience client par téléphone tout au long du parcours : les callbots peuvent accueillir et identifier les appelants, comprendre leur demande, les diriger vers le bon centre de compétence, mesurer la satisfaction après l'appel, etc. Au cours d'une même conversation, chaque callbot met automatiquement en concurrence en temps réel plusieurs fournisseurs de reconnaissance vocale, offrant ainsi le meilleur taux de compréhension.

Calldesk propose également un studio ergonomique, qui permet aux utilisateurs non-techniques de créer et de déployer en quelques jours leur propre callbot. La solution s'intègre facilement à Talkdesk : les appels peuvent être transférés en moins d'une seconde depuis Talkdesk vers le callbot ; ensuite, les données-clés de l'échange avec le client sont renvoyées vers Talkdesk.

40 % des interactions client automatisées par l'IA d'ici 2023

Côté marché, la demande est déjà élevée : alors que la vague de transition vers les centres de contact dans le cloud est en plein essor, l'IA automatise un nombre croissant de tâches, conduisant à l'émergence d'un **centre de contact intelligent**. Selon Forrester, d'ici 2023, 40 % des interactions avec les clients seront entièrement automatisées grâce à l'IA. À ce jour, 31 % des DSI ont déjà commencé à déployer des initiatives d'intelligence artificielle, soit une augmentation de 50 % par rapport à l'année précédente.

« Nous sommes très fiers d'annoncer ce partenariat avec Talkdesk, avec qui nous partageons une forte culture de l'innovation et un profond désir de transformer le monde du service client. Notre technologie fonctionne nativement en 30 langues, et nous comptons sur cette alliance pour accélérer notre développement en Europe et en Amérique du Nord, où il existe une forte demande pour des solutions innovantes permettant d'offrir une meilleure expérience client »

Vincent Gire – CEO, Calldesk



Consultez la version source sur [businesswire.com](https://www.businesswire.com/news/home/20201014005507/fr/) :
<https://www.businesswire.com/news/home/20201014005507/fr/>