

Talkdesk lance une nouvelle solution spécifique au secteur : Talkdesk Retail Experience Cloud

Talkdesk®, Inc., un des leaders mondiaux du secteur des centres de contact dans le cloud pour les entreprises soucieuses de leurs clients, a lancé aujourd'hui [Talkdesk Retail Experience Cloud™](#), solution de service clients basée sur l'IA, spécialement conçue pour les distributeurs. La plateforme conçue de manière unique unifie le parcours des clients sur les canaux physiques et numériques, afin de permettre aux marques de rencontrer leurs clients où qu'ils soient. Les flux de travail de détail et les scripts préconfigurés garantissent une valeur ajoutée pour chaque conversation, tandis que l'IA préformée, qui maîtrise parfaitement le commerce de détail, accélère la vitesse de résolution.

Talkdesk Research™ souligne le rôle de moteur de croissance stratégique du service client dans le secteur du commerce de détail. Plusieurs sondages mondiaux récents indiquent que la capacité à résoudre les problèmes de service clients dès le premier contact est devenue le [premier levier de fidélisation des clients](#). D'autres études indiquent que [72 % des acheteurs affirment que leur canal privilégié varie en fonction du contexte](#), et que [86 % des leaders de l'expérience client de détail déclarent que la croissance des relations clients deviendra un ICP des agents](#) d'ici quelques années. Conçue sur la base d'une recherche et d'une expertise approfondies de l'industrie, Talkdesk Retail Experience Cloud offre une large gamme d'avantages pour les distributeurs, leurs clients et leurs employés.

Avantages axés sur l'entreprise

- **Renforcement de la valeur prospective et de la fidélisation des clients** : offre aux équipes des outils pour renforcer le lien avec les clients, accroître les ventes et développer l'amour de la marque à chaque conversation.
- **Maximisation de la pile technologique et réduction des coûts** : améliore le délai de rentabilisation grâce à une plateforme facile à configurer, entretenir et contrôler ; les intégrations prêtes-à-l'emploi délivrent des connexions simples à bâtir.
- **Amélioration du reporting et de la visibilité en temps réel** : fournit des rapports proactifs, des tableaux de bord et des renseignements en temps réel à partir de la plateforme de service clients pour toutes les fonctions de l'organisation.

Avantages axés sur le client

- **Accélération de la vitesse de résolution** : permet aux clients d'entrer en contact avec les organisations sur le lieu, au moment ou sur l'appareil de leur choix, ou de se servir eux-mêmes via des canaux vocaux ou numériques qui sont préformés pour répondre aux cas d'utilisation d'expérience client de détail courants.
- **Augmentation du NPS et du CSAT sur tous les canaux** : Le routage prioritaire intelligent et contextuel associe les clients avec les représentants du service clients qui

pourront les aider au mieux – indépendamment du fait qu'il s'agisse d'un agent situé dans le centre de contact ou en boutique, ou d'un employé d'un autre département.

- **Réduction des efforts et de la frustration pour le client** : tire parti des analyses en temps réel pour identifier les motifs qui sous-tendent les demandes des clients, et combine des renseignements avec des outils proactifs de communication et d'automatisation, capables d'anticiper les besoins des clients.

Avantages axés sur les employés

- **Réduction de la formation, des délais d'intégration et de la rotation du personnel** : permet aux équipes de renforcer la croissance des clients grâce à des outils basés sur l'IA, tels que les flux de travail de détail préconfigurés, les scripts, les meilleures actions suivantes, l'accès aux paniers d'achat numériques des clients, et bien plus encore.
- **Amélioration de la productivité et de la collaboration** : fournit aux collaborateurs numériques et en boutique l'historique des interactions avec le client, le détail de ses commandes, ainsi que toutes les conversations (vocales, vidéo, de co-navigation, sur les réseaux sociaux, sur messagerie et via courrier électronique), sur une seule interface unifiée.
- **Optimisation et renforcement des employés** : offre aux équipes des opportunités d'amélioration personnalisées pour accroître la qualité de service, la cohérence, les tâches après l'appel, et la conformité – le tout basé sur des commentaires de clients, des transcriptions et des ICP.

Talkdesk Retail Experience Cloud rejoint la liste croissante d'innovations de Talkdesk spécialement destinées au secteur des centres de contact, qui ont été lancées par la société ces derniers mois. Découvrez les offres d'expérience client de Talkdesk destinées au commerce de détail, à l'occasion de l'événement [Forrester CX North America](#), qui a lieu du 7 au 9 juin à Nashville, ou de l'événement [Shoptalk Europe](#), qui a lieu du 6 au 8 juin à Londres.

Déclarations à l'appui

« L'art de la bonne distribution n'a jamais été aussi difficile. Le nombre d'exceptions nécessitant un service client ne cesse d'augmenter, et devient de plus en plus complexe. Certains clients préfèrent s'adresser directement à une personne, d'autres préfèrent échanger via un tchat, une vidéo, des courriers électroniques ou des SMS, lorsqu'ils ont besoin d'aide », a déclaré Steve Rowen, associé directeur de Retail Systems Research. « En matière de service clients, les distributeurs doivent satisfaire leurs clients là où ils se trouvent, et les technologies telles que Talkdesk Retail Experience Cloud leur permettent d'y parvenir. »

« En tant que leader mondial dans le domaine de l'expérience client de nouvelle génération, nous sommes fiers d'accompagner les distributeurs du monde entier grâce aux meilleurs talents, outils numériques et services consultatifs dans le domaine de l'expérience client », a déclaré Paulo Silva, vice-président principal des solutions clients chez Alorica. « La solution Talkdesk Retail Experience Cloud se révélera déterminante pour que nous puissions continuer d'offrir à nos clients la meilleure technologie disponible. »

« Bien que peu de personnes contactent le service clients car elles sont satisfaites, toutes les interactions avec le service clients devraient se traduire par des clients satisfaits. Cela signifie que

chaque conversation est une occasion de rendre heureux les clients », a déclaré Shannon Flanagan, vice-présidente de la division Commerce de détail et biens de consommation chez Talkdesk. « Grâce à Talkdesk Retail Experience Cloud, les distributeurs créent facilement ce parcours – qu’il s’agisse de fournir des possibilités de libre-service qui fonctionnent réellement, d’offrir aux collaborateurs du service clients des outils permettant de renforcer les relations clients, ou d’utiliser la mine d’or des données du service client pour garantir une expérience exceptionnelle. »

Ressources supplémentaires

- Inscrivez-vous pour assister au webinaire de Talkdesk du 16 juin aux côtés de Retail Systems Research, intitulé « [Stimuler la croissance grâce à un service clients exceptionnel](#) : un art disparu »
- Découvrez le classement de Talkdesk en tant que Leader par Gartner dans le [Magic Quadrant 2021 pour la catégorie Centre de contact en tant que service](#) (CCaaS), ainsi que plusieurs autres [récompenses et prix récents](#)

Réseaux sociaux

- Communauté Talkdesk : <https://www.talkdesk.com/customer-community>
- 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 le leader mondial du secteur des centres de contact dans le cloud pour les entreprises soucieuses de leurs clients. Nos solutions d’expérience client privilégiant l’automatisation optimisent les processus de service clientèle les plus critiques de nos clients. Notre vitesse d’innovation, notre expertise verticale et notre présence mondiale reflètent notre engagement consistant à veiller à ce que les entreprises puissent offrir de meilleures expériences client, quels que soient le secteur et le canal utilisé, avec pour résultat une plus grande satisfaction de la clientèle et une accélération des résultats commerciaux.

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 aucune 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/news/home/20220607005685/fr/) : <https://www.businesswire.com/news/home/20220607005685/fr/>