

Talkdesk procède à la levée de 143 millions USD dans le cadre d'un financement de série C

[Talkdesk®, Inc.](#), le centre de contact cloud pour les entreprises innovantes, a annoncé aujourd'hui un financement de série C de 143 millions USD issu d'une combinaison d'investisseurs nouveaux et existants. Le montant levé et la valorisation de la société qui dépasse les 3 milliards USD reflètent à la fois la confiance des investisseurs dans les activités de Talkdesk et le rôle stratégique que joue une expérience client supérieure parmi les plus grandes marques mondiales.

Parmi les nouveaux investisseurs participant à ce tout dernier cycle figurent Franklin Templeton, Willoughby Capital, Skip Capital, Lead Edge Capital et Top Tier Capital Partners, ainsi que les partenaires existants Viking Global Investors et Threshold Ventures. Au total, Talkdesk a levé 268 millions USD au cours de ses cycles de financement, renforçant aussi bien sa position de leader sur le marché des centres de contact en tant que service (Contact Center as a Service, CCaaS) que le rôle de l'expérience client en tant que différenciateur stratégique pour les entreprises.

Pour Talkdesk, ce dernier cycle intervient après une année de croissance mondiale continue, de développement de produits et de leadership commercial. Au cours des douze derniers mois, Talkdesk a lancé plus de 600 innovations produits sur le marché, notamment [Talkdesk 20-in-20](#), un ambitieux programme de sortie incitant le secteur des centres de contact à commencer 2020 avec 20 lancements de produits au cours des 20 premières semaines. Chez Talkdesk, la [culture d'innovation](#) a abouti à [200 dépôts de brevets en 100 jours](#) et continue de faire progresser le service client grâce à des avancées telles que [CXTalent](#) et à de multiples [récompenses](#).

Le nouveau financement va permettre à Talkdesk de capitaliser sur sa dynamique actuelle et de poursuivre sa croissance mondiale. Talkdesk prévoit d'augmenter ses dépenses de recherche et développement et d'investir dans la mise sur le marché, les ventes, le marketing et le développement de canaux, à l'heure où la société continue de se développer sur le marché haut de gamme.

Aider les marques à se différencier grâce au service client pendant le COVID-19

Alors que les entreprises ont historiquement fait des investissements importants dans leurs centres de contact comme moyen de différenciation grâce au support client, le COVID-19 a servi de catalyseur pour accélérer les investissements dans les solutions basées sur le cloud. Dans les faits, de nombreuses marques en contact avec les consommateurs ont perdu leur principal canal de vente au détail, transformant la nécessité de fournir un support de classe mondiale en impératif stratégique. Alors que de nombreuses entreprises déplacent pour la première fois leurs opérations vers un environnement entièrement à distance, les solutions cloud natives de Talkdesk garantissent que les agents offrent une expérience client exceptionnelle quel que soit leur emplacement.

« L'importance de fournir une expérience client inégalée n'a jamais été aussi grande et ce dernier financement reflète l'aspect critique de cet aspect à l'heure où les marques recherchent des pistes

de croissance dans notre environnement actuel », a déclaré Tiago Paiva, PDG de Talkdesk. « Nous sommes extrêmement reconnaissants du soutien et de la confiance de nos investisseurs, clients et partenaires qui continuent de soutenir notre vision de fournir aux centres de contact modernes les solutions les plus innovantes et les plus flexibles du secteur. Enfin, je souhaite faire part de mon immense gratitude pour le dévouement et l'expertise de nos employés qui nous permettent de répondre aux besoins de nos clients, même dans les moments les plus difficiles.

« La pandémie mondiale a accru l'importance de l'expérience client pour la continuité des activités. Talkdesk fournit une plateforme et des solutions d'expérience client innovantes pour aider chaque organisation à offrir une expérience client incroyable et la meilleure possible », a ajouté Mark Smith, directeur général et directeur de la recherche chez Ventana Research. « Notre attribution à Talkdesk du prix Ventana Research Digital Innovation Award dans la catégorie Expérience client pour 2020 constitue un autre exemple d'investissement dans l'innovation. La croissance et le financement témoignent de la confiance et de la loyauté des clients et partenaires qui se sont ralliés à Talkdesk. »

L'équipe Talkdesk se compose de certaines des plus grandes autorités mondiales dans le domaine du CCaaS et de l'expérience client. L'organisation est un fournisseur stratégique et fiable pour sa clientèle qui compte plus de 1 800 clients innovants dans 75 pays, dont IBM, Acxiom, 2U, Trivago et Peloton.

Citations à l'appui des investisseurs :

« Nous sommes ravis de rejoindre Talkdesk dans son projet visant à réinventer un élément essentiel de l'infrastructure de communication entre les entreprises et les consommateurs, alors que les entreprises cherchent à améliorer leurs relations clients grâce à des outils d'engagement numérique de nouvelle génération. Le potentiel de marché de Talkdesk est important et son modèle commercial est prometteur », a déclaré Jonathan Curtis, vice-président, analyste de recherche et gestionnaire de portefeuille du Franklin Equity Group de Franklin Templeton.

« Nous avons été très impressionnés par Talkdesk et par la croissance et l'envergure remarquables de la société au cours de ces dernières années », a ajouté Morgan Rutman, président de Willoughby Capital. « Les solutions de la société sont essentielles à toute une gamme de secteurs en ces temps difficiles. Nous sommes ravis de soutenir Tiago et l'équipe à travers la prochaine étape de l'évolution de l'entreprise. »

« Avec un produit de premier ordre, la croissance rapide de Talkdesk dans le segment des centres de contact d'entreprise est vraiment impressionnante », a souligné Kim Jackson, fondatrice de Skip Capital. « Nous sommes ravis d'accélérer l'adoption du cloud, et alors que les entreprises de toutes tailles recherchent des outils pour mettre au point le télétravail, la suite de produits de Talkdesk est très intéressante. Nous sommes ravis de rejoindre l'équipe Talkdesk dans leur aventure. »

« Talkdesk est un cran au-dessus des anciens systèmes de centre de contact obsolètes et s'est rapidement imposée comme le fournisseur de choix. Nous sommes ravis de nous associer à la société alors que sa gamme de produits atteint une échelle encore plus grande », a confié Mitchell Green, associé directeur de Lead Edge Capital. « Talkdesk connaît une adoption explosive de sa technologie, et ce n'est pas surprenant étant donné les problèmes que la société résout pour les

entreprises, grandes et petites. »

« Talkdesk tire parti des logiciels et de l'innovation pour perturber le centre d'appels traditionnel », a affirmé Garth Timoll, directeur général de Top Tier Capital Partners. « La société est devenue un leader incontestable dans le secteur CCaaS et Top Tier Capital Partners est ravie de soutenir la croissance continue de Talkdesk. »

« Threshold Ventures s'associe à des entrepreneurs exceptionnels animés par une vision de solutions transformatrices qui perturbent le marché. Tiago et l'équipe de Talkdesk hissent de manière innovante les applications CCaaS à un niveau supérieur », a conclu Josh Stein, partenaire de Threshold Ventures. « Depuis notre gestion de leur financement de série A, nous avons été aux premières loges pour voir Talkdesk émerger en tant que leader incontesté sur le vaste marché CCaaS. »

Ressources supplémentaires :

- Écoutez les [retours clients](#) expliquant pourquoi ils ont choisi Talkdesk CX Cloud et comment leurs centres de contact ont évolué depuis
- Découvrez-en plus sur la façon de [promouvoir l'assistance aux clients et collaborateurs](#) quand l'inattendu se produit
- [Talkdesk 20-in-20](#) révolutionne l'industrie des centres de contact avec 20 produits au cours des 20 premières semaines de 2020
- Consultez la prestigieuse liste des [prix et distinctions](#) de Talkdesk, y compris la reconnaissance récente en tant que leader dans le [Quadrant magique CCaaS de Gartner, Amérique du Nord](#)

2019

Texte à tweeter : .@Talkdesk lève 143 millions USD en financement de série C. La valorisation de plus de 3 milliards USD met en évidence le rôle stratégique d'une expérience client supérieure parmi les plus grandes marques mondiales. <https://bit.ly/3eUo5me>

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 le centre de contact cloud pour les passionnés de la clientèle. Grâce à ses performances de type entreprise et à une facilité d'utilisation de type grand public, Talkdesk s'adapte facilement aux besoins évolutifs des équipes de vente et d'assistance, ainsi qu'à ses clients finaux, contribuant de ce fait à accroître la satisfaction des clients, la productivité et les économies de coûts. Plus de 1 800 entreprises innovantes à travers le monde, dont IBM, Acxiom, 2U, Trivago et

Peloton, font confiance à Talkdesk pour transformer l'expérience client en avantage concurrentiel. Découvrez plus de détails et demandez une démonstration 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 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/20200723005818/fr/) :
<https://www.businesswire.com/news/home/20200723005818/fr/>