manchete

Diário Notícias
Dinheiro Vivo
07-10-2018

Periodicidade: Diario
Classe: Informacão Geral
Âmbito: Nacional
Tiragem: 56361
Temática: Tecnologia
Dimensão: 521 cm²
Imagem: S/Cor
Página (s): 22

FAZEDORES
MARCO COSTA

Talkdesk: o unicórnio obcecado pelo serviço ao cliente

A Talkdesk concluiu uma ronda de financiamento que a coloca no patamar de unicórnio. Fundada há sete anos e tendo lançado o seu produto há apenas quatro, o crescimento da Talkdesk aconteceu de forma particularmente acelerada. Somos questionados como é que a Talkdesk aqui chegou, mas superámos muitos desafios.

Nos primeiros três anos da empresa, o desafio era criar um produto, validar conceito e que havia espaço e necessidade do mercado. Quando a ideia foi validada, o desafio passou a ser o crescimento sustentável da empresa. Depois de quatro anos com uma equipa reduzida, a Talkdesk cresceu rapidamente e, em três anos, passámos de uma equipa, em Portugal, de cinco para 250 pessoas.

O sucesso da Talkdesk vem de ter o produto certo, no momento certo, com a liderança certa e a capacidade de implementação da estratégia traçada com as pessoas certas. Verificou-se que o produto é altamente disruptivo, na medida em que todo o mercado está a mudar de sistemas antigos, instalados localmente em cada cliente, para sistemas baseados em *cloud* e a Talkdesk foi a primeira empresa a apresentar um produto nativo na *cloud*.

O mercado de *contact center as a service* (CCaaS) não poderia ser mais atrativo, verificando um crescimento de mais de 20% ao ano. Valerá, nos próximos anos, de acordo com os analistas, mais de 40 mil milhões de dólares.

Sendo a Talkdesk uma empresa preocupada em melhorar o serviço ao cliente, esse é também um pilar da nossa estratégia. Estamos focados na satisfação e no sucesso do nosso cliente, pois na área de *software as a service* o nosso sucesso depende totalmente do sucesso de cada cliente. Na Talkdesk usamos frequentemente a expressão *walk the talk*, ou seja, trabalhamos para cumprir. Temos equipas de serviços profissionais, de suporte e de sucesso focadas em garantir que os clientes Talkdesk tiram o máximo proveito da plataforma, e uma equipa fantástica de produto e engenharia que todos os dias trabalha para continuar a inovar e a surpreender.

Por fim, a liderança é imprescindível para o crescimento da empresa. Principalmente num espaço tão curto de tempo. Continuamos a guiar-nos pela mesma máxima: não há impossíveis. Celebramos os sucessos e tentamos aprender com os nossos erros.

Nos últimos anos, a ambição da Talkdesk cresceu e, com ela, os resultados. As nossas equipas cresceram para acompanhar a nossa ambição e temos clientes cada vez maiores, como IBM, Dropbox, Farfetch e muitas outras. Outro exemplo da nossa ambição de continuar a mudar o espaço de CSaaS é a nossa conferência OpenTalk, que passou de cem participantes em 2016 para mil em 2017. Em novembro arranca a terceira edição com cinco mil pessoas. Não queremos ser mais um *player* no mercado, temos a ambição de mudar e liderar o nosso espaço.

É a ambição que caracteriza a Talkdesk e a capacidade de executar que gera confiança nos clientes e nos investidores. O que nos fez chegar ao unicórnio foi a obsessão de querer mudar e liderar o nosso espaço, ter um melhor produto, apoiar os nossos clientes e ter as pessoas certas para o conseguir fazer.

Diretor-geral da Talkdesk