

Khoros et Talkwalker, leaders du marché, s'associent pour offrir une gestion et une écoute fluides des réseaux sociaux

La nouvelle expérience unifiée associe l'intelligence la plus profonde à l'engagement le plus fort depuis les plateformes de Khoros et de Talkwalker

Paris, le 27 septembre 2022 - **Khoros**, leader primé en matière de logiciels et de services d'engagement client digital, et **Talkwalker**, société leader dans le domaine de la Consumer Intelligence et du Deep Listening, ont annoncé aujourd'hui le début de leur partenariat afin d'offrir aux marques une expérience de gestion, d'intelligence et d'écoute approfondie des réseaux sociaux d'envergure internationale. La relation stratégique aura pour objectif de fournir aux marques les outils nécessaires (des insights au passage à l'action) pour garder un œil sur les tendances du marché, mais aussi pour s'adapter et répondre aux évolutions de l'audience.

Chacune des deux sociétés a été reconnue comme leader selon des études menées par Forrester : **Talkwalker a été nommée leader** dans le rapport Forrester New Wave™: AI-enabled Consumer Intelligence Platforms, Q3 2021, et **Khoros** dans le rapport Forrester Wave™: Social Suites, Q3 2021. Les marques profitent désormais d'une solution d'entreprise intégrée fournie avec une expérience d'achat et utilisateur fluide. Elles peuvent ainsi réduire les coûts, augmenter leurs revenus et offrir de meilleures expériences client.

Les clients de Khoros bénéficient maintenant d'insights avancés grâce à l'écoute approfondie. En outre, les clients de Talkwalker ont la possibilité de tirer parti d'une solution intégrée de gestion des réseaux sociaux, grâce à des outils qui permettent le passage à l'action avec des insights à grande échelle. Ils peuvent également s'engager de manière réfléchie auprès des clients et les rencontrer partout dans le monde. Ce partenariat, qui repose sur des flux de travail unifiés, offre les avantages suivants :

- **Une vue globale de l'ensemble des conversations client** : avec une visibilité sur l'ensemble des conversations acquises et gagnées, les marques ont la possibilité de surveiller de près le comportement d'achat et les conversations sur les concurrents, mais aussi de mesurer leur santé en temps réel pour rester compétitives.
- **Un engagement plus réfléchi** : en centralisant la possibilité de surveiller et de répondre aux clients depuis un seul endroit, les marques développent plus rapidement des relations clients solides, grâce à la diffusion d'un contenu pertinent et à la création de conversations authentiques en temps réel.
- **Une couverture des données inégalée** : les données recueillies proviennent de sources multiples (réseaux sociaux, documents écrits, contenu en ligne, télévision, premières et tierces parties....). Grâce à une précision des données de 90 %, les marques seront en mesure de prendre des décisions commerciales essentielles.
- **Des insights exploitables qui reposent sur une IA de pointe** : les marques peuvent passer à l'action grâce à des insights plus solides transmis dans des tableaux de bord personnalisables, des filtres simplifiés, des rapports puissants et une visualisation sophistiquée en temps réel.
- **Des rapports et stratégies proposés par des experts** : grâce à l'équipe de **Services stratégiques** de Khoros, les marques sont assistées dans le suivi des concurrents, l'optimisation du ciblage d'audience et l'amélioration de leur stratégie de digital care.



« Nous sommes fiers de collaborer avec Talkwalker pour aider les marques à garder une longueur d'avance sur les marchés compétitifs et à faire évoluer rapidement leur paysage numérique » explique Chris Tranquill, le PDG de Khoros. « Les insights d'écoute approfondie sont essentiels pour suivre les activités des concurrents et les évolutions de l'audience, mener des campagnes d'information et assurer la gestion de la réputation de la marque. Combinés à notre plateforme numérique d'engagement dotée de capacités de publication, de gestion du contenu et de modération, on obtient une puissante solution de marketing social. Nous sommes ravis de pouvoir développer ce partenariat. »

« En réunissant le meilleur des technologies d'écoute sociale et d'engagement client, les marques profiteront de capacités sans précédent pour comprendre les clients, mieux que toute autre solution sur le marché » précise Lokdeep Singh, le PDG de Talkwalker. « Les professionnels du marketing peuvent bénéficier de la couverture de données la plus fiable et la plus approfondie afin de se rapprocher plus que jamais de leurs consommateurs, et ce à chaque étape de leur parcours. »

En savoir plus sur le partenariat entre Khoros et **Talkwalker**. Pour obtenir plus d'informations sur les logiciels et les services d'engagement client basés sur le numérique de Khoros, rendez-vous sur **khonos.com**. Pour en savoir plus sur la plateforme de Consumer Intelligence de Talkwalker, rendez-vous sur **talkwalker.com**.

À propos de Khoros

Plus de 2 000 marques internationales, y compris un tiers des sociétés du classement Fortune 100, exploitent la puissance de la plateforme d'engagement client primée de Khoros pour fidéliser des clients à vie. Nos solutions d'entreprise innovantes, y compris nos 20 technologies brevetées, sont gages de succès grâce à un service client numérique, à la messagerie, au chat, aux communautés de marque en ligne et à la gestion des réseaux sociaux. Combinée à nos services de premier plan dans le secteur, Khoros permet aux marques de se connecter à leurs clients tout au long du parcours numérique.

Khoros alimente plus de 500 millions d'interactions numériques quotidiennes, qui sont sources d'insights et d'actions grâce à l'IA. Reconnue nationalement et localement comme l'un des meilleurs environnements professionnels, la société Khoros compte 11 bureaux à l'échelle mondiale. Vista Equity Partners est son investisseur principal. Pour en savoir plus, rendez-vous sur **khonos.com**.

À propos de Talkwalker

Talkwalker est la Consumer Intelligence Acceleration Platform n° 1 pour les marques désireuses d'accroître leur impact commercial et leurs revenus. La plateforme, reconnue en tant que leader en Consumer Intelligence et en **écoute sociale**, combine une multitude de sources de données internes et externes avec la technologie Blue Silk™ basée sur l'IA, pour obtenir la vision la plus complète possible des consommateurs. Les consultants Talkwalker Activate proposent une gamme de services professionnels permettant d'augmenter, d'accélérer ou de répondre pleinement aux besoins des marques en matière d'insights, afin d'augmenter leur ROI à partir de la plateforme Talkwalker. Avec des bureaux dans le monde entier, Talkwalker aide plus de 2 500 marques à maximiser leurs profits grâce à des Consumer Intelligence exploitables.

Pour en savoir plus sur Talkwalker, visitez **www.talkwalker.com/fr**.

Media Contacts:

Khoros

Mandy Mayekawa

pr@khonos.com

Talkwalker

Constance de Villenfagne

constance@talkwalker.com