



Gartner Peer Insights « Voice of the Customer » : Outils de gestion du service informatique

« Gartner Peer Insights est une plateforme gratuite de notation et d'évaluation par des pairs conçue pour les preneurs de décisions en matière de services et de logiciels d'entreprise. Les évaluations sont soumises à un processus de validation et de modération stricte pour garantir leur authenticité », selon Gartner.

Nous avons la conviction que cette perspective de pairs et les évaluations détaillées individuelles sont complémentaires à la recherche spécialisée et qu'elles doivent jouer un rôle central dans votre processus d'achat.

Zendesk désigné en novembre 2018 par Gartner comme étant le choix des clients en matière d'outil de gestion des services informatiques

Gartner Peer Insights identifie les fournisseurs les mieux notés par leurs clients dans la distinction « Customers' Choice » (Choix des clients).

Au 29 mars 2019, Zendesk a obtenu un score global de 4,3 sur 5 sur un total de 401 évaluations pour le marché des outils de gestion du service informatique avec un taux de recommandation de 78 %.



Statistiques démographiques des évaluations Zendesk

Au 31 octobre 2018

4,3 ★★★★☆ (317)	Évaluateurs par taille d'entreprise n=317	Évaluateurs par secteur n=317	Déploiement des évaluateurs par région n=317
5 étoiles 45 %	Plus de 10 milliards de dollars 4 %	Services informatiques 19 %	Amérique du Nord 86 %
4 étoiles 46 %	1 à 10 milliards de dollars 12 %	Divers 11 %	Europe, Moyen-Orient et Afrique 21 %
3 étoiles 8 %	50 millions à 1 milliard de dollars 36 %	Services professionnels 9 %	Asie/Pacifique 17 %
2 étoiles 1 %	< 50 millions de dollars 42 %	Détaillants 9 %	Amérique latine 10 %
1 étoile 1 %	Gouvernement/service public/éducation 7 %	Autre 52 %	

Points saillants du rapport « Voice of the Customer »

- Le Gartner Peer Insights « Voice of the Customer » pour les outils ITSM mettent en exergue les grands constats du marché des outils ITSM en se basant sur 12 mois d'évaluation et vous indique également les manières dont vous pouvez utiliser le site dans votre processus d'achat
- La section de comparaison des fournisseurs vous fournit un aperçu global de la note globale, du taux de recommandation, des capacités du produit, de l'évaluation et de la contractualisation, de l'intégration et du déploiement, et du service et de l'assistance
- La section des autres fournisseurs étudiés vous permet de personnaliser l'affichage de votre sélection en particulier et de l'envoyer aux autres membres de votre organisation
- La section des notes des utilisateurs Peer Insight indique les statistiques démographiques des évaluateurs par taille d'entreprise, secteur et région
- Nous pensons que les évaluations et notes individuelles de Zendesk peuvent fournir des leçons précieuses aux entreprises qui se trouvent actuellement dans le cycle d'achat pour le marché des outils ITSM

Plus de 134 000 clients et ce nombre est en augmentation

Zendesk est l'une des entreprises de service client dont la croissance est la plus rapide au monde.

- Nos produits et nos intégrations d'API fonctionnent de pair pour offrir une expérience client homogène dans tous les canaux
- Nos clients sont particulièrement satisfaits par le coût total de possession et le délai de déploiement de Zendesk
- Les clients, qui comptent parmi eux Uber et l'université du Tennessee, pensent que Zendesk dispose d'une vision solide et qu'elle propose les bons produits

« En fin de compte, plus un fournisseur reçoit d'évaluations, plus vous pouvez vous fier à sa note », peut-on lire dans le rapport.

Cliquez [ici](#) pour lire le rapport complet.

Apprenez en plus sur Zendesk et regardez une [démonstration](#) aujourd'hui.

Gartner, Gartner Peer Insights « Voice of the Customer » : outils de gestion du service informatique, contributeurs pairs, 27 février 2019.

Ce graphique fait partie d'un document de recherche plus large publié par Gartner, Inc. et doit donc être évalué dans le cadre de l'ensemble de ce document. Le document Gartner est disponible auprès de Zendesk sur simple demande.

Gartner Peer Insights Customers' Choice expose les opinions subjectives des individus. Pour ce faire, une méthodologie documentée est appliquée à partir de données, de critiques et de notes individuelles des utilisateurs finaux. Cela ne représente ni l'opinion, ni l'approbation de Gartner ou de ses sociétés affiliées.