



Cuadrante mágico de CRM para centros de interacción con los clientes de Gartner de 2019

Zendesk crece como líder en 2019

Zendesk aparece en el cuadrante de líderes del informe por cuarto año consecutivo. Según, Zendesk logró establecerse como líder gracias a la capacidad de ejecución y a la exhaustividad de su visión.

Acerca del cuadrante mágico de Gartner

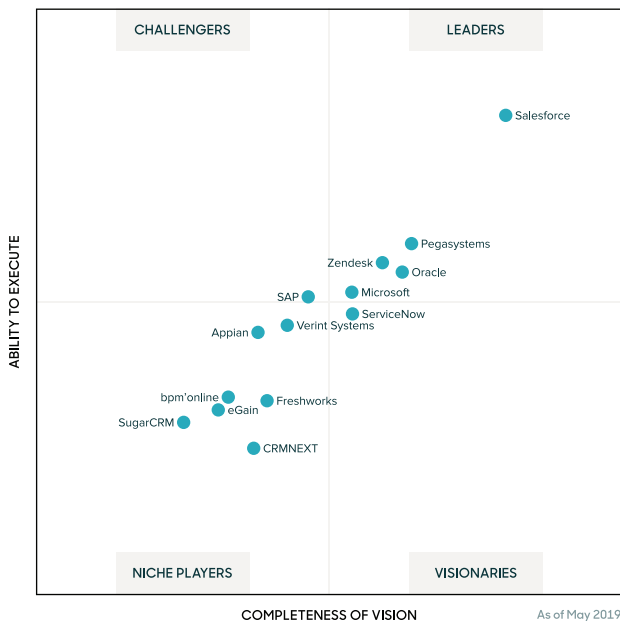
El cuadrante mágico examina el mercado global de aplicaciones de atención al cliente y soporte diseñadas para permitir a los agentes de atención al cliente y soporte atraer a los clientes mediante el canal de comunicación que prefieran.

En el informe de este año, Gartner estima que “antes del 2025, las organizaciones de atención al cliente que integren la inteligencia artificial a su plataforma de atracción de clientes de varios canales aumentarán su eficiencia operativa en un 25 %”.

Evaluaron a 14 proveedores, que se enumeran a continuación.

Magic Quadrant

Figure 1. Magic Quadrant for the CRM Customer Engagement Center



Source: Gartner (June 2019)

As of May 2019
© Gartner, Inc

Motivo por el que creemos que Zendesk mejoró su posición

Gartner posicionó nuevamente a Zendesk como un líder. Zendesk atribuye su permanencia continua en el cuadrante de líderes en el informe de 2019 a sus más de 145.000 clientes, incluidos los clientes empresariales como Airbnb, Tesco, L’Oreal e Ingersoll Rand.

Solo el año pasado, Zendesk logró una gran cantidad de hitos significativos, incluidos varios productos clave y una profunda integración del complemento de colaboración, un flujo de trabajo de colaboración que tiene como objetivo mejorar la productividad del equipo. Las prácticas funcionales basadas en IA se ofrecen de diversas formas, mediante los recursos siguientes: Answer Bot y Pistas de contenido para la Guía de Zendesk. También se logró la expansión de Zendesk Sunshine, una plataforma de CRM abierta y flexible desarrollada con Amazon Web Services (AWS).

“Las mejores aplicaciones de CEC actuales cuentan con herramientas tanto para agentes como para clientes. Para este cuadrante mágico, los proveedores debían tener una perspectiva clara sobre la forma de escalar el soporte al cliente desde el autoservicio digital a los agentes humanos (y de escalar en forma inversa), y a la vez mantener el contexto de interacciones con el objetivo de informar y mejorar el compromiso del cliente. De manera adicional, las aplicaciones de CEC que deben usar los agentes de servicio deben estar diseñadas para funcionar sin problemas en una plataforma común mediante herramientas comunes de desarrollo e integración, API abiertas, y una interfaz de usuario gráfica común”.

Más de 145.000 clientes, y sigue creciendo

Zendesk es la empresa de servicio de atención al cliente que crece más rápidamente en el mundo.

- Nuestros productos e integraciones con API funcionan en conjunto con una plataforma abierta a fin de brindar una experiencia del cliente consistente en todos los canales.
- Nuestros clientes están especialmente satisfechos con el costo total de propiedad y el tiempo necesario para la implementación de Zendesk

Para ver el informe completo, haz clic [aquí](#). Obtén más información sobre Zendesk y ve una [demostración](#) hoy.

Cuadrante mágico de CRM para centros de interacción con los clientes de Gartner de 2019, Brian Manusama, Nadine LeBlanc, Simon Harrison, 11 de junio de 2019

Gartner no respalda a ningún proveedor, producto o servicio incluido en los estudios publicados sobre sus investigaciones. Tampoco aconseja a los usuarios de tecnología que seleccionen solo a los proveedores que hayan adquirido las más altas calificaciones u otra designación. Los estudios de investigación publicados expresan la opinión del centro de investigación de Gartner y no deben interpretarse como declaraciones de hecho. Por este medio, Gartner desestima toda garantía explícita o implícita en relación con los estudios de investigación aludidos, incluida toda garantía de comerciabilidad e idoneidad para un fin determinado.

