



Magic Quadrant для центров привлечения клиентов — отчет Gartner за 2019 г.

Zendesk продолжает лидировать и в 2019 году

Zendesk попадает в квадрант лидеров уже четвертый год подряд. Согласно Gartner, компания Zendesk вошла в число лидеров благодаря своей способности реализации и полноте видения.

Информация о Gartner Magic Quadrant

В этом отчете исследуется глобальный рынок приложений для поддержки клиентов, позволяющих агентам служб поддержки эффективнее привлекать клиентов через предпочитаемые ими каналы.

По оценке Gartner, «к 2025 году операционная эффективность служб поддержки, использующих в своих мультиканальных платформах для привлечения клиентов искусственный интеллект, вырастет на 25 %».

Они оценили 14 поставщиков (см. ниже).

Magic Quadrant

Figure 1. Magic Quadrant for the CRM Customer Engagement Center



Source: Gartner (June 2019)

As of May 2019
© Gartner, Inc

Почему позиции Zendesk улучшились

Gartner в очередной раз отнесла Zendesk к лидерам. Zendesk считает, что постоянным попаданием в этот квадрант она обязана более чем 145 000 своих клиентов, в том числе корпоративных: Airbnb, Tesco, L'Oreal, Ingersoll Rand и др.

Один только прошлый год стал для Zendesk годом свершений: вышли несколько ключевых продуктов, была реализована глубокая интеграция дополнительного компонента «Совместная работа» для повышения производительности команд. Практические возможности искусственного интеллекта предлагаются в различных видах: Answer Bot и Рекомендации по контенту для Zendesk Guide. Кроме того, имеется расширение к Zendesk Sunshine, открытой и гибкой платформе CRM на базе технологии Amazon Web Services (AWS).

«Лучшие на сегодняшний день приложения для привлечения клиентов предлагают инструменты как для агентов, так и для клиентов. По условиям этого исследования поставщики должны были отличаться четким пониманием того, как поддержка переходит с уровня цифрового самообслуживания к реальным агентам (и обратно) с сохранением контекста взаимодействий для отчетности и совершенствования процессов привлечения клиентов. Кроме того, приложения для привлечения клиентов, предназначенные для агентов служб поддержки, должны были обеспечивать беспрепятственную работу на общей платформе за счет общих инструментов для разработки и интеграции, открытых интерфейсов API и общего графического интерфейса пользователя».

Более 145 000 клиентов — и это не предел

Zendesk — самая быстрорастущая в мире компания, работающая в сфере поддержки клиентов.

- Наши продукты, интеграция API и открытая платформа обеспечивают стабильную удобную работу для клиентов по всем каналам
- Особенно наших клиентов радует общая стоимость владения и малое время развертывания Zendesk

Ознакомьтесь с [полным отчетом](#). Узнайте больше о Zendesk и посмотрите [демонстрацию](#).

Gartner 2019 Gartner Magic Quadrant for the CRM Customer Engagement Center, Brian Manusama, Nadine LeBlanc, Simon Harrison (Magic Quadrant для центров привлечения клиентов, 2019 год, Брайан Манусам, Надин ЛеБлан), 11 июня 2019 г.

Gartner не выражает поддержки никаким поставщикам, продуктам или услугам, описанным в своих научных публикациях, и не советует пользователям выбирать поставщиков с самыми высокими рейтингами или иными особенностями. Научные публикации Gartner выражают мнение научно-исследовательской организации Gartner и не должны толковаться как изложение фактов. Gartner не дает никаких гарантий, явных или подразумеваемых, относительно данного исследования, в том числе никаких гарантий пригодности для продажи или каких-либо иных целей.

