



Cuadrante mágico de CRM para centros de interacción con los clientes de Gartner 2018

Zendesk aparece en el cuadrante de líderes del informe por tercer año consecutivo

Este cuadrante mágico examina el mercado global en el ámbito de las aplicaciones de servicio de atención al cliente y de soporte diseñadas para que los agentes de atención al cliente y de soporte puedan comunicarse con los clientes a través de sus canales favoritos.

En el informe de este año, Gartner calcula que para el año 2022, “el 70 % de las interacciones con los clientes usará una tecnología emergente como las aplicaciones de aprendizaje automático, los chatbots o la mensajería móvil, comparado con el 15 % en 2018”. Se evaluaron 13 proveedores, vea a continuación.

Magic Quadrant

Figure 1. Magic Quadrant for the CRM Customer Engagement Center



Source: Gartner (May 2018)

Por qué Zendesk mejoró su posición, según nosotros

Gartner colocó nuevamente a Zendesk en un puesto de líder. Zendesk atribuye su permanencia en el cuadrante de líderes del informe de 2018 a sus más de 120.000 clientes, que incluyen negocios pequeños y grandes empresas. Zendesk fue elegido por su capacidad para ejecutar y su visión integral.

En su informe de resultados más reciente, Zendesk anunció que el 38 % de sus ingresos proviene ahora de clientes con más de 100 licencias de Zendesk.

Más de 120.000 clientes y en aumento

Zendesk es una de las compañías de atención al cliente de crecimiento más acelerado en el mundo.

- Nuestros productos e integraciones con API funcionan en conjunto para poder ofrecer una experiencia predecible a todos los clientes, en todos los canales
- Nuestros clientes se sienten especialmente satisfechos con el costo total de Zendesk y el tiempo que se necesita para implementarlo
- Los clientes, como Uber y la Universidad de Tennessee, sienten que Zendesk tiene un concepto sólido y ofrece los productos correctos

Cuadrante mágico de CRM para centros de interacción con los clientes de Gartner 2018, Michael Maoz, Brian Manusama, 16 de mayo de 2018

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 vendedores que hayan adquirido las más altas calificaciones u otra designación. Las publicaciones de investigación de Gartner consisten en opiniones de la organización de investigación de Gartner y no deben interpretarse como constataciones de los hechos. 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.

Los clientes exigen que se les dé el mismo trato cuando solicitan asistencia después de agotar su búsqueda con los recursos de autoservicio. Por otro lado, los líderes de aplicaciones exigen que los proveedores ofrezcan sincronización de canales, mejor empleo de la IA, colaboración en equipo, conocimiento contextual y trato centrado en los eventos.

- Cuadrante mágico de CRM para centros de interacción con los clientes 2018

Para ver el informe completo, haga clic [aquí](#).
Obtenga más información sobre Zendesk y vea una [demostración](#) hoy mismo.

