



Rapport Magic Quadrant 2018 de Gartner consacré aux centres CRM d'engagement client

Zendesk dans le quadrant des leaders du rapport pour la troisième année consécutive

Le rapport Magic Quadrant analyse le marché mondial des applications de service client et d'assistance conçues pour permettre aux agents de service client et d'assistance de communiquer avec les clients via leur canal de prédilection.

Dans le rapport de cette année, Gartner estime que d'ici 2022, « 70 % des interactions avec les clients intégreront une technologie émergente, comme les applications d'apprentissage automatique, les chatbots ou la messagerie mobile, par rapport à 15 % en 2018 ». Quinze fournisseurs ont été évalués (voir ci-dessous).

Magic Quadrant

Figure 1. Magic Quadrant for the CRM Customer Engagement Center



Source: Gartner (May 2018)

Pourquoi la position de Zendesk s'est-elle améliorée ?

Gartner a à nouveau placé Zendesk parmi les leaders. Zendesk pense devoir son maintien dans le quadrant des leaders du rapport 2018 à ses 120 000+ clients, incluant petites et grandes entreprises. Zendesk doit son placement à sa capacité d'exécution et à l'exhaustivité de sa vision.

Dans notre dernier rapport d'exploitation, Zendesk a annoncé que 38% de son chiffre d'affaires provient désormais des clients détenant plus de 100 licences.

Plus de 120 000 clients et ce n'est pas fini

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

- Nos produits et intégrations API fonctionnent de pair pour fournir une expérience client fluide et homogène sur l'ensemble des canaux.
- Nos clients apprécient tout particulièrement le bas coût total de propriété et la rapidité de déploiement de Zendesk.
- Ces clients, qui incluent Uber et l'université du Tennessee, estiment que Zendesk possède une vision forte et offre les bons produits.

Rapport Magic Quadrant 2018 de Gartner consacré aux centres CRM d'engagement client, Michael Maoz, Brian Manusama, 16 mai 2018

Gartner ne soutient aucun fournisseur, produit ou service dépeint dans ses publications. Leur présence dans ces publications ne signifie pas que Gartner conseille aux utilisateurs de choisir uniquement les fournisseurs avec les meilleures notes ou tout autre critère. Les publications de Gartner expriment les opinions de l'organisme de recherche Gartner et ne doivent pas être interprétées comme des représentations factuelles. Gartner décline toute garantie, expresse ou implicite, en ce qui concerne ces recherches, notamment les garanties de valeur commerciale et d'adéquation à une fin spécifique.

Les clients veulent être traités de la même façon quand ils sont obligés de passer du self-service à un agent. À leur tour, les leaders des applications exigeront que les fournisseurs proposent la synchronisation des canaux, une meilleure utilisation de l'IA, la collaboration des équipes, les connaissances contextuelles et la gestion axée sur les événements.

- Rapport Magic Quadrant consacré aux centres CRM d'engagement client, 2018

Consultez le rapport dans son intégralité en cliquant [ici](#).
En savoir plus au sujet de Zendesk et regarder une [démonstration](#).

