



Gartner Magic Quadrant 2021 für das „CRM Customer Engagement Center“

Zendesk als „Leader“ eingestuft, Gartner Magic Quadrant 2021

Zendesk wird zum sechsten Mal in Folge im Gartner Magic Quadrant 2021 für das CRM Customer Engagement Center als „Leader“ eingestuft. Laut Gartner wurde Zendesk aufgrund der Fähigkeit zur Exekution und der Vollständigkeit der Vision als „Leader“ eingestuft.

Über den Gartner Magic Quadrant

Dieser Magic Quadrant untersucht den globalen Markt für Kundenservice- und Support-Anwendungen, die „zur Bereitstellung von Kundenservice und -support verwendet werden und auf intelligente Weise – sowohl proaktiv als auch reaktiv – mit Kunden in Kontakt treten, indem sie Fragen beantworten, Probleme lösen und Ratschläge geben.“

Laut Gartner umfasst „die Orchestrierung intelligenter Kundenservice-Prozesse durch eine CEC-Anwendung sowohl assistierte als auch Self-Service-Momente innerhalb der Customer Journeys.“ Ein CEC baut typischerweise auf Case-Management-Datensätzen und -Prozessen auf, erstreckt sich aber auch auf neue Ansätze wie konversationsbasiertes Customer Engagement. CEC-Anwendungen müssen für eine gemeinsame Plattform mit den von den Kunden verwendeten Anwendungen konzipiert sein. Von führenden CEC-Anwendungen wird erwartet, dass sie die Kundenstammdaten während der Kundeninteraktion kontrollieren.

Es wurden 16 Anbieter bewertet – siehe unten.

Figure 1: Magic Quadrant for the CRM Customer Engagement Center



Source: Gartner (June 2021)

Neben der Unterstützung einer CEC-Anwendung für Case Management, Workflow Management und Knowledge Management gibt es weitere Funktionen: Digitale Engagement-Kanäle, Funktionalitäten zum Kundenfeedback, proaktives (digitales) Engagement durch kontinuierliche Intelligenz, prädiktive Kundenservice-Analysen, adaptive Business Rule Engines, Automatisierung von Engagements, IdD-Verbindungen (Internet der Dinge).“

Der Bericht von 2021 bestätigt die Auswirkungen der COVID-19-Pandemie auf Kundensupport-Organisationen, einschließlich der Notwendigkeit, sofortige Maßnahmen zu ergreifen, um sich anzupassen und den Betrieb in Zeiten von Unterbrechungen und Unsicherheiten fortzusetzen. In diesem Magic Quadrant wurden 16 Anbieter bewertet.

Über Zendesk

Das sechste Jahr in Folge ist Zendesk im Leader-Quadranten zu finden, was wir als Spiegelbild des weltweiten Erfolgs unserer über 170.000 Kunden betrachten.

Da Unternehmen weiterhin tiefgreifende Veränderungen in der Art und Weise vornehmen, wie sie mit ihren Kunden in Kontakt treten, konzentriert sich Zendesk auf die Veröffentlichung von Updates und Schlüsselfunktionen, die eine unmittelbare Auswirkung haben, einschließlich automatisierter Konversationsorchestrierung über verschiedene Kanäle und Workforce Management. Vor dem Hintergrund der COVID-19-Pandemie boten wir außerdem Lizenzerleichterungen, eine schnellere Verfügbarkeit digitaler Kundendienstfunktionen, ein Remote-Support-Paket und – in Zusammenarbeit mit Tata Consultancy Services (TCS) – die Zendesk Vaccine Management Solution an. Darüber hinaus haben wir mit vorgefertigten Paketen inklusive Omnichannel-Support sowie neuen Add-on-Optionen auch die Preisgestaltung deutlich verbessert. Während wir uns ständig weiterentwickelt haben, haben wir unsere Benutzerfreundlichkeit, Anpassbarkeit und Administration beibehalten, damit Unternehmen ihre Kunden besser betreuen können.

Über 170.000 Kunden, Tendenz steigend

Zendesk ist ein Kundenservice-Softwareunternehmen mit Support- und Vertriebsprodukten zur Verbesserung der Kundenbeziehungen. Wir betreuen über 170.000 Kunden aus zahlreichen Branchen in über 160 Ländern. Wir stellen einige der innovativsten Customer Experiences für globale Marken wie Slack, Shopify und Netflix bereit.

Die (Zendesk for Service) vereint die entscheidenden Komponenten für großartige Customer Experiences und ermöglicht der Kundensupport-Organisation Folgendes:

- Kunden ein unkompliziertes Erlebnis bereitstellen, indem sie personalisierte, mühelose Conversational Experiences über jeden Kanal und jedes Gerät anbietet.
- Teams mit einem leistungsstarken Arbeitsbereich ausstatten, der alle Konversationen zentralisiert und den Supportmitarbeitern die Tools zur Verfügung stellt, die sie zur Lösung des jeweiligen Problems benötigen.
- Das Unternehmen mit integrierten Analysen, Integrationen und Workflows in Einklang bringen, damit sein Supportbetrieb agil bleibt und mit dem Rest des Unternehmens synchron läuft.

Die Zendesk Suite baut auf unserer offenen, flexiblen und sicheren Plattform auf, sodass Ihre aktuellen Investitionen nicht verloren gehen und die Kompatibilität mit Ihrem Tech-Stack gewährleistet ist.

Klicken Sie [hier](#), um den vollständigen Bericht zu lesen.

Erfahren Sie mehr über Zendesk und sehen Sie sich noch heute eine [Demo](#) an.

Gartner unterstützt keine der in seinen Forschungspublikationen beschriebenen Anbieter, Produkte oder Dienstleistungen. Ebenso wenig rät Gartner Technologienutzern, nur die Anbieter zu wählen, die die besten Bewertungen oder Einstufungen erhalten haben. Die Forschungspublikationen von Gartner basieren auf der Meinung der Forschungsorganisation von Gartner und sollten nicht als verbindliche Aussagen angesehen werden. Gartner schließt alle ausdrücklichen oder stillschweigenden Gewährleistungen hinsichtlich dieser Studie aus, einschließlich Marktängigkeit oder Eignung für einen bestimmten Zweck.

Diese Grafik wurde von Gartner, Inc. als Teil eines größeren Forschungsdokuments veröffentlicht und sollte im Kontext des gesamten Dokuments bewertet werden. Das Gartner-Dokument ist auf Anfrage bei Zendesk erhältlich.

Magic Quadrant für das „CRM Customer Engagement Center“
Veröffentlicht am 15. Juni 2021
Von Analysten: Nadine LeBlanc, Jim Davies, Varun Agarwal