



# Cuadrante mágico de Gartner para centros de interacción con el cliente que utilizan CRM de 2021

## Zendesk ha sido designado líder en el cuadrante mágico de Gartner de 2021

Zendesk ha recibido la designación de líder en el cuadrante mágico de Gartner de 2021 para centros de interacción con el cliente que utilizan CRM por sexto año consecutivo. Según Gartner, el hecho de que Zendesk se haya posicionado como líder se debe a su capacidad de ejecución y visión integral.

### Acerca del cuadrante mágico de Gartner

El cuadrante mágico analiza el mercado mundial de las aplicaciones "que se utilizan para ofrecer servicio de atención y soporte al cliente a través de una interacción inteligente, tanto de manera proactiva como reactiva, respondiendo a sus preguntas, resolviendo sus problemas y ofreciéndoles asesoramiento".

Según Gartner, "la orquestación de los procesos inteligentes del servicio de atención al cliente a través de las aplicaciones de los centros de interacción con los clientes (CEC) implica ofrecer tanto situaciones de asistencia como de autoservicio dentro del recorrido del cliente. Por lo general, los centros de interacción con los clientes se crean para resolver todo lo relacionado con los registros y procesos de gestión de casos, pero también abarcan enfoques nuevos, como la interacción con los clientes a través de conversaciones. Las aplicaciones de estos centros deben diseñarse para usarse en una plataforma común junto con las aplicaciones que usan los clientes. Además, deberían controlar los datos

Se evaluaron 16 proveedores. Consulta la imagen más abajo.

Figure 1: Magic Quadrant for the CRM Customer Engagement Center



Source: Gartner (June 2021)

maestros de los clientes durante las interacciones con ellos. Hay otras características y funciones que se han creado en relación con la gestión de casos, flujos de trabajo y conocimientos que ofrecen las aplicaciones de los CEC: canales de interacción digital, funciones para conocer la opinión de los clientes, interacciones proactivas (digitales) mediante inteligencia continua, análisis predictivos centrados en el servicio de atención al cliente, motores de reglas de negocio adaptativas, automatización de las interacciones o conexiones del Internet de las cosas (IoT)".

El informe de 2021 reconoce el impacto que la pandemia del COVID-19 ha tenido en las organizaciones que ofrecen soporte al cliente; por ejemplo, la necesidad de actuar con rapidez para ajustar y continuar su actividad en tiempos de desconcierto e incertidumbre. En el cuadrante mágico, se evaluaron 16 proveedores.

## El punto de vista de Zendesk sobre Zendesk

Zendesk lleva seis años consecutivos apareciendo en el cuadrante de los líderes, lo que consideramos es un claro reflejo del éxito internacional de nuestros más de 170 000 clientes.

Dado que las empresas siguen realizando cambios revolucionarios en su manera de conectar con los clientes, Zendesk ha centrado sus esfuerzos en lanzar actualizaciones y funciones clave con un impacto inmediato en los resultados, como la orquestación automática de las conversaciones en diferentes canales y la gestión del personal. A raíz de la pandemia originada por el COVID-19, Zendesk ha ofrecido exención de licencias, ha agilizado la disponibilidad de funciones digitales destinadas al servicio de atención al cliente, y ha lanzado un paquete de aplicaciones de soporte a distancia y una solución de gestión de vacunas propia (en colaboración con TCS). Hemos hecho también mejoras notables en los precios, con paquetes preconfigurados que incluyen soporte omnicanal y complementos nuevos. Hemos seguido innovando y manteniendo al mismo tiempo la facilidad de uso, personalización y administración características de nuestras aplicaciones para que las empresas puedan prestar un mejor servicio a sus clientes.

## Más de 170 000 clientes y el número sigue creciendo

Zendesk es una empresa de software de servicio de atención al cliente. Ofrecemos productos de soporte y ventas diseñados para mejorar las relaciones comerciales. Zendesk atiende a más de 170 000 clientes en una gran variedad de sectores en más de 160 países. Hacemos posible que ciertas marcas internacionales como Slack, Shopify, Netflix y muchas más ofrezcan a sus clientes algunas de las experiencias más innovadoras.

Zendesk Suite (Zendesk para el servicio de atención al cliente) reúne los componentes esenciales para proporcionar experiencias del cliente realmente extraordinarias y que permiten lo siguiente a las organizaciones que ofrecen soporte al cliente:

- Hacerles la vida más fácil a los clientes proporcionándoles experiencias de conversación sencillas y personalizadas en cualquier canal y dispositivo.
- Preparar a los equipos para desempeñar con éxito su trabajo, con un potente espacio de trabajo donde están centralizadas todas las conversaciones y que ofrece a los agentes las herramientas que necesitan para resolver el problema que tengan entre manos.
- Mantener la sincronización en la empresa con analíticas internas, integraciones y flujos de trabajo que agilizan las actividades de soporte y las sincronizan con las del resto de la empresa.

Todo esto dentro de nuestra plataforma abierta, flexible y segura para que puedas aprovechar tus inversiones actuales, y que funciona con tu pila tecnológica.

**Para obtener el informe completo, haz clic [aquí](#).**

**Obtén más información sobre Zendesk y disfrutar de recursos de [demostración](#).**

Gartner no respalda a ningún proveedor, producto o servicio incluido en los estudios de investigación que publica. Tampoco aconseja a los usuarios de tecnología que seleccionen solo a los proveedores que hayan obtenido 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 constataciones de 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.

Gartner, Inc. publicó este gráfico como parte de un documento de investigación más detallado, por lo que debe evaluarse en el contexto de dicho documento. El documento de Gartner se puede obtener previa solicitud a Zendesk.

Cuadrante mágico de Gartner para centros de interacción con el cliente que utilizan CRM  
Publicado el 15 de junio de 2021  
Analistas: Nadine LeBlanc, Jim Davies, Varun Agarwal