



Edizione 2021 del Magic Quadrant for the CRM Customer Engagement Center di Gartner

Zendesk è stata inclusa tra i Leader nel Magic Quadrant di Gartner per il 2021

Zendesk è stata inclusa, per il sesto anno di fila, tra i Leader nel report Magic Quadrant for the CRM Customer Engagement Center di Gartner per il 2021. Gartner ha riconosciuto Zendesk come Leader sia in termini di capacità di esecuzione che di completezza della vision.

Informazioni sul Magic Quadrant di Gartner

Questo Magic Quadrant esamina il mercato globale delle applicazioni per il servizio clienti e l'assistenza che vengono "utilizzate per assistere i clienti con intelligenza, in modo sia proattivo sia reattivo, e rispondere a domande o richieste, risolvere i problemi e offrire consigli".

Secondo Gartner: "L'orchestrazione dei processi del servizio clienti intelligente attraverso un'applicazione Customer Engagement Center (CEC) prevede, all'interno dei percorsi dei clienti, la possibilità di ottenere assistenza sia tramite agenti che in modalità self-service". In genere, le applicazioni CEC si basano sui record e i processi di gestione dei casi, ma possono anche supportare nuovi approcci, quale il coinvolgimento dei clienti tramite conversazioni. Le applicazioni CEC devono essere progettate per la stessa piattaforma delle applicazioni utilizzate dai clienti. Le applicazioni CEC di punta devono essere in grado di controllare i dati master dei clienti

Sono stati valutati 16 fornitori, come indicato di seguito.

Figure 1: Magic Quadrant for the CRM Customer Engagement Center



Source: Gartner (June 2021)

nel corso delle interazioni stesse. Esistono poi altre funzioni e funzionalità ideate sulla base del supporto delle applicazioni CEC per la gestione di conoscenze, casi e workflow: canali di coinvolgimento digitale, funzionalità Voice-of-the-Customer, coinvolgimento proattivo (digitale) attraverso l'intelligenza continua, analisi predittiva del servizio clienti, motori di regole di business adattivi, automazione dei coinvolgimenti e connessioni Internet of Things (IoT).

Il report 2021 riconosce l'impatto che la pandemia da COVID-19 ha avuto sulle organizzazioni di assistenza clienti, inclusa la necessità di misure immediate per garantire la continuità operativa anche nei momenti di crisi e incertezza. In questo Magic Quadrant sono stati valutati 16 fornitori.

Punto di vista Zendesk su Zendesk

Per il sesto anno consecutivo, Zendesk si trova nel quadrante dei Leader, a testimonianza del successo globale dei suoi clienti, che sono più di 170.000.

Mentre il mercato continua a evolversi, noi facciamo il possibile per rilasciare aggiornamenti e funzioni chiave in grado di produrre un impatto immediato, come l'orchestrazione automatica delle conversazioni su tutti i canali e la gestione della forza lavoro. In considerazione della pandemia da COVID-19, abbiamo anche agevolato la gestione delle licenze, velocizzato la disponibilità di funzionalità del servizio clienti digitale, e rilasciato un pacchetto di assistenza da remoto e la soluzione Zendesk per la gestione dei vaccini (in collaborazione con TCS). Inoltre, abbiamo introdotto interessanti miglioramenti a livello di prezzi, con pacchetti preconfigurati che includono l'assistenza omnicanale e nuove opzioni aggiuntive. Per consentire alle aziende di assistere meglio i propri clienti, abbiamo continuato a puntare sull'innovazione, mantenendo sempre la facilità d'uso, di personalizzazione e di amministrazione che contraddistingue i prodotti Zendesk.

Più di 170.000 clienti... e in continua crescita

Zendesk è un'azienda di software per il servizio clienti che offre prodotti per l'assistenza e la vendita, progettati per migliorare le relazioni con i clienti.

Serviamo 170.000 clienti dai più svariati settori in oltre 160 paesi. Rendiamo possibili alcune delle esperienze clienti più innovative al mondo per brand globali come Slack, Shopify, Netflix e tanti altri.

Zendesk Suite (Zendesk for Service) raggruppa i componenti fondamentali per offrire esperienze clienti straordinarie e consente alle organizzazioni di assistenza clienti di:

- Semplificare le interazioni con i clienti tramite esperienze personalizzate, semplici e conversazionali su qualsiasi canale e dispositivo.
- Preparare i team al successo, grazie a uno spazio di lavoro efficiente che centralizza tutte le conversazioni e offre agli agenti gli strumenti necessari per risolvere le problematiche che si trovano a gestire.
- Sincronizzare tutte le attività grazie a funzionalità di analisi incorporate, integrazioni e workflow che consentono al reparto di assistenza di rimanere agile e in sintonia con il resto dell'azienda.

Tutto questo è costruito sulla base della nostra piattaforma aperta, flessibile e sicura, che rispetta i tuoi investimenti attuali e si integra con il tuo stack tecnologico.

**Per il report completo,
fai clic [qui](#).**

**Scopri di più su Zendesk e
guarda la [demo](#) oggi stesso.**

Gartner non appoggia alcun fornitore, prodotto o servizio descritto nelle sue pubblicazioni di ricerca e non consiglia agli utenti di usare esclusivamente i fornitori con le valutazioni più alte o con altre designazioni. Le pubblicazioni di ricerca Gartner contengono le opinioni della propria organizzazione e non devono essere considerate dati di fatto. Gartner non concede alcuna garanzia, espressa o implicita, in relazione a questa ricerca, incluse eventuali garanzie di commerciabilità o di idoneità a uno scopo particolare.

Il grafico è stato pubblicato da Gartner, Inc. nell'ambito di una più ampia relazione sulla ricerca condotta e deve essere valutato nel contesto dell'intero documento. Il documento di Gartner è disponibile presso Zendesk su richiesta.

Magic Quadrant for the CRM Customer Engagement Center
Data pubblicazione: 15 giugno 2021
A cura degli analisti: Nadine LeBlanc, Jim Davies, Varun Agarwal