

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

## ZENDESK INGRESA AL CUADRANTE DE LÍDERES EN 2016

En un informe publicado por Gartner en mayo de 2016, los analistas Michael Maoz y Brian Manusama examinan el mercado global del software de atención al cliente y lo denominan soluciones para “centros de interacción con el cliente”. De acuerdo con el informe, Gartner pasó a Zendesk al cuadrante de líderes, lo que representa un avance sostenido desde 2014 cuando el informe lo consideró un “actor altamente especializado” hasta este año que ocupa el puesto de líder.

## ACERCA DEL CUADRANTE MÁGICO DE GARTNER

El cuadrante mágico de Gartner para los centros de interacción con el cliente que utilizan software CRM analiza las aplicaciones de atención al cliente y soporte “diseñadas especialmente para atender a los clientes que solicitan ayuda, sin importar en qué canal”. Las tecnologías CRM están diseñadas para organizaciones que cuentan con centros de interacción con el cliente de hasta 20.000 agentes o más.

En el informe, Gartner calcula que a lo largo de 2017, la mitad de las organizaciones elegirán soluciones de software como servicio (SaaS) a las que confiarán sus procesos de negocio complejos, una tendencia que continuará en aumento hacia 2018, época en que, como afirma Gartner, “SaaS surgirá como factor de selección básico... en todas las regiones geográficas y para todos los niveles de complejidad de procesos”.

Figure 1. Magic Quadrant for the CRM Customer Engagement Center



Zendesk es el único líder del informe que se dedica a la atención al cliente, y la hoja de ruta de su producto deja claro que lo más importante es ayudar a los clientes a cosechar el éxito en el mundo siempre cambiante de la atención al cliente.

## QUÉ HACE QUE ZENDESK SEA UN LÍDER

Diseñar con la mirada puesta en el futuro es un elemento esencial para satisfacer los criterios de líder de Gartner: “Los equipos de desarrollo de estos proveedores tienen una visión clara del área emergente de la interacción con el cliente y del futuro “móvil, en primer lugar”. Diseñan productos flexibles que tienen reglas de negocio que se pueden cambiar con facilidad. Toman en cuenta el impacto sobre los requisitos de atención al cliente que tienen el análisis avanzado, la interacción a través de las redes sociales y la Internet de las cosas (incluidos los dispositivos que se llevan puestos)”.

- Su arquitectura SaaS y su presencia global, que permiten que las compañías desplieguen el producto de Zendesk en la mayoría de los principales mercados del mundo, como Europa Occidental, Estados Unidos, Australia, Brasil, Japón y Singapur
- La intuitiva interfaz de usuario del software, su facilidad de uso y su diseño adaptativo
- Funciones tales como análisis, predicción de satisfacción y Advanced Voice, además de herramientas mejoradas para pruebas y diagnósticos, y monitoreo e informes de seguridad
- La capacidad de mencionar a clientes que opinan que con Zendesk se obtiene una buena relación calidad-precio

Zendesk atribuye su ascenso al cuadrante de líderes en el informe de 2016 a sus miles de clientes en todas partes del mundo. Junto con las innovaciones del producto en el último año, como la predicción de la satisfacción y Advanced Voice, el hecho de que los clientes hayan preferido a Zendesk en lugar de elegir a otros proveedores más complejos y de larga trayectoria, probablemente haya impulsado a la compañía al cuadrante de líderes.

“La interfaz de usuario de Zendesk es intuitiva. Es fácil de configurar y su diseño adaptativo permite desplegarla por igual en sitios web, aplicaciones móviles y centros de interacción con el cliente”.

— Cuadrante mágico de Gartner para centros de interacción con el cliente que utilizan CRM, 2016