



รายงานประจำปี 2020 ของ Gartner Magic Quadrant สำหรับ CRM Customer Engagement Center

การเติบโตขององค์กรในปี 2020 ของ Zendesk

Zendesk มีรายชื่ออยู่ใน Leader Quadrant ของรายงานประจำปีที่ทำติดต่อกัน รายงานของ Gartner ระบุว่า Zendesk ก้าวขึ้นอยู่ตำแหน่งผู้นำเนื่องจากความสามารถในการดำเนินงานและวิสัยทัศน์อันกว้างไกล

ประวัติเกี่ยวกับ Gartner Magic Quadrant

Magic Quadrant นี้จะทำการศึกษาตรวจสอบตลาดทั่วโลกเกี่ยวกับแอปพลิเคชันให้บริการและสนับสนุนลูกค้าต่างๆ ที่เคยนำมาให้บริการและให้การสนับสนุนลูกค้าโดยการมีส่วนร่วมอย่างชาญฉลาด — ทั้งทางด้านเชิงรุกและการตอบรับ — ไม่ว่าจะเป็นการตอบคำถาม การแก้ไขปัญหา และการให้คำแนะนำแก่ลูกค้า

ในรายงานของปีนี้ Gartner ได้คาดการณ์ว่า “ภายในปี 2022, องค์กรขนาดใหญ่ถึง 50% ก็ยังคงล้มเหลวในการรวบรวมช่องทางในการบรรลุข้อตกลงต่างๆ เข้าไว้กันได้ ซึ่งจะส่งผลในเรื่องของประสบการณ์ของลูกค้าที่ไม่ต่อเนื่องและถูกปิดกั้นว่ามีเนื้อหาไม่ครบถ้วนต่อไป”

Gartner ประเมินผู้ให้บริการ 16 ราย—โปรดดูรายละเอียดด้านล่าง

Figure 1. Magic Quadrant for the CRM Customer Engagement Center



Source: Gartner (June 2020)

เหตุใดเราจึงเชื่อว่า Zendesk ได้มีการพัฒนาตำแหน่งให้ดียิ่งขึ้น

Gartner ได้วาง Zendesk ให้อยู่ในตำแหน่งผู้นำอีกครั้ง Zendesk ได้สร้างภาพจดจำที่น่าประทับใจได้อย่างต่อเนื่องใน Leaders Quadrant จากรายงานประจำปี 2020 เนื่องจากการให้บริการลูกค้ากว่า 160,000 ราย รวมทั้งลูกค้ารายใหญ่อย่าง เช่น Airbnb, Tesco, L'Oreal และ Ingersoll Rand

ที่ Zendesk เราตระหนักดีว่าเราผ่านความยากลำบากและมีความท้าทายใหม่ๆ ที่แตกต่างกันหลายอย่างเข้ามาในปีที่ผ่านมา รวมถึงการสนับสนุนและการเข้าไปมีส่วนร่วมกับลูกค้าในรูปแบบใหม่และเป็นแบบที่เราไม่เคย นั่นคือเหตุผลที่ทำให้ไม่ความคล่องแคล่วไวและเวลาในการประเมินคุณค่าจึงเป็นหัวใจสำคัญใน DNA ของพวกเราเสมอ เพราะเราเข้าใจถึงความสำคัญในการเป็นส่วนหนึ่งของลูกค้าในแต่ละโอกาส และเวลาใดที่ลูกค้าต้องการเรามากที่สุด

ในขณะที่การตลาดยังคงพัฒนาไปอย่างต่อเนื่อง ทางเราเองก็ยังคงมุ่งเน้นที่จะวางจำหน่ายตัวอัปเดตล่าสุดที่อาจส่งผลกระทบต่อทันที รวมถึงเราได้ทำการปรับปรุง Support Suite ที่เคยขยายตัวออกไปให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งตอนนี้ทางเราได้ส่งเจ้าหน้าที่ช่องทางรวมที่ได้รับการพัฒนาแล้วส่งต่อประสบการณ์ที่น่าประทับใจให้แก่ลูกค้าผ่านทางช่องทางโซเชียลทั้งแบบเดิมและแบบใหม่ นอกจากนี้เราพัฒนาให้ง่ายมากยิ่งขึ้นสำหรับรวบรวมข้อมูลลูกค้าผ่านทางระบบ พร้อมกับการเพิ่มโอเพ่นแพลตฟอร์ม CRM ที่มีความยืดหยุ่นอย่างเช่น Sunshine ขึ้นมาเพื่อช่วยให้คุณได้มองเห็นบริบทของลูกค้าได้อย่างครบถ้วนผ่านทางองค์กร

“องค์กรที่ให้บริการและสนับสนุนลูกค้าจำเป็นต้องให้บริการอย่างต่อเนื่อง ไม่ยุ่งยาก มีไหวพริบดี และมีความเป็นตัวของตัวเองให้กับการความสามารถในการจัดเตรียมการวางแผนต่อการร้องขอของลูกค้าที่พร้อมให้บริการ ตลอดจนถึงการให้บริการด้วยตนเอง เป็นหนึ่งในสี่ข้อหลักสำคัญของการบริการลูกค้าที่ดีที่สุดสำหรับการองค์กรให้ทำหน้าที่บริการลูกค้าและสนับสนุนลูกค้าชั้นนำ

สี่หัวข้อหลักที่สำคัญในการบริการลูกค้าที่ดีที่สุดคือ:

1. การเชื่อมต่อ
2. ขั้นตอนการวางแผนและเตรียมการ
3. การจัดการทรัพยากร
4. การวิเคราะห์และข้อมูลเชิงลึก

หัวข้อหลักสี่ข้อเหล่านี้จะแสดงพื้นที่ของการลงทุนที่ไม่ติดต่อกัน แต่มีการจัดวางแบบจำกัดในแต่ละพื้นที่ เพื่อส่งมอบประสบการณ์การบริการให้แก่ลูกค้าได้อย่างเหมาะสม มีไหวพริบมากยิ่งขึ้น เป็นไปอย่างต่อเนื่อง มีความเป็นตัว และไม่ยุ่งยาก ดังนั้นการจัดวางจึงเป็นสิ่งจำเป็น”

ลูกค้ากว่า 160,000 รายและเพิ่มจำนวนขึ้นเรื่อยๆ

Zendesk เป็นบริษัท CRM ที่ให้บริการเป็นแห่งแรกที่สร้างซอฟต์แวร์ด้านความช่วยเหลือ การขาย และการสร้างความผูกพันกับลูกค้าซึ่งออกแบบมาเพื่อพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น

- ผลิตภัณฑ์และการรวมระบบ API ของเรา รวมถึงโอเพ่นแพลตฟอร์มของเราจะทำงานร่วมกันเพื่อมอบประสบการณ์ให้แก่ลูกค้าในทุกช่องทางอย่างต่อเนื่องและมีความเป็นส่วนตัว
- ลูกค้าของเราตอบรับค่าใช้จ่ายโดยรวมและระยะเวลาในการดำเนินการของ Zendesk อย่างดี

คลิกดูรายงานฉบับเต็มได้ [ที่นี่](#)

ดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับ Zendesk เพิ่มเติมและดู [การสาธิต](#) ได้แล้ววันนี้

Gartner ไม่ได้รับรองผู้ค้า สินค้า หรือบริการใด ๆ ที่บรรยายไว้ในสิ่งพิมพ์งานวิจัย และไม่ได้นแนะนำให้ผู้ใช้เทคโนโลยีเลือกเฉพาะผู้ค้าเหล่านั้นที่มีการให้คะแนนสูงสุดหรือการระบุอื่น ๆ สิ่งพิมพ์งานวิจัยของ Gartner ประกอบด้วยข้อคิดเห็นขององค์กรงานวิจัยของ Gartner และไม่ควรถือว่าเป็นการแถลงข้อเท็จจริง Gartner ขอปฏิเสธการรับประกันโดยชัดแจ้งหรือโดยนัยทั้งหมดเกี่ยวกับงานวิจัยนี้ รวมถึงการรับประกันใด ๆ ในความเหมาะสมสำหรับใช้เพื่อการซื้อหรือความเหมาะสมสำหรับวัตถุประสงค์เฉพาะ

ภาพนี้เผยแพร่โดย Gartner, Inc. ในฐานะส่วนหนึ่งของเอกสารการวิจัย และควรได้รับการประเมินจากภาพรวมของเอกสารทั้งหมด สามารถร้องขอเอกสารของ Gartner ได้จาก Zendesk