



Gartner 發佈的 Magic Quadrant for the CRM Customer Engagement Center 2020

Zendesk 在 2020 年為成長中的組織

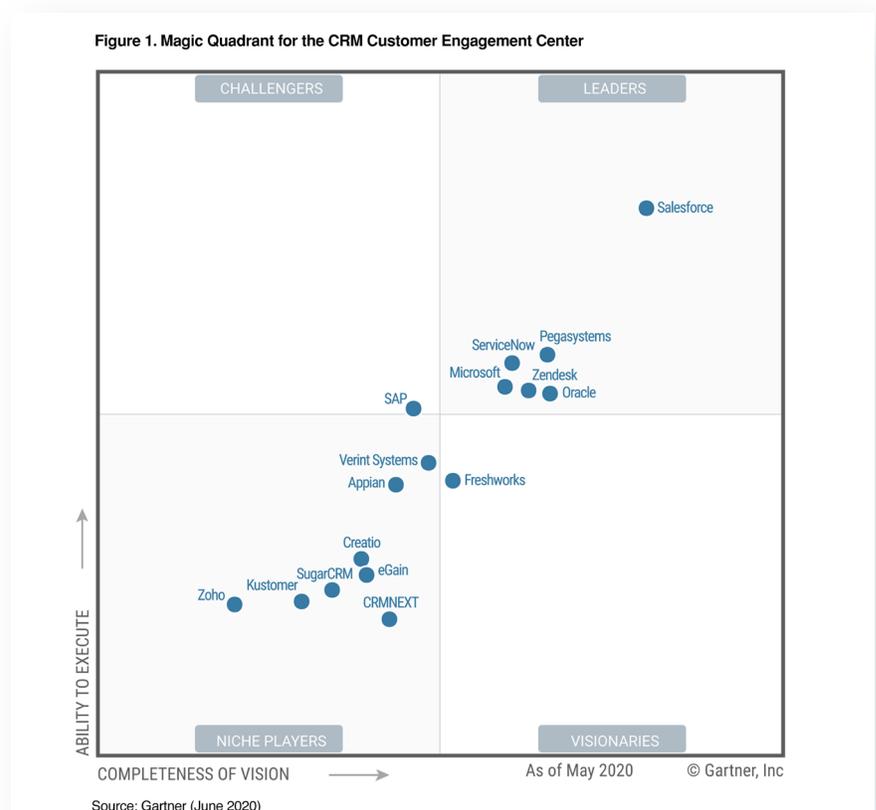
Zendesk 連續五年名列該報告的 Leader (領導者) 象限。根據 Gartner 的報告，Zendesk 基於執行能力和前瞻性獲評為領導者。

關於 Gartner Magic Quadrant

此 Magic Quadrant 針對客戶服務和支援應用程式檢驗全球市場，這些應用程式「用於透過回答問題、解決問題和提供建議，積極主動地與客戶互動以提供客戶服務和支援。」

在今年的報告中，Gartner 估計「到 2022 年，仍有 50% 的大型組織無法統一參與管道。這將導致延續缺乏背景、脫節且孤立的客戶體驗。」

他們評估了 16 家供應商，請參閱下方內容。



為何我們相信 Zendesk 的地位有所改善

Gartner 再次將 Zendesk 評為領導者。Zendesk 認為 2020 年報告持續將其認證為領導者象限歸功於 160,000 多名客戶，其中包括 Airbnb、Tesco、L'Oreal 和 Ingersoll Rand 等企業客戶。

在 Zendesk，我們認為去年是艱難的一年，需克服許多獨特的挑戰，包括透過全新且陌生的方式提供支援以及與客戶互動。這就是為什麼敏捷度和價值實現進程始終是我們的核心，因為我們瞭解在當下和最需要您時能夠與客戶互動的重要性。

隨著市場的不斷發展，我們專注於推出可立即產生影響的更新，包括增強我們擴展的 Support Suite，該套件現在提供改進的全通路代理體驗，可以在傳統和社交管道與客戶互動。我們還透過開放且靈活的 CRM 平台 Sunshine 擴展，讓您可以更輕鬆地跨系統整合客戶資料，協助您完整全面瞭解整個組織的客戶。

「客戶服務和支援組織必須為客戶提供一致、輕鬆、智慧和個人化的客戶服務。透過輔助服務以及自助服務來協調客戶需求的能力，是領先的客戶服務和支援作業中出色客戶服務的四大支柱之一。

出色客戶服務的四大支柱為：

1. 緊密聯繫
2. 程序協調
3. 資源管理
4. 分析與深入見解

這四大支柱代表投資的離散領域，但彼此之間的一致性有限。為了提供最佳化、更有智慧、一致、個人化且輕鬆的客戶服務體驗，必須進行調整。」

超過 160,000 位客戶且不斷成長

Zendesk 是服務至上的 CRM 公司，打造支援、銷售，以及客戶互動等各種軟體，能助您鞏固客戶關係。

- 我們的各項產品、API 整合及開放平台能夠共同合作，在所有管道提供一致且個人化的客戶體驗
- 我們的客戶特別滿意 Zendesk 的整體擁有成本和部署時間

如需完整報告，請按
[一下此處](#)。

瞭解更多 Zendesk，並立即
[觀看示範](#)。

Gartner 不為其研究出版物中描述的任何供應商、產品或服務背書，也不建議技術使用者僅僅選擇評級最高或具有其他榮譽的供應商。Gartner 研究出版物中包含 Gartner 研究機構的意見，不得將其理解為事實的陳述。Gartner 對此項研究不承擔任何明示或暗示的擔保責任，包括對特定用途的適銷性或適用性的任何擔保責任。

此圖形由 Gartner, Inc. 出版，是一份大型研究文件的一部分，對其評估應用整個文件的背景資訊。該 Gartner 文件可向 Zendesk 索取。