



# Cuadrante mágico de CRM para centros de interacción con los clientes de Gartner 2020

## Zendesk está creciendo en 2020

Zendesk aparece en el cuadrante de líderes del informe por quinto año consecutivo. Según Gartner, Zendesk logró establecerse como líder gracias a la capacidad de ejecución y a la exhaustividad de su visión.

### Acerca del cuadrante mágico de Gartner

El cuadrante mágico examina el mercado mundial de servicio de atención al cliente y las aplicaciones de soporte que “se usan para ofrecer el servicio de atención al cliente y soporte mediante una interacción inteligente (tanto de manera proactiva como reactiva) con los clientes, al responder preguntas, resolver problemas y proporcionar sugerencias”.

En el informe de este año, Gartner estima que “para 2022, el 50 % de las organizaciones importantes no habrá podido unificar los canales de interacción. El resultado de esto será la continuación de una experiencia inconexa y aislada de los clientes que carece de contexto”.

Evaluaron a 16 proveedores, que se detallan a continuación.

Figure 1. Magic Quadrant for the CRM Customer Engagement Center



Source: Gartner (June 2020)

## Por qué creemos que Zendesk mejoró su posición

Gartner volvió a conceder el liderazgo a Zendesk. Zendesk atribuye su reconocimiento continuo en el cuadrante de líderes del informe de 2020 a sus más de 160 000 clientes, incluidos clientes empresariales como Airbnb, Tesco, L’Oreal e Ingersoll Rand.

En Zendesk, reconocemos que el año pasado fue difícil y presentó muchos desafíos únicos, como apoyar a los clientes e interactuar con ellos de formas nuevas y desconocidas. Es por eso que la agilidad y la implementación ágil siempre han sido la base de nuestro ADN, porque comprendemos la importancia de poder interactuar con los clientes en el momento y cuando más lo necesiten.

A medida que el mercado continúa evolucionando, nos enfocamos en publicar actualizaciones que generen un impacto inmediato, como mejoras en la Support Suite ampliada, que ahora proporciona una experiencia mejorada de agente omnicanal para interactuar con los clientes en canales sociales tradicionales y nuevos. También facilitamos más que nunca la unificación de los datos de los clientes entre los sistemas mediante ampliaciones en la plataforma de CRM abierta y flexible, Sunshine, para que puedas tener una visualización completa y contextualizada de los clientes en toda la organización.

“Las organizaciones de servicio de atención al cliente y soporte deben ofrecer un servicio consistente, fluido, inteligente y personalizado a sus clientes. La capacidad de orquestar las solicitudes de atención al cliente con el servicio asistido, así como con el autoservicio, es uno de los cuatro pilares de un excelente servicio de atención al cliente en una operación líder de servicio de atención al cliente y soporte.

### Los cuatro pilares de un excelente servicio de atención al cliente son los siguientes:

1. Conexión
2. Orquestación del proceso
3. Administración de los recursos
4. Análisis y observaciones

Estos cuatro pilares han representado áreas discretas de inversión, pero la alineación entre ellos ha sido limitada. Para ofrecer experiencias optimizadas, más inteligentes, consistentes,

personalizadas y fluidas del servicio de atención al cliente, la alineación es necesaria”.

## Más de 160 000 clientes y sigue creciendo

Zendesk es una empresa de CRM enfocada en el servicio que desarrolla programas de soporte, ventas e interacción con el cliente diseñados para fomentar una mejor relación con el cliente.

- Nuestros productos e integraciones con API, así como nuestra plataforma abierta, funcionan en conjunto a fin de brindar una experiencia de los clientes consistente y personalizada en todos los canales
- Nuestros clientes están especialmente satisfechos con el coste total de propiedad y el tiempo necesario para la implementación de Zendesk

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

**Obtén más información sobre Zendesk y ve una [demostración](#) hoy.**

Gartner no respalda a ningún proveedor, producto o servicio incluido en los estudios publicados sobre sus investigaciones. Tampoco aconseja a los usuarios de tecnología que seleccionen solo a los proveedores que hayan adquirido 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 exposiciones 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.

Este gráfico lo ha publicado Gartner, Inc. Pertenece a un documento de investigación más amplio y deberá evaluarse en el contexto de dicho documento. El documento de Gartner se puede solicitar a Zendesk.