



Rapport Magic Quadrant 2020 de Gartner consacré aux centres CRM d'engagement client

Zendesk, une organisation en pleine croissance en 2020

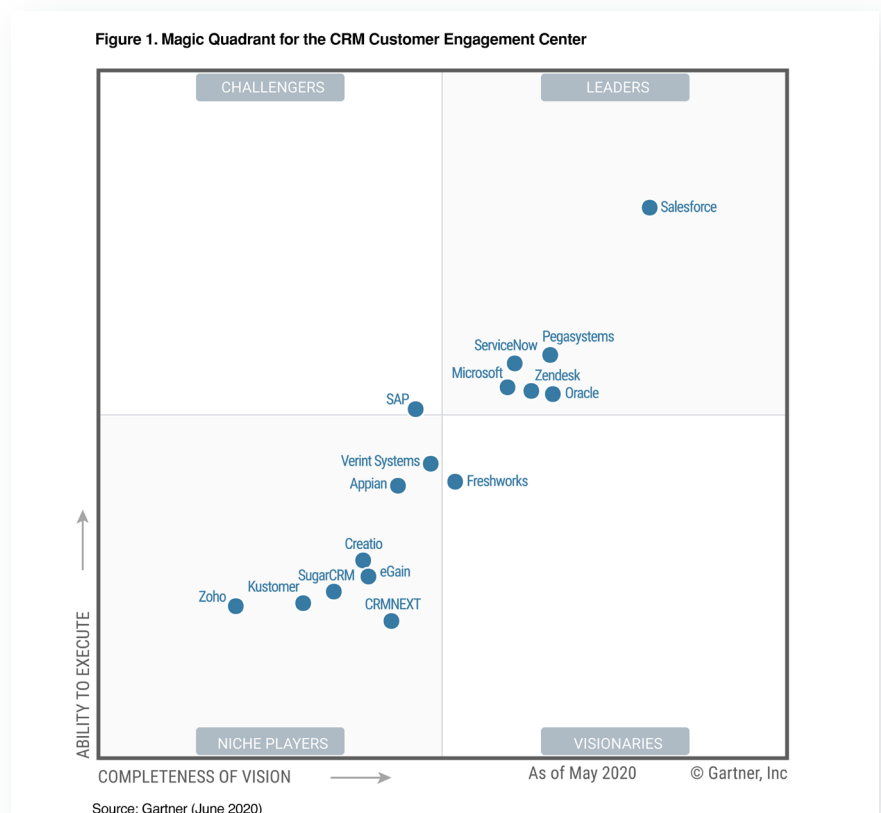
Pour la cinquième année consécutive, Zendesk apparaît dans le quadrant du rapport réservé aux leaders. Selon Gartner, Zendesk doit sa position de leader à sa capacité d'exécution et au caractère global de sa vision.

À propos du rapport Magic Quadrant de Gartner

Le rapport Magic Quadrant se penche sur le marché mondial des applications de service client et d'assistance « utilisées pour fournir un service client et une assistance en communiquant intelligemment avec les clients, à la fois de manière proactive et réactive, en répondant à leurs questions, en résolvant leurs problèmes et en leur donnant des conseils ».

Dans le rapport de cette année, Gartner estime que « d'ici 2022, 50 % des grandes organisations n'auront toujours pas réussi à unifier leurs canaux de communication. Par conséquent, l'expérience client, dépourvue de contexte, restera segmentée et compartimentée. »

Gartner a évalué 16 fournisseurs (voir ci-dessous).



Pourquoi nous pensons que Zendesk a amélioré sa position

Gartner a une fois de plus classé Zendesk parmi les leaders. Pour ce qui est du rapport 2020, Zendesk attribue son maintien dans le quadrant des leaders à ses clients (plus de 160 000), notamment à sa clientèle d'entreprise forte de grands noms tels que Airbnb, Tesco, L'Oréal ou encore Ingersoll Rand.

Chez Zendesk, nous admettons que l'année dernière s'est révélée difficile. Elle a apporté de nombreux défis uniques, notamment quant à la fourniture d'assistance et à l'établissement de communications avec vos clients de manières inédites et inhabituelles. Nous sommes parfaitement conscients qu'il est crucial de pouvoir communiquer avec vos clients immédiatement et quand ils en ont le plus besoin, c'est pourquoi nous avons toujours accordé une grande importance à l'agilité et au retour sur investissement.

Dans un marché en constante évolution, nous nous concentrons sur le lancement de mises à jour ayant un effet immédiat. Support Suite, par exemple, a été amélioré pour fournir une meilleure expérience omnicanal permettant aux agents de communiquer avec les clients via les canaux sociaux traditionnels et modernes. En outre, Sunshine, notre plateforme CRM ouverte et flexible, a été étendue pour faciliter plus que jamais l'unification des données client dans les systèmes. Ainsi, vous profitez d'une vue complète et contextualisée de vos clients dans toute votre organisation.

« Les organisations de service client et d'assistance doivent fournir un service client cohérent, simple, intelligent et personnalisé à leurs clients. La capacité d'orchestrer les demandes client avec un service assisté, mais également avec un self-service, constitue l'un des quatre piliers d'un service client de qualité au sein d'une opération de service client et d'assistance de premier plan.

Les quatre piliers d'un service client de qualité sont :

1. l'établissement de connexions ;
2. l'orchestration des processus ;
3. la gestion des ressources ;
4. les analyses et les données.

Ces quatre piliers représentent des secteurs d'investissement ponctuels, mais il existe un alignement limité entre eux. Pour fournir des

expériences de service client optimisées, plus intelligentes, cohérentes, personnalisées et faciles, l'alignement est indispensable. »

Plus de 160 000 clients (et ce n'est que le début)

Zendesk est une société de gestion de la relation client axée sur le service avant tout proposant des logiciels d'assistance, de ventes et de communication avec les clients conçus pour améliorer les relations avec les clients.

- Nos produits, nos intégrations d'API et notre plateforme ouverte fonctionnent de concert pour offrir une expérience client cohérente et personnalisée sur tous les canaux
- Nos clients sont particulièrement satisfaits du coût total de possession et du délai de déploiement de Zendesk

Cliquez [ici](#) pour lire le rapport complet.

Apprenez-en plus sur Zendesk et regardez une [démonstration](#) dès aujourd'hui.

Gartner ne soutient aucun fournisseur, produit ou service dépeint dans ses publications. Leur présence dans ces publications ne signifie pas que Gartner conseille aux utilisateurs de choisir uniquement les fournisseurs avec les meilleures notes ou tout autre critère. Les publications de Gartner expriment les opinions de l'organisme de recherche Gartner et ne doivent pas être interprétées comme des représentations factuelles. Gartner décline toute garantie, expresse ou implicite, en ce qui concerne ces recherches, notamment les garanties de valeur commerciale et d'adéquation à une fin spécifique.

Ce graphique fait partie d'un document de recherche plus large publié par Gartner, Inc. et doit donc être évalué dans le cadre de l'ensemble de ce document. Le document Gartner est disponible auprès de Zendesk sur simple demande.