



Quadrante Mágico do Gartner de 2020 para Centros de Relacionamento com Clientes de CRM

Zendesk, uma empresa em crescimento em 2020

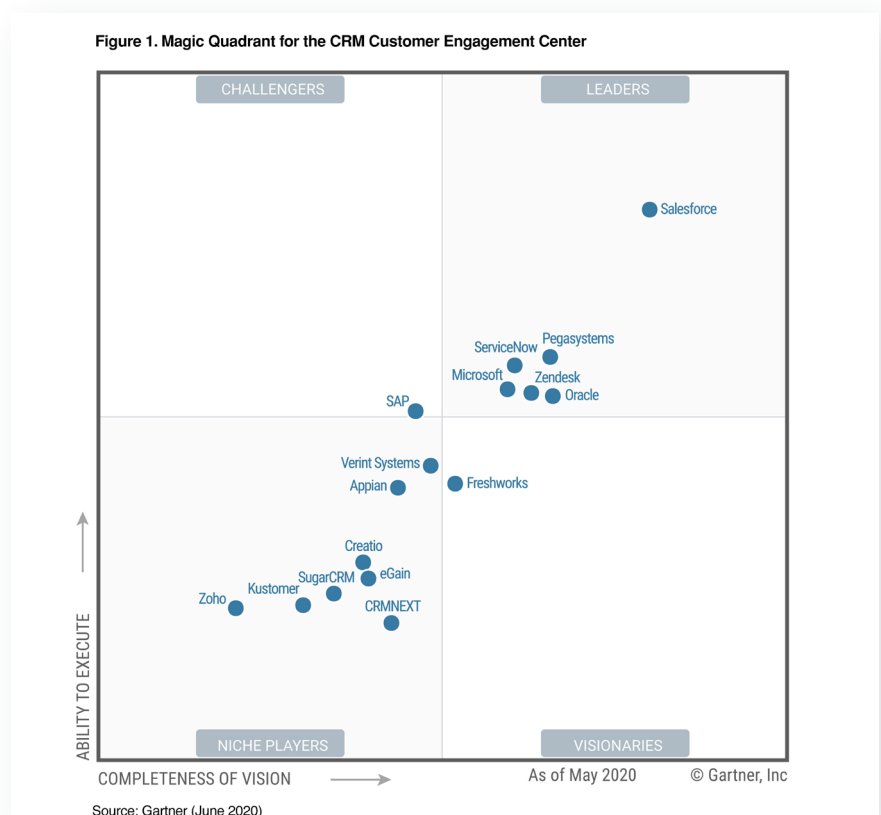
A Zendesk aparece no quadrante de líder do relatório pelo quinto ano consecutivo. De acordo com o Gartner, a Zendesk é considerada uma líder com base na capacidade de execução e na abrangência de visão.

Sobre o Quadrante Mágico do Gartner

O Quadrante Mágico analisa o mercado global de aplicativos de atendimento ao cliente e suporte “usados para fornecer atendimento ao cliente e suporte por meio de interação inteligente com o cliente, tanto de modo proativo quando reativo, por meio de respostas a perguntas, resolução de problemas e aconselhamento”.

No relatório deste ano, o Gartner estima que “até 2022, 50% das grandes organizações ainda não terão conquistado a unificação dos canais de interação. Isso resultará na continuidade de uma experiência do cliente isolada e desunida que não oferece contexto”.

Eles avaliaram 16 fornecedores, apresentados abaixo.



Por que achamos que a Zendesk conquistou uma posição melhor?

O Gartner definiu novamente a Zendesk como uma líder. A Zendesk atribui a continuidade no quadrante dos líderes no relatório de 2020 aos seus mais de 160.000 clientes, incluindo empresas como Airbnb, Tesco, L'Oreal e Ingersoll Rand.

Na Zendesk, reconhecemos que o ano passado foi difícil e trouxe diversos desafios singulares, como o fornecimento de suporte e interação com os clientes de jeitos novos e pouco familiares. É por isso que a agilidade e o time to value sempre estiveram na essência de nosso DNA, pois compreendemos a importância de ser capaz de interagir com os clientes na hora e nos momentos que eles mais precisarem.

Conforme o mercado continua a se desenvolver, estamos concentrados em lançar atualizações que causam impacto imediato, o que inclui melhorias em nosso Support Suite que agora oferece uma experiência melhorada e omnichannel a agentes, para interagir com os clientes em canais sociais tradicionais e novos. Também facilitamos mais do que nunca a unificação dos dados do cliente entre os sistemas com ampliações em nossa Plataforma de CRM flexível, o Sunshine, para ajudar você a ter uma visualização completa e contextualizada de nossos clientes em toda a organização.

“As organizações de atendimento ao cliente e suporte devem fornecer atendimento ao cliente consistente, fácil e personalizado aos clientes. A capacidade de orquestrar as solicitações dos clientes com serviço assessorado, bem com autoatendimento, é um dos quatro pilares de um ótimo atendimento ao cliente dentro de uma operação líder de atendimento ao cliente e suporte.

Os quatro pilares do atendimento ao cliente excelente são:

1. Conectar-se
2. Orquestração de processo
3. Gerenciamento de recursos
4. Análise e insights

Estes quatro pilares representam áreas distintas de investimentos, mas até então havia pouco alinhamento entre elas. Para entregar experiências

de atendimento ao cliente otimizadas, mais inteligentes, consistentes, personalizadas e fáceis, o alinhamento é essencial.”

Mais de 160 mil clientes e em expansão

A Zendesk é uma empresa de CRM que prioriza o atendimento e desenvolve softwares de suporte, vendas e de interação com clientes, criados para melhorar o seu relacionamento com eles.

- Nossos produtos, integrações de API e também nossa plataforma aberta funcionam juntos para oferecer uma experiência do cliente consistente e personalizada em todos os canais
- Nossos clientes estão especialmente satisfeitos com o custo total de propriedade e o tempo até a implementação da Zendesk

Para acessar o relatório completo, clique [aqui](#).

Saiba mais sobre a Zendesk e veja uma [demonstração](#) hoje mesmo.

O Gartner não endossa nenhum fornecedor, produto ou serviço retratado em suas publicações de pesquisa e não aconselha os usuários de tecnologia a escolher apenas os fornecedores com as maiores classificações ou outra designação. As publicações de pesquisa do Gartner consistem em pareceres da organização de pesquisa do Gartner e não devem ser interpretadas como declarações de fato. O Gartner não se responsabiliza por nenhuma garantia, expressa ou implícita, em relação a essas pesquisas, inclusive nenhuma garantia de comerciabilidade ou adequação para um objetivo específico.

Esse gráfico foi publicado pelo Gartner, Inc. como parte de um documento de pesquisa mais amplo e deve ser avaliado em todo o seu contexto. O documento do Gartner está disponível mediante solicitação da Zendesk.