



Magic Quadrant для центров привлечения клиентов — отчет Gartner за 2020 г.

Zendesk растет в 2020 году

Zendesk попадает в квадрант лидеров уже пятый год подряд. Согласно Gartner, это происходит благодаря полноте видения компании и ее способности действовать.

Информация о Gartner Magic Quadrant

В исследовании Magic Quadrant рассматривается глобальный рынок приложений для обслуживания и поддержки клиентов, «используемых для поддержки и обслуживания клиентов путем их интеллектуального вовлечения, как проактивного, так и реактивного: ответов на вопросы, решения проблем и предложения советов».

В отчете этого года Gartner предполагает, что «к 2022 г. 50 % крупных организаций так и не смогут унифицировать каналы взаимодействия. В результате опыт клиентов останется разрозненным и разобщенным, ему будет не хватать контекста».

Они оценили 16 поставщиков (см. ниже).

Figure 1. Magic Quadrant for the CRM Customer Engagement Center



Source: Gartner (June 2020)

Почему мы считаем, что позиция Zendesk улучшилась

Gartner в очередной раз отнесла Zendesk к лидерам. Zendesk считает, что очередным попаданием в этот квадрант в 2020 году она обязана более чем 160 000 своих клиентов, в том числе корпоративных: Airbnb, Tesco, L'Oreal, Ingersoll Rand и др.

Мы в Zendesk считаем прошедший год непростым. Он принес нам много уникальных проблем, в том числе необходимость поддерживать и вовлекать ваших клиентов новыми и незнакомыми способами. Именно поэтому для нас всегда были важны гибкость работы и время окупаемости инвестиций: мы понимаем, как важно иметь возможность привлекать клиентов в тот момент, когда они больше всего в вас нуждаются.

Рынок по-прежнему развивается, и мы разрабатываем обновления, которые должны оказать незамедлительный эффект, в том числе улучшаем наш расширенный пакет Support Suite, который теперь позволяет агентам без проблем общаться по различным каналам и привлекать клиентов как через традиционные, так и через новые социальные каналы. Мы также максимально упростили унификацию данных о ваших клиентах с другими системами благодаря расширениям для нашей открытой и гибкой платформы CRM Sunshine. Теперь у вас будет полное контекстное представление о клиентах по всей организации.

«Обслуживание и поддержка клиентов должны быть стабильными, удобными, интеллектуальными, персонализированными и не требовать усилий со стороны клиентов. Возможность управлять запросами клиентов благодаря вспомогательной службе, а также самообслуживанию — это один из четырех столпов создания великолепного пользовательского опыта в передовой службе поддержки.

Четыре столпа отличной поддержки клиентов:

1. Подключение
2. Организация процесса
3. Управление ресурсами
4. Аналитика и статистика

Эти четыре столпа представляют отдельные области инвестирования, но между ними существует некоторый баланс. Чтобы обеспечить оптимизированное, более интеллектуальное,

стабильное, удобное и персонализированное обслуживание, не требующее усилий со стороны клиентов, баланс просто необходим».

Более 160 000 клиентов — и это не предел

Zendesk — это производитель CRM-платформы, который разрабатывает программное обеспечение для организации службы поддержки, продаж, привлечения клиентов и укрепления отношений с ними.

- Наши продукты, интеграция API и открытая платформа обеспечивают стабильную удобную и персонализированную работу для клиентов по всем каналам.
- Особенно наших клиентов радует общая стоимость владения и малое время развертывания Zendesk.

Ознакомьтесь с полным отчетом.

Узнайте больше о **Zendesk** и посмотрите демонстрацию.

Упоминание в публикациях Gartner конкретных поставщиков, товаров или услуг не означает, что Gartner рекомендует их или советует выбирать поставщиков с самыми высокими рейтингами и прочими достижениями. Научные публикации Gartner выражают мнение научно-исследовательской организации Gartner и не должны толковаться как изложение фактов. Gartner не дает никаких явных и подразумеваемых гарантий относительно настоящего исследования, в том числе никаких гарантий коммерческого применения и пригодности для конкретных целей.

Этот график был опубликован агентством Gartner в составе большой исследовательской работы и должен оцениваться только в контексте всего документа. Этот документ Gartner можно получить по запросу в Zendesk.