



Gartner-Bericht „Magic Quadrant für das CRM Customer Engagement Center 2020“

Auch 2020 ist das Wachstum von Zendesk nicht aufzuhalten

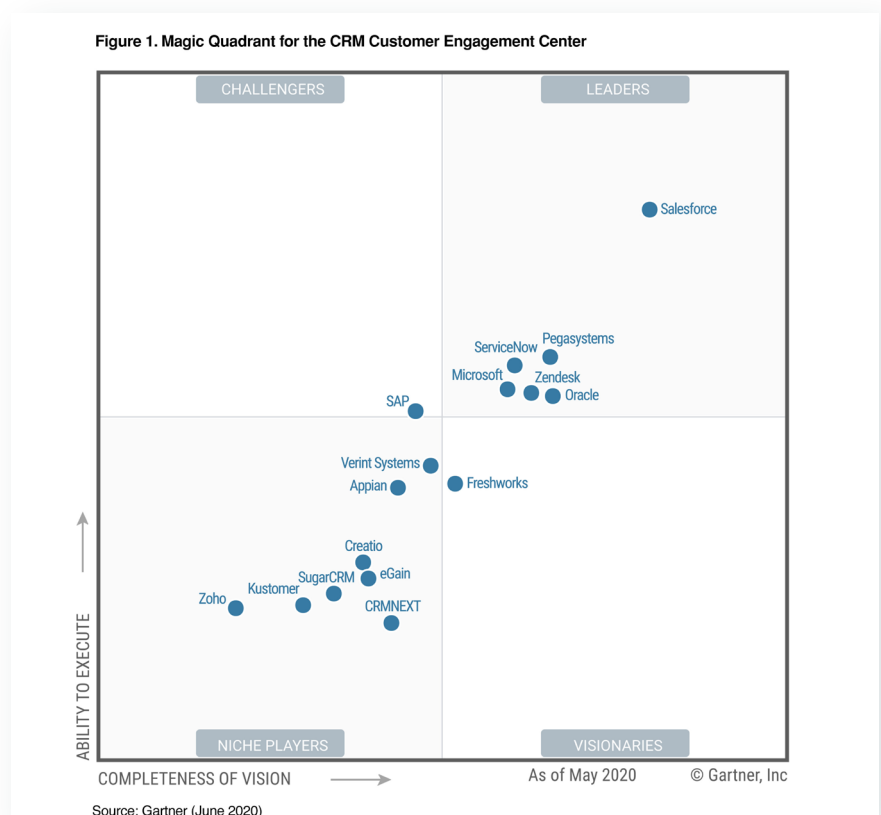
Zum fünften Mal in Folge findet sich Zendesk im „Leader“-Quadranten des Berichts wieder. Gartner begründet die Platzierung mit Zendesks Umsetzungsfähigkeit und umfassender Vision.

Der Magic Quadrant von Gartner

Der Magic Quadrant beschäftigt sich mit dem globalen Markt für Kundenservice und Support-Anwendungen, die verwendet werden, um Kundenservice und Support bereitzustellen, indem auf intelligente Art und Weise sowohl proaktiv als auch reaktiv durch die Beantwortung von Fragen, die Lösung von Problemen und Ratschläge Kontakt mit dem Kunden aufgenommen wird.

Im diesjährigen Bericht geht Gartner davon aus, dass es „bis 2022 etwa der Hälfte aller großen Unternehmen immer noch nicht gelungen sein wird, diese Kanäle für die Kontaktpflege miteinander zu vereinen. Das führt unweigerlich dazu, dass das Kundenerlebnis weiterhin unzusammenhängend und isoliert und damit kontextlos bleibt.“

Die begutachteten 16 Anbieter sehen Sie nachstehend.



Warum Zendesk unserer Meinung nach seine Platzierung verbessert hat

Gartner hat Zendesk wieder einmal als „Leader“ platziert. Dass auch 2020 wieder eine solche Einordnung erfolgte, schreibt Zendesk seinen mehr als 160.000 Kunden zu, zu denen Unternehmen wie Airbnb, Tesco, L'Oréal und Ingersoll Rand gehören.

Uns bei Zendesk ist durchaus bewusst, dass das vergangene Jahr schwierig war und uns alle vor eine Reihe von Herausforderungen gestellt hat, darunter die Tatsache, dass Sie auf völlig neue und ungewohnte Weise mit Ihren Kunden in Kontakt treten und sie unterstützen mussten. Darum haben wir die Flexibilität und die Wertschöpfungszeit immer zu einem wichtigen Bestandteil unserer Philosophie gemacht. Denn wir wissen, wie wichtig es ist, dass Sie genau dann mit Ihren Kunden Kontakt aufnehmen können, wenn diese Sie am meisten brauchen.

Da sich der Markt ständig weiterentwickelt, konzentrieren wir uns auf die Veröffentlichung von Aktualisierungen, die Ihnen sofort zugutekommen, darunter Verbesserungen an unserer erweiterten Support Suite, die jetzt auch ein verbessertes Omnichannel-Erlebnis für die Agenten bietet, damit Sie die Kunden sowohl über die traditionellen, als auch über die neuen sozialen Medien erreichen. Wir machen es Ihnen auch einfacher denn je, Ihre Kundendaten systemübergreifend zusammenzuführen und bieten dafür Erweiterungen unserer offenen und flexiblen CRM-Plattform Sunshine an, damit Sie unternehmensweit einen umfassenden und kontextbezogenen Blick auf Ihre Kunden erhalten

„Unternehmen, die einen Kundenservice und Support bieten, müssen ihren Kunden einen einheitlichen, einfachen, intelligenten und personalisierten Kundenservice bieten. Die Möglichkeit, Kundenanfragen mit einem unterstützenden Service und Self-Service zu bearbeiten, gehört zu den vier Grundpfeilern eines herausragenden Service am Kunden innerhalb führender Kundenservice- und Supportabläufe.

Das sind die vier Pfeiler eines hervorragenden Kundenservice:

1. Die Verbindung fördern
2. Die Orchestrierung der einzelnen Abläufe
3. Ressourcenmanagement
4. Analytik und Einsichten

Diese vier Pfeiler stellen verschiedene Investitionsbereiche dar, und bisher waren sie nur

begrenzt aufeinander ausgerichtet. Um ein optimiertes, intelligenteres, einheitliches, personalisiertes und benutzerfreundliches Kundenservice-Erlebnis zu bieten ist die Ausrichtung aber unumgänglich.“

Über 160.000 Kunden und kein Ende in Sicht

Zendesk entwickelt CRM-Softwarelösungen für Support, Vertrieb und Kundenbindung, die bessere Kundenbeziehungen ermöglichen, bei denen der Kundendienst eine entscheidende Rolle einnimmt.

- Unsere Produkte und API-Integrationen sowie unsere offene Plattform greifen nahtlos ineinander und sorgen so für ein einheitliches und personalisiertes Kundenerlebnis auf allen Kanälen.
- Als besonders positiv bewerten unsere Kunden die Gesamtbetriebskosten und die Bereitstellungszeit von Zendesk.

Den vollständigen Bericht können Sie [hier](#) einsehen.

Erfahren Sie mehr über Zendesk und schauen Sie sich noch heute eine [Demo](#) an.

Gartner unterstützt keine der in seinen Forschungspublikationen beschriebenen Anbieter, Produkte oder Dienstleistungen. Ebenso wenig rät Gartner Benutzern zur ausschließlichen Nutzung der Anbieter, die die besten Noten erhalten haben. Die Forschungspublikationen von Gartner basieren auf der Meinung der Forschungsorganisation von Gartner und sollten nicht als verbindliche Aussagen angesehen werden. Gartner schließt alle ausdrücklichen oder stillschweigenden Gewährleistungen hinsichtlich dieser Studie aus, einschließlich Marktgängigkeit oder Eignung für einen bestimmten Zweck.

Diese Grafik wurde von Gartner Inc. als Teil eines umfassenderen Forschungsberichts veröffentlicht und sollte im Zusammenhang mit dem gesamten Dokument betrachtet werden. Das Dokument von Gartner ist auf Anfrage bei Zendesk erhältlich.