



Gartners Magic Quadrant für das CRM Customer Engagement Center 2018

Zum dritten Jahr in Folge erscheint Zendesk im Quadranten „Leader“

Der Magic Quadrant von Gartner untersucht den globalen Markt für Kundenservice- und -supportanwendungen, die es Kundenservice- und -supportagenten ermöglichen, Kunden auf den von ihnen bevorzugten Kanälen zu betreuen.

Im diesjährigen Bericht schätzt Gartner, dass bis zum Jahr 2022 70 % aller Kundeninteraktionen neue Technologien wie maschinelles Lernen, Chatbots oder mobiles Messaging nutzen werden – verglichen mit 15 % im Jahr 2018. Gartner untersuchte die 13 unten aufgelisteten Anbieter.

Magic Quadrant

Figure 1. Magic Quadrant for the CRM Customer Engagement Center



Source: Gartner (May 2018)

Warum Zendesk unserer Meinung nach seine Position verbessern konnte

Zendesk wurde erneut als „Leader“ eingestuft. Zendesk schreibt seine kontinuierliche Präsenz im Quadranten „Leader“ seinen über 120.000 Kunden jeder Unternehmensgröße zu. Die Platzierung im Bericht 2018 ist auf die umfassende Vision von Zendesk und deren Umsetzung zuzuschreiben.

In der jüngsten Ergebnisrechnung meldete Zendesk, dass 38% des Erlöses jetzt von Kunden mit mehr als 100 Zendesk-Lizenzen stammt.

Mehr als 120.000 Kunden und kein Ende abzusehen

Zendesk ist eines der am schnellsten wachsenden Kundenserviceunternehmen der Welt.

- Unsere Produkte und API-Integrationen sind perfekt aufeinander abgestimmt und ermöglichen ein einheitliches Kundenerlebnis auf allen Kanälen.
- Als besonders positiv bewerten unsere Kunden die Total Cost of Ownership (TCO) und Deployment-Zeit.
- Kunden wie Uber und die University of Tennessee sind der Ansicht, dass Zendesk eine starke Vision und die richtigen Produkte hat.

Gartner 2018 Gartner Magic Quadrant für das CRM Customer Engagement Center, Michael Maoz, Brian Manusama, 16. Mai 2018

Gartner unterstützt keine der in seinen Forschungspublikationen beschriebenen Anbieter, Produkte oder Dienstleistungen. Ebenso wenig rät Gartner Anwendern 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.

Kunden verlangen eine einheitliche Betreuung ihrer Anliegen, wenn Self-Service in betreuten Service eskaliert. Umgekehrt fordern Application Leader, dass Anbieter Kanalsynchronisierung, bessere AI-Nutzung, Teamkollaboration, kontextbezogenes Wissen und ereigniszentrische Bearbeitung bieten.

– Magic Quadrant für das CRM Customer Engagement Center, 2018

Den vollständigen Bericht finden Sie [hier](#).
Mehr über Zendesk erfahren und Termin für [Demo](#) vereinbaren.

