



Report "5 Key Emerging Technologies and Their Impact on Customer Experience" di Gartner

Secondo Gartner, "La tecnologia sta diventando un componente cruciale delle iniziative di esperienza clienti. Entro il 2020, più di due terzi dei progetti di esperienza clienti includeranno soluzioni tecnologiche. Oltre a usare tecnologie CRM mature, come la gestione dei casi, le organizzazioni dovranno anche seguire tecnologie emergenti per determinare come migliorare il servizio offerto. Le tecnologie emergenti sono rivoluzionarie per loro stessa natura, ma il vantaggio competitivo che forniscono non è ancora noto o comprovato nei mercati. La maggior parte di esse richiederà 5-10 anni per raggiungere il plateau di produttività descritto nella ricerca Hype Cycle di Gartner. Le organizzazioni all'avanguardia le implementeranno sapendo che influiranno e miglioreranno l'esperienza clienti, anche se la redditività in termini economici potrebbe essere evidente solo dopo anni."



Riteniamo che questo report sottolinei una problematica comune a molte attività, ossia adattarsi alle moderne aspettative dei clienti, che richiedono interazioni personalizzate su molteplici canali, e al tempo stesso investire in uno strumento in grado di aumentare i ricavi nel tempo. Oltre a soluzioni per l'esperienza clienti, Zendesk crea anche la piattaforma CRM Zendesk Sunshine, che aiuta le aziende a fornire esperienze di altissimo livello con maggiore efficienza e redditività dell'investimento.

"La sfida è comunicare con i clienti nei momenti e nei luoghi di loro preferenza. I clienti usano molti canali quando interagiscono con le organizzazioni. È impossibile fornire un'esperienza personalizzata senza comprendere come i clienti usano e scelgono i diversi canali su cui comunicano. Le tecnologie di coinvolgimento clienti multicanale possono fornire una base in tal senso."

Report "5 Key Emerging Technologies and Their Impact on Customer Experience" di Gartner

I punti salienti del report dal nostro punto di vista:

- Un'analisi delle tecnologie emergenti che avranno il maggiore impatto sul futuro dell'esperienza clienti e del modo in cui influiranno su questo settore industriale
- Indicazioni su come integrare strategicamente le migliori tecnologie emergenti nei propri obiettivi di business
- Una descrizione dettagliata delle 5 principali tecnologie emergenti, tra cui intelligenza artificiale, assistenti virtuali per i clienti, chatbot, coinvolgimento omnicanale dei clienti e IoT
- Suggerimenti per ulteriori ricerche volte a comprendere meglio il percorso da seguire per fornire un'esperienza clienti moderna.

Una base di oltre 150.000 clienti in continua crescita

Zendesk è un'azienda di software CRM incentrato sul servizio clienti che sviluppa soluzioni per l'assistenza, le vendite e il coinvolgimento progettate per migliorare le relazioni con i clienti. Crediamo che la possibilità di fornire esperienze clienti efficaci e innovative debba essere una prerogativa di qualsiasi azienda, dalle grandi multinazionali alle startup, indipendentemente dalle dimensioni, dal settore di attività o dalle ambizioni strategiche. Zendesk serve oltre 150 mila clienti in centinaia di settori e in oltre 30 lingue.

Zendesk ha la propria sede centrale a San Francisco e uffici in tutto il mondo. Ulteriori informazioni su www zendesk.it.

Per una copia gratuita del report, fai clic [qui](#).

Ulteriori informazioni su [Zendesk](#).

Gartner, 5 Key Emerging Technologies and Their Impact on Customer Experience, Don Scheibenreif, 8 agosto 2019

Gartner non avalla alcun fornitore, prodotto o servizio descritto nelle sue pubblicazioni di ricerca e non consiglia agli utenti di usare esclusivamente i fornitori con le valutazioni più alte o con altre designazioni. Le pubblicazioni di ricerca Gartner contengono le opinioni dell'organizzazione di ricerca Gartner e non devono essere considerate dati di fatto. Gartner non concede alcuna garanzia, espresa o implicita, in relazione a questa ricerca, incluse eventuali garanzie di commercialità o di idoneità a uno scopo particolare.