



5 principais tecnologias emergentes e seu impacto na experiência do cliente

Segundo o Gartner, “A tecnologia está se tornando um componente essencial das iniciativas de experiência do cliente. Até 2020, mais de dois terços dos projetos de experiência do cliente envolverão tecnologia. Além de usar tecnologias CRM consagradas como o gerenciamento de casos, as organizações também devem seguir tecnologias emergentes para determinar como podem aprimorar a experiência do cliente. As tecnologias emergentes são revolucionárias por natureza, mas sua vantagem competitiva ainda não é reconhecida nem comprovada no mercado. A maioria levará mais de cinco a dez anos para alcançar o Platô de produtividade no Ciclo de hype do Gartner. Organizações líderes implementarão essas tecnologias mesmo sabendo que, por mais que elas afetem e aprimorem a experiência do cliente, seu retorno financeiro pode demorar anos.”



Acreditamos que este relatório revela um desafio comum que muitas empresas enfrentam: adaptar-se às expectativas dos clientes, que esperam interações personalizadas por diversos canais, enquanto investem na solução certa que aumenta a receita ao longo do tempo. Na Zendesk, projetamos soluções de experiência do cliente e uma plataforma de CRM, o Zendesk Sunshine, para ajudar as empresas a melhorar a experiência do cliente enquanto aumentam a eficiência e o ROI.

“Conversar com os clientes quando e onde eles quiserem. Os clientes usam muitos canais para interagir com as organizações. Será impossível criar uma experiência personalizada para os clientes sem entender como eles usam os diferentes canais de comunicação. Tecnologias de engajamento do cliente multicanal podem ser uma base para essa criação.”

Gartner, 5 principais tecnologias emergentes e seu impacto na experiência do cliente

Os principais destaques do relatório:

- Uma análise de quais tecnologias emergentes terão, no futuro, o maior impacto na experiência do cliente e como elas afetarão o setor
- As próximas etapas para alinhar estrategicamente as principais tecnologias emergentes com os objetivos da sua empresa
- Uma descrição detalhada das 5 principais tecnologias emergentes incluindo inteligência artificial, assistentes virtuais e chatbots, engajamento omnichannel dos clientes e Internet das Coisas
- Pesquisa recomendada para continuar a compreender o caminho certo para criar uma experiência do cliente moderna.

Mais de 150 mil clientes e contando

A Zendesk é uma empresa de CRM voltada para o atendimento que cria softwares de suporte, vendas e engajamento para cultivar relacionamentos melhores com os clientes. De grandes corporações a startups, acreditamos que experiências do cliente inovadoras e poderosas devem estar ao alcance de todas as empresas, independentemente do tamanho, setor ou ambição. A Zendesk atende mais de 150 mil clientes de centenas de setores em mais de 30 idiomas. Sediada em San Francisco, a Zendesk também opera em escritórios em todo o mundo. Saiba mais em www.zendesk.com.br.

Baixe uma cópia grátis do relatório completo (em inglês) [aqui](#).
Saiba mais sobre a [Zendesk](#).

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

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.