

Rapport d'analyse

atechor



Zendesk Sell

Dernière mise à jour : 16/02/2024

contact@atechor.com

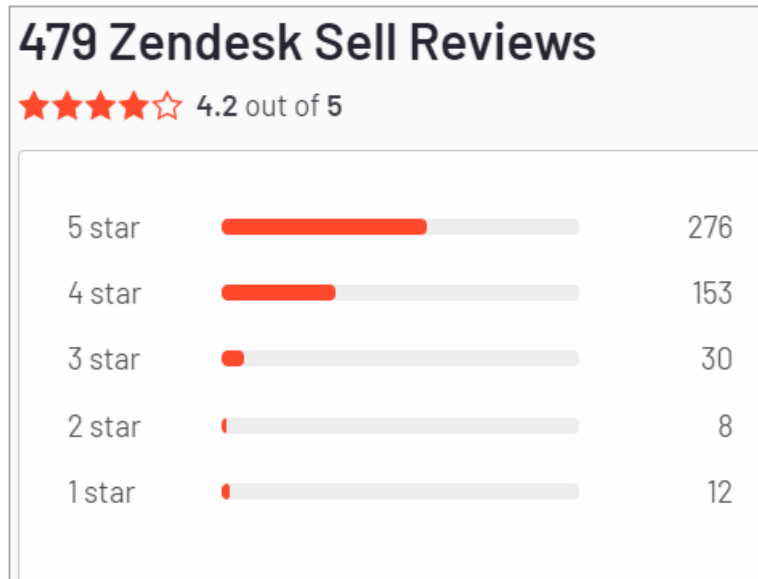
© Atech Consulting, 2024. Tous droits réservés.

Avis des utilisateurs : 8/10


Source	Nombre d'avis	Score
Peerspot	56	3,9 / 5
G2	479	4,2 / 5
Capterra	151	4,3 / 5
Trustradius	72	7,8 / 10
Gartner	176	4,4 / 5
Score moyen	4,21 / 5	



(Capterra)



(G2)




Zendesk Reviews

Vendor: [Zendesk](#)


★★★★☆ 3.9 out of 5 | [56 reviews](#)

(Peerspot)




Zendesk Sell

Formerly Base CRM

★★★★☆  Score 7.8 out of 10

72 Reviews and Ratings • Customer Relationship Management (CRM)

(TrustRadius)



Zendesk Sell Reviews

by Zendesk in Sales Force Automation Platforms

4.4 ★★★★★ 176 Ratings

(Gartner)

Récompenses et distinctions : **7,5/10**



(G2)



(TrustRadius)



(Peerspot)




(G2)

Interface et expérience utilisateur : 8,5/10

Retours des utilisateurs sur l'interface :

Avis G2 :



 **Ewan B.**
Petite entreprise (50 emp. ou moins)

Évaluateur validé ✓ Utilisateur actuel vérifié ✓ Source de l'avis : invitation G2 Examen incitatif

★★★★☆ 27 juin 2023


« Zendesk Sell est très utile pour stocker des informations sur les leads et les prospects »

Qu'est-ce que vous préférez chez Zendesk Sell ?

J'aime la façon dont il compile toutes les informations sur la page du prospect afin que je puisse voir toutes les notes, conversations, e-mails et appels qui ont été effectués jusqu'à présent ainsi que les détails personnalisés du prospect.

Qu'est-ce qui vous déplaît chez Zendesk Sell ?

Il n'y a pas grand-chose que je n'aime pas, mais si je devais dire une chose, ce serait peut-être que l'interface utilisateur semble un peu démodée et maladroite par rapport à d'autres CRM plus modernes.

 **Ross Stewart C.**
Ambassadeur
Petite entreprise (50 emp. ou moins)


Évaluateur validé ✓ Utilisateur actuel vérifié ✓ Source de l'avis : invitation G2 Examen incitatif

★★★★☆ 26 février 2023

"Un outil solide pour la gestion commerciale"

Qu'est-ce que vous préférez chez Zendesk Sell ?

Nous utilisons Zendesk Sell depuis quelques mois maintenant et avons été impressionnés par sa capacité à aider notre équipe commerciale à suivre efficacement les leads. L'un des avantages de Zendesk Sell est que son interface intuitive permet à tous les membres de l'équipe de l'utiliser et de l'apprendre facilement. Nous apprécions également le fait que l'outil nous permet d'organiser et de suivre nos listes de prospects, ce qui nous aide à conclure des transactions plus efficacement.



Mike T.
Vice-président, directeur créatif principal
Entreprise (> 1000 emp.)


Évaluateur validé ✓ Utilisateur actuel vérifié ✓ Source de l'avis : invitation G2 Examen incitatif

★★★★★ 15 février 2023

"Un outil efficace pour améliorer votre expérience de vente"

Qu'est-ce que vous préférez chez Zendesk Sell ?

La première chose qui m'a frappé à propos de Zendesk Sell, c'est la facilité avec laquelle il est possible de créer un compte et de commencer à utiliser la plateforme. L'interface est intuitive et facile à utiliser, et j'ai pu me lancer tout de suite. J'ai également apprécié la possibilité de personnaliser les champs et les vues de la liste de contacts, afin de pouvoir adapter la plateforme aux besoins de mon entreprise.



Florence P.
Créatif
Marché intermédiaire (51-1000 emp.)


Évaluateur validé ✓ Utilisateur actuel vérifié ✓ Source de l'avis : invitation G2 Examen incitatif

★★★★★ 08 février 2023

"Mon expérience avec un outil de vente efficace"

Qu'est-ce que vous préférez chez Zendesk Sell ?

Il possède une interface intuitive et facile à utiliser. Je peux accéder à toutes mes informations clients, opportunités de vente et activités de suivi en un seul endroit. De plus, l'intégration de la messagerie électronique et du calendrier m'aide à gérer mon temps plus efficacement. Zendesk Sell est un excellent ajout à ma liste d'outils.



Shivam P.
Associé aux ventes internes
Marché intermédiaire (51-1000 emp.)


Évaluateur validé ✓ Source de l'avis : invitation G2 Examen incitatif

★★★★★ 05 janvier 2023

"Zendesk pour le CRM des ventes"

Qu'est-ce que vous préférez chez Zendesk Sell ?

Zendesk, le meilleur CRM du marché, en termes de coût et de fonctionnalités, convient à tous types d'entreprises. L'interface utilisateur est conviviale et facile à adapter à partir d'un autre outil. Zendesk CRM dispose également d'un bon support et d'un large éventail de personnalisations chaque fois que nécessaire.



Jehanzeb Zafar M.
Co-fondateur
Marché intermédiaire (51-1000 emp.)

✉ 🔗 ⋮

Évaluateur validé ✓

Source de l'avis : invitation G2


Examen incitatif

★★★★☆ 02 mai 2023

"Facile à naviguer"

Qu'est-ce que vous préférez chez Zendesk Sell ?

Zendesk a une interface très simple et conviviale. Les utilisateurs trouvent qu'il est très facile de naviguer et de s'y habituer.



Utilisateur vérifié en marketing et publicité ⓘ
Petite entreprise (50 emp. ou moins)

🔗 ⋮

Évaluateur validé ✓

Utilisateur actuel vérifié ✓

Source de l'avis : Biologique

☆☆☆☆☆ 04 octobre 2022

"Pas régulièrement pendant une semaine ou plus. Plateforme complètement instable."

Qu'est-ce que vous préférez chez Zendesk Sell ?

Il s'agit d'une interface utilisateur simple et agréable pour gérer les fonctions CRM les plus élémentaires. Considérez-le comme le CRM simple pour les contacts, les entreprises, les transactions et les pipelines de transactions avec des rapports limités, mais bien fait.

(G2)

Avis Capterra :

Facilité d'utilisation

★ 4,4



Trente
Propriétaire et exploitant (É.-U.)

TRADUIRE EN FRANÇAIS

Outil de gestion des ventes puissant et simple

★★★★★ 5,0 il y a 4 ans

Commentaires : J'ai principalement utilisé Zendesk Sell lorsqu'il s'agissait du Base CRM, même si les deux ont fonctionné et fonctionné de manière très similaire. Ils ont créé une interface très facile à utiliser qui facilite le suivi et l'interaction avec les clients. Être capable de lire l'intégralité des interactions passées ainsi que de voir les données de vente pertinentes en fait un choix parfait pour une petite entreprise. Je ne sais pas dans quelle mesure cela conviendrait à une grande entreprise, mais on peut espérer que cela fonctionnerait bien.

Eau/gaz/électricité, 2-10 employés

Temps d'utilisation du logiciel : plus d'un an

Source de l'avis ?



Jared
Fondateur et PDG (É.-U.)
Utilisateur LinkedIn vérifié

Logiciels, 2–10 employés
Temps d'utilisation du logiciel : 6 à 12 mois
Source de l'avis ?
Source : GetApp

[TRADUIRE EN FRANÇAIS](#)

CRM PME/PME solide. Les rapports manquent mais sinon, une excellente UX

★★★★☆ 4,0 il y a 6 ans

+ Avantages :

- L'intégration du publipostage (aucun Cci requis) évite à tout le monde un monde de tracas - Très facile à créer des listes d'offres personnalisées - L'application mobile est très, très bonne - Page d'offres facile à personnaliser avec des informations pertinentes, y compris des "liens intelligents" vers des sites tiers - Interface utilisateur décente et facile à comprendre - Le numéroteur intégré serait génial si nous n'utilisions pas déjà Dialpad - Intégration rapide, importation SFDC décente - Intégration Zapier



Trinité
Directeur des ventes (États-Unis)

Équipements publics
Temps d'utilisation du logiciel : plus d'un an
Source de l'avis ?
Source : SoftwareAdvice

[TRADUIRE EN FRANÇAIS](#)

Bon pour les ventes de produits, mais pas tellement pour les services

★★★★☆ 3,0 il y a 7 ans

+ Avantages :

Il possède une interface conviviale avec un bon nombre de tutoriels et de webinaires pour vous aider à apprendre les tenants et les aboutissants de Base.



Éric
Gestionnaire de compte ()

Construction, 51–200 employés
Temps d'utilisation du logiciel : Non fourni
Source de l'avis ?
Source : SoftwareAdvice

[TRADUIRE EN FRANÇAIS](#)

Fantastique et facile à utiliser

★★★★★ 5,0 il y a 7 ans

Commentaires : J'ai fait beaucoup de recherches et utilisé beaucoup de CRM. La base dépasse de loin les attentes que j'en avais. Il est extrêmement personnalisable pour répondre à vos besoins spécifiques. L'interface est très conviviale et regroupe toutes les informations que vous souhaitez voir au même endroit. Le service client est fantastique. Le coût est un peu plus élevé que celui de certains autres CRM. Mais je crois fermement au principe « Vous obtenez ce pour quoi vous payez ». Avec Base, vous obtenez cela en plus. Je le recommanderais à tous ceux qui recherchent un CRM de qualité.

(Capterra)

Peerspot :

What is Zendesk?

Zendesk Support is intuitive, and it's built with support agents in mind. Everything they need lives in a single, dynamic help desk interface so it's easy to be productive and manage customer interactions.

(Peerspot)

Gartner :

Overall experience with Zendesk Sell

● FAVORABLE REVIEW

4.0 ★★★★★ December 31, 2022

A Comprehensive CRM for SMBs with Robust Help Desk Integration

Overall, we have had a very positive experience with Zendesk Sell. The user interface is clean and easy to navigate, which has been a major benefit for our team as we transition from a paper-based system to an automated solution. The CRM functions are basic, but they have ...



[Read Full Review](#)

(Gartner)

Interface en image :

Step 1 of 3

Start your free Zendesk Sell trial

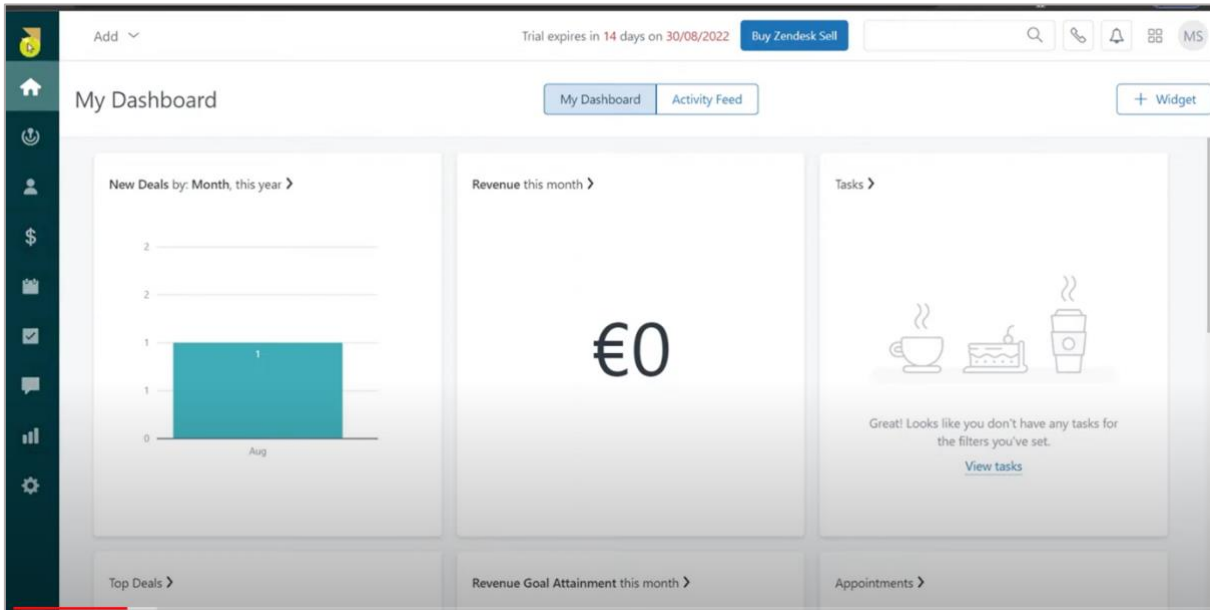
Work email

fayowo4387@zfobo.com ✓

Please also send me occasional emails about Zendesk products and services. (You can unsubscribe at any time.)

Next

The image shows a registration form for a free trial. It includes a progress indicator for 'Step 1 of 3', a title 'Start your free Zendesk Sell trial', a 'Work email' field with the value 'fayowo4387@zfobo.com' and a green checkmark, an unchecked checkbox for receiving occasional emails, and a dark green 'Next' button with a mouse cursor hovering over it.



The screenshot shows a modal window titled 'What information are you looking for?' overlaid on the dashboard. The modal contains a grid of nine options, each with a small icon and a brief description: 'Revenue' (How much revenue is coming in? Learn more), 'Forecast' (What does my forecast look like for a specific time period? Learn more), 'New Deals' (How many new deals have entered my pipeline? Learn more), 'Active deals' (How many active deals are in my pipeline? Learn more), 'Pipeline Coverage' (Do I have enough pipeline to meet my sales goals? Learn more), 'Revenue Goal Attainment' (How close am I to hitting my revenue goals? Learn more), 'Top Deals' (What's the latest activity on my deals? Learn more), 'My Smart Lists' (What's the latest activity on top Smart List items?), and 'Tasks' (What tasks do I need to complete?). A 'Cancel' button is located at the bottom left of the modal.

Profile

Full Name: Marcus Stonelius

Email Address: fayowo4387@zfobo.com

Profile: [Edit Profile](#)

Update your email, name or change password

Profile picture: [Choose](#)

Language: English (United States)

Currency format: €123,456.78

WORKING LIST

Leads

Bring in the leads

Create targeted lead lists with access to over 20 million businesses and 395 million prospect records. Or import the leads you're already working on. [Learn about leads.](#)

Industry	Company size
Software	500 - 5,000
Marshie Dynamic	Software 790 employees
Acme Corp.	Software 2,500 employees
Pled Piper	Software 4,654 employees
Callister Inc.	Software 4,500 employees
Laruna	Software 4,654 employees
InSun	Software 4,500 employees

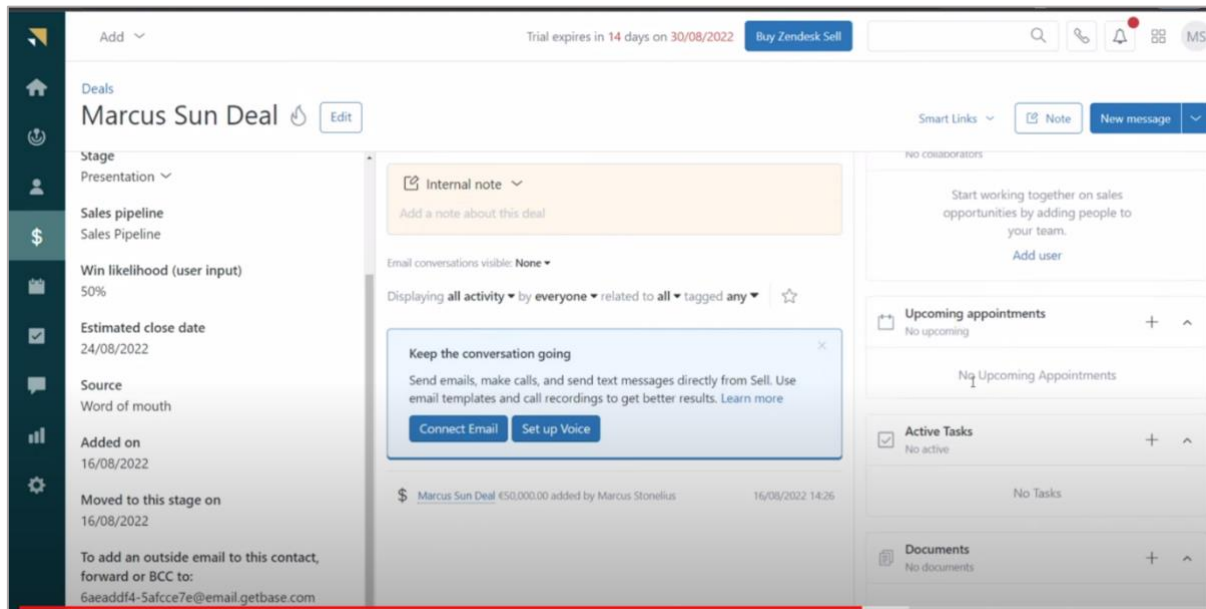
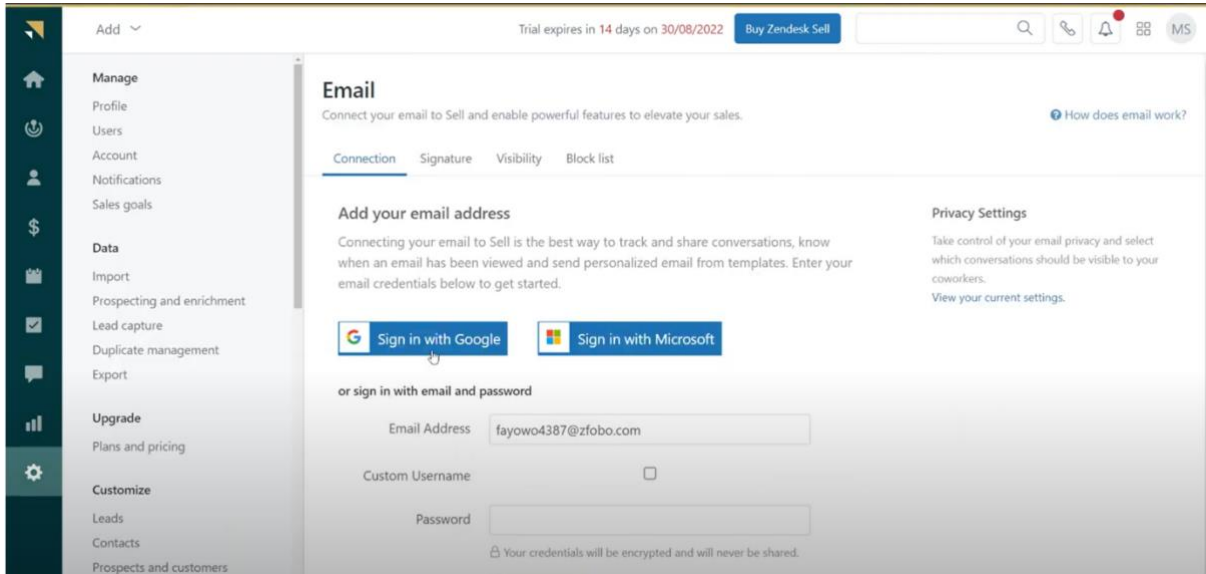
CSV | Excel | Salesforce

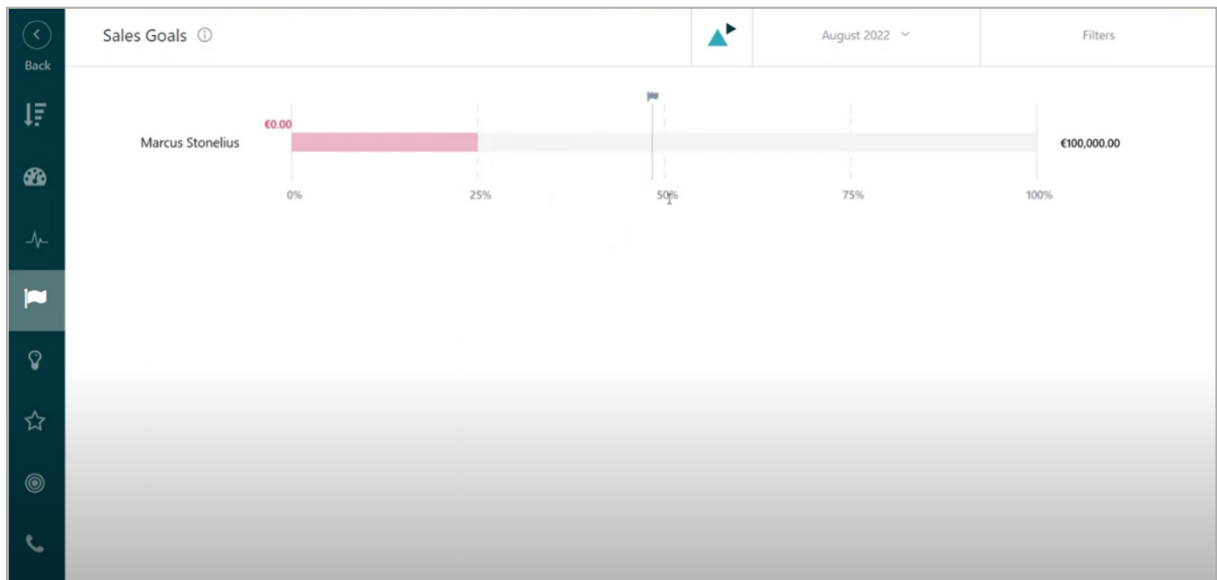
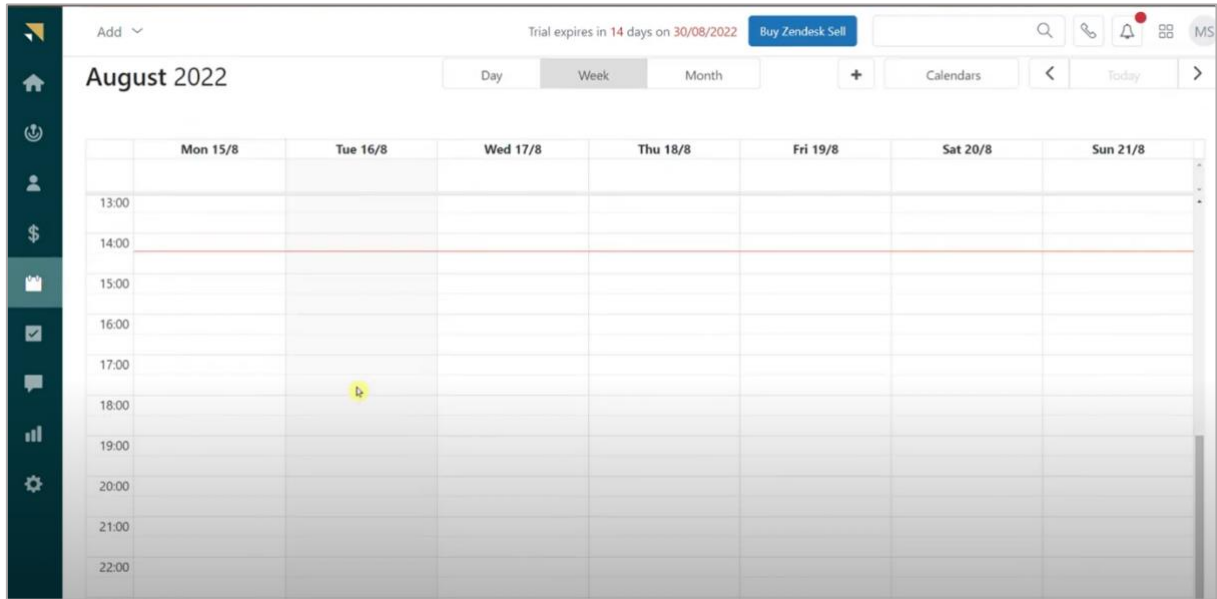
The screenshot shows the 'Deals' pipeline in Zendesk Sell. At the top, there's a navigation bar with 'Add', a trial expiration notice 'Trial expires in 14 days on 30/08/2022', and a 'Buy Zendesk Sell' button. Below this, the 'WORKING LIST' is titled 'Deals' with a 'Save as Smart List' button. The pipeline stages are: PROSPECTING (1 deal), QUALIFIED (0), PRESENTATION (0), QUOTE (0), CLOSURE (0), and CLOSED (0). A search bar for deal names is present, and the list is sorted by 'Last Activity Date'. A single deal is visible: 'Acme Co Sales Opportunity' with a value of €0.00 and a last activity date of 16/08/2022. On the right, a 'Filters (1)' panel is open, showing various filter options like Deal Name, Stage, Value, Ownership, Last Activity Date, and Days Since Last Communication.

The screenshot shows the 'Add Deal' modal form. It has a search bar for fields and an option to 'Only show required fields'. The form contains the following fields:

- Stage: A dropdown menu with 'Presentation' selected.
- Win Likelihood: A text input field with the value '50'.
- Owner: A dropdown menu with 'Marcus Stonelius' selected.
- Estimated close date: A date picker showing '24/08/2022'.
- Added on: A date and time picker showing '16/08/2022' at '14:25'.
- Moved to stage on: A date and time picker showing '16/08/2022' at '14:25'.

At the bottom of the modal, there are three buttons: 'Cancel', 'Save & view deal', and 'Save'.

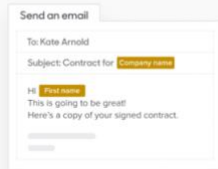




(Zendesk Sell Tutorial)

Fonctionnalités et capacités : 8/10

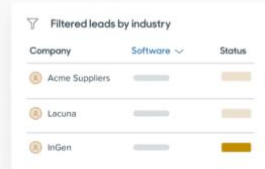
Outils de productivité



Intégration des e-mails

Synchronisez votre compte e-mail actuel avec Sell pour gagner en efficacité grâce aux alertes, aux modèles et au suivi automatique.

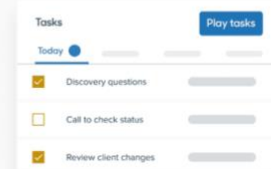
[Fonctionnement](#) →



Outils d'engagement commercial

Créez des listes de prospects ciblées et des séquences d'e-mails personnalisées pour suivre automatiquement les leads.

[Explorez les outils](#) →



Afficheur de tâches

Travaillez sans interruption dans le cadre de vos activités commerciales quotidiennes, comme la communication et le suivi, pour simplifier vos journées.

[Fonctionnement](#) →

Fonctionnalités additionnelles

Appels et SMS

Journalisez, enregistrez et référez instantanément tous les appels, et envoyez et recevez des SMS à partir d'un lead, d'un contact ou d'une opportunité de vente.

Listes intelligentes et modèles

Segmentez et filtrez vos leads et opportunités de vente en temps réel, tout en sauvegardant des listes de vos affichages de données les plus utilisés.

Séquences

Configurez des e-mails et des séquences de tâches pour engager automatiquement les leads et rationaliser votre communication.

Composeur automatique

Perdez moins de temps à composer les numéros de téléphone grâce à une liste d'appels personnalisée qui parcourt automatiquement les clients et les leads.

Communication en masse

Envoyez des e-mails en masse à une liste intelligente de prospects ou de clients. Ajoutez des balises dynamiques pour extraire automatiquement leurs informations.


Déclencheurs de vente

Mettez en place des actions basées sur des déclencheurs pour éliminer le travail administratif, automatiser votre workflow et donner toute votre attention aux clients.

(Zendesk)

Fonctionnalités

★ 4,0



Utilisateur vérifié
Utilisateur LinkedIn vérifié

Marketing et publicité, Auto-entrepreneur
 Temps d'utilisation du logiciel : plus d'un an
 Source de l'avis

Zendesk Sell : le logiciel CRM conçu pour optimiser les ventes en ligne
★★★★★ 5,0 il y a 4 mois

Commentaires : Zendesk Sell reste l'un des meilleurs logiciels CRM pour suivre l'évolution des affaires, trouver des opportunités de ventes et conclure plus de ventes.

+ Avantages :
 Grâce au logiciel CRM Zendesk Sell, il est facile d'optimiser vos performances commerciales. Que vous soyez startups, PME ou encore grandes entreprises, l'outil vous offre un reporting avancé, un suivi intégral des interactions. Vous avez de ce fait un aperçu global de votre productivité et découvrez les différents axes des opportunités de vente. Je l'utilise pour mes clients et j'avoue que j'aime bien les résultats que nous obtenons.

- Inconvénients :
 Meme si Zendesk Sell est l'un des meilleurs logiciels CRM pour améliorer les ventes, il convient de noter qu'il propose des tarifs relativement élevés.



Gabriel
 E-Banking Channels (Ouganda)

Banque, 10 000+ employés
 Temps d'utilisation du logiciel : 1 à 5 mois
 Source de l'avis

[TRADUIRE EN FRANÇAIS](#)

Good in managing sales
★★★★★ 5,0 le mois dernier NOUVEAU


+ Avantages :
 The software is good in managing sales, I like the report making which you can use to create a report that can be exported for offline reading and analyzing of sales data

- Inconvénients :
 The tool is bought independently which makes the software to be expensive to use for smaller businesses

[\(Capterra\)](#)

Product Capabilities

4.5



<p>● FAVORABLE REVIEW</p> <p>4.0 ★★★★★ December 31, 2022</p> <p>A Comprehensive CRM for SMBs with Robust Help Desk Integration</p> <p>Overall, we have had a very positive experience with Zendesk Sell. The user interface is clean and easy to navigate, which has been a major benefit for our team as we transition from a paper-based system to an automated solution. The CRM functions are basic, but they have ...</p> <p>Read Full Review</p>	<p>● CRITICAL REVIEW</p> <p>3.0 ★★★★★ November 9, 2022</p> <p>Great starter product for Sales</p> <p>Zendesk is a great tool to start/pilot your sales team with. Its a simple to use lead gen and management. It also has cool features like capturing GPS for onsite visits etc</p> <p>Read Full Review</p>
--	---

<p>● LIKES</p> <p>One of the standout features of Zendesk Sell is the robust help desk integration. This has been particularly useful for our sales department, as it allows us to easily track and manage customer inquiries and requests. The user-friendly tools have been a major plus, as they have made it easy ...</p> <p>December 30, 2022</p> <p>Read Full Review</p>	<p>● DISLIKES</p> <p>1. Lack of integrations available 2. Its a very basic tool, may not work for larger teams 3. Uploading and downloading CSVs is a cumbersome process</p> <p>November 8, 2022</p> <p>Read Full Review</p>
---	---

[\(Gartner\)](#)

Sales Force Automation

This is the technique of using software to automate certain sales related tasks.

> [Show Features](#)



Customer Service & Support

This component of CRM software automates help desk, call center and field service management.

> [Show Features](#)



Marketing Automation

This component of CRM software helps to automate and scale marketing tasks and the subsequent analysis of those efforts.

> [Show Features](#)



CRM Project Management

This component of CRM software helps users initiate, plan, collaborate on, execute, track, and close projects.

> [Show Features](#)



CRM Reporting & Analytics

Reporting and analytics in CRM software includes sales forecasting, pipeline analysis, and automated dashboards.

> [Show Features](#)



Social CRM

This component of CRM software helps companies leverage social media in engaging with customers.

> [Show Features](#)



Platform

> [Show Features](#)



ML

APRIL 26, 2022

[Share](#)[Save](#)

Zendesk Sell moved our sales department from a paper based model to an automated solution

Michael Litvack

Representative

Emergent Technologies (Computer Software, 1-10 employees)



Score 9 out of 10

Vetted Review

Verified User

Incentivized

Use Cases and Deployment Scope

Tracks all of our sales leads. Multiple prospects can be related to their company and deals can be organized by a salesperson. The notes feature provides an area to store information not found in emails. Salespeople don't need to call each other to get details of a deal. Everything is in Zendesk Sell for easy access.

Pros and Cons

- Splits deals by sales person.
- Total possible revenue in the pipeline.
- Store all email in one deal, regardless of source.
- Creation of a deal from outlook (add-in).
- Add tasks to outlook calendar.
- Summary display deals by stage.

[\(Trustradius\)](#)

Sécurité : 10/10

Zendesk suit les meilleures pratiques et les normes du secteur pour assurer la conformité avec les cadres généraux de sécurité et de confidentialité acceptés par le secteur, en aidant ainsi nos clients à respecter leurs propres normes de conformité.









Sécurité et conformité

SOC 2 Type II

Nous effectuons des audits de routine afin de bénéficier de rapports SOC 2 Type II à jour, disponibles sur demande et sous NDA. [Demande du dernier rapport SOC 2 Type II.](#)

ISO 27001:2013

Zendesk est certifié ISO 27001:2013. [Télécharger le certificat.](#)

ISO 27018:2014

Zendesk est certifié ISO 27018:2014. Vous pouvez télécharger le certificat [ici](#).

ISO 27701:2019

Zendesk est certifié ISO 27701:2019. Vous pouvez télécharger le certificat [ici](#).

SaaS à faible impact FedRAMP

Zendesk est agréé FedRAMP - Low Impact Software-as-a-Service (LI-SaaS) et est répertoriée dans le [FedRAMP Marketplace](#). Les abonnés des agences gouvernementales américaines peuvent demander l'accès au forfait de sécurité Zendesk FedRAMP [en remplissant un formulaire de demande d'accès au forfait](#) ou en soumettant une demande à fedramp@zendesk.com.

Conformité basée sur les standards du secteur

PCI-DSS

Zendesk Support propose un champ de carte de crédit configurable conforme à la norme PCI, qui efface tous les chiffres à l'exception des quatre derniers. [En savoir plus sur la conformité à la norme PCI par Zendesk.](#)

- [Zendesk est-il conforme à la norme PCI ?](#)
- [Que dois-je faire pour être conforme à la norme PCI ?](#)

HIPAA

[Pour plus d'informations sur notre programme HIPAA et notre BAA](#)

HDS (hébergeurs de données de santé)

[Pour plus d'informations sur notre programme HDS](#)

Ressources en téléchargement direct (hors accord de non-divulgation)



Certificats ISO 27001:2013

Certificat ISO 27018:2014

Certificat ISO 27701:2019

Rapport SOC 3

[Ensemble de données/livre blanc](#)

Attestation de conformité (AoC, pour Attestation of Compliance) et certificat de conformité PCI

Diagrammes d'architecture réseau

- Assistance/Guide
- Chat
- Talk

CSA CAIQ

Grand livre des risques

FSQS (Système de qualification des services financiers)

SIG Lite

VSA

Ressources nécessitant un accord de non-divulgation

Les ressources suivantes peuvent nécessiter la présence d'un accord de non-divulgation dans les systèmes. Cliquez sur le bouton pour y accéder.

Certificat d'assurance

Rapport SOC 2 Type II

Récapitulatif du test de pénétration annuel

Récapitulatif du test de continuité et de reprise des activités à la suite d'une catastrophe

Sécurité physique des centres de données ^

Infrastructures

Zendesk héberge essentiellement les données de service dans des centres de données AWS qui ont été certifiés ISO 27001, PCI/DSS niveau fournisseur de services de niveau 1 ou SOC 2. [En savoir plus sur la conformité chez AWS.](#)

Les services d'infrastructure AWS incluent une alimentation de secours, des systèmes HVAC et un équipement d'extinction d'incendies afin de protéger les serveurs, et donc vos données. [En savoir plus sur Data Center Controls chez AWS.](#)

Sécurité sur site

La sécurité sur site AWS inclut des fonctionnalités telles que les gardes de sécurité, les clôtures, les flux de sécurité, la technologie de détection des intrusions et d'autres mesures de sécurité. [En savoir plus sur la sécurité physique AWS.](#)

Lieux d'hébergement des données

Zendesk exploite des centres de données AWS aux États-Unis, en Europe et dans la région Asie-Pacifique. [En savoir plus sur les sites d'hébergement de données pour vos données de service Zendesk.](#)

Zendesk offre plusieurs choix de localités de données, notamment aux États-Unis (US), en Australie (AU), au Japon (JP) ou dans l'Espace économique européen (EEE). Pour plus d'informations sur les produits, les plans et les offres régionales, veuillez consulter notre [Politique d'hébergement de données régionale.](#)

Sécurité des fournisseurs ^

Zendesk minimise les risques associés aux fournisseurs tiers en effectuant des examens de sécurité sur tous les fournisseurs ayant un niveau d'accès à nos systèmes ou à nos Données de service, quel que soit leur niveau.

Sécurité réseau ^

Équipe de sécurité dédiée

Notre équipe de sécurité, répartie à travers le monde, est disponible 24 h/24 et 7 j/7 pour réagir aux alertes et événements de sécurité

Protection

Notre réseau est protégé par l'utilisation des services de sécurité essentiels d'AWS, l'intégration avec nos réseaux de protection des entrées Cloudflare, des évaluations régulières, ainsi que des technologies de renseignement réseau, qui surveillent ou bloquent tout trafic mal intentionné ou attaque réseau.

Architecture

L'architecture de sécurité de notre réseau est composée de plusieurs zones de sécurité. Les systèmes plus sensibles tels que les serveurs de base de données sont protégés dans nos zones les plus fiables. Les autres systèmes sont hébergés dans les zones correspondant à leur niveau de sensibilité selon leur fonction, la classification des informations et leur niveau de risque. Selon la zone, des surveillances de sécurité et des contrôles d'accès supplémentaires s'appliquent. Des DMZ sont utilisées entre Internet et les différentes zones de confiance internes.

Analyse de la vulnérabilité du réseau	L'analyse de la vulnérabilité du réseau permet d'obtenir des informations détaillées afin d'identifier rapidement les systèmes potentiellement vulnérables ou ne répondant plus aux normes.
Tests de pénétration tiers	Outre notre vaste programme interne d'analyse et de test, Zendesk a chaque année recours à des experts en sécurité tiers pour effectuer un vaste test d'intrusion sur les réseaux de production et d'entreprise Zendesk.
Gestion des événements d'incident de sécurité	Notre système de gestion des informations et des événements de sécurité (SIEM) recueille des informations détaillées sur les principaux appareils du réseau et les systèmes hôtes. En cas d'événements déclencheurs, le SIEM envoie une notification à l'équipe de sécurité pour qu'elle puisse les investiguer et y répondre.
Détection et prévention des intrusions	Les points d'entrée et de sortie du service (Ingress et egress) sont utilisés et surveillés pour détecter toute anomalie. Ces systèmes sont configurés de façon à générer des alertes lorsque les incidents ou les valeurs dépassent les seuils fixés. Ils utilisent des signatures actualisées en fonction des nouvelles menaces identifiées. Cela comprend une surveillance des systèmes 24 h/24 et 7 j/7.
Programme de renseignements sur les menaces	Zendesk participe à plusieurs programmes de partage d'informations sur les menaces de sécurité. Nous surveillons les menaces publiées sur ces réseaux d'informations et prenons les mesures appropriées en fonction du niveau de risque.
Mitigation de DDoS	Zendesk a créé et mis en place une approche multi-couches de la mitigation de DDoS. Un partenariat technologique de base avec Cloudflare fournit des défenses en périphérie du réseau, tandis que l'utilisation d'outils de mise à l'échelle et de protection AWS offre une protection plus approfondie ainsi que notre utilisation de services spécifiques à AWS DDoS.

Chiffrement

Chiffrement des données en transit

Toutes les communications avec l'interface et l'API Zendesk sont chiffrées conformément aux standards du secteur, HTTPS/TLS (TLS 1.2 ou supérieur), sur les réseaux publics. Cela permet d'assurer la sécurité de la totalité du trafic entre vous et Zendesk durant le transit. De plus, notre produit utilise par défaut le chiffrement opportuniste TLS pour les e-mails. Le protocole TLS (Transport Layer Security) chiffre et expédie les e-mails en toute sécurité, atténuant ainsi les risques d'interception entre serveurs lorsque le protocole est pris en charge par des services pairs. Il peut exister des exceptions de chiffrement : par exemple, l'utilisation de la fonctionnalité SMS intégrée au produit, ainsi que les applications, intégrations ou services que les abonnés peuvent choisir d'utiliser à leur discrétion.

Chiffrement des données non actives

Les données de service non actives sont chiffrées chez AWS à l'aide de clés de chiffrement AES-256.

Disponibilité et continuité

Disponibilité des services

Zendesk gère une [page Web d'état du système](#) accessible au public, cette page comprend les détails de disponibilité du système, la maintenance planifiée, l'historique des incidents de service et les événements de sécurité pertinents.

Redondance et solutions de secours

Zendesk utilise le regroupement des services et les redondances de réseaux pour éliminer les problèmes de point de défaillance unique. Notre programme de sauvegarde strict et/ou notre offre de services de [récupération approfondie après sinistre](#) nous permettent d'offrir un niveau élevé de disponibilité de service, en effet, les données de service sont répliquées dans toutes les zones de disponibilité.

Reprise d'activité après une catastrophe

Notre programme de [récupération après sinistre \(DR ou Disaster Recovery\)](#) garantit que nos services restent disponibles et sont facilement récupérables en cas de sinistre, grâce à un environnement technique solide, à la création de plans de reprise et à la réalisation de [tests](#).

Sécurité des applications

Développement de la sécurité (SDLC) ^

Formations à la programmation sécurisée

[Formation annuelle sur le code sécurisé pour tous les ingénieurs, basée sur les 10 principaux risques de sécurité de l'OWASP.](#)

Frameworks de contrôles de sécurité

Zendesk utilise des frameworks modernes, sécurisés et open-source qui intègrent des contrôles de sécurité pour limiter l'exposition aux 10 principaux risques identifiés par OWASP. Ces contrôles inhérents réduisent notre exposition aux injections SQL (SQLi), au cross-site scripting (XSS) et au cross-site request forgery (CSRF).

Assurance qualité

Notre service d'assurance qualité (QA) examine et teste notre code. Des développeurs dédiés à la sécurité des applications vérifient l'identité du personnel, effectuent des tests de sécurité et classent les vulnérabilités dans le code.

Des environnements séparés

Les environnements de test ou de staging sont bien sûr séparés de l'environnement de production. Aucune donnée de service n'est utilisée dans nos environnements de développement ou de test.

Gestion de la vulnérabilité ^

Analyse de vulnérabilité dynamique

Nous utilisons des outils de sécurité tiers pour analyser en permanence et dynamiquement nos applications de base contre les risques de sécurité courants des applications Web, notamment, mais sans s'y limiter, les 10 principaux risques de sécurité de l'OWASP. Notre équipe interne dédiée à la sécurité réalise des tests et collabore avec les développeurs pour détecter et résoudre les problèmes.

Analyse de la composition logicielle

Nous analysons les bibliothèques et les dépendances utilisées dans nos produits pour identifier les vulnérabilités et nous assurer que les vulnérabilités sont gérées.

Sécurité du produit

Sécurité des authentifications

Options d'authentification

Zendesk dispose de plusieurs options d'authentification différentes : les souscripteurs peuvent activer l'authentification Zendesk native, l'authentification unique (SSO) sur les réseaux sociaux (Facebook, Twitter, Google) et/ou l'authentification unique d'entreprise (SAML, JWT) pour l'authentification de l'utilisateur final et/ou de l'agent. [En savoir plus sur l'accès utilisateur.](#)

Politique de mots de passe personnalisable

L'authentification native de Zendesk pour les produits disponibles par le biais du [Centre d'administration \(Admin Center\)](#) offre les niveaux de sécurité par mot de passe suivants : faible, moyen et élevé, ainsi que des règles de mot de passe personnalisées pour les agents et les administrateurs. Zendesk permet également d'appliquer différents niveaux de sécurité par mot de passe aux utilisateurs finaux par rapport aux agents et aux administrateurs. Seuls les administrateurs peuvent modifier le niveau de sécurité des mots de passe. [En savoir plus sur les politiques de mots de passe configurables.](#)

Authentification à 2 facteurs (2FA)

L'authentification native Zendesk pour les produits disponibles par le biais du [Centre d'administration \(Admin Center\)](#) offre un facteur 2 (2FA) pour les agents et les administrateurs par SMS ou une application d'authentification. [En savoir plus sur 2FA.](#)

Stockage des identifiants de service

Zendesk suit les meilleures pratiques de stockage sécurisé des informations d'identification en ne stockant jamais les mots de passe dans un format lisible par l'homme, et uniquement à la suite d'un hachage sécurisé, salé et à sens unique.

Protection et confidentialité avancées des données

Zendesk propose aux entreprises qui ont besoin d'un niveau plus élevé de confidentialité et de sécurité des données, le [module supplémentaire Advanced Data Privacy and Protection](#). Ce module comprend des fonctionnalités de chiffrement BYOK, des politiques de conservation des données personnalisables, le masquage des données, la suppression des informations confidentielles et les journaux d'accès.

Sécurité RH

Sensibilisation à la sécurité

Politiques

Zendesk a développé un ensemble complet de politiques de sécurité qui couvre de nombreux sujets. Ces politiques sont partagées et mises à la disposition de tous les employés et prestataires ayant accès au contenu d'informations de Zendesk.

Formation

Tous les collaborateurs participent à une formation de sensibilisation à la sécurité, qui se déroule au moment de l'embauche, puis est renouvelée chaque année. Tous les développeurs effectuent une formation annuelle sur la sécurité du code. L'équipe de sécurité sensibilise encore davantage le personnel aux questions de sécurité par le biais d'e-mails, d'articles de blogs et de présentations au cours des événements internes.

Validation des collaborateurs


Vérifications d'antécédents

Zendesk réalise des vérifications d'antécédents pour tous les nouveaux employés, conformément aux lois locales. Ces vérifications sont également requises pour les sous-traitants. Elles comprennent le contrôle du casier judiciaire, du parcours scolaire et des différents postes occupés. Les équipes d'entretien y sont également soumises.


(Zendesk)

Security


This component helps a company minimize the security risks by controlling access to the software and its data, and encouraging best practices among users.



▼ [Hide Features](#)

 **Single sign-on capability**
(12) Ratings

The software system supports a centralized authentication mechanism allowing the user to access multiple systems with a single, centrally managed password.

 **Role-based user permissions**
(11) Ratings

Permissions to perform actions or access or modify data are assigned to roles, which are then assigned to users, reducing complexity of administration.

(TrustRaduis)

Stabilité et évolutivité : 7,5/10

Qu'est-ce que je pense de la stabilité de la solution ?

Parfois, lorsque je demande de nouveaux tickets, j'obtiens des tickets ouverts et vice versa. Zendesk Support n'est pas une solution stable car elle présente quelques bugs.

J'évalue Zendesk Support à sept sur dix pour la stabilité.

Qu'est-ce que je pense de l'évolutivité de la solution ?

Trois personnes utilisent Zendesk Support dans mon organisation.

Qu'est-ce que je pense de la stabilité de la solution ?

Nous avons trouvé la stabilité assez bonne. C'est fiable. Il n'y a pas de bugs ou de problèmes. Il ne plante pas et ne gèle pas.

Quelle solution ai-je utilisée auparavant et pourquoi en ai-je changé ?

Nous connaissons également [ServiceNow](#), qui propose de meilleures licences et de meilleures analyses. Il dispose également d'un tableau de bord plus agréable.

What do I think about the stability of the solution?

The stability of the solution is excellent. It doesn't crash or freeze. there are no bugs or glitches to speak of. Its performance has been reliable and very good overall.

What do I think about the scalability of the solution?

The scalability capability seems pretty straightforward. I can't speak to how the support team is using it, to be honest. I can't speak to if they actually have attempted to scale it in any meaningful way just yet.

Our support and customer success teams are the main users of the product. We have about 15 people in total on the solution at any given time.

What do I think about the scalability of the solution?

We never suffered any stability or any difficulty increasing our operation. Some parts of the month we have more flows of transactions and more cost. We can run with no problem, we do not have any delay operating.

Currently, we are upgrading and going to be having more users inside our company. We are hiring more people and we are very satisfied.

We have 16 users currently and by the end of the months, we will have 23.

How are customer service and technical support?

We had no problems with their technical support.

What do I think about the stability of the solution?

Zendesk has been very stable. Which is why I was trying to understand why we were switching. The director said that there are other features that we want that ServiceNow offers and Zendesk doesn't. So instead of me learning about the new features, he wanted to go with ServiceNow from an infrastructure standpoint.

We are a service IT company. We have Zendesk for our employees internally and for external folks, but it's just used internally and ServiceNow is being used as a practice for external customers. They are also using it at ProKarma. They have the means so that experts can set up whatever we need. The director made a decision to go over and start using ServiceNow internally instead of Zendesk. I think he was more interested in ServiceNow from a roadmap perspective.

What do I think about the scalability of the solution?

In terms of scalability, that wasn't even something that we were considering, just that there were so many things that ServiceNow does that Zendesk doesn't from an IT infrastructure perspective. And we were looking at those features for future-state from the roadmap, security, asset management, and so forth.

We only have about 24 people interfacing with Zendesk. They are admin or developers. Then there's a few BA who are mostly either engineer support for the help desk IT or they belong to one of those internal groups that we support, Salesforce developers, SharePoint developers, or Tableau developers and architects. These are the people who need to resolve the tickets when there's an issue.

What do I think about the stability of the solution?

The solution has been very stable. IT's why I was curious as to why we were considering switching. However, apparently, there are other features that we want that **ServiceNow** offers and Zendesk doesn't offer.

What do I think about the scalability of the solution?

We didn't really talk about scalability previously. That wasn't even something that was considered as there were so many things that **ServiceNow** does that Zendesk doesn't from an IT infrastructure perspective. We're looking at those features for the future in terms of our roadmap, security, asset management, and so forth.

Currently, we have about 24 people on the solution. They are admins or developers, for the most part.

At this point, we don't intend to increase usage.

For how long have I used the solution?

I have used this solution for three months.

What do I think about the stability of the solution?

There were no stability issues.

What do I think about the scalability of the solution?

At the very beginning, we had some scalability issues.

What was my experience with deployment of the solution?

We did encounter some deployment issues due to the complexity of the parameters.

What do I think about the stability of the solution?

There were no stability issues.

What do I think about the scalability of the solution?

At the very beginning, we had some scalability issues.

(Peerspot)

Connectivité et intégration : 8/10



Ease of Use
CRM Average: 8.7



Ross Stewart C.

Ambassadeur

Petite entreprise (50 emp. ou moins)



Évaluateur validé ✓

Utilisateur actuel vérifié ✓

Source de l'avis : invitation G2

Examen incitatif

★★★★☆ 26 février 2023

"Un outil solide pour la gestion commerciale"

Qu'est-ce que vous préférez chez Zendesk Sell ?

Nous utilisons Zendesk Sell depuis quelques mois maintenant et avons été impressionnés par sa capacité à aider notre équipe commerciale à suivre efficacement les leads. L'un des avantages de Zendesk Sell est que son interface intuitive permet à tous les membres de l'équipe de l'utiliser et de l'apprendre facilement. Nous apprécions également le fait que l'outil nous permet d'organiser et de suivre nos listes de prospects, ce qui nous aide à conclure des transactions plus efficacement.

Qu'est-ce qui vous déplaît chez Zendesk Sell ?

Zendesk Sell plante parfois ou ralentit, ce qui peut être frustrant. Nous avons également eu des problèmes d'intégration avec notre système de messagerie, ce qui a provoqué des erreurs lors de la communication avec des clients potentiels.

Montre plus ▾

★★★★☆ 18 septembre 2023


"Excellent outil si vous recherchez une plateforme d'experts en vente"

Qu'est-ce que vous préférez chez Zendesk Sell ?

Il s'agit d'une plate-forme conviviale. une plateforme simple de planification de journées et de ventes. Il est facile de mettre à jour et de modifier les paramètres. Cette plate-forme rend vraiment le travail de suivi des ventes si simple. Cela aide à suivre la progression des leads.

Qu'est-ce qui vous déplaît chez Zendesk Sell ?

L'intégration est longue et complexe.



Florence P.
Créatif
Marché intermédiaire (51-1000 emp.)

Évaluateur validé ✓ Utilisateur actuel vérifié ✓ Source de l'avis : invitation G2 Examen incitatif

★★★★☆ 08 février 2023

"Mon expérience avec un outil de vente efficace"

Qu'est-ce que vous préférez chez Zendesk Sell ?

Il possède une interface intuitive et facile à utiliser. Je peux accéder à toutes mes informations clients, opportunités de vente et activités de suivi en un seul endroit. De plus, l'intégration de la messagerie électronique et du calendrier m'aide à gérer mon temps plus efficacement. Zendesk Sell est un excellent ajout à ma liste d'outils.

★★★★☆ 05 janvier 2023

"Zendesk pour le CRM des ventes"

Qu'est-ce que vous préférez chez Zendesk Sell ?

Zendesk, le meilleur CRM du marché, en termes de coût et de fonctionnalités, convient à tous types d'entreprises. L'interface utilisateur est conviviale et facile à adapter à partir d'un autre outil. Zendesk CRM dispose également d'un bon support et d'un large éventail de personnalisations chaque fois que nécessaire.

Qu'est-ce qui vous déplaît chez Zendesk Sell ?

Zendesk Sell ne propose pas les rapports avec les personnalisations dont un administrateur peut avoir besoin. De plus, Zendesk Sell ne dispose pas des options d'intégration proposées par d'autres logiciels CRM de vente sur le marché. Zendesk Sell est également plus cher que nos fournisseurs CRM du marché.

★★★★☆ 18 avril 2022

"Pour suivre le flux des ventes."

Qu'est-ce que vous préférez chez Zendesk Sell ?

J'aime que Zendesk Sell propose des alternatives pour aider les vendeurs à bien travailler dans le système centralisé. C'est un excellent moyen de suivre les consommateurs potentiels et de communiquer avec eux. J'aime l'avantage du suivi GPS pour les visites sur site. Nous pouvons suivre la progression de nos prospects à l'aide de l'entonnoir de vente. Dans le cadre des conversations avec le support, l'interface de support permet d'alerter facilement les commerciaux lorsque des opportunités se présentent. Il est utile pour la gestion des contacts et des comptes, ainsi que pour la surveillance des e-mails, des téléphones et des messages texte, afin que les équipes puissent voir toutes leurs données de contact et interactions.

Qu'est-ce qui vous déplaît chez Zendesk Sell ?


Zendesk Sell nécessite davantage d'adaptations pour l'utiliser efficacement sur les appareils mobiles.

Les rapports ne sont pas les meilleurs par rapport aux autres outils.

Les représentants du service client doivent être plus réactifs et attentifs.

Je voudrais ajouter des options avec des capacités pour le marketing d'entreprise.

Il est suggéré d'ajouter davantage d'intégrations d'applications tierces à Zendesk Sell.



Utilisateur vérifié en gestion d'investissement ⓘ

Petite entreprise (50 emp. ou moins)

🔗 ⋮

Évaluateur validé ✓

Source de l'avis : invitation G2

Examen incitatif

★★★★☆ 29 novembre 2022

"CRM très solide pour le prix"

Qu'est-ce que vous préférez chez Zendesk Sell ?

Si vous êtes une petite entreprise à la recherche d'un CRM basique à un prix raisonnable, Zendesk est le meilleur que nous ayons trouvé. La possibilité de gérer les contacts de manière simple était idéale pour nous.

Qu'est-ce qui vous déplaît chez Zendesk Sell ?

L'intégration avec Outlook n'a pas été des plus fluides. Finalement, cela a fonctionné, mais j'ai d'abord souffert.



Mazen T.

Responsable de la réussite client

Marché intermédiaire (51-1000 emp.)

✉ 🔗 ⋮

Évaluateur validé ✓

Utilisateur actuel vérifié ✓

Source de l'avis : invitation G2

Examen incitatif


★★★★☆ 29 novembre 2021

"Ça aurait dû être mieux"

Qu'est-ce que vous préférez chez Zendesk Sell ?

Les composants CRM de base sont là ; l'intégration avec un e-mail à envoyer aux clients a été utile. Fixer des objectifs et suivre les performances de l'équipe s'est également avéré utile. Calendrier des appels passés et autres analyses également.

(G2)



Jamie


Directeur technique (É.-U.)

Logiciels, 11-50 employés

Temps d'utilisation du logiciel : 6 à 12 mois

Source de l'avis ⓘ

Alternatives envisagées précédemment :

 Salesforce Sales Cloud

TRADUIRE EN FRANÇAIS

Bon pour le prix mais pourrait être mieux

★★★★☆ 4,0 l'année dernière

Commentaires : Il s'agit d'un CRM de démarrage de ventes décent pour le prix, mais si vous envisagez d'étendre votre organisation, vous aurez probablement besoin de quelque chose de plus évolutif.

+ Avantages :

Le prix était au départ un argument de vente majeur. Nous avons choisi Base, qui offrait pas mal de choses et permettait l'intégration avec DropBox. La simplicité était grande et facile à comprendre.

+ Avantages :

L'interphase utilisateur, la facilité d'intégration avec Google Apps, la plateforme et le prix.

Super outil CRM !

★★★★★ 5,0 il y a 2 mois **NOUVEAU**

Commentaires : Ce fut un voyage incroyable, plein de conseils d'apprentissage et d'automatisation facile.

+ Avantages :

1. Cela facilite la prise de décision car les données nécessaires sont visibles et d'un seul coup d'œil. 2. Il dispose d'outils intuitifs de gestion des ventes tels que la messagerie automatique automatisée des clients. 3. Vous pouvez facilement localiser et suivre les prospects pour les futurs appels commerciaux et marketing. 4. Il permet un flux de travail ininterrompu car le lecteur de tâches automatise les activités. 5. Sa fonctionnalité **d'intégration de messagerie est étonnante et facile à utiliser.**



Représentant des ventes indépendant (É.-U.)

Services juridiques, 5 001–10 000 employés

Temps d'utilisation du logiciel : plus d'un an

Source de l'avis ?

TRADUIRE EN FRANÇAIS

Zendesk Sell : solution de mobilité et d'intégration !

★★★★★ 5,0 il y a 4 ans

Commentaires : Zendesk Sell était complet et flexible pour répondre à nos besoins. Il possède diverses fonctionnalités que nous pouvons utiliser et faciliter le processus de vente, telles que la personnalisation des offres de vente, l'automatisation des tâches et des rôles, la prévision des ventes, la personnalisation des offres, même l'organisation de listes intelligentes et la création de rapports.

+ Avantages :

En tant que représentant commercial indépendant pour Medical Justice, nous visions à être à la fois mobiles et flexibles pour nos clients. L'entreprise a alors décidé de se lancer dans un tout nouveau logiciel CRM qui apporte mobilité et intégration qui permettraient l'adoption et l'amélioration par les représentants ; c'est ainsi que Zendesk Sell est entré en scène. Zendesk Sell propose et fournit tous les détails dont l'entreprise avait besoin pour un CRM. C'était parfait! C'était notre solution !

(Capterra)

MO

évaluateur2219163

User Happiness Manager dans un cabinet de recrutement/RH de 501 à 1 000 salariés

✓ UTILISATEUR RÉEL

🏆 TOP 5



27 juin 2023

Offre des capacités d'intégration conviviales et des possibilités d'amélioration de la stabilité du réseau

Avantages et inconvénients



« C'est une solution évolutive. »



" Il y a toujours un problème de réseau avec Zendesk. Mais on ne sait pas si c'est géré. Le problème de réseau c'est que quand j'appelle, il ne nous laisse pas passer. "

Quelle solution ai-je utilisée auparavant et pourquoi en ai-je changé ?

Nous avons décidé de quitter Zendesk en raison des limitations d'intégration. Nous étions une entreprise technologique et nous avons besoin de plus de fonctionnalités, de plus de modules complémentaires, de plus de conditions avec de nombreux outils qui n'étaient pas accessibles avec Zendesk, c'est pourquoi nous avons dû le changer.

(Peerspot)

This article covers the following topics:

- [Zendesk Support](#)
- [Zendesk Chat](#)
- [MailChimp](#)
- [PandaDoc](#)
- [HubSpot](#)
- [Dropbox](#)
- [Google](#)
- [Google Drive](#)
- [Microsoft 365](#)
- [Xero](#)
- [Harvest](#)

(Zendesk)

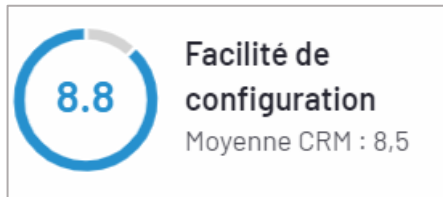
Plus de 1 200 applications prêtes à l'emploi

Zendesk Marketplace est un répertoire de partenaires, d'applications et d'intégrations qui rassemble tout le nécessaire pour décupler l'efficacité de vos agents et optimiser vos workflows avec Sunshine.



[\(Zendesk\)](#)

Implémentation : 9/10



How was the initial setup?

The setup process was pretty straightforward, and they have a very smart way of doing it. They have something called a brand, so we just go there, key our credentials, generate the certificate, merge it, and then we take that code and put it in our software, and it goes live. So the merging of Zendesk's health center is a pretty simple process. As the documentation writer, I was involved in the process, and we had our IT team handle the connection. In total, the process took about 24 hours.

How was the initial setup?

In terms of the initial setup, if you spend a reasonable amount of time reading documentation, you can do it by yourself with no issues. There might be one line of code. Not even. You can totally do it with point and click. That's very nice.

How was the initial setup?

The installation is very easy. There's nothing to do because once you pay for the license, it's effective. For the first one, it took us about two to three weeks to totally set up and deliver, because we used an existing template.

The integrator will set you up in the beginning, and then give you the key to upload everything. For deployment, I would say you need a team of three: the integrator, project manager, and operations—someone who is going to fill everything in.

How was the initial setup?

The initial setup is very difficult, and we had to use support help for the account setup.

How was the initial setup?

Zendesk Support's initial setup is easy.

How was the initial setup?

I wasn't a part of the implementation process. I wouldn't be able to comment on how it went or what was involved.

(Peerspot)

Business international / national :

International	Oui
National	Oui

Hébergement :

Cloud	Oui
On-Premise	Oui
SaaS	Non
Hybride	Non

Développements spécifiques :

Peu	Oui
Beaucoup	Oui

Implémentation :

< 1 mois	Oui
1 à 6 mois	Oui
6 à 12 mois	Oui
> 12 mois	Oui

Couverture fonctionnelle :

Gestion des contacts et des clients	Oui
Gestion des ventes	Oui
Automatisation des campagnes marketing	Oui
Service client	Oui
Analyse et rapports	Oui
Intégration avec les canaux de communication	Oui
Automatisation des tâches	Oui
Gestion de projet	Oui
Gestion de la prospection	Oui
Personnalisation et segmentation	Oui

Responsive:

Oui

Rapport qualité prix : 7,5/10

Période d'essai :

Zendesk Sell propose une période d'essai gratuite de 14 jours.

Transparence :

Zendesk met à disposition une page regroupant l'ensemble des tarifs de ses solutions. On trouve vraiment le détail de tous les prix.

Prix :

Type d'abonnement

Mensuel Annuel

Économisez avec l'abonnement annuel

Nombre d'agents

1

Sell Team

19 €par agent et par mois
228 €/an pour 1 agent

Essai gratuit

[S'abonner](#) →

- ✓ Pipeline des ventes personnalisable : 2 max.
- ✓ Intégration de la boîte mail et de l'agenda
- ✓ Planification des tâches et des rendez-vous
- ✓ Suivi et enregistrement des appels et SMS
- ✓ Tableaux de bord des ventes préconfigurés
- ✓ API Core robuste

Sell Growth

55 €par agent et par mois
660 €/an pour 1 agent

Essai gratuit

[S'abonner](#) →

- ✓ Pipeline des ventes personnalisable : 10 max.
- ✓ Intégration de la boîte mail et de l'agenda
- ✓ Planification des tâches et des rendez-vous
- ✓ Suivi et enregistrement des appels et SMS
- ✓ Tableaux de bord des ventes préconfigurés
- ✓ API Core et Premium robustes
- ✓ Catalogue des produits et des prix
- ✓ Rapports de vente avancés et personnalisés
- ✓ Prévisions des ventes et objectifs commerciaux
- ✓ Crédits de prospection et d'enrichissement

Sell Professional

115 €par agent et par mois
1380 €/an pour 1 agent

Essai gratuit

[S'abonner](#) →

- ✓ Pipeline des ventes personnalisable : 20 max.
- ✓ Intégration de boîte mail et d'agenda
- ✓ Planification des tâches et des rendez-vous
- ✓ Suivi et enregistrement des appels et SMS
- ✓ Tableaux de bord des ventes préconfigurés
- ✓ API Core et Premium robustes
- ✓ Catalogue des produits et des prix
- ✓ Rapports de vente avancés et personnalisés
- ✓ Prévisions des ventes et objectifs commerciaux
- ✓ Crédits de prospection et d'enrichissement
- ✓ Notation des prospects et des opportunités de vente
- ✓ Automatisation des tâches
- ✓ Permissions et rôles avancés
- ✓ Hiérarchie des sociétés

[Découvrez toutes les fonctionnalités](#)

Zendesk Sell Enterprise

Adaptez Zendesk Sell aux besoins de votre entreprise grâce à une personnalisation approfondie, des pipelines et des séquences illimités, et bien plus encore. À partir de 169 € par utilisateur et par mois.

[Découvrez les éditions](#)[Contactez notre équipe commerciale](#)

Type d'abonnement

Mensuel Annuel

Économisez avec l'abonnement annuel

Nombre d'agents

1

Sell Team

25 €

par agent et par mois
25 €/mois pour 1 agent

Essai gratuit

S'abonner →

- ✓ Pipeline des ventes personnalisable : 2 max.
- ✓ Intégration de la boîte mail et de l'agenda
- ✓ Planification des tâches et des rendez-vous
- ✓ Suivi et enregistrement des appels et SMS
- ✓ Tableaux de bord des ventes préconfigurés
- ✓ API Core robuste

Sell Growth

69 €

par agent et par mois
69 €/mois pour 1 agent

Essai gratuit

S'abonner →

- ✓ Pipeline des ventes personnalisable : 10 max.
- ✓ Intégration de la boîte mail et de l'agenda
- ✓ Planification des tâches et des rendez-vous
- ✓ Suivi et enregistrement des appels et SMS
- ✓ Tableaux de bord des ventes préconfigurés
- ✓ API Core et Premium robustes
- ✓ Catalogue des produits et des prix
- ✓ Rapports de vente avancés et personnalisés
- ✓ Prévisions des ventes et objectifs commerciaux
- ✓ Crédits de prospection et d'enrichissement

Sell Professional

149 €

par agent et par mois
149 €/mois pour 1 agent

Essai gratuit

S'abonner →

- ✓ Pipeline des ventes personnalisable : 20 max.
- ✓ Intégration de boîte mail et d'agenda
- ✓ Planification des tâches et des rendez-vous
- ✓ Suivi et enregistrement des appels et SMS
- ✓ Tableaux de bord des ventes préconfigurés
- ✓ API Core et Premium robustes
- ✓ Catalogue des produits et des prix
- ✓ Rapports de vente avancés et personnalisés
- ✓ Prévisions des ventes et objectifs commerciaux
- ✓ Crédits de prospection et d'enrichissement
- ✓ Notation des prospects et des opportunités de vente
- ✓ Automatisation des tâches
- ✓ Permissions et rôles avancés
- ✓ Hiérarchie des sociétés

Découvrez toutes les fonctionnalités

Zendesk Sell Enterprise

Adaptez Zendesk Sell aux besoins de votre entreprise grâce à une personnalisation approfondie, des pipelines et des séquences illimités, et bien plus encore. À partir de 169 € par utilisateur et par mois.

Découvrez les éditions


Contactez notre équipe commerciale

Comparer les éditions

	Sell Team	Sell Growth	Sell Professional	Sell Enterprise
Contrat d'abonnement annuel (par utilisateur et par mois)	19 €	55 €	115 €	169 €
Contrat d'abonnement mensuel (par utilisateur et par mois)	25 €	69 €	149 €	219 €
Gestion de compte ^				
Nombre d'utilisateurs	Nombre illimité d'utilisateurs payants	Nombre illimité d'utilisateurs payants	Nombre illimité d'utilisateurs payants	Nombre illimité d'utilisateurs payants
Connexion unique (SSO)	✓	✓	✓	✓
Permissions et rôles avancés	✗	✗	✓	✓
Suivi des ventes ^				
Nombre de pipelines des ventes	2	10	20	Illimité
Pipeline des ventes personnalisable	✓	✓	✓	✓
Champs de données, filtres et marqueurs personnalisés	✓	✓	✓	✓
Abonnements	✓	✓	✓	✓
Catologue des produits et des prix	✗	✓	✓	✓
Notation des prospects et des opportunités de vente	✗	✗	✓	✓
Hierarchie des sociétés	✗	✗	✓	✓
Automatisation et suivi de l'activité ^				
Planification des tâches et des rendez-vous	✓	✓	✓	✓
Déclencheurs de vente	✓	✓	✓	✓
Routage tourniquet (distribution automatique)	✗	✓	✓	✓
Séquences	✗	Jusqu'à 50 destinataires / utilisateur	Jusqu'à 300 destinataires / utilisateur	Illimité
Automatisation des tâches	✗	✗	✓	✓
Notifications personnalisées	✗	✗	✓	✓
Outils d'engagement commercial ^				
Crédits d'enrichissement par utilisateur et par mois	✗	1000	3500	10000
Crédits de prospection par utilisateur et par mois	✗	25	150	300
Numéro de téléphone d'entreprise	✗	✓	✓	✓
Numéro de téléphone direct	✗	✗	✗	✓
Pile technologique d'entreprise	✗	✗	✗	✓

Communication				
Intégration de l'agenda	✓	✓	✓	✓
Suivi des e-mails	✓	✓	✓	✓
E-mails en masse	×	✓	✓	✓
Modèles d'e-mails illimités	×	✓	✓	✓
Marqueurs de personnalisation	×	✓	✓	✓
Messages texte	✓	✓	✓	✓
Appels en un clic (frais supplémentaires)	✓	✓	✓	✓
Minutes entrantes et sortantes	✓	✓	✓	✓
Suivi et enregistrement des appels	✓	✓	✓	✓
Intégration CTI (couplage téléphonie-informatique)	✓	✓	✓	✓
Composeur automatique	×	×	✓	✓
Scripts d'appel	×	×	✓	✓
Mobile				
Accès mobile hors ligne	✓	✓	✓	✓
Géolocalisation	✓	✓	✓	✓
Suivi des visites et géovérification	✓	✓	✓	✓
Collaboration				
Affectation des collaborateurs	✓	✓	✓	✓
@Mentions	✓	✓	✓	✓
Référentiel de documents de l'équipe	✓	✓	✓	✓
API, applications et intégrations				
Bibliothèques clients	✓	✓	✓	✓
Accès à Core API	✓	✓	✓	✓
Applications et intégrations publiques	✓	✓	✓	✓
Accès aux API Premium (Sync, Search, Firehose)	×	Requêtes limitées	Requêtes limitées	Requêtes limitées
Applications privées personnalisées	×	✓	✓	✓
Rapports et analyses				
Tableaux de bord des ventes préconfigurés	✓	✓	✓	✓
Rapports et tableaux de bord des ventes personnalisés	×	✓	✓	✓
Prévisions des ventes	×	✓	✓	✓
Rapports d'activité avancés	×	✓	✓	✓
Suivi des objectifs	×	✓	✓	✓
Rapports sur les séquences	×	✓	✓	✓
Partage de liens	×	×	✓	✓
Taux d'actualisation	24 heures	1 heure	1 heure	1 heure
Envoi planifié des rapports	×	Utilisateurs Zendesk uniquement	Utilisateurs Zendesk et utilisateurs finaux	Utilisateurs Zendesk et utilisateurs finaux
Partage des tableaux de bord	×	Utilisateurs Zendesk uniquement	Utilisateurs Zendesk et utilisateurs finaux	Utilisateurs Zendesk et utilisateurs finaux

(Zendesk)



Utilisateur vérifié en gestion d'investissement ⓘ
Petite entreprise (50 emp. ou moins)


Évaluateur validé ✓ Source de l'avis : invitation G2 Examen incitatif

★★★★☆ 29 novembre 2022

"CRM très solide pour le **prix**"

Qu'est-ce que vous préférez chez Zendesk Sell ?

Si vous êtes une petite entreprise à la recherche d'un CRM basique à un prix raisonnable, Zendesk est le meilleur que nous ayons trouvé. La possibilité de gérer les contacts de manière simple était idéale pour nous.



Khizer I.
Président directeur général
Petite entreprise (50 emp. ou moins)

Évaluateur validé ✓ Utilisateur actuel vérifié ✓ Source de l'avis : invitation G2 Examen incitatif

★★★★☆ 17 février 2022


"merveilleux produit CRM"

Qu'est-ce que vous préférez chez Zendesk Sell ?

L'appel est automatiquement enregistré afin que vous sachiez quand et ce que votre client vous a communiqué la dernière fois. de plus, son interface Web et téléphonique est vraiment très conviviale. J'aime beaucoup

Qu'est-ce qui vous déplaît chez Zendesk Sell ?

les prix pour l'Asie et le Pakistan sont très élevés, alors mieux vaut les maintenir bas



Utilisateur vérifié dans le commerce de détail ⓘ
Marché intermédiaire (51-1000 emp.)

Évaluateur validé ✓ Utilisateur actuel vérifié ✓ Source de l'avis : invitation G2 Examen incitatif

★★★★☆ 19 mai 2022 (Original 10 décembre 2020) ⓘ

« Logiciel décent lorsqu'il est utilisé avec Zendesk Support »

Qu'est-ce que vous préférez chez Zendesk Sell ?

Gestion des leads entrants

Le prix est peu coûteux



Daren M.
Scientifique des données
Marché intermédiaire (51-1000 emp.)

Évaluateur validé ✓ Source de l'avis : invitation G2 Examen incitatif

★★★★☆ 01 août 2022

"Quand on parle de Zendesk, on parle du meilleur logiciel basé sur la BI"

Qu'est-ce que vous préférez chez Zendesk Sell ?

J'aime pouvoir compter sur les fonctionnalités que Zendesk accorde à mon organisation pour représenter les données dans des tableaux de bord, effectuer des analyses, comparer des informations et même créer des rapports fantastiques en quelques minutes. J'aime le côté intuitif de la plateforme, elle est bien conçue et vraiment facile à utiliser. Sa capacité à s'intégrer à d'autres outils et différentes sources de données est un point fort de Zendesk.

Qu'est-ce qui vous déplaît chez Zendesk Sell ?

L'un des inconvénients est son prix élevé, il pourrait être plus abordable et pourrait fournir une meilleure documentation pour former les nouveaux utilisateurs.



Utilisateur vérifié dans les logiciels informatiques ⓘ
Petite entreprise (50 emp. ou moins)

Évaluateur validé ✓ Utilisateur actuel vérifié ✓ Source de l'avis : invitation G2 Examen incitatif

★★★★☆ 22 novembre 2022

"Le meilleur CRM pour le Saas B2B"

Qu'est-ce que vous préférez chez Zendesk Sell ?

Il est facile à utiliser pour ajouter de nouvelles entreprises et rester constamment en contact avec elles pour conclure davantage de transactions. Il était également facile d'ajouter de nouveaux détails personnalisés liés à votre service et de les importer et exporter facilement au format CSV.

Qu'est-ce qui vous déplaît chez Zendesk Sell ?

Le **prix** est un peu élevé pour les entreprises qui débutent leur activité.

[Montre plus](#) ▾

(G2)

Rapport qualité-prix

★ 4,0

**Maud**Responsable Marketing Digital et Communication
(France)

Services financiers, 11-50 employés

Temps d'utilisation du logiciel : plus de deux ans

Source de l'avis

TRADUIRE EN FRANÇAIS

Des clients satisfaits, des entreprises satisfaites.

★★★★★ 5,0 l'année dernière

+ Avantages :

Facile à utiliser. Un **prix** raisonnable par rapport à ses concurrents. Le moyen le plus simple d'augmenter les ventes. Nous sommes très honorés des retours positifs de nos clients. Ce produit est devenu la source de nos clients satisfaits.

(Capterra)

Pricing

- "You have to pay extra for better support. So it's not only the license that you pay for, but you have to pay extra for the support as well."
- "There are different plans that are offered. We are using the entry-level plan. The overall price of the solution should be reduced. The price is too high."
- "Zendesk's licensing is not cheap. For Enterprise, we are paying \$200 per agent. It's a per-month cost, so it's pretty steep. There are some services you need to pay extra for. For example, with Zendesk Guide, we had to buy the most expensive offering in order to get Multibrand and everything. We also had to pay a lot of money for themes."

LL

Ludovic Leleu

Customer service manager at a healthcare company with 1,001-5,000 employees

✓ REAL USER

🏆 TOP 20

★★★★★

Dec 4, 2021

Easy to use and a good product for the **price** you pay

Pros and Cons

- ✓ "One of the most valuable features is the ease of use. If you take the standalone product, it is so easy to use, but if you want a tailor-made Zendesk Guide, you can't do it yourself. However, you can use a template that already exists—they have a lot, and they're very cheap, around 300-400 euros—and use it on all your brands. It's a very easy product to use. "

What other advice do I have?

I rate Zendesk Guide an eight out of ten, but I would never give a ten out of ten anyway. It's a very good product for the **price** you pay.

To those considering implementation, I would advise you to draw up your plan before you buy the solution.

What needs improvement?

It has a huge problem regarding the **price**. The **price** increases every year. Every year, they raise the **price** of the licenses, which makes a lot of limitations, and you have to pay more. So that's some conditions.

Actually, most of the companies that use Zendesk need a customer experience or customer care department. However, Zendesk only works with chatbox or emailing services, but it can also use Genesys, VoIP, or voice sensors.

What other advice do I have?

I would suggest using a trial version first and reading the logs before using it.

Overall, I would rate the solution a six out of ten because of the complexity of the tool and the high license **price**.

(Peerspot)

Ancienneté de l'entreprise, chiffre d'affaires, nombre de clients et d'employés : 9/10

Ancienneté de l'entreprise : 2007

Nombre de clients / utilisateurs : 160 000 clients

Nombre d'employés : 5860

Chiffre d'affaires : 1,5 milliard de dollars en 2022.

Maillage du territoire : 9/10

Nos bureaux internationaux

Siège mondial - [CARTE](#)

989 Market St
San Francisco, CA 94103
zendesk.com

Australie - [CARTE](#)

3/395 Collins St
Melbourne VIC 3000
Australie
zendesk.com/au

Bésil - [CARTE](#)

Oscar Freire, 585 - Jardim Paulista
São Paulo - SP
01426-001, Brésil
zendesk.com.br

Canada - [CARTE](#)

385 Av. Viger O
Montréal, QC H2Z 1M9
Canada

Danemark - [CARTE](#)

Snaregade 12
1205 København
Danemark
zendesk.com/dk

France - [CARTE](#)

266 Place Ernest Granier
34000 Montpellier
France
zendesk.fr

Allemagne - [CARTE](#)

Neue Schönhauser Str. 3-5
10178 Berlin
Allemagne
zendesk.de

Inde - [CARTE](#)

WeWork Galaxy, 43, Residency Rd,
Shanthala Nagar, Ashok Nagar, Bengaluru,
Karnataka 560025
zendesk.com/in

Irlande - [CARTE](#)

55 Charlemont Pl
Saint Kevin's, Dublin
D02 F985, Irlande

Italie - [CARTE](#)

Via San Marco 21
20121 - Milano
Italie
zendesk.com/it

Japon - [CARTE](#)

〒104-0031
東京都中央区京橋 2-2-1
京橋エドグラン
zendesk.co.jp

Corée du Sud - [CARTE](#)

373 Gangnam-daero, Seocho-dong,
Seocho-gu, Seoul, Corée du Sud
zendesk.kr

Pays-Bas - [CARTE](#)

Strawinskylaan 4117 4th Floor
1077 ZX Amsterdam, Pays-Bas
zendesk.nl

Philippines - [CARTE](#)

5th Ave, Taguig, Metro Manila, Philippines
ask.phillippines@zendesk.com

Pologne - [CARTE](#)

Marli Konopnickiej 29, 30-302 Kraków,
Pologne

Royaume-Uni - [CARTE](#)

30 Eastbourne Terrace
Paddington, London
W2 6LA, Royaume-Uni
zendesk.co.uk

Singapour - [CARTE](#)

9 Straits View
Marina One West Tower #10-08
Singapour 018937
zendesk.com/sg

Espagne

zendesk.es

Suède

zendesk.com/se

USA, Madison - [CARTE](#)

25 W Main St
Madison, WI 53703

Thaïlande

zendesk.com/th
ask.thailand@zendesk.com

Indonésie

ask.indonesia@zendesk.com

Malaisie

ask.malaysia@zendesk.com

Chine, Taïwan, Hong Kong

zendesk.tw
zendesk.hk
ask.gcr@zendesk.com

Vietnam

[Contactez notre équipe commerciale](#)

(Zendesk)

Notoriété : 8,5/10

Notoriété de l'éditeur :










Zendesk est un leader du marché des CRM, avec une forte notoriété auprès des entreprises de toutes tailles. La société offre une gamme de produits et services qui répondent aux besoins des entreprises de toutes tailles et de tous secteurs. Zendesk est également réputé pour son engagement en matière d'innovation et de satisfaction client.

En 2023, Zendesk comptait plus de 160 000 clients dans une centaine d'industries et était disponible dans plus de 30 langues. La société a enregistré une croissance de 30 % de ses revenus en 2022.

Zendesk est un choix solide pour les entreprises qui recherchent une solution de CRM complète et innovante.

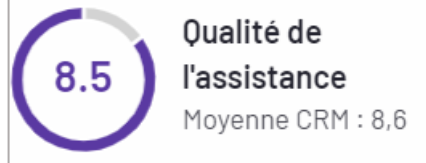
Écosystème de partenaires : 8/10


Liste des partenaires en France :

 <p>SEIF - FRANCE (Nantes - Paris) Nantes, France SEIF is a France based company (French office in Nantes, Paris), and working in the Spanish Market (Spain office in Barcelona). We help you with improvin... ★★★★★</p>	 <p>Synolia France LYON, France Synolia vous propose ses conseils et son expertise technique pour vous aider à la construction d'une plateforme complète de solutions et ainsi délivrer la... ★★★★★</p>
 <p>OFFICERS - Paris, France Paris, France Intégrateur de référence sur Zendesk en France, OFFICERS vous aide à installer, paramétrer, former vos équipes et prendre en main l'outil au sein de votre... ★★★★★</p>	 <p>SEIF SPAIN pont saint martin, France Con más de 10 años de experiencia en la industria de atención al cliente, lo ayudamos a crear y mejorar experiencias personalizadas para el cliente. ¡SEIF tien...</p>
 <p>Almavia Paris, France Almavia was founded in France in 2003 as a consultancy and engineering firm, focused in customer relationship management.</p>	 <p>Keyrus Levallois-Perret, France An international player, Keyrus is dedicated to helping enterprises take advantage of the Data and Digital paradigm to enhance their performance, facilitate and... ★★★★★</p>
 <p>Digital Salamander Antony, France Nous sommes une équipe dédiée à la réussite de vos clients. Notre focus sur la simplification, la mobilité et la collaboration permet de mettre en oeuvre des...</p>	 <p>Philippa Booth Consulting Montpellier, France Consultancy, training and building for Zendesk Explore</p>
 <p>XPCLLOUD Paris, France XPCLLOUD, CRM and Customer Service software integrator, offers you a tailor-made offer to develop your Customer Relations service. Our solutions rely on...</p>	

([Zendesk](#))

Support : 8,5/10



 **Justin W.**
Représentant du **support** technique
Télécommunications
Marché intermédiaire (51-1000 emp.)

Évaluateur validé ✓ Source de l'avis : invitation G2 Examen incitatif

★★★★★ 19 mai 2023


"Personnalisez cette plateforme pour répondre à vos besoins !"

Qu'est-ce que vous préférez chez Zendesk Sell ?

Comment il peut facilement être personnalisé pour répondre aux besoins de quiconque utilise la plate-forme. Vous pouvez ajouter/supprimer et modifier chaque champ pour rendre l'expérience unique à votre entreprise.

Qu'est-ce qui vous déplaît chez Zendesk Sell ?

Les temps d'arrêt occasionnels. Cela n'arrive pas souvent et le **support** est formidable pour vous permettre de reprendre vos activités en temps opportun.

 **Shivam P.**
Associé aux ventes internes
Marché intermédiaire (51-1000 emp.)

Évaluateur validé ✓ Source de l'avis : invitation G2 Examen incitatif

★★★★★ 05 janvier 2023

"Zendesk pour le CRM des ventes"

Qu'est-ce que vous préférez chez Zendesk Sell ?

Zendesk, le meilleur CRM du marché, en termes de coût et de fonctionnalités, convient à tous types d'entreprises. L'interface utilisateur est conviviale et facile à adapter à partir d'un autre outil. **Zendesk CRM dispose également d'un bon support et d'un large éventail de personnalisations chaque fois que nécessaire.**



Utilisateur vérifié en marketing et publicité ⓘ

Petite entreprise (50 emp. ou moins)

Évaluateur validé ✓

Utilisateur actuel vérifié ✓

Source de l'avis : Biologique

☆☆☆☆☆ 04 octobre 2022

"Pas régulièrement pendant une semaine ou plus. Plateforme complètement instable."

Qu'est-ce que vous préférez chez Zendesk Sell ?

Il s'agit d'une interface utilisateur simple et agréable pour gérer les fonctions CRM les plus élémentaires. Considérez-le comme le CRM simple pour les contacts, les entreprises, les transactions et les pipelines de transactions avec des rapports limités, mais bien fait.

Qu'est-ce qui vous déplaît chez Zendesk Sell ?

Le déploiement de notre instance Zendesk Sell a pris près d'un mois. Ils ont une tonne de problèmes parce que ce produit est leur beau-fils roux (acquis, non construit par eux). Nous pensions avoir dépassé les problèmes, mais deux fois au cours des 6 derniers mois, notre instance s'est complètement arrêtée et nous a interdit tout accès. Je ne peux pas me connecter et le support Zendesk prend 2 à 3 jours pour répondre à un message. En gros, cette plateforme n'est même pas utilisable.



Gemma U.

Analyste de la performance et de la gestion des affaires
Entreprise (> 1000 emp.)



Évaluateur validé ✓

Source de l'avis : invitation G2

Examen incitatif

★★★★★ 26 août 2022

« Utile, surtout lorsqu'il est utilisé avec Zendesk Support »

Qu'est-ce que vous préférez chez Zendesk Sell ?

Le CRM est convivial et ne nécessite pas beaucoup d'instructions. Cependant, une grande aide est disponible via les cours, le chat en ligne et le courrier électronique. L'application est adaptable. Nous avons pu modifier les paramètres ou les préférences personnelles pour répondre à nos besoins. La possibilité d'importer des noms et d'extraire des informations des portails d'emploi est très utile. Il existe une forte intégration entre l'assistance et le chat, ce qui est très bénéfique.

Service client

★ 4,1



Joe

CEO (É.-U.)

Pétrole et énergies, 11-50 employés

Temps d'utilisation du logiciel : plus de deux ans

Source de l'avis ⓘ

TRADUIRE EN FRANÇAIS

Very bad customer support

☆☆☆☆☆ 2,0 il y a 4 ans

Commentaires : Terrible. When it was BASE CRM the customer service was flawless now since zendesk took over there is little to no support. We dont even have a number to call.

Avantages :

its easy to use but lacks common functionality



Will

CEO (É.-U.)

conseil en gestion, 2-10 employés






emps d'utilisation du logiciel : plus d'un an

TRADUIRE EN FRANÇAIS

I implemented and used Base

★★★★☆ 4,0 il y a 5 ans

Commentaires : Very pleased with Base. Good software and good people supporting it.

 <p>Joe PDG (É.-U.)</p> <p>Pétrole et énergies, 11–50 employés Temps d'utilisation du logiciel : plus de deux ans Source de l'avis ?</p>	<p>TRADUIRE EN FRANÇAIS</p> <p>Très mauvais support client ★☆☆☆☆ 2,0 il y a 4 ans</p> <p>Commentaires : Horrible. Lorsqu'il s'agissait de BASE CRM, le service client était impeccable. Depuis que Zendesk a pris le relais, il y a peu ou pas de support. Nous n'avons même pas de numéro à appeler.</p> <p>+ Avantages : il est facile à utiliser mais manque de fonctionnalités communes</p>
 <p>Justin Gestionnaire de comptes (États-Unis)</p> <p>Logiciels Temps d'utilisation du logiciel : 6 à 12 mois Source de l'avis ? Source : SoftwareAdvice</p>	<p>TRADUIRE EN FRANÇAIS</p> <p>Tout ce que j'ai toujours voulu dans un CRM ★★★★☆ 4,5 il y a 7 ans</p> <p>+ Avantages : Base est idéal pour les petites entreprises qui souhaitent se lancer avec un CRM doté d'un support utilisateur fantastique, d'une saisie facile des informations et de fantastiques listes intelligentes. Si vous êtes une entreprise comptant entre 100 et environ 2 000 clients, vous allez adorer Base et son équipe. Il est puissant, peut être enseigné en une journée et montre la valeur des utilisateurs dès le premier jour.</p>
 <p>Utilisateur verme  Utilisateur LinkedIn vérifié</p> <p>E-learning, 201–500 employés Temps d'utilisation du logiciel : Essai gratuit Source de l'avis ?</p>	<p>TRADUIRE EN FRANÇAIS</p> <p>Propre, dans une bonne suite - mais pas clair ★★★★☆ 3,0 il y a 11 mois</p> <p>Commentaires : Belle interface, mais très difficile à utiliser. Difficile de s'y retrouver, du moins à première vue. Mon utilisation est Pipedrive, Hubspot et Sales Force. Ici, il est difficile de le faire couler. Mais c'est peut-être ma petite expérience dans cet outil spécifique.</p> <p>+ Avantages : Interface propre. Il fait partie d'une suite super puissante, souvenez-vous de moi Netsuite en 2010, devenant super fort en ventes et en support client, en tant que force de vente au début. Bon potentiel.</p>
 <p>Diégo Responsable du développement commercial ()</p> <p>Logiciels, 2–10 employés Temps d'utilisation du logiciel : 1 à 5 mois Source de l'avis ? Source : SoftwareAdvice</p>	<p>TRADUIRE EN FRANÇAIS</p> <p>Le pire CRM que j'ai utilisé, ne fonctionne pas la moitié du temps et offre un support client épouvantable ★☆☆☆☆ 2,0 il y a 6 ans</p> <p>Commentaires : Évitez cela, restez fidèle à Salesforce ou Hubspot. Je voulais donner une chance à ce système, mais le code est si mauvais et le nombre de fois où les choses se cassent ou les fonctionnalités ne fonctionnent pas est choquant. Nous avons mis à niveau notre service et la moitié des éléments ont cessé de fonctionner... Mon directeur en a tellement marre de les utiliser que nous allons migrer vers Hubspot ou autre chose. Leur support client a été vraiment inférieur à la moyenne.</p> <p>+ Avantages : La fonction d'enregistrement des appels.</p> <p>- Inconvénients : C'est lent, tombe parfois en panne, les appels ne fonctionnent pas la moitié du temps, la saisie des numéros à appeler ne peut pas se faire de certaines manières sur certains formulaires, le support est lent. Les vues de listes intelligentes laissent beaucoup trop d'espace en haut de l'écran, vous ne pouvez donc voir que quelques contacts à la fois.</p>

(Capterra)

Service & Support

4.5



5.0 ★★★★★ Dec 27, 2022

Zendesk Review: Brilliant tool!

Reviewer Function: IT Services Company Size: 10B - 30B USD Industry: Finance (non-banking) Industry

Best support we have received! We have exactly what we require to support customer interactions

What is Zendesk?

Zendesk Support is intuitive, and it's built with support agents in mind. Everything they need lives in a single, dynamic help desk interface so it's easy to be productive and manage customer interactions.

(Gartner)

RSE : 9/10

LA DURABILITÉ ENVIRONNEMENTALE CHEZ ZENDESK

Créer un futur durable, ensemble

Chez Zendesk, nous sommes conscients de l'importance capitale de l'environnement, et ressentons l'urgence d'agir pour le climat. C'est pourquoi nous nous engageons à décarboner notre chaîne de valeur et à contribuer à l'effort international pour un avenir neutre en carbone.

[Lire notre rapport d'impact global](#) [Regardez la vidéo](#)



Notre approche

Réduire

Nous réduisons les émissions de notre chaîne de valeur en optimisant nos propres opérations et en impliquant nos fournisseurs.

Compenser

Nous réduisons nos émissions résiduelles en achetant une quantité croissante de compensations carbone de haute qualité.

Accélérer

Nous utilisons nos ressources financières pour accélérer le développement de technologies d'élimination du carbone et pour progresser vers une économie neutre en carbone.

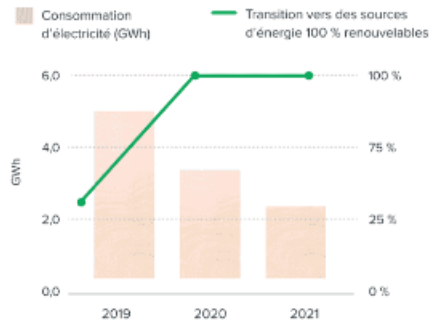
Aligné sur les objectifs de développement durable des Nations unies



Nos progrès

Chez Zendesk, nous exploitons le pouvoir unique de notre entreprise pour lutter contre le changement climatique : nos bureaux, notre hébergement de données, les déplacements de nos employés et notre chaîne d'approvisionnement. Nous avons accompli de gros progrès au cours des dernières années.

Consommation d'électricité et énergie renouvelable



Nos bureaux mondiaux

Depuis 2019, nous avons réduit la consommation électrique de nos bureaux de 44 %. Nous avons également atteint notre objectif de 100 % d'énergie renouvelable en achetant de l'énergie propre fournie par les services publics et des certificats d'attributs d'énergie (EAC) de haute qualité équivalant à la quantité d'électricité consommée dans nos bureaux mondiaux.

L'hébergement de nos données

Nos voyages d'affaires

Notre chaîne logistique

Investir dans l'élimination du carbone

Nous savons que réduire les émissions de carbone ne suffit pas. C'est pourquoi nous investissons dans des solutions naturelles et des technologies axées sur l'ingénierie pour éliminer les émissions de carbone de l'atmosphère.



Rapport de vérification indépendant de l'exercice 2022

Signaler



Lisez le rapport →

Engagement en matière de neutralité carbone et d'objectifs fondés sur la science

Article



Lisez l'article →

Engagement en matière d'élimination du carbone

Article



Lisez l'article →

Politique environnementale de Zendesk

Politique



Lisez notre politique →

Rapport d'impact global Zendesk 2021

Rapport annuel



Lisez le rapport →

La restauration de notre environnement donne de l'espoir

Article de blog



Lisez l'article →

Un engagement social et philanthropique

L'impact social chez Zendesk

Grâce à nos programmes d'impact social, nous mettons nos ressources au service des missions de nos partenaires à but non lucratif et nous donnons à nos employés les moyens de devenir activement des citoyens du monde. Nous concentrons nos efforts sur les domaines pour lesquels nous sommes particulièrement bien placés. Nos dons en subventions via la Fondation Zendesk, en expertise via nos programmes d'engagement de nos employés et en produits via notre programme Tech for Good ont fait une différence tangible au sein de notre communauté mondiale.

Fondation Zendesk

Zendesk a misé sur le volontariat de nos collaborateurs pour assurer la cohésion des équipes pendant la pandémie de Covid-19 et la transition généralisée vers le télétravail. En 2021, nos employés se sont engagés auprès de plus de 50 ONG via nos programmes d'impact social, en parrainant des étudiants et des demandeurs d'emploi, en créant des cartes de vœux et en participant à des programmes éducatifs et de sensibilisation.



En 2022, nous avons rebaptisé notre organisme de bienfaisance Zendesk Charitable Foundation et lancé un nouveau site web, zendesk.org.

2 524 000 \$

Montant total des dons réalisés en 2022 par la Fondation Zendesk

67

organisations à but non lucrative recevant des subventions de la Fondation Zendesk

25

lauréats du prix Tech for Good Impact

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



Encourager la communauté

En 2022, nous avons soutenu des organisations du monde entier qui s'efforcent de soutenir leurs communautés et d'aider les gens à s'épanouir. Qu'il s'agisse de soutenir les sans-abri, d'améliorer les services de garde d'enfants ou d'encadrer les jeunes à risque, Zendesk renforce les communautés du monde entier, que ce soit par l'octroi de subventions de la Zendesk Foundation et par l'action bénévole de ses employés.

Créer des parcours professionnels dans le domaine des technologies

Pour aider à combler le manque d'opportunités pour les personnes de couleur, les femmes et les autres groupes sociaux marginalisés ou négligés, la Fondation Zendesk a lancé une nouvelle initiative dans le cadre de son programme Tech for Good : le programme Career Pathways.

Dans le cadre de ce programme, la Fondation Zendesk offre gratuitement des licences de logiciels Zendesk et des crédits de certification pour aider les participants à se former à des carrières dans le domaine de la CX. Nos partenaires à but non lucratif fournissent les outils et le soutien supplémentaires dont les étudiants ont besoin pour réussir, ce qui peut inclure l'accès aux ordinateurs, la formation aux compétences de base, la préparation aux entretiens d'embauche et l'orientation professionnelle.

Promouvoir la résilience

Du fait de notre statut en tant qu'entreprise mondiale, lorsqu'une crise survient quelque part dans le monde, nous la ressentons tous. Nous avons tous des amis, des collègues, des partenaires et des clients qui sont touchés, nous suivons de près l'actualité et nous cherchons des moyens de les aider.

- En mars 2022, nous avons assisté avec horreur au déclenchement de la guerre dévastatrice en Ukraine. Toute la passion, l'empathie et l'âme de nos collaborateurs nous ont stupéfiées. La Zendesk Foundation a fait don de 800 000 dollars à l'International Rescue Committee et à la World Central Kitchen pour soutenir les efforts déployés en Ukraine et dans les régions avoisinantes.
- En outre, tout au long de l'année 2022, le programme Tech for Good de la Fondation Zendesk a fourni plus de 400 000 dollars en dons de produits à des organisations soutenant les Ukrainiens, notamment le [Center for Humanitarian Technology](#), la Croix-Rouge polonaise et [Unterkunft Ukraine](#).

“

Je crois vraiment que les entreprises ont la responsabilité de contribuer à la société et d'avoir un impact positif, et je suis profondément impressionné par le dévouement de Zendesk en matière d'initiatives d'impact social. Joindre mes forces à celles d'une entreprise dont la priorité est d'avoir un impact positif sur le monde a été pour moi une expérience incroyablement enrichissante et significative.



Kyle Studnicka-Pineda

Représentant senior de la recherche sortante

“

Apprendre le métier d'agent d'assistance client est un premier pas fantastique dans une carrière. En nous associant à des organisations à but non lucratif et en faisant don du logiciel Zendesk et du programme de formation des agents de CX, nous espérons contribuer à rétablir l'égalité des chances pour les groupes marginalisés et permettre à un plus grand nombre d'individus de participer à une carrière dans le secteur de l'innovation.



Alana Ramo

Directrice de Tech for Good

Impact Awards Tech for Good 2022

En 2022, Tech for Good a organisé la première édition des Impact Awards. De juin à octobre 2022, l'équipe de Tech for Good a recueilli plus de 600 candidatures d'organisations à but non lucratif du monde entier. L'équipe de Zendesk en charge de son impact social mondial a sélectionné 25 récipiendaires sur la base de leurs propositions d'utilisation des produits Zendesk et de leur adéquation avec la mission de la Fondation Zendesk, qui est de promouvoir la résilience, d'encourager les communautés et d'améliorer l'accès à des carrières dans le domaine de la technologie.

« Les Tech for Good Awards sont nés du désir de développer l'impact des organisations d'utilité publique en les dotant non seulement des subventions dont elles ont besoin, mais aussi des solutions technologiques les plus nécessaires », a déclaré Megan Trotter, vice-présidente de l'impact social chez Zendesk. « En découvrant le travail effectué par les organisations candidates dans le monde entier, nous avons pu constater l'urgence du besoin de technologies capables d'informer et de relier rapidement les communautés ».

Quatre bénéficiaires ont reçu des subventions de 50 000 dollars et 21 autres organisations ont reçu des subventions comprises entre 5 000 et 25 000 dollars, l'ensemble des 25 organisations recevant également une licence Zendesk gratuite. Toutes ces organisations ont donné une explication convaincante de la manière dont la suite de produits d'assistance client Zendesk les aiderait à développer leurs opérations, à améliorer leur efficacité, à donner plus de pouvoir à leurs clients ou à avoir un plus grand impact. Les quatre premiers bénéficiaires des subventions sont [Rare](#), un des principaux moteurs mondiaux de changement social en faveur des personnes et de la nature ; [Mobile Pathways](#), une organisation qui a pour mission

d'aider les immigrants à obtenir des informations juridiques fiables grâce à la technologie mobile ; [Globally ReUp](#), avec son Refugee Upskilling Program (ReUP), un programme de perfectionnement de la main-d'œuvre œuvrant pour permettre aux réfugiés Afghans nouvellement arrivés de trouver des opportunités d'emploi intéressantes dans le secteur de la technologie ; et [Spring ACT](#), le premier chatbot au monde qui aide les survivants de violences domestiques.



Nous pensons que la démocratisation de l'accès à la technologie est un élément clé pour l'instauration d'une société plus équitable. Si donner aux organisations à but non lucratif un accès à une technologie facile à utiliser et à mettre en œuvre nous permet de contribuer au changement social, alors c'est de notre devoir de le faire largement.




Adrian McDermott
Directeur technique de Zendesk

MONDE	AMER			LATAM	EMEA		APAC
Rare	Career Village	ITDRC	Sidekick	Alma Cívica	ARDC	P3	Good Business Lab
Mobile Pathways	Change Machine	One Tree Planted	Worthy Mentoring	Asociación Civil Impacto	AMERA International	Women In Technology	Rocket Learning
Globally ReUp	DCU Next Generation	RISE/The Mom Project		Somos Proyectos Sociales	Kwanele		
Spring ACT	Freeworld	ShelterTech			Lagos Food Bank Initiative		

(Zendesk)

Zendesk Inc (en anglais seulement) Classement ESG



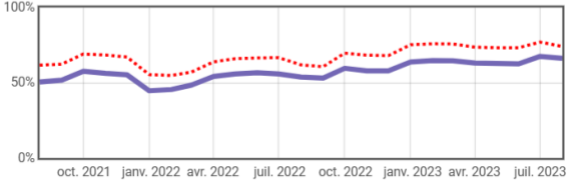
66

Classement ESG (%)
par rapport à
32 648 entreprises

Bas 0-29 30-39 40-49 50-59 60-79 80-100 Haut

Historique des classements ESG

— Compagnie - - - Industrie



Date	Compagnie (%)	Industrie (%)
oct. 2021	50	60
janv. 2022	55	65
avr. 2022	45	60
juil. 2022	55	65
oct. 2022	55	65
janv. 2023	60	70
avr. 2023	60	70
juil. 2023	65	75



34 Sources pour cette entreprise

Pas de problèmes spéciaux
Affecter cette entreprise

La moyenne de l'industrie est pour le 2091 entreprises dans l'industrie **du logiciel et de l'Internet**

Actualités ESG Emplois ESG

Partager ce résumé

[Zendesk Inc Description](#)

[Ouvrir](#)

[\(csrhub\)](#)

Bard :

« Dans son rapport d'impact 2022, Zendesk, un fournisseur de solutions de service client et de gestion des ventes, a mis en évidence ses efforts visant à avoir un impact positif sur le monde. La société a déclaré avoir atteint les objectifs suivants :

- Réduire son impact environnemental : Zendesk a réduit ses émissions de carbone de 20 % par rapport à l'année précédente. La société a également mis en place des programmes de recyclage et de compostage dans ses bureaux du monde entier.
- Favoriser la diversité, l'équité et l'inclusion : Zendesk a atteint la parité hommes-femmes dans ses effectifs. La société a également mis en place des programmes de sensibilisation à la diversité et à l'inclusion.
- Soutenir les communautés locales : Zendesk a fait un don de 10 millions de dollars à des organisations à but non lucratif qui soutiennent des causes telles que la justice sociale, l'environnement et l'éducation.

Voici quelques-uns des détails spécifiques de la manière dont Zendesk a atteint ces objectifs :

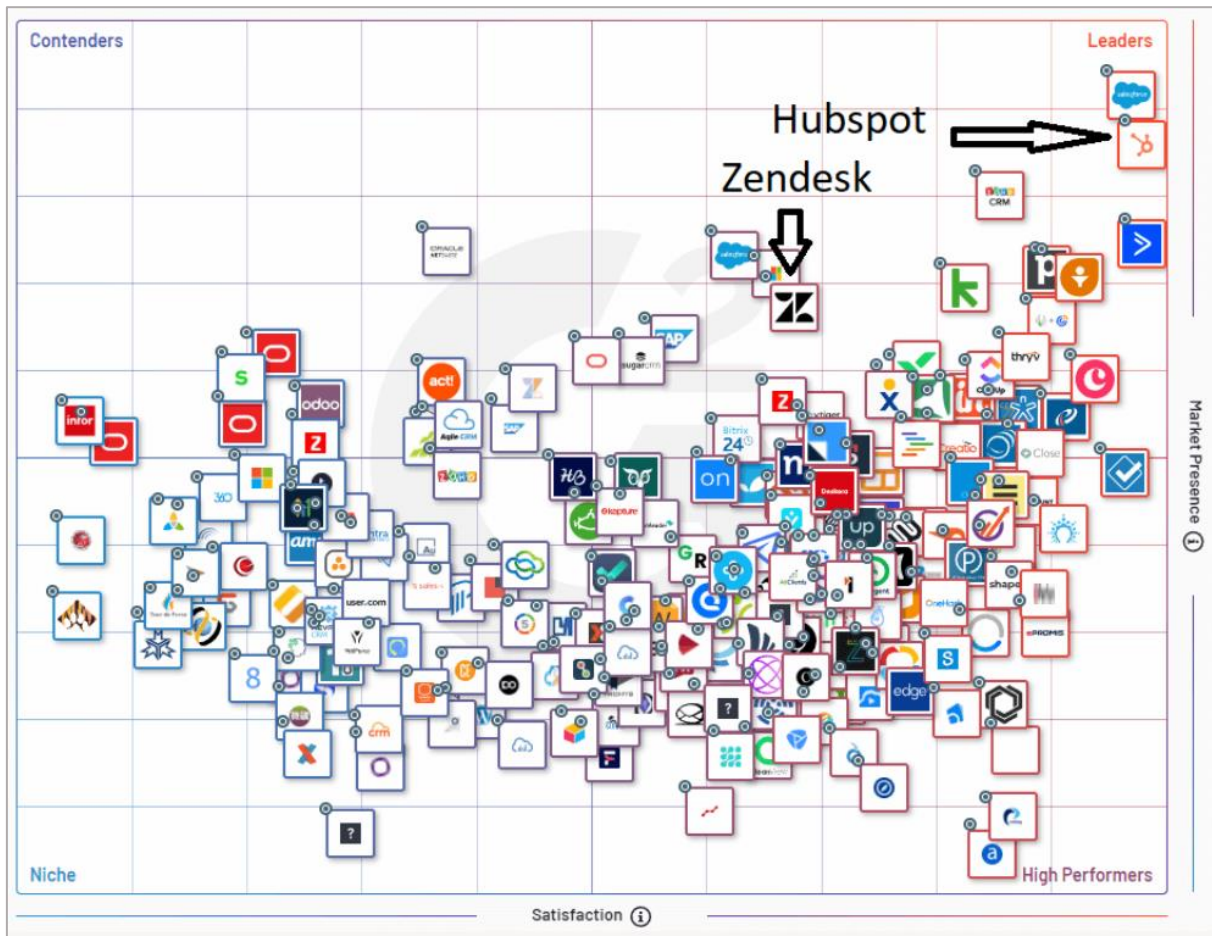
- Réduire son impact environnemental : Zendesk a mis en œuvre un programme de télétravail flexible pour ses employés, ce qui a permis de réduire les déplacements. La société a également investi dans des technologies économes en énergie, telles que des panneaux solaires et des systèmes de chauffage et de climatisation à haut rendement.
- Favoriser la diversité, l'équité et l'inclusion : Zendesk a mis en place des programmes de formation et de sensibilisation à la diversité et à l'inclusion pour ses employés. La société a également créé un fonds de bourses d'études pour les étudiants issus de minorités.
- Soutenir les communautés locales : Zendesk a soutenu des organisations à but non lucratif dans plus de 50 pays. La société a également lancé un programme de bénévolat pour ses employés.

Zendesk a déclaré qu'il continuera à travailler pour avoir un impact positif sur le monde. La société a fixé de nouveaux objectifs pour 2023, notamment réduire ses émissions de carbone de 30 % et atteindre la parité hommes-femmes dans ses postes de direction. »

Ressources mises à disposition : 10/10

Ressources	Oui / Non	Commentaires
Forum / communauté clients	Oui	Source
Livres blancs, infographies, études	Oui	Source
Tutoriels et formations	Oui	Formation disponible quand on contact l'entreprise
Blog	Oui	Source
Webinaires, vidéos	Oui	Source
Témoignages clients	Oui	Source
Études de cas	Oui	Source
Démonstrations	Oui	Source
Si autre, préciser		

Positionnement : 8,5/10



(G2)

Figure 1: Magic Quadrant for the CRM Customer Engagement Center



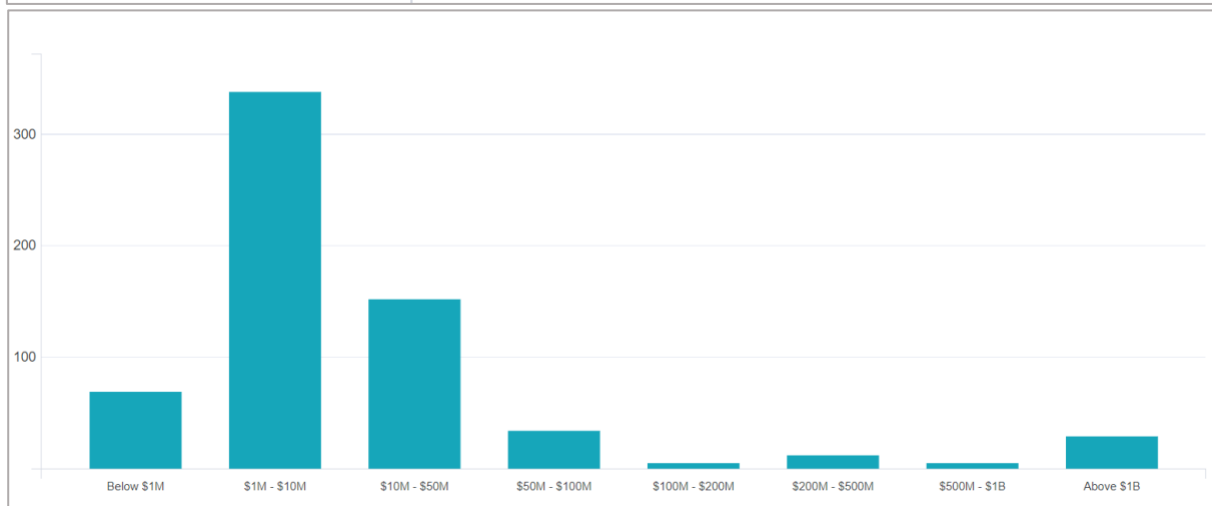
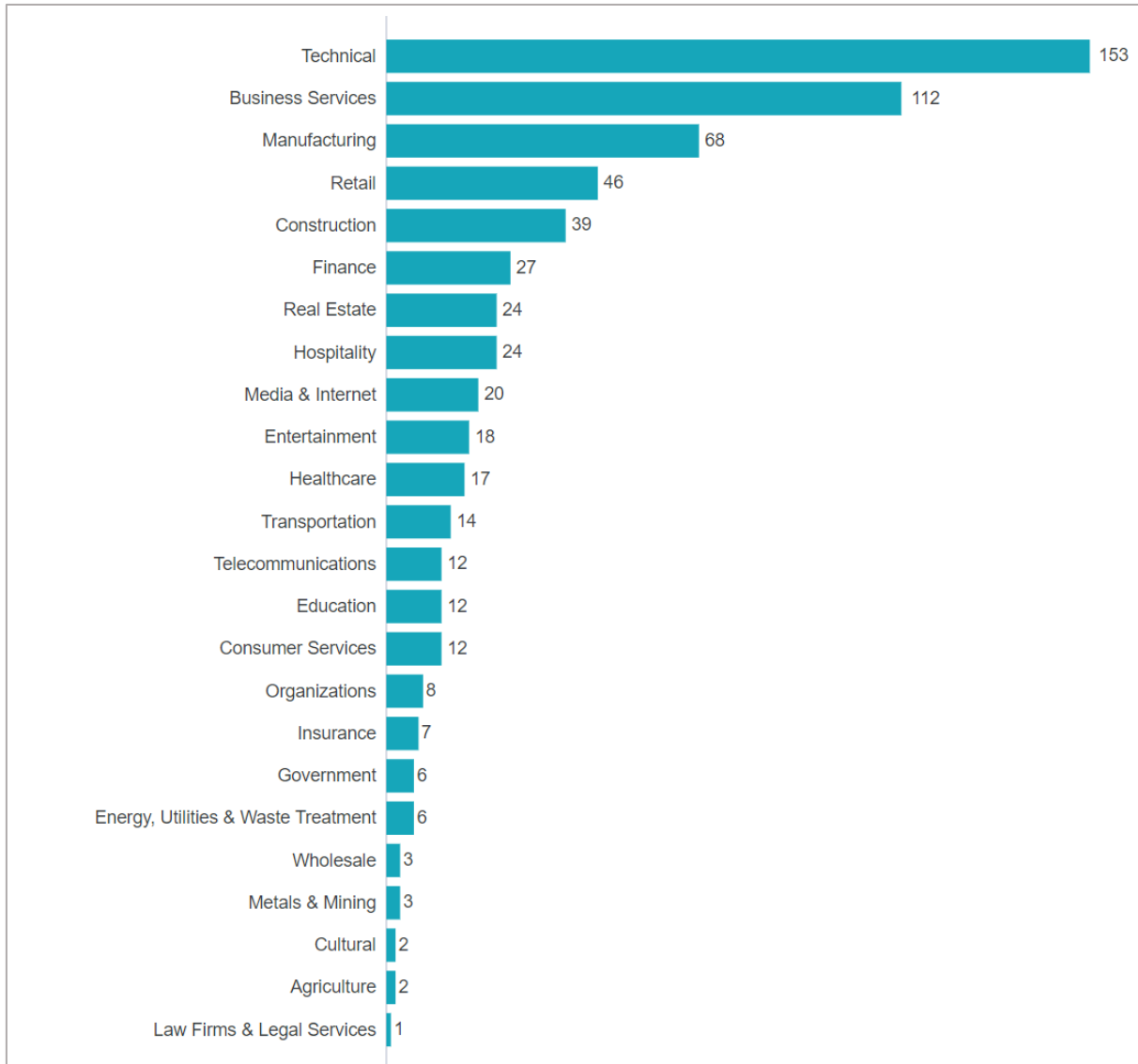
Source: Gartner (June 2021)

(Zendesk : CRM)

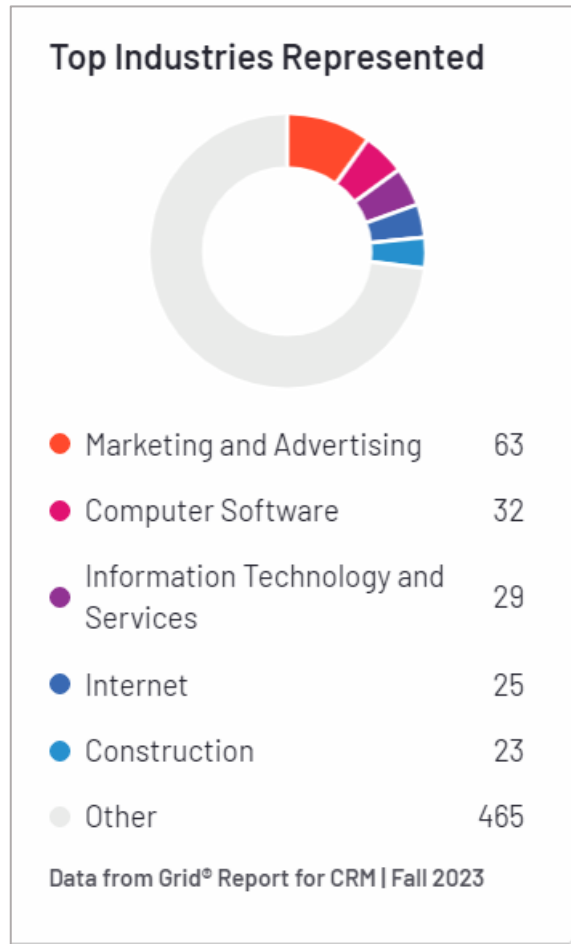


([Zendesk](#) : Solution Service Client)

Compatibilité :



(HG Insights)



(G2)

Reviewer Insights and Demographics

Company Size	Industry	Deployment Region
<50M USD	34% IT Services	26% North America 48%
50M-1B USD	41% Services (non-Government)	14% Asia/Pacific 32%
1B-10B USD	16% Miscellaneous	10% Europe, Middle East and Africa 18%
10B+ USD	8% Media	6% Latin America 2%
Gov't/PS/Ed	1% Other	44%

(Gartner)

Secteurs	Nom	Chiffre d'Affaire en million	Activité	Nombre d'employés	Pays du siège
Services	Eversheds LLP	2 milliards de dollars	Services juridiques	1 000 à 10 000	Royaume-Uni
	Tech Data Corporation	35 milliards de dollars	Informatique et électroniques	1 000 à 10 000	États-Unis
	Royal LePage	2 milliards de dollars	Immobilier	1 000 à 10 000	Canada
	Panacea Biotec	1,5 milliard de dollars	Santé, pharmacie et biotechnologie	1 000 à 10 000	Inde
	Santu	10 milliards de dollars	Logiciels et Internet	> 100 000	Australie
	Tucows	De 200 000 000 à 499 999 999	Télécommunications	De 1 000 à 4 999	Canada
	Roblox	2,23 milliards	Services professionnels	2 128	États-Unis
Production industrielle	Funko Inc	1,32 milliard	Fabrication	1 466	États-Unis
	Ironwear	De 1 000 000 à 9 999 999	Fabrication	Moins de 10	États-Unis
Construction	Boral	8 milliards de dollars	Matériaux de construction	50 000 à 100 000	Australie
Gouvernement - ONG					
	Kiva.org	De 10 000 000 à 49 999 999	Organisations	De 50 à 199	États-Unis
	United States Tennis Association (USTA)	De 200 000 000 à 499 999 999	Organisations	De 5 000 à 9 999	États-Unis
Activités financières					
	&R Block	2,5 milliards de dollars	Services financiers	10 000 à 50 000	États-Unis
Distribution					
	Polaris	3,3 milliards	Équipement de plein air	5 000	États-Unis
	P.Freshly	1,2 milliard	Produits alimentaires et boissons	1 000	États-Unis
	Purple	De 200 000 000 à 499 999 999	Commerce de détail	De 500 à 999	États-Unis
	Funko	De 500 000 000 à 999 999 999	Commerce de détail	De 1 000 à 4 999	États-Unis
	Conrad Electronic	1 milliard	Vente au détail	3 500	Allemagne
	CarParts.com	582 millions	Vente au détail	1 529	États-Unis
	Staples Canada	2,30 milliards	Vente au détail	15 000	Canada
	Staples	2,30 milliards	Vente au détail	15 000	Canada
Énergie					
	EDVSA	1 milliard de dollars	Pétrole et énergie	1 000 à 10 000	Argentine
Aérospatial - défense					
Transport - logistique					

Tailles					
0 à 2M					
	Ironwear	De 1 000 000 à 9 999 999	Fabrication	Moins de 10	États-Unis
2 à 10M					
	Ironwear	De 1 000 000 à 9 999 999	Fabrication	Moins de 10	États-Unis
10 à 50M					
	Kiva.org	De 10 000 000 à 49 999 999	Organisations	De 50 à 199	États-Unis
50 à 200M					
	Kiva.org	De 10 000 000 à 49 999 999	Organisations	De 50 à 199	États-Unis
	United States Tennis Association (USTA)	De 200 000 000 à 499 999 999	Organisations	De 5 000 à 9 999	États-Unis
	CarParts.com	582 millions	Vente au détail	1 529	États-Unis
200 à 1mrd					
	Tucows	De 200 000 000 à 499 999 999	Télécommunications	De 1 000 à 4 999	Canada
	United States Tennis Association (USTA)	De 200 000 000 à 499 999 999	Organisations	De 5 000 à 9 999	États-Unis
	STANDARD	500 millions	Électronique grand public	500	États-Unis
	Beverage	200 millions	Produits alimentaires et boissons	200	États-Unis
> 1mrd					
	&R Block	2,5 milliards de dollars	Services financiers	10 000 à 50 000	États-Unis
	Cleo	1 milliard de dollars	Vêtements et mode	1 000 à 10 000	Canada
	Eversheds LLP	2 milliards de dollars	Services juridiques	1 000 à 10 000	Royaume-Uni
	Tech Data Corporation	35 milliards de dollars	Informatique et électroniques	1 000 à 10 000	États-Unis
	Royal LePage	2 milliards de dollars	Immobilier	1 000 à 10 000	Canada
	Panacea Biotec	1,5 milliard de dollars	Santé, pharmacie et biotechnologie	1 000 à 10 000	Inde
	Santu	10 milliards de dollars	Logiciels et Internet	> 100 000	Australie

(Rapport de références)

Services	8
Production industrielle	8
Distribution	8
Activités financières	8
Gouvernements et ONG	8
Énergie	6
Transport et logistique	8
Construction	8
Aérospatial et défense	8

0 à 2 millions d'€	9
2 à 10 millions d'€	9
10 à 50 millions d'€	8
50 à 200 millions d'€	7
200 millions à 1 milliard d'€	6
Plus d'1 milliard d'€	6