



PROFESSIONAL USER RATING: CLOUD BUSINESS SOLUTIONS

# RESEARCHNOTE

## CLOUD CRM

Zusammenfassung der Ergebnisse aus der Anwenderstudie „Cloud Business Solutions“ für die Lösung und den Service der Zoho Corporation

### Autor

Pascal Brunnert  
Analyst

techconsult GmbH  
Baunsbergstraße 37  
D-34131 Kassel

Telefon: +49 (0) 561 8109 0  
Telefax: +49 (0) 561 8109 101

E-Mail: [info@techconsult.de](mailto:info@techconsult.de)  
Web: [www.techconsult.de](http://www.techconsult.de)

# INHALT

Zoho-Positionierung im Ergebnisdiamanten Cloud CRM .....	3
Anwenderbewertungen für Zoho .....	4
Zoho Company Rating (Anbieterbewertung) .....	4
Zoho Solution Rating (Lösungsbewertung) .....	6
Fazit und Empfehlungen .....	7
Weitere Informationen .....	8

## Methodik, Zielgruppe und Verwendungsmöglichkeiten

Die vorliegende Research Note basiert auf den Ergebnissen der durchgeführten Anwenderbefragung „PUR – Cloud Business Solutions“ im Lösungsbereich „Cloud CRM“. Im Rahmen der Befragung wurden über 2.000 Anwendungsexpertinnen & -experten zu fünf Lösungsbereichen für Cloud Business Solutions befragt. Die Bewertung der Anbieter innerhalb der Lösungsbereiche erfolgte in den Dimensionen Company Rating (Anbieterbewertung) und Solution Rating (Lösungsbewertung) mit ca. 70 Kriterien in 13 Unterkategorien. Aus der Gruppe der relevanten Anbieter für den jeweiligen Lösungsbereich werden die Anbieter mit den besten Bewertungen der Nutzer und mit einer ausreichend hohen Interviewanzahl in den „PUR-Diamanten“ aufgenommen und dargestellt. Die hier zusammengefassten Ergebnisse richten sich vornehmlich an Anwenderinnen und Anwender, Partnerunternehmen und unabhängige IT-Dienstleister, die Produkte des Anbieters einsetzen oder nutzen wollen. Die Beauftragung der Research Note durch den Anbieter erfolgte nach Abschluss der Studie. Der Anbieter hat daran insofern mitgewirkt, dass weitere Informationen zur Verfügung gestellt wurden.

## Copyright

Dieser Bericht wurde von der techconsult GmbH verfasst. Die darin enthaltenen Daten und Informationen wurden gewissenhaft und mit größtmöglicher Sorgfalt nach wissenschaftlichen Grundsätzen ermittelt. Für deren Vollständigkeit und Richtigkeit kann jedoch keine Garantie übernommen werden, daher sollten sie auch nicht als alleinige Handlungsgrundlage genutzt werden. Eine Entscheidung sollte immer einzelfallspezifisch, mit der nötigen Sorgfalt und ggf. Beratung getroffen werden. Alle Rechte am Inhalt, auch die der Übersetzung, liegen bei der techconsult GmbH. Vervielfältigungen, auch auszugsweise, sind nur mit schriftlicher Genehmigung der techconsult GmbH gestattet.

## Disclaimer

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen etc. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften. In dieser Studie gemachte Referenzen zu irgendeinem spezifischen kommerziellen Produkt, Prozess oder Service durch Markennamen, Handelsmarken, Herstellerbezeichnung etc. bedeutet in keiner Weise eine Bevorzugung durch die techconsult GmbH.

# ZOHO-POSITIONIERUNG IM ERGEBNISDIAMANTEN

## CLOUD CRM

Zoho hat im Debütjahr des Professional User Ratings – Cloud Business Solutions (PUR CBS) im Lösungsbereich „Cloud CRM“ die Auszeichnung als Champion ergattern können. Die Anwenderinnen und Anwender ihrer Lösung betonten diverse Besonderheiten von Zoho, die im Verlauf dieser Research Note hervorgehoben werden.

Die im Diamanten dargestellten Gesamtergebnisse ergeben sich durch die Zusammenführung der zahlreichen Einzelbewertungen in den beiden Dimensionen „Company Rating“ und „Solution Rating“, in denen jeweils die Services des Anbieters und die Lösung bewertet wurden.

Durch die Evaluierung dieser für die Kundschaft besonders relevanten Aspekte wird eine ganzheitliche Ergebnisdarstellung ermöglicht.

Im Bereich „Cloud CRM“ konnten sich 29 von 46 marktrelevanten Anbietern eine Position im Ergebnisdiamanten sichern. Aufgrund der hervorragenden Bewertungen der Anwendungsexpertinnen & -experten, sowohl auf Lösungsebene als auch auf Ebene des Unternehmens, setzt sich Zoho deutlich vom Durchschnitt ab und nimmt einen der Spitzenplätze im Diamanten ein.

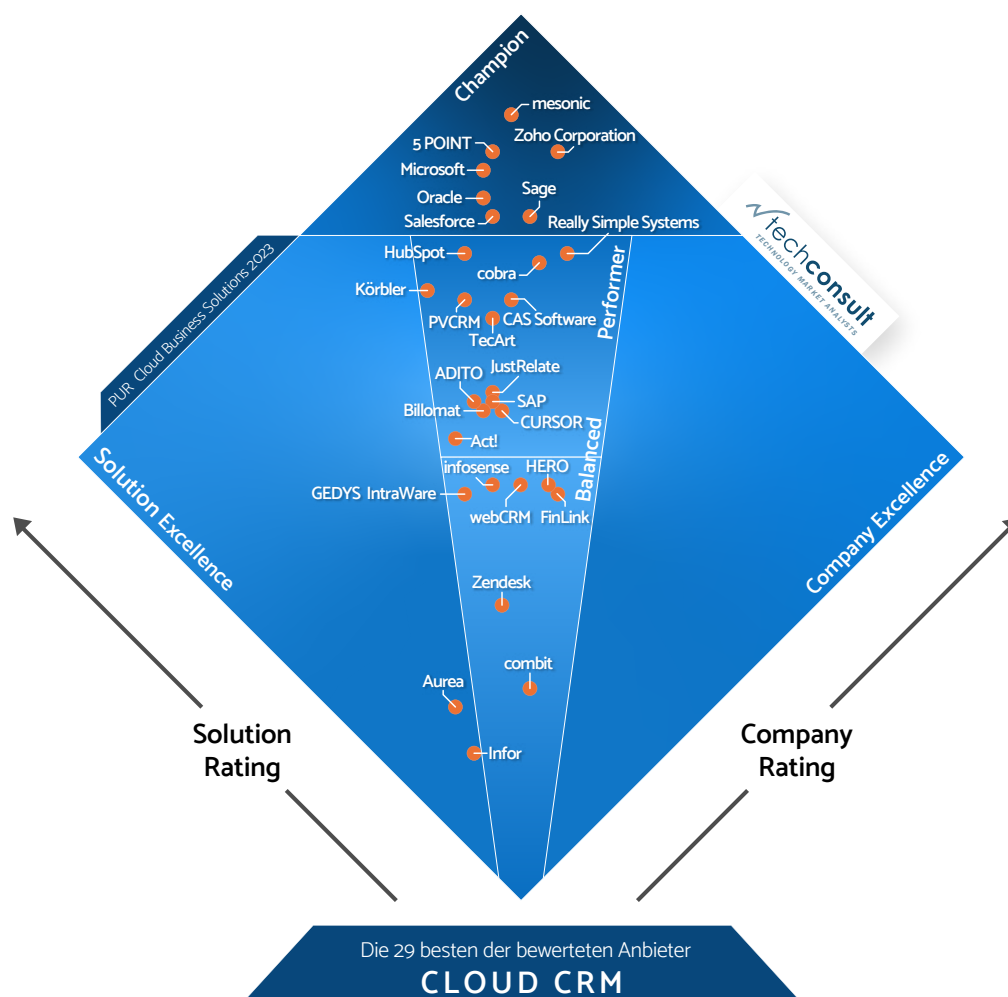


Abbildung 1: PUR CBS 2023 Diamant „Cloud CRM“

## ANWENDERBEWERTUNGEN FÜR ZOHU

Die Anwenderinnen und Anwender haben die besten Cloud-CRM-Lösungen gekürt und sehen Zoho hierbei als einen der Top-Anbieter von Cloud-Business-Lösungen an.

Sowohl auf Anbieter- als auch auf Lösungsebene schneidet Zoho exzellent ab und sticht im Vergleich zur Konkurrenz klar hervor.

”

### Sridhar Iyengar

Geschäftsführer von Zoho Europe

#### zu der „Champion“-Positionierung von Zoho:

„Wir sind sehr stolz und fühlen uns geehrt, als Champion ausgezeichnet zu werden. Es bestätigt all die Arbeit, die in den Aufbau einer Produktreihe geflossen ist, die wir seit rund zwanzig Jahren entwickeln, und zeigt das Vertrauen, das unsere Kunden in die CX-Plattform von Zoho gesetzt haben. [...] Zoho CRM ist eines unserer ausgereiftesten Produkte und wir suchen ständig nach neuen Möglichkeiten, um das Angebot für unsere Kunden zu verbessern. Wir beobachten den Markt sehr genau, um sicherzustellen, dass wir Innovationen einführen, die den zukünftigen Anforderungen des Unternehmens entsprechen, und hören nicht nur zu, sondern setzen jedes Feedback in der Produktentwicklung um.“

“

## ZOHO COMPANY RATING (ANBIETERBEWERTUNG)

Auf Ebene der Anbieterbewertung erreicht Zoho insgesamt einen Indexwert von 71 von 100 Indexpunkten und liegt somit deutlich über dem anbieterübergreifenden Durchschnitt von 59 Indexpunkten. Zoho kann hier mit dem Bestwert aufwarten und etabliert sich auch über alle Unterkriterien des Company Ratings hinweg als einer der Spitzenreiter.

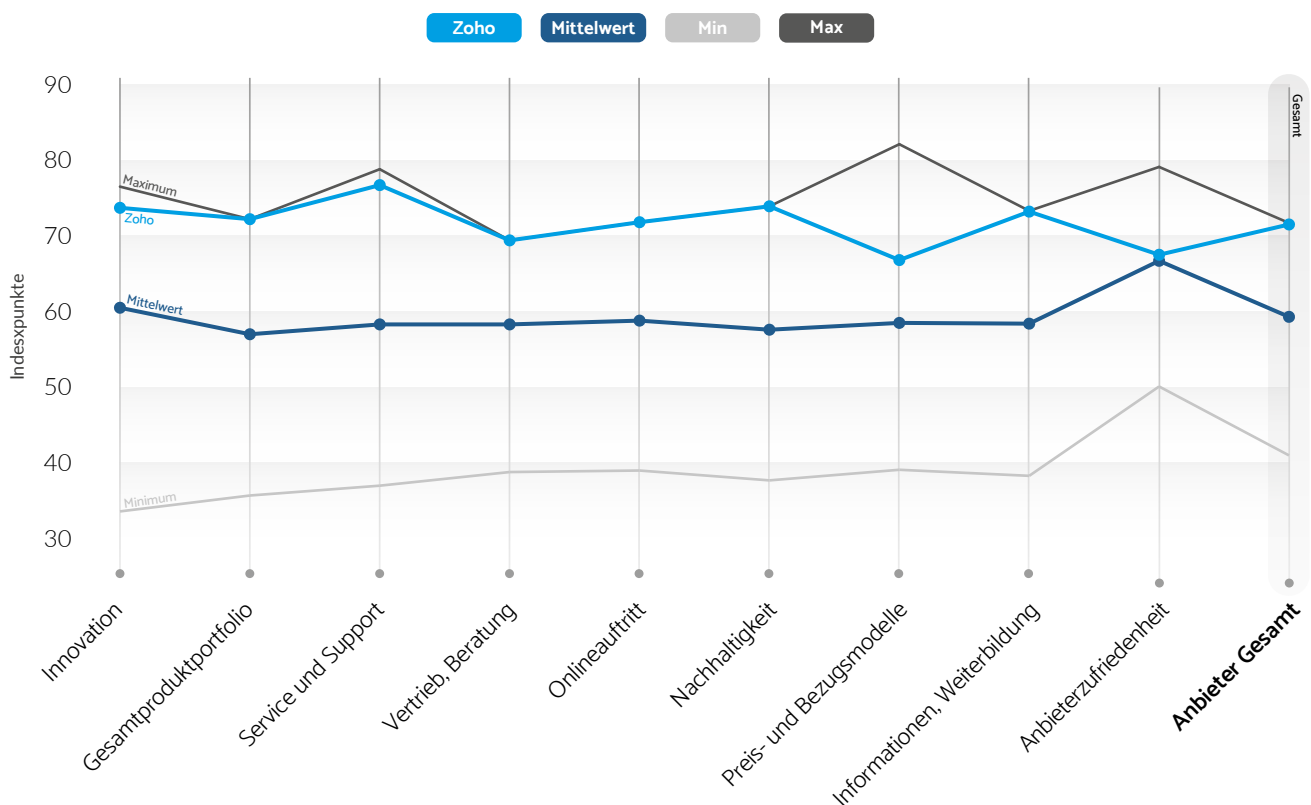
Vor allem das umfangreiche Produktportfolio der Zoho Corporation wird von ihrer Kundschaft sehr geschätzt. Hier erreicht das Unternehmen mit einem Wert von 71 den absoluten Bestwert, womit sie sich klar über dem Durchschnitt der restlichen Anbieter (56 Prozent) positionieren. Besonders bei Prozessen mit intensiver Kundennähe kann Zoho glänzen, denn Service und Support sowie die Beratungsleistungen stellen die absoluten Steckenpferde des Unternehmens dar.

„Es geht uns nicht darum, einen schnellen Dollar (oder Euro) zu verdienen. Es gibt uns jetzt seit über 25 Jahren und wir haben vor, noch viel länger zu bestehen. Da wir uns in Privatbesitz befinden, haben wir das Privileg, uns auf die Betreuung unserer Kundschaft konzentrieren zu können, ohne die Ablenkung durch Aktionäre, den Aktienmarkt oder eine Ausstiegsstrategie zu benötigen. Das ist auch ein Verdienst unserer langjährigen Beschäftigten, die genau wissen, wie unsere Produkte aufgebaut sind, wo die Herausforderungen liegen und sind daher in der Lage, alle Probleme der Kundschaft zu lösen.“

Da wir die Kundenorientierung in den Mittelpunkt unseres Handelns stellen, ist es nur richtig, dass wir uns um einen hervorragenden Kundenservice und -support bemühen, und wir freuen uns, dass dies in dem von techconsult erhaltenen Feedback anerkannt wurde“, erklärt Sridhar Iyengar. Die Anwenderinnen und Anwender belohnten dieses umfangreiche Engagement mit besonders hohen Werten: In Service und Support erreichte Zoho mit einem Wert von 76 Punkten fast den Höchstwert, womit sie hier ebenfalls deutlich über dem Durchschnitt (58 Punkte) liegen. Bei der Beratung durch Partner konnte sich Zoho sogar erneut einen Bestwert (69 Punkte) sichern.

Zusätzlich zu den genannten Punkten erhält Zoho insbesondere hinsichtlich ihres umfangreichen Informationsangebots auf ihrer Internetpräsenz viel Lob von ihren Anwenderinnen und Anwendern: Auch hier konnte das Unternehmen einen absoluten Bestwert (71 Punkte) ergattern und sich merklich vom Durchschnitt (58 Punkte) abgrenzen. Eine so umfangreiche Kundenorientierung zahlt sich aus und bildet für Zoho das Fundament einer Platzierung als Champions im PUR Cloud Business Solutions 2023.

Die Abbildung 2 stellt die Indexpunkte der untersuchten Bewertungskriterien auf Anbieterebene im Durchschnitt, die Bewertungen von Zoho sowie die Minima und Maxima in den jeweiligen Kategorien dar.



**Abbildung 2: Anbieterbewertung Zoho im Vergleich**

## ZOHO SOLUTION RATING (LÖSUNGSBEWERTUNG)

Doch auch ein herausragendes Fundament allein genügt nicht, um von techconsult als Champion ausgezeichnet zu werden. Deshalb ist es wichtig, ebenfalls die Lösungsebene zu betrachten, denn auch hier kann Zoho sich von der Konkurrenz loslösen: Besonders hinsichtlich der allgemeinen Basiseigenschaften kratzt Zoho mit 72 Indexpunkten fast am Bestwert und zieht dem Durchschnitt aller bewerteten Anbieter (58 Punkte) klar davon. In diesem Zusammenhang schätzen die Anwenderinnen und Anwender vor allem den achtsamen Umgang des Unternehmens mit Compliance-Anforderungen sowie die Zugänglichkeit auf dem Desktop. „Da wir unseren gesamten Stack besitzen und alles von Grund auf so konzipiert haben, dass es nahtlos funktioniert, ergibt sich für unsere Kundschaft eine äußerst robuste Lösung. Wir überwachen die Compliance-Anforderungen in jedem Markt sehr genau, um sicherzustellen, dass unsere Produkte exakt das bieten, was unsere Kundschaft braucht. Für Nutzende, die auf verschiedenen Geräten arbeiten, ist die native Erfahrung wichtig. Wir haben parallele Initiativen ergriffen, um sicherzustellen, dass unsere Apps im Web, auf dem Handy und auf dem Desktop eine hervorragende Erfahrung bieten.

Mehrere unserer Apps sind als native Desktop-Versionen verfügbar, und wir verdoppeln unsere Anstrengungen in diesem Bereich. Kürzlich haben wir eine exklusive Desktop-App für die Zusammenarbeit und Produktivität am Arbeitsplatz eingeführt. Sie werden noch von uns hören, denn unsere Kundschaft ist von diesen Versionen begeistert“, so Sridhar Iyengar über die hervorragenden Ergebnisse von Zoho.

Der hohe Wert für die Produktloyalität und Kaufempfehlung (70 Punkte) im Vergleich zum Durchschnitt über alle Anbieter hinweg (66 Punkte) veranschaulicht sehr gut, wie erfolgreich Zoho mit ihrer Herangehensweise im Cloud-CRM-Bereich ist. Denn eine so hohe Produktloyalität spricht für den kundenorientierten Ansatz der Zoho Corporation, durch den es ihr gelingt, die Bedürfnisse ihrer Kundschaft einzufangen und in ihre Lösung zu integrieren.

Abbildung 3 zeigt die Indexwerte der abgefragten Oberkategorien auf Lösungsebene im Durchschnitt aller bewerteten Anbieter, die Bewertung von Zoho sowie die Minimal- und Maximalwerte auf.

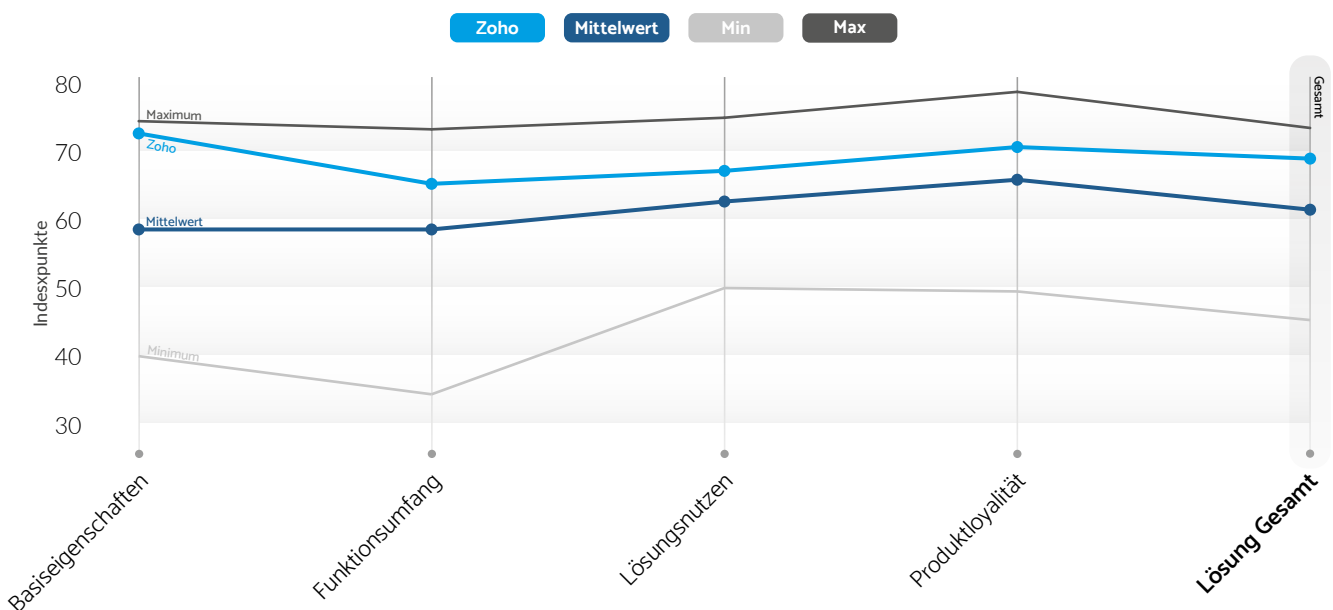


Abbildung 3: Lösungsbewertung „Cloud CRM“ im Vergleich

## FAZIT UND EMPFEHLUNGEN

Die Zoho Corporation positioniert sich als wegweisender Player im Cloud-CRM-Segment und kann sich aufgrund herausragender Bewertungen der Anwenderinnen und Anwender eine absolute Topposition im Cloud-CRM-Diamanten des Professional User Ratings – Cloud Business Solutions sichern. Besonders die zielgruppenorientierte Ausrichtung des gesamten Unternehmens sowie der Lösung selbst und die daraus resultierenden herausragenden Leistungen im Service und Support sowie in der Beratung stellen für Zoho ein langfristiges Erfolgsrezept dar.

Eine überdurchschnittlich hohe Produktloyalität und Empfehlungsrate untermauert die aufgezeigten Gesamtergebnisse von Zoho und verdeutlicht die starke Ausrichtung auf die Zufriedenheit ihrer Kundschaft. Nicht umsonst arbeiten die Beschäftigten selbst tagtäglich mit der eigenen Software, um Innovationspotenziale bereits im eigenen Arbeitsalltag aufzudecken.

In diesem Zusammenhang möchte sich Zoho immer weiterentwickeln, um sowohl der eigenen Kundschaft als auch sich selbst ein fortlaufend verbessertes und innovatives Produkt zur Verfügung zu stellen. So beschreibt Sridhar Iyengar voller Stolz: „Wir investieren einen erheblichen Teil unserer Gewinne in die Produktforschung und -entwicklung. Wir verbessern unsere Produkte regelmäßig und ohne Unterbrechung für Kundinnen und Kunden, was einer der Vorteile eines cloud-basierten Unternehmens ist.“

Als Folge daraus wird unsere Kundschaft in diesem Jahr und auch zukünftig viele Innovationen erleben. Unsere CX-Plattform hat sich in den letzten 15 Jahren kontinuierlich weiterentwickelt. Kundinnen und Kunden werden im nächsten Jahr und darüber hinaus mehr Möglichkeiten auf Unternehmens-ebene erhalten. Wir wollen die Verwendung von CRM für Unternehmen mit aktuell begrenztem Nutzungsgrad nicht erschweren, weshalb wir 2020 ein CRM-Einstiegssystem namens Bigin einführen. Wir werden weiterhin daran arbeiten, die Bedürfnisse aller Unternehmen zu erfüllen, und uns dabei sowohl auf den KMU- als auch auf den Enterprise-Markt konzentrieren“.

Angesichts solch ausschlaggebenden Erfolgen und vielversprechenden Zukunftsaussichten, sind Entscheiderinnen und Entscheider, die auf der Suche nach einer neuen cloud-basierten CRM-Lösung sind, gut damit beraten, Zoho in die engere Auswahl zu ziehen, um langfristig einen kompetenten Partner an ihrer Seite zu haben, der sich ganz auf ihre Bedürfnisse ausrichtet.

## WEITERE INFORMATIONEN

### ÜBER „PUR – CLOUD BUSINESS SOLUTIONS“

Das „Professional User Rating: Cloud Business Solutions 2023“ (PUR CBS) ist eine unabhängige Befragung von Anwenderinnen und Anwendern des Research- und Analystenhauses techconsult. 2.000 Anwenderunternehmen wurden zur Bewertung ihrer Cloud-Lösungen aus insgesamt 5 Bereichen gebeten, darunter auch das „Cloud CRM“. Die Bewertungen erfolgten in den Dimensionen Company Rating und Solution Rating mit mehr als 70 Kriterien in 13 Unterkategorien.

### ÜBER TECHCONSULT

Als Research- und Analystenhaus ist techconsult seit 30 Jahren der Partner für Anbieter und Nachfrager digitaler Technologien und Services. Die techconsult GmbH wird vom geschäftsführenden Gesellschafter und Gründer Peter Burghardt am Standort Kassel mit einer Niederlassung in München geleitet.

#### Impressum:

techconsult GmbH  
Baunsbergstraße 37  
34131 Kassel  
Tel: +49 561 8109 0  
Fax: +49 561 8109 101  
E-Mail: [info@techconsult.de](mailto:info@techconsult.de)  
Web: [www.techconsult.de](http://www.techconsult.de)

#### Kontakt:

Pascal Brunnert  
Analyst  
E-Mail: [pascal.brunnert@techconsult.de](mailto:pascal.brunnert@techconsult.de)  
Tel: +49 561 8109 176

### ÜBER ZOHU CORPORATION

Mit mehr als 55 Applikationen in fast allen wichtigen Geschäftskategorien, einschließlich Vertrieb, Marketing, Kundensupport, Buchhaltung sowie Back Office, und einer Reihe von Produktivitäts- und Kollaborationstools gehört die Zoho Corporation weltweit zu den Softwareunternehmen mit dem größten Lösungsportfolio.

Zoho ist in Privatbesitz und mit mehr als 15.000 Mitarbeitern profitabel. Der Hauptsitz von Zoho befindet sich in Chennai, Indien, und der europäische Hauptsitz im niederländischen Utrecht. Weitere Büros betreibt Zoho in den Vereinigten Staaten, Indien, Japan, China, Singapur, Mexiko, Australien und den Vereinigten Arabischen Emiraten.

Zoho respektiert die Privatsphäre der Nutzer und verfügt in keinem Teil seines Geschäfts, einschließlich seiner kostenlosen Produkte, über ein Werbeertragsmodell. Weitere Informationen über Zohos Datenschutzverpflichtung sind nachzulesen unter [www.zoho.com/privacy.html](http://www.zoho.com/privacy.html). Zoho betreibt weltweit eigene Rechenzentren, darunter zwei in Europa. Mehr als 80 Millionen Nutzer auf der ganzen Welt, verteilt auf Hunderttausende von Unternehmen, setzen täglich auf Zoho, um ihre Geschäfte zu betreiben. Weitere Informationen unter [www.zoho.com/de](http://www.zoho.com/de).

#### Kontakt

Zoho Corporation GmbH  
Trinkausstr. 7  
D-40213 Düsseldorf

Tel: +49 2921 789 200  
E-Mail: [zoho.deutschland@eu.zohocorp.com](mailto:zoho.deutschland@eu.zohocorp.com)  
Web: [www.zoho.com](http://www.zoho.com)

