



Business-Transformation mit Zoho – Leitfaden für Mittelstand & Enterprise

Seit über 25 Jahren treibende Kraft
globaler Unternehmenstransformation

2022



Was ist Zoho?

Zoho ist einer der weltweit führenden Anbieter cloudbasierter Business-Software. Die Lösungen von Zoho ermöglichen eine umfassende Digitalisierung und die Skalierbarkeit von Unternehmen jeder Größenordnung.

Zum Portfolio gehören unter anderem die preisgekrönte CRM-Suite von Zoho, die Analyse- und BI-Plattform Zoho Analytics, sowie das leistungsstarke Low-Code-Development-System Zoho Creator.

25 +

Jahre am Markt

130Mio.+

User

150+

Länder

18,000

Angestellte

55 +

Anwendungen

Darum setzen Unternehmen auf Zoho

Seit über 25 Jahren stellt Zoho für Unternehmen in aller Welt die Schlüsseltechnologien bereit, die sie benötigen, um loyale Kunden zu gewinnen, die eigene Wertschöpfung zu skalieren, Geschäftsperformance zu analysieren und kontinuierlich Daten-fundiert Businessprozesse zu optimieren.

Zoho erweitert seit der Gründung kontinuierlich das angebotene Softwareportfolio und setzt dabei auf faire Preismodelle sowie umfassende Investitionen in die eigene Forschung und Entwicklung.

Durch **geringe Kosten** und die Möglichkeit, das eigene Unternehmen abteilungsübergreifend und **komplett digital in der Cloud** zu steuern und zu betreiben, bietet Zoho seinen Kunden einen erheblichen Wettbewerbsvorteil gegenüber Unternehmen, die auf vereinzelt Anwendungen und Silo-Systeme setzen.

Als profitables, eigenkapitalfinanziertes Unternehmen behauptet sich Zoho seit Jahrzehnten erfolgreich im SaaS-Markt – getragen von einem klaren Fokus auf den Erfolg seiner Kunden. Anstatt, wie ein börsengetriebenes Unternehmen, auf kurzfristige Wachstumsstrategien zu setzen, wächst Zoho organisch und investiert gezielt in langfristige Relevanz und den nachhaltigen Erfolg seiner Kunden.

Die Leitprinzipien von Zoho



Verantwortung gegenüber den Kunden

Unsere Hauptverantwortung besteht gegenüber unseren Kunden. Ihr anhaltendes Vertrauen in unsere Arbeit ist für uns der entscheidende Maßstab für Erfolg. Um diesem Anspruch stets gerecht zu werden, hat Zoho umfassende „Voice of the Customer“-Initiativen etabliert, die sicherstellen, dass wir die Bedürfnisse und Erwartungen unserer internationalen Nutzerbasis dauerhaft im Blick behalten.



Engagement für Datenschutz und Sicherheit

Datenschutz ist für uns nicht nur eine rechtliche, sondern auch eine ethische Verpflichtung. Für jedes Kundenkonto gelten standardmäßig Datenschutzrichtlinien auf DSGVO-Niveau, insbesondere im Hinblick auf Datenbesitz, Zugriff und Löschung. Darüber hinaus sorgen wir mit strengen Sicherheitsprotokollen dafür, dass Ihre Daten jederzeit bestmöglich geschützt sind. Unsere Maßnahmen werden regelmäßig geprüft und auditiert.



Kontinuierliche Forschung und Entwicklung

Zoho investiert im Durchschnitt 60% seines Umsatzes direkt in Forschung und Produktentwicklung. Mit klarem Fokus auf Nutzen und Qualität fließen die Lizenzgebühren unmittelbar in die kontinuierliche Erweiterung und Vertiefung des Funktionsumfangs – und steigern so Jahr für Jahr den Mehrwert für die Anwender.



Tiefgreifende Anpassungsfähigkeit

Vom einzelnen UI-Element bis hin zu umfangreichen Low-Code-Entwicklungstools ist das Software-Ökosystem von Zoho so flexibel konzipiert, dass es sich passgenau an jede Organisation anfügt – nicht umgekehrt. Kein Unternehmen muss seine Arbeitsabläufe an die Software anpassen, sondern die Software passt sich an den Bedarf an.

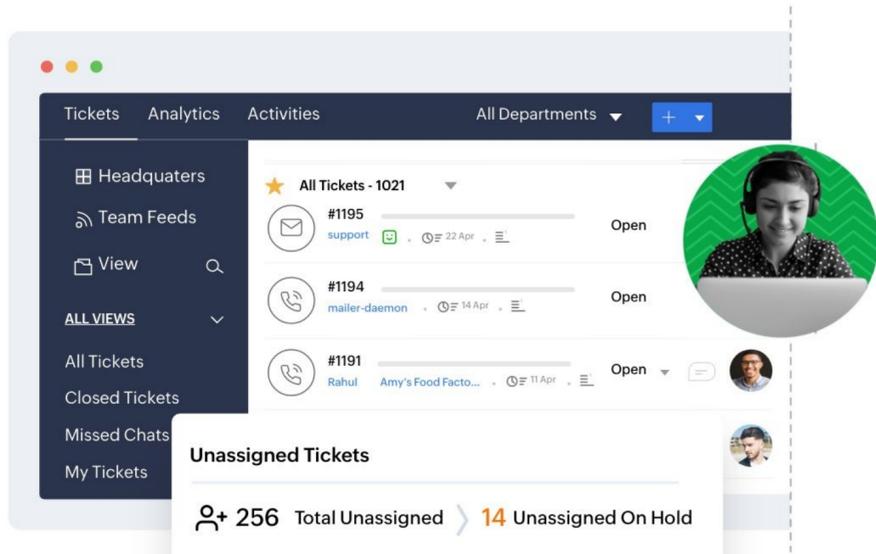
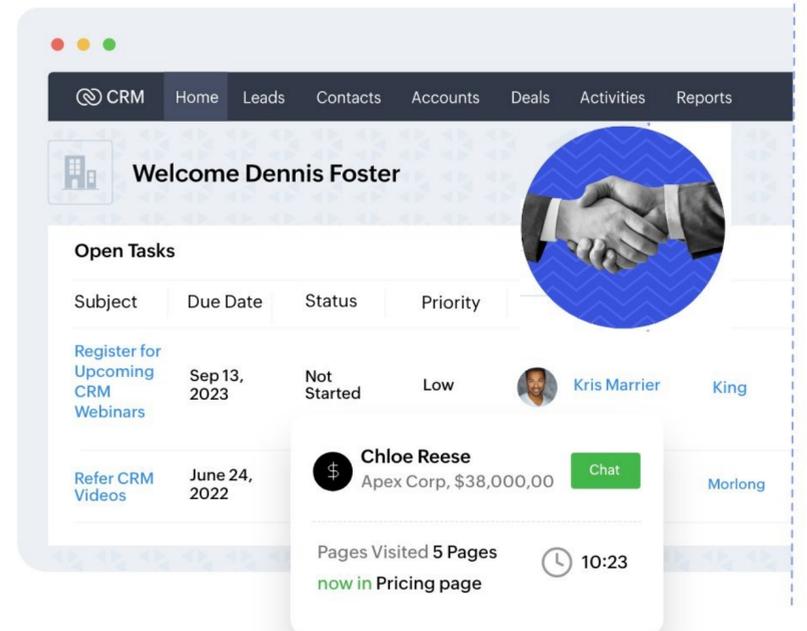
CX-Lösungen

Stärken Sie die Kundenbindung, steigern Sie Ihren Umsatz und erhöhen Sie die Loyalität mit umfassenden CX-Lösungen auf Basis der innovativen KI-Technologie von Zoho.



KI-gestützter Vertriebs Erfolg

Statten Sie Ihr Vertriebsteam mit einem leistungsstarken, skalierbaren CRM aus: Digitalisieren Sie Ihre Prozesse, automatisieren Sie Ihre Workflows, und behalten Sie Ihre Kunden weltweit im Blick.



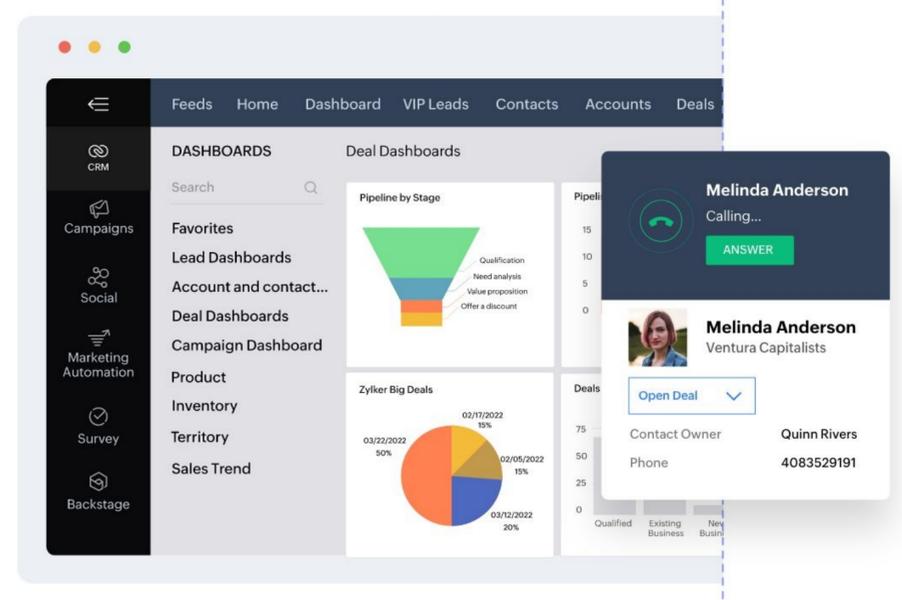
Smarter Service für Ihre Kunden

Reduzieren Sie die Arbeitslast Ihres Supportteams durch umfassende Self-Service-Portale, KI-gestützte Sentiment-Analysen und automatisierte Ticketzuweisungen.



Hervorragende Customer Experience (CX)

Steuern und automatisieren Sie komplexe Geschäftsprozesse abteilungs-, regions- und branchenübergreifend – alles in einer einzigen, integrierten CX-Plattform für maximale Transparenz und Effizienz im gesamten Unternehmen.



Flexibel, erweiterbar und vollständig integriert

Profitieren Sie von Hunderten Integrationen mit führenden Drittanbieter-Anwendungen, intuitiven Workflow-Buildern und leistungsstarken Low-Code-Tools. So passen Sie Zoho CX-Lösungen mühelos an Ihre individuellen Anforderungen an und bleiben jederzeit flexibel.



Zoho wird unternehmensweit eingesetzt, um sämtliche Kundendaten, Leads, Vertriebsinformationen usw. zu verwalten. Mit unserem alten CRM-System war es mühsam, ständig alles zu aktualisieren, und es war nicht besonders benutzerfreundlich. Zoho hat dieses Problem gelöst. Jetzt haben wir jederzeit Zugriff auf die aktuellsten Informationen.

- Ashley Gennett, Marketing Coordinator | Cosmo DeNicola Companies

Native KI-Analysen mit Zia über den gesamten Kundenlebenszyklus hinweg



Live, einbettbare KPI-Berichte und Dashboards



Multidimensionale Vertriebsprognosen



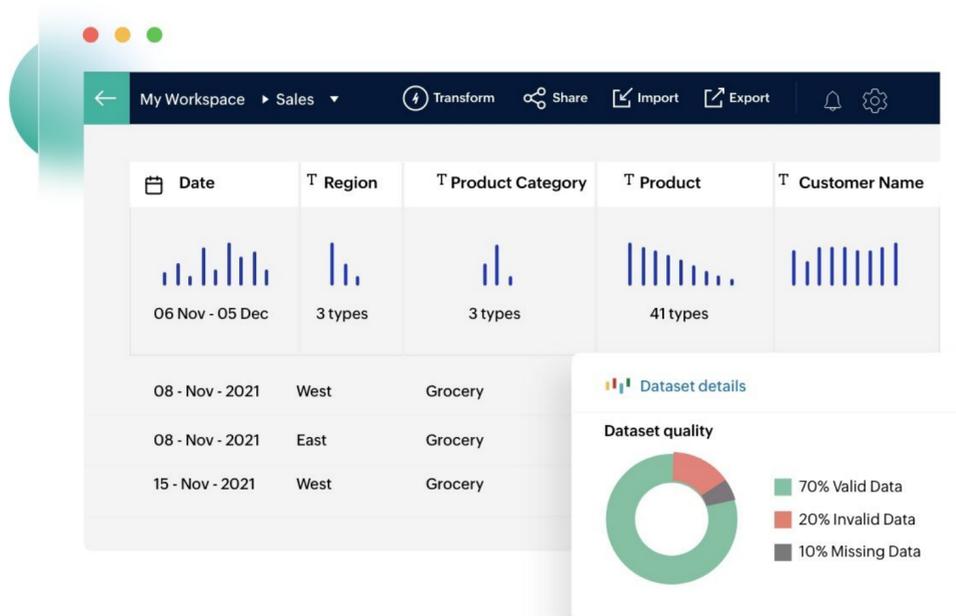
Kanalübergreifende Marketinganalysen

Verbesserte Kundenkommunikation via **ChatGPT** Integration

Nutzen Sie neben den KI-Systemen von Zoho optional auch die Fähigkeiten von ChatGPT direkt in Ihrem CRM-System. Pflegen Sie Ihre Lead-Pipeline mit hochwertigen, KI-generierten E-Mails und sorgen Sie so für eine schnellere und verlässlichere Ansprache in jeder Phase des Vertriebsprozesses.

Business Intelligence

Kombinieren Sie Daten aus über 250 Quellen, darunter Dateien, Feeds sowie Cloud- oder lokale Datenbanken und gewinnen Sie so noch wertvollere, abteilungsübergreifende Erkenntnisse.

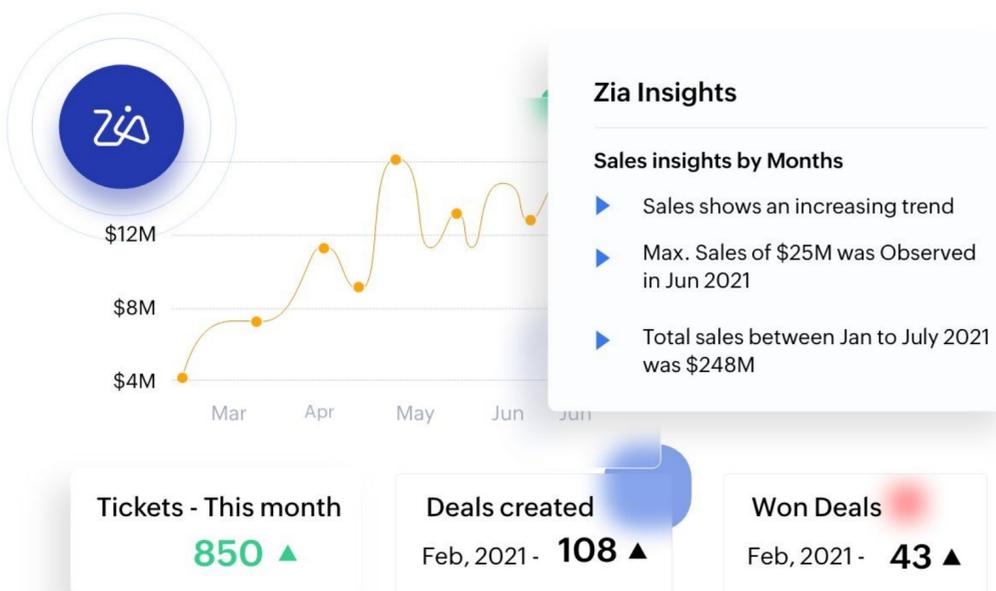
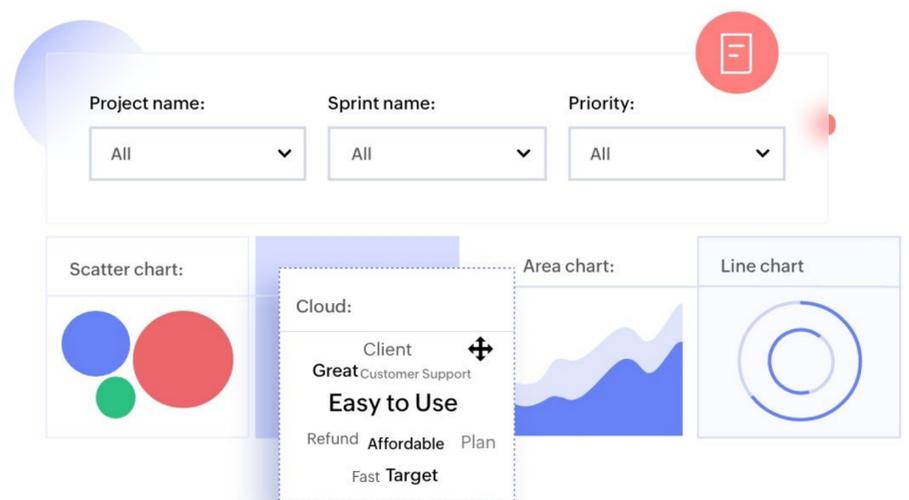


Unternehmensweite Datenhygiene

Verbessern Sie die Qualität Ihrer Datensätze wie Vertriebs- und Marketingdaten in Zoho Analytics, bereinigen und erweitern Sie diese dort und spielen Sie sie anschließend wieder in die Systeme der jeweiligen Abteilung zurück.

Self-Service-Datenvisualisierung

Ermöglichen Sie Ihrer Teamleitung, wie Datenanalysten zu agieren: Mit individuell anpassbaren Dashboards, Berichten und Visualisierungen sowie vorgefertigten, branchenspezifischen Templates gestalten sie umfassende Analysen einfach, eigenständig und bedarfsgerecht.



KI-gestützte Insights

Erleichtern Sie Mitarbeitenden die Interpretation komplexer Daten, indem Sie KI-generierte Zusammenfassungen der wichtigsten Erkenntnisse direkt neben den Visualisierungen anzeigen.

Integrierte Datenaufbereitung

Zoho Analytics ist die einzige BI-Plattform mit einem integrierten Self-Service-Tool zur Datenaufbereitung. Durch Bereinigen, Strukturieren und Anreichern Ihrer Daten vor dem Import ins Data Warehouse steigern Sie Qualität und Präzision Ihrer Analysen erheblich.



Starten Sie noch heute mit KI-gestützter Datenanalyse

In Zoho Analytics werden Sie optimal von der hauseigenen KI Zia bei Ihrer Analysearbeit unterstützt. Drittsysteme wie mit ChatGPT lassen sich auch hier nahtlos integrieren. Egal, ob Sie Datensätze aus dem Web abrufen, Formeln und SQL-Abfragen generieren oder beim Import benutzerdefinierte Felder zuordnen, mit dem KI-Assistenten von Zoho und ChatGPT erledigen Sie diese Aufgaben schneller und effizienter.



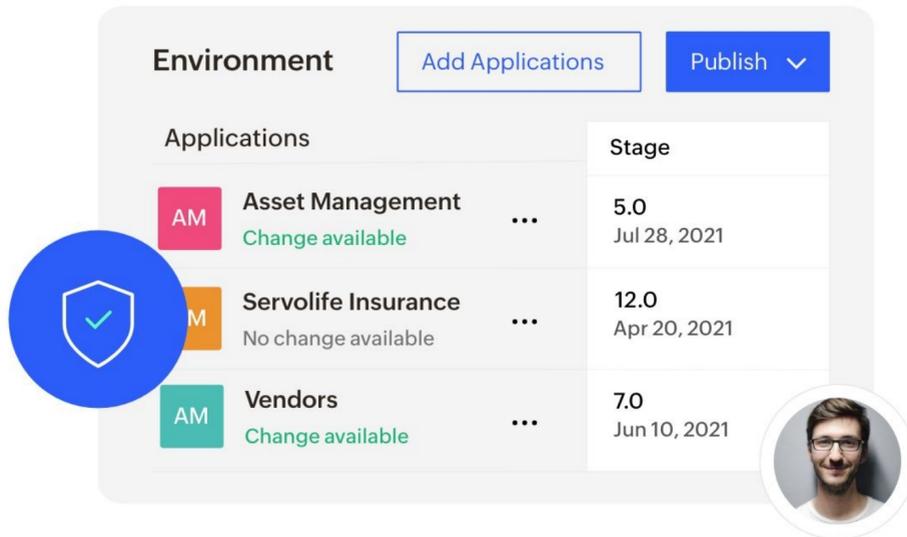
Analytics hilft uns dabei, Daten aus unserem Unternehmen zu sammeln und daraus Analyseberichte zu erstellen, die dem Management helfen, die besten Entscheidungen zu treffen. Indem wir genau wissen, wie es dem Unternehmen geht, können wir in Echtzeit gegensteuern und Verluste vermeiden.

- Luis Alcalá,

Senior Manager, HR Planning & Talent Management, TruGreen

Individuelle Lösungen

Verkürzen Sie den IT-Rückstau, indem Sie Entwicklungsprozesse vereinfachen und Mitarbeitende aller Teams befähigen, sichere und genehmigte Individualanwendungen eigenständig zu erstellen.

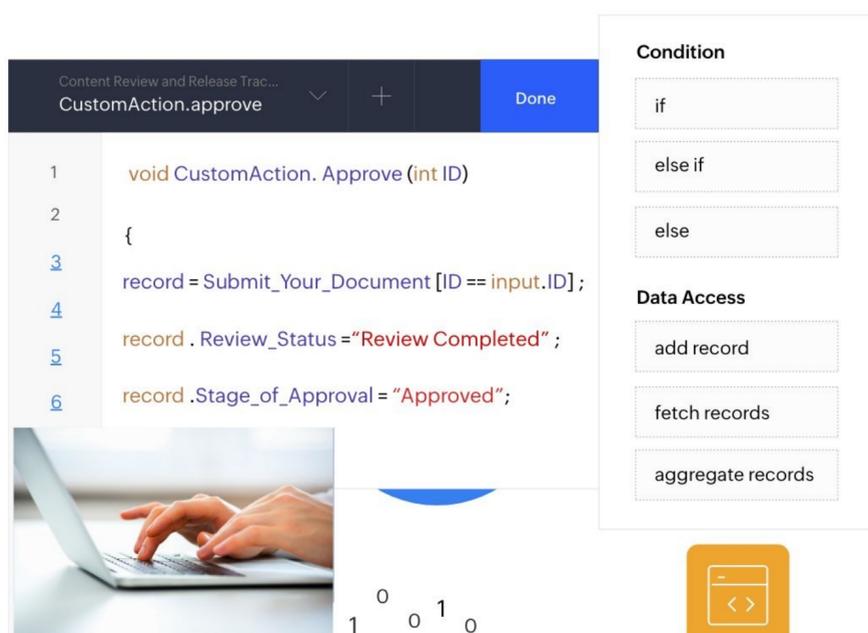
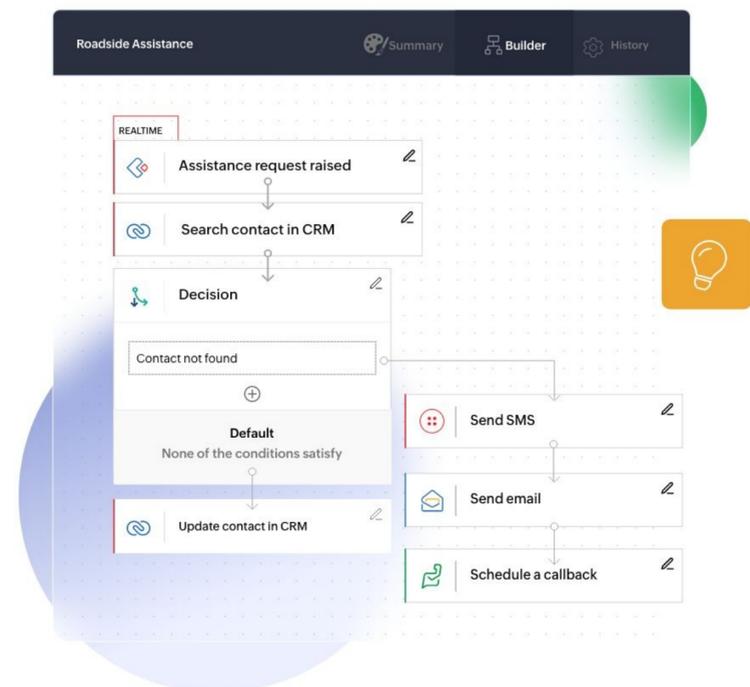


Weniger Schatten-IT

Ermöglichen Sie Ihrem IT-Team, Ihre Unternehmensdaten wirksam zu schützen, indem Sie alle geschäftskritischen internen Tools auf einer zentralen Anwendungsplattform verwalten.

Modernisierung durch digitale Prozessautomatisierung

Automatisieren Sie Aufgaben- und Datenflüsse zwischen allen Business-Anwendungen und steuern Sie komplexe Workflows mithilfe sofort einsatzbereiter Vorlagen und grenzenlos

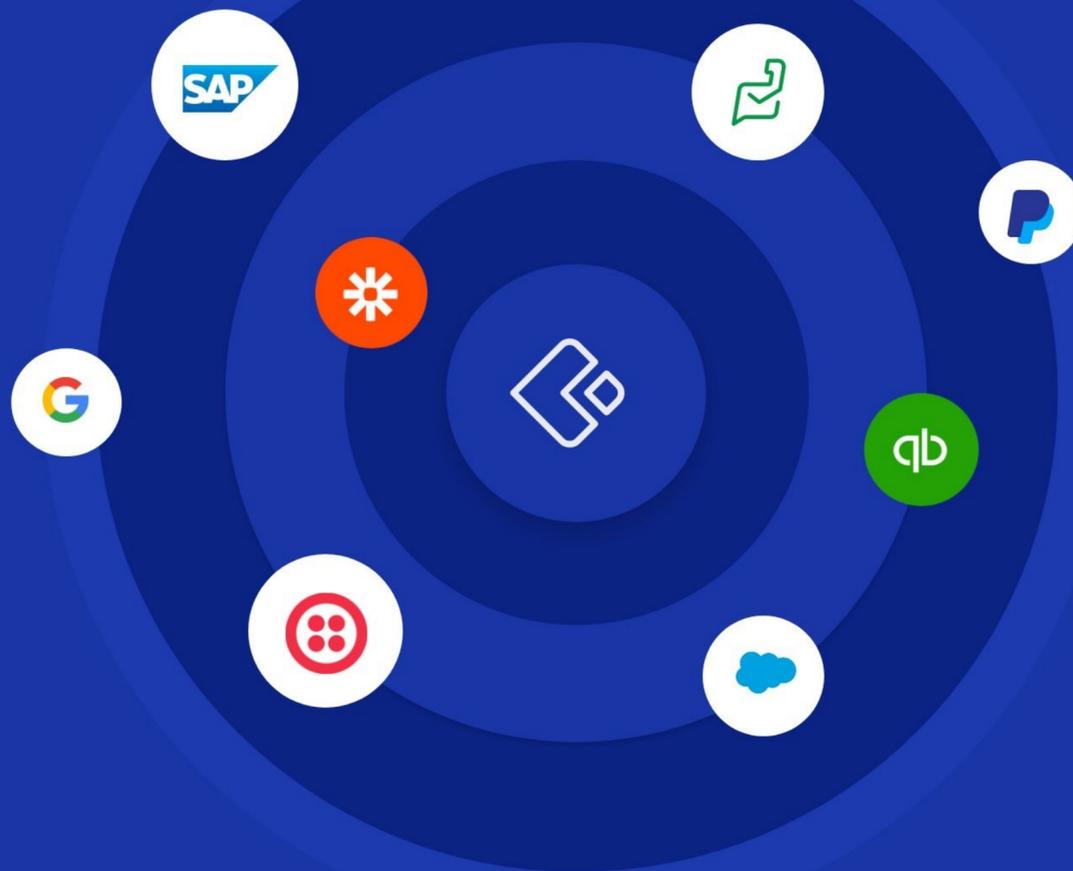


App-Entwicklung für alle Geräte

Zoho Creator stellt Entwicklerinnen und Entwicklern umfassend ausgestattete Entwicklungsumgebungen (IDEs), Compiler/Interpreter sowie mobile SDKs für Android und iOS bereit, um anspruchsvolle Anwendungen für jede Plattform zu entwickeln.

Verlängern Sie die Lebensdauer Ihrer bestehenden Systeme

Modernisieren Sie Ihr bestehendes ERP-System, indem Sie Zoho Creator als zusätzliche Ebene darüberlegen. So können Sie schnell individuelle Lösungen mit modernem Funktionsumfang und hoher Datensicherheit auf Enterprise-Niveau bereitstellen, ohne bestehende System komplett ersetzen zu müssen.



Bis heute haben wir mit Zoho Creator 46 Web- und Mobile-Anwendungen entwickelt. Im Vergleich zu anderen Plattformen konnten wir dabei 670 000 US-Dollar einsparen.

- Jojo Guingao, Chief Digital Officer | Aboi

amazon



Marriott

COMCAST

audible

lyft

Datenschutz als Grundprinzip

- Zoho betreibt für EU-Kunden eigene Rechenzentren innerhalb der Europäischen Union und erfüllt sämtliche Datenschutzanforderungen strikt nach den Vorgaben der DSGVO – in vielen Bereichen sogar darüber hinaus.
- Zoho misst Datenschutz und Datensicherheit seit jeher höchste Bedeutung bei – weltweit, und das lange, bevor dies in der EU gesetzlich vorgeschrieben war oder gesellschaftlich zum Trend wurde.
- Sie bleiben uneingeschränkt Eigentümer Ihrer Servicedaten; Zoho verarbeitet Ihre Daten ausschließlich gemäß Ihren Vorgaben.
- Der Datenschutzbeauftragte von Zoho sowie ein dediziertes Privacy-Team berichten direkt an den CEO.

Sicherheit auf allen Ebenen

- Zertifiziert nach ISO 27001, ISO 27017 und ISO 27018
- Alle Verbindungen zu Zoho-Servern erfolgen ausschließlich über Transport Layer Security (TLS 1.2/1.3) mit starken Verschlüsselungsverfahren
- SOC 2 Typ II-konform in den Bereichen Sicherheit, Vertraulichkeit, Integrität der Verarbeitung, Verfügbarkeit und Datenschutz
- Zoho verschlüsselt Daten sowohl während der Übertragung – per TLS mit Perfect Forward Secrecy – als auch im Ruhezustand („encryption at rest“) mit AES-256.

Zoho ist Ihre beste Wahl in jeder Phase



Salesforce erfordert eine beträchtliche Investition, bietet aber kaum Mehrwert gegenüber dem, was Zoho zu bieten hat.

- Andrew Fish,
National Sales Manager | ProGreen International

Bewährte Softwarelösungen, die echten Mehrwert schaffen – getragen von kompromissloser Kundenorientierung.



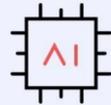
Skalierbarkeit & Zuverlässigkeit

Zoho senkt Ihre Infrastrukturkosten, integriert nahtlos in bestehende Anwendungen und löst selbst komplexe Herausforderungen – für mehr Effizienz, Stabilität und voll ausgeschöpftes Wachstumspotenzial.



Anpassbarkeit & Erweiterbarkeit

Mit flexiblen Konfigurationsoptionen und leistungsstarken In-House-Entwicklungsplattformen orchestrieren Sie automatisierte Abläufe, optimieren Ihr Datenmanagement und stellen Unternehmenslösungen in Weltklasse-Qualität im großen Maßstab bereit.



Generative KI & Machine Learning

Zia – Zoho's plattformweite KI mit optionaler Anbindung an andere Modelle wie ChatGPT – ermöglicht Mitarbeitenden aus allen Bereichen, geschäftsreife Kommunikation zu erstellen, Routineaufgaben zu automatisieren und wertvolle Erkenntnisse aus Ihren Unternehmensdaten zu gewinnen.



Enterprise Services

Unser Enterprise-Services-Team unterstützt Sie bei Datenmigration, Beratung und Implementierungsfragen. Mit fundiertem Produktwissen und Branchenerfahrung begleitet es Sie dabei, Ihre spezifischen technischen Anforderungen gezielt mit Zoho-Lösungen effizient umzusetzen.

Sind Sie bereit, Ihr Unternehmen zu transformieren?

Vereinbaren Sie jetzt ein unverbindliches, kurzes Beratungsgespräch mit einem unserer Experten aus dem Business-Solutions-Team unter www.zoho.com/de/enterprise

