



# Vendor Benchmark

# Customer Experience Platform

# Rechtliche Hinweise

## Copyright

Diese Studie 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 benötigten Sorgfalt und ggf. Beratung getroffen werden. Des Weiteren behält sich die techconsult GmbH das Recht vor, Änderungen oder Ergänzungen der bereitgestellten Informationen vorzunehmen. Alle Rechte am Inhalt dieser Studie liegen bei der techconsult GmbH. Die darin enthaltenen Daten und Informationen bleiben Eigentum der techconsult GmbH und dürfen nur zu internen Zwecken verwendet werden. Vervielfältigungen oder Veröffentlichungen dieses Berichts für öffentliche, kommerzielle oder anderweitige Zwecke, auch auszugsweise, sind nur mit schriftlicher Genehmigung der techconsult GmbH gestattet.

## Disclaimer

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen etc. in dieser Studie 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. bedeuten in keiner Weise eine Bevorzugung durch die techconsult GmbH.

## Methodik

An dem von techconsult durchgeführten „Professional User Rating: Digital Solutions 2025“ haben insgesamt über 4.100 Anwendungsexperten von digitalen Lösungen teilgenommen und Leistungen in acht Produktbereichen bewertet.

Die Bewertung der Anbieter innerhalb der Lösungsbereiche erfolgte in den Dimensionen Company Rating (Anbieterbewertung) und Technology/Solution Rating (Lösungsbewertung) mit ca. 60 Kriterien in 13 Unterkategorien. Ein hoher Praxisbezug wird dadurch sichergestellt, dass die Bewertungen aus Unternehmen stammen, die die Lösungen einsetzen.

Die Anbieterbewertung beinhaltet Bewertungskriterien, die sich auf den Hersteller der Lösung konzentrieren, wie zum Beispiel die Innovationsfähigkeit des Anbieters, Gesamtproduktportfolio, Service und Support, Vertriebspartner, Online-Auftritt, Preis- und Bezugsmodelle, Informations-, Beratungs- und Weiterbildungsleistungen.

Die Lösungsbewertung erfolgt sowohl nach lösungsübergreifenden als auch lösungsspezifischen Kriterien im Kontext der jeweiligen Funktionsbereiche, u.a. Leistungsfähigkeit, Funktionsumfang, Benutzerfreundlichkeit, Lösungsnutzen, Zufriedenheit mit der Lösung, Produktloyalität und Kaufempfehlung.

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. Anbieter mit zu wenig bzw. deutlich negativeren Bewertungen, können nicht in den jeweiligen PUR-Diamanten aufgenommen werden.

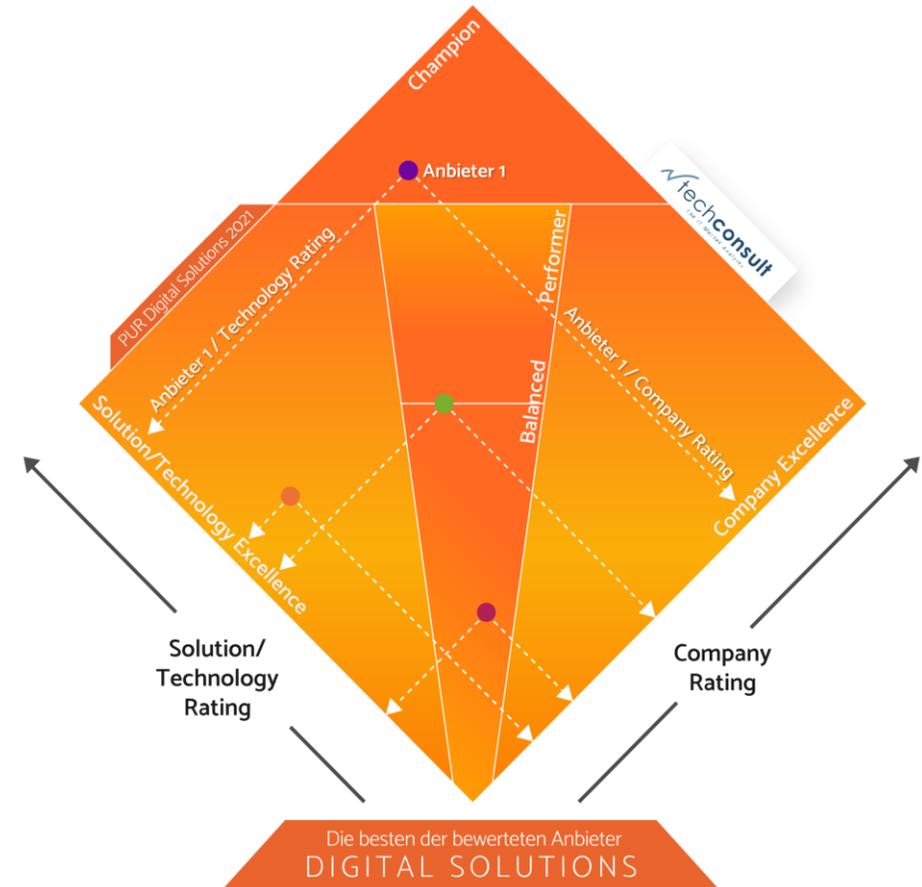
# Lese- und Interpretationshinweise PUR-Diamant

Die Positionierung der Top Anbieter erfolgt im sogenannten Diamanten – einem zweidimensionalen Diagramm, das auf einer Spitze steht. Grundsätzlich sind Anbieter umso besser, je höher sie im Diamanten platziert sind. Voraussetzung dafür ist aber, sich in beiden Dimensionen vor Kunden zu profilieren.

Eine Dimension bezieht sich auf Aspekte, die das Unternehmen und seine Aufstellung im Markt betreffen, während sich die zweite Dimension auf Aspekte rund um die Lösung und verwendete Technologien konzentriert. Überwiegt die Bewertung für die Lösung die des Unternehmens deutlich, ordnet sich der Anbieter auf der linken Facette des Diamanten ein und beweist seine „Solution/Technology Excellence“. Im gegenteiligen Fall liegt eine „Company Excellence“ vor und der Anbieter findet seinen Platz in der rechten Facette. Hält der Anbieter ein ausgeglichenes Verhältnis aus beiden Dimensionen, ist er „Balanced“.

Anbieter, die sowohl eine exzellente Unternehmensbewertung als auch eine exzellente Lösungs- und Technologiebewertung erreichen, werden schließlich zum „Champion“ prämiert. Solche, die sowohl die Balance halten als auch kurz vor dem Sprung zum Champion stehen, werden mit dem Prädikat „High Performer“ ausgezeichnet.

Die Positionierung der Anbieter in den Diamanten ist relativ, das heißt die Grenzen des Diagramms werden dynamisch mit Hilfe fester Regeln an den jeweiligen Lösungsbereich angepasst.



**PUR 2025**  
Professional User Rating

## Timeline

Das Projekt wurde im April 2024 mit einem Screening und der Analyse über die marktrelevanten Anbieter im deutschsprachigen Raum gestartet. Die Befragung der Anwendungsexperten wurde von Juni – Juli 2024 durchgeführt. Nach der Auswertung und Validierung der Ergebnisse durch die techconsult Analysten erfolgte die Erstellung der Diamanten und Fertigstellung der Studie im September 2024.

## Definition Customer Experience Platform

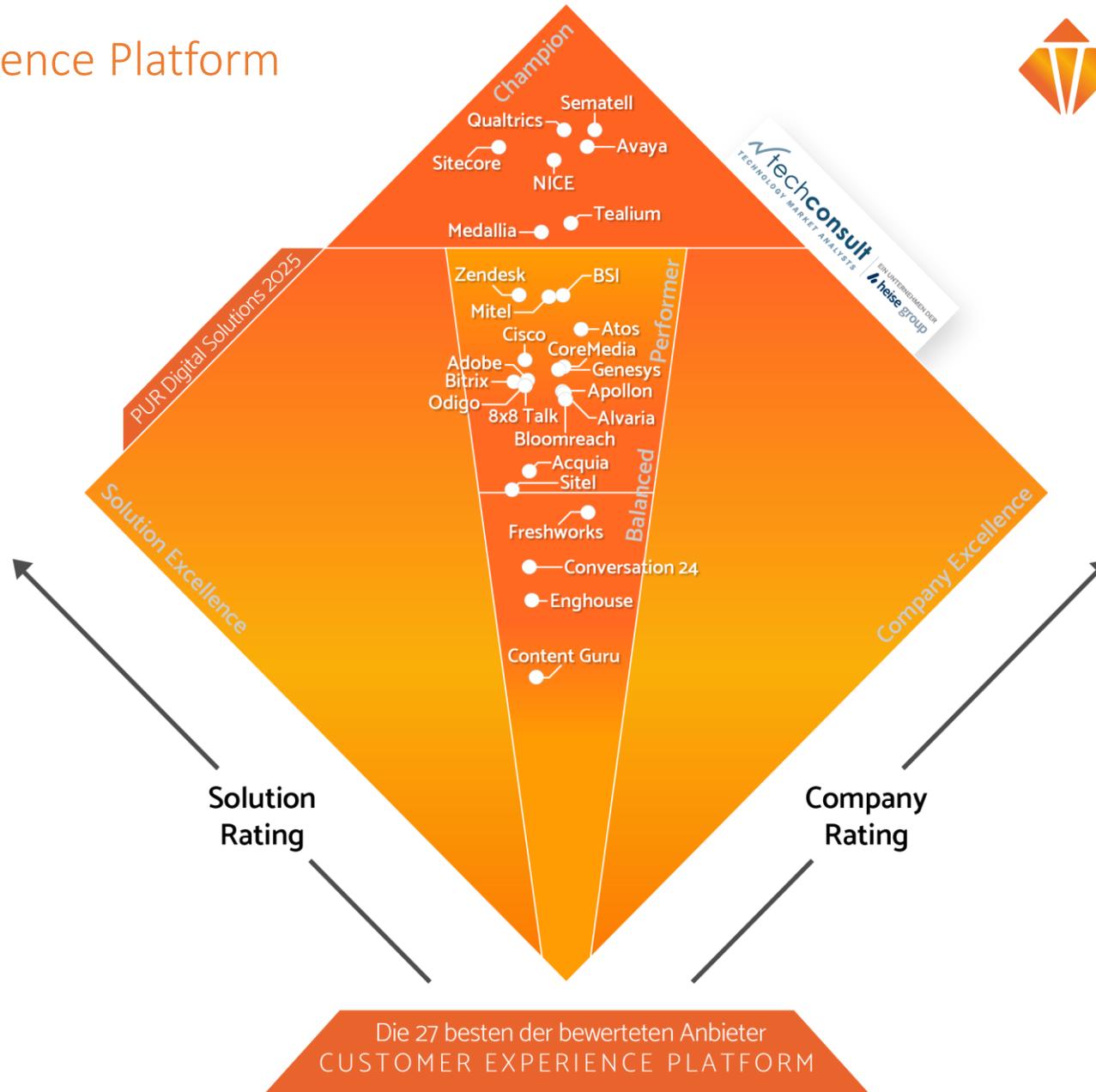
Die CX-Plattform ist eine Technologie, die es Unternehmen ermöglicht, mit Kunden über verschiedene Kommunikationskanäle hinweg zu interagieren und dabei ein nahtloses und konsistentes Kundenerlebnis zu schaffen. Eine solche Plattform integriert verschiedene Kanäle wie E-Mail, Telefon, SMS, Live-Chat und Social Media in einer einzigen Schnittstelle, um eine einheitliche Kundenkommunikation zu ermöglichen. Darüber hinaus kann die CX-Plattform Funktionen wie automatisierte Chatbots, personalisierte Marketingkampagnen und Analysen zur Leistungsüberwachung enthalten, um die Effektivität der Kundeninteraktionen zu verbessern und die Kundenbindung zu steigern.

# Customer Experience Platform Diamant



# PUR 2025

Professional User Rating



Die 27 besten der bewerteten Anbieter  
CUSTOMER EXPERIENCE PLATFORM



# Anbieterbewertung

## Customer Experience Platform





## Anbieterbewertung

Im Folgenden werden die Ergebnisse der Bereiche der Anbieterbewertung detailliert dargestellt. Neben den ermittelten Indexwerten für diese Bereiche sind die Bewertungen der Einzelkriterien mittels Symbolen wie nachfolgend beschrieben dargestellt. Diese Bewertungen sind jeweils relativ zum Durchschnitt des Bereichs zu verstehen. Maßgeblich für das Ranking ist der Indexwert. Die symbolische Darstellung (Summe der Symbole) kann rundungsbedingt abweichen.

Symbol	Bedeutung
★★★★★	Deutlich überdurchschnittlich
★★★★	Überdurchschnittlich
★★★	Durchschnittlich
★★	Unterdurchschnittlich
★	Deutlich unterdurchschnittlich

Die Bewertung der Hersteller erfolgt seitens der Anwender u.a. für folgende allgemeingültige Kriterien

- ✓ Innovation
- ✓ Gesamtproduktportfolio
- ✓ Service und Support
- ✓ Vertriebspartner
- ✓ Online-Auftritt
- ✓ Preis- und Bezugsmodelle
- ✓ Informations-, Beratungs- und Weiterbildungsdienstleistungen

# Anbieterbewertung Customer Experience Platform Innovation



**PUR 2025**  
Professional User Rating

	Innovationen	Produkte des Anbieters weisen innovative Ideen auf	Neu eingeführte Konzepte (Produktfeatures) werden systematisch verbessert	Der Anbieter integriert Technologien von Partnern und durch Zukäufe
<b>Gesamt</b>	<b>61,2</b>			
<b>Sematell</b>	<b>77,3</b>	★★★	★★★★	★★★★
NICE	73,3	★★★	★★★	★★★★
Avaya	72,0	★★★★	★★★	★★★
Sitecore	71,9	★★★	★★★★	★★★
BSI	70,5	★★★	★★★	★★★
Qualtrics	69,2	★★★	★★★	★★★
Atos	68,0	★★★★	★★★	★★★
Zendesk	66,1	★★★	★★★	★★★
Medallia	65,3	★★★	★★★	★★
CoreMedia	63,9	★★	★★	★★★★
Genesys	63,9	★★	★★★	★★★
Tealium	63,4	★★★★	★★	★★
Alvaria	62,7	★★★	★★	★★★
Acquia	60,8	★★★	★★★	★★
Mitel	60,1	★★	★★	★★
Adobe	60,1	★★★	★★	★★
8x8 Talk	59,6	★★	★★	★★★
Cisco	59,4	★★★	★★	★★
Apollon	58,9	★★	★★	★★★
Bitrix	57,4	★★	★★★	★
Bloomreach	55,0	★★★	★	★★
Conversation 24	53,7	★★	★★	★★
Sitel	51,8	★	★★	★★
Odigo	50,9	★★	★★	★
Freshworks	50,6	★★	★	★★
Enghouse	48,6	★★	★★	★
Content Guru	37,0	★	★	★

# Anbieterbewertung Customer Experience Platform

## Gesamtproduktportfolio



**PUR 2025**  
Professional User Rating

	Gesamtproduktportfolio	Angebot an ergänzenden Lösungen	Angebot an Management- und Integrations tools
<b>Gesamt</b>	60,5		
Sematell	76,0	*****	*****
Medallia	76,0	****	*****
Qualtrics	75,0	*****	*****
Sitecore	74,6	*****	****
Avaya	72,0	****	*****
NICE	70,1	***	*****
CoreMedia	70,0	****	****
Atos	69,6	****	****
Apollon	63,9	****	***
Bloomreach	63,3	****	**
Zendesk	62,8	****	**
Alvaria	62,7	***	****
Genesys	62,5	**	****
Odigo	62,1	**	**
Tealium	60,0	**	**
Bitrix	60,0	**	**
Mitel	58,8	**	**
Cisco	57,9	**	**
BSI	55,8	*	**
Adobe	55,0	*	**
Freshworks	54,2	*	**
8x8 Talk	49,8	*	*
Acquia	47,9	*	*
Enghouse	47,6	**	*
Sitel	45,1	**	**
Conversation 24	42,8	*	**
Content Guru	37,6	*	*

# Anbieterbewertung Customer Experience Platform

## Service und Support



**PUR 2025**  
Professional User Rating

	Service und Support	Telefonische Hotline	Kompetenz der Serviceberater	Abwicklung von Reklamationen/Behebung von Problemen	Qualität der Dokumentation
<b>Gesamt</b>	60,8				
NICE	80,6	★★★★	★★★★★	★★★★	★★★★
Avaya	79,0	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
Qualtrics	74,4	★★★	★★★★	★★★★	★★★★
Sematell	72,5	★★★	★★★★	★★★★★	★★
Tealium	71,3	★★★★	★★★★	★★★	★★
Medallia	68,4	★★★★	★★★	★★★	★★
Sitecore	66,8	★★★★	★★★	★★★	★★★
Odigo	65,6	★★	★★★	★★★	★★★
Mitel	65,4	★★★	★★★	★★★	★★★
Apollon	65,1	★★★	★★★★	★★	★★★
Genesys	65,0	★★	★★★	★★★★	★★★
Atos	63,4	★★	★★★	★★★	★★★
BSI	62,9	★★★	★★	★★★	★★★
Zendesk	62,5	★★★	★★★	★★★	★★
Alvaria	61,1	★★	★★★	★★★	★★★
Cisco	58,9	★★	★★★	★★	★★★
CoreMedia	58,0	★★	★★	★★★	★★★
8x8 Talk	55,6	★★	★★★	★★★	★★
Adobe	55,4	★★	★★★	★★	★★
Bloomreach	54,3	★★	★★★	★	★★★
Sitel	53,8	★★	★★★	★★	★★
Acquia	53,8	★★	★★	★★	★★
Bitrix	53,0	★★	★★★	★★	★★
Freshworks	50,1	★★	★	★★	★★
Enghouse	43,5	★★	★	★★	★
Conversation 24	43,4	★★	★	★★	★
Content Guru	37,8	★	★★	★	★

# Anbieterbewertung Customer Experience Platform

## Vertriebspartner



**PUR 2025**  
Professional User Rating

	Vertriebspartner	Vor-Ort-Verfügbarkeit von Partnernetzwerk	Kompetenz der Vertriebsberater in der Bedarfsermittlung und Lösungsgestaltung	Fähigkeit zur Gestaltung individueller Angebote
<b>Gesamt</b>	60,0			
Sematell	78,7	★★★★	★★★★★	★★★★
Tealium	73,3	★★★★	★★★★	★★★★
Medallia	72,7	★★★★	★★★★★	★★★
Qualtrics	72,5	★★★★	★★★★	★★★★
Avaya	70,7	★★★	★★★★	★★★★★
Sitecore	70,0	★★★★	★★★	★★★★
NICE	69,3	★★★★	★★★★	★★★★
Zendesk	62,3	★★★	★★★	★★★
Atos	62,2	★★★	★★★	★★
BSI	62,0	★★★	★★★	★★★
Genesys	61,7	★★★	★★	★★★
Mitel	61,0	★★★	★★★	★★★
8x8 Talk	59,7	★★★	★★★	★★★
Apollon	59,4	★★★	★★★	★★★
Bloomreach	59,0	★★★	★★★	★★★
Adobe	58,2	★★★	★★★	★★★
Cisco	57,1	★★★	★★★	★★
Alvaria	56,8	★★★★	★★★	★★★
Odigo	56,1	★★	★★	★★★★★
Bitrix	56,1	★★	★★★	★★★
Sitel	55,2	★★	★★★	★★★
Acquia	54,5	★★	★★	★★★
CoreMedia	52,4	★★	★	★★★
Enghouse	49,7	★★	★★	★★
Freshworks	48,5	★★	★	★★
Conversation 24	46,5	★★	★★	★★
Content Guru	33,7	★	★	★

# Anbieterbewertung Customer Experience Plattform

## Online-Auftritt



**PUR 2025**  
Professional User Rating

	Online-Auftritt	Struktur und Aussagefähigkeit der Website	Beschreibung und Auffindbarkeit der Produkte	Beratungsfunktion des Online-Auftritts	Shopfunktion der Website
<b>Gesamt</b>	60,6				
Qualtrics	79,4	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
Avaya	78,0	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
Sitecore	76,1	★★★	★★★★	★★★★	★★★★★
Sematell	76,0	★★★	★★★★	★★★★	★★★★
Mitel	73,8	★★★★	★★★	★★★★	★★★★
Medallia	71,0	★★★★	★★★	★★★★	★★★★
Tealium	68,8	★★★	★★★	★★★★	★★★★
Bloomreach	63,3	★★★★	★★★	★★	★★★★
Odigo	63,0	★★★	★★★	★★★	★★★
Zendesk	62,1	★★★	★★★	★★★	★★★
NICE	61,2	★★★	★★★	★★★	★★★
Cisco	60,8	★★★	★★★	★★★	★★★
Atos	59,5	★★★	★★★	★★★	★★★
Apollon	59,4	★★★	★★★★	★★★	★★★
Genesys	58,9	★★	★★★★	★★★★	★★
8x8 Talk	58,2	★★★	★★★	★★	★★★
Adobe	57,5	★★★	★★★	★★★	★★★
BSI	57,2	★★★	★★★	★★★	★★★
Alvaria	55,9	★★	★★★	★★★	★★★
CoreMedia	55,9	★★	★★★	★★★	★★★
Acquia	54,3	★★★	★★★	★★★	★★
Freshworks	51,5	★★★	★★	★★	★★★
Sitel	51,4	★★★	★★★	★★	★★
Content Guru	49,4	★★★	★★★	★	★★
Bitrix	48,1	★★	★	★★	★★
Conversation 24	43,9	★★★	★★	★★	★★
Enghouse	42,4	★★	★★	★	★★

# Anbieterbewertung Customer Experience Platform

## Preis- und Bezugsmodelle



**PUR 2025**  
Professional User Rating

	Preis- und Bezugsmodelle	Preismodelle des Anbieters	Auswahl an Bezugsmodellen (On Premises Software, Private, public und Hybrid Cloud)
<b>Gesamt</b>	62,1		
<b>Sematell</b>	80,0	★★★★	★★★★
<b>Qualtrics</b>	78,8	★★★★	★★★★
<b>Avaya</b>	78,0	★★★★	★★★★
<b>NICE</b>	78,0	★★★★	★★★★
<b>Sitecore</b>	76,3	★★★★	★★★
<b>Tealium</b>	75,0	★★★★	★★★
<b>BSI</b>	72,9	★★★	★★★★★
<b>Mitel</b>	72,5	★★★★	★★★
<b>Bloomreach</b>	68,3	★★★	★★★
<b>Atos</b>	64,5	★★★	★★★
<b>Genesys</b>	62,5	★★★	★★
<b>Zendesk</b>	62,5	★★	★★★
<b>Alvaria</b>	60,0	★★	★★
<b>Cisco</b>	59,4	★★	★★
<b>CoreMedia</b>	58,4	★★★	★★
<b>Bitrix</b>	58,0	★★★	★★
<b>Adobe</b>	57,3	★★	★★
<b>8x8 Talk</b>	57,2	★★	★★
<b>Apollon</b>	56,4	★★	★★
<b>Odigo</b>	56,2	★★★	★
<b>Sitel</b>	55,0	★★	★★
<b>Freshworks</b>	54,4	★★	★★
<b>Medallia</b>	50,1	★★	★
<b>Acquia</b>	48,9	★	★★
<b>Conversation 24</b>	47,7	★	★★
<b>Enghouse</b>	47,3	★★	★
<b>Content Guru</b>	41,3	★	★

# Anbieterbewertung Customer Experience Platform

## Nachhaltigkeit



**PUR 2025**  
Professional User Rating

	Nachhaltigkeit	Soziales Engagement	Unternehmenskultur (von der Mitarbeiterführung zum ganzheitlichen ökologischen Auftritt)
<b>Gesamt</b>	57,7		
<b>Sematell</b>	84,0	★★★★	★★★★★
<b>Tealium</b>	80,0	★★★★	★★★★
<b>Avaya</b>	78,0	★★★★	★★★★
<b>NICE</b>	72,2	★★★★	★★★★
<b>Qualtrics</b>	70,0	★★★	★★★★
<b>Atos</b>	64,4	★★★	★★★★
<b>Mitel</b>	63,1	★★★	★★★
<b>BSI</b>	61,4	★★★	★★★
<b>Adobe</b>	60,3	★★★	★★★
<b>Alvaria</b>	60,0	★★★	★★★
<b>CoreMedia</b>	58,5	★★	★★★
<b>Bitrix</b>	58,0	★★★	★★★
<b>Sitecore</b>	57,3	★★★	★★
<b>8x8 Talk</b>	57,2	★★★	★★★
<b>Apollon</b>	55,3	★★	★★★
<b>Genesys</b>	55,0	★★	★★★
<b>Cisco</b>	54,7	★★	★★
<b>Medallia</b>	54,2	★★★	★★
<b>Zendesk</b>	54,0	★★★	★★
<b>Freshworks</b>	50,1	★★	★★
<b>Bloomreach</b>	48,5	★★★	★
<b>Odigo</b>	48,2	★★	★★
<b>Sitel</b>	47,6	★	★★
<b>Acquia</b>	45,4	★★	★★
<b>Conversation 24</b>	43,7	★	★★
<b>Content Guru</b>	40,3	★★	★
<b>Enghouse</b>	37,2	★	★

# Anbieterbewertung Customer Experience Plattform

## Informations-, Beratungs- und Weiterbildungsleistungen



**PUR 2025**  
Professional User Rating

		Informations-, Beratungs- und Weiterbildungsleistungen	Lösungsbeschreibung und Anwendungsbeispiele	partnertage, Kundenveranstaltungen, Webinare und andere Informations-/Weiterbildungsangebote für IT-Verantwortliche	Angebote zur Identifikation und Lösung von Problemfeldern
<b>Gesamt</b>	61,9				
Avaya	80,0	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
Qualtrics	77,5	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
Sematell	76,0	★★★★	★★★★	★★★★	★★★
Medallia	75,7	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
NICE	72,0	★★★	★★★★	★★★★	★★★★
BSI	69,5	★★★	★★★★	★★★★	★★★★
CoreMedia	68,9	★★★	★★★★	★★★★	★★★
Atos	68,7	★★★	★★★★	★★★★	★★★
Sitecore	67,8	★★★	★★★★	★★★★	★★★
Tealium	66,7	★★★	★★★★	★★★★	★★★
Zendesk	65,0	★★★	★★★★	★★★★	★★★
Freshworks	64,4	★★★★	★★	★★	★★★
8x8 Talk	62,2	★★★	★★	★★	★★★
Bloomreach	61,2	★★★	★★★	★★★	★★
Mitel	60,8	★★★	★★	★★	★★
Bitrix	58,7	★★★	★★	★★	★★★
Adobe	58,3	★★	★★★	★★★	★★★
Cisco	57,9	★★	★★	★★	★★★
Odigo	57,5	★★★	★★	★★	★★
Alvaria	55,9	★★★	★★	★★	★★
Genesys	55,2	★★	★★	★★	★★
Apollon	55,0	★★	★★	★★	★★★
Site1	53,5	★★	★★	★★	★★★
Acquia	51,8	★	★★	★★	★★
Conversation 24	49,5	★★	★★	★★	★★
Enghouse	44,7	★★	★	★	★★
Content Guru	36,8	★	★	★	★★

# Anbieterbewertung Customer Experience Platform

## Anbieterloyalität und Weiterempfehlung



**PUR 2025**  
Professional User Rating

	Anbieterloyalität	Die Lösung hat den Versprechen des Anbieters entsprechen.	Ich würde bei diesem Anbieter erneut kaufen.	Ich würde den Anbieter weiterempfehlen.
<b>Gesamt</b>	68,1			
<b>Qualtrics</b>	82,5	★★★★★	★★★★★	★★★★★
<b>NICE</b>	81,3	★★★★★	★★★★★	★★★★★
<b>Medallia</b>	80,0	★★★★★	★★★★★	★★★★★
<b>BSI</b>	79,0	★★★★★	★★★★★	★★★★★
<b>Sitecore</b>	75,2	★★★★	★★★★	★★★★
<b>Tealium</b>	75,0	★★★★★	★★★★	★★★★
<b>Avaya</b>	74,7	★★★★★	★★★★	★★★★
<b>Sematell</b>	74,7	★★★★	★★★★	★★★★
<b>Zendesk</b>	71,1	★★★★	★★★★	★★★★
<b>Cisco</b>	71,0	★★★★★	★★★★	★★★
<b>Bitrix</b>	70,7	★★★	★★★★	★★★
<b>CoreMedia</b>	67,8	★★	★★★★	★★★★
<b>Mitel</b>	67,5	★★★	★★★	★★★
<b>Apollon</b>	66,7	★★★	★★★	★★★★
<b>Adobe</b>	65,8	★★★	★★★	★★★
<b>Freshworks</b>	65,7	★★★★★	★★★	★★★
<b>Genesys</b>	65,1	★★	★★★★★	★★★★
<b>Alvaria</b>	64,9	★★	★★★	★★★★
<b>Bloomreach</b>	64,5	★★	★★★	★★★★
<b>8x8 Talk</b>	64,3	★★★	★★★	★★★
<b>Odigo</b>	64,0	★★★	★★★	★★
<b>Acquia</b>	63,1	★★★	★★★	★★★
<b>Atos</b>	62,3	★★★	★★★	★★★
<b>Content Guru</b>	61,7	★★	★★	★★★★★
<b>Conversation 24</b>	58,8	★★★	★★★	★★
<b>Enghouse</b>	52,7	★★	★★	★★
<b>Sitel</b>	48,3	★★	★★	★



# Lösungsbewertung

## Customer Experience Platform





## Lösungsbewertung

Im Folgenden werden die Ergebnisse der Bereiche innerhalb der Lösungsbewertung detailliert dargestellt. Die Aggregation der Bewertungen dieser Aspekte führt schließlich zum Wert, der die Position des Herstellers auf der Achse „Solution/Technology Rating“ bestimmt. Neben den ermittelten Indexwerten für diese Bereiche sind die Bewertungen der Einzelkriterien mittels Symbolen wie nachfolgend beschrieben dargestellt. Diese Bewertungen sind jeweils relativ zum Durchschnitt des Bereichs zu verstehen. Maßgeblich für das Ranking ist der Indexwert. Die symbolische Darstellung (Summe der Symbole) kann rundungsbedingt abweichen.

Symbol	Bedeutung
★★★★★	Deutlich überdurchschnittlich
★★★★	Überdurchschnittlich
★★★	Durchschnittlich
★★	Unterdurchschnittlich
★	Deutlich unterdurchschnittlich

Die Lösungsbewertung erfolgt sowohl nach lösungsübergreifenden als auch lösungsspezifischen Kriterien im Kontext der jeweiligen Funktionsbereiche

- ✓ Basiseigenschaften
- ✓ Funktionsumfang
- ✓ Lösungsnutzen
- ✓ Produktloyalität und Kaufempfehlung

# Lösungsbewertung Customer Experience Plattform

## Allgemeine Baseigenschaften



	Allgemeine Basisfunktionen	Einhaltung Datensicherheit und Datenschutz	Intuitive Benutzerführung	Einfache Implementierung	Analyse- und Report-Tools	Einfache Administration	Nahtlose Integration zu anderen Lösungen (eCommerce-Plattformen, CRM)	Preis-Leistungs-Verhältnis
<b>Gesamt</b>	61,9							
Sitecore	79,2	★★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
Avaya	76,6	★★★★	★★★★	★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★★
Qualtrics	73,6	★★★★	★★★★	★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★
Tealium	71,4	★★	★★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
NICE	70,4	★★★	★★	★★★	★★	★★★★★	★★★	★★★
Mitel	69,7	★★★	★★★★	★★★★	★★★	★★★	★★	★★★
Sematell	68,1	★★★	★★★	★★	★★★	★★★★	★★★★	★★
Medallia	68,0	★★★	★★★	★★★★	★★★	★★	★★★	★★★
Zendesk	68,0	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
Bitrix	63,5	★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★	★★★★
Genesys	62,5	★★	★★	★★	★★★	★★	★★★★	★★★
Odigo	61,8	★★	★★	★★★	★★	★★★	★★★	★★★
Adobe	61,5	★★★	★★	★★	★★★	★★★	★★	★★★
BSI	61,2	★★★	★★★	★★	★★	★★	★★	★★
Atos	60,9	★★	★★	★★★★	★★★	★★	★★	★★
8x8 Talk	60,8	★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★	★★
Cisco	60,7	★★★	★★★	★★	★★	★★★	★★★	★★
Alvaria	59,1	★★★	★★	★★	★★	★★★	★★	★★★★
Bloomreach	58,1	★★	★★	★★	★★★	★★★	★★	★★
CoreMedia	57,7	★★★	★★	★★	★★	★	★★	★★★
Apollon	55,3	★★	★★	★★★	★★	★★	★★	★★★
Acquia	54,5	★★	★★	★★★	★★	★★	★★	★★
Conversation 24	53,4	★★	★★	★	★★	★★	★★	★★
Sitel	51,4	★★	★★	★★	★	★★	★★	★
Content Guru	49,2	★★	★★★	★	★★	★	★★	★
Freshworks	48,1	★	★★	★★	★	★★	★★	★
Enghouse	47,5	★★	★	★★	★★	★★	★	★★

Bitte noch mal Check, da teilweise deutlich niedrigeres Sternchen Niveau als im letzten Jahr bei ähnlicher Indexpunktzahl

# Lösungsbewertung Customer Experience Plattform

## Funktionsumfang



	Lösungsspezifischer Funktionsumfang	Einbindung aller Kommunikationskanäle	Echtzeitkommunikation	Erfassung der Kundendaten	Erstellung von Kundenprofilen	Automatisierte Workflows zur Verwaltung von Kundenanfragen aus verschiedenen Kanälen	Nutzung von KI (automatisierte Chatbots)	Personalisierte Marketingkampagnen
<b>Gesamt</b>	63,1							
Sitecore	78,8	★★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★
Sematell	76,6	★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★	★★★	★★★★
NICE	73,7	★★★★	★★	★★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
Avaya	73,7	★★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★	★★	★★
Qualtrics	73,2	★★★	★★★	★★★	★★★★	★★	★★★	★★★
Tealium	72,9	★★★★	★★★	★★★	★★★★	★★	★★★	★★★★
Medallia	69,7	★★★★	★★★	★★★	★★★	*	★★	★★★★
Mitel	67,8	★★	★★	★★★★	★★★	★★★★	★★	★★★
Zendesk	67,7	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
Odigo	67,5	★★	★★★	★★	★★	★★★	★★★	★★★
CoreMedia	64,8	★★★	★★	★★★	★★	★★★	★★★	★★★
BSI	64,5	★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
Genesys	63,9	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★
Cisco	62,9	★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★	★★
Alvaria	61,0	★★	★★	★★	★★★	★★	★★	★★
8x8 Talk	60,6	★★★	★★★	★★	★★	★★	★★	★★
Adobe	60,6	★★	★★	★★	★★	★★	★★★	★★
Atos	58,7	★★	★★	★★★★	*	★★	★★	★★
Apollon	58,1	★★	★★	★★	★★★	★★	★★	★★
Bloomreach	58,1	★★	★★★	★★	*	★★	★★	*
Sitel	57,2	*	*	★★	★★	*	★★★	★★
Acquia	57,2	★★	*	★★	★★★	★★	★★	★★
Bitrix	55,5	★★	★★	*	★★	★★	*	*
Conversation 24	53,6	*	★★	★★	*	*	★★	★★
Freshworks	50,6	★★	*	★★	*	★★	*	*
Content Guru	48,9	*	*	★★★★	*	*	*	★★
Enghouse	46,7	*	*	*	*	★★	*	*

Bitte noch mal Check, da teilweise deutlich niedrigeres Sternchen Niveau als im letzten Jahr bei ähnlicher Indexpunktzahl

# Lösungsbewertung Customer Experience Plattform

## Lösungsnutzen



**PUR 2025**  
Professional User Rating

	Lösungsnutzen	Die Lösung erfüllt unsere Erwartungen und Anforderungen	Effektive Kundeninteraktion	Durch die Lösung erzielen wir eine höhere Kundenzufriedenheit	Durch die Lösung erhalten wir einen guten Überblick über die Reise unserer Kunden	Verbesserung der Kundenbindung /Loyalität	Die Lösung trägt dazu bei unseren Kunden positive Kundenerlebnisse zu bieten
<b>Gesamt</b>	65,5						
Sitecore	80,5	★★★★★	★★★★	★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
Sematell	79,3	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
Qualtrics	76,3	★★★★★	★★★★	★★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
NICE	74,7	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
Avaya	74,0	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
Medallia	72,0	★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★★★	★★★★★
BSI	71,0	★★★★	★★★★	★★★★	★★★	★★★★	★★★★
Tealium	70,0	★★★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★★
Bitrix	69,4	★★★★	★★★★	★★★	★★★	★★★★★	★★★★
Zendesk	69,3	★★★★	★★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★★
8x8 Talk	67,2	★★★	★★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★★
Cisco	66,7	★★★★	★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★
Adobe	66,7	★★★★	★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★★
Apollon	66,3	★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★
Bloomreach	65,6	★★★★	★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★
Atos	65,6	★★★★	★★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
CoreMedia	65,0	★★★	★★★	★★★★	★★★	★★	★★★★
Genesys	64,2	★★★★	★★★	★★★	★★★★	★★	★★★★
Mitel	63,1	★★★★	★★★★	★★★★	★★★	★★	★★
Acquia	60,2	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★
Alvaria	60,0	★★★	★★	★★	★★★	★★★	★★★
Sitel	59,2	★★	★★	★★	★★	★★★	★★★★
Freshworks	58,6	★★	★★	★★★★	★★★	★★★	★★★
Odigo	56,9	★★	★★	★★	★★★	★★★	★★
Enghouse	54,0	★★★	★★★	★★	★★	★★	★★★
Conversation 24	49,8	★	★★	★★★	★★	★	★★
Content Guru	43,5	★	★	★	★	★	★★

# Lösungsbewertung Customer Experience Platform

## Produktloyalität



**PUR 2025**  
Professional User Rating

	Produktloyalität	Die Lösung hat meinen Vorstellungen entsprochen.	Ich würde die Lösung dieses Anbieters erneut kaufen.	Ich würde die Lösung weiterempfehlen.
<b>Gesamt</b>	65,5			
<b>Qualtrics</b>	83,3	★★★★★	★★★★★	★★★★★
<b>NICE</b>	77,3	★★★★★	★★★★	★★★★★
<b>Sitecore</b>	77,1	★★★★★	★★★★★	★★★★★
<b>Medallia</b>	74,7	★★★★	★★★★★	★★★★★
<b>Zendesk</b>	73,7	★★★★	★★★★	★★★★★
<b>Sematell</b>	72,1	★★★★	★★★★	★★★★★
<b>Mitel</b>	70,8	★★★★	★★★★	★★★★
<b>Avaya</b>	70,7	★★★★★	★★★★	★★★★
<b>Cisco</b>	70,4	★★★★	★★★★	★★★★★
<b>BSI</b>	69,5	★★★★★	★★★★	★★★★
<b>Tealium</b>	68,3	★★★★	★★★★★	★★★★
<b>Bitrix</b>	68,0	★★★★	★★★★	★★★★
<b>8x8 Talk</b>	67,6	★★★★	★★★★	★★★★
<b>Atos</b>	66,7	★★★★	★★★	★★★★
<b>Adobe</b>	66,3	★★★★	★★★★	★★★★
<b>Apollon</b>	65,0	★★★★	★★★	★★★★
<b>Alvaria</b>	62,7	★★★	★★★	★★★★
<b>Odigo</b>	62,7	★★★	★★★	★★★★
<b>Genesys</b>	60,2	★★★	★★★	★★★★
<b>CoreMedia</b>	60,1	★★★	★★	★★★★
<b>Acquia</b>	59,6	★★★	★★★	★★★★
<b>Bloomreach</b>	58,9	★★★	★★★	★★★★
<b>Sitel</b>	58,3	★★★	★★	★★★★
<b>Conversation 24</b>	55,2	★★★	★★★	★★★
<b>Enghouse</b>	54,0	★★★	★★	★★★
<b>Freshworks</b>	51,5	★★	★★★	★★
<b>Content Guru</b>	43,4	★	★★★	★

# Die 27 Top Anbieter unter den Bewerteten Customer Experience Platform



# PUR 2025

Professional User Rating

8x8 Talk  
114 Whitechapel High St  
London E1 7PT  
[social@8x8.com](mailto:social@8x8.com)  
[www.8x8.com/](http://www.8x8.com/)

Atos  
Zeughofstraße 1  
10997 Berlin  
[berating@mitel.com](mailto:berating@mitel.com)  
[www.mitel.com/de-de/](http://www.mitel.com/de-de/)

Cisco  
Parkring 20  
85748 Garching bei München  
[www.cisco.com/site/de/de](http://www.cisco.com/site/de/de)

Freshworks  
Neue Grünstraße 17  
10179 Berlin  
[sales@freshworks.com](mailto:sales@freshworks.com)  
[www.freshworks.com/de/](http://www.freshworks.com/de/)

Odigo  
50 cours de l'Île Seguin  
92100 Boulogne-Billancourt,  
FR  
[contact.us@odigo.com](mailto:contact.us@odigo.com)  
[www.odigo.com/](http://www.odigo.com/)

Acquia  
Erika-Mann-Straße 53  
80636 München  
[www.acquia.com/](http://www.acquia.com/)

Avaya  
Fritz-Vomfelde-Straße 20  
40547 Düsseldorf  
[www.avaya.com/de/](http://www.avaya.com/de/)

Content Guru  
Dornierstraße 4  
82205 Gilching  
[beratung@contentguru.com](mailto:beratung@contentguru.com)  
[www.contentguru.com/de-de/](http://www.contentguru.com/de-de/)

Genesys  
Herzogspitalstraße 24  
80331 München  
[DataPrivacy@genesys.com](mailto:DataPrivacy@genesys.com)  
[www.genesys.com/de-de](http://www.genesys.com/de-de)

Qualtrics  
Neuturmstraße 5  
80331 München  
[www.qualtrics.com/de/](http://www.qualtrics.com/de/)

Adobe  
4-6 Riverwalk  
Dublin 24, IRE  
[contact.de@adobe.com](mailto:contact.de@adobe.com)  
[www.adobe.com/de/](http://www.adobe.com/de/)

Bitrix  
No. 9 Constantinou  
Paparigopoulou Street  
3106 Limassol, Cyprus  
[info@bitrix24.eu](mailto:info@bitrix24.eu)  
[www.bitrix24.de/](http://www.bitrix24.de/)

Conversation 24  
Botersloot 9E  
3011 HE Rotterdam, NL  
[info@conversation24.com](mailto:info@conversation24.com)  
[www.conversation24.de/](http://www.conversation24.de/)

Medallia  
Müllerstraße 27  
München 80469  
[help.medallia.com](mailto:help.medallia.com)  
[www.medallia.com/](http://www.medallia.com/)

Sematell  
Neugrabenweg 1  
66123 Saarbrücken  
[info@sematell.com](mailto:info@sematell.com)  
[www.sematell.com/](http://www.sematell.com/)

Alvaria  
Erna-Scheffler-Straße 1a  
51103 Köln  
[info@alvaria.com](mailto:info@alvaria.com)  
[www.alvaria.com/de](http://www.alvaria.com/de)

Bloomreach  
Oosteinde 11  
1017 WT Amsterdam  
[info@bloomreach.com](mailto:info@bloomreach.com)  
[www.bloomreach.com/de](http://www.bloomreach.com/de)

CoreMedia  
Rödingsmarkt 9  
Hamburg 20459  
[info@coremedia.com](mailto:info@coremedia.com)  
[www.coremedia.com/de/](http://www.coremedia.com/de/)

Mitel  
Zeughofstraße 1  
10997 Berlin  
[berating@mitel.com](mailto:berating@mitel.com)  
[www.mitel.com/de-de/](http://www.mitel.com/de-de/)

Sitecore  
N7 5/6  
68161 Mannheim  
[sales-de@sitecore.net](mailto:sales-de@sitecore.net)  
[www.sitecore.com/](http://www.sitecore.com/)

Apollon  
Maximilianstraße 104  
75172 Pforzheim  
[info@apollon.de](mailto:info@apollon.de)  
[www.apollon.de/](http://www.apollon.de/)

BSI  
Täferweg 1  
5405 Baden, CH  
[info@bsi-software.com](mailto:info@bsi-software.com)  
[www.bsi-software.com/de-ch](http://www.bsi-software.com/de-ch)

Enghouse  
Neumarkt 29-33  
04109 Leipzig  
[info.cee@enghouse.com](mailto:info.cee@enghouse.com)  
[www.enghouseinteractive.de/](http://www.enghouseinteractive.de/)

NICE  
Neue Mainzer Straße 66-68  
60311 Frankfurt am Main  
[www.nice.com/](http://www.nice.com/)

Site1  
Sonnenallee 221 D-F  
12059 Berlin  
[kontakt@foundever.com](mailto:kontakt@foundever.com)  
[www.foundever.com/de/](http://www.foundever.com/de/)

# Die 27 Top Anbieter unter den Bewerteten Customer Experience Platform



**PUR 2025**  
Professional User Rating

Tealium  
Viktualienmarkt 8  
80331 München  
[www.tealium.com/de/](http://www.tealium.com/de/)

Zendesk  
Neue Schönhauser Straße 3-5  
10178 Berlin  
[legal@zendesk.com](mailto:legal@zendesk.com)  
[www.zendesk.de/](http://www.zendesk.de/)

# Alle berücksichtigten Anbieter (alphabetisch)

## Customer Experience Platform



# PUR 2025

Professional User Rating

- 8x8 Talk
- Acquia
- Adobe
- Alvaria
- Apollon
- Atos Unify
- Avaya
- Bitrix
- Bloomreach GmbH
- BSI Business Systems Integration AG
- Cisco
- Content Guru
- Conversation 24
- CoreMedia GmbH
- Crownpeak Technology, Inc.
- Enghouse Interactive
- Five9
- Foundever
- Freshworks Inc.
- Genesys
- LeadDesk
- Matelso
- Medallia
- Mitel
- NICE Systems, Inc.
- Novomind
- odigo
- Qualtrics
- RingCentral
- Sematell GmbH
- Sitecore
- Sitel GmbH
- SOGEDES
- Spitch
- Sprinklr
- Superchat (SuperX GmbH)
- talkdesk
- Tealium c/o Mindspace
- Twilio
- Verint
- Zendesk

# Kontakt

Verena Bunk  
Senior Analyst

 +49 561 8109 141

 [Nachricht senden](#)



 [info@techconsult.de](mailto:info@techconsult.de)

Oliver Germershausen  
Key Account Manager

 +49 561 8109 134

 [Nachricht senden](#)

techconsult GmbH  
Technology Market Analysts  
Baunsbergstr. 37  
34131 Kassel

 +49 561 8109 0

## Über techconsult GmbH

Seit über 30 Jahren ist techconsult - als Research- und Analystenhaus – ein verlässlicher Partner für Anbieter und Nachfrager digitaler Technologien und Services.

Mehr als 35.000 Interviews/Jahr mit Entscheidern, auf der Business- und Technologie-Ebene, Lösungsanwendern sowie Technologie- und Serviceanbietern, bilden die neutrale Grundlage unserer Beratungs- und Projektaktivitäten.

So werden Nachfrager in ihrer digitalen Standortbestimmung und strategischen Planung ebenso unterstützt, wie in konkreten Sourcing-Prozessen, um fundierte Entscheidungen auf Basis datengestützter Fakten zu treffen.

In der Entwicklung und Umsetzung individueller Go-To-Market-Strategien, profitieren Anbieter sowohl strategisch als auch taktisch von der marktorientierten Unterstützung unserer Analysten und des tc-Partnernetzwerks.