

## Vendor Benchmark

# Cloud Customer Relationship Management

Eine Analyse der techconsult GmbH

CLOUD BUSINESS SOLUTIONS

## 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, Anbieterbezeichnung etc. bedeuten in keiner Weise eine Bevorzugung durch die techconsult GmbH.

## Methodik

An dem von techconsult durchgeführten „Professional User Rating Cloud Business Solutions“ haben ca. 2.500 Anwendungsexpertinnen & -experten teilgenommen und Leistungen in fünf Produktbereichen bewertet.

Die Bewertung der Anbieter innerhalb der Lösungsbereiche erfolgte in den Dimensionen Company Rating (Anbieterbewertung) und Technology/Solution Rating (Lösungsbewertung) mit mehr als 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 Anbieter der Lösung konzentrieren, wie zum Beispiel die Innovationsfähigkeit des Anbieters, Gesamtproduktportfolio, Service und Support, Vertriebspartner, Onlineauftritt, 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.



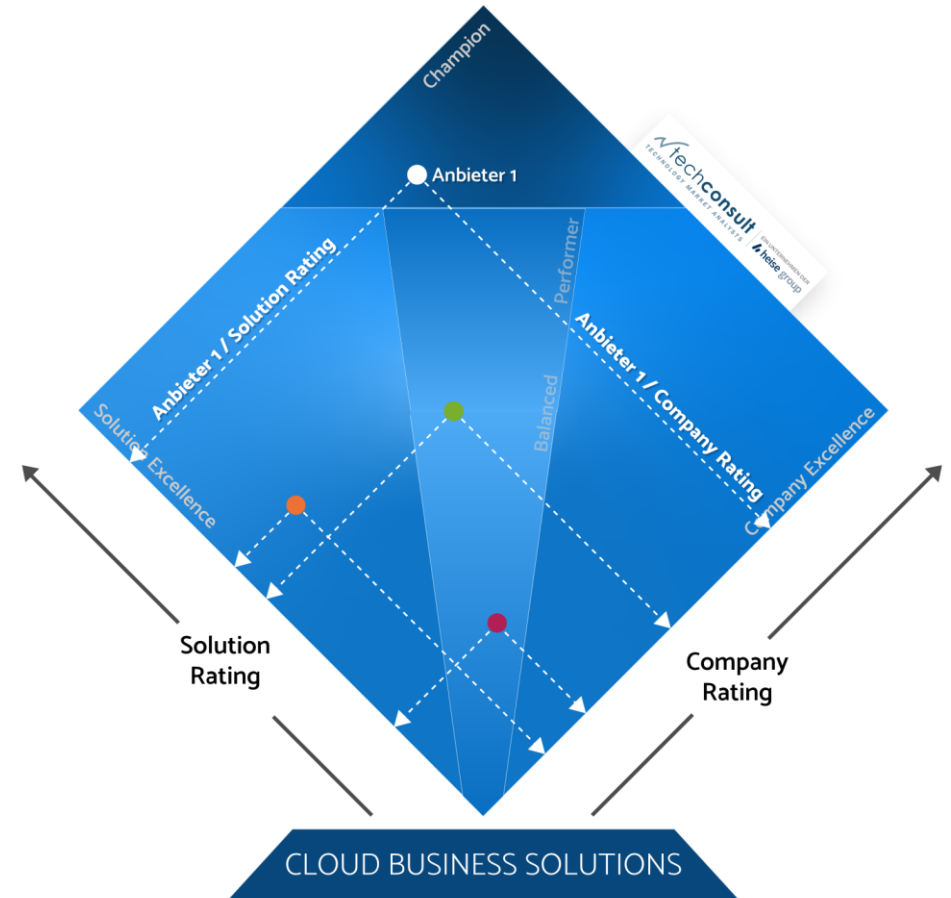
## Lese- und Interpretationshinweise PUR-Diamant

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.



## Timeline

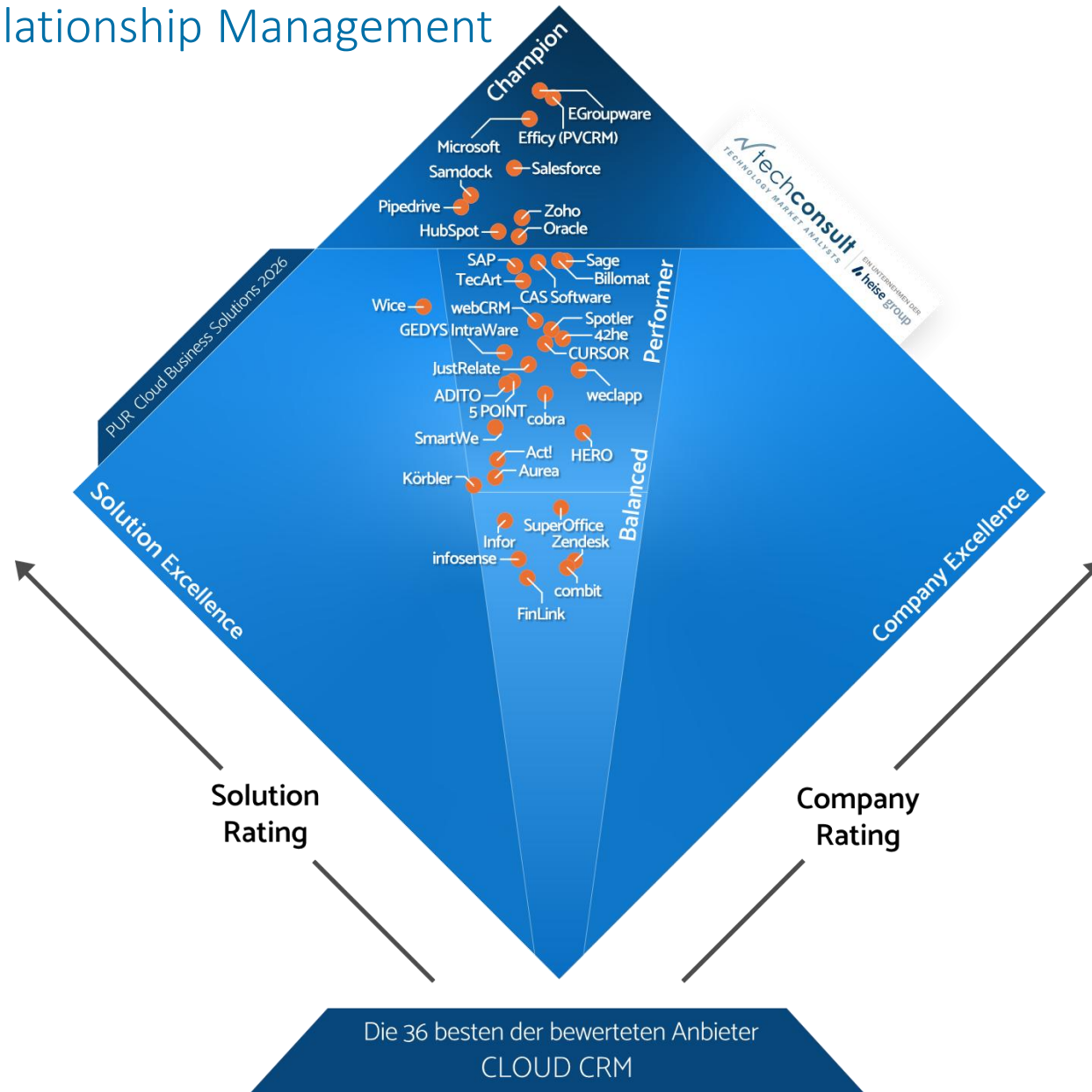
Das Projekt wurde im Oktober 2025 mit einem Screening und der Analyse über die marktrelevanten Anbieter im deutschsprachigen Raum gestartet. Die Befragung der Anwender wurde von Oktober bis November 2025 durchgeführt. Nach der Auswertung und Validierung der Ergebnisse durch die techconsult Analysten erfolgte die Erstellung der Diamanten und Fertigstellung der Studie im Dezember 2025.

## Definition Cloud Customer Relationship Management

Lösungen dieses Bereichs beschäftigen sich mit dem Kontakt- und Vertriebsmanagement, um im Vertrieb, Marketing oder Kundenservice einen Überblick über die Kontakthistorie sowie möglichen und aktuellen Umsatz zu behalten. So werden Erfolge aber auch verpasste Chancen sichtbar und messbar. Je nach Software lassen sich auch soziale Medien in den Mittelpunkt der analytischen Betrachtung setzen.

Manche Lösungen weisen zudem Module zur Projektplanung und zum Projektmanagement auf, um Prozesse zusätzlich zu optimieren und die Koordination zu erleichtern. Dokumentenmanagement gehört ebenfalls zu den Grundfunktionen eines CRM. Die Cloud ermöglicht es zudem, bereits bei Kunden vor Ort Einträge im System vorzunehmen.

# Cloud Customer Relationship Management *Diamant*



# Anbieterbewertung

## Cloud Customer Relationship Management

## 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 Anbieter erfolgt seitens der Anwender u. a. für folgende allgemeingültige Kriterien

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

# Anbieterbewertung Cloud Customer Relationship Management

Innovation



	Innovation	Produkte des Anbieters weisen innovative Ideen auf	Neu eingeführte Konzepte (Produktfeatures) werden systematisch verbessert
<b>Gesamt</b>	63,5		
<b>weclapp</b>	82,0	★★★★★	★★★★★
<b>Efficcy (PVCRM)</b>	76,3	★★★★	★★★★★
<b>webCRM</b>	75,0	★★★★★	★★★★
<b>Spotler</b>	72,0	★★★★	★★★★
<b>EGroupware</b>	69,6	★★★★	★★★★
<b>Microsoft</b>	69,4	★★★★	★★★★
<b>Salesforce</b>	69,0	★★★★	★★★★
<b>Zoho</b>	68,6	★★★★	★★★
<b>Sage</b>	67,9	★★★	★★★★
<b>CAS Software</b>	67,5	★★★★	★★★
<b>Pipedrive</b>	66,0	★★★	★★★★
<b>HERO</b>	64,5	★★★	★★★
<b>HubSpot</b>	64,5	★★★★	★★★
<b>42he</b>	64,2	★★★	★★★
<b>SmartWe</b>	64,0	★★★	★★★
<b>Billomat</b>	64,0	★★★	★★★
<b>Oracle</b>	63,6	★★★	★★★
<b>GEDYS IntraWare</b>	63,5	★★★★	★★★



	Innovation	Produkte des Anbieters weisen innovative Ideen auf	Neu eingeführte Konzepte (Produktfeatures) werden systematisch verbessert
<b>Gesamt</b>	63,5		
<b>SAP</b>	63,2	★★★	★★★
<b>TecArt</b>	63,0	★★★★	★★
<b>cobra</b>	62,7	★★★★	★★★
<b>5 POINT</b>	61,1	★★★	★★
<b>CURSOR</b>	60,6	★★★	★★★
<b>SuperOffice</b>	60,1	★★	★★★
<b>ADITO</b>	59,1	★★★	★★
<b>Act!</b>	58,7	★★★	★★★
<b>Körbler</b>	58,6	★★	★★★
<b>Zendesk</b>	58,4	★★	★★★
<b>Samdock</b>	58,3	★★	★★★
<b>JustRelate</b>	57,6	★★★	★★
<b>Aurea</b>	56,9	★★	★★★
<b>infosense</b>	56,3	★★★★	★
<b>combit</b>	55,9	★★★	★★
<b>FinLink</b>	54,4	★★	★★
<b>Infor</b>	53,3	★★	★★
<b>Wice</b>	47,4	★	★★

# Anbieterbewertung Cloud Customer Relationship Management

## Gesamtproduktportfolio



	Gesamtproduktportfolio	Angebot an ergänzenden Lösungen für weitere Bereiche	Angebot an Management- und Integrationstools	Angebot an ergänzenden Services
<b>Gesamt</b>	60,0			
<b>Samdock</b>	68,9	★★★	★★★★★	★★★★
<b>Microsoft</b>	68,4	★★★★	★★★★	★★★★
<b>Salesforce</b>	67,1	★★★★	★★★★	★★★★
<b>Pipedrive</b>	66,7	★★★★	★★★★	★★★★
<b>Zoho</b>	65,6	★★★★	★★★★	★★★★
<b>Spotler</b>	65,4	★★★★	★★★★	★★★★
<b>Efficacy (PVC CRM)</b>	65,4	★★★★	★★★★	★★★
<b>HubSpot</b>	64,7	★★★★	★★★★	★★★★
<b>EGroupware</b>	64,1	★★★★	★★★★	★★★
<b>TecArt</b>	63,9	★★★★	★★★★	★★★
<b>Oracle</b>	63,9	★★★	★★★★	★★★★
<b>SAP</b>	63,3	★★★★	★★★★	★★★★
<b>Billomat</b>	62,1	★★★	★★★	★★★★
<b>Wice</b>	62,1	★★★	★★★★	★★★★
<b>Sage</b>	62,0	★★★	★★★★	★★★★
<b>5 POINT</b>	61,7	★★★★	★★★	★★★
<b>CAS Software</b>	61,6	★★★★	★★★	★★★
<b>HERO</b>	61,5	★★★	★★★	★★★★

	Gesamtproduktportfolio	Angebot an ergänzenden Lösungen für weitere Bereiche	Angebot an Management- und Integrationstools	Angebot an ergänzenden Services
<b>Gesamt</b>	60,0			
<b>CURSOR</b>	61,0	★★★★	★★★	★★★★
<b>SmartWe</b>	60,1	★★★	★★★	★★★★
<b>cobra</b>	60,0	★★★	★★★★	★★★
<b>GEDYS IntraWare</b>	59,8	★★★	★★★	★★★
<b>ADITO</b>	58,7	★★★	★★★	★★★
<b>42he</b>	58,5	★★★	★★★	★★★★
<b>Zendesk</b>	56,5	★★★	★★	★★★
<b>SuperOffice</b>	56,2	★★★	★★★★	★★★
<b>webCRM</b>	55,9	★★★	★★★	★★★
<b>JustRelate</b>	55,6	★★★	★★★	★★★
<b>FinLink</b>	55,5	★★★	★★★	★★★
<b>combit</b>	55,1	★★★	★★	★★★
<b>Aurea</b>	53,1	★★	★★★	★★★
<b>infosense</b>	52,6	★★★	★★★	★★
<b>Körbler</b>	52,0	★★★	★★	★★
<b>Act!</b>	51,9	★★	★★★	★★
<b>Infor</b>	51,6	★★★	★★★	★★
<b>weclapp</b>	46,7	★	★★★	★★★

# Anbieterbewertung Cloud Customer Relationship Management

## Service und Support



	Service und Support	Erreichbarkeit der telefonischen Hotline	Kompetenz der Serviceberatung	Abwicklung von Reklamationen / Behebung von Problemen	Qualität der Dokumentation	Demo-Zugang
<b>Gesamt</b>	61,8					
<b>EGroupware</b>	74,1	★★★★	★★★★	★★★★	★★★	★★★★
<b>Efficy (PVCRM)</b>	74,0	★★★★	★★★★	★★★	★★★★	★★★
<b>Microsoft</b>	69,4	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
<b>Salesforce</b>	68,0	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
<b>Zoho</b>	67,8	★★★★	★★★	★★	★★★	★★★
<b>Pipedrive</b>	66,1	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
<b>CAS Software</b>	65,2	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
<b>Sage</b>	64,8	★★★	★★★	★★★	★★★	★★
<b>Wice</b>	64,6	★★	★★	★★★	★★★★	★★
<b>SAP</b>	64,5	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
<b>webCRM</b>	64,2	★★★★	★★★	★★★	★★	★★
<b>Billomat</b>	63,9	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
<b>Oracle</b>	63,7	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
<b>HubSpot</b>	63,6	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
<b>TecArt</b>	63,5	★★	★★	★★★	★★★	★★★
<b>JustRelate</b>	63,4	★★★	★★★	★★★	★★	★★★
<b>42he</b>	63,3	★★★	★★★	★★	★★★	★★
<b>SuperOffice</b>	62,4	★★★	★★★	★★	*	★★★
<b>Gesamt</b>	61,8					
<b>CURSOR</b>	62,4	★★★	★★★	★★	★★★	★★★
<b>Spotler</b>	61,8	★★★	★★★	★★★	★★	★★
<b>ADITO</b>	60,9	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
<b>weclapp</b>	60,6	★★	★★★	★★	★★	★★★
<b>HERO</b>	60,4	★★★	★★★	★★	★★★	★★
<b>SmartWe</b>	60,0	★★	★★	★★	★★★	★★★
<b>Act!</b>	60,0	★★	★★★	★★★	★★	★★
<b>Samdock</b>	59,9	★★	★★★	★★★	★★	★★★
<b>GEDYS IntraWare</b>	59,3	★★	★★	★★	★★	★★★
<b>cobra</b>	58,7	★★★	★★	★★★	★★	★★
<b>5 POINT</b>	58,5	★★	★★★	★★★	★★	★★
<b>FinLink</b>	57,6	★★	★★	★★★	★★	★★
<b>Aurea</b>	57,3	★★	★★	★★★	★★	★★
<b>combit</b>	56,5	★★	★★	★★	★★★	★★
<b>Zendesk</b>	54,4	★★	★★★	★★	★★	★★
<b>Infor</b>	54,0	★★	★★	★★	★★	★★
<b>infosense</b>	49,6	★★	★★	★★	★★	*
<b>Körbler</b>	49,3	★★	★★	★★	★★	*

# Anbieterbewertung Cloud Customer Relationship Management

## Vertrieb



	Vertrieb	Kompetenz der Vertriebsberatung in der Bedarfsermittlung und Lösungsgestaltung	Fähigkeit zur Gestaltung individueller Angebote
<b>Gesamt</b>	61,2		
<b>EGroupware</b>	77,3	★★★★★	★★★★★
<b>Efficcy (PVCRM)</b>	76,3	★★★★	★★★★★
<b>Microsoft</b>	70,3	★★★★	★★★★
<b>Samdock</b>	70,0	★★★★	★★★★
<b>webCRM</b>	68,9	★★★★	★★★★
<b>CURSOR</b>	68,4	★★★★	★★★★
<b>Oracle</b>	68,1	★★★★	★★★★
<b>Sage</b>	67,7	★★★★	★★★★
<b>Zoho</b>	67,1	★★★	★★★★
<b>Salesforce</b>	66,2	★★★	★★★★
<b>weclapp</b>	66,0	★★★	★★★★
<b>SAP</b>	65,1	★★★★	★★★
<b>CAS Software</b>	64,2	★★★★	★★★
<b>Spotler</b>	62,0	★★★	★★★
<b>Billomat</b>	61,9	★★★	★★★
<b>JustRelate</b>	61,7	★★	★★★★
<b>cobra</b>	61,1	★★★	★★★
<b>5 POINT</b>	60,8	★★★	★★★

	Vertrieb	Kompetenz der Vertriebsberatung in der Bedarfsermittlung und Lösungsgestaltung	Fähigkeit zur Gestaltung individueller Angebote
<b>Gesamt</b>	61,2		
<b>SmartWe</b>	60,1	★★	★★★
<b>GEDYS IntraWare</b>	60,0	★★★	★★★
<b>Pipedrive</b>	60,0	★★★	★★
<b>HubSpot</b>	59,5	★★	★★★
<b>42he</b>	59,0	★★★	★★★
<b>TecArt</b>	58,3	★★	★★★
<b>combit</b>	56,6	★★★	★★
<b>Infor</b>	56,4	★★★	★★
<b>Act!</b>	56,4	★★★	★★
<b>ADITO</b>	55,9	★★★	★★
<b>Aurea</b>	55,3	★★★	★★
<b>HERO</b>	55,0	★★	★★★
<b>infosense</b>	53,9	★★★	★★
<b>Zendesk</b>	53,2	★★	★★
<b>Wice</b>	52,9	★★	★★
<b>FinLink</b>	52,5	★★	★★
<b>Körbler</b>	50,0	★★	★★
<b>SuperOffice</b>	48,6	★	★★

# Anbieterbewertung Cloud Customer Relationship Management

Informationsangebot des Anbieters / Onlineauftritt



	Onlineauftritt	Struktur und Aussagefähigkeit der Website	Beschreibung und Auffindbarkeit der Angebote	Beratungsfunktion/Chatfunktion der Website	Transparentes Leistungsangebot		Onlineauftritt	Struktur und Aussagefähigkeit der Website	Beschreibung und Auffindbarkeit der Angebote	Beratungsfunktion/Chatfunktion der Website	Transparentes Leistungsangebot
<b>Gesamt</b>	61,1						<b>Gesamt</b>	61,1			
<b>Efficy (PVCrm)</b>	77,5	★★★★	★★★	★★★★	★★★★		<b>Wice</b>	59,9	★★	★★★★	★★
<b>EGroupware</b>	70,3	★★★	★★★★	★★★	★★★★		<b>Spotler</b>	59,7	★★	★★	★★★
<b>Microsoft</b>	68,3	★★★	★★★	★★★	★★★		<b>42he</b>	59,4	★★★	★★	★★
<b>HubSpot</b>	67,0	★★★	★★★	★★★	★★★		<b>cobra</b>	59,0	★★★	★★	★★
<b>Salesforce</b>	66,7	★★★	★★★	★★★	★★★		<b>GEDYS IntraWare</b>	58,2	★★	★★	★★
<b>Sage</b>	66,5	★★★	★★★	★★★	★★★		<b>5 POINT</b>	58,0	★★	★★	★★
<b>Billomat</b>	65,3	★★★	★★★	★★★	★★★		<b>weclapp</b>	58,0	★★	★★	★★★
<b>webCRM</b>	65,0	★★★	★★★	★★★	★★★		<b>SuperOffice</b>	57,9	★★	★★	★★★
<b>CAS Software</b>	63,7	★★★	★★★	★★★	★★★		<b>Körbler</b>	57,2	★★	★★	★★★
<b>TecArt</b>	63,3	★★★	★★★	★★★	★★		<b>Aurea</b>	57,0	★★★	★★	★★
<b>SAP</b>	63,2	★★★	★★★	★★★	★★★		<b>ADITO</b>	56,5	★★	★★	★★
<b>Oracle</b>	63,2	★★★	★★★	★★★	★★★		<b>Infor</b>	56,1	★★	★★	★★★
<b>CURSOR</b>	62,8	★★★	★★★	★★	★★★		<b>infosense</b>	54,9	★★	★★	★★
<b>Zoho</b>	62,5	★★★	★★★	★★	★★★		<b>Act!</b>	54,5	★★	★★	★★
<b>HERO</b>	62,5	★★★	★★	★★★	★★★		<b>SmartWe</b>	54,5	★★★	★★★	★
<b>Pipedrive</b>	62,5	★★	★★★	★★★	★★★		<b>Zendesk</b>	53,8	★★	★	★★
<b>Samdock</b>	60,8	★★★	★★★	★★	★★		<b>combit</b>	53,4	★★	★★	★★
<b>JustRelate</b>	60,4	★★	★★★	★★★	★★		<b>FinLink</b>	51,5	★★	★★	★★

# Anbieterbewertung Cloud Customer Relationship Management

## Nachhaltigkeit



	Nachhaltigkeit	Soziales Engagement	Unternehmenskultur
<b>Gesamt</b>	59,9		
<b>Billomat</b>	69,2	***	***
<b>JustRelate</b>	68,6	***	***
<b>Microsoft</b>	67,9	***	***
<b>Sage</b>	67,6	***	***
<b>TecArt</b>	67,1	***	***
<b>CAS Software</b>	65,4	***	***
<b>HERO</b>	64,5	**	***
<b>EGroupware</b>	64,2	***	***
<b>Oracle</b>	63,7	***	***
<b>Pipedrive</b>	63,0	***	***
<b>42he</b>	63,0	***	**
<b>Samdock</b>	61,7	***	**
<b>Salesforce</b>	61,5	**	***
<b>Zoho</b>	61,5	**	***
<b>SAP</b>	61,3	**	***
<b>HubSpot</b>	60,3	**	***
<b>cobra</b>	60,1	**	***
<b>webCRM</b>	60,0	***	**

	Nachhaltigkeit	Soziales Engagement	Unternehmenskultur
<b>Gesamt</b>	59,9		
<b>GEDYS IntraWare</b>	60,0	**	***
<b>weclapp</b>	60,0	***	*
<b>ADITO</b>	59,0	**	***
<b>Efficacy (PVCrm)</b>	58,8	***	**
<b>Spotler</b>	58,0	**	**
<b>5 POINT</b>	58,0	***	**
<b>Zendesk</b>	57,1	**	***
<b>Körbler</b>	55,4	**	**
<b>combit</b>	55,3	**	**
<b>Act!</b>	55,3	**	**
<b>SmartWe</b>	55,1	**	**
<b>SuperOffice</b>	55,1	**	**
<b>infosense</b>	55,1	***	*
<b>Wice</b>	54,3	**	**
<b>CURSOR</b>	53,8	**	**
<b>Infor</b>	52,9	**	**
<b>Aurea</b>	51,9	**	**
<b>FinLink</b>	47,9	**	*

# Anbieterbewertung Cloud Customer Relationship Management

## Preis- und Bezugsmodelle



	Preis- und Bezugsmodelle	Preismodelle des Anbieters	Auswahl an Bezugsmodellen
<b>Gesamt</b>	60,2		
<b>Efficy (PVCRM)</b>	72,5	★★★★	★★★★★
<b>EGroupware</b>	70,0	★★★★	★★★★★
<b>Billomat</b>	69,5	★★★★	★★★★★
<b>Microsoft</b>	66,7	★★★★	★★★★
<b>42he</b>	64,9	★★★	★★★★★
<b>Salesforce</b>	64,4	★★★★	★★★★
<b>Oracle</b>	64,0	★★★★	★★★★
<b>weclapp</b>	64,0	★★★	★★★★★
<b>Zoho</b>	63,8	★★★★	★★★★
<b>Samdock</b>	63,3	★★★	★★★★
<b>Sage</b>	63,3	★★★★	★★★★
<b>CURSOR</b>	62,8	★★★	★★★★
<b>TecArt</b>	62,6	★★★	★★★★
<b>CAS Software</b>	62,0	★★★★	★★★
<b>HubSpot</b>	61,9	★★★★	★★★★
<b>ADITO</b>	61,5	★★★★	★★★
<b>SAP</b>	60,8	★★★	★★★★
<b>SuperOffice</b>	60,1	★★★★	★★
<b>Gesamt</b>	60,2		
<b>Wice</b>	60,0	★★★	★★★
<b>Spotler</b>	59,3	★★★	★★★★
<b>Körbler</b>	59,3	★★	★★★★
<b>5 POINT</b>	58,7	★★★	★★★★
<b>Infor</b>	58,6	★★★★★	★★★
<b>cobra</b>	58,3	★★★	★★★
<b>JustRelate</b>	58,2	★★★	★★★
<b>GEDYS IntraWare</b>	57,8	★★★	★★★
<b>HERO</b>	56,8	★★★	★★★
<b>Aurea</b>	56,6	★★★	★★★
<b>webCRM</b>	56,2	★★★	★★★
<b>Act!</b>	55,0	★★★	★★★
<b>Zendesk</b>	54,5	★★	★★★
<b>Pipedrive</b>	54,0	★★	★★★
<b>combit</b>	53,6	★★★	★★★
<b>SmartWe</b>	52,1	★★	★★★
<b>infosense</b>	51,6	★★	★★★
<b>FinLink</b>	50,4	★★	★★★

# Anbieterbewertung Cloud Customer Relationship Management

## Informations-, Beratungs- und Weiterbildungsdienstleistungen



		Informations- Beratungs- und Weiterbildungsleistungen	Lösungsbeschreibung und Anwendungsbeispiele	Weiterbildungsangebote für Nutzende	Angebote zur Identifikation und Lösung von Problemfeldern			Informations- Beratungs- und Weiterbildungsleistungen	Lösungsbeschreibung und Anwendungsbeispiele	Weiterbildungsangebote für Nutzende	Angebote zur Identifikation und Lösung von Problemfeldern
<b>Gesamt</b>	61,1					<b>Gesamt</b>	61,1				
<b>EGroupware</b>	71,3	★★★★	★★★★★	★★★★		<b>Wice</b>	61,9	★★★	★★★★	★★★	
<b>Microsoft</b>	70,0	★★★★	★★★★	★★★★		<b>Spotler</b>	60,9	★★★	★★★	★★★★	
<b>Salesforce</b>	67,9	★★★★	★★★★	★★★★		<b>cobra</b>	60,5	★★★	★★★	★★★	
<b>Pipedrive</b>	67,3	★★★★	★★★	★★★★		<b>GEDYS IntraWare</b>	60,0	★★★	★★★	★★★	
<b>CURSOR</b>	67,1	★★★★	★★★	★★★★		<b>weclapp</b>	60,0	★★★	★★★★	★★★	
<b>Zoho</b>	65,7	★★★	★★★★	★★★★		<b>ADITO</b>	59,4	★★★	★★★	★★★	
<b>TecArt</b>	65,5	★★★★	★★★	★★★★		<b>HERO</b>	58,2	★★	★★★	★★★	
<b>HubSpot</b>	65,0	★★★	★★★★	★★★		<b>Act!</b>	57,4	★★★	★★★	★★★	
<b>SAP</b>	64,6	★★★★	★★★	★★★★		<b>5 POINT</b>	57,4	★★	★★★	★★★	
<b>Sage</b>	63,7	★★★	★★★★	★★★		<b>webCRM</b>	57,0	★★	★★★	★★★	
<b>Billomat</b>	63,6	★★★	★★★★	★★★		<b>Aurea</b>	56,2	★★	★★★	★★★	
<b>42he</b>	63,4	★★★	★★★	★★★		<b>Zendesk</b>	56,1	★★★	★★	★★★	
<b>Samdock</b>	63,3	★★★	★★★	★★★★		<b>Infor</b>	55,5	★★	★★★	★★★	
<b>Efficacy (PVCRM)</b>	62,5	★★★★	★★★	★★★		<b>FinLink</b>	54,5	★★	★★★	★★★	
<b>Oracle</b>	62,4	★★★	★★★	★★★		<b>combit</b>	54,1	★★★	★★	★★★	
<b>CAS Software</b>	62,3	★★★	★★★	★★★		<b>infosense</b>	53,4	★★	★★★	★★	
<b>JustRelate</b>	62,2	★★★	★★★	★★★★		<b>Körbler</b>	51,3	★★	★	★★★	
<b>SuperOffice</b>	62,0	★★	★★★★	★★★★		<b>SmartWe</b>	46,8	★★	★★	★★	

# Anbieterbewertung Cloud Customer Relationship Management

## Anbieterzufriedenheit im Kontext der Lösung



	Anbieterbewertung im Kontext der Lösung	Die Cloud-Lösung hat den Versprechen des Anbieters entsprochen.	Ich würde bei diesem Anbieter erneut kaufen.	Ich würde den Anbieter weiterempfehlen.
<b>Gesamt</b>	66,1			
<b>Samdock</b>	76,7	★★★	★★★★	★★★★
<b>EGroupware</b>	75,1	★★★	★★★	★★★
<b>Efficy (PVCRM)</b>	75,0	★★★	★★★	★★★★
<b>Salesforce</b>	73,9	★★★	★★★	★★★
<b>Microsoft</b>	73,8	★★★	★★★	★★★
<b>HubSpot</b>	73,7	★★★	★★★	★★★
<b>Oracle</b>	72,6	★★★	★★★	★★★
<b>CAS Software</b>	71,5	★★★	★★★	★★★
<b>Wice</b>	71,4	★★★	★★	★★★
<b>42he</b>	71,3	★★★	★★	★★★
<b>Billomat</b>	70,8	★★★	★★★	★★★
<b>Pipedrive</b>	70,7	★★★	★★	★★★
<b>Zoho</b>	69,0	★★★	★★★	★★★
<b>SAP</b>	68,9	★★★	★★★	★★★
<b>Sage</b>	68,4	★★★	★★	★★★
<b>Spotler</b>	67,6	★★★	★★	★★★
<b>SmartWe</b>	66,7	★	★★★	★★★
<b>GEDYS IntraWare</b>	66,5	★★★	★★	★★★

	Anbieterbewertung im Kontext der Lösung	Die Cloud-Lösung hat den Versprechen des Anbieters entsprochen.	Ich würde bei diesem Anbieter erneut kaufen.	Ich würde den Anbieter weiterempfehlen.
<b>Gesamt</b>	66,1			
<b>TecArt</b>	65,8	★★	★★	★★★
<b>ADITO</b>	64,8	★★	★★	★★
<b>5 POINT</b>	64,8	★★★	★★	★★
<b>cobra</b>	64,7	★★	★★	★★
<b>weclapp</b>	64,0	★★	★	★★★
<b>webCRM</b>	62,1	★★	★★	★★
<b>Körbler</b>	61,9	★★	★★	★★★
<b>CURSOR</b>	61,5	★★	★★	★★
<b>JustRelate</b>	61,1	★★	★★	★★
<b>HERO</b>	60,9	★★	★★	★★
<b>Act!</b>	60,5	★★	★★	★★
<b>Aurea</b>	59,6	★★	★★	★★
<b>Zendesk</b>	58,9	★	★★	★★
<b>infosense</b>	58,9	★★	★★	★★
<b>FinLink</b>	58,3	★★	★	★★
<b>combit</b>	57,6	★★	★★	★
<b>Infor</b>	55,6	★★	★	★★
<b>SuperOffice</b>	52,5	★★	★	★

# Lösungsbewertung

## Cloud Customer Relationship Management

## 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 Anbieters 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 Cloud Customer Relationship Management

## Allgemeine Basiseigenschaften (I)



	Allgemeine Basiseigenschaften			Compliance	Intelligente Suchfunktionen	Bedienfreundlichkeit	Einarbeitungszeit	Zuverlässigkeit und Stabilität	Bereitstellungsgeschwindigkeit	Individualisierbarkeit	Zugang auf mobilen Endgeräten	Zugang auf dem Desktop
		Schnittstellen und Integrationen zu anderen Lösungen und Programmen	Skalierbarkeit									
<b>Gesamt</b>	62,9											
<b>EGroupware</b>	72,3	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	****
<b>Efficcy (PVC CRM)</b>	72,3	****	***	**	**	***	***	***	***	****	***	****
<b>Microsoft</b>	70,5	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***
<b>Pipedrive</b>	70,4	**	***	**	***	***	***	***	***	***	***	****
<b>Salesforce</b>	70,1	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***
<b>Zoho</b>	67,0	**	***	***	***	***	**	***	***	***	**	***
<b>webCRM</b>	66,7	***	**	***	***	***	**	***	****	**	**	***
<b>HubSpot</b>	66,6	***	***	**	***	***	***	***	***	***	**	***
<b>Spotler</b>	66,5	***	***	***	***	***	***	**	***	***	***	**
<b>Oracle</b>	66,4	***	**	***	***	***	**	***	***	***	**	***
<b>Wice</b>	66,1	***	****	*	**	**	****	***	****	**	**	***
<b>SAP</b>	65,7	**	***	***	***	***	**	***	***	***	***	***
<b>Samdock</b>	65,6	***	***	****	***	**	**	**	**	**	***	***
<b>CAS Software</b>	64,7	**	***	***	**	***	***	***	**	**	***	***
<b>Billomat</b>	64,2	**	***	**	**	**	***	***	**	**	***	***
<b>TecArt</b>	63,8	***	***	**	***	**	**	**	***	**	**	**
<b>Sage</b>	63,7	**	**	**	**	**	***	**	**	**	***	***
<b>weclapp</b>	63,5	**	*	**	**	****	**	***	***	**	**	*

# Lösungsbewertung Cloud Customer Relationship Management

## Allgemeine Basiseigenschaften (II)



	Allgemeine Basiseigenschaften			Compliance	Intelligente Suchfunktionen	Bedienerfreundlichkeit	Einarbeitungszeit	Zuverlässigkeit und Stabilität	Bereitstellungsgeschwindigkeit	Individualisierbarkeit	Zugang auf mobilen Endgeräten	Zugang auf dem Desktop
		Schnittstellen und Integrationen zu anderen Lösungen und Programmen	Skalierbarkeit									
<b>Gesamt</b>	62,9											
<b>CURSOR</b>	62,3	***	**	**	**	**	**	**	**	***	**	**
<b>JustRelate</b>	61,4	**	**	**	***	***	***	**	**	*	**	**
<b>5 POINT</b>	61,1	**	**	**	**	**	**	**	**	***	**	***
<b>GEDYS IntraWare</b>	61,0	**	***	**	**	**	**	**	**	**	**	**
<b>SmartWe</b>	60,5	**	**	*	***	**	**	***	**	***	**	***
<b>ADITO</b>	60,5	**	***	**	**	**	**	**	**	**	**	**
<b>42he</b>	60,1	**	***	*	**	***	***	**	**	**	**	**
<b>Act!</b>	60,0	**	**	***	**	***	**	**	**	**	**	**
<b>cobra</b>	59,8	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
<b>SuperOffice</b>	59,5	*	**	***	**	***	***	**	**	*	**	***
<b>Aurea</b>	59,5	***	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
<b>Körbler</b>	58,2	**	*	**	**	**	**	**	**	**	**	**
<b>HERO</b>	57,2	**	**	**	**	*	**	**	**	*	**	**
<b>Infor</b>	56,7	**	**	**	**	**	**	*	**	**	**	**
<b>FinLink</b>	55,1	**	**	*	**	**	**	**	**	**	**	**
<b>Zendesk</b>	55,1	**	**	**	*	**	*	**	**	**	*	**
<b>combit</b>	54,9	**	**	**	***	**	*	**	**	**	*	*
<b>infosense</b>	54,4	**	*	**	**	*	**	**	**	**	**	**

# Lösungsbewertung Cloud Customer Relationship Management

## Lösungsspezifische Funktionen



	Lösungsspezifische Funktionen	Kampagnenmanagement	Kontakt- und Adressverwaltung	Marketing	Erstellung von Prognosen und Berichten	Auftragsverwaltung	Projektplanung
<b>Gesamt</b>	61,9						
<b>Efficacy (PVC CRM)</b>	73,3	***	***	****	****	***	****
<b>Samdock</b>	72,1	***	****	****	***	***	****
<b>Pipedrive</b>	69,7	***	***	****	***	***	***
<b>Microsoft</b>	69,5	***	***	***	***	***	***
<b>EGroupware</b>	69,3	***	****	***	***	***	***
<b>Salesforce</b>	69,2	***	***	***	***	***	***
<b>Zoho</b>	66,8	**	***	***	***	***	***
<b>Oracle</b>	65,7	***	***	***	***	***	***
<b>HubSpot</b>	65,5	***	***	***	***	***	***
<b>SAP</b>	65,1	***	***	***	***	***	***
<b>TecArt</b>	64,8	***	***	***	***	**	***
<b>webCRM</b>	64,7	***	****	**	***	***	***
<b>CAS Software</b>	64,5	***	***	***	***	***	***
<b>Billomat</b>	64,3	***	***	***	***	***	***
<b>CURSORS</b>	64,3	**	***	***	***	***	***
<b>GEDYS IntraWare</b>	64,2	***	***	***	***	***	***
<b>Wice</b>	62,7	****	**	**	***	**	***
<b>Spotler</b>	61,5	***	***	**	**	**	***

	Lösungsspezifische Funktionen	Kampagnenmanagement	Kontakt- und Adressverwaltung	Marketing	Erstellung von Prognosen und Berichten	Auftragsverwaltung	Projektplanung
<b>Gesamt</b>	61,9						
<b>JustRelate</b>	61,4	**	**	***	***	***	***
<b>Sage</b>	61,2	***	***	***	**	***	***
<b>42he</b>	60,4	***	***	**	**	**	**
<b>5 POINT</b>	60,4	**	**	***	**	***	***
<b>ADITO</b>	59,7	**	***	**	***	**	**
<b>Aurea</b>	59,4	**	***	***	**	**	***
<b>Act!</b>	59,0	**	**	**	**	**	***
<b>Körbler</b>	58,8	**	***	**	***	**	**
<b>cobra</b>	58,6	**	**	**	**	***	***
<b>Infor</b>	58,6	***	***	**	**	**	**
<b>HERO</b>	58,5	**	**	**	**	**	***
<b>weclapp</b>	58,0	*	*	**	****	****	**
<b>infosense</b>	55,1	**	**	**	**	**	**
<b>combit</b>	54,9	**	***	***	**	*	**
<b>FinLink</b>	54,6	**	**	**	**	**	**
<b>Zendesk</b>	50,9	*	**	*	**	**	**
<b>SuperOffice</b>	50,8	**	***	**	*	**	**
<b>SmartWe</b>	50,0	**	***	**	**	*	*

# Lösungsbewertung Cloud Customer Relationship Management

## Lösungsnutzen (I)



	Lösungsnutzen	Kostenreduktion	Effizienter Arbeitskräfteeinsatz	Prozessoptimierung	Flexibilität in Lizenzen	Geräte- und standortunabhängige Arbeit	Digitalisierung/Modernisierung von Abläufen	Standardisierung von Geschäftsprozessen	Vereinfachung der internen Zusammenarbeit	Planbarkeit der Kosten erhöht	Wartungsentfall	Datenschutz verbessert	Gestiegene Zufriedenheit der Kundschaft	Gestiegene Reaktionsgeschwindigkeit	Gewinnung neuer Kundschaft	Vereinfachung der Zusammenarbeit mit Kundschaft entlang der Customer Journey
<b>Gesamt</b>	64,2															
<b>Samdock</b>	74,2	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★	★★★	★★★★	★★	★★★	★★★	★★★
<b>EGroupware</b>	71,9	★★★	★★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★	★★	★★★	★★★	★★★
<b>Pipedrive</b>	71,3	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★★
<b>Microsoft</b>	70,7	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
<b>Efficcy (PVC CRM)</b>	70,5	★★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
<b>Salesforce</b>	68,9	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★★
<b>HubSpot</b>	68,2	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★★
<b>Oracle</b>	68,0	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★★	★★★
<b>Wice</b>	67,4	★★	★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★	★	★★	★★★	★★★★	★★★★
<b>CAS Software</b>	67,0	★★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
<b>TecArt</b>	66,9	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★	★★	★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★
<b>SmartWe</b>	66,9	★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★★	★★	★★	★★★	★★★
<b>Zoho</b>	66,8	★★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★	★★★	★★	★★★	★★★	★★★
<b>SAP</b>	66,1	★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
<b>Billomat</b>	65,3	★★★	★★★	★★	★★	★★★	★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★★
<b>5 POINT</b>	65,1	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★	★★	★★★	★★★	★★	★★	★★★
<b>Sage</b>	64,8	★★★	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★	★★	★★
<b>GEDYS IntraWare</b>	64,3	★★★	★★★	★★	★★	★★	★★★	★★	★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★	★★	★★★

# Lösungsbewertung Cloud Customer Relationship Management

## Lösungsnutzen (II)



	Lösungsnutzen	Kostenreduktion	Effizienter Arbeitskräfteeinsatz	Prozessoptimierung	Flexibilität in Lizenzen	Geräte- und standortunabhängige Arbeit	Digitalisierung/Modernisierung von Abläufen	Standardisierung von Geschäftsprozessen	Vereinfachung der internen Zusammenarbeit	Planbarkeit der Kosten erhöht	Wartungsentfall	Datenschutz verbessert	Gestiegene Zufriedenheit der Kundschaft	Gestiegene Reaktionsgeschwindigkeit	Gewinnung neuer Kundschaft	Vereinfachung der Zusammenarbeit mit Kundschaft entlang der Customer Journey
<b>Gesamt</b>	64,2															
ADITO	63,9	***	***	***	**	**	**	**	**	**	**	***	**	**	**	***
CURSOR	63,7	**	***	**	**	**	**	**	***	**	**	***	**	**	***	**
weclapp	63,3	**	*	***	*	**	***	**	***	***	**	*	***	*	**	**
webCRM	62,7	***	**	**	**	***	**	***	**	***	**	***	***	***	***	**
42he	62,6	***	**	**	**	***	**	*	**	***	**	**	**	***	***	**
JustRelate	62,1	**	**	***	***	***	**	**	***	**	***	**	**	**	**	**
Spotler	61,8	**	**	***	***	**	**	**	**	**	**	**	**	***	*	***
cobra	61,7	**	***	**	***	***	**	***	**	**	**	**	**	**	**	**
Aurea	61,7	***	**	**	**	**	**	***	**	**	**	**	**	***	**	**
Körbler	61,3	**	***	***	**	**	**	**	**	**	***	**	**	***	*	**
Act!	61,0	***	**	**	**	**	***	**	***	**	***	**	**	**	**	**
HERO	59,0	**	***	**	**	**	**	**	**	**	**	*	**	**	**	**
Infor	58,1	**	**	*	**	**	**	**	*	*	*	**	**	***	**	**
SuperOffice	57,7	**	***	**	**	**	***	*	***	*	**	**	**	*	**	***
FinLink	56,5	**	**	***	**	*	**	**	***	**	*	**	**	**	**	**
infosense	56,2	***	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	*	*
Zendesk	55,4	**	**	*	**	**	**	**	**	**	*	**	*	*	**	*
combit	52,8	*	**	*	*	**	**	*	*	*	*	**	**	*	**	*

# Lösungsbewertung Cloud Customer Relationship Management

## Produktloyalität und Kaufempfehlung



		Produktloyalität und Kaufempfehlung	Die Lösung hat meinen Vorstellungen entsprochen.	Ich würde die Lösung dieses Anbieters erneut kaufen.	Ich würde die Lösung weiterempfehlen.
<b>Gesamt</b>	66,8				
Wice	78,1	***	****	****	****
Microsoft	74,8	***	***	***	***
EGroupware	74,4	***	***	***	***
HubSpot	74,1	****	***	***	***
Salesforce	72,7	***	***	***	***
Zoho	72,4	***	***	***	***
Sage	71,4	***	***	***	***
Pipedrive	71,3	***	***	***	***
Samdock	71,1	****	**	***	***
Oracle	70,8	***	***	***	***
SmartWe	70,7	***	****	**	**
SAP	70,5	***	***	***	***
Efficy (PVCRM)	69,2	***	***	***	***
TecArt	68,7	***	***	***	***
CAS Software	68,5	***	***	***	***
ADITO	68,5	***	***	***	***
Billomat	68,2	***	***	***	***
42he	68,0	***	**	***	***

		Produktloyalität und Kaufempfehlung	Die Lösung hat meinen Vorstellungen entsprochen.	Ich würde die Lösung dieses Anbieters erneut kaufen.	Ich würde die Lösung weiterempfehlen.
<b>Gesamt</b>	66,8				
GEDYS IntraWare	67,5	***	***	***	***
JustRelate	67,2	**	***	***	***
cobra	65,8	**	***	***	***
5 POINT	65,3	***	***	***	***
Körbler	64,8	***	***	**	**
Spotler	64,0	***	**	***	***
Act!	63,4	**	***	***	***
webCRM	63,1	***	**	**	**
CURSOR	62,3	**	**	***	***
infosense	61,1	**	**	**	**
Aurea	60,7	**	**	**	**
Infor	60,6	**	**	**	**
HERO	60,6	**	**	**	**
SuperOffice	60,1	**	**	**	**
weclapp	60,0	**	**	**	**
Zendesk	57,6	*	**	**	**
FinLink	57,1	**	**	**	**
combit	56,5	**	**	**	**

# Die 36 Top Anbieter unter den Bewerteten (alphabetisch)

## Cloud Customer Relationship Management (I)

42he GmbH  
Herderstraße 70  
50931 Köln  
42he.com/de

CAS Software AG  
CAS-Weg 1 - 5  
76131 Karlsruhe  
info@cas.de  
www.cas-crm.de

FinLink GmbH  
Kattrepelsbrücke 1  
20095 Hamburg  
service@finlink.de  
www.finlink.de

JustRelate Group GmbH  
Kitzingstraße 15  
12277 Berlin  
info@justrelate.com  
www.justrelate.com/de

salesforce.com Germany GmbH  
Erika-Mann-Str. 31  
80636 München  
info-de@salesforce.com  
www.salesforce.com/de

5 POINT AG  
Rheinstraße 40-42  
64283 Darmstadt  
info@5point.de  
www.5point.de

cobra - computer's brainware  
GmbH  
Weberinnenstraße 7  
78467 Konstanz  
www.cobra.de

Gedys Intraware GmbH  
Eigilstraße 2  
36043 Fulda  
info@gedys.com  
gedys.com

Körbler GmbH  
Hofweg 1  
AT - 8435 Leitring  
office@1tool.com  
www.koerbler.com

Samdock.ONE GmbH  
Hauptstraße 47  
28857 Syke  
support@samdock.com  
www.samdock.com

Act! LLC.  
Q5, Quorum Park, Benton Lane  
UK NE12 8EW Newcastle upon Tyne  
vertrieb@act.com  
www.act.com/de

combit Software GmbH  
Bücklestraße 3-5  
78467 Konstanz  
service@combit.net  
www.combit.net

HERO Software GmbH  
Göttinger Hof 9  
30453 Hannover  
kontakt@hero-software.de  
www.hero-software.de

Microsoft Deutschland GmbH  
Walter-Gropius-Straße 5  
80807 München  
www.microsoft.com/de-de

SAP Deutschland SE & Co. KG  
Hasso-Plattner-Ring 7  
69190 Walldorf  
info.germany@sap.com  
www.sap.com

ADITO Software GmbH  
Konrad-Zuse-Str. 4  
84144 Geisenhausen  
info@adito.de  
www.adito.de

CURSOR Software AG  
Friedrich-List-Straße 31  
35398 Gießen  
info@cursor.de  
www.cursor.de

HubSpot Germany GmbH  
Am Postbahnhof 17  
10243 Berlin  
hubspotgermany@hubspot.com  
www.hubspot.de

ORACLE Deutschland B.V. & Co. KG  
Riesstraße 25  
80992 München  
www.oracle.com/de

SmartWe World SE  
CAS-Weg 1 – 5  
76131 Karlsruhe  
info@smartwe.de  
www.smartwe.de

Aurea Software, Inc.  
2028 E Ben White Blvd, Ste 240-2650  
USA - 78741 Austin, TX  
www.aurea.com

Efficy Deutschland GmbH  
Schumannstraße 27  
60325 Frankfurt am Main  
info@pvcrm.de  
www.perfectviewcrm.de

Infor (Deutschland) GmbH  
Hauerstr. 12  
66299 Friedrichsthal  
www.infor.com/de-de

Pipedrive Germany GmbH  
Julie-Wolfthorn-Straße 1  
10115 Berlin  
www.pipedrive.com/de

Spotler GmbH  
Bertha-Benz-Straße 5  
10557 Berlin  
sales@spotler.com  
spotler.com/de-de

aifinyo AG (Billomat)  
Friedrichstraße 94  
10117 Berlin  
info@aifinyo.de  
www.billomat.com

EGroupware GmbH  
Leibnizstrasse 17  
67663 Kaiserslautern  
info@egroupware.org  
www.egroupware.org

infosense GmbH  
Donnersbergerstr. 9  
80634 München  
service@infosense.org  
www.infosense.de

Sage GmbH  
Franklinstraße 61-63  
60486 Frankfurt am MAin  
info@sage.de  
www.sage.com/de-de

SuperOffice GmbH  
Phoenixseestr. 17  
44263 Dortmund  
info@superoffice.de  
www.superoffice.de

# Die 36 Top Anbieter unter den Bewerteten (alphabetisch)

## Cloud Customer Relationship Management (II)

TecArt GmbH  
Fischmarkt 5  
99084 Erfurt  
info@tecart.de  
www.tecart.de

WebCRM A/S  
Lyngbyvej 2  
DK - 2100 København  
www.webcrm.com

weclapp GmbH  
Friedrich-Ebert-Straße 28  
97318 Kitzingen  
info@weclapp.com  
www.weclapp.com

Wice GmbH  
Bausenhof 7  
21129 Hamburg  
info@wice.de  
www.wice.de

Zendesk GmbH  
Neue Schönhauser Str. 3-5  
10178 Berlin  
www.zendesk.de

Zoho Corporation GmbH  
II. Hagen 7  
45127 Essen  
Zoho.Deutschland@eu.zohocorp.com  
www.zoho.com/de

# Alle berücksichtigten Anbieter (alphabetisch)

## Cloud Customer Relationship Management

- 42he GmbH
- 5 POINT AG
- Act! LLC
- ADITO Software GmbH
- aifiyo AG
- ascara Software GmbH
- Aurea Software, Inc.
- AUREX GmbH
- AXAVIA Software GmbH
- CAS Software AG
- cobra - computer's brainware GmbH
- combit Software GmbH
- CURSOR Software AG
- Efficcy Deutschland GmbH
- EGroupware GmbH
- exonn GmbH
- FinLink GmbH
- GEDYS IntraWare GmbH
- HERO Software GmbH
- HubSpot Germany GmbH
- Infor (Deutschland) GmbH
- infosense GmbH
- JustRelate Group GmbH
- Körbler GmbH
- Microsoft Deutschland GmbH
- midcom GmbH
- ORACLE Deutschland B.V. & Co. KG
- Pipedrive Germany GmbH
- Sage GmbH
- salesforce.com Germany GmbH
- Samdock.ONE GmbH
- SAP Deutschland SE & Co. KG
- Scopevisio AG
- SmartWe World SE
- Spotler GmbH
- SugarCRM Inc.
- SuperOffice GmbH
- TecArt GmbH
- visual4 GmbH
- webCRM A/S
- weclapp GmbH
- Wice GmbH
- WORKetc Pty Ltd
- Zendesk GmbH
- Zoho Corporation GmbH

## Kontakt

**Pascal Brunnert**  
Senior Analyst

 +49 561 8109 176

 [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.