



VENDOR BENCHMARK

PUR – Digital Solutions 2024

Omni-Channel Kommunikation

Rechtliche Hinweise

Copyright

Dieser Vendor Benchmark 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. Alle Rechte am Inhalt dieser Studie liegen bei der techconsult GmbH. Die Daten und Informationen bleiben Eigentum der techconsult GmbH. Vervielfältigungen dieses Berichts, auch auszugsweise, sind ohne schriftliche Genehmigung der techconsult GmbH, in jeglicher Form strengstens untersagt.

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 2024“ haben insgesamt 2.500 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 14 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



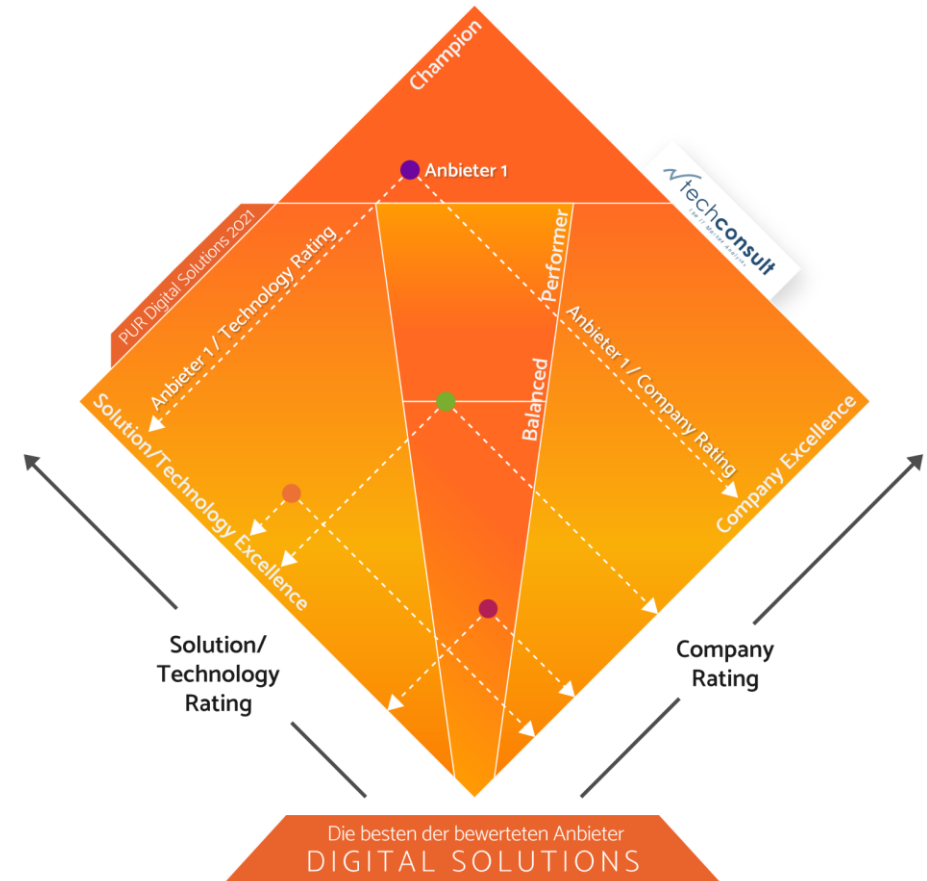
PUR 2024
Professional User Rating

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 April 2023 mit einem Screening und der Analyse über die marktrelevanten Anbieter im deutschsprachigen Raum gestartet. Die Befragung der Anwendungsexperten wurde von Juni – Juli 2023 durchgeführt. Nach der Auswertung und Validierung der Ergebnisse durch die techconsult Analysten erfolgte die Erstellung der Diamanten und Fertigstellung der Studie im August 2023.

Definition Omni-Channel Kommunikation

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

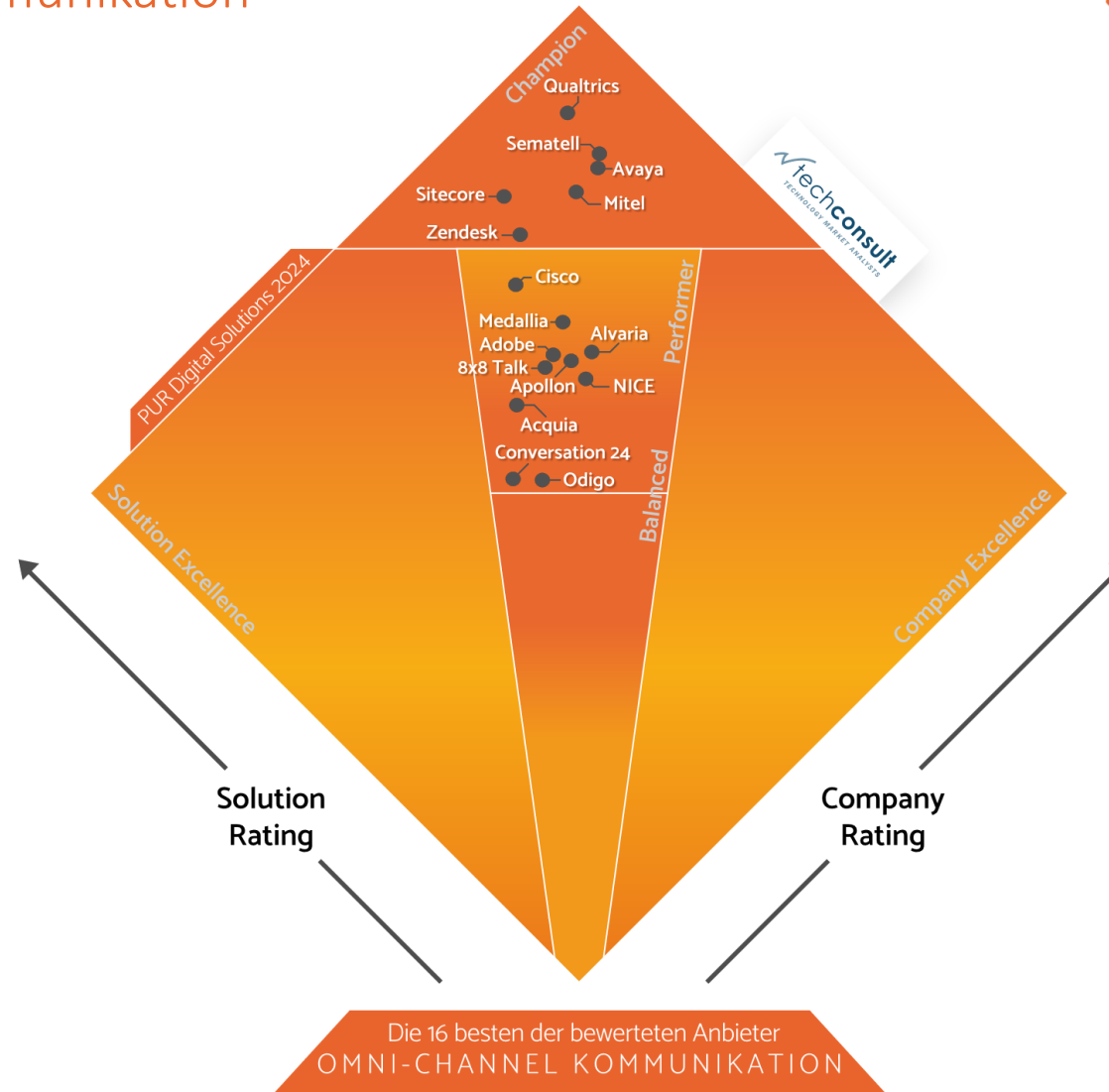
Omni-Channel Kommunikation

Diamant



PUR 2024
Professional User Rating

-  **250** vollständig geführte Interviews
-  **16 von 39** marktrelevanten Anbietern haben den Sprung in den Diamanten geschafft
-  **6** Anbieter konnten sich innerhalb des Lösungsbereichs als Champion platzieren





Anbieterbewertung

Omni-Channel Kommunikation





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 Omni-Channel Innovation



PUR 2024
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
Gesamt	63,5			
Sematell	78,3	★★★★	★★★★★	★★★★
Mitel	75,1	★★★★	★★★★	★★★★★
Avaya	73,3	★★★★	★★★★	★★★★
Qualtrics	73,3	★★★★	★★★★	★★★★
Zendesk	69,6	★★★★	★★★★	★★★★
Alvaria	68,7	★★★★	★★★★	★★★★
Cisco	66,2	★★★★	★★★★	★★★★
Apollon	64,5	★★★	★★★	★★★★
Sitecore	63,6	★★★	★★★★	★★★
Adobe	60,0	★★★★	★★★	★★★
Acquia	59,4	★★★	★★★★	★★★★
Medallia	58,3	★★★★	★★★	★★★
8x8 Talk	57,3	★★★	★★★	★★★★
NICE	55,1	★★★	★★★	★★★
Conversation 24	50,7	★★★	★★★	★★★
Odigo	41,9	★★★	★★	★★

Anbieterbewertung Omni-Channel

Gesamtproduktportfolio



	Gesamtproduktportfolio	Angebot an ergänzenden Lösungen für weitere eCommerce Bereiche	Angebot an Management- und Integrationstools
Gesamt	61,8		
Qualtrics	76,7	★★★★	★★★★
Avaya	75,0	★★★★	★★★★
Sitecore	74,6	★★★★★	★★★★
Sematell	72,5	★★★★	★★★★
Medallia	72,5	★★★★	★★★★
Apollon	69,2	★★★★	★★★★
Alvaria	67,5	★★★	★★★★
Mitel	63,4	★★★★	★★★
Zendesk	62,9	★★★★	★★★
Cisco	58,9	★★★	★★★
NICE	57,0	★★★	★★★
Adobe	53,8	★★★	★★★
Odigo	52,6	★★★	★★★
8x8 Talk	51,5	★★★	★★★
Acquia	43,6	★★	★★★
Conversation 24	38,0	★★	★★

Anbieterbewertung Omni-Channel

Service und Support



	Service und Support	Telefonische Hotline	Kompetenz der Serviceberater	Abwicklung von Reklamationen/Behebung von Problemen	Qualität der Dokumentation
Gesamt	63,7				
Qualtrics	79,2	★★★★	★★★★★	★★★★	★★★★★
Avaya	77,5	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
Mitel	74,5	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
Sematell	72,5	★★★	★★★★★	★★★★★	★★★
NICE	67,2	★★★★	★★★★	★★★★	★★★
Apollon	65,1	★★★★	★★★★	★★★★	★★★
Zendesk	65,0	★★★★	★★★★	★★★★	★★★
Alvaria	64,3	★★★	★★★★	★★★★	★★★★
Medallia	63,5	★★★★★	★★★	★★★	★★★
Sitecore	61,5	★★★★	★★★	★★★★	★★★
Cisco	60,5	★★★	★★★★	★★★	★★★★
Odigo	58,0	★★★	★★★	★★★★	★★★
8x8 Talk	57,9	★★★	★★★	★★★	★★★
Adobe	57,4	★★★	★★★★	★★★	★★★
Acquia	55,0	★★★	★★★★	★★★	★★★
Conversation 24	41,1	★★★	★★	★★★	★★

Anbieterbewertung Omni-Channel

Vertriebspartner



PUR 2024
Professional User Rating

	Vertriebspartner	Vor-Ort-Verfügbarkeit von Vertriebspartnern durch großes Partnernetzwerk	Kompetenz der Vertriebsberater in der Bedarfsermittlung und Lösungsgestaltung	Fähigkeit zur Gestaltung individueller Angebote
Gesamt	61,6			
Sematell	78,3	★★★★	★★★★★	★★★★
Qualtrics	76,7	★★★★	★★★★	★★★★★
Avaya	68,3	★★★	★★★★	★★★★
Mitel	67,9	★★★★	★★★★	★★★★
Medallia	66,7	★★★	★★★★★	★★★
Sitecore	63,9	★★★★	★★★	★★★★
Zendesk	63,0	★★★★	★★★★	★★★★
Adobe	60,7	★★★★	★★★★	★★★
Acquia	58,5	★★★	★★★	★★★★
8x8 Talk	58,4	★★★	★★★	★★★
NICE	58,3	★★★	★★★	★★★★
Alvaria	58,1	★★★★	★★★	★★★
Cisco	57,8	★★★	★★★★	★★★
Apollon	51,9	★★★	★★★	★★★
Conversation 24	49,4	★★★	★★★	★★★
Odigo	48,4	★★	★★	★★★★

Anbieterbewertung Omni-Channel

Online-Auftritt



	Online-Auftritt	Struktur und Aussagefähigkeit der Website	Beschreibung und Auffindbarkeit der Produkte	Beratungsfunktion des Online-Auftritts	Shopfunktion der Website
Gesamt	63,0				
Qualtrics	83,3	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
Mitel	80,8	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
Sematell	76,3	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
Avaya	75,0	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
Sitecore	73,4	★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
Medallia	63,8	★★★★★	★★★★	★★★★★	★★★★★
Cisco	63,5	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★
Zendesk	63,3	★★★★★	★★★★	★★★★★	★★★★★
Apollon	60,1	★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★
Adobe	59,4	★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★
8x8 Talk	58,8	★★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
Alvaria	58,0	★★★★	★★★★	★★★★★	★★★★
Odigo	56,3	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
Acquia	55,7	★★★★	★★★★★	★★★★	★★★★
Conversation 24	43,1	★★★★	★★	★★	★★★★
NICE	37,8	★★	★★	★★	★★★★

Anbieterbewertung Omni-Channel

Preis- und Bezugsmodelle



	Preis- und Bezugsmodelle	Preismodelle des Anbieters	Auswahl an Bezugsmodellen (On Premises Software, Private, Public und Hybrid Cloud)
Gesamt	62,7		
Qualtrics	81,7	★★★★★	★★★★★
Sitecore	79,1	★★★★★	★★★★★
Avaya	77,5	★★★★★	★★★★★
Sematell	77,5	★★★★★	★★★★★
Mitel	76,7	★★★★★	★★★★★
Zendesk	64,6	★★★★★	★★★★★
Alvaria	63,9	★★★★★	★★★★★
NICE	60,8	★★★	★★★★★
Cisco	60,2	★★★	★★★★★
Adobe	57,9	★★★	★★★
8x8 Talk	55,9	★★★	★★★
Apollon	55,3	★★★	★★★
Conversation 24	54,1	★★★	★★★
Acquia	47,9	★★★	★★★
Odigo	47,8	★★★★★	★★
Medallia	42,6	★★★	★★

Anbieterbewertung Omni-Channel

Nachhaltigkeit



PUR 2024
Professional User Rating

	Nachhaltigkeit	Soziales Engagement	Unternehmenskultur (von der Mitarbeiterführung zum ganzheitlichen ökologischen Auftritt)
Gesamt	57,9		
Sematell	82,5	★★★★	★★★★★
Avaya	75,0	★★★★	★★★★
Qualtrics	74,0	★★★★	★★★★
Mitel	67,3	★★★★	★★★★
Alvaria	64,3	★★★	★★★★
Adobe	61,8	★★★★	★★★
NICE	57,9	★★★	★★★★
8x8 Talk	57,6	★★★	★★★
Zendesk	56,7	★★★★	★★★
Apollon	53,5	★★	★★★★
Cisco	51,9	★★★	★★★
Sitecore	50,2	★★★	★★★
Acquia	49,0	★★★	★★★
Medallia	42,8	★★★	★★
Conversation 24	42,0	★★	★★★
Odigo	40,3	★★	★★

Anbieterbewertung Omni-Channel

Informations-, Beratungs- und Weiterbildungsleistungen



PUR 2024
Professional User Rating

	Informations-, Beratungs- und Weiterbildungsleistungen	Lösungsbeschreibung und Anwendungsbeispiele	Informations-/Weiterbildungsangebote für IT-Verantwortliche	Angebote zur Identifikation und Lösung von Problemfeldern
Gesamt	62,7			
Qualtrics	82,2	★★★★★	★★★★★	★★★★★
Avaya	76,7	★★★★	★★★★	★★★★
Sematell	73,3	★★★★	★★★★	★★★★
Medallia	72,8	★★★★	★★★	★★★★
NICE	66,7	★★★	★★★	★★★★
Zendesk	66,1	★★★★	★★★	★★★
Mitel	65,7	★★★★	★★★	★★★
Sitecore	61,5	★★★	★★★	★★★
8x8 Talk	59,7	★★★	★★	★★★
Alvaria	58,3	★★★	★★★	★★★
Cisco	57,8	★★★	★★★	★★★
Adobe	57,2	★★★	★★★	★★★
Conversation 24	52,8	★★	★★★	★★
Apollon	51,7	★★★	★★	★★
Acquia	51,2	★★	★★	★★★
Odigo	50,3	★★	★★	★★

Anbieterbewertung Omni-Channel

Anbieterloyalität und Weiterempfehlung



	Anbieterloyalität	Die Lösung hat den Versprechen des Anbieters entsprochen.	Ich würde bei diesem Anbieter erneut kaufen.	Ich würde den Anbieter weiterempfehlen.
Gesamt	70,5			
Qualtrics	88,9	★★★★★	★★★★★	★★★★★
NICE	78,3	★★★★	★★★★★	★★★★
Cisco	76,9	★★★★	★★★★	★★★★
Medallia	76,7	★★★★	★★★	★★★★★
Zendesk	75,3	★★★★	★★★★	★★★★
Avaya	75,0	★★★★	★★★★	★★★★
Mitel	74,4	★★★★	★★★★	★★★★
Sitecore	72,0	★★★★	★★★	★★★★
Sematell	71,7	★★★★	★★★★	★★★★
Apollon	70,0	★★★★	★★★★	★★★
Adobe	65,8	★★★	★★★	★★★
8x8 Talk	64,4	★★★	★★★	★★★
Conversation 24	64,1	★★★	★★★★	★★★
Acquia	61,5	★★★	★★★	★★★
Odigo	56,7	★★★	★★★	★★
Alvaria	55,9	★★	★★★	★★★



Lösungsbewertung Omni-Channel Kommunikation





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 Omni-Channel

Allgemeine Basiseigenschaften



Allgemeine Basiseigenschaften

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

	Gesamt	Allgemeine Basiseigenschaften	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
Gesamt	65,6								
Qualtrics	80,5	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
Sitecore	78,1	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
Avaya	77,1	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
Mitel	74,9	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
Zendesk	73,9	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
Sematell	68,0	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
Cisco	67,3	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
Adobe	62,6	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
Alvaria	61,6	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
Medallia	61,5	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
Conversation 24	59,5	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
8x8 Talk	59,5	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
Acquia	58,2	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
Odigo	55,9	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
Apollon	55,6	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
NICE	55,5	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★

Lösungsbewertung Omni-Channel

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
Gesamt	66,4							
Qualtrics	77,6	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
Sematell	76,4	★★★	★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★	★★★★	★★★★★
Sitecore	76,1	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★	★★★
Mitel	74,1	★★★★	★★★★	★★★★★	★★★★	★★★★★	★★★★	★★★★
Avaya	71,4	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★
Zendesk	71,2	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
Cisco	68,3	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
Medallia	63,6	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★	★★★	★★★★
NICE	63,2	★★★★	★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
Conversation 24	61,7	★★★	★★★★	★★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★★
8x8 Talk	60,9	★★★★	★★★★	★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★
Acquia	60,9	★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★	★★★★
Odigo	60,5	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★★
Adobe	59,4	★★★	★★★★	★★★	★★★★	★★★	★★★★	★★★★
Alvaria	58,9	★★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★	★★★	★★★
Apollon	58,5	★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★	★★★	★★★★

Lösungsbewertung Omni-Channel

Lösungsnutzen



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

	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
Gesamt	67,0						
Qualtrics	80,6	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
Sematell	79,2	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
Sitecore	78,0	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
Zendesk	72,1	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
Avaya	71,7	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
Cisco	70,6	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
Mitel	69,0	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
Apollon	66,7	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
Medallia	66,7	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
8x8 Talk	66,1	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
Adobe	64,7	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
Acquia	63,0	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
Alvaria	62,1	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
NICE	60,1	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
Odigo	51,9	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
Conversation 24	48,8	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★

Lösungsbewertung Omni-Channel

Produktloyalität



Produktloyalität

Die Lösung hat meinen Vorstellungen entsprechen.

Ich würde die Lösung dieses Anbieters erneut kaufen.

Ich würde die Lösung weiterempfehlen.

	Produktloyalität	Die Lösung hat meinen Vorstellungen entsprechen.	Ich würde die Lösung dieses Anbieters erneut kaufen.	Ich würde die Lösung weiterempfehlen.
Gesamt	69,5			
Qualtrics	88,9	★★★★★	★★★★★	★★★★★
Zendesk	77,6	★★★★	★★★★	★★★★
Sitecore	77,3	★★★★	★★★★	★★★★
Cisco	76,5	★★★★	★★★★	★★★★
Mitel	73,3	★★★★	★★★★	★★★★
Sematell	71,8	★★★★	★★★★	★★★★★
Avaya	71,7	★★★★	★★★★	★★★★
Medallia	68,3	★★★	★★★★	★★★★
Acquia	68,1	★★★★	★★★★	★★★★
Adobe	67,2	★★★★	★★★★	★★★★
Apollon	66,7	★★★★	★★★	★★★★
8x8 Talk	66,1	★★★★	★★★★	★★★★
Alvaria	61,7	★★★	★★★	★★★★
Conversation 24	61,4	★★★★	★★★	★★★
NICE	60,0	★★★	★★★	★★★
Odigo	55,0	★★★	★★★	★★★

Die 16 Top Anbieter unter den Bewerteten

Omni-Channel Kommunikation



PUR 2024
Professional User Rating

8x8
675 Creekside Way, Campbell,
CA 95008, USA
www.8x8.com

Alvaria
Erna-Scheffler-Strasse 1a
51103 Köln
info@alvaria.com
www.alvaria.com/de/

Cisco
Parkring 20
85748 Garching
www.cisco.com/c/m/de_de/

Mitel
Zeughofstrasse 1
10997 Berlin
beratung@mitel.com
www.mitel.com/de-de/

Qualtrics
333 W River Park Drive,
US-84604 Provo, Utah
notice@qualtrics.com
www.qualtrics.com/de/

Adobe
Irland
contact.de@adobe.com
<https://magento.com/de/products/magento-commerce>

Apollon
Maximilianstr. 104
75172 Pforzheim
info@apollon.de
www.apollon.de

Conversation 24
Botersloot 9E
NL-3011 HE Rotterdam
info@conversation24.com
www.conversation24.de

NICE Systems
Neue Mainzer Str. 66-68
60311 Frankfurt
de.nice.com

Sematell
Neugrabenweg 1
66123 Saarbrücken
info@sematell.com
www.sematell.com

Acquia
53 State Street, 10th Floor
US-02109 Boston, MA
www.acquia.com

Avaya
Theodor-Heuss-Allee 112
60486 Frankfurt am Main
www.avaya.com/de/

Medallia
6220 Stoneridge Mall Rd
US-CA 94588 Pleasanton
www.medallia.com/de/

odigo
50 cours de l'Île Seguin
FR-92100 Boulogne-Billancourt
contact.de@odigo.com
www.odigo.com/de-de/

Sitecore
N7 5-6
68161 Mannheim
www.sitecore.com/de-de/

Zendesk
Neue Schönhauser Str. 3-5
10178 Berlin
<https://www.zendesk.de/>

Alle berücksichtigten Anbieter (alphabetisch)

Omni-Channel Kommunikation



PUR 2024
Professional User Rating

- 8X8 Inc.
- Acquia
- Adobe Systems GmbH
- Alvaria
- apollon GmbH + Co. KG
- Atos IT Solutions and Services GmbH
- Avaya GmbH & Co. KG
- Bitrix (Germany)
- Bloomreach GmbH
- BSI Business Systems Integration AG
- Cisco Systems GmbH
- Content Guru GmbH
- Conversation 24
- CoreMedia GmbH
- Crownpeak Technology, Inc.
- Enhouse AG
- Five9 GmbH
- Foundever B.V. & Co. KG
- Freshworks GmbH
- Genesys
- LeadDesk GmbH
- matelso GmbH
- Medallia
- Mitel Deutschland GmbH
- NICE Systems, Inc.
- novomind AG
- Odigo
- Qualtrics
- Sematell GmbH
- Sitecore Deutschland GmbH
- Sitel GmbH
- Sogedes GmbH
- SPITCH
- Sprinklr Germany GmbH
- SuperX GmbH
- talkdesk
- Tealium
- Twilio
- Zendesk

Verena Bunk
Senior Analyst

 +49 561 8109 141

 [Nachricht senden](#)

Oliver Germershausen
Sales Director

 +49 561 8109 134

 [Nachricht senden](#)



techconsult GmbH
The IT Market Analysts
Baunsbergstr. 37
34131 Kassel

 info@techconsult.de

 +49 561 8109 0

 +49 561 8109 101

Über techconsult GmbH

Die techconsult GmbH, gegründet 1992, zählt zu den etablierten Analystenhäusern in Zentraleuropa. Der Schwerpunkt der Strategieberatung liegt in der Informations- und Kommunikationsindustrie (ITK). Durch jahrelange Standard- und Individual-Untersuchungen verfügt techconsult über einen im deutschsprachigen Raum einzigartigen Informationsbestand, sowohl hinsichtlich der Kontinuität als auch der Informationstiefe, und ist somit ein wichtiger Beratungspartner der CXOs sowie der IT-Industrie, wenn es um Produktinnovation, Marketingstrategie und Absatzentwicklung geht.