

B E N C H M A R K B A N D

PUR – CBS 2023

Cloud Customer Relationship Management

Rechtliche Hinweise

Copyright

Dieser Benchmarkband 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, 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 über 2000 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 ca. 70 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 Kriterien, wie z. B. Zugang auf mobilen Endgeräten und Desktop, Zuverlässigkeit und Stabilität, Bedienfreundlichkeit, Lösungsnutzen, Zufriedenheit mit der Lösung, Produktloyalität und Kaufempfehlung, als auch lösungsspezifischen Kriterien im Kontext der jeweiligen Funktionsbereiche.

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.



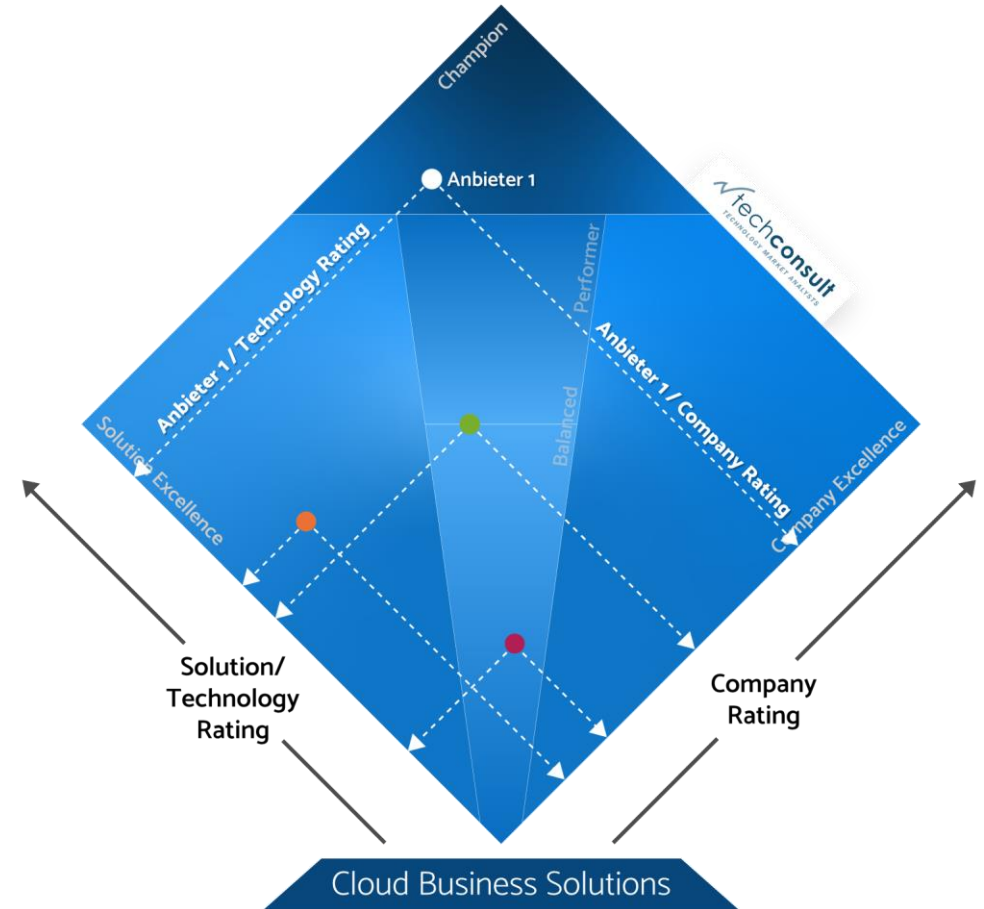
Lese- und Interpretationshinweise PUR-Diamant

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 September 2022 mit einem Screening und der Analyse über die marktrelevanten Anbieter im deutschsprachigen Raum gestartet. Die Befragung der Anwender wurde von September bis Oktober 2022 durchgeführt. Nach der Auswertung und Validierung der Ergebnisse durch die techconsult Analysten erfolgte die Erstellung der Diamanten und Fertigstellung der Studie Anfang November 2022.

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.

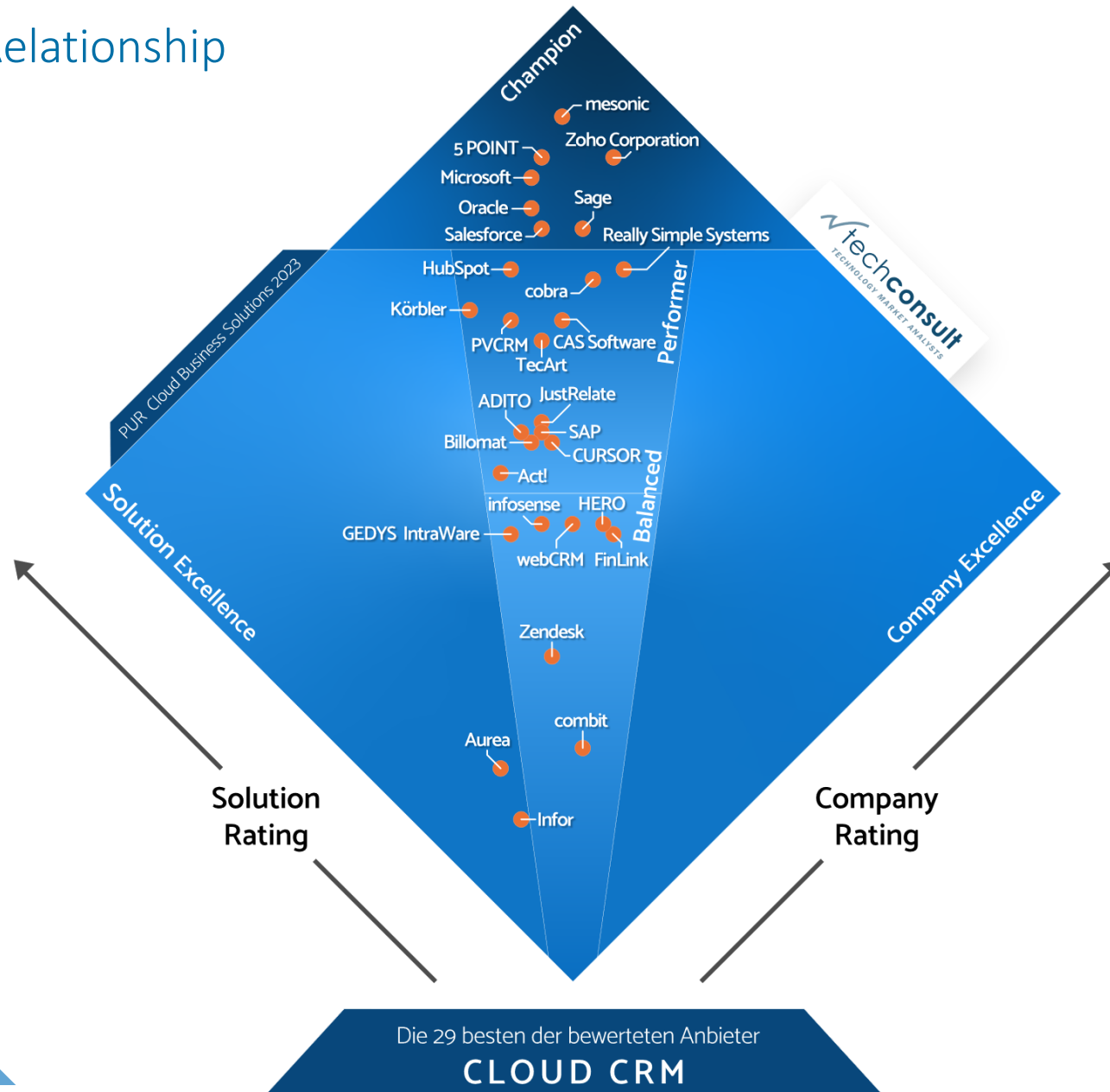
Manche Lösungen weisen zudem Module zur Projektplanung und zum Projektmanagement auf, um Prozesse zusätzlich zu optimieren und die Koordination zu erleichtern.

Dokumentenmanagement gehört ebenfalls zu den Grundfunktionen eines CRMs. Die Cloud ermöglicht es zudem, bereits bei Kunden vor Ort Einträge im System vorzunehmen.

Cloud Customer Relationship Management

Diamant

- ◆ **29 von 46** marktrelevanten Anbietern haben den Sprung in den Diamanten geschafft
- ◆ **7** Anbieter konnten sich innerhalb des Lösungsbereichs als Champion platzieren



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 Relations Management

Innovation



	Innovation	Produkte des Anbieters weisen innovative Ideen auf	Neu eingeführte Konzepte (Produktfeatures) werden systematisch verbessert
Gesamt	59,7		
Sage	75,7	★★★★	★★★★★
Zoho Corporation Corporation	72,9	★★★★	★★★★★
5 POINT	71,4	★★★★	★★★★
Körbler	68,6	★★★★★	★★★★
Microsoft	68,2	★★★★	★★★★
Oracle	65,9	★★★★	★★★★
HubSpot	64,7	★★★★	★★★★
cobra	64,7	★★★★	★★★★
Really Simple Systems	64,4	★★★	★★★★
Salesforce	64,2	★★★★	★★★★
mesonic	63,8	★★★★	★★★★
CAS Software	63,5	★★★★	★★★★
JustRelate	61,3	★★★★	★★★
TecArt	61,3	★★★★	★★★
HERO	60,1	★★★	★★★★★
CURSOR	59,2	★★★	★★★
infosense	59,2	★★★★	★★★
webCRM	58,9	★★★★	★★★
ADITO	58,8	★★★★	★★★
PVCRM	56,9	★★★★	★★★
Act!	55,8	★★★	★★★
SAP	55,6	★★★	★★★
FinLink	55,0	★★★★	★★
combit	54,0	★★★	★★★
GEDYS IntraWare	53,4	★★★★	★★
Billomat	50,7	★★★	★★
Zendesk	48,7	★★★	★★
Aurea	39,0	★★	★
Infor	32,8	★★	★

Anbieterbewertung Cloud Customer Relations Management

Gesamtproduktportfolio

	Gesamtproduktportfolio	Angebot an ergänzenden Lösungen für weitere Bereiche	Angebot an Management- und Integrationsstools	Angebot an ergänzenden Services
Gesamt	56,2			
Zoho Corporation	71,4	***	***	*****
Really Simple Systems	69,6	*****	***	***
PVCRM	67,6	*****	***	***
mesonic	65,8	***	***	***
cobra	65,4	***	***	***
Salesforce	65,3	***	***	***
5 POINT	64,8	*****	***	***
TecArt	64,2	***	***	***
Microsoft	63,8	***	***	***
Sage	62,9	***	***	***
Oracle	62,6	***	***	***
HubSpot	61,1	***	***	***
SAP	57,1	***	**	***
Billomat	56,7	**	***	**
CAS Software	55,6	***	***	**
JustRelate	55,4	***	**	***
Körbler	54,3	**	***	**
CURSOR	53,2	***	**	**
FinLink	52,6	**	**	***
ADITO	52,2	**	**	***
infosense	52,1	**	**	**
GEDYS IntraWare	51,3	**	**	***
HERO	50,2	**	**	***
webCRM	49,2	**	**	**
Act!	47,0	**	***	*
Zendesk	42,2	**	*	**
Aurea	38,4	*	*	**
Infor	37,4	*	*	*
combit	34,9	*	*	*

Anbieterbewertung Cloud Customer Relations Management

Service und Support

	Service und Support	Ereichbarkeit der telefonischen Hotline	Kompetenz der Serviceberatung	Abwicklung von Reklamationen / Behebung von Problemen	Qualität der Dokumentation	Demo-Zugang
Gesamt	57,5					
mesonic	78,0	★★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
Zoho Corporation	75,9	★★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
5 POINT	69,7	★★★	★★★★	★★★★	★★★	★★★★
Really Simple Systems	67,0	★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★★
Salesforce	67,0	★★★★★	★★★★	★★★	★★★★	★★★
cobra	65,7	★★★★★	★★★	★★★★	★★★	★★★
Sage	64,4	★★★	★★★	★★★★	★★★	★★★★
Oracle	63,8	★★★	★★★★	★★★	★★★★	★★★
Microsoft	63,0	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
HubSpot	60,7	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
CAS Software	60,5	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
JustRelate	60,1	★★★	★★★★	★★★	★★★	★★★
TecArt	58,6	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
CURSOR	58,4	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
SAP	57,8	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
ADITO	55,8	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
Billomat	55,6	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
PVCRM	55,5	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
HERO	54,6	★★	★★★	★★★	★★★	★★
webCRM	54,4	★★★	★★★	★★★★	★★★	★★
Körbler	53,1	★★★	★★★	★★★	★★	★★★
GEDYS IntraWare	52,0	★★	★★★	★★★	★★★	★★
Act!	51,9	★★★	★★★	★★★	★★	★★★★
FinLink	51,7	★★★	★★★	★★★	★★	★★
infosense	50,9	★★	★★★	★★★	★★★	★★★
Zendesk	47,5	★★	★★★	★★	★★	★★
Infor	40,2	★★	★★	★★	★★	★★
Aurea	37,6	★★	★★	★	★★	★★
combit	36,2	★	★★	★★	★	★★

Anbieterbewertung Cloud Customer Relations Management

Vertrieb



	Vertrieb	Kompetenz der Vertriebsberatung in der Bedarfsermittlung und Lösungsgestaltung	Fähigkeit zur Gestaltung individueller Angebote
Gesamt	57,5		
Zoho Corporation	68,6	★★★★	★★★★★
Really Simple Systems	68,6	★★★★★	★★★★
Microsoft	68,6	★★★★	★★★★
Sage	66,5	★★★★	★★★★
5 POINT	65,7	★★★★	★★★★
mesonic	65,1	★★★★	★★★★
Oracle	63,9	★★★★	★★★★
Salesforce	63,8	★★★★	★★★★
cobra	62,7	★★★	★★★★
CAS Software	61,8	★★★★	★★★★
SAP	60,4	★★★★	★★★★
PVCRM	60,2	★★★	★★★★
Körbler	60,0	★★★★	★★★
webCRM	58,9	★★★★	★★★
FinLink	57,3	★★★	★★★★
Act!	57,1	★★★	★★★
HubSpot	56,9	★★★	★★★★
CURSOR	56,8	★★★	★★★★
GEDYS IntraWare	56,7	★★★	★★★
Billomat	55,7	★★★	★★★★
HERO	55,0	★★★	★★★
TecArt	53,8	★★★	★★★
JustRelate	52,2	★★★	★★★
ADITO	50,3	★★★	★★★
infosense	47,1	★★	★★★
combit	46,0	★★	★★★
Aurea	43,0	★★	★★★
Infor	38,1	★	★★
Zendesk	38,0	★★	★★

Anbieterbewertung Cloud Customer Relations Management

Informationsangebot des Anbieters / Onlineauftritt



	Onlineauftritt	Struktur und Aussagefähigkeit der Website	Beschreibung und Auffindbarkeit der Angebote	Beratungsfunktion/Chatfunktion auf der Website	Transparentes Leistungsangebot
Gesamt	58,0				
Zoho Corporation	71,0	★★★★	★★★★	★★★	★★★★
Sage	68,3	★★★★	★★★★	★★★	★★★
5 POINT	66,4	★★★★	★★★	★★★	★★★
Microsoft	65,8	★★★	★★★	★★★★	★★★
cobra	65,7	★★★	★★★	★★★	★★★
Salesforce	65,7	★★★	★★★	★★★	★★★★
Oracle	65,5	★★★★	★★★	★★★	★★★
mesonic	63,2	★★★	★★★	★★★	★★★
CURSOR	62,6	★★★★	★★★	★★★	★★★
HubSpot	62,2	★★★	★★★	★★★	★★★
Really Simple Systems	62,0	★★	★★★	★★★★	★★★
Körbler	60,8	★★★	★★★	★★★	★★★
CAS Software	60,3	★★★	★★★	★★★	★★★
PVCRM	60,1	★★★	★★★	★★★	★★★
HERO	60,1	★★★	★★★	★★	★★★★
infosense	57,9	★★★	★★★	★★★	★★★
FinLink	57,2	★★★	★★★	★★★	★★★
Billomat	56,2	★★★	★★★	★★★	★★
JustRelate	55,1	★★★	★★★	★★★	★★
TecArt	55,1	★★	★★★	★★★	★★
SAP	55,0	★★★	★★★	★★★	★★★
GEDYS IntraWare	54,3	★★★	★★	★★★	★★★
ADITO	52,6	★★	★★★	★★	★★★
Act!	51,0	★★★	★★	★★	★★
Zendesk	49,2	★★	★★★	★★	★★
combit	47,1	★★	★★	★★★★	★★
webCRM	47,0	★★	★★	★★	★★
Aurea	43,2	★	★★	★★	★★
Infor	38,2	★	★	★★	★★

Anbieterbewertung Cloud Customer Relations Management

Nachhaltigkeit



	Nachhaltigkeit	Soziales Engagement	Unternehmenskultur
Gesamt	56,8		
Zoho Corporation	73,1	★★★	★★★★
mesonic	68,8	★★★	★★★
CAS Software	67,3	★★★	★★★
Sage	67,3	★★★	★★★
Microsoft	64,7	★★★	★★★
Really Simple Systems	64,4	★★★	★★★
5 POINT	64,3	★★★	★★★
Oracle	62,6	★★	★★★
TecArt	62,6	★★	★★★
Salesforce	60,0	★★	★★★
HubSpot	59,5	★★	★★
cobra	58,8	★★	★★★
Körbler	58,6	★★	★★★
Billomat	57,6	★★	★★
JustRelate	57,3	★★	★★★
PVCRM	56,7	★★★	★★
webCRM	55,1	★★	★★
ADITO	54,9	★★	★★
SAP	53,2	*	★★
HERO	52,6	★★	★★
FinLink	51,9	★★	*
Zendesk	50,8	★★	★★
Infor	50,0	★★	*
Act!	48,9	*	★★
infosense	47,6	★★	*
CURSOR	47,6	*	★★
combit	44,1	*	★★
GEDYS IntraWare	41,0	*	*
Aurea	36,9	*	*

Anbieterbewertung Cloud Customer Relations Management

Preis- und Bezugsmodelle

	Preis- und Bezugsmodelle	Preismodelle des Anbieters	Auswahl an Bezugsmodellen
Gesamt	57,7		
mesonic	81,3	★★★★★	★★★★★
Really Simple Systems	72,9	★★★★	★★★★★
5 POINT	69,3	★★★★	★★★★
cobra	67,1	★★★★	★★★★
Microsoft	66,9	★★★★	★★★★
Oracle	66,8	★★★★	★★★★
Zoho Corporation	66,0	★★★★	★★★★
Salesforce	63,9	★★★	★★★★
Sage	62,1	★★★★	★★★
TecArt	61,3	★★★	★★★★
ADITO	58,8	★★★	★★★
CAS Software	58,8	★★★	★★★
PVCRM	58,4	★★★★	★★★
HubSpot	57,9	★★★	★★★
Körbler	57,1	★★★	★★★
CURSOR	55,0	★★★	★★★
Act!	54,6	★★★	★★★
JustRelate	54,5	★★	★★★
webCRM	53,8	★★★	★★★
Billomat	51,7	★★	★★★
HERO	51,4	★	★★★★★
Zendesk	51,4	★★★	★★
GEDYS IntraWare	51,2	★★★	★
infosense	51,1	★★	★★
FinLink	50,9	★★	★★★★
SAP	50,7	★★★	★★
combit	46,0	★	★★
Aurea	41,8	★	★
Infor	38,3	★★	★

Anbieterbewertung Cloud Customer Relations Management

Informations-, Beratungs- und Weiterbildungsdienstleistungen



		Informations- Beratungs- und Weiterbildungsleistungen	Lösungsbeschreibung und Anwendungsbeispiele	Weiterbildungsangebote für Nutzende	Angebote zur Identifikation und Lösung von Problemfeldern
Gesamt	57,6				
mesonic	72,5	★★★★		★★★★	★★★★
Zoho Corporation	72,4	★★★★		★★★★	★★★★★
cobra	67,5	★★★		★★★★	★★★★
Salesforce	65,3	★★★		★★★	★★★★
5 POINT	65,2	★★★		★★★	★★★★
Really Simple Systems	64,8	★★★		★★★	★★★★
Oracle	64,2	★★★		★★★	★★★★
TecArt	64,2	★★★★		★★★	★★★
Microsoft	64,0	★★★★		★★★★★	★★★
Sage	62,9	★★★		★★★	★★★
HubSpot	60,4	★★★		★★★	★★★
FinLink	58,9	★★★		★★★	★★★
CAS Software	58,6	★★★		★★★	★★★
PVCRM	57,8	★★★★		★★★	★★
CURSOR	57,8	★★★		★★★	★★★
ADITO	57,6	★★★		★★★	★★★
JustRelate	56,7	★★★		★★	★★★
SAP	55,2	★★		★★★	★★★
HERO	55,1	★★★		★★	★★★
Billomat	54,3	★★		★★★	★★★
Act!	52,7	★★		★★	★★★
Körbler	52,4	★★		★★	★★★
Zendesk	50,9	★★		★★	★★★
webCRM	50,4	★★		★★	★★★
combit	48,1	★★		★★	★★
infosense	47,4	★★★		★★	★★
GEDYS IntraWare	46,8	★		★★	★★
Aurea	38,3	★		★	★
Infor	37,5	★		★★	★

Anbieterbewertung Cloud Customer Relations 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
Gesamt	65,9			
mesonic	78,3	★★★★	★★★★	★★★★
5 POINT	77,6	★★★★	★★★	★★★★
Microsoft	76,9	★★★★	★★★★	★★★★
Oracle	75,8	★★★★	★★★★	★★★★
HubSpot	75,5	★★★★	★★★★	★★★
CAS Software	72,2	★★★★	★★★	★★★
Salesforce	71,9	★★★★	★★★	★★★★
Really Simple Systems	71,5	★★★★	★★★★	★★★
cobra	69,3	★★★	★★★	★★★
Sage	69,1	★★★★	★★★	★★★
PVCRM	68,9	★★★★	★★★	★★★
Billomat	68,7	★★★	★★★	★★★
Zoho Corporation	66,7	★★★	★★★	★★★
TecArt	65,8	★★★	★★	★★★★
SAP	65,6	★★★	★★★	★★★
FinLink	64,8	★★★	★★★	★★★
Körbler	63,9	★★★	★★★	★★
infosense	63,4	★★★	★★★	★★★
JustRelate	62,7	★★★	★★★	★★★
webCRM	62,5	★★★	★★★	★★★
ADITO	62,1	★★★	★★★	★★★
CURSOR	61,1	★★★	★★	★★★
Act!	60,4	★★★	★★	★★
HERO	59,2	★★★	★★	★★
combit	56,0	★★★	★★★	★★
Zendesk	55,8	★★	★★★	★★
GEDYS IntraWare	54,9	★★	★★★	★★
Aurea	53,0	★★	★★	★★
Infor	49,3	★★	★	★★

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 Relations Management

Allgemeine Basiseigenschaften



	Algemeine Basiseigenschaften	Schnittstellen und Integrationen zu anderen Lösungen und Programmen	Skalierbarkeit	Compliance	Intelligente Suchfunktionen	Bedienerfreundlichkeit	Einarbeitungszeit	Zuverlässigkeit und Stabilität	Bereitstellungsgeschwindigkeit	Individualisierbarkeit	Zugang auf mobilen Endgeräten	Zugang auf dem Desktop
Gesamt	58,4											
mesonic	74,3	★★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
Zoho Corporation	72,5	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★	★★★★
Microsoft	70,6	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★	★★★★	★★★★
5 POINT	68,6	★★★★	★★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
Salesforce	67,8	★★★★	★★★★	★★★★	★★★	★★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★	★★★★	★★★★
Oracle	67,5	★★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★	★★★★	★★★★
Sage	65,5	★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★	★★★★	★★★
PVCRM	65,2	★★★	★★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★	★★★
Really Simple Systems	63,5	★★★	★★★	★★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★	★★★	★★
HubSpot	62,6	★★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★	★★★★	★★★★
cobra	62,3	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★	★★★★	★★★
CAS Software	62,1	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★	★★★★	★★★
Körbler	62,0	★★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★	★★★★	★★★
Act!	59,1	★★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★	★★★★	★★★
TecArt	58,8	★★★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★	★★★★	★★
Billomat	57,4	★★★	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★	★★	★★★
SAP	57,2	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★★★	★★★★	★★★	★★★★	★★★★
JustRelate	56,8	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★★★	★★	★★★★	★★★
CURSOR	56,8	★★★	★★★	★★	★★★	★★★	★★	★★★★	★★★★	★★★	★★★★	★★★
ADITO	55,0	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★★★	★★★★	★★	★★★★	★★★
GEDYS IntraWare	52,9	★★★	★★	★★	★★★	★★★	★★	★★★★	★★★★	★★★	★★	★★
FinLink	52,5	★★★	★★	★★	★★	★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★	★★★★	★★★
infosense	52,2	★★★	★★★	★★	★★	★★	★★★	★★★★	★★★★	★★	★★★★	★★
HERO	51,6	★★★	★★	★★★	★★★	★★	★★	★★	★★	★★★	★★	★★
webCRM	50,4	★★	★★★	★★★	★★	★★	★★	★★	★★★★	★★	★★	★★★
Zendesk	45,7	★★	★★	★★	★★	★★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★
Aurea	43,3	★★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★
Infor	43,1	★★	★	★★	★★	★★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★
combit	39,8	★★	★	★★	★★★	★★	★	★★	★	★	★	★

Lösungsbewertung Cloud Customer Relations Management

Lösungsspezifische Funktionen

		Lösungsspezifische Funktionen	Kampagnenmanagement	Kontakt- und Adressverwaltung	Marketing	Erstellung von Prognosen und Berichten	Auftragsverwaltung	Projektplanung
Gesamt	58,4							
5 POINT	73,1	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
Microsoft	70,4	★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
Oracle	68,7	★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
mesonic	66,7	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★★★
Salesforce	66,3	★★★	★★★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
HubSpot	65,3	★★★	★★★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
Körbler	65,3	★★★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
Zoho Corporation	65,1	★★★	★★★	★★★★★	★★★★★	★★★	★★★	★★★★★
TecArt	64,2	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★★★
PVCRM	63,9	★★★★★	★★★	★★★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
cobra	63,9	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
CAS Software	62,7	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★★★	★★★★★	★★★
Sage	61,2	★★★	★★★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
Act!	59,2	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
Really Simple Systems	59,1	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★★★
SAP	58,0	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
JustRelate	57,8	★★★	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★
CURSOR	57,5	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★
Billomat	57,3	★★★	★★★	★★	★★	★★★	★★★	★★★
ADITO	56,7	★★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★★	★★★
infosense	56,2	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★
webCRM	51,6	★★★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★★
GEDYS IntraWare	51,6	★★	★★	★★	★★	★★★	★★★	★★★
FinLink	50,0	★★	★★★	★★	★★	★★★	★★★	★★★
HERO	49,3	★★	★★	★★★	★★★	★★	★★	★★
Zendesk	45,5	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★★
combit	43,4	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★
Aurea	43,3	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★
Infor	34,2	★★	★★	★★	*	*	*	★★

Lösungsbewertung Cloud Customer Relations 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	Gestiegene Transparenz von Abläufen
Gesamt	62,5											
mesonic	74,8	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★	★★★★
5 POINT	70,7	★★★★	★★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★
Körbler	69,2	★★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★
Oracle	68,6	★★★	★★★	★★★★	★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★
Microsoft	68,6	★★★	★★★★	★★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★	★★★★
Salesforce	67,5	★★★	★★★	★★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★	★★★★	★★★	★★★★
TecArt	67,2	★★★★	★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
PVCRM	67,1	★★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★	★★★	★★★
Zoho Corporation	67,0	★★★	★★★	★★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★	★★	★★★★
Sage	66,8	★★★	★★★★	★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★	★★★
HubSpot	66,2	★★★	★★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★★
cobra	65,7	★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
CAS Software	65,3	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
ADITO	64,5	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★★
Really Simple Systems	64,4	★★★	★★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★	★★★★	★★★
SAP	63,2	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
CURSOR	62,3	★★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
Billomat	61,7	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
webCRM	60,8	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★	★★	★★★	★★★	★★★
Act!	60,1	★★★★	★★★	★★	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
JustRelate	59,1	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★
HERO	57,2	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★
FinLink	56,6	★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★★
GEDYS IntraWare	56,4	★★	★★★	★★	★★	★★★	★★★	★★	★★	★★★	★★★	★★
infosense	56,2	★★	★★★	★★★	★★	★★	★★	★★★	★★	★★★	★★	★★★
Zendesk	52,7	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★★	★★	★★
Aurea	51,0	★★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★
Infor	50,0	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★	★★	★★
combit	49,8	★★	★★	★★	★★	★★★	★	★★	★★	★★	★★	★★

Lösungsbewertung Cloud Customer Relations Management

Lösungsnutzen (II)

Gesamt	Datenschutz verbessert	Gestiegene Zufriedenheit der Kundschaft	Gestiegene Reaktionsgeschwindigkeit	Gewinnung neuer Kundschaft	Vereinfachung der Zusammenarbeit mit Kundschaft entlang der Customer Journey	Einfachere Informationsbeschaffung	Genauere Informationen	Schnellere Berichte & Prognosen	Umsatzsteigerung	Reibungslosere interne Koordination & Kooperation zw. verschiedenen Abteilungen	Verbesserte Projektsteuerung
mesonic	★★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★★
5 POINT	★★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★
Körbler	★★★	★★★	★★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★★
Oracle	★★★	★★★	★★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★	★★★	★★★
Microsoft	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
Salesforce	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★	★★★	★★★★
TecArt	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★	★★★★
PVCRM	★★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★	★★★★
Zoho Corporation	★★★	★★★	★★	★★★	★★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★	★★★	★★★
Sage	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
HubSpot	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★	★★★★
cobra	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
CAS Software	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
ADITO	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★★
Really Simple Systems	★★	★★★	★★	★★★	★★★	★★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★★
SAP	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
CURSOR	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★★★	★★★	★★★
Billomat	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
webCRM	★★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
Act!	★★	★★★	★★	★★	★★	★★★	★★	★★	★★★	★★★	★★★
JustRelate	★★★	★★★	★★★	★★	★★	★★	★★★	★★	★★★	★★★	★★
HERO	★★	★★★	★★★	★★	★★	★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★
FinLink	★★★	★★	★★★	★★★★	★★★	★★★	★★	★★	★★	★★	★★★
GEDYS IntraWare	★★★	★★★	★★★	★★	★★	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★
infosense	★★★	★★★	★★	★★	★★★	★★★	★★	★★	★★★	★★	★★★
Zendesk	★★	★★	★★★	★★	★★★	★★	★★	★★	★★	★★★	★★★
Aurea	★★	★★	★★	★★	★★	★★★	★★	★★	★★	★★	★★
Infor	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★★	★★	★★★	★★
combit	★★	★★	★★	★★	★★★	★★	★★	★★★	★	★★	★★

Lösungsbewertung Cloud Customer Relations 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
Gesamt	65,7			
HubSpot	78,6	★★★★	★★★	★★★★
mesonic	77,5	★★★★	★★★	★★★★
Körbler	77,1	★★★	★★★★	★★★★
Microsoft	74,5	★★★	★★★	★★★
Sage	74,3	★★★	★★★	★★★
Oracle	73,6	★★★	★★★	★★★
5 POINT	72,9	★★★	★★★	★★★
Salesforce	72,5	★★★	★★★	★★★
Zoho Corporation	70,5	★★★	★★★	★★★
JustRelate	68,0	★★★	★★★	★★★
Really Simple Systems	67,6	★★★	★★★	★★★
GEDYS IntraWare	67,4	★★★	★★★	★★★
cobra	67,2	★★★	★★★	★★★
ADITO	67,0	★★★	★★★	★★★
PVCRM	66,7	★★★	★★★	★★
CAS Software	66,4	★★★	★★	★★★
TecArt	65,9	★★	★★★	★★★
Billomat	64,7	★★★	★★★	★★
Act!	61,8	★★	★★	★★★
SAP	61,7	★★	★★	★★
infosense	60,1	★★	★★	★★
CURSOR	59,5	★★	★★★	★
Zendesk	58,6	★★	★★	★★
webCRM	58,3	★★	★★	★★
HERO	57,5	★★	★★	★★
Aurea	55,5	★★	★★	★★
FinLink	53,4	★	★★	★★
Infor	53,3	★	★	★★
combit	49,3	★★	★	★



Die 29 Top Anbieter unter den Bewerteten

Cloud Customer Relations Management

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

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

GEDYS IntraWare
 Brüttenmühle 93
 36100 Petersberg
 info@gedys-intraware.de
 www.gedys-intraware.de

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

PVCRM
 Kaiserswerther Str. 115
 40880 Ratingen
 info@pvcrm.de
 www.perfectviewcrm.de

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

Act!
 Q15, Quorum Park, Benton Lane
 UK - NE12 Newcastle upon Tyne
 vertrieb@act.com
 www.act.com/de

cobra
 Weberinnenstraße 7
 78467 Konstanz
 info@cobra.de
 www.cobra.de

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

Körbler
 Hofweg 1
 AT - 8435 Leirring
 office@1tool.com
 www.1tool.com

Really Simple Systems
 Ramsdean, Petersfield
 UK - GU32 1RU Hampshire
 www.reallysimplesystems.com

webCRM
 Auf der Vogelsburg 11
 37434 Gieboldshausen
 oestenkaer@webcrm.com
 www.webcrm.com

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

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

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

mesonic
 Hirschberger Str. 18
 27383 Scheeßel
 info@mesonic.com
 www.d.mesonic.com

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

Zendesk
 Neue Schönhauser Str. 3-5
 10178 Berlin
 shanti.ariker@zendesk.com
 www.zendesk.de

Aurea
 Ben White Blvd, Ste 240-2650
 USA - 78741 Austin, TX
 www.aurea.com/de

CURSOR
 Q15 Quorum Park, Benton Lane
 35398 Gießen
 info@cursor.de
 www.cursor.de

Infor
 Zollhof 13
 40221 Düsseldorf
 www.infor.com/de-de

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

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

Zoho Corporation
 Trinkausstr. 7
 40213 Düsseldorf
 Zoho.Deutschland@eu.zohocorp.com
 www.zoho.com/de

Billomat
 Lorenzer Straße 31
 90402 Nürnberg
 support@billomat.com
 www.billomat.com

FinLink
 Köpenicker Str. 125
 10179 Berlin
 service@finlink.de
 www.finlink.de

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

Oracle
 Riesstraße 25
 80992 München
 applications_de@oracle.com
 www.oracle.com/de

SAP
 Hasso-Plattner-Ring 7
 69190 Walldorf
 info.germany@sap.com
 www.sap.com

Alle berücksichtigten Anbieter (alphabetisch)

Cloud Customer Relations Management

- 42he
- 5 POINT
- Act!
- ADITO Software
- ascara Software
- Aurea
- AUREX
- Billomat
- CAS Software
- cobra - computer's brainware
- combit
- CURSOR Software
- energy
- exonn
- FinLink
- GEDYS IntraWare
- HERO Software
- HubSpot
- Infor
- infosense
- JustRelate Group
- Körbler
- mesonic
- Microsoft
- midcom
- Onivation
- Oracle
- Pipedrive
- PVCRM
- Really Simple Systems
- Sage
- Salesforce
- Samdock
- SAP
- Scopevisio
- SmartWe
- SugarCRM
- SuperOffice
- TecArt
- visual4
- webCRM
- weclapp
- Wice
- WORKetc
- Zendesk
- Zoho Corporation

Kontakt

Pascal Brunnert
 Analyst

 +49 561 8109 176

 [Nachricht senden](#)

Oliver Germershausen
 Sales Director

 +49 561 8109 134

 [Nachricht senden](#)

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.



techconsult GmbH
 Technology Market Analysts
 Baunsbergstr. 37
 34131 Kassel

 info@techconsult.de

 +49 561 8109 0

 +49 561 8109 101