

Vorstellung der einzigen „End-to-End“-Kundenbindungs-Suite.

Zoho CRM Plus vereinigt Ihre kundennahen Teams durch eine einzige All-in-One-Software und gibt Einblick in sämtliche Kundeninteraktion. Statten Sie Ihre Teams mit der Technologie aus, die sie brauchen, um für ein besseres Kundenerlebnis zu sorgen.

Ihre Vorteile

- Erstellen Sie effektive E-Mail-Kampagnen, um potenzielle Kunden zu erreichen und mit diesen zu interagieren.
- Chatten Sie proaktiv mit Besuchern Ihrer Webseite und machen Sie diese zu potenziellen Kunden.
- Erstellen, planen und liefern Sie Ihre „Social Media“-Inhalte dann, wenn es am wahrscheinlichsten ist, dass Ihre Zielgruppe reagiert.
- Managen Sie Ihre Verkaufs-Pipeline, entdecken Sie Möglichkeiten, steigern Sie Ihre Raten und vergrößern Sie Ihr Unternehmen.
- Liefern Sie einen unübertroffenen Kundenservice über mehrere Kanäle, Sprachen und Zeitzonen hinweg.
- Mit unseren Projektmanagement-Tools können Sie Kundenleistungen planen, verfolgen und diese gemeinsam bearbeiten.
- Vom Klick bis zum Geschäft, alles an einer Stelle. Verringern Sie Ihre Google AdWords Kampagnen und verbessern Sie Ihre Abschlussrate.
- Durch smarte Dashboards und KPIs erlangen Sie datengetriebene Erkenntnisse zu Ihrer Verkaufsleistung.
- Sammeln Sie Meinungen, analysieren Sie Ergebnisse und entdecken Sie bessere Methoden, um Kundenerwartungen zu übertreffen.

Was ist in CRM mit CRM ?

Zum Preis von 50 € /User/Monat (jährlich bezahlt) beinhaltet die Zoho CRM Plus Suite die folgenden Anwendungen:

| APPLICATION | EDITION |
|-----------------|-----------------------------------|
| Zoho CRM | Enterprise Edition |
| Zoho Campaigns | Alle Funktionen * |
| Zoho Desk | Enterprise Edition |
| Zoho Social | Professional Edition |
| Zoho SalesIQ | Enterprise Edition <u>**</u> |
| Zoho Survey | Enterprise Edition |
| Zoho Reports | Professional+ Edition |
| Zoho Motivator | Basierend auf User-Paket |
| Zoho Projects | Enterprise Edition *** |
| Zoho SalesInbox | Im Bündel mit Zoho CRM Enterprise |
| Zoho BugTracker | Enterprise Edition |

Zoho CRM (Enterprise) - Sales Force Automation

| Funktion | Verfügbar |
|---|-----------------|
| Sales Force Automation | |
| Leads | Ja |
| Firmen | Ja |
| Kontakte | Ja |
| Potentielle Kunden | Ja |
| Aktivitäten - Aufgaben, Veranstaltungen, Anrufprotokoll | Ja |
| Kalendersynch. durch CalDAV | Ja |
| CRM-Ansichten | Ja |
| Verkaufsprognose | Ja |
| BCC Dropbox für E-Mail | Ja |
| E-Mail-Einblicke | Ja |
| Prognosen Basierend auf von Regionen | Ja |
| Makros | Ja |
| Erinnerungen | Ja |
| Mehrere Währungen | Ja |
| Kontextuelle kundenbezogene Listen | Ja |
| Verkaufssignale | Ja |
| Gamescope | Ja |
| Erweiterte Filter | Ja |
| Scoring-Regeln | 30 Regeln/Modul |
| Hotelbuchung (Powered by TravelNow) | Ja |
| Feeds - Teamzusammenarbeit | |
| Statusaktualisierungen | Ja |

| | |
|--|-------------------|
| Direkte Nachrichten | Ja |
| Feeds Daten hinzufügen | Ja |
| Regeln für Nachbereitung | Ja |
| Tag-User | Ja |
| Gruppen für Teamzusammenarbeit | Ja |
| Social | |
| Integration mit Twitter | Ja |
| Integration mit Facebook | Ja |
| Integration mit Google+ | Ja |
| Social Tab | Ja |
| Erfassung von Twitter/Facebook Leads | Ja |
| Social Interaktionen mit Leads/Kontakten | Ja |
| Marketing-Automatisierung | |
| Zoho CRM für Google AdWords | Ja |
| Website-Besucher-Tracking | Ja |
| Marketingkampagnen | Ja |
| Massen-E-Mail | 1000 E-Mails /Tag |
| Benutzerdefinierte E-Mail-Vorlagen | Unlimitiert |
| E-Mail-Abmeldung | Ja |
| Automatische Antworten | 3 |
| Planung von Massen-E-Mail | Ja |
| ZIA | |
| Trendanalyse | Ja |
| Beste Zeit für Kontaktaufnahme | Ja |
| Makrovorschlag | Ja |
| Bestandsmanagement | |
| Produkte | Ja |

| | |
|-------------------------------|---|
| Preisbücher | Ja |
| Verkaufsangebote | Ja |
| Verkaufsaufträge | Ja |
| Rechnungen | Ja |
| Lieferanten | Ja |
| Auftragsbestätigungen | Ja |
| Dokumentenverzeichnis | |
| Ordnerfreigabe | Ja |
| Dokumente anhängen | Ja |
| Dateiversionierung | Ja |
| Bewertungen | Ja |
| Kunden-Support | |
| Fälle | Ja |
| Lösungen | Ja |
| Web-to-Case-Formular | 20 Formulare/Modul |
| Eigentümerbenachrichtigung | Ja |
| Fall-Eskalationsregeln | Ja |
| Geschäftszeiten | Ja |
| Analyse | |
| Standardberichte | Ja |
| Benutzerdefinierte Berichte | Unlimitiert |
| Geplante Berichte | 20 Planer/User Maximal 100 Planer/Tag für Org. |
| Standard-Dashboards | Ja |
| Benutzerdefinierte Dashboards | Unlimitiert |
| Dateispeicherung | |
| Dateispeicherung (für Org.) | 1 GB |

| | |
|--|--|
| Freier Speicher/User-Lizenz | 1 GB |
| Zusätzlicher Speicher Storage (für Org. | 4 \$ / Monat für 5 GB |
| Datenverwaltung | |
| Datenspeicherung (alle Module) | Unlimitiert |
| Importdaten (pro Batch) | 30000/Batch |
| Exportmodul-Daten | Ja |
| Datenimport - Klonoption | Ja |
| Datenimport - Option für Überspringen und | 30000 Sätze/Batch |
| Duplikate zusammenfügen - „Find & Merge“- Option | Ja |
| Duplikate zusammenfügen - Deduplikationsoption | Ja |
| Importverlauf | Vergangene 60 Tage |
| Free Daten-Backup | 2 Daten-Back-ups/Monat |
| Zusätzliches Daten-Back-up | 10 \$ /Anfrage |
| API für Integration von Drittanbieter-App | 500 Anrufe/User-Lizenz Max: 25000 Anrufe/Tag Min.: 4000 Anrufe/Tag |
| Sicherheitsverwaltung | |
| Profile | 25 |
| Organisationshierarchie (Rollen) | 250 |
| Regionenmanagement | 150 Regionen |
| Gruppen | 50 |
| Sicherheit auf Feldebene | Ja |
| Benutzerdefinierte Links | 10 Links/Modul |
| Vordefinierte Datenfreigabe-Einstellungen | Ja |
| Nur öffentliches Lesen (in bei vordefinierten | Ja |
| Datenfreigaberegeln | 15 Regeln |
| Prüfprotokolle | Ja |
| Zulässige IPs | Ja |

| | |
|--|--|
| Freigabe auf Datensatzebene | Ja |
| Benutzerdefinierte Produktpassung | |
| Tab-Organisation | Ja |
| Benutzerdefinierte Seitenanpassung | Ja |
| Tab-Umbenennung | Ja |
| Benutzerdefinierte Links | Ja |
| Tab-Gruppierung | 25 Gruppen |
| Benutzerdefinierte Module | 50 Module |
| Benutzerdefinierte Schaltflächen | 50 pro Modul |
| Seiten-Layouts | 3 Layouts/Modul Nicht anwendbar für Events-Modul |
| E-Mail-Adressen-Duplikationsprüfung | Ja |
| Eindeutige Felder | 2 Felder/Modul |
| Standard-Listenansichten | Ja |
| Benutzerdefinierte Listenansichten | Unlimitiert |
| Datensätze in Listenansichten | 100 |
| Modifikation von Kriterienmuster | Ja |
| Letzte Aktivitätszeit in Kriterien | Ja |
| Benutzerdefinierte dazugehörige Listen | 3 kundenverwandte Listen/Modul |
| Benutzerdefiniertes Such-Layout | Ja |
| Benutzerdefinierte verwandte Listenspalten | Ja |
| Benutzerdefinierte Kopie | Ja |
| Web-Tabs | 25 |
| Tab-Gruppen | Ja |
| Benutzerdefinierte Felder | 300 Felder/Modul (Hinweis: Aktivitätenmodul hat lediglich 140 Felder) |

| | |
|--|-------------------------------------|
| Maximales Limit für individuelle Feldtypen: | |
| Stringfelder (Text, Pickliste, Pickliste mit mehrfacher Auswahl, E-Mail, Telefon, Textbereich, URL und Auto nummer): maximal 10 Textbereichsfelder | 130 |
| Ganzzahlfelder (Zahlen ohne Dezimalstellen) | 30 |
| Zahlenfelder (Dezimalzahl, Prozentzahl und Währung) | 20 |
| Datenfelder | 25 |
| Daten- und Zeitfelder | 25 |
| Boolean (Kontrollkästchen) | 50 |
| Lange Ganzzahlfelder | 15 |
| Nachschlagefelder | 5 |
| Autozahlenfelder (in die Gesamtzahl an Textfeldern inbegriffen) | 1 |
| Formelfelder (in die Gesamtzahl an benutzerdefinierten Feldern inbegriffen) | 15 Felder/Modul |
| * Zahl + Währung = 8 | |
| * String = 2 | |
| * Boolean = 2 | |
| * Datum Zeit = 2 | |
| Sonderfelder | |
| Kontaktrolle | Ja |
| Allgemeine Geschäftsbedingungen | Ja |
| Steuersätze | Ja |
| Workflow-Management | |
| Workflow-Regeln | 50 Regeln/Modul; 50 Einträge/Regel |
| Zeitbasierte Aktionen | 5 Aktionen/Workflow-Regel |
| Workflow-Aufgaben | 5 Aufgaben/Aktion |
| Erinnerung für Workflow-Aufgaben | Ja |
| Entwurf | Ja |

| | |
|--|--|
| Zuweisungsregeln | 20 Regeln & 50 Regeleinträge |
| Workflow-Alarme | 5 Alarme/Aktion |
| Workflow-Genehmigungen | Ja |
| Datensatzeigentümer, Datensatzersteller, Verwalter von Datensatzeigentümern (Optionen bei Alarm) | Ja |
| Verwendung des E-Mail-Felds von dem Modul und der | Ja |
| Workflow-Feldaktualisierungen | 3 Feldaktualisierungen/Aktion |
| Löschen (Ausführung bei Datensatzaktion) | Ja |
| Feldaktualisierung (Ausführung bei Datensatzaktion) | Ja |
| Workflow konvertieren | Ja |
| Ausführung basierend auf Datenfeldwert | Ja |
| Webhooks | 1/Aktion. 20000 Anrufe/Tag oder 500 Anrufe |
| Benutzerdefinierte Funktionen unter Verwendung von | 1 Instant-Aktion und 5 zeitbasierte Aktionen pro Regel |
| Benutzerdefinierte Funktionen - Anrufe pro Tag | 20000 Anrufe/Tag oder 200 Anrufe pro User-Lizenz für die Org. (je nachdem, welcher Wert) |
| Benutzerdefinierte Funktionen - Integrationsaufgaben | 25000 Zoho API Anrufe/Tag unter Verwendung von |
| Benutzerdefinierte Funktionen - Daten gewinnen | 25000 Anrufe/Tag |
| Benutzerdefinierte Funktionen - Daten posten | 25000 Anrufe/Tag |
| Benutzerdefinierte Funktionen - Mail senden | 1000 E-Mails/Tag |
| Pläne | Ja |
| Fall-Eskalationsregeln | Ja |
| Genehmigungsverfahren | Ja |
| Web-Formulare | |
| „Web to Lead“-Formular | Ja |
| „Web to Contact“-Formular | Ja |

| | |
|--|-------|
| „Web to Case“-Formular | Ja |
| Eigentümerbenachrichtigung | Ja |
| Datensätze genehmigen | Ja |
| Automatische Antwort-Regeln | Ja |
| Abmeldeformular | Ja |
| E-Mail | |
| IMAP | Ja |
| E-Mail-Einblicke | Ja |
| POP | Ja |
| Zoho Mail Add-on | Ja |
| BCC-Dropbox | Ja |
| Plug-in für Microsoft Outlook | Ja |
| Zoho CRM für Office 365 | Ja |
| Anhänge in E-Mail | 10 MB |
| Add-ons & Integrationen | |
| CRM Marketplace (Erweiterungen für Zoho CRM) | Ja |
| Integration mit Zoho Motivator | Ja |
| Integration mit Zoho Campaigns | Ja |
| Integration mit Zoho Reports | Ja |
| Integration mit Zoho Projects | Ja |
| Integration mit Zoho SalesIQ | Ja |
| Integration mit Zoho Desk | Ja |
| Integration mit Zoho Survey | Ja |
| Integration mit Zoho Forms | Ja |
| Zoho Mail Add-on | Ja |
| Zoho Writer Add-on | Ja |
| Zoho Invoice/Books Drittanbieter-App | Ja |

| | |
|--|----------|
| Plug-in für Microsoft Outlook | Ja |
| Plug-in für Microsoft Office | Ja |
| Integration mit Zoho Creator | Ja |
| Zoho CRM Mobile Edition | Ja |
| Zoho Phonebridge (Telefonie) | Ja |
| Anhänge von Zoho Docs | Ja |
| Anhänge von Google Docs | Ja |
| Google Kalender Synchronisierung (für Google-User) | Ja |
| Google Kontakte Synchronisierung (für Google-User) | Ja |
| Slack Drittanbieter-App | Ja |
| Zoho SalesInbox | Ja |
| Google Apps | |
| Zoho CRM Kontextuelles Gadget für Gmail | Ja |
| Ereignisse in Google Kalender exportieren | Ja |
| Export zu Google-Aufgaben | Ja |
| Google Kalender synchronisieren(für User von | Ja |
| Google-Kontakt synchronisieren (für User von | Ja |
| Zoho CRM Web-Formulare für Google-Seiten | 20/Modul |
| Zoho PhoneBridge für Callcenter | |
| Online Connector für RingCentral | Ja |
| Online Connector für Twilio | Ja |
| Online Connector für Ringio | Ja |
| Online Connector für Promero | Ja |
| Online Connector für Ozonetel | Ja |
| Online Connector für talkdesk | Ja |
| Online Connector für Knowlarity | Ja |
| Lokaler Connector für Avaya | Ja |

| | |
|--------------------------------|----|
| Lokaler Connector für Asterisk | Ja |
| Lokaler Connector für Elastix | Ja |

Zoho Campaigns - E-Mail-Marketing Marketing Campaigns

| Funktion | Verfügbar |
|--|--|
| E-Mail-Newsletter | |
| Vordefinierte Newsletter-Vorlagen | Ja |
| Vorlagen-Layouts | Ja |
| Drag-and-Drop-Editor | Ja |
| Vorlagenbibliothek | Ja |
| Importieren von E-Mail-Vorlagen | Ja |
| Importieren von Vorlageninhalten aus Google Drive | Ja |
| Management von Adressenlisten | |
| Kontaktmanagement | Ja. 5000 Leads oder Kontakte pro User-Lizenz mit |
| Erstellen von Adressenlisten | Ja |
| Segmentierung von Adressenlisten | Ja |
| Benutzerdefinierte Felder | Ja |
| Synch. von Leads & Kontakte aus Zoho CRM | Ja |
| Übersicht E-Mail-Adressenlisten | Ja |
| Benutzerdefinierte Anmeldeformulare | Ja |
| Automatische Entfernung bei Bouncing und Abmeldung | Ja |
| E-Mail-Marketing Planen von | |
| E-Mail-Kampagnen | Ja |
| Zustellung basierend auf Zeitzone der Empfänger | Ja |

| | |
|---|----|
| Zusammenführen von Tags | Ja |
| RSS-E-Mail-Kampagnen | Ja |
| A/B-Test | Ja |
| Benutzerdefinierte E-Mail- Kopf- und -Fußzeilen | Ja |
| E-Mail-Marketing geöffnete & ungeöffnete Empfänger | Ja |
| Social Sharing | Ja |
| Video-E-Mail-Marketing | Ja |
| Empfängerkommentare | Ja |
| E-Mail-Authentifizierung | Ja |
| Vergleich von E-Mail-Kampagnen | Ja |
| Benutzerdefinierte Gutschriften-E-Mail-Kampagnen | Ja |
| E-Commerce-E-Mail-Kampagnen | Ja |
| Umfrage-E-Mail-Kampagnen | Ja |
| Senden von Test-E-Mails | Ja |
| E-Mail-Kampagnen-Archive | Ja |
| E-Mail-Kampagnenberichte | Ja |
| Marketing-Automatisierung | |
| Workflows | Ja |
| Anmeldungs-basierte automatische Antworten | Ja |
| Automatische Antworten auf Grundlage von E-Mail-Aktivität | Ja |
| Automatische Antworten auf Grundlage von Kalender | Ja |
| Benutzerdefinierte Automatische Antworten auf | Ja |
| Automatische Antworten für geschlossene Gruppen | Ja |
| Automatische Antworten auf Grundlage auf Segmenten | Ja |
| Übersichtsbericht zu automatischen Antworten | Ja |
| Berichte zu automatischen Antworten auf Grundlage von | Ja |
| Verschiedene Inhalte für automatische Antwort-E-Mails | Ja |

| | |
|---|-------------|
| Abonnement-Bestätigung | |
| Design & benutzerdefinierte Anpassung von | Ja |
| Unternehmenslogo zu Abonnementformularen | Ja |
| Benutzerdefinierte Bestätigungsseite | Ja |
| Senden von Bestätigungs-E-Mails für Abonnement | Ja |
| benutzerdefinierte Anpassung von von | Ja |
| „Social Media“-Marketing | |
| E-Mail-Kampagnen auf Social Media teilen | Ja |
| Marketing über Facebook-Seite | Unlimitiert |
| Kampagnen Campaigns | Unlimitiert |
| Automatisches Posten auf Facebook, Twitter & LinkedIn | Ja |
| Tracking und Berichterstellung zu Kampagne | |
| Berichte zu Empfängeraktivitäten | Ja |
| Bouncing- und Abmeldungsraten | Ja |
| Offene Raten | Ja |
| „Click-Through“-Raten | Ja |
| Spam-Beschwerden | Ja |
| Standortbasierte Reports | Ja |
| Gerätespezifische Berichte | Ja |
| Berichte freigeben | Ja |
| Statistiken zu Social Campaigns | Ja |
| Erweiterte Analyse | Ja |
| Weiterleitungen (einen Freund benachrichtigen) | Ja |
| Entwickler-API | |
| Kampagnen-Management | Ja |
| Listen-Management | Ja |
| Rückruf-URLs | Ja |

| Integrationen | |
|---|----|
| Zoho CRM | Ja |
| Zoho Creator | Ja |
| Zoho Survey | Ja |
| Zoho Contacts | Ja |
| In G Suite Marketplace | Ja |
| Erweiterte Analysen mit Google Analyse | Ja |
| Shopify | Ja |
| SurveyMonkey | Ja |
| Eventbrite | Ja |
| Facebook | Ja |
| Twitter | Ja |
| LinkedIn | Ja |
| YouTube | Ja |
| Vimeo | Ja |
| Flickr | Ja |
| Google Photos | Ja |
| Gravatar | Ja |
| Bigstock | Ja |
| Mobile Edition | |
| Zoho Campaigns für Android | Ja |
| Zoho Campaigns für iOS | Ja |
| Hinweis: E-Mail-Sendelimit pro Monat bei mehr als 20 User-Lizenzen: 10 * Zahl an Leads/Kontakten. | |

Zoho Desk (Enterprise) - Customer Service Management

| Funktion | Verfügbar |
|--|----------------------------|
| Ticket-Management | |
| E-Mail-Antwort-Management | Unlimitiert |
| Produktbasiertes Ticket-Tracking | Ja |
| Aufgabenzuweisung | Ja |
| Zeitüberwachung auf Ticket-Ebene | Ja |
| Kundenzufriedenheitsbewertungen | Ja |
| Kontakte & Firmenmanagement | Ja |
| Antwort-Editor mit Rich-Text-Unterstützung | Ja |
| Artikelvorschläge | Ja |
| Erkennung von Agentenkollision | Ja |
| Private Kommentare in Tickets | Ja |
| Ticket- Tags | Ja |
| Arbeitsmodi | Ja |
| Kundensupport- Kanäle | |
| E-Mail-Adresse für Tracking-Tickets | Unlimitiert |
| Kundenportal | Ja |
| Web-to-Ticket Formular | 20 |
| Twitter (unlimitierte Accounts) | Ja |
| Facebook (unlimitierte Accounts) | Ja |
| Community- Foren | Ja |
| Cloud- Telefonie by Twilio | Mehrere Telefonnummern mit |
| Live-Chat | Ja |

| | |
|--|--------------------|
| Wissensbank /Lösungen | |
| Zahl von Artikelkategorien | Unlimitiert |
| Wissensbank in Web Portal | Ja |
| Öffentliche & Private Artikel | Ja |
| Konvertieren von Ticket- Lösungen zu Artikel | Ja |
| Artikel Bildergalerie | Ja |
| Up-Voting und Down-Voting für Artikel | Ja |
| Help Center | |
| Anzahl von Portal- Usern | Unlimitiert |
| Benutzerdefinierte Designs | Ja |
| Benutzerdefinierte Widgets | Ja |
| Help Center für verschiedene Marken | Ja |
| SEO für Help Center und individuelle Artikel | Ja |
| Artikelvorschläge | Ja |
| Forum Themenempfehlungen | Ja |
| Wissensbank-Dashboard mit Artikeleinblicken | Ja |
| Moderation von Community- Posts | Ja |
| Umgestalten von Marken-Layouts | |
| Domain Mapping | Ja |
| Fernauthentifizierung | Ja |
| Unterstützung für mehrere Sprachen | Ja |
| Einstellen Ihrer Zeitzone | Ja |
| Management mehrerer Abteilungen | |
| Anzahl von Abteilungen | Unlimitiert |
| Helpdesk-Automatisierung | |
| Workflow-Regeln | 20/Abteilung/Modul |
| Zeitbasierte Regeln | 15/Abteilung/Modul |

| | |
|--|--------------------|
| Ticketzuweisungsregeln | 20 Regeln |
| Roundrobin Ticketzuweisungsregeln | 5 Regeln/Abteilung |
| Makros | 20/Abteilung/Modul |
| Benachrichtigungsregeln | Ja |
| Service Level Agreements (SLA) | |
| Zahl von SLAs | 10/Abteilung |
| Mehrstufige Eskalationen | Ja |
| Business Geschäftszeiten und Urlaubsliste: | Ja |
| Vertragsmanagement | |
| Abschluss von SLAs | Ja |
| Benutzerdefinierte Anpassung von Help Desk | |
| Benutzerdefinierte Anpassung Ihrer Tabs und Felder | Ja |
| Benutzerdefinierte E-Mail-Vorlagen | Ja |
| Ticket-Vorlagen | Ja |
| Benutzerdefinierte Ansichten | Ja |
| Berichte & Dashboards | |
| Benutzerdefinierte Reports | Ja |
| Standard-Dashboards | Ja |
| Benutzerdefinierte Dashboards | Ja |
| Standard- & Benutzerdefinierte Dashboards | Ja |
| Export Berichte zu CSV, XLS oder PDF | Ja |
| Geplante Berichte | Ja |
| Agenten-Dashboard (Agenten- Scorecard) | Ja |
| Managen von Dashboard (die Hauptniederlassungen) | Ja |
| Wissensbank-Dashboard | Ja |
| Ticket- Overview Dashboard | Ja |

| | |
|----------------------------------|-----|
| Helpdesk-Sicherheit | |
| Profile | 30 |
| Rollen | 250 |
| Zugriffskontrolle auf Feldebene | Ja |
| Genehmigung zum Teilen von Daten | Ja |
| Gruppieren Ihrer Usern | Ja |
| Add-ons & Drittanbieter-App | |
| SMS- Add-on | Ja |
| Zwei-Wege- Synch. mit Zoho CRM | Ja |
| Integration mit G Suite | Ja |
| Integration mit Zoho BugTracker | Ja |
| Zoho Phonebridge für Call Center | Ja |
| Mobile Edition | |
| Zoho Desk für iOS | Ja |
| Zoho Desk für Android- Geräte | Ja |

Zoho Umfragen- (Enterprise) - Kundenzufriedenheitsumfragen

| Funktion | Verfügbar |
|--|----------------------|
| Basics | |
| Umfragen | Unlimitiert |
| Fragenanzahl | Unlimitiert |
| Antwortenanzahl (jährliche Abrechnung) | Unlimitiert |
| Antwortenanzahl (jährliche Abrechnung) | 2500 Antworten/Monat |
| Umfragen- Design | |
| Vorlagen | 50+ Vorlagen |
| Fragenlogik | Ja |

| | |
|--|----|
| Seitenlogik | Ja |
| Endseitenlogik | Ja |
| Autoausfüllen | Ja |
| Benutzerdefinierte Variablen | Ja |
| Piping | Ja |
| Übersetzung zu 34 Sprachen | Ja |
| Senden von E-Mail-Benachrichtigungen | Ja |
| Bewertungsumfrage | Ja |
| Exportieren/Drucken von Survey | Ja |
| Freigabe von Survey | Ja |
| Branding | |
| Entfernen von Zoho-Fußzeilen | Ja |
| Vollständig benutzerdefiniertes Design | Ja |
| „White Label“-Umfrage | Ja |
| Benutzerdefinierte Endseite | Ja |
| Hinzufügen von Logo | Ja |
| Antwortensammlung | |
| Freigabe von Umfragen- auf Social Media teilen | Ja |
| Einbetten von Survey | Ja |
| QR-Code | Ja |
| Offline-Umfrage | Ja |
| Mehrere Collector | Ja |
| Schutz vor automatisierten Antworten (CAPTCHA) | Ja |
| Analyse | |
| Herunterladen von Charts | Ja |
| benutzerdefinierte Anpassung von Reports | Ja |

| | |
|--|-------------|
| Tab-übergreifende Reports | Ja |
| Exportieren von Berichten in Excel- und PDF-Format | Ja |
| Trendberichte | Ja |
| Antworten filtern | Ja |
| Freigabe von Reports | Unlimitiert |
| Integrationen | |
| Zoho CRM | Ja |
| Zoho Campaigns | Ja |
| GApps Marketplace | Ja |
| Google Spreadsheet | Ja |
| Facebook | Ja |
| Mail Chimp | Ja |

Zoho SalesIQ (Enterprise) - Besucher-Tracking & Sales Intelligence

| Funktion | Verfügbar |
|--|---------------------------|
| Live-Chat-Organisation | |
| Anzahl der pro Monat getrackten User | 5k Besucher/User Lizenz** |
| Anzahl an Web-Einbettungen | 25 |
| Chat-Volumen pro Monat | Unlimitiert |
| Abteilung | 25 |
| Intelligenter Auslöser | 25 |
| Besucher-Routing | 25 |
| Verschiedene Rollen und Genehmigungen | Ja |
| Chat-Verlauf | Unlimitiert |
| Tracking von Webseitenbesuchern | |
| Webseitenbesucherverlauf | Ja |

| | |
|---|------------|
| Exportieren von Webseitenbesucherliste | Ja |
| Besuchern Ihrer Webseite Lead Scores zuweisen | Ja |
| In-Chat-Funktionen für Agenten | |
| Organisation im Tab-Format - Verwaltung mehrerer Chats | Ja |
| Erweiterte Besucherinformationen | Erweiterte |
| In-Chat-Datenfreigabe | Ja |
| Ausblick in die Zukunft | Ja |
| Musternachrichten für schnelle Handlungen | Ja |
| Chats anderen Agenten zuweisen | Ja |
| IP-Blockieren von Spammern oder Belästigern | Ja |
| Intelligente Beendigung Ihrer Sitzung | Ja |
| Hinzufügen von und Anzeigen von Hinweisen zu Freunden | Ja |
| Übersetzungs-Support | Ja |
| Live-Chat für Ihre Kunden | |
| Müheleose Verbindung | Ja |
| Chatten, ohne das aktuelle Fenster zu schließen | Ja |
| Offline-Messaging | Ja |
| Einfaches Hochladen von Daten für Agenten | Ja |
| Feedback-Möglichkeit | Ja |
| Möglichkeit zu Bewertung der jeweiligen Agenten | Ja |
| Möglichkeit, sich selbst per E-Mail ein Protokoll zu erstellen | Ja |
| Benutzerdefinierte Anpassung Ihrer Live-Chat-Software | |
| Mehrere Einbettungsoptionen | Ja |
| Benutzerdefinierte Anpassung des Erscheinungsbilds Ihrer Live-Chat-Software | Ja |
| Benutzerdefinierte Anpassung von Aussehen und Wirkung | Ja |
| Erweiterte benutzerdefinierte Anpassung - Chat-Fenster | Ja |
| Ihre Zoho SalesIQ als Marke hervorheben | Ja |
| Fotos Ihres Agenten hinzufügen, um der Kommunikation | Ja |

| | |
|---|----|
| Mehrere Marken, Web-Domänen, Produkte | Ja |
| Chats an bestimmte Agenten oder Abteilungen | Ja |
| Abteilungsbasierte E-Mail-Konfiguration | Ja |
| Erweiterte Live-Chat-Funktionen | |
| Live-Chats überwachen | Ja |
| Geschäftszeiten | Ja |
| Chat- mit Kunden aus mobile Geräte | Ja |
| Empfangen von Desktop-Benachrichtigungen | Ja |
| Analysen Drittanbieter-App | Ja |
| Zoho CRM Drittanbieter-App | Ja |
| Zoho Support Drittanbieter-App | Ja |
| Zoho SalesIQ Dashboard | |
| Inter-Agent Chat | Ja |
| Portalweite Mitteilungstafel | Ja |
| Notification Center | Ja |
| Einfacher Zugriff auf integrierte Suche | Ja |
| Aktualisieren Ihrer Status | Ja |
| Berichterstellung | |
| Leistungsstarke vordefinierte Berichte und Dashboards | Ja |
| Tagesstatistiken werden an Ihren Posteingang gesendet | Ja |
| Performance-Berichte für Agenten | Ja |
| Tracking-Dashboard | Ja |
| Monatliche Berichterstellung | Ja |
| Tägliche Berichterstellung | Ja |
| Wöchentliche Berichterstellung | Ja |
| Planung Ihrer Reports | Ja |
| Anzahl an Berichten, die eingeplant werden können | 10 |

Zoho Projects (Enterprise) - Projektmanagement und Zusammenarbeit

| Funktion | Verfügbar |
|-------------------------------------|---|
| Projekte - Monatliche oder jährlich | Unlimitiert |
| User-Anzahl | Unlimitierte User *** |
| Speicherplatz | 100 GB |
| Projektvorlagen | 20 (Sie können in Express, Premium oder Enterprise Plänen jeweils maximal 8, 10 oder 20 Projektvorlagen erstellen.) |
| Seiten und Chat | Alle Projects |
| Charts | |
| Gantt- Chart | Projektübergreifende Bearbeitung |
| Chart zur Ressourcennutzung | Projektübergreifend |
| Kernfunktionen | |
| Projekt-Feeds | Ja |
| Aufgabenmanagement | Ja |
| Dokumentenfreigabe | Ja |
| Importieren von MS-Projekten | Ja |
| Kalender und Foren | Ja |
| Google Apps Drittanbieter-App | Ja |
| Rechnungen & Ausgaben | Ja |
| Projektbudget | Ja |
| Zeiterfassung | Ja |
| Synch. Google-Aufgaben | Ja |
| Gamescope | Ja |
| Arbeit - eingeplante Stunden | Ja |

| | |
|--|--|
| Unteraufgaben | Ja |
| Serie und Erinnerungen | Ja |
| Geschäftszeiten | Ja |
| Aufgabendauer (in Stunden / Tagen) | Ja |
| Dropbox Drittanbieter-App | Ja |
| Zoho Berichte Drittanbieter-App | Ja |
| Überspringen von Wochenende & Urlaubstagen | Ja |
| Striktes Projektmanagement | Ja |
| Benutzerdefinierte Projektfelder | Ja |
| Timesheet-Genehmigung | Ja |
| Issue Tracker | Ja (integriert alle Funktionen in Issue Tracker) |

Zoho Berichte (Professional Plus) - Erweiterte Analyse

| Funktion | Verfügbar |
|--|----------------------------|
| Anzeigen von Echtzeit-Berichten und -Dashboards | Ja |
| Analysieren und Verfolgen wichtiger Verkaufskennzahlen (KPI, Verkaufstrichter, Prognosen, Gewinn-Verlust-Rate, Vertriebsteam-Performance usw.) | Ja |
| Vorgebundelte Berichte & Dashboards | 100+ Berichte & Dashboards |
| benutzerdefinierte Anpassung von Berichte & Dashboards | Unlimitiert |
| Erstellen von Tab-übergreifenden Berichte & Charts | Unlimitiert |
| Erstellen von KPI-Dashboards | Unlimitiert |
| Analysieren von CRM -Daten neben weiteren Datenquellen/-anwendungen | Ja |
| Anwenden von Filtern | Ja |
| Berichte online freigeben | Unlimitiert |

| | |
|---|--------------------|
| Gemeinsam mit Kollegen Berichte erstellen | Ja |
| Exportieren und Drucken von Berichten als Excel und PDF | Ja |
| E-Mail-Berichte | Unlimitiert |
| Einbetten von Berichten in Webseiten/Anwendungen | Ja |
| Datensätze/Zeilen | 2 Millionen Zeilen |
| Berichte & Dashboards | Unlimitiert |
| Datenbanken | Unlimitiert |
| Abfragetabellen | Unlimitiert |
| Geplante Importe | Unlimitiert |
| Geplante für Abonnement | 40 |
| Mehrere DB-Eigentümer | Ja |
| Private Links | Ja |
| SSL | Ja |
| Umgestalten von Logo-Marken-Layouts | Ja |
| Backup | Ja |
| Mobile App | Ja |
| Connector | |
| Daten und Feeds | Ja |
| Relationale Datenbanken | Ja |
| Cloud-Speicherung | Ja |
| Zoho CRM | Ja |
| Salesforce CRM | Ja |
| Google Analyse | Ja |
| Mail Chimp | Ja |
| Zoho Projects | Ja |
| Zoho BugTracker | Ja |
| Zoho Recruit | Ja |

| | |
|--------------------------------|----|
| Zoho Books | Ja |
| QuickBooks Online | Ja |
| Xero | Ja |
| Zendesk | Ja |
| ME ServiceDesk Plus | Ja |
| ME SupportCenter Plus | Ja |
| REST API für Drittanbieter-App | Ja |

Zoho Social (Professional) – Social Media Marketing

| Funktion | Verfügbar |
|---|-----------|
| Anzahl von Marken | 5 |
| Social Netzwerke | 5 |
| Veröffentlichung und Planung | |
| Publish Now | Ja |
| Smart Q | Ja |
| Schedule | Ja |
| Bulk Scheduler | Ja |
| Repeat Post | Ja |
| URL-Verkürzer | |
| Zoho Shortener | Ja |
| Bit.ly Shortener | Ja |
| Beziehungen | |
| Liste von den aktivsten Beziehungen | Ja |
| Social Anzeigen von (Twitter, Google+, und Instagram) | Ja |
| Analyse | |

| | |
|--|------------------------|
| Basic | Ja |
| Erweiterte Reports | Ja |
| Benutzerdefinierte Reports | Ja |
| Überwachung | |
| „Social Network“-basierte Listening-Streams Benutzerdefinierte Such-Streams | 15 Spalten |
| Zoho CRM Drittanbieter-App | |
| Hinzufügen von Leads zu Zoho CRM | Ja |
| Chat- mit CRM Owner | Ja |
| CRM Reports | Ja |
| Anzeigen von CRM-Status und -Informationen | Ja |
| Regelbasierte Lead-Erzeugung | Ja |
| Überwachen von von Leads / Kontakten | Ja |
| Stimmungsanalyse | Ja |
| Teamzusammenarbeit | Ja |
| Monitoring | Bis zu 10 gespeicherte |
| Social Freigabe von Browser Plug-ins | Ja |
| Mobile Edition | |
| Zoho Social für Android | Ja |
| Zoho Social für iOS | Ja |

Zoho Motivator – Verkaufsleistungs-Management

| Funktion | Verfügbar |
|-----------------------------------|-------------|
| Dashboards | |
| Standard-Dashboards | Ja |
| Benutzerdefinierte Dashboards | Ja |
| Dashboard-Zugriffskontrolle | Ja |
| Ziele / Scorecards | |
| Unternehmensziele / Scorecards | Ja |
| Teamziele / -Scorecards | Ja |
| individuelle Ziele / Scorecards | Ja |
| Wettbewerbe | |
| Anzahl gleichzeitiger Wettbewerbe | Unlimitiert |
| Motivator TV-Wettbewerb | |
| TV-Kanäle | Ja |
| KPI und Zielgruppen-Leaderboards | Ja |
| Mobile Edition | |
| Zoho Motivator für Android | Ja |
| Zoho Motivator für iOS | Ja |

CRM Plus Add-Ons

| Funktionen | Verfügbar |
|---------------------------|---------------|
| CRM - 5GB Speicher | 5 € / Monat |
| Campaigns - 5k Abonnenten | 45 € / Monat |
| SalesIQ - 100k Besucher | 100 € / Monat |

| | |
|-------------------------------|---------------|
| Berichte - 2 Millionen Zeilen | 80 \$ / Monat |
| Social - 1 Marke | 10 \$/ Monat |

