<h1>Zoom – wie das US-amerikanische Softwareunternehmen während Corona zur absoluten Erfolgsstory wurde</h1>

<p>In Zeiten von Homeoffice, Online-Konferenzen und Video-Webinaren ist der US-amerikanische Software- und Videokonferenzen-Anbieter „Zoom“ schon fast nicht mehr aus dem täglichen Leben wegzudenken. Die Beharrlichkeit und die clevere Geschäftsidee des Gründers <i>Eric Subrah Yuan</i> haben diesen bisweilen zum Multimilliardär gemacht. Mit seiner Idee scheffelte der aus China stammende Einwanderer bis zum September 2021 bereits ein Vermögen in Höhe von rund 11 Milliarden US-Dollar (1). Zoom (oder auch: <i>Zoom Video Communications</i>) ist mittlerweile börsennotiert und sieht sich als Marktführer für Videokonferenzen (2).<br>

<p>Die Geschichte von <i>Zoom</i> beginnt bereits im Jahre 2011, wo dieses vom Sohn eines chinesischen Montanwissenschaftlers aus der Provinz Shandong im Westen von China gegründet wurde. <i>Eric Subrah Yuan</i>, der in China zunächst seinen Bachelor-Abschluss in angewandter Mathematik und später seinen Master in Bergbautechnik machte, interessierte sich in seiner Freizeit aber vor allem für die Entwicklung von Videotelefonie-Software (3). Sein Interesse dafür keimte während einer Fernbeziehung auf, in der ihn rund zehn Stunden Zugfahrt von seiner damaligen Freundin trennten. Um auf das Zugfahren verzichten zu können, seine damalige Freundin aber trotzdem regelmässig sehen und sprechen zu können, interessierte er sich immer mehr für die Realisierung eines Videosoftware-Projekts (4). Nach seinem Studienabschluss heuerte <i>Yuan</i> beim US-amerikanischen Startup <i>WebEx</i> an, welches später von <i>Cisco Systems</i> übernommen wurde. Mit der Übernahme wurde <i>Yuan</i> direkt zum Vice President of Engineering ernannt und galt damals schon als echte „Einwanderer-Erfolgsstory“. Anfang 2011 schlug <i>Yuan</i> dem damaligen Cisco-Management dann die Entwicklung eines Smartphone-kompatiblen Videokonferenzsystems vor. Als diese Idee von der Unternehmensführung abgelehnt wurde, verliess <i>Yuan</i> das Unternehmen und gründete sein eigenes Unternehmen mit dem noch heute existierenden Namen <i>Zoom Video Communications</i>. Bereits im Jahre 2013 veröffentlichte das Unternehmen erstmals eine brauchbare Videosoftware für Smartphones, Tablets und Desktop-PCs. Die Software wurde daraufhin stetig erweitert: Im Jahre 2014 folgten beispielsweise integrierte Chat-Funktionen, Webinar-Funktionen sowie diverse weitere Videokonferenz-Möglichkeiten. Im Jahr 2018 kamen dann VoIP-Anrufe und die Zoom-App dazu. <i>Zoom</i> expandierte daraufhin nach Grossbritannien und Australien und ging im April 2019 schlussendlich an die Börse (5).</p>

<h2>Die Corona-Krise sorgte für einen wahren Boom bei Zoom</h2>

<p>Die COVID-19-Pandemie sorgte im Jahre 2020 für einen gewaltigen Umsatzanstieg bei <i>Zoom</i>. Lag die Nutzerzahl von <i>Zoom</i> im Dezember 2019 noch bei rund 10 Millionen Nutzern, so explodierte diese allein bis zum März 2020 auf rund 200 Millionen User (6). Mittlerweile nutzen mehr als 300 Millionen User täglich das Videokonferenz-Angebot von <i>Zoom</i> (7). Speziell die Trends um die hybriden Arbeitsmodelle, ums Home-Office sowie die Corona-bedingten Restriktionen sorgten für einen sprunghaft ansteigenden Bedarf in diesem Bereich. Als Hauptnutzer von <i>Zoom</i> kristallisierten sich schnell nicht nur reine Unternehmen, sondern vor allem auch Schulen, Universitäten sowie Anbieter von Online-Unterricht heraus. Schülern, Lehrern und Lernbegeisterten bietet <i>Zoom</i> – insofern sich die Teilnehmer über ihre Lern-E-Mail-Adressen anmelden – den Zugang zum verifizierten Schulnetzwerk. Dieses bietet eine unlimitierte Anzahl an Videokonferenz-Minuten und kann dementsprechend kostenlosen dafür genutzt werden (8). Und das Konzept geht auf: Trotz seiner vielerorts eher „wohltätigen“ Ader konnte <i>Zoom</i> innerhalb der vergangenen zwei Geschäftsjahre seinen Umsatz gewaltig steigern! Erzielte <i>Zoom</i> im ersten Quartal 2020 beispielsweise noch einen Umsatz in Höhe von 122 Millionen US-Dollar, so kletterte dieser bis zum aktuellen Quartal auf rund 956 Millionen US-Dollar an (und damit auf fast eine Milliarde!) (9).</p>

<h2>Das clevere Geschäftsmodell von Zoom</h2>

<p>Als zentrales Produkt vertreibt <i>Zoom</i> bereits seit 2013 seinen <i>Zoom Meetings</i>-Dienst, den potenzielle User via Smartphone sowie Desktop-Anwendung nutzen können. Er ermöglicht Online-Videokonferenzen sowie Video-Telefonie in HD-Qualität. Daneben können Nutzer über eine Chat-Funktion interagieren und zum Beispiel Textnachrichten, Dateien sowie Aufzeichnungen austauschen. Weiterhin können alle Interaktionen aufgezeichnet und transkribiert werden. Registrierte Nutzer können die Leistungen von <i>Zoom</i> maximal 40 Minuten lang am Stück kostenlos nutzen (10). Weitere Produkte (11) von <i>Zoom</i> sind <i>Zoom Phone</i> (dabei handelt es sich um professionelle Telefonlösungen für Unternehmen) sowie <i>Zoom Chat</i>, <i>Zoom Conference Room Connector</i>, <i>Zoom Video-Webinars</i> (für Online-Vorträge und Seminare geeignet), <i>Zoom for Developers</i> und <i>Zoom App Marketplace</i> (hier können eigene Produkte integriert werden). Die einzelnen Produkte werden als „Software-as-a-Service“, also im monatlichen Abo-Modell angeboten. Mit ihren einzelnen Software-Produkten erwirtschaftet das Unternehmen eine Bruttomarge in Höhe von rund 80 Prozent (12)! Und schlussendlich auch planbare und leicht skalierbare Umsätze.</p>

<h2>Zoom übernimmt mehr um mehr Konkurrenten am Markt</h2>

<p>Zuletzt übernahm der Videosoftware-Riese <i>Zoom</i> Mitte 2021 das deutsche Simultanübersetzungsstartup <i>kites GmbH</i>, welches bereits im Jahre 2015 am renommierten <i>KIT</i> (Karlsruher Institute für Technologie) gegründet wurde (13). Wenig später gab <i>Zoom</i> Absichten zur Übernahme von <i>Five9</i> bekannt, bei dem es sich um einen führenden Anbieter von Contact Center-Software handelt. Ein erstes Übernahmeangebot in Höhe von 14,7 Milliarden US-Dollar wurde bereits auf den Tisch gelegt (14). <i>Zoom</i> verspricht sich durch die Übernahme weiteres Know-how im Bereich Softwaregebrauch in Callcentern einzusammeln. Bereits innerhalb der ersten Jahreshälfte des Jahres 2022 soll der Kauf abgeschlossen sein. <i>Zoom</i> verfolgt damit insgesamt eine aggressive „Mergers & Acquisitions“-Strategie und versucht weite Teile dieses wachsenden und boomenden Marktes aufzukaufen.</p>

<h2>Der Börsengang von Zoom machte die Eric Yuan zum Multimilliardär</h2>

<p>Zwar führte das Unternehmen bereits im April 2019 seinen Börsengang erfolgreich durch, doch der richtige Erfolg liess noch eine Weile auf sich warten: Erst im Jahr 2020 sammelte das Unternehmen Milliardenbeträge durch den Aktienverkauf ein. So wurde die Aktie beispielsweise im Kalenderjahr 2020 von eingangs rund 35 Euro je Anteilsschein auf zwischenzeitlich fast 500 Euro je Aktie hochkatapultiert (15). Mittlerweile verfügt das Unternehmen über eine Marktkapitalisierung in Höhe von rund 115 Milliarden US-Dollar, erwirtschaftet einen Jahresumsatz von rund 2 Milliarden US-Dollar und produziert einen „Free-Cashflow“ in Höhe von etwa 1 Milliarde US-Dollar (16). Das Vermögen des Gründers und CEO Eric Yuan wird von <i>Forbes</i> bisweilen auf rund 11 Milliarden US-Dollar geschätzt (17). Yuan selbst besitzt rund 22 Prozent aller Unternehmensanteile (18). Der Gründer lebt dennoch bescheiden und zurückgezogen mit seiner Familie. Er ist verheiratet und Vater von drei Kindern und lebt in Santa Clara in Kalifornien, unweit des Unternehmenssitzes von <i>Zoom</i> im Startup-Paradies Silicon Valley.</p>

<h2>Zoom arbeitet bereits an einer Zukunft nach der Pandemie</h2>

<p>Da der grosse Erfolgstreiber von <i>Zoom</i> – die Corona-Pandemie – allmählich dem Ende zusteuert, versucht das Unternehmen sich nun im Büroalltag festzusetzen. Besonders stark möchte das Unternehmen daher sein Produkt <i>Zoom Phone</i> ausbauen. Hier soll ein „Brückenkopf“ zwischen Videokonferenzen und von Unternehmen genutzten Telefonsystemen geschaffen werden. Anstatt sich also nur auf ein reines Softwareangebot zu stützen, plant <i>Zoom</i> perspektivisch also, selbst ein Telefonanbieter zu werden. Aktuell führt das Unternehmen diesbezüglich einen Testlauf an der <i>Universität von South Carolina</i> sowie dem weltgrössten Musikkonzern namens <i>Universal Music</i> durch (19). Doch nicht nur der Anteil an institutionellen Kunden soll in Zukunft gesichert werden, auch Privatkunden sind bei <i>Zoom</i> stets willkommen. Von Familientreffen, bis hin zu Online-Yoga-Stunden möchte <i>Zoom</i> sich mit smarten Lösungen weiter in den individuellen Alltag einbringen. Ein weiteres, grosses Feld, in dem sich <i>Zoom</i> in Zukunft gern breiter aufstellen möchte, sind Events. Hier plant das Unternehmen eine virtuelle Plattform namens <i>Onzoom</i>, die Bezahlevents für mehr als 1.000 Nutzer ermöglichen sollen. Unter anderem sollen dabei Bezahlfunktionen sowie Bewerbungsmöglichkeiten integriert werde (20). Auch in puncto Datensichert soll immer mehr getan werden. <i>Zoom</i> möchte hier zum Beispiel sichere Ende-zu-Ende-Verschlüsselungen einrichten.</p>

<h2>Das sind die Erfolgsprinzipien von Zoom</h2>

<p>Der raketenähnliche Aufstieg des US-amerikanischen Softwareunternehmens <i>Zoom</i> ist sicherlich beeindruckend. Grosse Anteile seines Erfolgs sind sicherlich auf den Umstand zurückzuführen, dass sich das Unternehmen genau zum richtigen Zeitpunkt entwickelte und die Corona-Pandemie den Bedarf nach Videotelefonie-Software sprungartig ansteigen liess. Auch der Börsenstart des Unternehmens war mit April 2019 perfekt gesetzt. Doch das Unternehmen basiert auch auf einigen, wichtigen Erfolgsprinzipien, welches dieses seit Anfang an umsetzt und die den weiteren Erfolg von <i>Zoom</i> gewissermassen garantieren werden. Diese sollen dem Leser innerhalb der folgenden Abschnitte daher einmal ausführlich vorgestellt werden.</p>

<h3>Ein starker Gründer, der kein „Nein!“ akzeptiert</h3>

<p>Beharrlichkeit, Zielstrebigkeit und Geduld brauchte Firmengründer <i>Eric Yuan</i> nicht nur bei der Erlangung seines US-Einreisevisums, sondern vor allem auch beim Aufbau seines eigenen Startups <i>Zoom</i>. Erst beim neuen Versuch konnte Yuan im Jahre 1997 erstmals in die USA einreisen (21). Diese Erfolgsprinzipien etablierte später auch bei <i>Zoom</i>. Sich nicht gleich abwimmeln zu lassen, beharrlich an seinen Zielen zu arbeiten und beständig neue Märkte zu erobern sind daher fest in den „Core Values“ von <i>Zoom</i> verankert.</p>

<h3>Glückliche Angestellte sorgen für glückliche Kunden</h3>

<p>Ein weiteres Ziel von <i>Zoom</i> war es seit jeher, Menschen glücklich zu machen. <i>Zoom</i> zahlt seinen Angestellten daher überdurchschnittliche Gehälter und vergibt attraktive Aktienpakete als Bonusvergütung, die aufgrund des steilen Kursanstiegs viele Angestellte bereits sehr wohlhabend gemacht haben dürften. Die mitarbeiterfreundliche Kultur schlägt sich natürlich auch auf den Kunden um, weshalb <i>Zoom</i> in unabhängigen Testberichten stets „gut“ bis „sehr gut“ abschneidet (22).</p>

<h3>Die wohltätige Ader des Unternehmens</h3>

<p>Ein weiteres Erfolgsprinzip von <i>Zoom</i> ist die Wohltätigkeit des Unternehmens. So können Schulen, Universitäten und andere Wissenseinrichtungen die Videokonferenz-Dienste noch bis zum 31.12.2021 komplett kostenfrei nutzen (23) – und zwar unbegrenzt für Meetings. Im Grunde genommen handelt es sich bei Schülern und Studenten ja um die potenziellen Nutzer von Morgen, weshalb <i>Zoom</i> speziell bei dieser Zielgruppe gut im Gedächtnis bleiben möchte. Ausserdem steigert dies die gesellschaftliche Reputation des Unternehmens.</p>

<h3>Stetige Innovation, Weiterentwicklung und Flexibilität</h3>

<p>Auch wenn sich die Corona-Krise dem Ende zuneigt und der vermeintliche Wettbewerbsvorteil von <i>Zoom</i> weiter schwindet, ruht sich das Unternehmen quasi nicht „auf seinen Lorbeeren“ aus. <i>Zoom</i> versucht in diesem Kontext weiterhin eine feste Rolle im unternehmerischen Alltag zu spielen. Entsprechend dieser Tatsache wird das Produktportfolio beständig erweitert. Anstatt sich nur auf reine Online-Dienste zu fokussieren, plant das Unternehmen einen eigenen Telekommunikationsdienst und möchte auch im privaten Bereich immer mehr punkten. Gleichzeitig strebt <i>Zoom</i> interessante Zukäufe an, bei denen das Unternehmen weiteres Know-how erschliessen möchte. Insgesamt ist man bei <i>Zoom</i> also dahingehend motiviert, beständig für Innovation und Weiterentwicklung zu sorgen. <i>Zoom</i> ist also beständig „in Bewegung“ und bleibt dabei trotz seiner bisweilen riesigen Unternehmensgrösse erstaunlich flexibel und agil.</p>

<h3>Planbare und leicht skalierbare Umsätze durch Abo-Modelle</h3>

<p>Zu guter Letzt verfolgt <i>Zoom</i> mit seinen Abo-Modellen natürlich noch einen geschäftsstrategisch vorteilhaften Ansatz. Denn Abonnements sorgen für stabile, stetige und planbare Umsätze und lassen sich im Grunde genommen leichter skalieren. Steht das Konzept hinter einem Abo einmal, muss das Unternehmen schlussendlich nur dafür sorgen, dass weitere Kunden hinzukommen, beziehungsweise muss bestehende Kunden an das Unternehmen binden.</p>

Quellen:

1. <https://www.tagesschau.de/wirtschaft/boerse/portrait-zoom-gruender-yuan-101.html>, (Stand: 01.10.2021, 06:45 Uhr)
2. <https://de.wikipedia.org/wiki/Zoom_Video_Communications>, (Stand: 01.10.2021, 06:48 Uhr)
3. <https://de.wikipedia.org/wiki/Eric_Yuan>, (Stand: 01.10.2021, 06:56 Uhr)
4. <https://www.freitag.de/autoren/der-freitag/der-chef-von-zoom>, (Stand: 01.10.2021, 07:00 Uhr)
5. <https://de.wikipedia.org/wiki/Zoom_Video_Communications>, (Stand: 01.10.2021, 07:10 Uhr)
6. Ebenda.
7. <https://www.affde.com/de/zoom-users.html>, (Stand: 01.10.2021, 07:20 Uhr)
8. <https://www.forbes.at/artikel/der-boom-bei-zoom.html>, (Stand: 01.10.2021, 07:26 Uhr)
9. <https://de.statista.com/infografik/21927/umsatzentwicklung-von-zoom/>, (Stand: 01.10.2021, 07:31 Uhr)
10. <https://de.wikipedia.org/wiki/Zoom_Video_Communications>, (Stand: 01.10.2021, 11:14 Uhr)
11. <https://strategyinvest.de/zoom-aktie-analyse/>, (Stand: 01.10.2021, 11:17 Uhr)
12. Ebenda.
13. <https://de.wikipedia.org/wiki/Zoom_Video_Communications>, (Stand: 01.10.2021, 11:24 Uhr)
14. <https://www.tagesschau.de/wirtschaft/unternehmen/zoom-uebernahme-zukauf-milliarden-videodienst-strategie-101.html>, (Stand: 01.10.2021, 11:26 Uhr)
15. <https://www.finanzen.net/aktien/zoom-aktie>, (Stand: 01.10.2021, 11:40 Uhr)
16. <https://strategyinvest.de/zoom-aktie-analyse/>, (Stand: 01.10.2021, 11:42 Uhr)
17. Ebenda.
18. <https://www.tagesschau.de/wirtschaft/boerse/portrait-zoom-gruender-yuan-101.html>, (Stand: 01.10.2021, 11:46 Uhr)
19. <https://www.welt.de/newsticker/dpa_nt/infoline_nt/wirtschaft_nt/article227425635/Zoom-arbeitet-an-Zukunft-nach-Pandemie.html>, (Stand: 01.10.2021, 11:59 Uhr)
20. <https://www.basicthinking.de/blog/2020/10/19/zukunft-von-zoom/>, (Stand: 01.10.2021, 12:04 Uhr)
21. <https://www.tagesschau.de/wirtschaft/boerse/portrait-zoom-gruender-yuan-101.html>, (Stand: 01.10.2021, 15:41 Uhr)
22. <https://webconferencing-test.com/de/tools/zoom/test>, (Stand: 01.10.2021, 15:50 Uhr)
23. <https://explore.zoom.us/docs/de-de/education.html#:~:text=Kostenloses%20Zoom%20Basic%2DAbo,Konto%20unbegrenzte%20Minuten%20und%20Meetings>., (Stand: 01.10.2021, 15:54 Uhr)