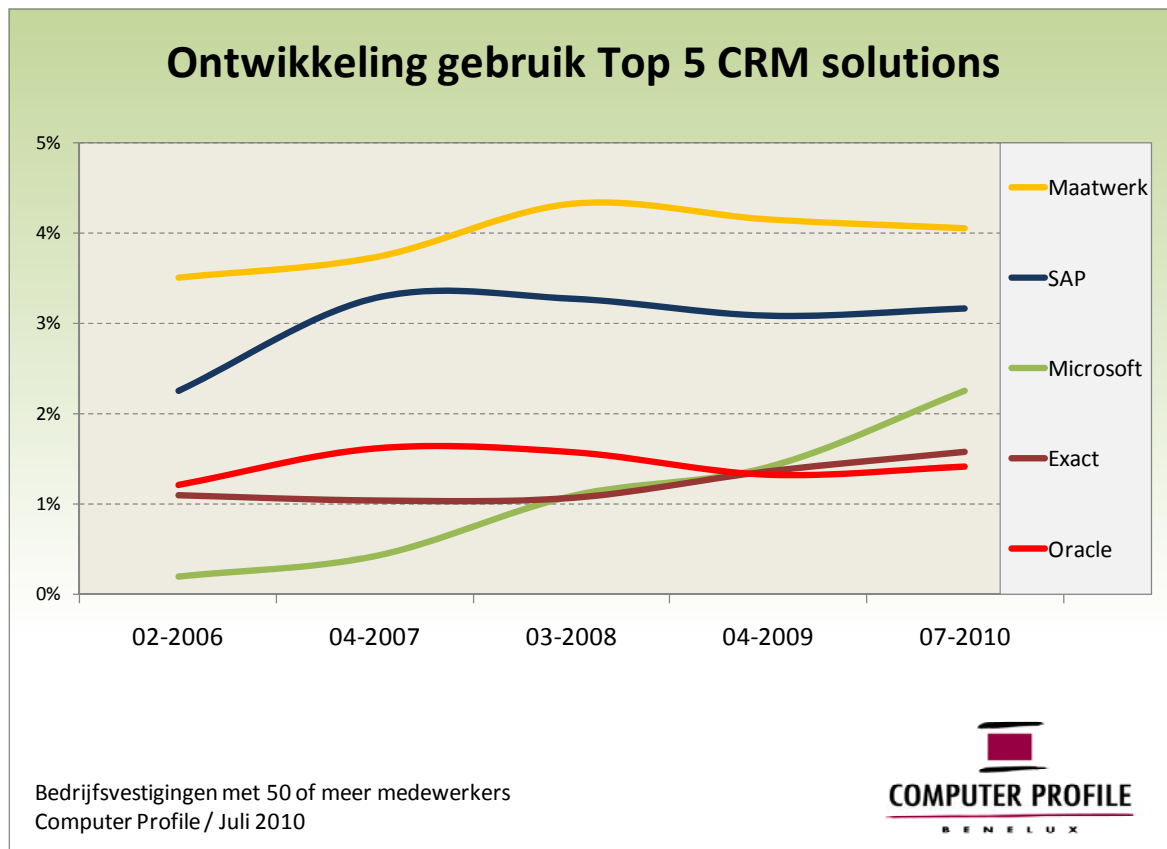


Marktanalyse: Leveranciers drukken geen stempel op CRM-markt

Breda, 17 augustus 2010 – Op dit moment geeft ongeveer één op de vier bedrijfsvestigingen aan dat er gebruik wordt gemaakt van een CRM-pakket. Echter, er is nog altijd geen enkele leverancier die een duidelijk stempel kan drukken op de CRM-markt. De meest voorkomende CRM-oplossingen zijn dan ook maatwerkoplossingen. Van alle Nederlandse bedrijfsvestigingen geeft vier procent aan dat interne ontwikkelaars of een externe partij een op maat gesneden applicatie heeft ontwikkeld. SAP CRM is met een penetratie van drie procent van alle bedrijfsvestigingen, de meest gebruikte standaardoplossing. Microsoft is de partij die in de afgelopen jaren een duidelijke groei heeft ingezet binnen het CRM-domein. Dit blijkt uit een recente analyse van Computer Profile naar het gebruik van CRM-software op basis van interviews met meer dan 6.000 Nederlandse bedrijfsvestigingen met vijftig of meer medewerkers.



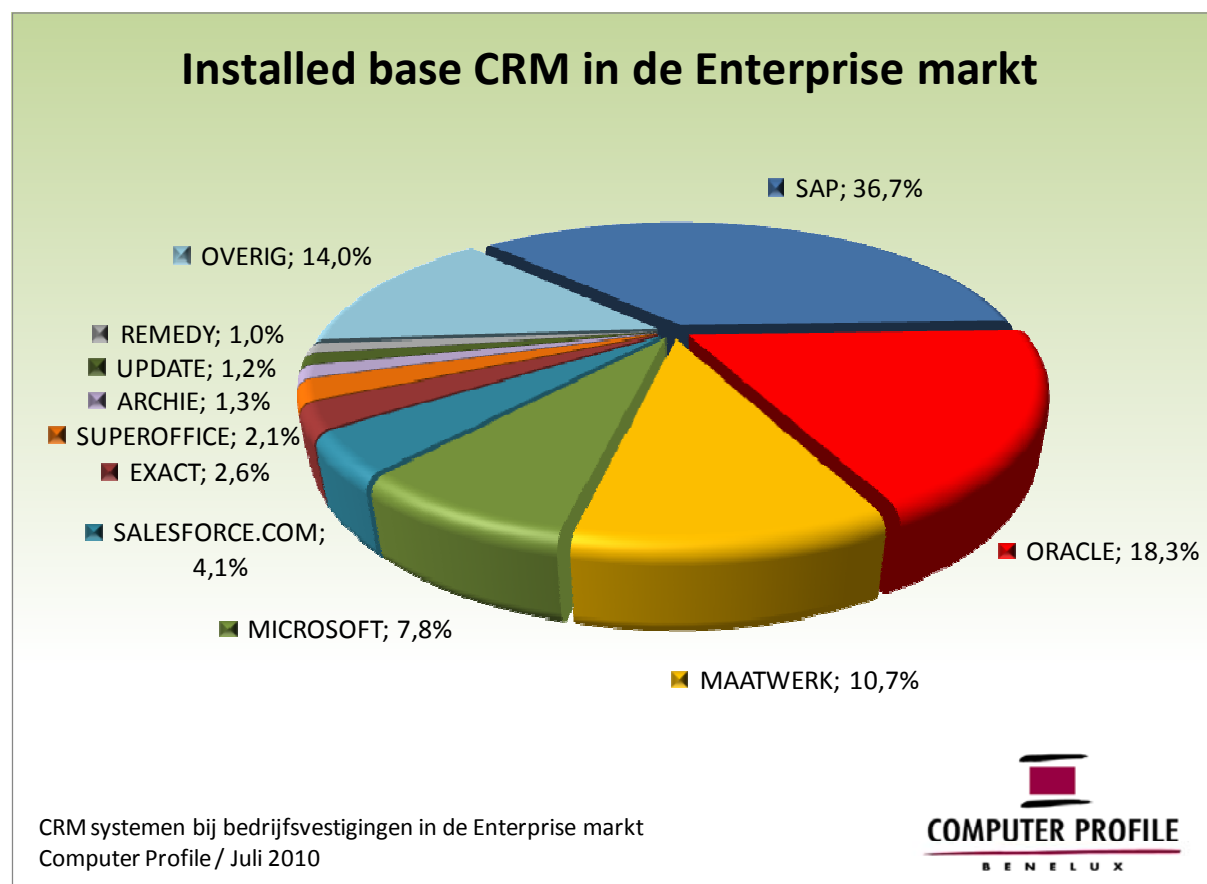
Verscheidenheid

Wellicht het meest opvallende aan de Nederlandse CRM-markt is de grote

verscheidenheid aan oplossingen die daar worden aangetroffen. Bij de ruim 1.600 geïnterviewde bedrijfsvestigingen met CRM-software treffen we medio 2010 meer dan tweehonderd verschillende CRM-oplossingen aan. Deze grote verscheidenheid zorgt ervoor dat weinig CRM-leveranciers afstand weten te nemen van het grote peloton aan oplossingen dat voorhanden is. SAP (3,2%), Microsoft (2,3%) en Oracle (1,4%), wereldwijd de grootste aanbieders van business-applicaties, voeren samen met de lokale speler Exact (1,6%) de ranglijst aan. SuperOffice, Archie en Salesforce.com volgen op beperkte afstand en daarna volgt het grote restant aan oplossingen.

Vershil middenbedrijf en enterprise markt in installed base

Op het gebied van de installed base van CRM-oplossingen is een duidelijk verschil zichtbaar tussen bedrijfsvestigingen uit het middenbedrijf en bedrijfsvestigingen die onderdeel vormen van de enterprise organisaties in de zakelijke markt. Installed base houdt, anders dan penetratiecijfers, ook rekening met de omvang van de CRM-omgeving per bedrijfsvestiging. In de enterprise markt heeft SAP met 37 procent het grootste aandeel in de installed base van CRM-systemen. Daarmee zijn ze ongeveer twee keer zo groot als het aandeel van Oracle (inclusief Siebel) in dit segment. Maatwerkoplossingen spelen, met een aandeel van elf procent in de installed base, ook in de enterprise markt een belangrijke rol.

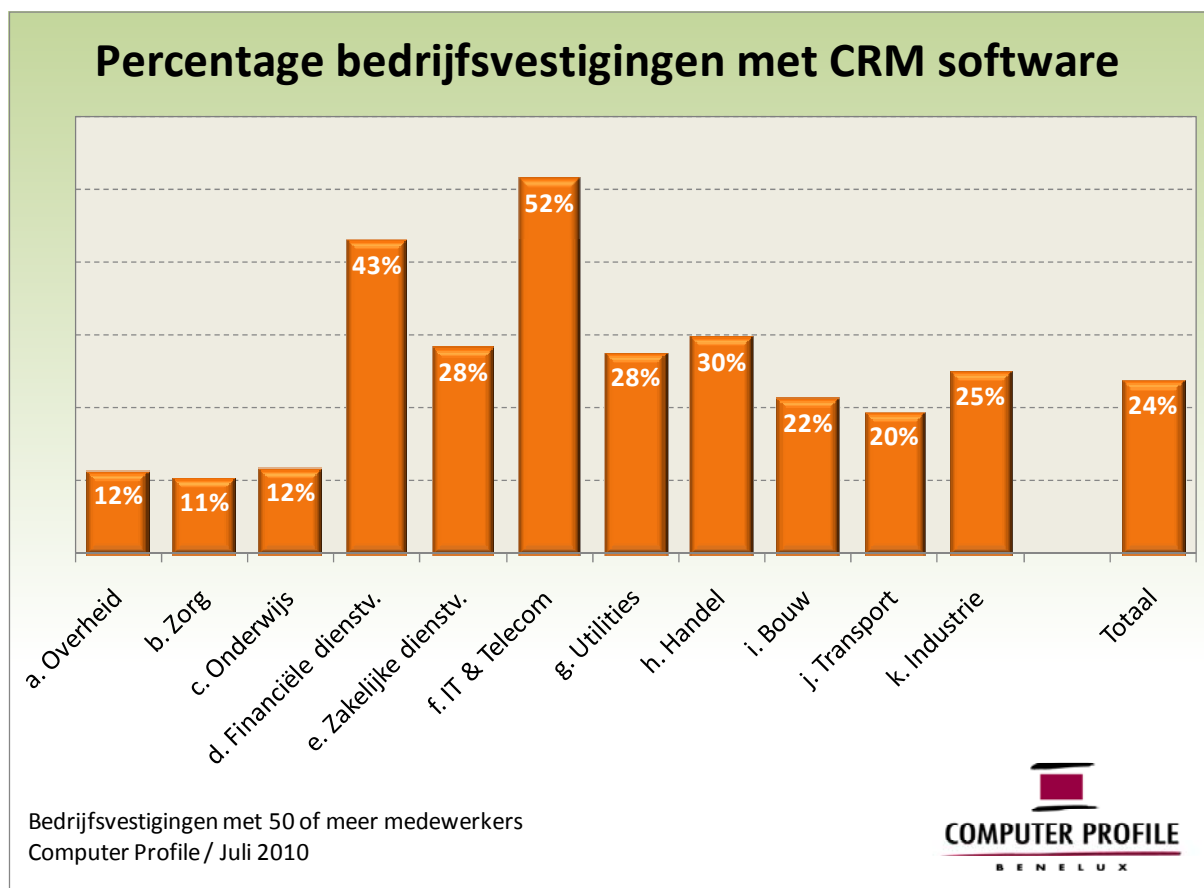


Voor de bedrijfsvestigingen in het middenbedrijf zijn de verhoudingen anders. Hier liggen de aandelen dichterbij elkaar. De aandelen van SAP (16%) en Oracle (4%) liggen duidelijk lager dan in de enterprise markt. De installed base aandelen van maatwerk (17%), Microsoft (14%) en Exact (8%) liggen in het middenbedrijf duidelijk hoger dan in de enterprise markt. Ook het aandeel

in de installed base van de overige partijen (alle kleinere partijen bij elkaar) is in het middenbedrijf precies twee keer zo groot als in de enterprise markt.

CRM-gebruik per branche

Branchesegmentatie van het gebruik van CRM-software laat een driedeling zien. Hoog gebruik bij IT & Telecom leveranciers en financiële instellingen, laag gebruik in de publieke sector en gemiddeld gebruik bij de overige gedefinieerde segmenten. De publieke sector kent immers eigen alternatieven voor CRM-software in de vorm van branchespecifieke oplossingen voor burgerregistratie, patiëntregistratie of leerlingadministratie.



In de periode van 2006 tot medio 2010 is het gebruik van CRM-software gestaag, maar niet spectaculair gestegen. Ten opzichte van 2006 (17%) is de overall CRM-penetratie met 38 procent toegenomen. Segmenten met de grootste procentuele groei zijn de overheid, met meer dan een verdubbeling in het aantal gebruikers ten opzichte van 2006, en de transportsector met een groei van tachtig procent in de afgelopen vier jaar.