

Eén op de twintig CRM-oplossingen draait in de cloud

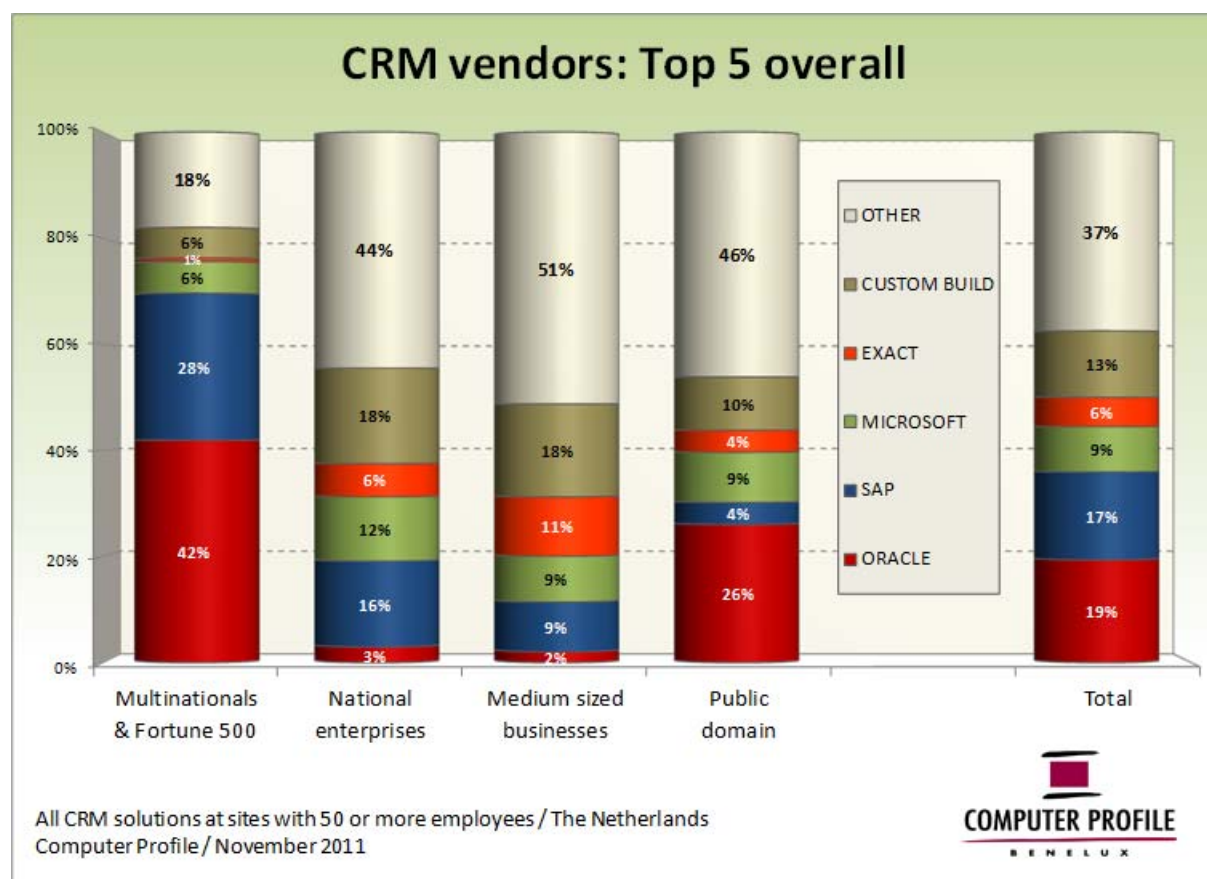
Breda, 22 december 2011 – Analyse van Computer Profile toont aan dat in totaal vijf procent van de gebruikte CRM-oplossingen bij Nederlandse bedrijfsvestigingen met meer dan 50 medewerkers een cloud-oplossing betreft. Het aantal geautomatiseerde werkplekken heeft weinig invloed op de keuze voor een online oplossing. Wel zijn binnen de diverse branches enige verschillen te ontdekken. Relatief hoog is de keuze voor een cloud-oplossing in de zorgsector, waar 14 procent van de CRM-oplossingen een cloud-variant is, en bij bedrijfsvestigingen uit het segment IT, Telecom en Utilities, waar 10 procent een online variant betreft. Het percentage CRM-oplossingen dat wordt gehost in een datacenter van een externe dienstverlener is ongeveer twee keer zo hoog als het percentage cloud-oplossingen, namelijk 10 procent. De overgrote meerderheid, 85 procent van de CRM-oplossingen, draait nog altijd binnen de eigen organisatie. Daarbij is het aantal installaties op de eigen locatie nog net wat hoger dan het aantal installaties dat op een moeder-/zusterlocatie draait. Dit blijkt uit de 4.500 gesprekken die Computer Profile in de afgelopen 12 maanden voerde met IT-functionarissen van Nederlandse bedrijfsvestigingen over het gebruik van bedrijfsapplicaties, waaronder CRM-toepassingen.



Het aandeel van CRM uit de cloud is het laagst in de zakelijke en financiële dienstverlening en bij overheidsinstellingen. In deze segmenten draait ongeveer 3,5 procent van de CRM-oplossingen in de cloud. De meest genoemde CRM cloud-oplossingen zijn Salesforce.com, Microsoft CRM, Oracle en PerfectView.

Grote diversiteit aan CRM-oplossingen

De markt voor CRM-oplossingen wordt gekenmerkt door het grote aantal oplossingen dat beschikbaar en in gebruik is. Bij de 1.270 bedrijfsvestigingen, waarvan de IT-functionarissen tijdens de interviews aangaven een CRM-oplossing te gebruiken, zijn meer dan 150 verschillende pakketten aanwezig. Ook maatwerk speelt op het terrein van CRM-oplossingen nog altijd een belangrijke rol. Circa 13 procent van de gevonden CRM-oplossingen is een maatwerktoepassing, waarbij intern ontwikkelde oplossingen de boventoon voeren. Hiervan wordt 10 procent gevormd door intern en drie procent door extern ontwikkeld maatwerk.

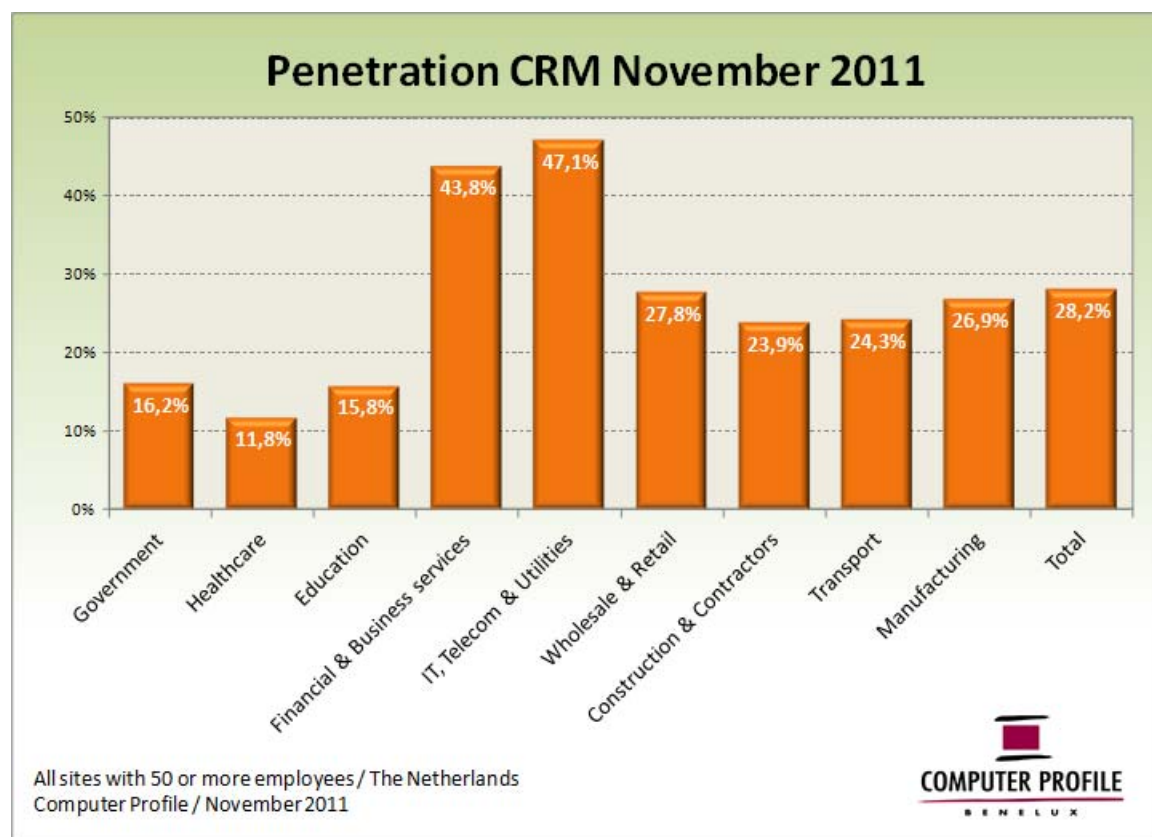


Oracle (19 procent), SAP (17 procent) en Microsoft (negen procent) zijn de meest voorkomende standaardapplicaties. Wat daarbij opvalt zijn de grote verschillen tussen de marktsegmenten. Oracle CRM, de Siebel productlijn, wordt voornamelijk gebruikt bij een aantal multinationals en Fortune 500 bedrijven met een groot aantal locaties in Nederland en bij een aantal overheidsinstanties. CRM-oplossingen van SAP vormen een belangrijk aandeel bij multinationals & Fortune 500 organisaties en bij national enterprises (250 tot 2500 medewerkers in Nederland). Van de meest voorkomende standaardapplicaties is met name Microsoft de leverancier die binnen alle onderscheiden segmenten een vergelijkbaar aandeel realiseert.

Naast de vier weergegeven leveranciers en maatwerk wordt de top 10 meest gebruikte CRM-oplossingen verder gevormd door SuperOffice, vier procent van de aangetroffen CRM-oplossingen, Salesforce.com, drie procent, Archie met circa 2,5 procent en tenslotte Scope, PerfectView en Update allen met circa twee procent van de gevonden CRM-toepassingen.

Percentage locaties met een CRM-oplossing

In totaal maakt 28 procent van de bedrijfsvestigingen momenteel gebruik van een CRM-oplossing. Het publieke segment kent de laagste penetraties. Hier worden doorgaans branchespecifieke substituuftoepassingen gebruikt, zoals leerlingadministratiesystemen, patiëntsystemen en toepassingen voor burgeradministraties in plaats van standaard CRM-toepassingen. Ten opzichte van een jaar geleden, toen er een penetratie van ruim 25 procent zichtbaar was, neemt het gebruik van CRM-software nog altijd toe.



Segmentatie naar grootte laat de volgende penetratiecijfers zien: 50 tot 100 medewerkers 25 procent, 100 tot 200 medewerkers 30 procent, 200 tot 500 32 procent, 500 tot 1000 28 procent en meer dan 1000 werknemers 17 procent. Het afnemen van de penetratie in deze laatste twee categorieën hangt samen met de branche. Deze grote locaties treffen we voor een belangrijk deel aan in het publieke segment, waar minder gebruik wordt gemaakt van standaard CRM-toepassingen.