

Communiqué de presse

Etude IDC : Le Marché Français du CRM

Bilan 2006 et Perspectives 2007 - 2011

Anne-Marie Abisségue – Research Manager - 01 55 39 61 28 - aabissegue@idc.com

Yasmina Benjelloun – Research Analyst - 01 55 39 61 28 - ybenjelloun@idc.com

Paris, septembre 2007

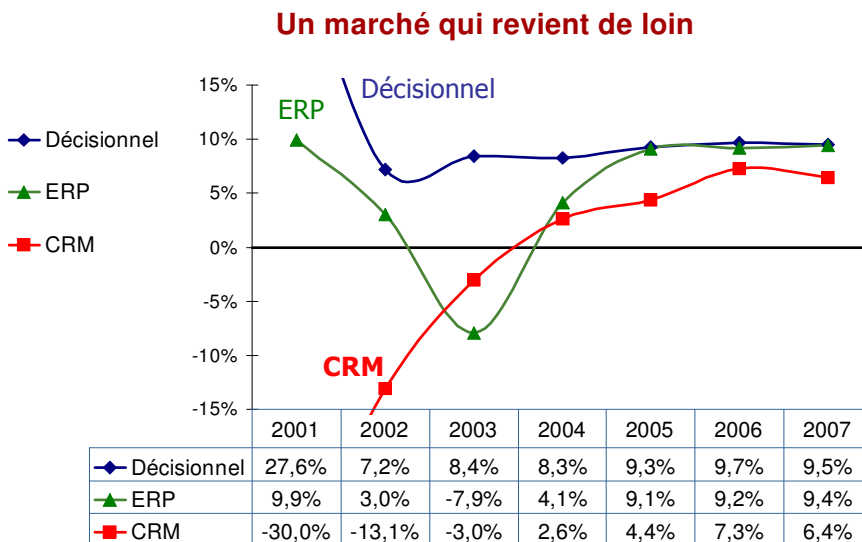
IDC publie sa nouvelle étude sur le marché français du CRM

Un marché du CRM qui revient de loin

Entre le marché du décisionnel et le marché de l'ERP, le marché du CRM est celui qui a connu les plus grandes difficultés. Les années 2001 et 2002 ont été particulièrement sombres, mais depuis 2004 les croissances du marché du CRM sont positives. En 2006, les éditeurs de logiciels CRM ont réalisé un chiffre d'affaires licences et maintenance de plus de 275 millions d'euros en France, en croissance de 7,3% par rapport à 2005. La dynamique du marché des services autour des solutions CRM a suivi la même tendance que le marché logiciels avec une croissance de 7,4% en 2006, ainsi les revenus services générés par les sociétés de services et les éditeurs ont atteint plus de 1,3 milliards d'euros.

FIGURE 1

Evolution de la croissance (Licences et Maintenance) 2001 à 2007, marchés du CRM, de l'ERP et du Décisionnel



Source: IDC, 2007

Septembre 2007

Une vue par tailles d'entreprises

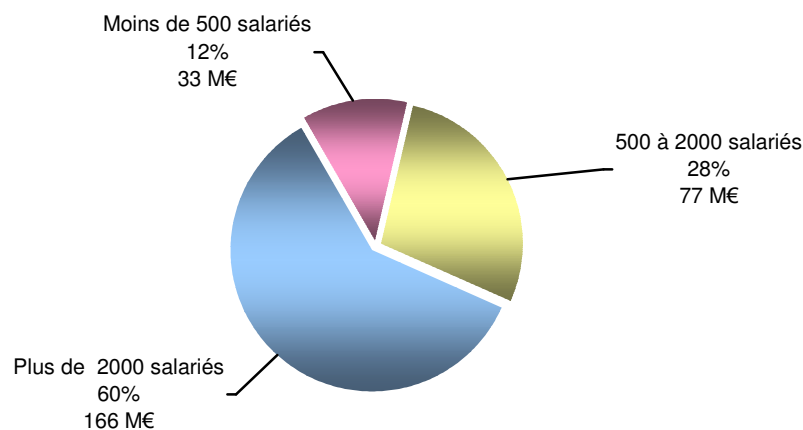
Le segment du Mid-Market (entreprises de 500 à 2000 salariés) a bénéficié de la plus forte dynamique en 2006 avec une croissance licences et maintenance de 10,1% pour un montant de 77 M€, ce marché pèse désormais 28% des ventes de licences et maintenance en 2006.

Le marché des solutions CRM est cependant toujours concentré autour du segment des grands comptes (entreprises de plus de 2000 salariés) en 2006. Mais si les grands comptes ont représenté 60% de l'activité licences et maintenance des éditeurs de solutions CRM en 2006, ils ont enregistré la plus faible croissance du marché (5,8% à 166 millions d'euros).

Les entreprises de moins de 500 salariés qui ont générés 12% en valeur de l'activité licences et maintenance des éditeurs de solutions CRM en 2006, ont enregistré une croissance supérieure à la moyenne du marché (8,4% pour un montant de 33 M€).

FIGURE 2

Le marché du CRM en 2006 par tailles d'entreprises, revenus licences et maintenance



Source: IDC, 2007

Une vue sectorielle

La pénétration des solutions CRM dans les entreprises est très différenciée selon l'appartenance sectorielle de l'entreprise. Les secteurs des services financiers (Banque/Finance/Assurance) et de l'industrie resteront les principaux clients des éditeurs de solutions CRM, absorbant plus de la moitié du marché des revenus licences et maintenance en 2006 pour un montant de 140 millions d'euros.

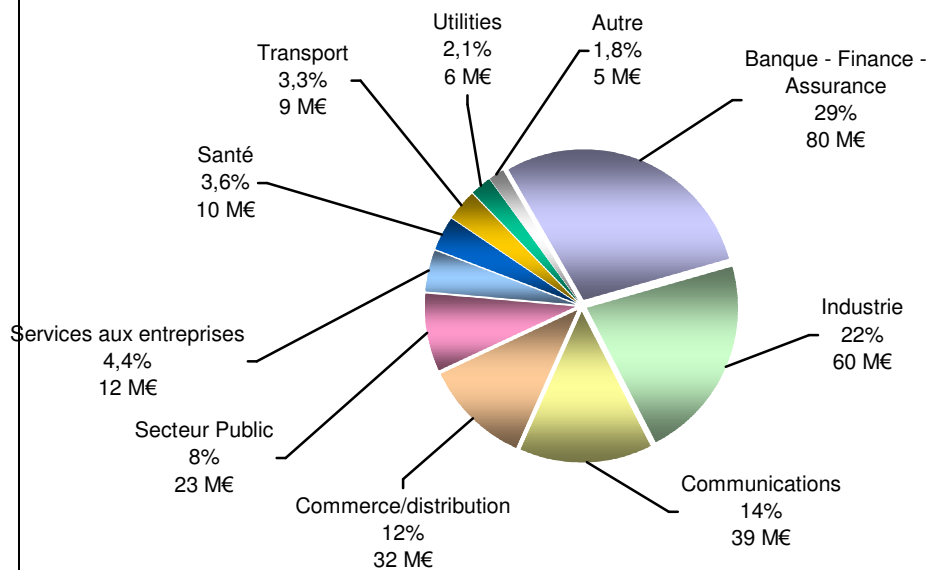
Le secteur des services financiers qui représente 29% des débouchés du marché CRM fait partie des secteurs les plus dynamiques en 2006, il enregistre une croissance de 7,9% portant les investissements CRM licences et maintenance à 80 millions d'euros.

Le secteur de l'industrie fait partie en revanche des secteurs les moins dynamiques en 2006, avec une croissance de 7,0% à 60 millions d'euros.

Les secteurs des transports, de la santé, le secteur public, le secteur des services aux entreprises et le secteur des services financiers ont été les secteurs les plus dynamiques en 2006.

FIGURE 3

Le marché du CRM en 2006 par secteurs d'activités, revenus licences et maintenance



Source : IDC, 2007

OBJECTIF DE L'ETUDE

La nouvelle étude IDC sur le marché français des logiciels de CRM se décline en trois volets :

Une évaluation quantitative de la taille et la croissance du marché de 2006 à 2011.

La quantification porte sur les revenus licences, maintenance des solutions de CRM – et sur les ventes de services associés. Les quantifications portent sur le marché pris dans son ensemble et sur plusieurs segments: quatre fonctionnalités, trois tailles d'entreprise, seize secteurs d'activité, cinq types de prestations de services.

Des profils détaillés des principaux éditeurs présents sur le marché français.

IDC a interviewé les 12 sociétés suivantes :

Coheris	Sage
Kimoce	SAP
Infor	SAS
Microsoft	Selligent
Neolane	SPSS
Pivotal	Unica Sage

AU SUJET D'IDC

IDC est le premier groupe mondial de conseil et d'étude sur les marchés des technologies de l'information. En vous adressant à IDC, vous bénéficiez en France, en plus de l'expertise locale, d'un réseau de 700 consultants basés dans 43 pays.

Grâce à son équipe de consultants et aux nombreux outils dont ils disposent, IDC est pour vous un partenaire marketing qui vous permet d'étayer de données quantitatives et qualitatives objectives vos business plans, de bénéficier d'une assistance conseil pour appréhender les dynamiques des marchés, analyser la concurrence, la distribution et l'évolution de la demande sur les marchés informatiques et télécoms.

IDC France met à la disposition de ses clients des outils de recherche sans équivalents

- Des études de marché françaises, européennes et internationales sur les matériels, logiciels, services et télécommunications.
- Un fond documentaire unique, accessible grâce à notre service d'information à la demande, IDC en Direct.
- Une cellule d'enquêteurs téléphoniques spécialisée, ainsi qu'une base de données de 25 000 sites utilisateurs qualifiés.

Les références clients d'IDC France comptent parmi les plus grands de l'informatique et des télécommunications.
