



Le Marché Français du CRM

Avril 2009

Thème

Le marché du CRM est aujourd'hui un des marchés applicatifs les plus dynamique. Après une année 2007 caractérisée par une dépense de 399 millions d'euros en logiciels CRM, les entreprises ont accéléré leurs dépenses en 2008 pour atteindre 429 millions d'euros, soit une croissance de +7,6% sur la période.

Cette dynamique, supérieure à la moyenne du marché des applicatifs (+5% en 2008) et à celle des logiciels en général (+6,3%), fait suite à une période bien difficile : en 2001, le marché du CRM a chuté de 30% suivi de deux années en décroissance. Selon IDC, la dynamique de croissance constatée en 2008 devrait cependant être cassée en 2009 par un ralentissement généralisée de la dépense informatique des entreprises. Elle devrait toutefois rester positive (+3,3%) et même supérieure à la moyenne du marché des applicatifs (+1,9%) et à celle des logiciels en général (+2,3%). Le marché du CRM reste en effet porté par les nombreuses initiatives CRM lancées tant chez les grands comptes que chez les PME.

Objectifs

- ▶ Vous donner une évaluation du marché du CRM pour vous aider à réaliser vos Business Plans.
- ▶ Vous présenter les segments porteurs, les solutions qui seront demandées pour vous aider à anticiper l'évolution de la demande.
- ▶ Vous présenter l'activité et le positionnement des principaux éditeurs présents sur le marché français.

Contenu

- ▶ Évaluation quantitative de la taille et de la croissance du marché 2007 à 2012. La quantification porte sur les revenus licences, maintenance des solutions CRM et sur les ventes de services associés.
- ▶ Analyse concurrentielle des principaux éditeurs sur les différents segments du CRM.
- ▶ Profils détaillés des principaux éditeurs de CRM : Coheris, Infor, Kimoce, Microsoft, Neolane, CDC, Sage, SAP, SAS, Selligent, SPSS, Unica.