

# CRM, ERP, Analytics, ECM : les dépenses des entreprises s'envolent

186 Md\$ dépensés en applications d'entreprises en 2019, contre 139 Md\$ en 2015. La dernière étude de Gartner résumant ses prédictions de croissance des différents segments des applications d'entreprise montre l'optimisme du cabinet d'étude pour ce marché. Locomotive du secteur, **le CRM devrait connaître une croissance supérieure à 14 %** cette année et les 3 prochaines. Dès 2017, ce marché doit d'ailleurs générer plus de revenus que celui des ERP : 35 Md\$ contre 34 Md\$ (en taux de change constants). Notons d'ailleurs que la gestion de la relation client a déjà connu, selon Gartner, une croissance comprise entre 14 et 15 % par an entre 2013 et 2015. La tendance dure, tant et si bien que ce segment devrait peser **plus de 45 Md\$ à lui seul en 2019**.

Table 1. Enterprise Infrastructure Software Spending by Segment, Worldwide, 2013-2019 (Constant Currency)

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	CAGR 2014-2019
<b>Revenue (US\$M)</b>								
Business Intelligence and Analytics	14,388.3	15,217.9	16,098.2	16,934.1	17,840.8	18,851.9	20,042.7	5.7%
Customer Relationship Management (CRM)	20,460.9	23,489.7	26,877.1	30,675.1	35,032.2	40,030.3	45,681.1	14.2%
Digital Content Creation	3,389.3	3,374.0	3,466.4	3,565.2	3,712.7	3,869.8	4,030.6	3.6%
Enterprise Content Management	5,091.0	5,478.6	5,911.7	6,451.0	7,138.0	7,953.4	8,878.0	10.1%
Enterprise Resource Planning (ERP)	25,713.1	27,806.5	29,988.2	32,137.6	34,353.6	36,755.1	39,310.7	7.2%
Office Suites	16,751.5	17,141.1	17,432.3	17,683.4	17,970.1	18,168.7	18,416.7	1.4%
Project and Portfolio Management	1,673.3	1,926.5	2,115.0	2,303.1	2,491.7	2,758.4	3,012.4	9.4%
Supply Chain Management	8,957.9	10,061.6	11,202.0	12,287.1	13,511.6	14,814.7	16,256.4	10.1%
Web Conferencing, Collaboration/Social Software Suites	3,546.9	3,981.7	4,391.2	4,868.6	5,401.3	5,979.6	6,602.3	10.6%
Other Application Software	27,732.3	31,001.5	32,364.1	33,851.4	35,429.4	37,070.9	38,857.1	4.6%
<b>Total Revenue (US\$M)</b>	<b>117,809.2</b>	<b>127,704.6</b>	<b>139,479.0</b>	<b>149,846.2</b>	<b>160,756.7</b>	<b>172,881.3</b>	<b>186,253.0</b>	<b>7.6%</b>

Si l'**ERP** est donc appelé à laisser son trône d'applicatif préféré des entreprises, le segment continue pourtant à bénéficier d'une solide croissance qui tournera autour de 7 % l'an entre 2016 et 2019. Le créneau de la **BI et des applications analytiques** devrait vivre une évolution assez similaire – bien qu'un peu moins rapide. Gartner prévoit pour cette catégorie d'applicatifs une croissance annuelle comprise entre 5,2 et 6,3 % sur 2016 et les trois années qui suivent. Le soufflet est donc quelque peu retombé par rapport au 8,9 % de croissance de 2013.

## Supply chain, ECM et collaboratif à la fête

Quatrième secteur par ordre d'importance, les **suites bureautiques** devraient, elles, être davantage à la peine. Le cabinet d'études estime qu'il s'agit là du segment le moins dynamique des applications d'entreprise, avec une croissance comprise entre 1,1 et 1,6 % entre 2016 et 2019.

A l'inverse, confirmant les tendances qui se dessinent depuis quelques années déjà, le marché des

solutions de gestion de la **supply chain** poursuivra sa marche en avant, avec une croissance annuelle d'environ 10 %. En 2019, Gartner estime que les entreprises dépenseront plus de 16 Md\$ dans ces solutions, environ 40 % de leurs investissements en ERP à pareille époque (contre 35 % environ en 2013).

Parmi les autres segments, signalons le dynamisme attendu des solutions d'**ECM** (Enterprise Content Management), pour lesquelles Gartner calcule une croissance annuelle moyenne de 10,1 % sur la période 2013-2019, et du **collaboratif** (Web conferencing, RSE, suites collaboratives), crédités de 10,6 % de progression par an.

**A lire aussi :**

[CRM : Salesforce distance SAP et Oracle](#)

[ERP : SAP domine Oracle, Infor déboulonne Microsoft Dynamics](#)

**Crédit photo : Sergey Nivens / shutterstock**