

CRM : Salesforce distance SAP et Oracle

Salesforce a beau être un actif ne présentant [« aucun intérêt », aux yeux du Pdg de SAP Bill McDermott](#), le spécialiste du Saas n'en distance pas moins sa société sur le marché du CRM. Avec 4,3 milliards de dollars de chiffres d'affaires en 2014 sur le créneau selon Gartner, **Salesforce s'adjuge 18,4 % de parts de marché** et renforce son leadership sur la gestion de la relation client, sa part de marché n'étant que de 16,3 % en 2013. En un an, le chiffre d'affaires du pure-player du Saas a progressé de plus de 900 millions de dollars, soit une croissance de 28 %.

Microsoft se rapproche du podium

Cette progression, plus de deux fois supérieure à la moyenne du marché (13,3 %), permet à Salesforce de distancer ses deux rivaux immédiats, dans l'ordre SAP et Oracle. Si son chiffre d'affaires progresse (à 2,8 milliards), l'éditeur européen voit ses parts de marché reculer de 0,7 point, à 12,1 %. 1,4 milliard de dollars de chiffre d'affaires le sépare désormais de la première marche du podium, le double de 2013. **Le contraste est encore plus criant pour Oracle**, qui voit son chiffre d'affaires progresser faiblement (+ 3 %, à 2,1 milliards) et abandonne donc un point de part de marché entre 2013 et 2014. Malgré le rachat du leader du CRM Siebel au milieu des années 2000, l'Américain ne contrôle plus que 9,1 % du marché, selon Gartner.

Quatrième, Microsoft se rapproche dangereusement. Porté par une croissance significative (+ 22 %), Redmond a dépassé les 1,4 milliard de dollars de chiffre d'affaires, soit 6,2 % du marché.

En 2014, le marché du CRM dans le monde représentait **23,2 milliards de dollars** de chiffre d'affaires dans le monde. Le Saas totalisant 47 % du total.

A lire aussi :

[Dynamics CRM : Microsoft appâte les entreprises en cassant les prix](#)

[Les 4 facteurs clefs de réussite d'un projet de CRM](#)

[Rachat de Parature : Microsoft muscle son CRM pour se frotter à Salesforce](#)

Crédit photo : © shutterstock