

Le marché du SaaS en hausse de 18 % en 2009

Selon le cabinet Gartner, le chiffre d'affaires issu de l'activité du SAAS (Software as a service ou applications en ligne disponibles sur demande) s'élèvera à **7,5 milliards de dollars** en 2009. Soit une augmentation de 17,7 % par rapport aux 6,4 milliards de dollars de revenus en 2008.

Avec près de 2,6 milliards de dollars générés en 2009 (2,1 milliards en 2008), les **services CCC** (Content, Communications and Collaboration) continuent de dominer le marché du «logiciel en tant que service». Il est suivi du **CRM** (2,3 milliards de dollars contre 1,8 en 2008), de l'**ERP** (1,24 milliards qui évolue modestement par rapport aux 1,17 de 2008) et de la **Supply Chain Management** (SCM, avec 826 millions contre 710 il y a un an).

En bout de chaîne, les offres de bureautiques en ligne et de création de contenu numérique (DCC) avec respectivement 62 et 68 millions de dollars de revenus (contre 44 et 56 millions en 2008). Le reste des applications SaaS compte pour 472 millions de dollars (en augmentation de 22% par rapport aux 387 millions de 2008).

Le CRM constitue l'une des locomotives du SaaS. Avec un chiffre d'affaires en prévision supérieur à 1,27 milliard de dollars pour l'année fiscale 2010 et plus de 63 000 clients, **Salesforce.com** s'inscrit comme l'entreprise leader en matière de CRM en mode SaaS. « *L'adoption rapide du SaaS et le succès de Salesforce.com ont contraint les éditeurs sans solution à la carte d'acquiescer des acteurs de niche ou de développer des solutions internes en réponse à la forte demande des clients* », analyse Sharon Mertz, directeur de recherches au Gartner.

Le cabinet d'étude évolue aujourd'hui à 24 % la part de l'offre à la demande face au marché total du CRM applicatif. Le CCC est pour sa part convoité entre Google, IBM et Microsoft, principalement, qui ont tous lancé leurs offres de communication unifiée en mode SaaS.

Le marché du SaaS va poursuivre sa croissance au fil des ans. Elle devrait avoir quasiment doublé en 2013 avec un revenu total de **plus de 14 milliards de dollars**.