

Quasiment 14% de croissance pour les logiciels CRM

Le CRM (Customer Relationship Management) a le vent en poupe. Selon la dernière étude du Gartner, les ventes de logiciels dédiés à la relation client ont progressé de 13,7% en 2005 par rapport à 2004. En Europe, la croissance est un peu plus faible, elle atteint 9,7% en 2005, soit un marché évalué à 1,9 milliard de dollars.

Dans ce secteur, ce sont les logiciels marketing qui se vendent le mieux avec une hausse de 18,6% entre 2004 et 2005. Les logiciels de vente arrivent juste derrière avec une croissance de 12,1%. Quant aux ventes de logiciels de services clients et de maintenance, elles ont augmenté de 3,6%.

Côté éditeurs, SAP et Oracle dominant outrageusement le marché avec une part cumulée de 50%. SAP arrive en tête des ventes en Europe avec une part de marché de 32,4% en 2005, contre 31,4% en 2004.