

Link: <https://www.computerwoche.de/a/saas-und-social-media-treiben-crm-markt-an,2364250>

Gartner Trendanalyse

Saas und Social Media treiben CRM-Markt an

Datum: 10.02.2011
Autor(en):Ima Buxton

Dem weltweiten CRM-Markt stehen rosige, zugleich aber unruhige Zeiten bevor, wie eine Trendanalyse des Marktforschers Gartner zeigt. Der Grund: Schlüsseltrends wie soziale Medien und Software-as-a-Service werden das IT-Markt-Segment gewaltig umkrempeln.

Der weltweite CRM-Markt wird in den nächsten drei Jahren erhebliche Veränderungen erfahren, wie eine Trendanalyse des Marktforschungshauses Gartner zeigt. Ursache für diese Entwicklung sind danach einige **Schlüsseltrends**¹, die das Marketing, die Service-**Technologien**² in der Kundenbetreuung wie auch die Projekte und ihre Umsetzung selbst nachhaltig beeinflussen werden. "In den nächsten drei Jahren wird das soziale CRM seinen exponentiellen Aufstieg fortsetzen und Software-as-a-Service (SaaS) wird zur reinen Routinesache", kommentiert Ed Thompson, Vice President und Analyst bei Gartner die Entwicklung.

Ausgaben für Social CRM haben sich verdoppelt

Die **Ausgaben**³ für Social Software zur Unterstützung der **Prozesse**⁴ im Sales, Marketing und Kundenservice werden nach Einschätzung der Gartner-Experten bis 2013 mehr als umgerechnet 735 Millionen Euro betragen. Diesem Betrag stehen voraussichtliche Gesamtausgaben von 8,8 Milliarden Euro für CRM-Software im Jahr 2012 gegenüber, was bedeutet, dass 8 Prozent der gesamten CRM-Ausgaben in diesem Jahr auf social CRM entfallen. Im Jahr 2010 waren es noch 4 Prozent.

Ein Drittel der CRM-Systeme kommt bis 2015 als SaaS

Trendthema im Bereich der Kunden-Management-Systeme ist und bleibt SaaS. Bis zum Jahr 2015 wird ein Drittel der Ausgaben für neue CRM-Systeme auf diesen **Anwendungsbereich**⁵ entfallen. Das entspricht einem kometenhaften Aufstieg der SaaS-Systeme auf einen Anteil von 24 Prozent im Jahr 2009 und 26 Prozent im Jahr 2010 wenn man als Bezugspunkt das Jahr 1999 betrachtet, in dem die SaaS-Quote quasi bei Null war. Bis 2015 sollen nach den Berechnungen von Gartner bereits 32 Prozent aller CRM-Systeme als **SaaS**⁶ genutzt werden.

Links im Artikel:

¹ <https://www.computerwoche.de/software/office-collaboration/2363553/>

² <https://www.computerwoche.de/subnet/hp-instant-on/>

³ <https://www.computerwoche.de/knowledge-center/software-infrastruktur/cloud-computing/anbieter/2364135/>

⁴ <https://www.computerwoche.de/fileserver/idgwpcw/files/1905.pdf>

⁵ <https://www.computerwoche.de/hardware/data-center-server/2363749/>

⁶ <https://www.computerwoche.de/subnet/hp-instant-on/app-modernisierung/2363895/>

verwendet werden. Für den Fall, dass auf dieser Webseite unzutreffende Informationen veröffentlicht oder in Programmen oder Datenbanken Fehler enthalten sein sollten, kommt eine Haftung nur bei grober Fahrlässigkeit des Verlages oder seiner Mitarbeiter in Betracht. Die Redaktion übernimmt keine Haftung für unverlangt eingesandte Manuskripte, Fotos und Illustrationen. Für Inhalte externer Seiten, auf die von dieser Webseite aus gelinkt wird, übernimmt die IDG Tech Media GmbH keine Verantwortung.