

Link: <https://www.computerwoche.de/a/sap-verliert-marktanteile,1900931>

Weltweiter CRM-Markt wächst

## SAP verliert Marktanteile

Datum: 16.07.2009  
Autor(en):Ima Buxton

**Der weltweite Umsatz im Markt für CRM stieg im Jahr 2008 mit 9,15 Milliarden US-Dollar gegenüber dem Vorjahr um 12,5 Prozent. Damit kann der CRM-Markt im fünften Jahr in Folge ein zweistelliges Wachstum verbuchen.**

Schwellenländer  
profitieren überdurchschnittlich vom Wachstum am CRM-Markt.

Foto:

Als die treibenden Kräfte am Markt haben sich Unternehmensinvestitionen in Kundenbindung, Analyse und **On-Demand**<sup>1</sup>-Lösungen erwiesen. Dies sind die Ergebnisse einer aktuellen Studie des IT-Marktforschungsunternehmens **Gartner**<sup>2</sup>.

"Die Unternehmen haben weiter in Lösungen aller Bereiche investiert", erläutert Sharon Mertz, Research Director bei Gartner die Ergebnisse. "Das tatsächliche Wachstum des Marktes wurde vom relativ starken Dollar etwas gebremst, spiegelt aber die höheren Wachstumsraten in Schwellenländern wieder."

## Social Marketing im Kommen

**Software as a Service (SaaS)**<sup>3</sup> hat den Analysten zufolge dem Markt die stärksten Impulse verschafft. Fast 20 Prozent des gesamten Umsatzes für **CRM**<sup>4</sup>-Software in 2008 sind auf dieses Segment zurückzuführen. 2007 lag der Anteil noch bei 15 Prozent. Auch das Interesse an Lösungen für **Social Marketing**<sup>5</sup> wuchs im Untersuchungszeitraum. Viele Unternehmen sähen sich in Verkauf, Marketing und Service-Orientierung verstärkt mit den Auswirkungen der Kundenpartizipation im Internet konfrontiert, so die Analysten.

Marktführer **SAP**<sup>6</sup> musste für 2008 mit 22,5 Prozent Marktanteilen gegenüber dem Vorjahr einen Verlust in Höhe von 0,8 Prozent hinnehmen. Konkurrent **Oracle**<sup>7</sup> behauptete im Umsatz-Ranking mit 16,1 Prozent seinen zweiten Platz sicher mit einer Steigerung um 11,8 Prozent. Größter Gewinner war mit 75 Prozent mehr Anteilen der Software-Riese **Microsoft**<sup>8</sup>, gefolgt von **Salesforce.com**<sup>9</sup> mit 42,7 Prozent.

Während der CRM-Markt sich nach wie vor stark auf die westlichen Industrieländer konzentriert, können die **Schwellenländer**<sup>10</sup> ein rasantes Wachstum verbuchen und halten nun ein Volumen von 16 Prozent des Gesamtmarktes gegenüber 13,8 Prozent in 2006 inne. Nordamerika und Europa konnten nur unterdurchschnittlich vom Wachstum profitieren. Ihr Marktanteil bleibt mit 52,5 beziehungsweise 31,6 Prozent jedoch unverändert hoch.

**Trotz positiver Aussichten nur einstellige Wachstumsraten**

Die meisten Anbieter äußerten sich in der Studie vorsichtig optimistisch gegenüber einem anhaltenden **Wachstum**<sup>11</sup> am weltweiten CRM-Markt", sagt Sharon Mertz. "Aber trotz der positiven Wachstumsaussichten für 2009 gehen wir davon aus, dass sich diese aufgrund der unsicheren wirtschaftlichen Lage im einstelligen Bereich einpendeln werden", so Mertz.

### **Links im Artikel:**

- 1 [https://www.computerwoche.de/knowledge\\_center/mittelstands\\_it/1898398/](https://www.computerwoche.de/knowledge_center/mittelstands_it/1898398/)**
  - 2 <http://www.gartner.com/it/regionalization/notice/de.jsp>**
  - 3 <http://whitepaper.computerwoche.de/index.cfm?pid=1&pk=3204>**
  - 4 [https://www.computerwoche.de/knowledge\\_center/crm/](https://www.computerwoche.de/knowledge_center/crm/)**
  - 5 [https://www.computerwoche.de/knowledge\\_center/web/1899659/](https://www.computerwoche.de/knowledge_center/web/1899659/)**
  - 6 <https://www.computerwoche.de/schwerpunkt/s/SAP.html>**
  - 7 <https://www.computerwoche.de/schwerpunkt/o/Oracle.html>**
  - 8 <https://www.computerwoche.de/schwerpunkt/m/Microsoft.html>**
  - 9 [https://www.computerwoche.de/knowledge\\_center/crm/1898447/](https://www.computerwoche.de/knowledge_center/crm/1898447/)**
  - 10 [https://www.computerwoche.de/knowledge\\_center/home\\_it/1900111/](https://www.computerwoche.de/knowledge_center/home_it/1900111/)**
  - 11 [https://www.computerwoche.de/knowledge\\_center/home\\_it/1899846/](https://www.computerwoche.de/knowledge_center/home_it/1899846/)**
- 

IDG Tech Media GmbH

Alle Rechte vorbehalten. Jegliche Vervielfältigung oder Weiterverbreitung in jedem Medium in Teilen oder als Ganzes bedarf der schriftlichen Zustimmung der IDG Tech Media GmbH. dpa-Texte und Bilder sind urheberrechtlich geschützt und dürfen weder reproduziert noch wiederverwendet oder für gewerbliche Zwecke 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.