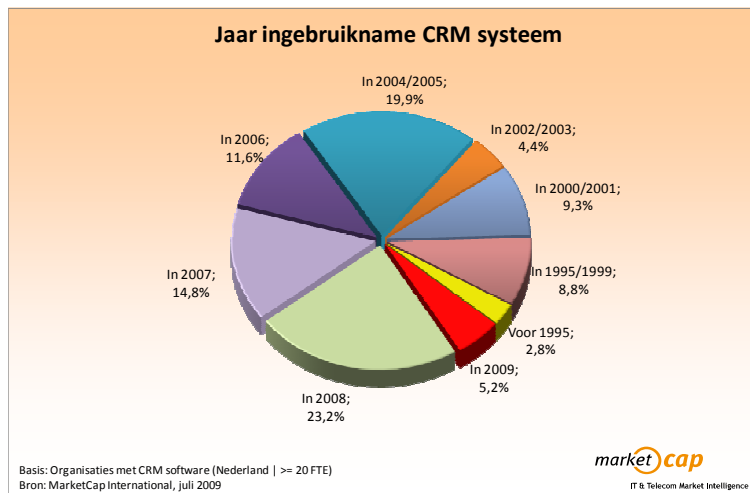


## CRM is anno 2009 nog veel maatwerkoplossing

**Iedere organisatie is op een of andere wijze bezig met klantrelaties (potentiële klanten, huidige klanten, partners, en dergelijke) en deze relaties moeten worden onderhouden. De wijze waarop varieert per organisatie, maar in een groot aantal gevallen biedt een geautomatiseerd systeem ondersteuning aan dit relatieproces, bekend als Customer Relationship Management (CRM). Uit het CRM onderzoek, dat MarketCap International in samenwerking met CRM Association.nl medio 2009 uitvoerde, blijkt dat de softwarematige oplossing vooral een maatwerkoplossing betreft.**

De CRM markt biedt een breed scala aan softwarematige oplossingen, waarbij onderscheid gemaakt kan worden tussen "traditionele" CRM pakketten, dit is software die door een organisatie zelf is aangeschaft en op de eigen locatie geïnstalleerd (met eigen verantwoordelijkheid voor beheer, onderhoud en updates) en online CRM oplossingen, zoals, Software as a Service, waarbij de software als een online dienst via webbrowser wordt aangeboden. Maar er kan ook onderscheid gemaakt worden tussen een geïntegreerd pakket dan wel een totaal systeem dat is opgebouwd uit verschillende systemen.

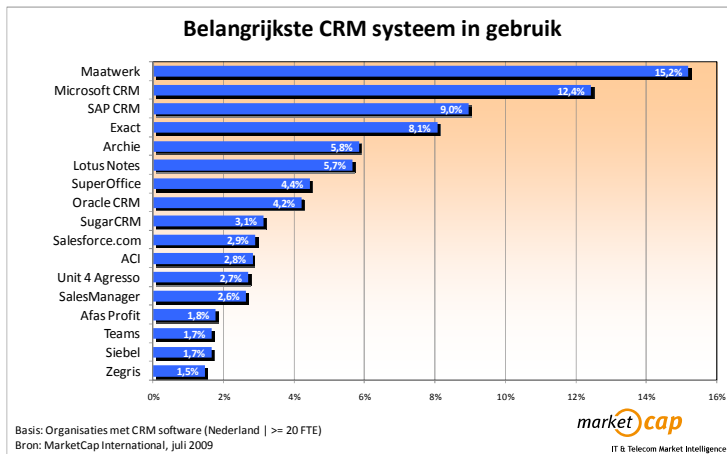


Van alle Nederlandse organisaties met minimaal 20 werknemers geeft 36 procent aan gebruik te maken van CRM software, waarvan het grootste gedeelte gebruik maakt van een traditionele oplossing.

De markt voor CRM software lijkt een relatief jonge markt. Ruim de helft van de CRM softwaregebruikers maakt vanaf 2006 gebruik van het systeem. Een grote groep organisaties, namelijk bijna een kwart, is zelfs pas in 2008 begonnen met het gebruiken van een CRM applicatie. Bij een kleine 50

procent is sprake van een systeem uit 2005 of eerder. Deze organisaties zullen langzamerhand toe zijn aan vervanging van hun huidige systemen. Het gebruik van "verouderde systemen komt relatief gezien het meeste voor in die branches, die in een vroegtijdig stadium zijn begonnen met het gebruik van CRM software, zoals de zakelijke en financiële dienstverlening, de handelssector en de sector IT, media & utilities.

Circa tweederde van de organisatie met een CRM systeem maakt gebruik van één geïntegreerd pakket. De overige gebruikers maken gebruik van meerdere pakketten om CRM te ondersteunen, waarvan het grootste gedeelte systemen gebruikt die aan elkaar gekoppeld zijn. Toch komt bij ruim 6 procent van de organisaties voor dat zij gebruik maken van verschillende systemen, die onderling niet zijn gekoppeld, vooral bedrijven uit de bouwwereld, transportsector en overheid.



De meest belangrijke CRM oplossing blijkt een "maatwerk" pakket te zijn. Circa 15 procent van de organisaties met een CRM systeem geeft aan gebruik te maken van een zelf ontwikkelde CRM oplossing. Maatwerk wordt vooral als belangrijkste pakket benoemd in de handel (30%), het segment IT, media & utilities (21%) en de zakelijke dienstverlening (19%).

Op basis van segmentatie naar werknemersklassen blijkt dat het juist de kleinste organisaties zijn die het meest gebruik maken van een "maatwerk" pakket. Namelijk 17 procent van organisaties met 20 tot 50 FTE en 16 procent van organisaties met 50 tot 100 FTE gebruikt een maatwerkoplossing. Met het toenemen van de vestigingsomvang daalt het percentage dat aangeeft dat maatwerk het belangrijkste CRM systeem is.

Als belangrijkste marktspeeler komt Microsoft Dynamics CRM naar voren. Ongeveer één op de acht organisaties met CRM software bestempelt de oplossing van Microsoft als meest belangrijke CRM pakket in gebruik. Op enige afstand van Microsoft volgt de CRM software van SAP en van Exact. Voor SAP geldt dat de klein zakelijke markt achterblijft, voor Exact geldt juist dat de grootzakelijke markt wat achter blijft.

Het huidige pakket heeft natuurlijk zijn goede kanten, maar ook een aantal punten die men voor verbetering vatbaar acht. De meest genoemde pluspunt is het aanmaken en onderhouden van contacten. Deze kerntaak van een CRM systeem blijkt dus doorgaans goed te zijn uitgewerkt in de oplossingen die momenteel in gebruik zijn. Minder sterk komt het aspect rapportering naar voren. De grootste onvrede bij de huidige gebruikers van CRM systemen heeft betrekking tot de rapportage mogelijkheden van het huidige CRM systeem, het systeem biedt blijkbaar minder mogelijkheden dan de gestelde eisen.

## Over MarketCap International BV

MarketCap International is een gerenommeerd bureau gespecialiseerd op gebied van market intelligence, strategies, marketingadvies en marktonderzoekbureau voor de IT en Telecom sector in West Europa. De diensten kennen een breed spectrum variërend van strategisch advies tot het leveren van multi-client surveys. MarketCap voert continu research uit binnen de IT en Telecom sector (producten, diensten, services, bestedingen en trends) en is gespecialiseerd in het ontdekken van trends en het vinden van marktinformatie.

## Informatie

MarketCap International BV  
Beekveld 51  
5258 SH Berlicum (NB)  
The Netherlands

Tel.: +31(0)73 - 503 06 68  
Fax: +31(0)73 - 503 06 69

## Contactpersoon

Alfred den Besten  
Managing Partner

Tel.: +31(0)6.53.57.44.93  
Mail: [adenbesten@marketcap.eu](mailto:adenbesten@marketcap.eu)