

# Market Intelligence & Research Services

## *CRM Trends Overview*

MarketCap International BV  
Januari 2011



## 1. CRM Trends generiek

- 2. CRM & IT
- 3. CRM in Nederland 2011

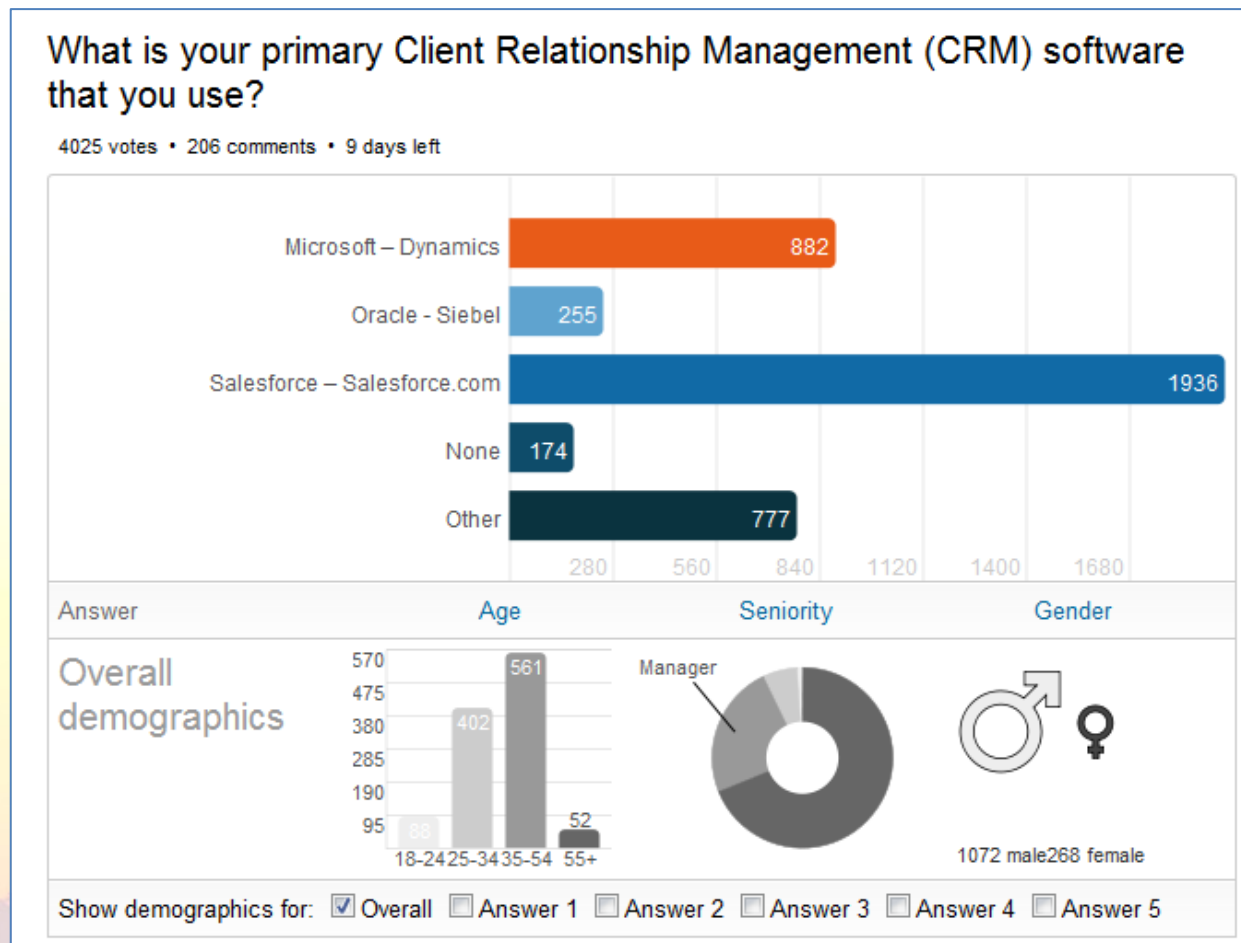
## 1. CRM Trends generiek

- 2. CRM & IT
- 3. CRM in Nederland 2011

- CRM geen luxe, klantenbelang duidelijk
- Consument wordt ongrijpbaar
- SaaS & Hybride toepassingen in opkomst
- CRM uit de Cloud? Data? Privacy?
- Presence als killer application?

# CRM Trends

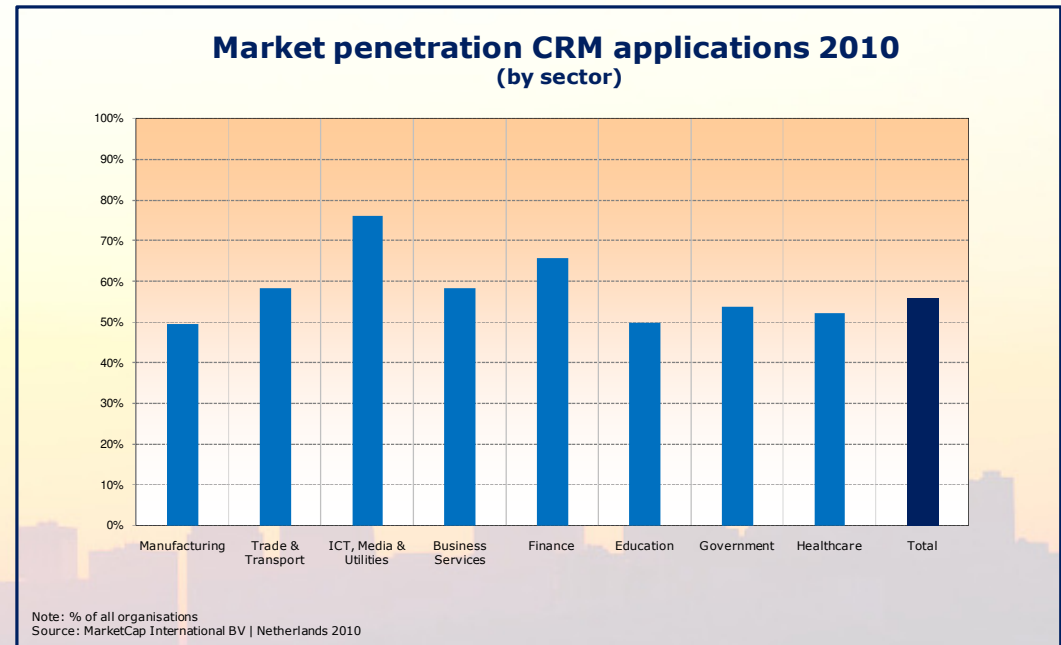
- Social Network, Social Media, ... and CRM?



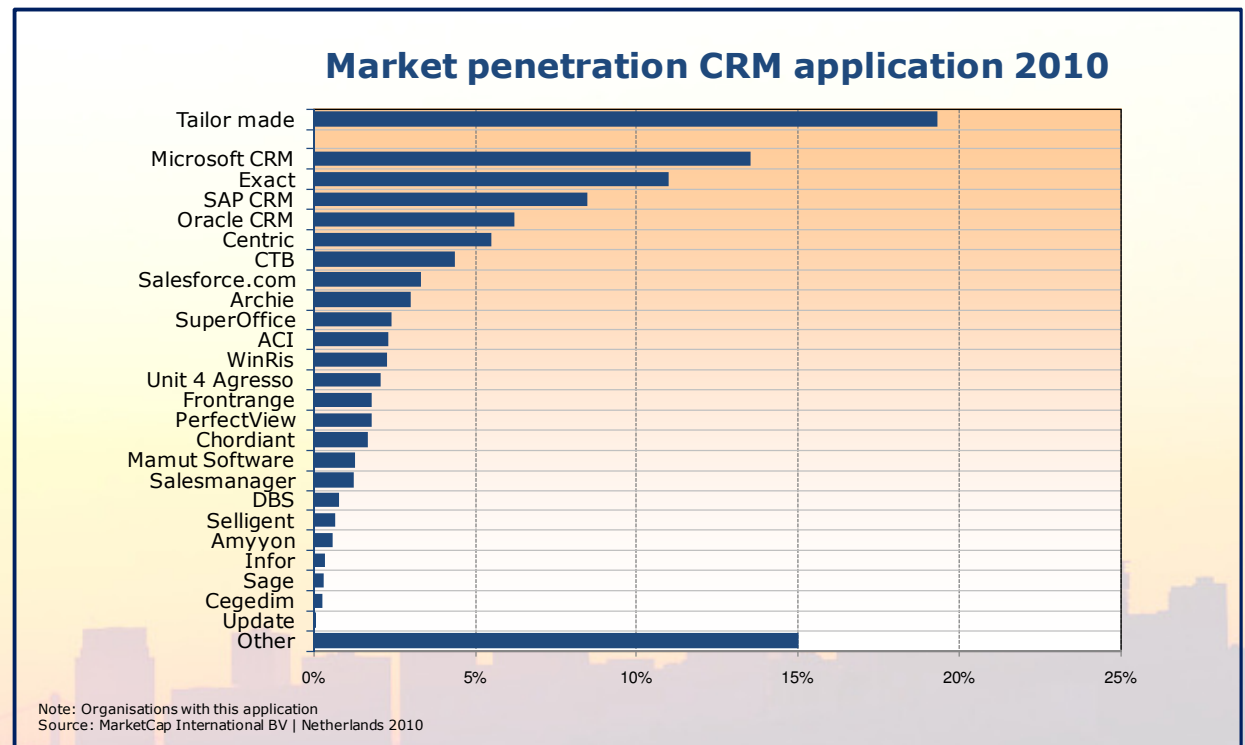
## 1. CRM Trends generiek

- **2. CRM & IT**
- 3. CRM in Nederland 2011

- Ruim 50% beschikt over een soort van CRM systeem / applicatie
- Publieke sector blijft wat achter
- Ca. 10% heeft eigen ontwikkelde CRM systeem
- Met name sector finance / overheid

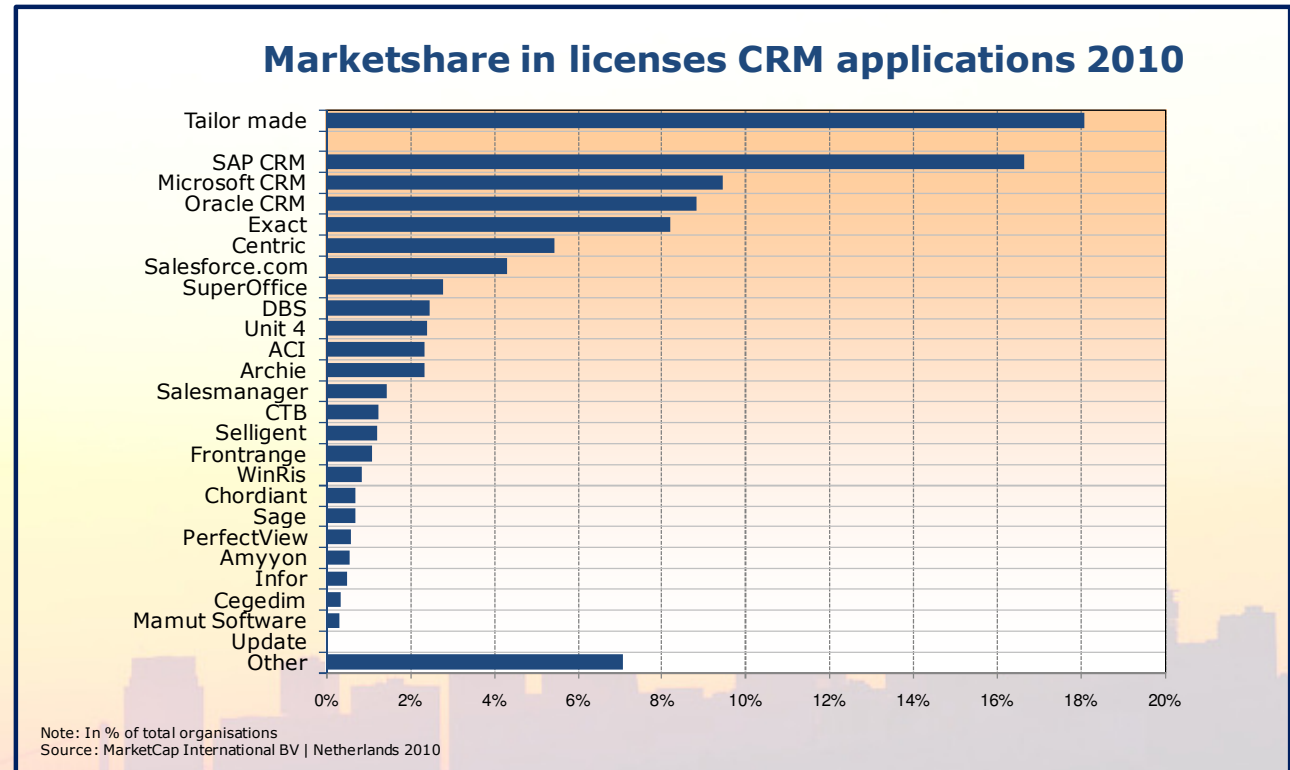


- Microsoft CRM nummer 1 in marktpenetratie
- Top 4 aangevuld met Exact

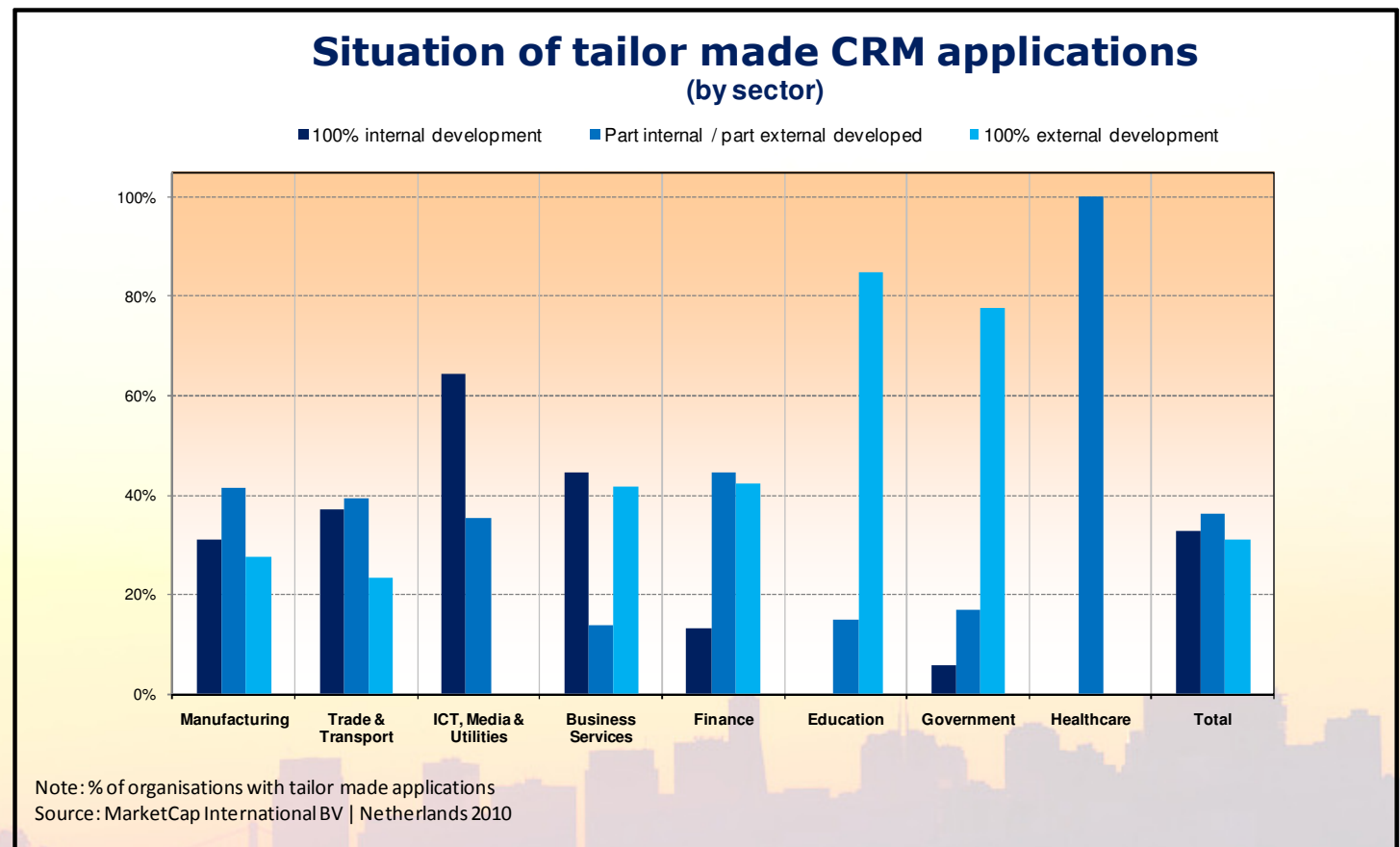




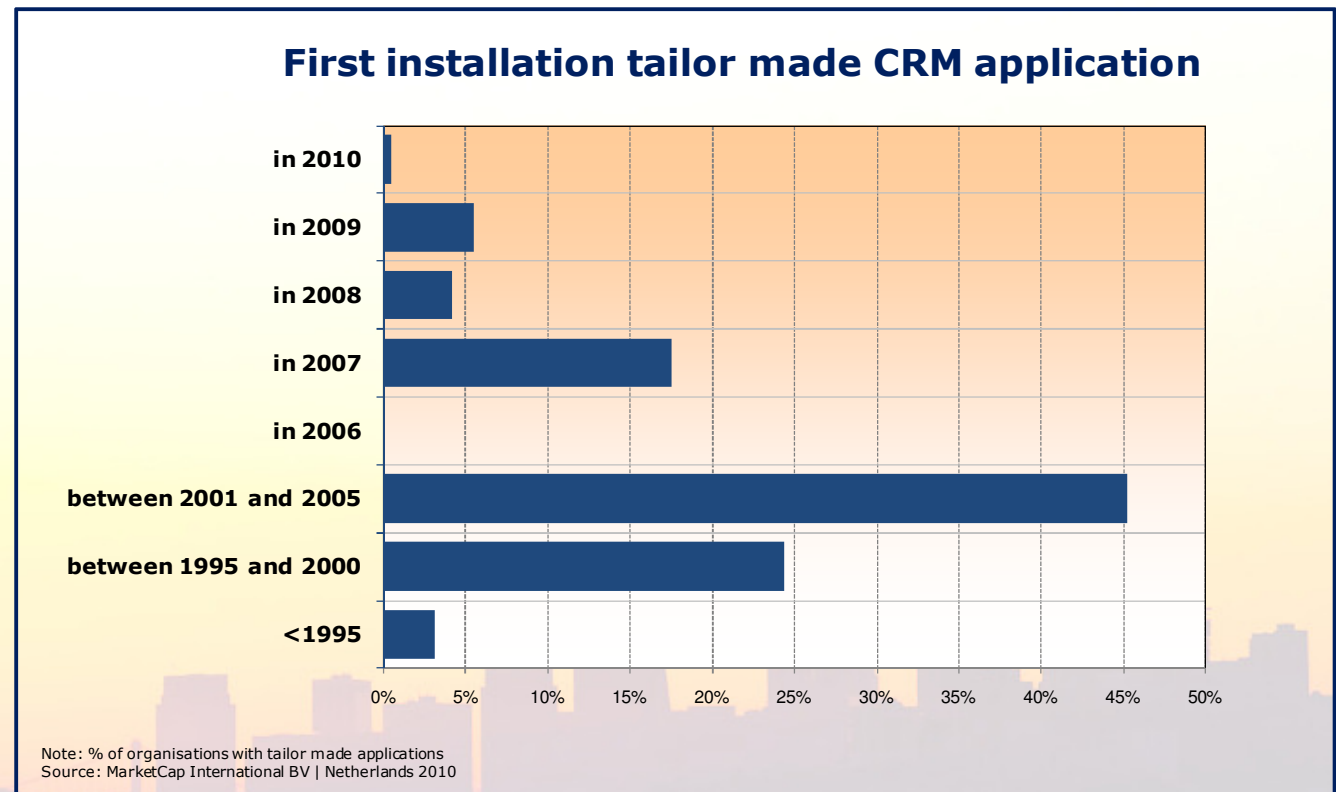
- Marketshare in licenties: SAP CRM op nummer 1
- Microsoft, Oracle & Exact ongeveer gelijk
- Salesforce.com in opkomst



- Maatwerk hoe zit dat nu precies?

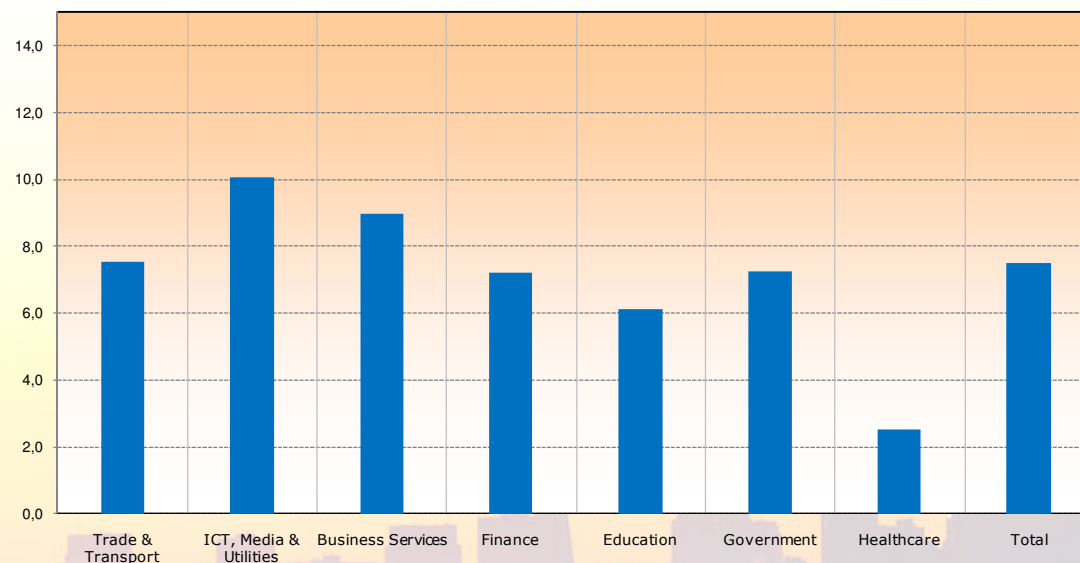


- Maatwerk niet meer van de laatste jaren!
- Is het aanbod verbeterd?



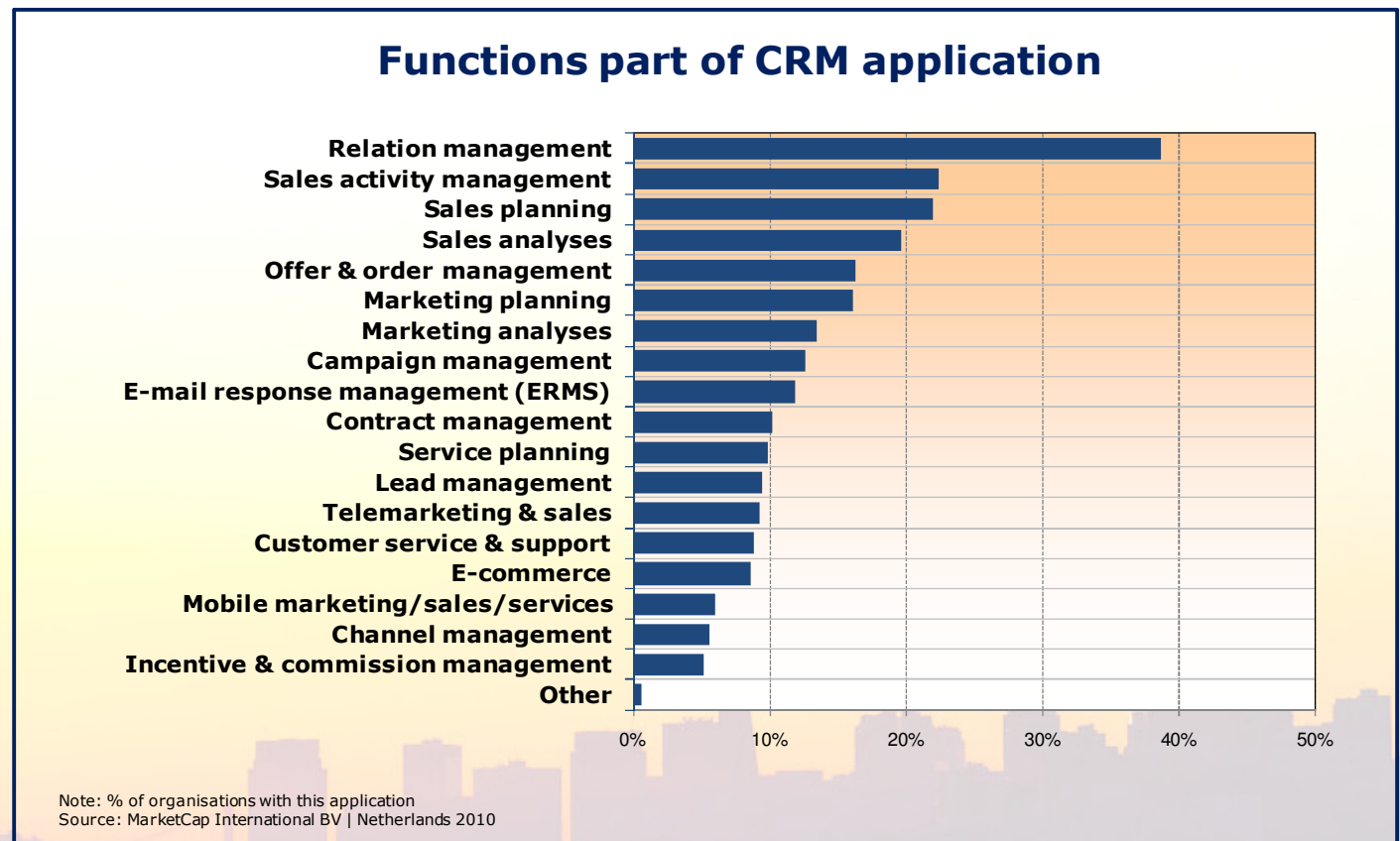
- Maatwerk gemiddeld 8 jaar oud!
- Nog actueel, van deze tijd, bruikbaar?

**Average application age of tailor made application  
(by sector)**

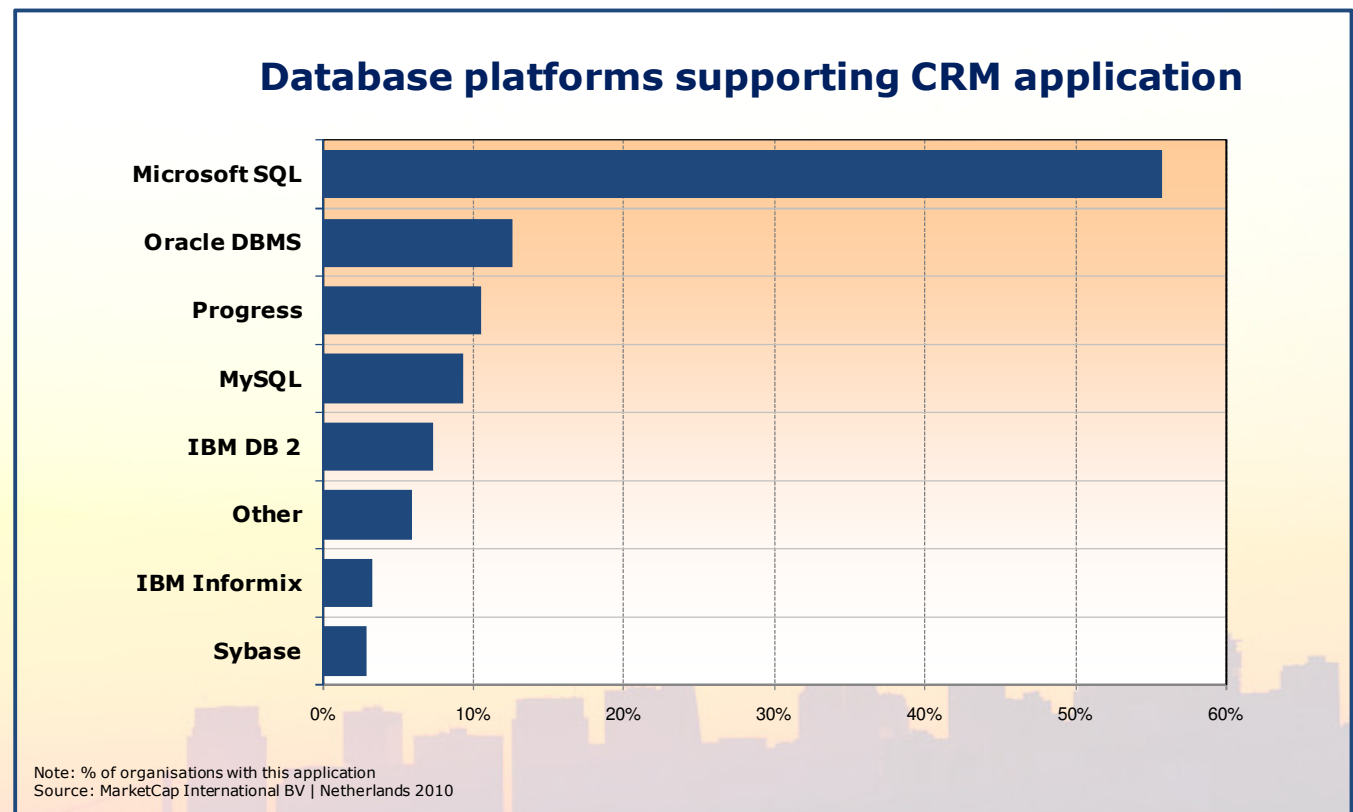


Note: % of organisations with tailor made applications  
Source: MarketCap International BV | Netherlands 2010

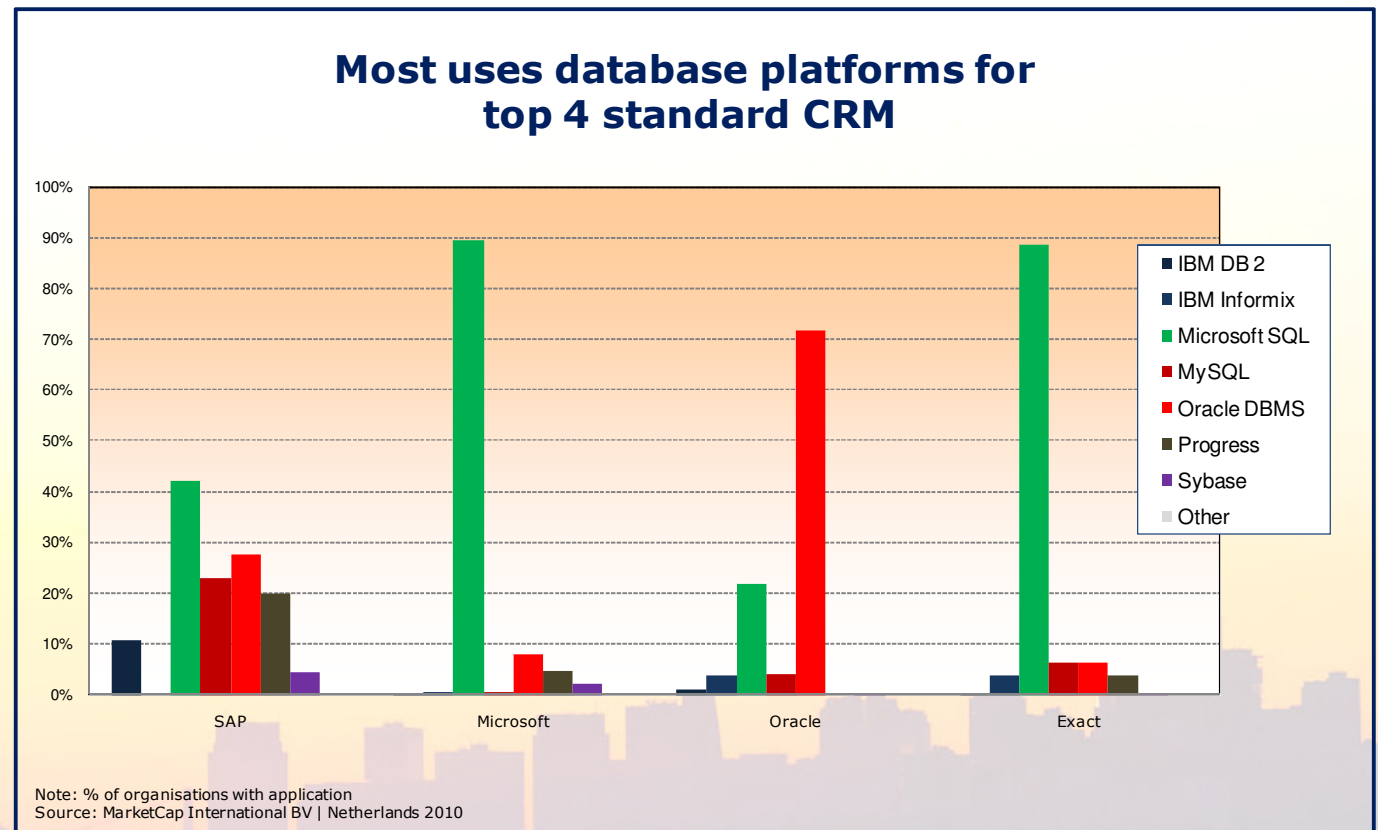
- CRM gebruikt voor? Functionaliteit?



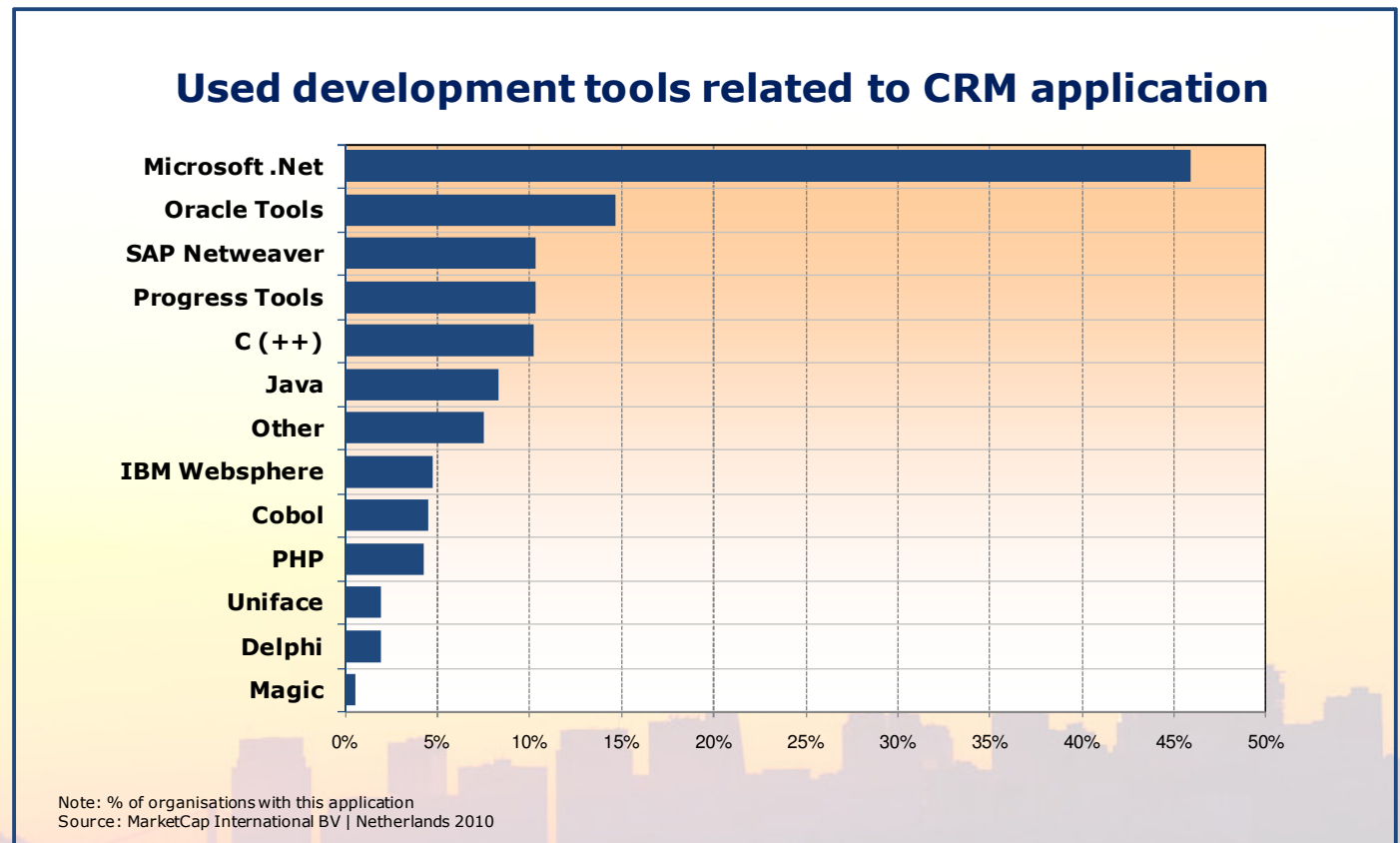
- Wordt CRM een "All Microsoft" based omgeving?



- Microsoft versus Oracle?

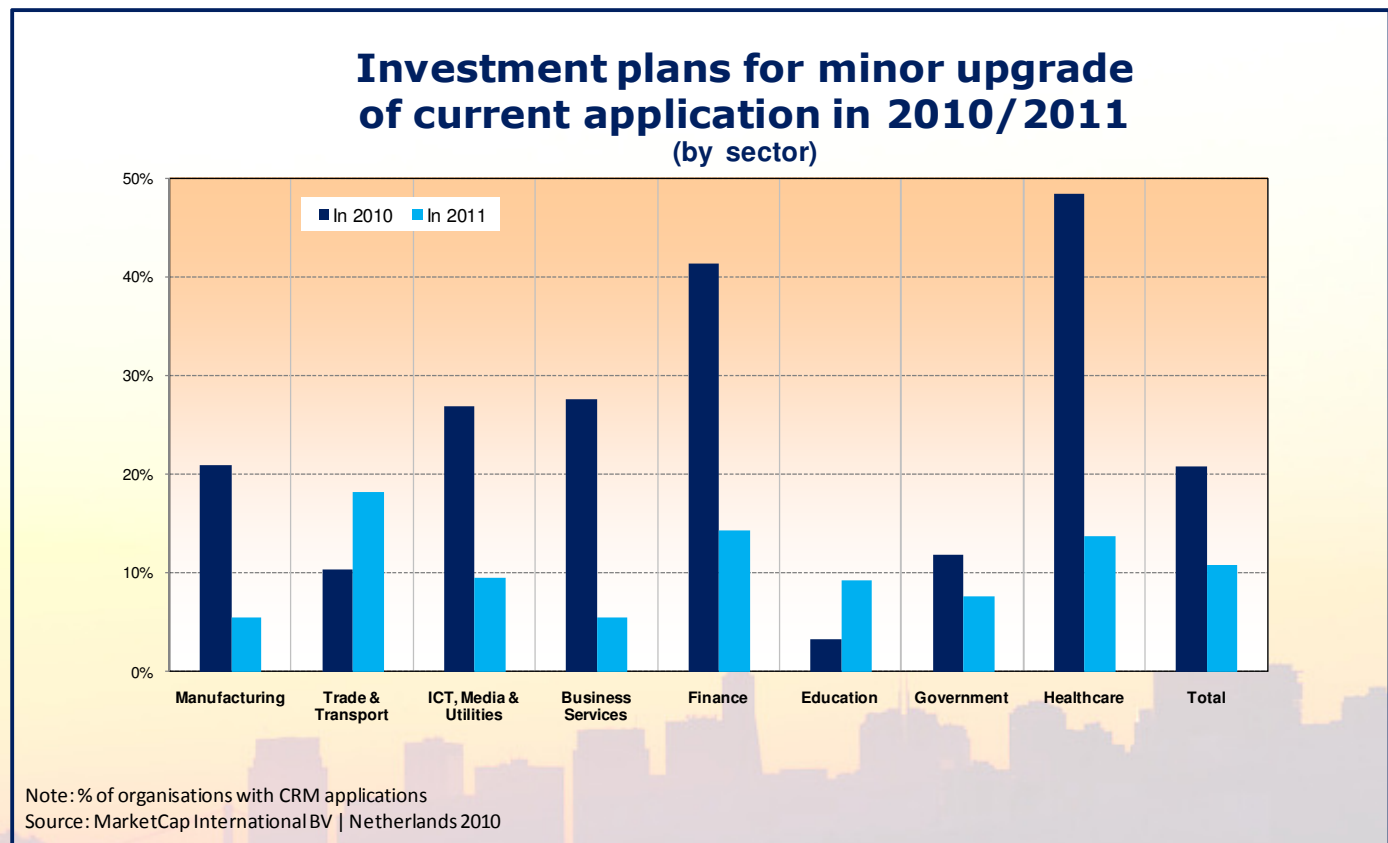


- Microsoft again?

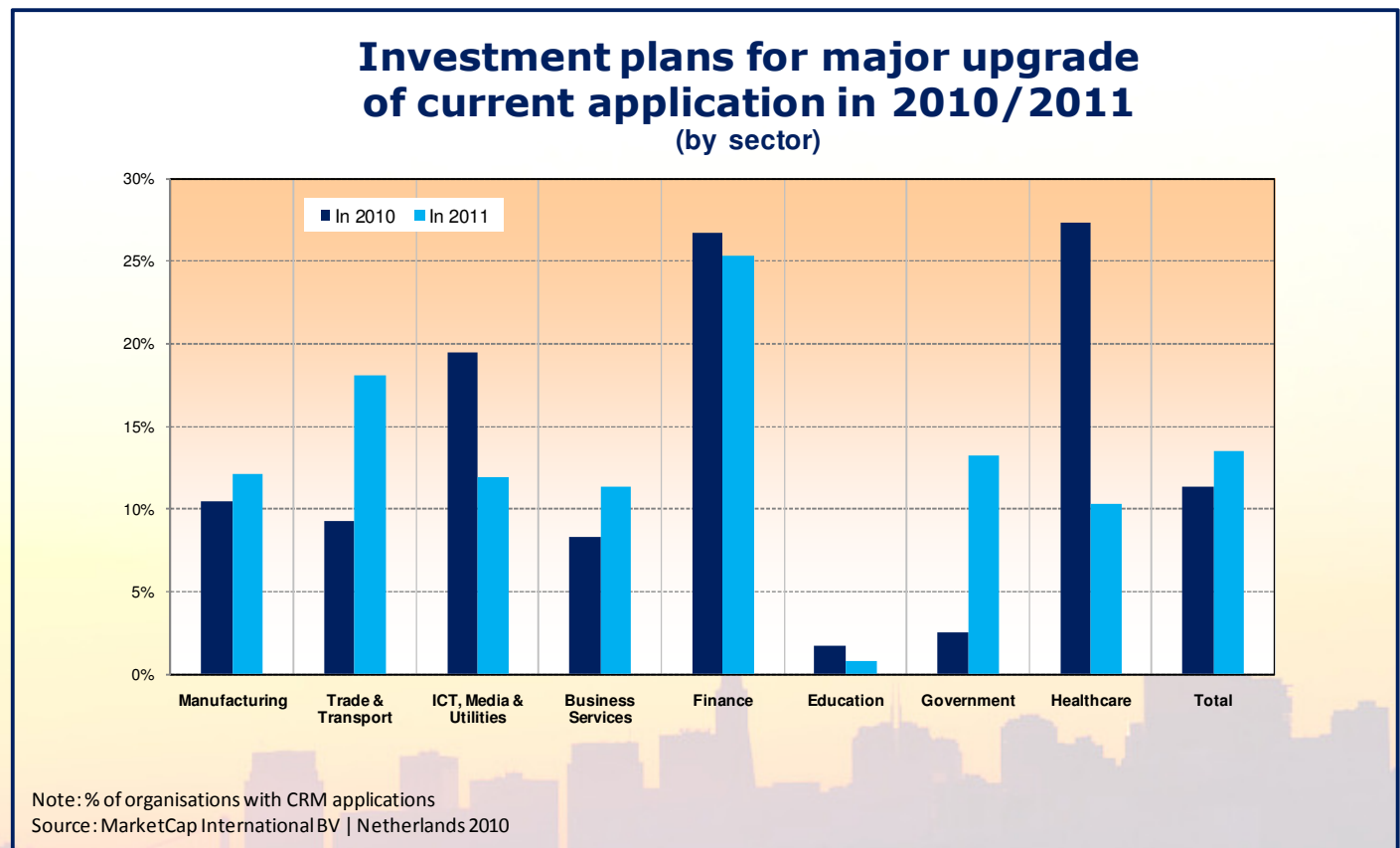




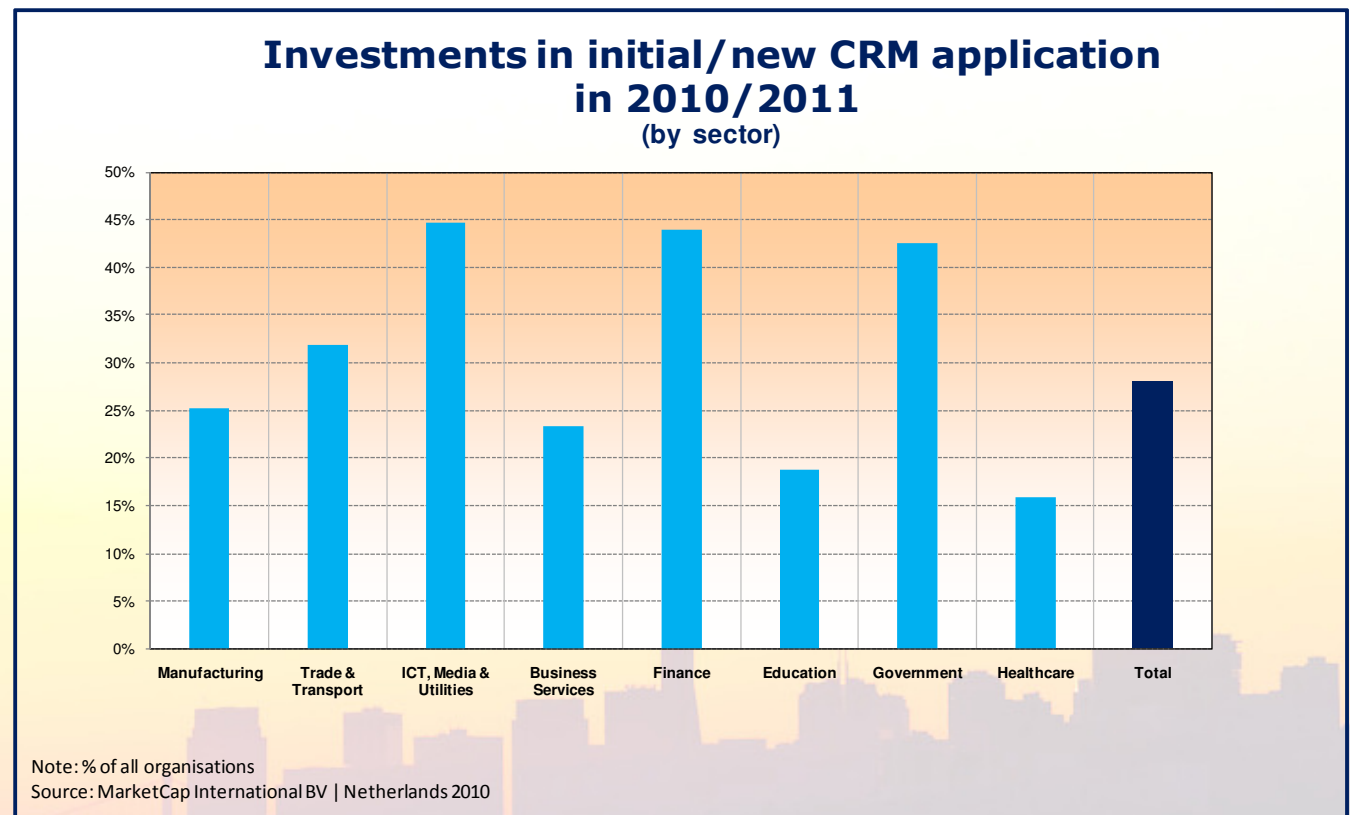
- Investerings in 2010 vooral "Minor Upgrades"



- Jaar 2011 meer gericht op "Major Upgrades"



- Ruim 25% over op nieuwe CRM applicatie in 2010/2011
- Zwaartepunt van investeringen in 2011!



## 1. CRM Trends generiek

- 2. CRM & IT
- 3. CRM in Nederland 2011

- Nieuwe survey als vervolg op 2009 onderzoek
- Inhoud van 2009 onderzoek voor 80% gelijk voor trend analyse en vergelijkingen
- Aangevuld met speciale vragen CRM Research o.a.:
  - Cultuur vragen
  - Informatie management vragen
  - Change readiness vragen
- Sample n=1.000 netto (10 branches / 6 fte's klassen)
- Bij voldoende interesse, survey gereed medio maart 2011

## Speciaal aanbod

- Normale rapportprijs € 1.000
- Voorintekening tot 31 januari 2011 € 700
- **Speciaal aanbod "Nu!"** € **450**  
*(geldig tot 19 januari 2011)*

# Questions



# Market Intelligence & Research Services

## *CRM Trends Overview*

MarketCap International BV  
Januari 2011