

## Gartner: taantuma ei pysäytä crm-hankkeita

29.1.2009 15:25 — Jarmo Lahti

It-alan tutkimusyhtiö Gartner arvioi, että tämänhetkinen taantuma ei vaikuta crm-investointeihin yhtä dramaattisesti kuin vuosituhannen alussa. Kasvu kuitenkin maltistuu.

Gartner arvioi, että Euroopassa asiakkuudenhallinnan (crm, customer relationship management) markkinat kasvavat tänä vuonna 2,4 miljardiin euroon eli neljällä prosentilla vuodesta 2008.

Yritys [kartoitti](#) noin 90 eurooppalaista crm-hanketta pyörittänyttä bisnes- ja it-johtajaa viime vuoden kolmannella neljänneksellä ja tuoreutti kuvan joulukuussa.

- Jo päätetyistä crm-hankkeista pidettiin suurelta osin kiinni, tutkimusanalytikko **Chris Pang** kertoo tiedotteessa.

- Selvästi monet hankkeet, kuten suoramarkkinointityökalujen implementointi, asiakasanalytiikka ja asiakaspalvelu ja -tuki, ovat strategisesti ja taktisesti liian tärkeitä yhtäkkiä lakkautettaviksi.

Selvityksen mukaan enemmistö vastaajista ei ole aikeissa panostaa uusiin crm-teknologioihin, vaan pyrkii ottamaan enemmän irti olemassa olevista. Monissa organisaatioissa on käyty jo läpi crm-tekniikkasukupolvi tai kaksikin, ja nyt optimoidaan tai siirrytään uudempiin versioihin uusilla toiminnoilla ja bisnesprosessien tukiominaisuuksilla.

<http://www.digitoday.fi/bisnes/2009/01/29/gartner-taantuma-ei-pysayta-crm-hankkeita/20092583/66>