

Gartner: Tietohallintojohtajat uskovat jo crm-hyötyihin

26.2.2009 15:56 — Jarmo Lahti

Asiakkuudenhallinta- eli crm-järjestelmiltä toivotaan edelleen samoja asioita kuin vuonna 2000 - mutta nyt niitä uskotaan myös saatavan.

It-markkinoita ja -trendejä seuraavan Gartnerin tuoreimmassa 1500 tietohallintojohtajaa eri puolilla maailmaa käsittäneessä kartoituksessa crm pysyy vuoden 2000 tapaan Euroopan tietohallintojohtajien viiden tärkeimmän kehitettävän asian joukossa vuonna 2009.

- Crm pysyy bisnesjohtajien keskiössä, sillä yritysostojen ja asiakaskunnan pitämisen ja kehittämisen tarpeet ovat ajattomia, Gartnerin analyytikko **Ed Thompson** toteaa [tiedotteen](#) mukaan.

Kun vuonna 2000 enemmistö organisaatioista ei uskonut crm:n tuovan vielä bisneshyötyjä, niin nyt enemmistö kuitenkin jo uskoo crm-projektien onnistuvan - ainakin enimmäkseen.

- Vuosikymmenen kokemus aiheesta on tehnyt crm-projekteista vähemmän riskialttiita ja ennustettavampia, mutta aikataulussa ja budjetissa pysyvien hankkeiden määrä pysyy samana noin 70 prosentissa. Huolimatta kaikesta kertyneestä projektihallinnan kokemuksesta, Thompson huomauttaa.

Viimeisen kymmenen vuoden aikana crm-sovellusten hinta on laskenut dramaattisesti: nyt käyttäjäkohtainen vuosihinta on 1 000 - 1 500 dollarin haarukassa, kun vuonna 2000 se oli yli 3000 dollaria.

Yleisin hinnoitteluperuste on edelleen käyttäjäkohtainen, mutta Gartner arvioi prosessipohjaisen hinnoittelun yleistyvän palveluperustaisen arkkitehtuurin (soa) ja saas:in (software as a service) myötä.

Vuonna 2020 Gartner arvioi saas-hinnoittelumallin yleistyneen noin 50 prosenttiin nykyisestä alle prosentin tasostaan. Käyttäjää kohden maksettavan hinnan se uskoo saas-crm -kisan koventuessa putoavan tämän vuoden 800

dollarista lähemmäs 500 dollaria vuoteen 2020 mennessä.

SaaS-mallin yleistymisen myötä asiakkaat käyttävät yhä enemmän myös crm-järjestelmätoimittajansa uusimpia ohjelmistoversioita. Nykyisin tässä tilanteessa on alle 10 prosenttia, ja luku kasvaa vuoteen 2020 mennessä 50:een.

9 miljardin dollarin markkina kasvaa 10 prosentin vuosivauhdilla

Maailman crm-järjestelmien markkina kasvoi vuonna 2000 lähes 90 prosentin vuosivauhtia, mutta romahti jo seuraavana vuonna. Vuodesta 2004 lähtien kasvu on kuitenkin ollut vakaata, 11 - 23 prosenttia vuosittain.

Vuosien 2007 - 2012 kasvuvauhdiksi Gartner arvioi vuoden 2009 taantumasta huolimatta 10 prosenttia. Vuoden 2008 crm-markkinan se arvioi 9 miljardiksi dollariksi.

Crm-järjestelmätoimittajien joukko on muuttunut kymmenessä vuodessa dramaattisesti, ja Gartner uskoo sen muuttuvan edelleen markkinan jättävien toimijoiden ylittäessä uusien tulokkaiden määrän.

Viisi suurinta otti viime vuonna 60 prosenttia markkinoista; vuodelle 2020 Gartner ennustaa 3-4 suuren toimittajan vievän yli puolet kakusta.

<http://www.digitoday.fi/bisnes/2009/02/26/gartner-tietohallintojohtajat-uskovat-jo-crm-hyotyihin/20095345/66>