

Link: <https://www.computerwoche.de/a/unternehmen-geben-am-meisten-fuer-crm-aus,2366140>

Software-Budgets

## Unternehmen geben am meisten für CRM aus

Datum: 03.03.2011  
Autor(en):Ima Buxton

Die Ausgaben für CRM-Systeme sollen in diesem Jahr im Vergleich zu allen anderen Software-Bereichen am stärksten steigen. Das ergab eine Umfrage des Marktforschers Gartner. Danach übernimmt SaaS im CRM-Segment eine Schlüsselrolle.



Foto: (c) shoot4u\_Fotolia

Für den gesamten **Software**<sup>1</sup>-Bereich erwarten der Studie zufolge 31 Prozent der Befragten im Jahr 2011 weiter steigende Ausgaben. Dabei wollen 42 Prozent der Umfrageteilnehmer in diesem Jahr mehr Geld für CRM ausgeben als noch im Jahr 2010. Hingegen planen 39 Prozent die Ausgaben für ihr Office-Paket zu erhöhen und 36 Prozent wollen verstärkt in ihre ERP-Systeme investieren.

Für die Studie befragte Gartner im Juli 2010 in einer Schwerpunktstudie mehr als 1.500 IT-Führungskräfte aus **Unternehmen**<sup>2</sup> in 40 Ländern. Ziel der Umfrage war es, die Kriterien bei der Festsetzung von IT-Budgets im Umfragejahr offenzulegen sowie Voraussagen für das Jahr 2011 zu treffen.

## Online-Segment zentraler Investitionsbereich

"Wir erwarten eine allmähliche Erholung des CRM-Marktes in dem Maße wie das Käufervertrauen zurückkehrt und die Wirtschaft sich wieder auf Umsatzsteigerungen statt auf Kostenreduzierungen konzentriert", erläutert Gartner-Analystin Hai Hon Swinehart die Ergebnisse. "Ein **Investitionsbereich**<sup>3</sup> wird dabei voraussichtlich das Online-Segment sein, zu denen Anwendungsbereiche gehören wie CRM auf Basis von SaaS, **Technologien**<sup>4</sup> für das **Kundenbindungs-Management**<sup>5</sup>, die Möglichkeiten des Cross- und Up-Sellings und ein noch zielgerichteter Kundenservice.

## Umsätze für SaaS steigen 2014 auf mehr als 2,9 Milliarden Euro

Der Bereich **Software-as-a-Service**<sup>6</sup> übernimmt den Gartner-Experten zufolge am CRM-Markt eine Schlüsselrolle. Die Software-Umsätze für SaaS sollen nach Gartner-Prognosen im Jahr 2014 auf mehr als 2,9 Milliarden Euro anwachsen, das entspricht einem Anteil von 32 Prozent am gesamten CRM-Markt. Insgesamt erwartet Gartner für den Software-Markt ein Wachstum von 31 Prozent für 2011, das sind 9 Prozent mehr als 2010.

### Links im Artikel:

<sup>1</sup> <https://www.computerwoche.de/software/software-infrastruktur/1885172/>

<sup>2</sup> <https://www.computerwoche.de/fileserver/idgwpcw/files/1904.pdf>

<sup>3</sup> <https://www.computerwoche.de/fileserver/idgwpcw/files/1905.pdf>

<sup>4</sup> <https://www.computerwoche.de/software/bi-ecm/2365974/>

<sup>5</sup> <https://www.computerwoche.de/software/crm/2365396/>

<sup>6</sup> <https://www.computerwoche.de/software/soa-bpm/2365043/>

---

IDG Business Media GmbH

Alle Rechte vorbehalten. Jegliche Vervielfältigung oder Weiterverbreitung in jedem Medium in Teilen oder als Ganzes bedarf der schriftlichen Zustimmung der IDG Business 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 Business Media GmbH keine Verantwortung.