



a marketing capital company

Persbericht

Alphen, 25 mei 2009

Persbericht

MarketCap en SuperOffice onderzoek

## SaaS geen reden voor overstap leverancier

**Circa de helft van de Nederlandse zakelijke markt met 50 of meer werknemers maakt gebruik van een CRM applicatie ter ondersteuning van het managen van de klantrelatie. Bij tweederde van de gebruikers gaat het vooral om een CRM applicatie op een eigen systeem, de zogenaamde offline CRM applicatie. Software as a Service (SaaS) CRM is opkomend, maar wordt vooralsnog niet omarmd, aldus de resultaten van het onderzoek van MarketCap, in samenwerking met SuperOffice.**

Er zijn steeds meer leveranciers die SaaS oplossingen op het gebied van CRM aanbieden. SaaS CRM is een CRM oplossing, die door de service provider wordt gehost en via internet aangeboden met als voordeel dat een onderneming niet zelf de applicatie hoeft aan te schaffen en te implementeren en toch ten alle tijden over de meest actuele versie kan beschikken. In de huidige tijd, waarin kostenbesparingen hoogtij vieren, is dat een aantrekkelijke keuze, zou men zeggen. Maar de praktijk laat anders zien.

Op dit moment maakt één op de drie CRM gebruikers enkel gebruik van een SaaS CRM oplossing, vooral in de handel en transport sector is SaaS CRM een populaire oplossing, bijna de helft van de ondernemingen in deze sector met een CRM oplossing maakt gebruik van SaaS. Ook in de sectoren telecom, nutsbedrijven, media en IT heeft bij 40 procent van de CRM gebruikers een SaaS oplossing in gebruik. Deze sectoren zien in grotere mate de voordelen van het laten hosten van de applicatie bij een service provider en betaalt graag en vast bedrag per maand om over de meest actuele CRM versie te beschikken. De zakelijke dienstverlening loopt hier duidelijk achter, slechts een kleine kwart van de CRM gebruikers maakt gebruik van SaaS.

Maar SaaS kan ook goed draaien naast een offline CRM applicatie. Circa 16 procent van de CRM gebruikers heeft zowel beschikking over een offline CRM applicatie als een SaaS oplossing. De combinatie van beide systemen komt het meeste voor in de sector bouw en industrie, handel en transport en de financiële sector. Wederom scoort de zakelijke dienstverlening hier weer duidelijk lager dan de andere sectoren, namelijk nog geen 7 procent.

Ondanks de voordelen van SaaS CRM lijken de bedrijven en instellingen hier nog niet volledig van overtuigd. De helft van de organisaties geeft aan niet van leverancier te wisselen als deze geen SaaS oplossing kan aanbieden. Dit hangt vooral samen met het gegeven dat men tevreden is met de huidige leverancier (53%), maar ook dat in veel organisaties nog niet veel belang aan SaaS wordt gegeven (30%). Slechts één op de acht organisaties vindt het niet kunnen bieden van een SaaS oplossing reden genoeg om te stoppen met de huidige leverancier. Circa een derde weet het nog niet, zij willen mogelijk eerst de effecten van SaaS in de praktijk zien, alvorens over te stappen op deze dienstverlening. Ook in de initiële en vervangingsmarkt is men eerder geneigd om voor een offline CRM oplossing te gaan (48%) dan voor een SaaS oplossing (29 procent). De SaaS markt moet nog een aantal bruggen nemen, alvorens organisaties bereid zijn de overstap te maken.

Toch zullen de voordelen van SaaS op termijn doorslaggevend zijn, vooral voor middelgrote en kleine bedrijven. Gregory Gruszka, directeur van SuperOffice hierover: *“De lage instapkosten en het niet hoeven inzetten van eigen IT resources zijn voor het MKB segment belangrijke argumenten om te kiezen voor een CRM op basis van software as a service, zeker in tijden van crisis. Huidige leveranciers zijn momenteel te duur voor klanten met 2 tot 10 licenties, maar indien zij een SaaS oplossing kunnen aanbieden, zullen deze klanten wel weer bereikbaar zijn. Het is dan ook logisch dat steeds meer leveranciers naast hun CRM oplossingen ook SaaS CRM aanbieden”.*

#### Over SuperOffice:

SuperOffice Benelux B.V. is sinds 1997 actief in Nederland en levert CRM oplossingen voor de business-to-business markt. Daarnaast biedt SuperOffice consultancy-diensten, gerelateerd aan strategische CRM vraagstukken, implementatie, integratie en opleiding. SuperOffice Benelux B.V. is een 100 procent dochteronderneming van het Noorse SuperOffice AS.

#### Over MarketCap:

MarketCap is het marketingadvies en market intelligence bedrijf voor de ICT-sector in de Nederland en België. MarketCap is een *“Marketing Capital Company”*. MarketCap staat voor *“Capture”* van marktinformatie, voor *“Capture”* van (potentiële) klanten en voor *“Capital”*, dat wat de marketing service van MarketCap haar klanten moet opleveren.

MarketCap heeft de exclusieve analyse rechten van de Benelux IT en telecommunicatie database (CiTDB) van Harte-Hanks, een database die ICT-informatie bevat van circa 43.300 bedrijven. In de praktijk betekent dit dat 99 procent van de bedrijven met 50 of meer werknemers in kaart gebracht zijn. De informatie in deze database wordt op een continue basis ververst, het geen betekent dat de *“database”* beschouwd kan worden als een vorm van *“continue marktonderzoek”* onder 43.300 vestigingen. Echter is hier geen sprake van een steekproef, maar is gewoon de markt in totaliteit (actueel) in kaart. Naast de Benelux rechten heeft MarketCap ook vergaande analyse rechten op de Europese database van Harte-Hanks, welke IT en telecommunicatie informatie van circa 180.000 bedrijven en instellingen bevat.

MarketCap beschikt over een groot netwerk van associates (ca. 50 markt en marketing deskundigen) om een zo breed mogelijke marktscope te hebben en te houden. Deze groep associates omvat voor wat betreft de IT en telecommunicatie sector zowel ICT-(deel)markt deskundigen als mede experts op verschillende toepassingsgebieden van IT en telecommunicatie.

#### Voor informatie:

##### **MarketCap Marketingadvies BV**

Raadhuisstraat 2c  
5131 AL Alphen (NB)  
Postbus 105  
5126 ZJ Gilze (NB)  
The Netherlands



navigator service for IT & Telecom

Tel.: +31(0)13 – 508 18 00

Fax: +31(0)13 – 508 18 99

Web: [www.marketcap.nl](http://www.marketcap.nl)

##### **Contactpersonen:**

Alfred den Besten  
Managing Partner

Ruud Alaerds  
Managing Partner

Tel.: +31(0)6.53.57.44.93

Mail: [adenbesten@marketcap.nl](mailto:adenbesten@marketcap.nl)

Tel.: +31(0)6.46.05.33.82

Mail: [ralaerds@marketcap.nl](mailto:ralaerds@marketcap.nl)