

Salesforce.com ya es líder en el mercado

CRM

Durante el pasado ejercicio, el mercado de **CRM (Customer Relationship Management)** experimentó un **crecimiento del 12,5 por ciento** y estuvo marcado por una feroz competencia, tal y como se desprende del último estudio publicado por **Gartner**. En cifras globales, el mercado generó un volumen de negocio de algo más de **18.000 millones de dólares**.



Salesforce.com superó a SAP en el mercado CRM durante 2012

Dicho crecimiento en porcentaje es tres veces superior al conseguido por el negocio del software empresarial en términos generales, lo que pone de manifiesto la especial relevancia que tiene el CRM como parte de la estrategia de las compañías para mejorar sus negocios.

Especialmente llamativa fue la demanda de la modalidad de **Software como Servicio (SaaS)**, que ha permitido a **Salesforce.com** situarse por primera vez como líder del segmento CRM al superar a **SAP**. Su crecimiento durante 2012, según cifras de la analista, fue del 26 por ciento, mientras que la multinacional alemana mantuvo sus ventas planas con respecto al ejercicio anterior.

Por su parte, **Oracle** mantiene al tercera posición al crecer un 7,8 por ciento, mientras que **Microsoft** (+26%) e **IBM** (39,4%) completan este particular Top 5 de fabricantes de CRM. Precisamente fue el Gigante Azul el que más creció en este segmento durante 2012.