



MARKETING – VENTE & INFORMATIQUE
12^{ème} Edition du Salon des Nouvelles Solutions pour la Relation Client

CNIT – PARIS LA DEFENSE – 24, 25, 26 SEPTEMBRE 2003

Organisée par Infopromotions du 24 au 26 septembre 2003, l'**Exposition-Conférences « MVI-SOLUTIONS »** ouvrira ses portes au CNIT Paris La Défense.

Cette manifestation totalement dédiée aux marchés de la gestion de la relation client (CRM), de l'e-marketing et du décisionnel, regroupera sur 8 000 m² d'exposition (*) 40 sociétés exposantes qui présenteront leurs nouvelles offres et solutions dans ces domaines **aux 4 000 visiteurs professionnels attendus.**

Parallèlement à l'exposition, se tiendront :

- **des conférences animées par des experts du marché**
- **des ateliers, réservés aux exposants et sponsors, qui seront intégralement dédiés à la présentation de produits.**

Cette deuxième lettre d'information fait un point sur :

- **le marché du CRM à l'horizon 2005**
- **la liste des exposants** (liste arrêtée au 12.05.2003)

Informations Exposants : Jean-Stefan QUET - Tél. 01 44 39 85 00
s.quet@infopromotions.fr

Informations Visiteurs : www.groupesolutions.com

Relations Presse : Marie-Christine FLAHAULT - Tél. 01 39 14 50 47
flahault@wanadoo.fr

() 8 000 m² d'exposition sur le plateau regroupant les salons MVI SOLUTIONS, ERP/ASP, e-PROCUREMENT et SYSTEMES & APPLICATIONS*

I - LE MARCHE DU CRM CONTINUE A CROITRE

Selon une étude du cabinet Aberdeen effectuée en partenariat avec RealMarket.com, **les dépenses relatives à la gestion de la relation client devraient reprendre en 2003, effectuant un saut de plus de 14% par rapport à 2002, à 15,4 milliards de dollars, principalement sur le second semestre.**

Autres conclusions : la pertinence des solutions très spécialisées chez les grands comptes, l'émergence des outils liés à la mobilité et le déplacement des budgets vers l'automatisation de la gestion des commandes clients, tandis que l'intégration CRM/SCM reste plus que jamais d'actualité et stratégique.

IDC estime que la croissance du secteur CRM, au plan mondial, s'effectuera au rythme annuel de 30 % d'ici 2005, pour atteindre à cette date un chiffre d'affaires de 14 milliards de dollars, générés par la vente d'applications d'automatisation des fonctions commerciales et marketing et de logiciels pour centres d'appels et services d'assistance clients.

Toujours selon IDC, si les outils de CRM ont enfin permis d'unifier la vision du client, la multiplication des canaux d'interaction avec ce dernier (téléphone, GSM, SMS, e-mail, WAP, internet, chat, voix sur IP...) remet sérieusement en cause cet acquis. Cette évolution accompagnée d'une croissance du nombre de clients pousse les entreprises à envisager la mise en œuvre de centres de contacts multimédias.

Après plusieurs années de forte croissance des investissements informatiques réalisés par les entreprises, 2002 a marqué une année de rupture qui se traduit par une nouvelle hiérarchisation des priorités applicatives. *Les entreprises recherchent avant tout à rapprocher la relation entre les projets mis en œuvre et la rentabilité à court terme.*

Les applications de gestion de la relation client ne sont pas encore majoritaires dans l'ensemble des PME répondantes, mais devraient bientôt l'être au vu des prévisions d'utilisation. Les PME du secteur informatique sont bien sûr les mieux équipées, tandis que, sans surprise, les PME de plus de 50 employés ont un taux d'équipement en outils de CRM de 11% plus important que leurs homologues dont l'effectif est en dessous de 50 collaborateurs.

Notons que 44% des PME ont réalisé des systèmes de gestion de la relation client à partir de développements spécifiques. Parmi les autres, utilisant donc le ou les solutions d'un éditeur, les outils Microsoft sont les seuls à se détacher de manière significative (dans 9% des cas).

L'analyse de données clients (62% du total des répondants, 64% des PME industrielles), **la gestion de la force de vente** (respectivement 54% et 78%) **et la gestion du support client** (45% et 36%) **sont les principaux domaines fonctionnels adressés par les PME ayant implanté une ou des solutions de CRM.**

Principalement utilisés dans l'industrie, **les ERP** (Enterprise Resource Planning ou Progiciels de Gestion Intégrés) **le sont également plutôt dans les PME de plus de 50 employés. Au total,** et malgré le biais introduit par la représentation forte du secteur informatique parmi les répondants à l'enquête, **ces outils sont moins utilisés dans les PME que les applicatifs CRM.**

II - EXPOSANTS ERP - E-PROCUREMENT - SYSTEMES & APPLICATIONS
MVI SOLUTIONS CRM
au 12 mai 2003

ACMI
ADDPI
ADP GSI
ADONIX
AG2L INFORMATIQUE
ALDON *
ALIZEE INFORMATIQUE*
AVENUE SOFTWARE
AURA
AXEL
BUSINESS CONNECTION*
BUYINGPACK*
CCMX
CEGID
CERAI INFORMATIQUE*
CGPMARKET .COM
CIC*
CLIPACK*
CRYSTAL DECISIONS*
CSB SYSTEM
CXP
DATABOROUGH
DEAL INFORMATIQUE
DIMENSIONAL INSIGHT*
DPII
EQUATION
ESKER
FRONTIS*
FRONTSTEP France
GAMMA SOFT*
GEAC ENTERPRISE SOLUTIONS
GENERIX
GIC
IBL
IBM*
IFS France

INTENTIA CONSULTING
INTERLOGICIEL
INTERSCAN
ISERIES NEWS
ISOFT *
JD EDWARDS
JOMAR SOFTCORP
INTERNATIONAL
KABA BENZING*
KBUY*
KDP INFORMATIQUE
KDS INTERNATIONAL*
KUHN ORGANISATION
LEFEVRE SOFTWARE
MAPPING
MICROSOFT BUSINESS SOLUTION
MISSLER SOFTWARE
ORDIROPE
OREGRAM
PEOPLESOFT
PLANISWARE
PMI SOFT
PRODAXIS
PROGINOV*
PYRA SOLUTIONS
QUALIAC
RESOLUTION INFORMATIQUE SA
SAGE
SAP*
SARATOGA SYSTEMS*
SBI SCOD
SELLIGENT*
SILVERPROD *
SOURCINGPARTS.COM
SUN LOGICIELS*
SYSTEMOBJECTS

* en cours de confirmation