



El Descenso Del Mercado De Aplicaciones CRM Enmascara El Aumento De La Participación En El Mismo de Diversos Proveedores Enfocados, Dice IDC Latin America

MIAMI, FLORIDA – 6 de Mayo, 2003 - Según un reporte de IDC Latin America recién publicado, el mercado de aplicaciones CRM decayó un 17% a USD \$75.1 millones, aunque se espera su recuperación en el 2003. Hubo movimientos significativos de proveedores que operan este segmento de software, siendo la más notable la drástica caída en ingresos del líder del mercado (Siebel), la irrupción de fuertes proveedores locales y la aparición de JD Edwards, quien fue capaz de establecer una pequeña pero efectiva cabeza de playa. Asimismo, los proveedores sustentados en portafolios más amplios o que enfocaron esfuerzos en diferentes segmentos experimentaron un éxito relativo, trayendo como resultado nuevos líderes de mercado en dos de los seis países principales contemplados en el reporte.

“A pesar de la contracción en el tamaño del mercado en su conjunto, continúa creciendo la demanda subyacente de aplicaciones CRM en ciertos segmentos, como evidencian proveedores locales que aumentaron las ganancias en sus países de origen a pesar de desafíos económicos en el 2002, como fue la caída de la moneda”, indica Darren Ware, analista de investigación en IDC Latin America y autor del informe. Este declive se debió mayormente a un grupo selecto de proveedores individuales enfocados en un segmento, contrastando tal desempeño con otros vendedores globales (tales como SAP, Oracle o peopleSoft) que se concentraron en un conjunto de aplicaciones y/o en tecnología complementaria y aumentaron su participación en el mercado.