

## MARCHÉ DES SOLUTIONS DÉDIÉES À L'EXPÉRIENCE CLIENT EN FRANCE, 2018-2020

MARKESS by exægis évalue à 4,5 milliards d'euros le marché des solutions liées à l'expérience client et des services associés pour l'année 2018, soit une croissance de +9,8% par rapport à 2017. La dynamique de ce marché devrait se maintenir d'ici 2020 avec une croissance estimée de +8,5% en moyenne annuelle. Ce marché adresse un périmètre large qui englobe 6 grands segments de marché très différents et aux évolutions contrastées face aux changements profonds qui s'opèrent avec les usages digitaux : solutions de CRM & SFA, de CIM (Customer Interactions), de marketing, de e-commerce/m-commerce et de e-paiement, de gestion de contenus, ou encore de traitement et d'analyse de données.

### AU SOMMAIRE DE CETTE ANALYSE

- L'innovation au cœur de l'écosystème RH
- Analyse du marché et de ses grandes tendances d'ici 2020
- Statistiques générales du marché, 2015-20
- Ventilation du marché par grand segment (licences, SaaS/Cloud, services, BPO)
- Poids dans le marché des logiciels et services IT, 2014-2018
- Ventilation du marché des logiciels et des solutions SaaS/Cloud, 2018
- Evolution du marché des éditeurs de solutions, 2015-20
- Statistiques du marché liées à l'expérience client par grand segment, 2018-20
- Ventilation du marché 2018 selon les 6 segments de MARKESS
- Statistiques du marché par grand segment fonctionnel, 2015-20
- Marché des solutions de CRM & SFA, 2018-20
- Marché des solutions de CIM, 2018-20
- Marché des solutions de Marketing, 2018-20
- Marché des solutions d'Attribution Marketing, 2018-20
- Marché des solutions de DPM/CDP, 2018-20
- Marché des solutions de BPO, 2018-20
- Ventilation du marché par grand secteur d'activité, 2018
- Statistiques du marché par grand secteur d'activité, 2015-20
- Ventilation du marché selon les cibles de clientèle (B2C, B2B), 2018
- Statistiques du marché selon les cibles de clientèle (B2C, B2B), 2015-20
- Ventilation du marché à destination des PME, 2018
- Réconciliation des statistiques entre les versions 2017 et 2018
- Périmètre du marché analysé
- Méthodologie

## MÉTHODOLOGIE

Pour le calcul des chiffres de marché et des prévisions, MARKESS by exægis procède à des extrapolations sur les bases de modélisations établies depuis plusieurs années. Les données de marché sont modélisées par MARKESS by exægis à partir de différentes sources : entretiens qualitatifs téléphoniques ou en face-à-face auprès des offreurs du marché, analyse de rapports annuels, enquêtes en ligne conduites auprès d'un échantillon d'offeurs du marché, recherche secondaire sur le web et auprès de bases de données tierces, rapports en lien avec le sujet traité, retours de décideurs sur les prestataires auxquels ils font appel pour leurs projets...

Les modélisations mises au point par MARKESS by exægis pour évaluer et décomposer un marché sont ajustées en tenant compte de différents paramètres, qu'ils soient d'ordres économiques, conjoncturels ou liés à l'évolution de la demande des entreprises dont un suivi permanent est effectué au moyen de diverses enquêtes annuelles. Elles tiennent aussi compte des mutations de l'offre et des mouvements intervenus entre prestataires actifs sur le marché (concentration, fusion, liquidation...).

---

## LES PROGRAMMES MARKESS BY EXÆGIS



**Arnold Aumasson**  
Consultant senior  
& Resp. du programme  
CMO – Expérience client

Les analyses associées au programme CMO s'appuient sur plusieurs centaines d'interviews annuelles de décideurs ainsi que de prestataires. Elles permettent, avec les données de marché, de comprendre l'état de l'art du marché et d'anticiper les grandes tendances à court terme (moins de 2 ans). L'étude sur le zoom commerce connecté fait partie du programme CMO de MARKESS dédié à l'expérience client et aux stratégies digitales.

## BON DE COMMANDE

- Étude livrée au format Présentation Powerpoint (plus 25 pages de données commentées)
- Licence pour 5 utilisateurs internes
- Prix : **2.500 euros H.T**

### **MARKESS by exægis propose aux clients de ses études un éventail de services additionnels sur devis**

- **Décideurs dans les entreprises** : abonnement au portail d'études, benchmark de maturité digitale, workshop interne avec l'analyste, support à l'identification des acteurs du marché,...
- **Responsables chez les prestataires** : abonnement au portail d'études, infographie, intervention lors d'événements clients ou prospects, réalisation de livre blanc, recherche de partenaires,...

### **Conditions de livraison et financières :**

Facturation et paiement à la commande,

Livraison à réception du règlement

### **Coordonnées bancaires MARKESS by exægis – Société Générale**

FR76 3000 3031 7000 0203 0845 085  
SOGEFRPP

### **Licence d'utilisation**

Pour l'ensemble de ses publications, MARKESS by exægis consent au Client une licence d'utilisation pour les informations payantes et pour lesquelles le Client aura réglé le prix tel que mentionné avant consultation des dites informations. La licence d'utilisation ainsi établie confère au Client un droit d'usage privé, non exclusif sur les informations consultées par le Client et dont il aura payé le prix. La licence d'utilisation ne donne pas un droit d'usage collectif mais un droit d'usage strictement limité au nombre de collaborateurs de l'Entreprise Cliente spécifié par le Contrat. Toute mise en réseau, toute rediffusion, sous quelque forme que ce soit sont interdites.

Le Client accepte de contrôler l'accès à l'information fournie pour empêcher toute divulgation non autorisée constituant une infraction au présent accord. MARKESS by exægis apporte tout le soin possible à la préparation des informations délivrées dans le cadre du présent accord et estime que les informations présentées sont correctes. Cependant, MARKESS by exægis ne peut être tenue pour responsable d'aucune perte ou frais qui pourraient résulter d'une omission ou d'une inexactitude dans les informations fournies. MARKESS by exægis se réserve le droit de changer ou modifier le contenu du programme en le signifiant au préalable du client. L'information délivrée étant la propriété de MARKESS by exægis, elle est sous la protection des copyrights.

### **Autorisation du client**

Nom \_\_\_\_\_

Fonction \_\_\_\_\_

Société \_\_\_\_\_

Date \_\_\_\_\_

### **Signature et cachet**

