



# MICROSOFT DYNAMICS - TENDANCES



EXTRAIT - ÉTUDE DYNCLUB Q1 2021

## MAINTIEN & AUGMENTATION DES INVESTISSEMENTS EN 2021



Le parc client Microsoft Dynamics (ERP & CRM) souhaite maintenir et développer ses investissements sur les solutions de l'éditeur. Seuls 6% prévoient un arrêt des investissements en 2021, et 14% une baisse. Les prévisions sont significativement plus encourageantes que la moyenne du marché ERP et s'apparentent au marché CRM. Parallèlement, 33% de ces mêmes clients prévoient une baisse de leurs autres investissements IT.

## AUGMENTATION DES EXIGENCES



Le parc client Microsoft Dynamics (ERP & CRM) se montre plus exigeant envers ses prestataires. Il suit une tendance générale du marché (voir *Panorama ScoreFact - Market Trends ERP mid-market 2021*). La période de crise ne remet pas en cause les investissements mais introduit de nouvelles exigences. Les directions sont plus difficiles à convaincre. Budgets, ROI, engagement qualitatif, satisfaction réelle des clients, respect des budgets et des délais doivent être démontrés. Le parc client Dynamics (mid-market) est cependant toujours sensiblement moins exigeant que les segments supérieurs et inférieurs.

## FACTEURS D'ENGAGEMENT

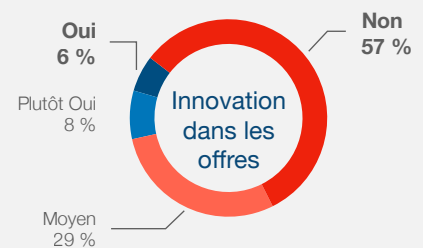
- 1 NOUVELLES FONCTIONNALITÉS 93%
- 2 ROI ÉVIDENT À COURT TERME 57%
- 3 ARGUMENTS POUR LA DIRECTION 41%
- 4 GARANTIES DE BON DÉROULEMENT 31%

Les projets 2021 sont incrémentaux, reposant sur un apport de fonctionnalités par l'éditeur, mais également le packaging d'offres adaptées, par les intégrateurs.

Le ROI à court terme doit être évident et argumenté. La sécurité de chaque projet et de son investissement doit être démontrée.

L'écosystème Dynamics bénéficie d'un environnement économiquement favorable, mais les clients révèlent une innovation faible dans les offres qui leur sont proposées.

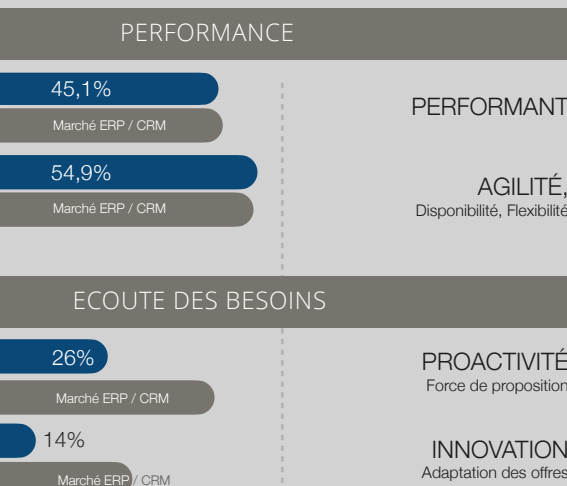
Il en résulte, à l'issue de 2020, une dégradation de la valeur ajoutée (perçue) des prestataires et un risque d'attrition (43% des clients ont prévu de changer de prestataire ou son ouverts au changement). Les intégrateurs innovants peuvent combler ce besoin et bénéficier de cette opportunité.



## MANQUE D'INNOVATION DE L'ÉCOSYSTEME

Durant la période de crise, 2020

[www.ScoreFact.com](http://www.ScoreFact.com)



**VOTRE PRESTATAIRE S'EST-IL DISTINGUÉ POSITIVEMENT EN 2020**

OUI 32,5%  
MOYEN 28,6%  
NON 38,7%

## 33% DES CLIENTS A L'ÉCOUTE d'approches plus innovantes

