



Markess vendor score[®]

ERP pour les PME et ETI

Synthèse des résultats :

sage X3

Édition 2022

markess.
by exægis

Sommaire

- 01** Le Markess Vendor Score®
- 02** Préface
- 03** Synthèse des résultats
- 04** Résultats marquants
- 05** À propos de Markess by Exægis
- 06** Méthodologie



Le Markess Vendor Score®

Le **Markess Vendor Score®** est l'outil d'analyse et de benchmark de la satisfaction des clients sur les solutions et services numériques délivrés par leurs fournisseurs.

L'outil analyse les retours des utilisateurs sur une 30aine de critères dont les principaux liés à la recommandation, la satisfaction globale, la facilité d'implémentation, l'expérience client ou le rapport qualité-prix. Ces critères se déclinent en plusieurs versions pour adresser les différents segments de marché du numérique en France.

ERP pour les PME et ETI Édition 2022

Ce **Markess Vendor Score®** est consacré aux solutions ERP pour les PME et ETI. Les résultats présentés se fondent sur une enquête conduite durant le 4^{ème} trimestre 2021 auprès de 97 décideurs français, qui ont chacun évalué leur satisfaction vis-à-vis de leur ERP sur 26 critères. Les critères d'appréciation ont été définis selon l'expérience des analystes Markess quant au choix et à l'utilisation d'un ERP.

L'ERP, une opportunité pour les PME et ETI

Le rôle de l'ERP est stratégique dans la transformation numérique des ETI et PME. Le progiciel de gestion intégré leur apporte un avantage concurrentiel dans leur gestion de la relation client et de leur performance opérationnelle. Véritable colonne vertébrale de leur système d'information, l'ERP est l'outil de pilotage des dirigeants des ETI et PME.

Les PME se caractérisent par des besoins spécifiques selon leur secteur d'activités. La propension de ces entreprises à s'équiper d'une solution de gestion intégrée (ERP) adaptée y est plus forte que chez les Grands Comptes qui composent plus volontiers avec des solutions de type « best of breed ». Le choix de s'équiper d'un ERP est un enjeu primordial, d'autant plus qu'il intervient fréquemment lors des phases de croissance de l'entreprise, pour accompagner et piloter celle-ci.

Les principaux obstacles de gestion auxquels se heurtent les entreprises sont la difficulté d'obtenir des données et informations fiables, de disposer d'interfaces accessibles aux différentes fonctions de l'organisation ou encore de rationaliser leurs processus.

Optimiser la gestion des informations est un enjeu stratégique dans le développement d'une entreprise, notamment en coordonnant ses différents services.

Les solutions d'ERP permettent aux organisations de concentrer leurs données d'activités afin d'être plus réactives, efficaces et compétitives. Cela concerne la gestion de la production, la gestion des affaires (de la facturation aux dépenses jusqu'aux engagements), du stock (logistique), des finances, ... Ces solutions intégrées offrent les avantages de centraliser les données, de standardiser les processus et de faciliter une gestion plus globale des activités de l'entreprises. Elles sont structurantes et peuvent être toutefois complexes à implémenter et à mettre à jour, notamment pour les versions déployées sur site ('on premise') ou du fait de langages de programmation mal maîtrisés par les clients.

L'ERP, une opportunité pour les PME et ETI

Le choix d'un ERP par les PME et ETI repose principalement sur le rapport Qualité – Prix, la facilité d'implémentation, la qualité et la disponibilité du support utilisateur, la stabilité et la robustesse voire les aspects liés à la conformité réglementaire et à la sécurité. Autant de critères de choix qui vont nourrir la satisfaction globale des utilisateurs et leur propension à la recommander auprès de leurs pairs.

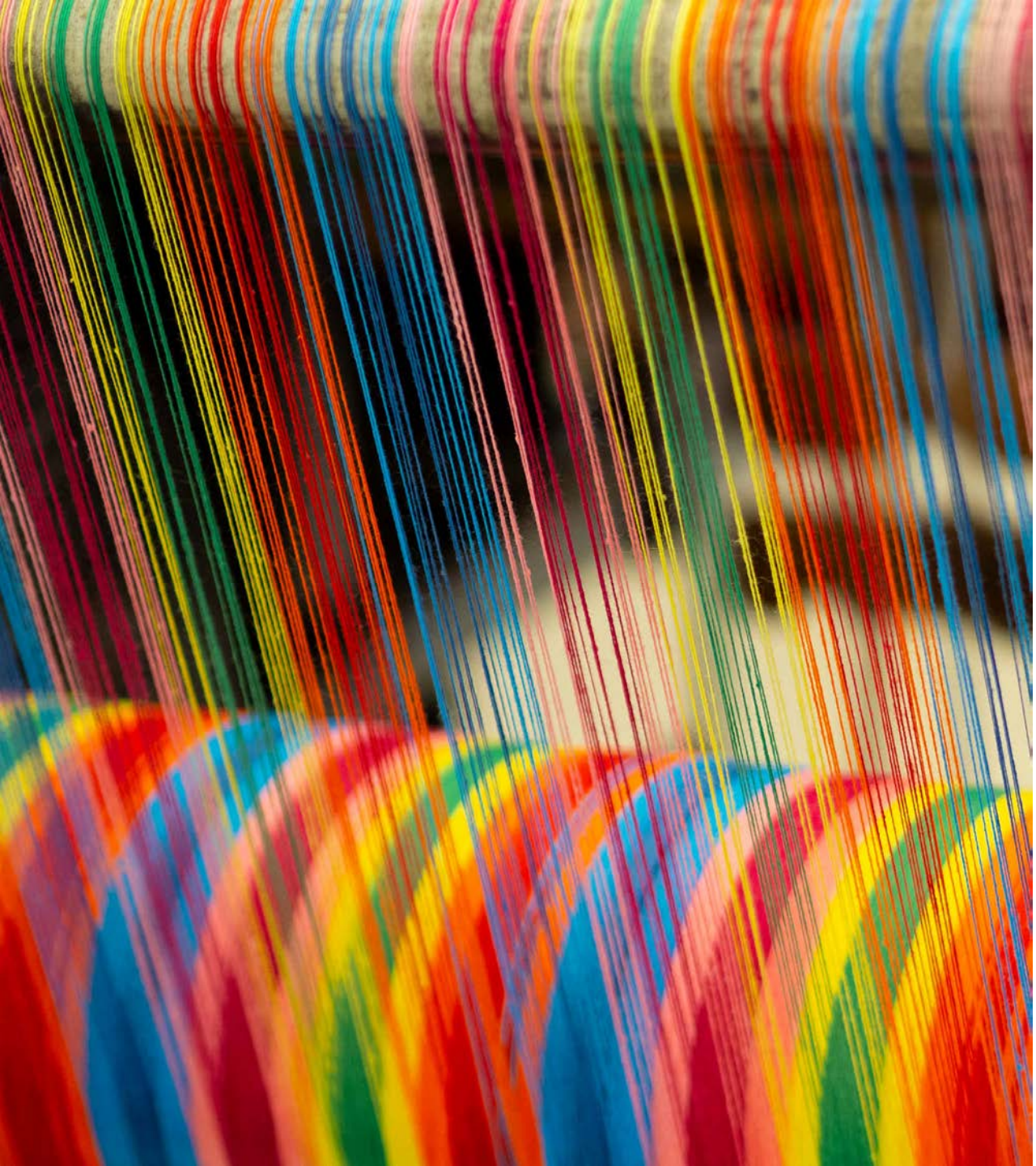
Les ERP doivent être en mesure d'assurer une expérience utilisateur satisfaisante, notamment à travers l'adaptation aux spécificités du secteur d'activité, le respect des règles de comptabilité, d'être performant, intuitif et ergonomique, d'apporter des bénéfices métier tels que l'accélération de l'activité, la traçabilité des produits, le suivi d'indicateurs métiers et de disposer d'un support disponible et intelligible.

Les ERP doivent également apporter une couverture fonctionnelle étendue pouvant inclure la gestion financière, la gestion de la chaîne d'approvisionnement, la production, la gestion à l'affaire, ainsi que des reporting et analyses métier.

Ils doivent répondre à des enjeux techniques comme la stabilité, la robustesse, l'évolutivité (avec la possibilité de faire des paramétrages), une facilité d'administration et d'implémentation, être vecteur d'innovation et pour répondre aux besoins des plus petites organisations, proposer un mode de déploiement SaaS (pour profiter de tous les apports d'un ERP dans le Cloud : plus d'accessibilité, des mises à jours permanentes, moins de gestion des infrastructures). Son Interopérabilité avec les autres solutions de l'entreprise, voire des sources de données externes, ses jeux d'APIs à disposition et l'étendue de l'écosystème de partenaires de la solution sont également à prendre en considération.

La gestion des données traitées par l'ERP doit être conforme à la législation, et respecter la sécurité et la confidentialité, afin d'être exploitées et valorisées pour construire et les indicateurs métiers ou RSE.

Aurélie Leleu, Senior Analyst, Markess

A close-up photograph of a textile loom, showing numerous vertical threads in a variety of colors including red, blue, yellow, green, and pink. The threads are slightly out of focus, creating a sense of depth and texture.

Synthèse des résultats

Vendor Score ERP PME et ETI

sage X3

Édition 2022

markess.
by exægis

Synthèse des résultats : Sage X3



Indicateurs

3 fois **Excellent**

8 positions de **Leader**

11 **Scores** supérieurs ou égaux aux autres ERP dont 4 sur les indicateurs clés



Satisfaction

89%

des décideurs interrogés sont **satisfaits** ou **très satisfaits** de la solution utilisée



Qualité-Prix

94%

des décideurs interrogés considèrent le rapport Qualité-Prix **Excellent** ou **Très bon**

Comparé à une moyenne de 73% pour les autres ERP



Score Global

80/100

Excellente note globale obtenue par la solution Sage X3 sur l'ensemble du Markess Vendor Score

Synthèse des résultats : Sage X3

%😊 NPS

1^{er}

Les utilisateurs de Sage X3 **recommandent fortement** la solution à leurs homologues et la placent n°1 parmi les ERP du marché

NPS: 'Net Promoter Score', pourcentage de clients qui évaluent leur probabilité de recommander un produit, un service.

📅 Facilité d'implémentation

84%

des décideurs interrogés s'estiment **satisfait** ou **très satisfaits** par la facilité d'implémenter la solution Sage X3

Comparé à une moyenne de 69% pour les autres ERP

👤 Service Support

85%

des utilisateurs et décideurs considèrent le support et service client comme **Bon** à **Très bon**

Comparé à une moyenne de 79% pour les autres ERP

L'avis de Markess

Placé 3 fois Excellent et 5 fois Leader par les décideurs utilisateurs sondés lors de l'enquête, Sage X3 obtient d'excellents résultats dans le Vendor Score. Des notes convaincantes sur de nombreux critères d'appréciation, dont les principaux, participent également à asseoir sa position de fournisseur leader sur le marché des ERP en offrant des atouts sensibles à ses clients. La conformité réglementaire, l'adéquation avec la comptabilité française, la facilité d'implémentation, l'écosystème de partenaires ou encore une bonne stabilité participe au fort niveau de satisfaction et poussent les décideurs à recommander la solution.



Résultats déterminants

Indicateurs marquants et
verbatim

sage X3

Vendor Score ERP PME et ETI

Édition 2022

markess.
by exægis

Résultats marquants de Sage X3

Score global : 80/100



Facilité d'implémentation

**Recommandation utilisateurs
(NPS)**

**Adéquation avec la comptabilité
française**

L'avis de Markess

La solution ERP Sage X3 reçoit des évaluations très significativement supérieures à la moyenne des autres ERP du marché sur trois des indicateurs analysés ce qui lui confère ces trois reconnaissances du Markess Vendor Score. Au-delà d'une implémentation jugée aisée et de la bonne adéquation avec les règles de comptabilité française, c'est un faisceau de bons scores qui permet à Sage X3 d'être la solution la plus recommandée du marché.

Résultats marquants de Sage X3

Score global : 80/100



Rapport qualité-prix

Satisfaction Client (CSAT)

Stabilité & Robustesse

Etendue de l'écosystème de partenaires

Conformité législative et réglementaire

L'avis de Markess

Les décideurs interrogés place Sage X3 comme Leader sur les indicateurs de stabilité et robustesse, sur la conformité législative et réglementaire et sur l'étendue de l'écosystème de partenaires. Ces aspects sont fondamentaux lors de la mise en œuvre et de l'utilisation d'une solution d'ERP, tant sur l'accompagnement du client que sur la confiance qu'il peut avoir dans la solution intégrée. Au-delà, le rapport qualité-prix jugé très bon participe à ce haut niveau de satisfaction client.

Verbatims utilisateurs : Sage X3

“ La solution convient parfaitement à nos besoins et l'ensemble est très rapide. ”

DSI – Commerce & distribution

“ Très satisfaite de son utilisation. ”

Direction générale - Pharmaceutique

“ Une très bonne adaptation à notre environnement, qualité de l'intégration ”

Directeur Administratif et Financier

“ Le logiciel a été très simple à implémenter dans notre système informatique. ”

DSI – Commerce & distribution

“ Nous sommes globalement très convaincus par la solution. ”

DSI – Life Sciences

Verbatims utilisateurs : Sage X3

“ Excellent produit. ”

Direction R&D - Services aux entreprises

“ Sage X3 est fiable et facile d'utilisation. ”

DSI - Aéronautique

“ La sécurité des données est garantie. ”

DSI -Commerce & distribution

“ Le support technique est rapide, disponible et efficace. ”

DSI - Aéronautique

“ Le logiciel convient parfaitement à notre activité. ”

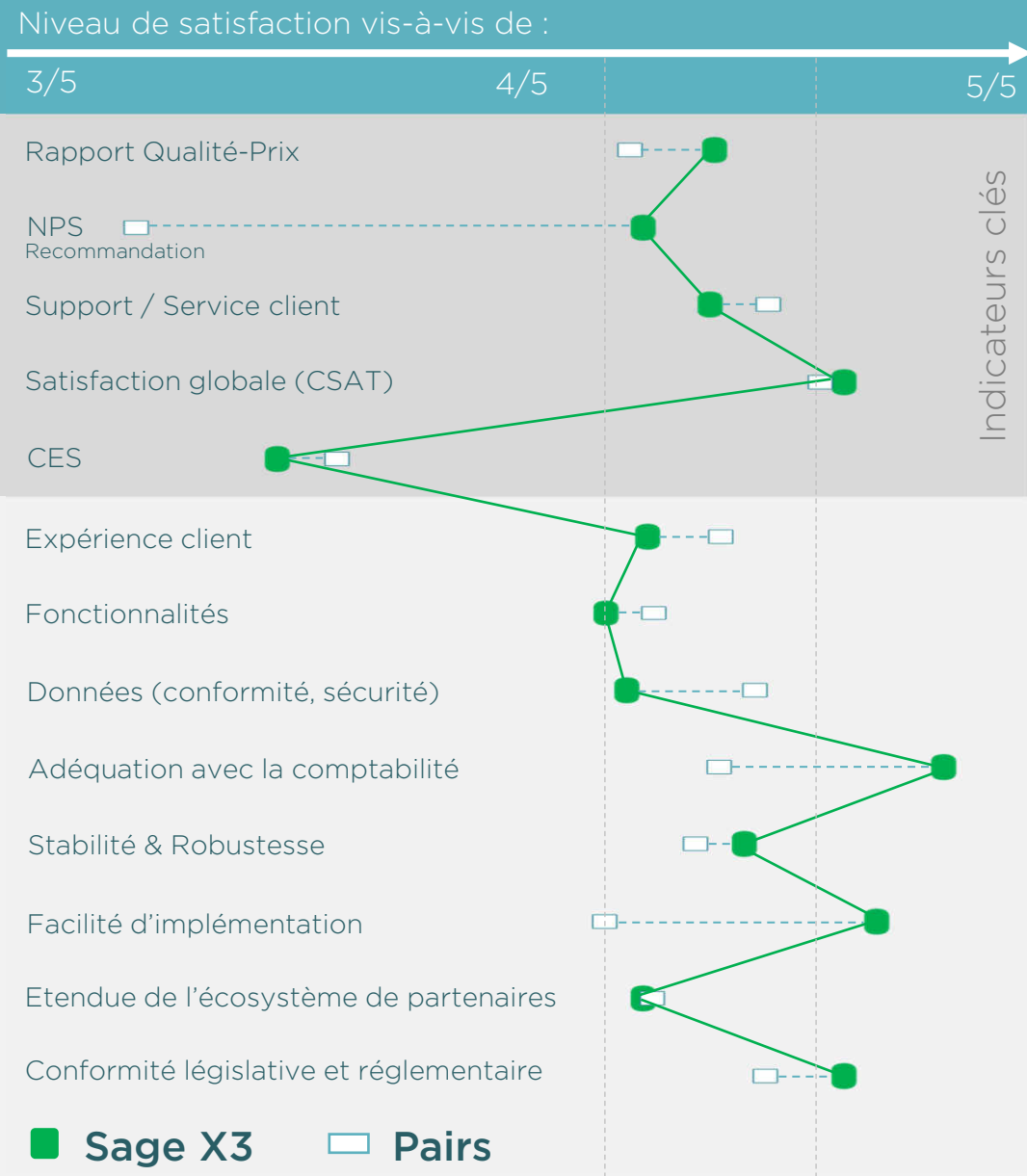
DSI - Opérateurs & Utilities

Livret détaillé

Vendor Score ERP PME et ETI

sage X3





Extrait des résultats marquants

L'avis de Markess

L'enquête 2022 du Markess Vendor Score a été menée sur une centaine de décideurs qui ont chacun donné leur avis sur la solution ERP qu'ils utilisent dans leur organisation. Des résultats de l'analyse de l'enquête se détache un groupe de pairs proposant des solutions concurrentes au positionnement toutefois proche. Il s'agit des solutions ERP dédiées aux PME et ETI proposées par les sociétés SAP, Cegid, Oracle et Microsoft.

Les résultats du groupe de pairs présentent plusieurs enseignements. Tout d'abord des niveaux de satisfaction sur les différents indicateurs sont sensiblement plus élevés que sur d'autres solutions logicielles (CRM, Gestion de la paie, Call center, ...) et avec une forte concentration de notes proches de 4 sur 5. Cela démontre le haut niveau d'exigence des fournisseurs de progiciels de gestion intégrée et la reconnaissance de cette exigence par les utilisateurs. Cela démontre par ailleurs à quel point il est difficile pour un éditeur de s'établir sur le marché et conquérir de nouveaux clients. Les sources de différenciation sont ténues et les fournisseurs se doivent de proposer une solution à la fois innovante, stable et adaptée au secteur d'activité, un large panel de fonctionnalités et un respect des normes, un accompagnement et un support réactif comme une expérience utilisateur réussie.

Les indicateurs clés retenus dans le Vendor Score condensent l'appréciation qu'ont les décideurs de PME et ETI vis-à-vis de leur ERP et mettent en avant la solution Sage X3 en la recommandant massivement à leurs homologues.

Score Global



Sage X3 obtient le score global de 80/100 supérieur à celui obtenu par les autres solutions du marché (78/100 pour ces dernières).

Ce score est obtenu à partir des évaluations réalisées par les utilisateurs des solutions, appartenant à des sociétés de 100 à 5 000 salariés. Les 26 indicateurs du Markess Vendor Score pondérés selon l'importance de l'indicateur (indicateur clé ou non) participent à construire le score global.

Au total, Sage X3 obtient des évaluations supérieures ou égales à la moyenne des autres ERP sur 11 critères :

- Rapport Qualité - Prix
- Recommandation client
- Support / Service client
- Satisfaction client
- Adéquation avec la comptabilité française
- Disponibilité et compréhensibilité du support
- Stabilité et robustesse
- Facilité d'implémentation
- Etendue de l'écosystème de partenaires
- Conformité législative et réglementaire
- Couverture fonctionnelle

Satisfaction client (CSAT)

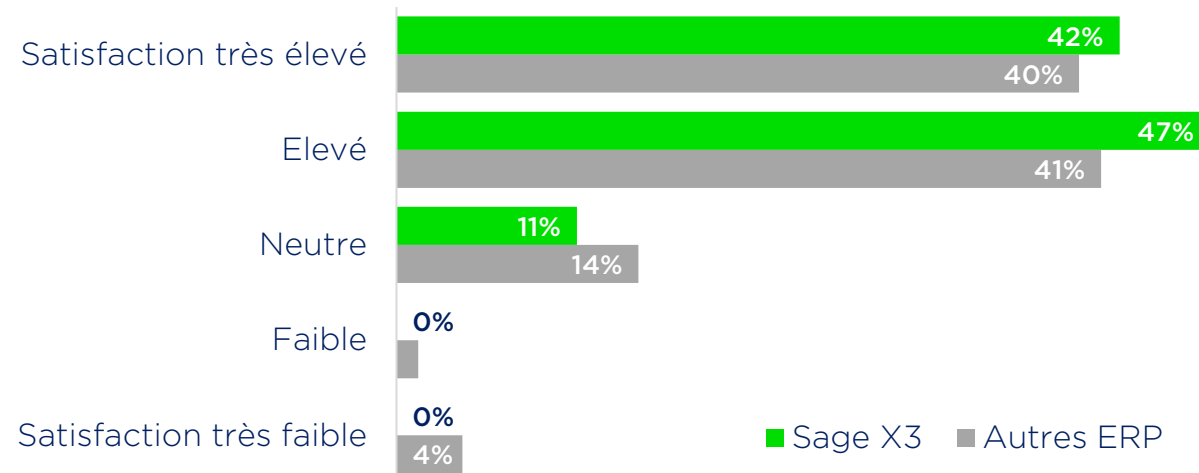
Indicateur clé



Evaluation sur une échelle de 1 à 5 du critère où :
1 = évaluation très faible ; 5 = évaluation très élevée

Leader sur l'indicateur « Satisfaction client » (Satisfaction vis-à-vis de l'expérience avec la solution, CSAT), Sage X3 obtient une évaluation moyenne de 4,3/5, se situant au-dessus de la moyenne des notations obtenues pour les autres solutions évaluées et au dessus de ses pairs.

Les utilisateurs de Sage X3 se montrent satisfaits à très satisfaits pour 89% d'entre eux. (versus 81% pour les autres ERP). Aucun n'exprime de satisfaction faible à très faible. (versus 5% pour les autres ERP)



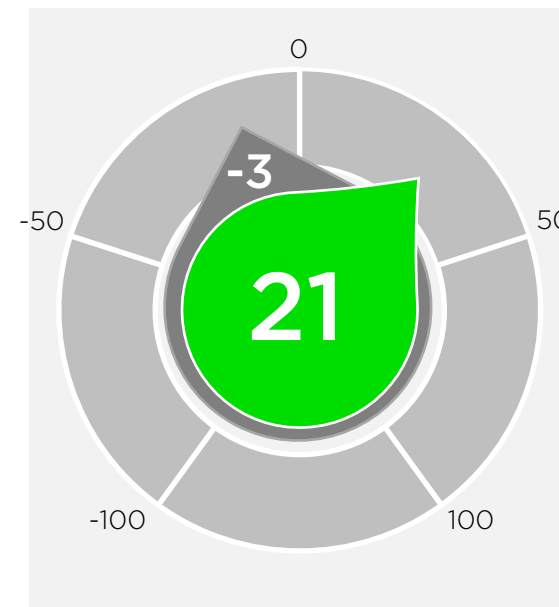
Recommandation Client (NPS)

Indicateur clé



Excellent sur l'indicateur « Recommandation Client » (NPS - Net Promoter Score, probabilité à recommander le prestataire auprès de pairs), Sage X3 obtient une évaluation supérieure à 8% de la moyenne des autres ERP sur ce segment.

NET PROMOTER SCORE (NPS) DES ÉDITEURS DE SOLUTIONS ERP :



Note sur 5 pour la probabilité à recommander le prestataire auprès de pairs (Net Promoter Score - NPS) sachant que pour un NPS compris entre : -51 et -100, une note de 0 est délivrée ; -50 et -25, une note de 1 est délivrée ; -24 et -10, une note de 2 est délivrée ; -9 et 10, une note de 3 est délivrée ; 11 et 50, une note de 4 est délivrée ; 51 et 100, une note de 5 est délivrée

Rapport Qualité - Prix

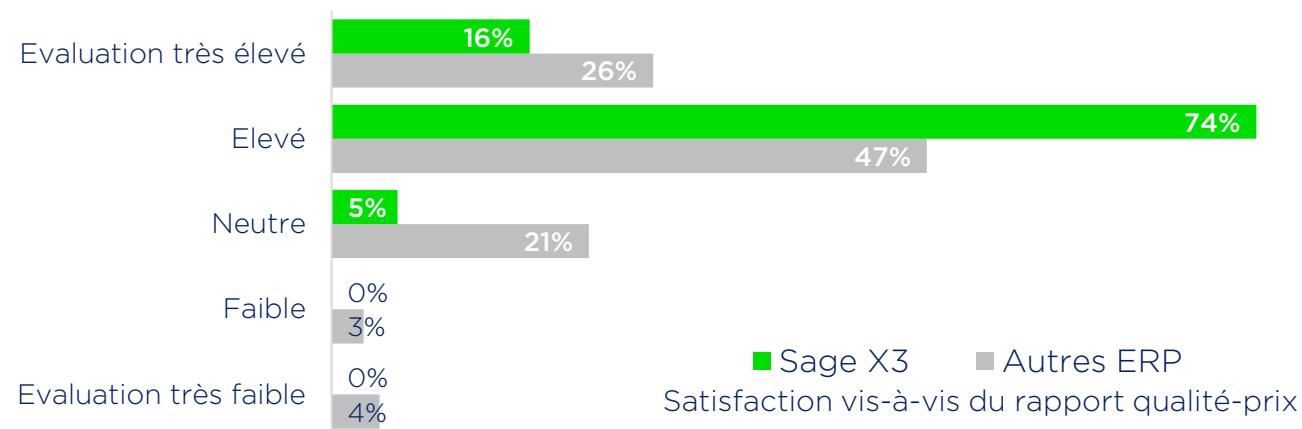
Indicateur clé



Evaluation sur une échelle de 1 à 5 du critère où :
1 = évaluation très faible ; 5 = évaluation très élevée

Leader sur l'indicateur « Rapport qualité-prix », les utilisateurs de Sage X3 soulignent le bon rapport qualité - prix de la solution, avec une évaluation au-delà de 2% de l'évaluation moyenne des autres ERP sur ce critère.

94 % des utilisateurs de Sage X3 se montrent satisfaits à très satisfaits du rapport Qualité - Prix de leur solution. (versus 73% pour les autres ERP). Aucun n'émet d'avis défavorable sur cet indicateur. (versus 7% pour les autres ERP)



Adéquation avec la comptabilité française

Indicateur relatif à l'expérience client

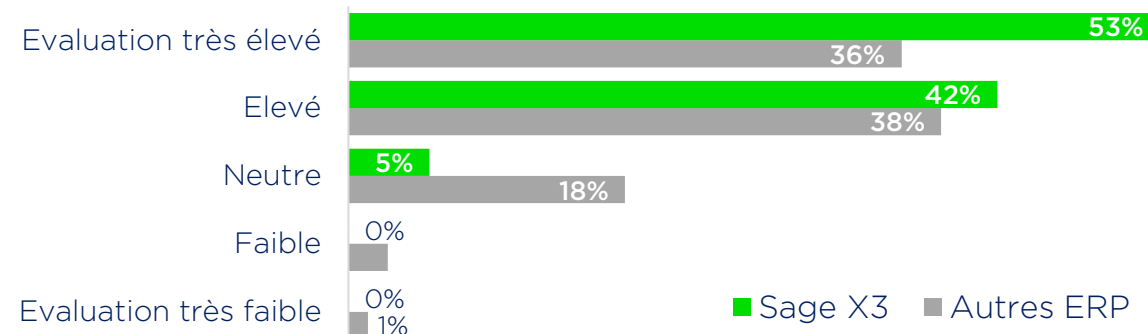


Evaluation sur une échelle de 1 à 5 du critère où :
1 = évaluation très faible ; 5 = évaluation très élevée

Excellent sur l'indicateur lié à l'adéquation avec la comptabilité française, Sage X3 obtient une évaluation de 4,5/5, supérieure de 8% par rapport à la moyenne des autres ERP.

La création de Sage X3 en France reste un atout quant à son adéquation à la comptabilité française, avantage conséquent durant le momentum sur la facturation électronique en France. En effet, ce développement en France rend la solution nativement adaptée à la comptabilité française. Par ailleurs, la R&D également située en France permet de suivre de près les évolutions sur la facture électronique obligatoire inter-entreprises.

95% de utilisateurs répondants pour Sage X3 sont satisfaits à très satisfaits de son adéquation à la comptabilité française. (versus 74% pour les autres ERP). Aucun répondant n'évalue faiblement ou très faiblement ce critère. (versus 4%)



Stabilité et robustesse

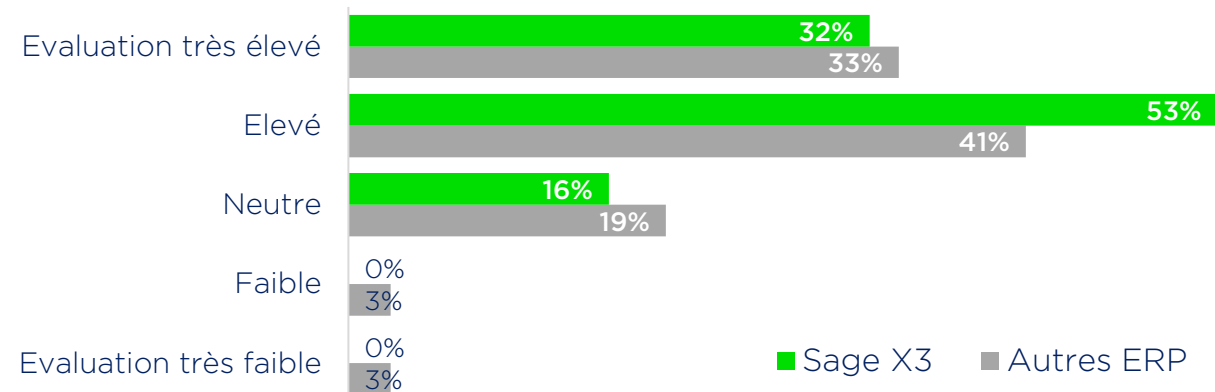
Indicateur relatif aux fonctionnalités et à la technique



Evaluation sur une échelle de 1 à 5 du critère où :
1 = évaluation très faible ; 5 = évaluation très élevée

Leader sur l'indicateur « Stabilité et robustesse », Sage X3 est évalué 4,2/5 par ses utilisateurs, évaluation supérieure de plus de 2% par rapport à la moyenne des autres ERP.

85% des utilisateurs de Sage X3 notent positivement à très positivement la stabilité et la robustesse de la solution. (versus 74% des autres ERP). Aucun ne trouve de faiblesse à cet indicateur. (versus 6% pour les autres ERP).



Facilité d'implémentation

Indicateur relatif aux fonctionnalités et à la technique

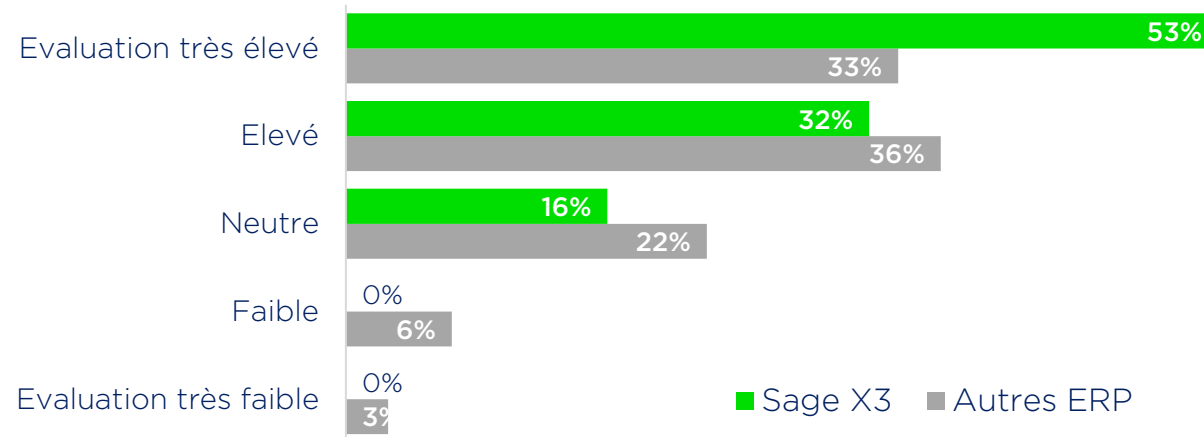


Evaluation sur une échelle de 1 à 5 du critère où :
1 = évaluation très faible ; 5 = évaluation très élevée

Excellent sur l'indicateur relatif à la facilité d'implémentation, Sage X3 est évalué 4,4/5 par ses utilisateurs, évaluation très supérieure à la moyenne des autres ERP.

85% des utilisateurs valorisent la facilité d'implémentation de Sage X3. (versus 69% pour les autres ERP). Aucun n'estime faiblement cet indicateur. (versus 9% pour les autres ERP)

La facilité d'implémentation est en particulier soulignée dans les verbatims des utilisateurs de Sage X3.



Etendue de l'écosystème de partenaires

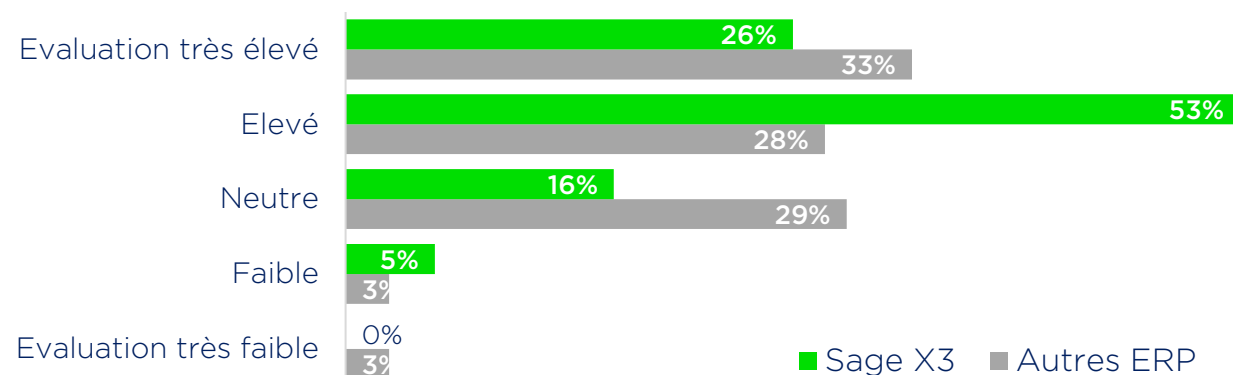
Indicateur relatif aux fonctionnalités et à la technique



Evaluation sur une échelle de 1 à 5 du critère où :
1 = évaluation très faible ; 5 = évaluation très élevée

Leader sur l'indicateur « Etendue de l'écosystème partenaires », Sage X3 obtient un score supérieur à la moyenne des autres ERP. Le réseau dense et réparti de partenaires intégrateurs est ici mis en avant.

79% des utilisateurs de Sage X3 considèrent l'écosystème de partenaires comme étendu. (versus 61% pour les autres ERP). 5% ne perçoivent pas cette étendue de l'écosystème de Sage X3. (versus 6% pour les autres ERP)



Conformité législative et réglementaire

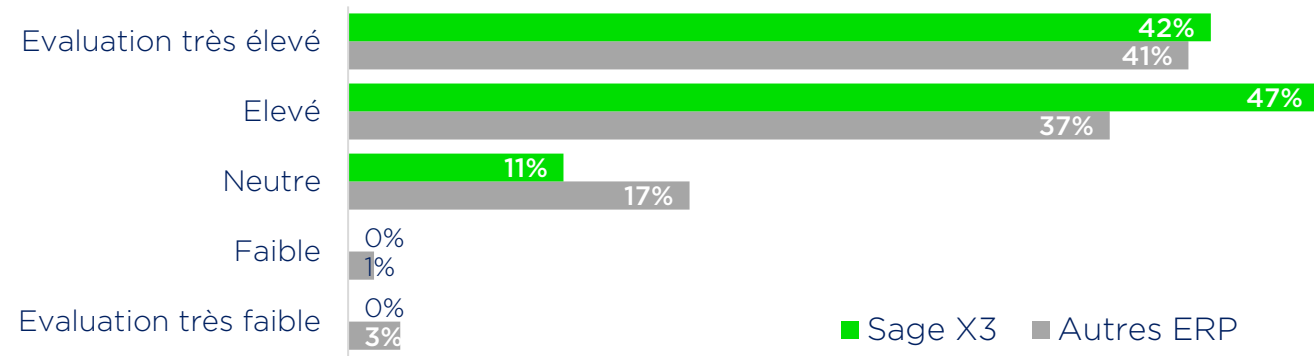
Indicateur relatif aux données



Evaluation sur une échelle de 1 à 5 du critère où :
1 = évaluation très faible ; 5 = évaluation très élevée

Leader sur l'indicateur conformité législative et réglementaire, Sage X3 obtient un score de 4,3/5, supérieur de plus à la moyenne des autres ERP. Il s'agit d'un critère d'appréciation fondamental pour une solution ERP et parfois sous-estimé par lors du choix d'une solution.

89% des répondants acquiescent de la bonne conformité législative et réglementaire de Sage X3 (versus 78% pour les autres ERP). Aucun ne considère cet indicateur comme faible ou très faible (versus 4% pour les autres ERP)



À propos de Markess by Exaegis

Fondée en 1997, Markess by Exaegis est la société d'études et de conseil de référence sur le numérique en France. Le socle de recherche continue, associé aux études et au conseil sur mesure, permet aux dirigeants des entreprises et organisations publiques comme des fournisseurs de solutions d'obtenir les informations, l'accompagnement et les outils indispensables dont ils ont besoin pour saisir les grands défis, les enjeux de leur transformation digitale et atteindre leurs objectifs.

Depuis 2018, la société fait partie du groupe Exaegis, l'agence de notation référente du secteur du numérique.

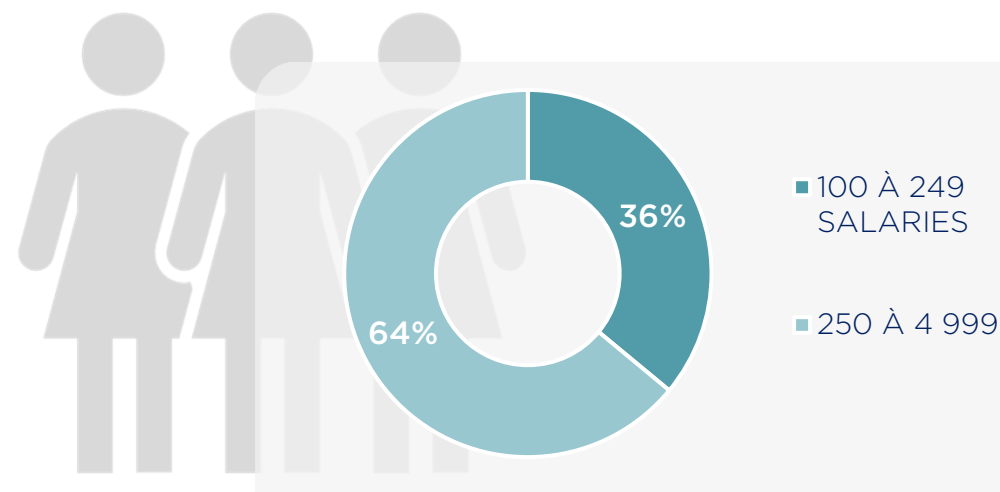
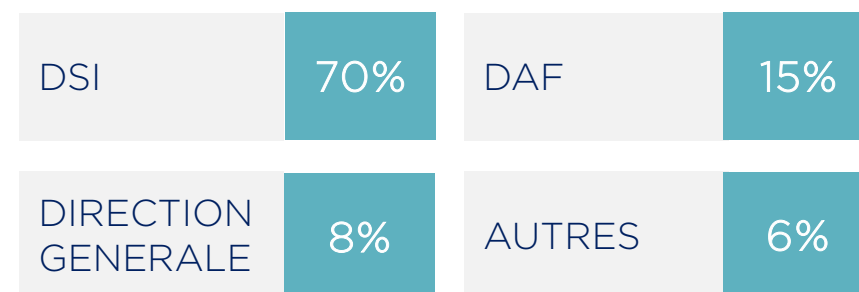
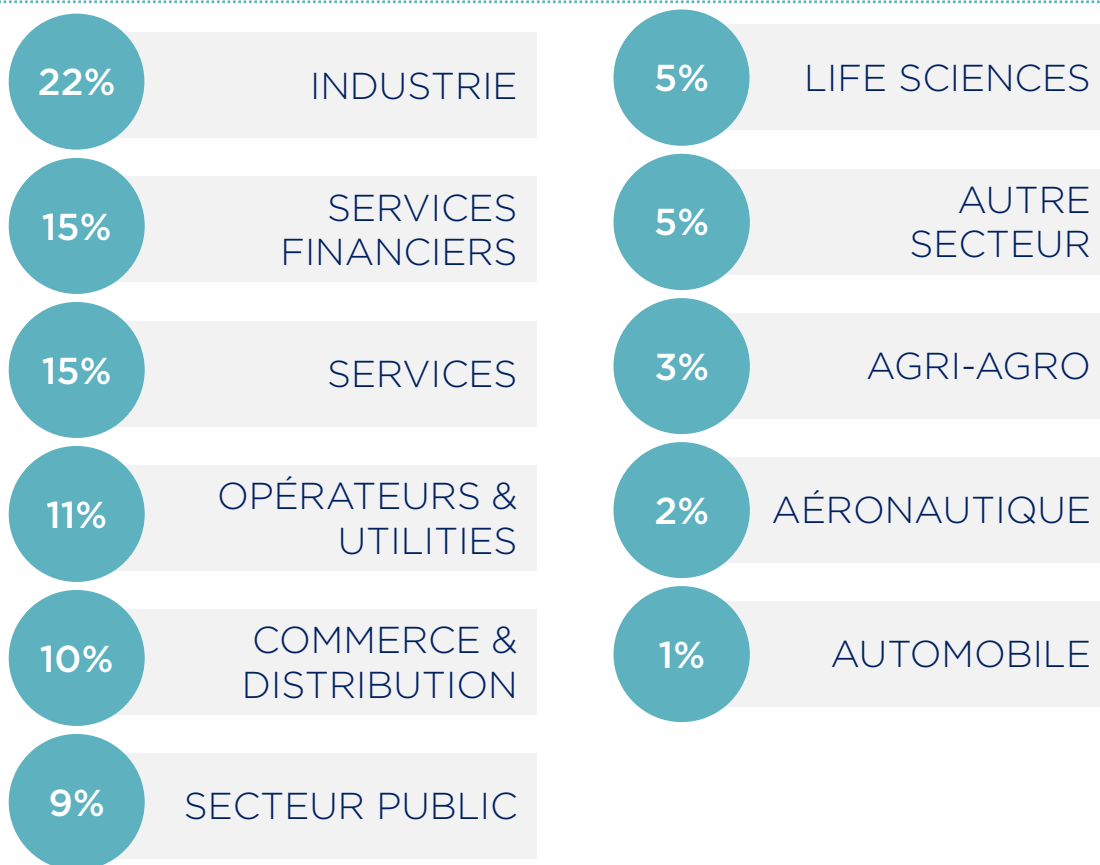
Informations

www.markess.com
Tous droits réservés
Markess by exaegis
11 rue de Lourmel
75015 Paris
01 56 77 17 77

Profils interrogés

97 décideurs C-Levels interrogés dans l'édition 2022 du Markess Vendor Score® relatif aux ERP pour ETI et PME (100 à 5000 salariés) durant le 4^{ème} trimestre 2021.

Les profils sont :



markess.vendor score[®]

by exægis

© 2022 Markess International SAS. et/ou ses sociétés sœurs ou mères. Tous droits réservés. Markess by Exaegis est une marque déposée de Markess International SAS. et de ses sociétés sœurs et mères. Cette publication ne peut être reproduite ou distribuée sous quelque forme que ce soit sans l'autorisation écrite préalable de Markess. Elle comprend des analyses et des opinions issues de la recherche de Markess, qui ne peuvent être interprétées comme des déclarations de fait. Markess décline toute garantie quant à l'exactitude, l'exhaustivité ou l'adéquation de ces informations. Les recherches de Markess peuvent aborder des sujets juridiques et financiers, néanmoins, Markess ne saurait fournir de conseils juridiques ou financiers et ses analyses ou recherches ne doivent pas être interprétées ou utilisées comme telles. Votre accès et votre utilisation de cette publication sont régis par la politique d'utilisation de Markess. Markess est particulièrement soucieux de sa réputation d'indépendance et d'objectivité. Ses analyses et recherches sont produites de manière indépendante par son équipe d'analystes de recherche, sans contribution ni influence d'une tierce partie.