

Satisfaction des utilisateurs

Sage X3



Quelques chiffres

L'éditeur

CA : 1,950 Mds € dont 320 M€ en France

13 000 salariés dans 23 pays, 2000 en France

Concernant Sage X3

6 000 clients monde, 1500 en France

290 partenaires intégrateurs dont 35 en France

Concernant Sage X3

Répartition des clients par secteur d'activité :

- > Industrie discrète (20 %)
- > Industrie de process (24 %)
- > Secteurs de la distribution (27 %)
- > Services (20 %)

Quelques dates importantes

2017 Acquisitions de Intacct (Finance Cloud) après Fairsail (RH) et Compass (analyse de performance des sites e-commerce)

2016 Nouvelle organisation mondiale Sage X3 dans le Cloud Amazon

2014 Lancement de Sage X3 version 7 (cloud et mobilité)

2012 Nouvelle plateforme technologique de Sage X3

2010 Sage X3 version 6 : lancement mondial

1992 Création de la filiale française

1981 Création au Royaume-Uni de Sage Group PLC

LE MARCHE

L'ERP suscite toujours autant d'intérêt auprès des entreprises utilisatrices et la transformation numérique renforce la nécessité de s'appuyer sur un ERP agile, capable de proposer les nouveaux usages. L'aide à la décision et la performance d'entreprise restent des enjeux majeurs. Chaque génération d'ERP a apporté des améliorations techniques et fonctionnelles. Aujourd'hui, la distribution, la tarification et le déploiement évoluent sur un marché toujours en croissance et en consolidation. Les intégrateurs sont impactés, ils se rapprochent et se spécialisent. En France, quelques éditeurs locaux de taille plus modeste rivalisent avec les ERP internationaux.

L'ÉDITEUR

Sage est l'éditeur d'un des principaux ERP mondiaux sur le marché du mid-market. Depuis son lancement, cet ERP propose une gestion d'entreprise relativement complète et porte une image de logiciel simple à utiliser. Sage X3 cible les PME-PMI et ETI, autonomes ou filiales de groupes, pour des configurations de 10 à plusieurs centaines d'utilisateurs simultanés. Pour être présent sur de nombreux métiers, l'éditeur reste en charge du développement horizontal et s'appuie essentiellement sur son réseau de partenaires à valeur ajoutée (VAR) pour proposer des adaptations métier. Sage X3 offre une large couverture fonctionnelle : gestion commerciale, logistique, production, services, finance, relation clients et ressources humaines. L'ERP bénéficie d'une ergonomie intuitive et conviviale et l'éditeur graphique de processus - Sage Visual Processes™ - facilite son appropriation par la mise à disposition de séquences prêtes à l'emploi. Sage X3 est multi-législations et multi-plans de comptes.

Tous les modes de déploiement sont proposés par l'éditeur qui, contrairement à la tendance observée auprès des autres leaders mondiaux, ne contraint pas ses nouveaux clients à opter pour l'ERP en SaaS.

L'ERP SURVEY 17

CXP Group a publié son "baromètre de satisfaction des utilisateurs de logiciels de gestion", 4^{ème} édition. L'enquête de satisfaction en ligne a permis de collecter 1 449 réponses uniques dont 1 089 ont été retenues. Les répondants sont des utilisateurs de logiciels de gestion de type ERP d'entreprises basées en France : 58 % sont membres de la DSI, 16 % des dirigeants alors que 12% évoluent dans la Finance et 14% en tant responsables métier. Quasiment tous les répondants participent au choix de l'ERP. La répartition de l'échantillon est équilibrée avec 27% des répondants qui appartiennent à une entreprise de moins de 50 salariés, 39% entre 50 et 500 salariés et 34% à plus de 500 salariés. Les principaux secteurs d'activité sont représentés même si le secteur industriel représente 50 % des répondants. Les services sont représentés à hauteur de 35 % et le négoce à environ 14 %.

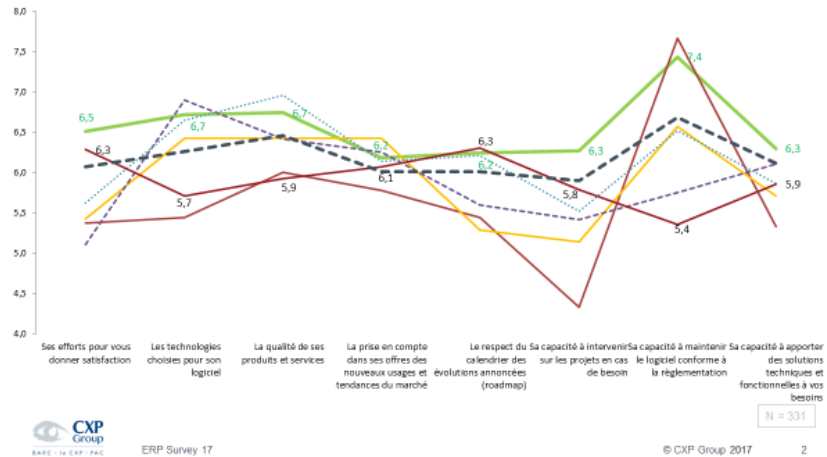
L'ERP Survey permet d'établir des benchmarks en comparant les notes obtenues par des solutions concurrentes. Les résultats ci-dessous sont à apprécier dans le contexte de l'étude en prenant soin de considérer l'échantillon, les profils des répondants ainsi que les caractéristiques des entreprises dans lesquelles ils évoluent.

Les graphiques illustrent les résultats de l'étude : Sage X3 (en vert) comparé aux résultats des principaux concurrents.

L'ÉDITEUR

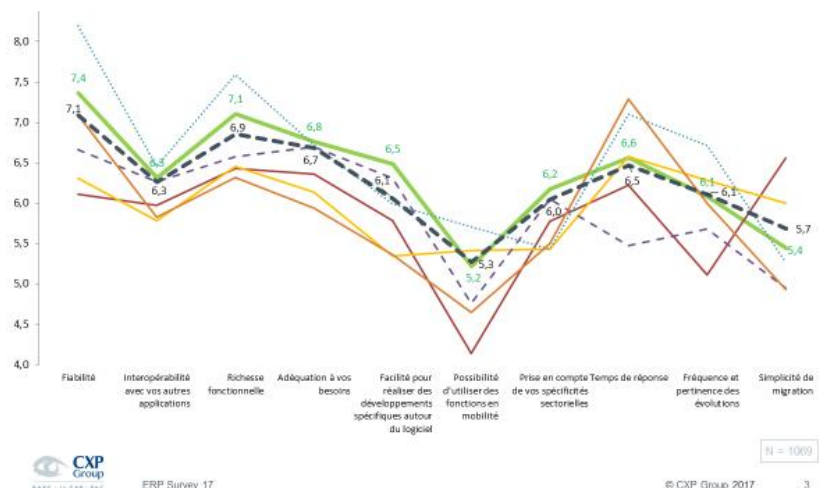
Les utilisateurs de Sage X3 qui ont répondu à l'ERP Survey 2017 sont globalement satisfaits de l'éditeur. La meilleure note lui est décernée pour sa "capacité à maintenir le logiciel conforme à la réglementation", où il arrive en deuxième position lorsqu'on le compare à ses principaux compétiteurs représentés dans l'enquête. Sage arrive également deuxième pour la "qualité de ses produits et services". En revanche, dans l'étude, Sage domine les concurrents représentés pour "ses efforts pour donner satisfaction à ses clients" et pour "sa capacité à intervenir sur les projets en cas de besoin".

Ces bons résultats témoignent de la relation de confiance qui règne entre l'éditeur et ses clients et sont très significatifs de l'attente des entreprises du mid-market, qui constituent le cœur de cible de l'éditeur.



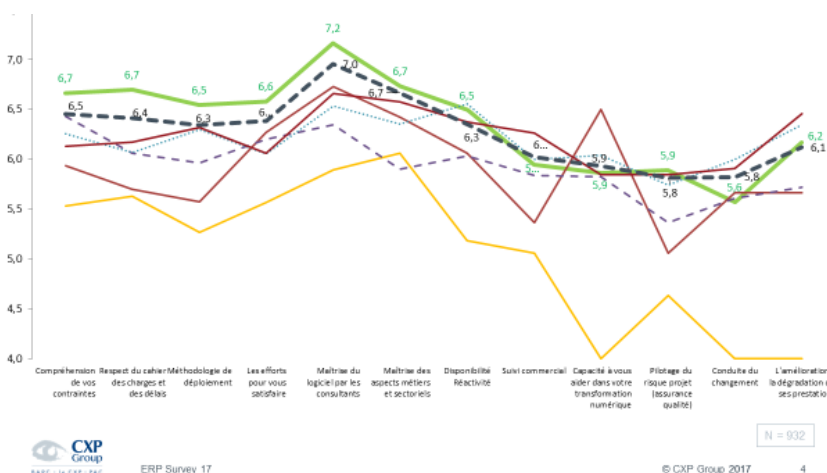
LE PROGICIEL

Le progiciel Sage X3 est lui aussi plutôt bien noté. L'ERP se distingue en s'accaparant la première place du podium sur au moins deux critères : "la facilité pour réaliser des développements spécifiques autour du progiciel" et "sa capacité à créer de nouveaux états, formulaires etc.". A travers ces résultats, nous comprenons que les utilisateurs de Sage X3 sont plus satisfaits que les autres utilisateurs des possibilités de personnalisation et de la customisation. Toujours sur le podium, Sage X3 arrive deuxième pour sa richesse fonctionnelle.



L'INTEGRATEUR

L'implémentation des systèmes ERP est la plupart du temps confiée à ses partenaires mais l'éditeur est lui aussi intégrateur dans certains projets. Ainsi, Sage reste au contact des problématiques "terrain", collecte les nouvelles attentes des clients et oriente en conséquence ses évolutions. Globalement, les intégrateurs sont plutôt mieux notés que ceux des éditeurs concurrents pour près de la moitié des critères évalués. Nous retiendrons notamment cette année que les intégrateurs de Sage X3 décrochent la première place pour la compréhension des contraintes, le respect du cahier des charges et pour la méthodologie de déploiement.



Notes de satisfaction des utilisateurs

Retours sur investissement

Nous avons demandé aux utilisateurs de noter leur satisfaction au regard des retours sur investissement observés ou perçus.

Sage X3 décroche plusieurs fois la première place par rapport à ses principaux concurrents.

Au total, 81% des répondants Sage X3 feraient appel au même éditeur en cas de nouveau projet ERP.

Sage X3 figure parmi les ERP qui donnent le plus satisfaction et rafle quatre premières places :

- Ψ N°1 : *“Nous avons constaté une amélioration de la productivité des salariés”.*
- Ψ N°1 : *“Nous avons constaté une amélioration du taux d’occupation des salariés”.*
- Ψ N°1 : *Nous avons constaté une amélioration de la collaboration interne et externe (inter-entreprise) “.*
- Ψ N°1 : *“Nous avons constaté une amélioration de la satisfaction des clients de mon entreprise”.*
- Ψ N°1 : *“Nous avons constaté une amélioration de l’agilité de l’entreprise (facilité à s’adapter, à changer de cap) “.*

Transformation numérique

Par rapport à la transformation numérique qui touche toutes les entreprises, il est intéressant d’évaluer la confiance des utilisateurs.

Sage X3 semble être bien placé sur ce registre également et se hisse encore aux premières places :

- Ψ N°1 ex aequo : *“Le logiciel autorise de nouveaux modèles de gestion”.*
- Ψ N°1 ex aequo : *“Le logiciel supporte l’innovation et la transformation numérique de mon entreprise”.*

Les résultats ci-dessous sont issus de la plus grande enquête de satisfaction autour des ERP menée par le CXP Group depuis 2013. Les résultats sont issus de l’ERP Survey 17 sur la base de 1089 répondants en France, essentiellement des personnes de la DSI ou des responsables fonctionnels. Les entreprises représentées sont de toutes tailles et les principaux secteurs d’activité sont représentés.



6,6 / 10

Amélioration de la productivité des salariés



6,8/10

Adéquation aux besoins de l’entreprise



7,1/10

Richesse fonctionnelle



6,7 / 10

Qualité des produits et services