

# Performances de Sage ERP X3

Étude réalisée par Ernst & Young Advisory  
auprès de moyennes et grandes entreprises



sage



“ En tant qu'acteur majeur du marché du conseil, nous nous devons de tenir informés nos clients sur l'évolution des solutions de gestion. Dans le cadre de nos actions de veille sur les solutions du marché, nous réalisons pour le compte des principaux éditeurs de progiciels de gestion intégrés des études consistant à analyser la valeur perçue par les entreprises. Nous interviewons ainsi les décideurs qui ont mis en place leur solution de gestion depuis au moins deux ans afin d'étayer notre étude avec des faits mesurables.

C'est dans ce cadre que s'est inscrite l'étude menée en 2009 commanditée par l'éditeur Sage sur la solution Sage ERP X3. Elle met en lumière la façon dont Sage ERP X3 apporte une réponse aux attentes des clients et illustre de façon chiffrée les apports qui ont pu être appréciés par les 250 dirigeants des entreprises interrogées. Nous constatons que les entreprises considèrent l'outil comme un levier de performance - voire parfois comme un facteur de différenciation par rapport à leur concurrence directe. Notre analyse précise également la régulière adaptation du produit par l'éditeur selon les attentes des entreprises. Les entretiens, une fois de plus, nous ont confirmé les bonnes pratiques : une démarche structurée en amont, un projet qui ne se limite pas à la dimension technique mais prend en considération l'utilisateur final... sont des facteurs-clés décisifs pour tirer pleinement profit de la richesse de l'outil, et ce, quelle que soit la taille de l'entreprise.

Nous vous en souhaitons une bonne lecture. ”

**Philippe AUSSEUR**  
Président d'Ernst & Young Advisory France



“ La performance de nos solutions, ce sont nos clients qui en parlent le mieux. Amélioration de la performance, du pilotage de l'entreprise, du service client, réduction des coûts... les retours de nos clients sur Sage ERP X3 sont extrêmement positifs. Et au-delà des apports de notre ERP, c'est également le respect des engagements pris par Sage au démarrage du projet que je tiens à souligner.

Les moyennes et grandes entreprises (MGE) ont atteint un niveau de maturité important dans la mise en œuvre de leurs systèmes d'information. Leurs besoins applicatifs sont d'une largeur et d'une profondeur fonctionnelles équivalentes à celles des très grandes entreprises, mais elles ne disposent pas encore des mêmes moyens informatiques, financiers et humains. Pour choisir une solution, les MGE s'appuient désormais sur des critères beaucoup plus opérationnels et mesurables que par le passé. Elles ont besoin de solutions taillées pour répondre naturellement à leurs besoins : simplicité de mise en œuvre et d'utilisation, retour sur investissement rapide et valeur d'usage.

Ainsi, lorsque nous avons conçu une étude sur la satisfaction de nos clients équipés de Sage ERP X3, nous nous sommes attachés à la construire de façon à pouvoir ressortir des indicateurs concrets autour de la performance de notre ERP.

Partenaire de ces entreprises depuis de nombreuses années, nous sommes en perpétuelle recherche de valeur pour nos clients. Ce sont leurs attentes qui guident l'évolution de nos solutions et je suis ravi que cela ressorte de façon marquée dans cette étude.

Bonne lecture, ”

**Christophe LETELLIER**

**Directeur Général de la division MGE de Sage en France  
et General Manager Sage ERP X3 WW**





## Sommaire

- Les faits marquants .....P.5
- La méthodologie de l'étude et le profil des entreprises interrogées.....P.6
- Le contexte de l'entreprise avant Sage ERP X3 .....P.7
- Les critères de choix d'un ERP .....P.8
- Les objectifs prioritaires d'un projet ERP .....P.9
- La durée du choix d'un ERP .....P.10
- Le délai de mise en œuvre de Sage ERP X3.....P.11
- Les apports de Sage ERP X3 :
  - Amélioration de la performance .....P.12 & 13
  - Amélioration du pilotage .....P.14
  - Réduction des coûts .....P.15
  - Amélioration du service client.....P.16
  - Amélioration de la rentabilité .....P.17
- Conclusion .....P.18 & 19

# Les faits marquants de l'étude

**80%** des clients interrogés considèrent Sage ERP X3 comme une amélioration significative, voire comme un avantage concurrentiel (13%), et **dans ¾ des cas**, les processus opérationnels sont mieux pris en charge qu'auparavant

●●● Sage ERP X3 apporte une grande satisfaction à ses clients

**89%** des entreprises interrogées considèrent que les engagements ont été respectés

●●● Sage respecte les engagements pris au démarrage du projet

**75%** des entreprises ayant constaté une hausse de leur rentabilité l'attribuent à Sage ERP X3

●●● Sage ERP X3 améliore la rentabilité de l'entreprise

**72%** des entreprises souhaitant une amélioration du pilotage ont pu l'observer, et **plus de 10 %** de gains ont été constatés sur les temps de traitement ou de production des états financiers

●●● Sage ERP X3 fait progresser significativement le pilotage opérationnel et la réduction des coûts

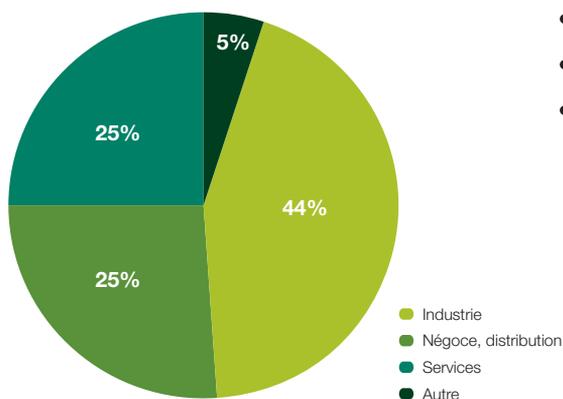
## Les autres enseignements

- Les entreprises interrogées constatent des gains significatifs non prévus au démarrage du projet
- L'amélioration du pilotage et de la performance sont des objectifs prioritaires que les entreprises estiment avoir atteint avec Sage ERP X3

# La méthodologie de l'étude et le profil des entreprises interrogées

**250 entreprises clientes de Sage ERP X3 ont été interrogées au cours des mois de mai et juin 2009**

Type d'activité

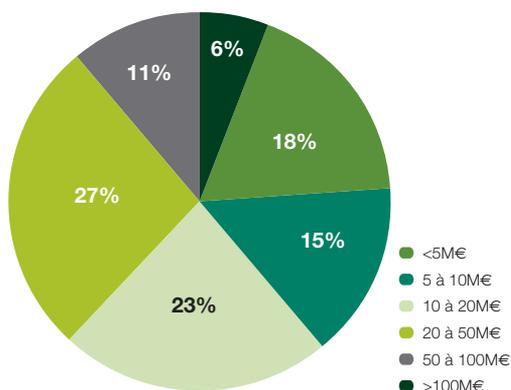


Les questions portaient sur :

- La situation de l'entreprise et de son système d'information avant Sage ERP X3
- Les raisons du choix de Sage ERP X3
- Le déroulement du projet
- Les principaux gains observés
- Leurs attentes par rapport à l'évolution de Sage ERP X3

**Les entreprises interrogées sont de taille moyenne et couvrent l'ensemble des types d'activités du marché**

Chiffre d'affaires



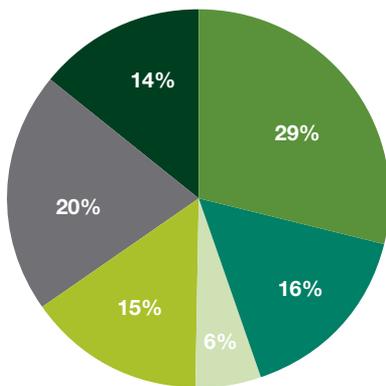
- La plupart des interlocuteurs ont été des Directeurs de Systèmes d'Informations et des DAF, traditionnellement en charge des projets de systèmes d'informations au sein des entreprises
- Pour que cette étude soit pertinente sur l'analyse des performances obtenues, le panel étudié correspond à des clients ayant Sage ERP X3 opérationnel depuis plus de 2 ans

# Le contexte de l'entreprise avant Sage ERP X3

Sage ERP X3 est le premier ERP pour 2/3 des entreprises interrogées

85% des entreprises étaient déjà équipés d'outils informatiques, mais pas nécessairement d'une solution de gestion intégrée

## La solution préexistante



- ERP
- Solution modulaire de gestion
- NSP
- Pas de solution du tout
- Combinaison de logiciels du marché indépendants
- Solution développée en spécifique

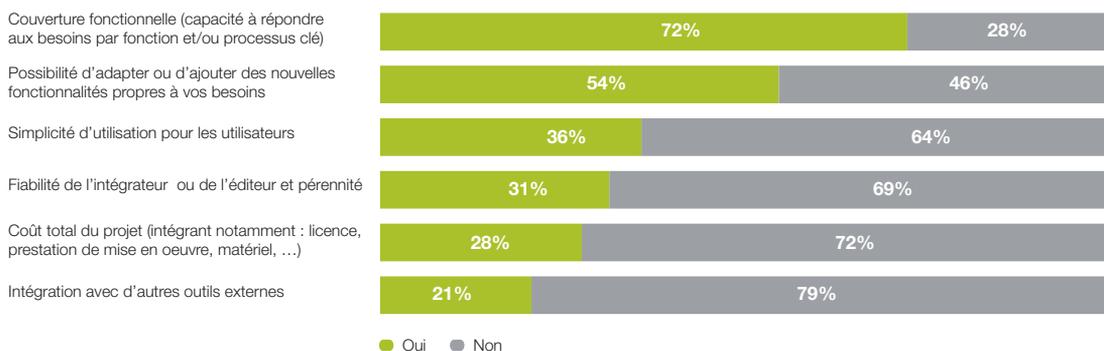


# Les critères de choix d'un ERP

La majorité des entreprises interrogées, quel que soit le secteur ou la taille, a choisi Sage ERP X3 pour sa couverture fonctionnelle et sa capacité à s'adapter aux besoins de l'entreprise

- La simplicité d'utilisation reste un facteur de choix important, surtout pour les petites entreprises
- Plus l'entreprise est grande, plus la facilité de mise en œuvre et la fiabilité de l'intégrateur prennent de l'importance
- En raison probablement de la maturité acquise par les outils du marché sur le plan technologique, l'intégration avec d'autres outils ne constitue plus un facteur différenciant aux yeux des entreprises

## Les principaux critères retenus au moment du choix

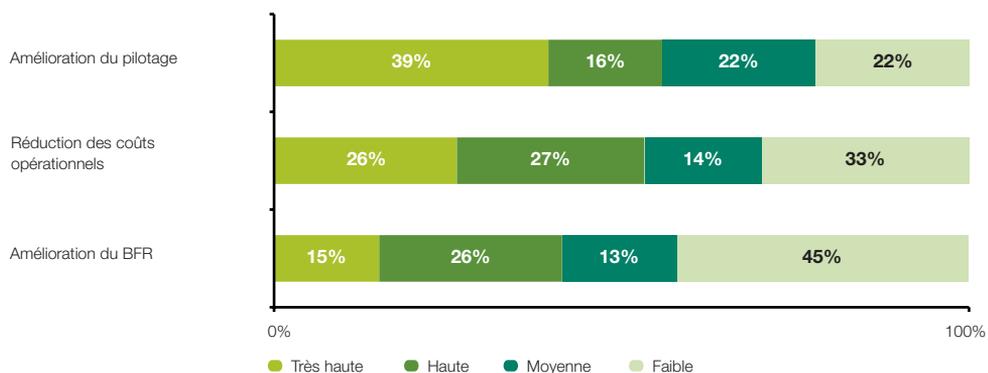


# Les objectifs prioritaires d'un projet ERP

**56%** des entreprises ont exprimé de fortes attentes sur le pilotage et **53%** sur la réduction des coûts opérationnels

- Les entreprises interrogées sont davantage à la recherche d'une lisibilité de l'activité et d'une réduction des coûts. Une tendance accentuée par la période de crise actuelle
- Les entreprises s'intéressent à l'amélioration du Besoin en Fonds de Roulement (BFR), qui commence à devenir un objectif prioritaire, tout comme l'amélioration du service client

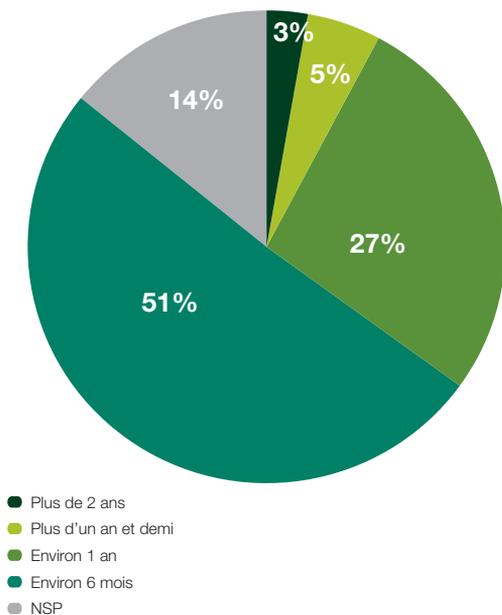
## Les objectifs prioritaires du projet ERP



# La durée du choix d'un ERP

**51% des entreprises, quel que soit le secteur ou la taille, mettent 6 mois pour choisir leur solution**

La durée du choix de la solution



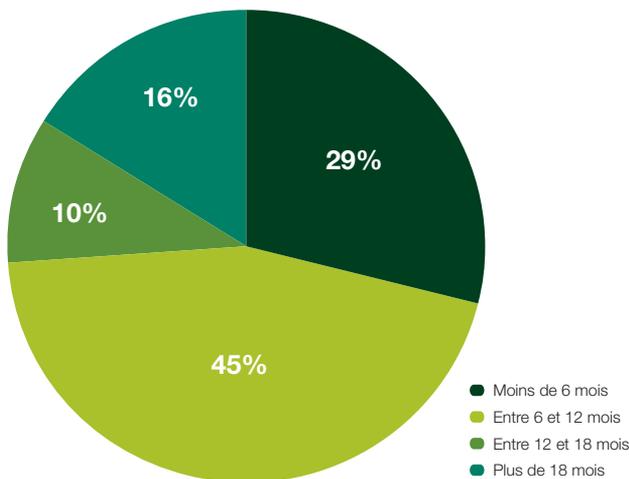
- Ce délai correspond aux pratiques rencontrées par Ernst & Young Advisory sur ce segment d'entreprises. En effet, il laisse le temps de mener une démarche cohérente sur le choix de l'outil et du partenaire intégrateur, tout en obtenant la validation interne des utilisateurs et décideurs
- **35 %** des entreprises interrogées (et peut être davantage !) ont encore besoin d'un délai d'un à deux ans pour choisir une solution. On peut penser que c'est la conséquence d'une démarche insuffisamment cadrée (vision stratégique non partagée, priorités mal définies...) et de ce fait peu favorable à l'obtention de consensus

# Le délai de mise en œuvre de Sage ERP X3

Près de  $\frac{1}{4}$  des entreprises réalisent leur projet en moins de 12 mois, une fois le prestataire en place

- **29%** des entreprises réussissent à mettre leur solution en œuvre en moins de 6 mois

La durée de mise en œuvre



## Le coup de cœur de Sage

La mise à disposition de Sage ERP X3 *Standard Edition* permet de réduire encore ces délais d'implémentation

Les sociétés qui ont déclaré choisir leur solution en 6 mois (51%), l'ont très largement mise en œuvre en moins d'un an (80%)

- Ces entreprises ont fait un choix stratégique et s'en sont donné les moyens
- **37%** de ces mêmes entreprises ont obtenu un délai de mise en œuvre d'environ 6 mois
- Compte-tenu du panel interrogé, Ernst & Young Advisory estime cette répartition cohérente. Ces projets s'inscrivent parmi les bonnes pratiques. En effet :
  - Le délai de moins de 6 mois est observé pour des projets dans les domaines de la finance ou du négoce
  - Dans le cas de gestion industrielle, le projet se déroule sur 12 mois

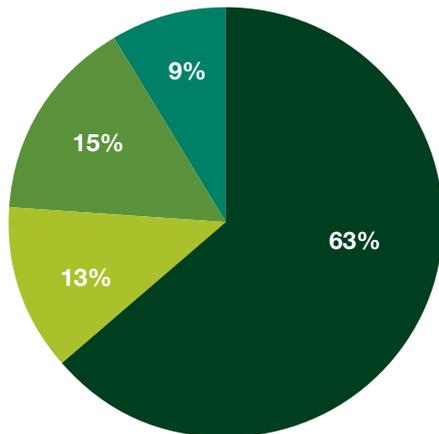
# Les apports de Sage ERP X3 : amélioration de la performance

**80%** des entreprises interrogées estiment que la solution mise en œuvre leur a procuré une amélioration significative allant jusqu'à un avantage concurrentiel (pour 13%)

Les entreprises fondent leur jugement sur :

- La satisfaction des utilisateurs (**75%**)
- La réalisation effective des bénéfices initialement attendus par le projet ERP (**53%**)
- Le retour sur investissement (ROI) du projet ERP (**51%**)

L'évaluation de l'apport de la solution mise en place



- Une amélioration significative
- Un avantage concurrentiel
- Pas de changement majeur
- NSP

## Le coup de coeur de Sage

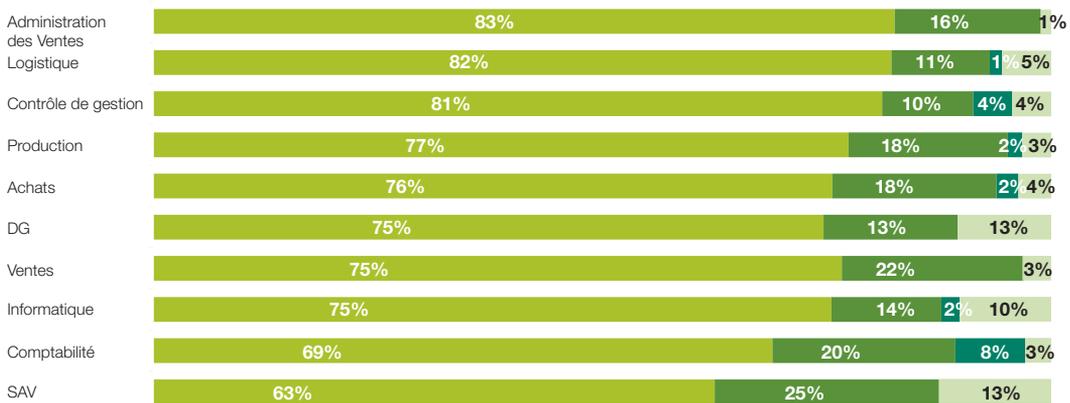
Ce résultat démontre le véritable impact du système d'information sur la performance de l'entreprise



Les entreprises interrogées estiment que la situation est meilleure dans tous les départements utilisateurs

- Sage ERP X3 a apporté une amélioration significative dans toutes les fonctions, à tous les niveaux

### La situation des services de l'entreprise après la mise en œuvre de Sage ERP X3



● Meilleure ● La même ● Moins bonne ● NSP

### Le coup de coeur de Sage

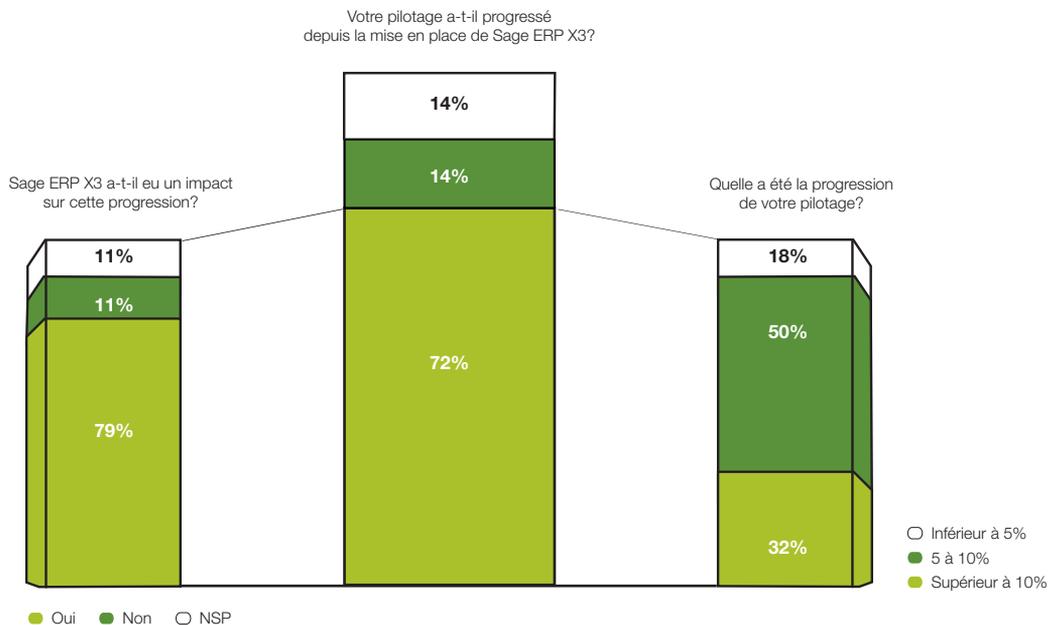
Nous voyons bien ici tout l'intérêt d'une solution de gestion intégrée, d'autant plus lorsqu'elle est, comme Sage ERP X3, un outil adapté quelle que soit la fonction utilisatrice

# Les apports de Sage ERP X3 : amélioration du pilotage

**72% des entreprises observent une amélioration et près de 80% d'entre elles l'attribuent directement à Sage ERP X3**

- Sage ERP X3 a permis une amélioration significative du pilotage par l'apport d'outils adaptés en termes de reporting et d'aide à la prise de décision opérationnelle
- Les aspects opérationnels sont généralement les premiers éléments mis en œuvre en termes de pilotage. Les sujets à venir pour les entreprises sont le pilotage " stratégique " et la gestion des risques

## L'estimation de l'amélioration du pilotage : la situation observée depuis la mise en œuvre de Sage ERP X3



# Les apports de Sage ERP X3 : réduction des coûts

Globalement, Sage ERP X3 a permis de répondre aux attentes des entreprises sur les réductions de coûts

- **Plus de 10%** de gain sur les temps de traitement, pour 34% des entreprises interrogées
- **Plus de 10%** de gain sur l'élaboration des états financiers, pour 29% des clients
- **Plus de 5%** de réduction des problèmes informatiques, pour 57% des entreprises
- **Plus de 5%** d'automatisation en plus, pour 69% des clients

## Réduction des coûts : les apports de Sage ERP X3



● La même ● Meilleure ● Moins bonne ● NSP

### Le coup de coeur de Sage

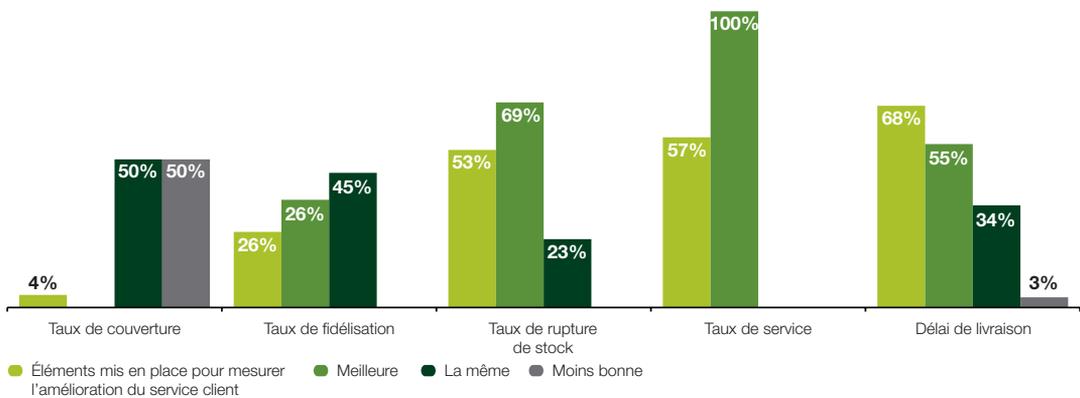
Les chiffres sont sans équivoque, la situation est nettement bien meilleure avec Sage ERP X3

# Les apports de Sage ERP X3 : amélioration du service client

Les entreprises ayant mis en place des indicateurs d'amélioration du service client considèrent que Sage ERP X3 participe à améliorer les délais de livraison, le taux de service et le taux de rupture

- **37%** d'entre elles attribuent cette amélioration directement à Sage ERP X3
- Ce résultat est en corrélation avec les observations précédentes : Sage ERP X3 améliore la performance sur l'exécution (rapidité, fiabilité de traitement)
- En revanche, elles ne sont pas encore toutes en mesure de chiffrer clairement les gains obtenus

## Éléments de mesure de l'amélioration de la performance du service client



# Les apports de Sage ERP X3 : amélioration de la rentabilité

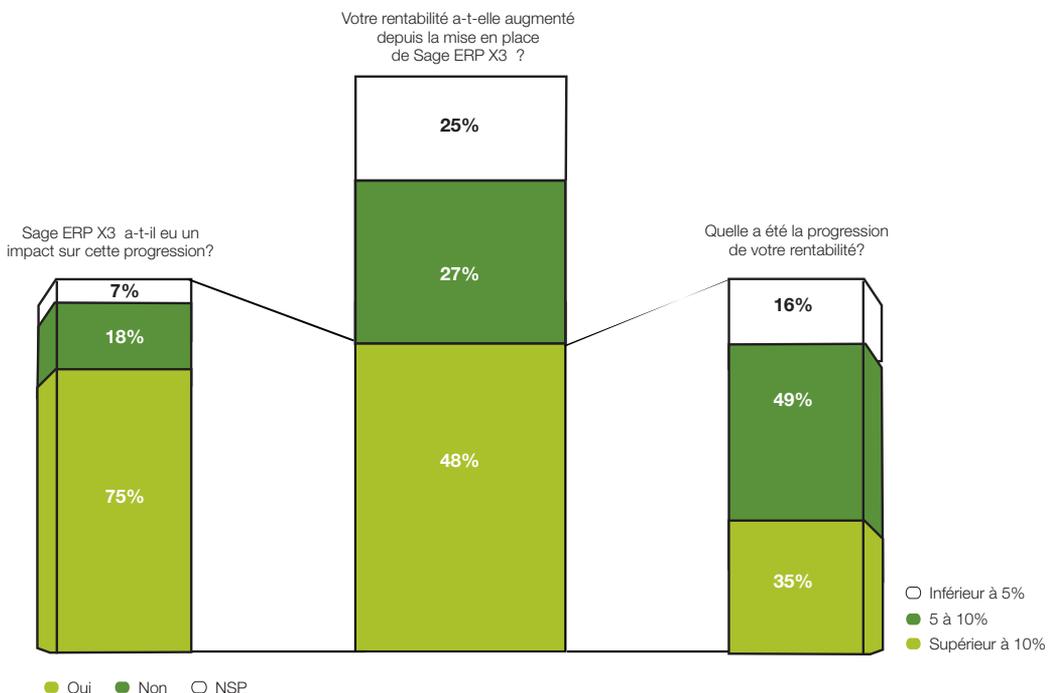
Près de 50% des entreprises ont constaté une augmentation de leur rentabilité

et parmi elles,  $\frac{3}{4}$  l'attribuent directement à Sage ERP X3

## Le coup de coeur de Sage

L'ERP peut largement contribuer à l'amélioration de la rentabilité, dès lors qu'il est simple d'utilisation et garantit un coût de possession maîtrisé

L'estimation de l'amélioration de la rentabilité : la situation observée depuis la mise en œuvre de Sage ERP X3





# Conclusion

Nous remercions tous nos clients  
qui ont répondu à cette enquête  
et aux questions sur l'évolution  
qu'ils veulent donner à leur ERP.

Cette partie « prospective » vient confirmer ce que nous avons pressenti dans notre relation au quotidien avec nos 2 700 clients équipés de Sage ERP X3 : lorsqu'une entreprise met en place Sage ERP X3, il devient l'épine dorsale de son système d'information. Et ce, d'autant plus qu'il peut représenter un véritable avantage concurrentiel.

Au-delà des aspects opérationnels et de la volonté des dirigeants, il est clair que l'ERP doit s'adapter au plus près des besoins des utilisateurs. Les entreprises ne s'arrêtent plus maintenant aux fonctionnalités proposées dans l'ERP, elles regardent également les services associés tels l'e-commerce, la Business Intelligence (BI) ou le Corporate Performance Management (CPM).

Investissement important pour toute entreprise, l'ERP doit pouvoir proposer aussi bien des solutions d'accompagnement comme l'e-learning, et des outils qui fournissent régulièrement des informations sur les nouvelles fonctionnalités. En fait, tenir ses engagements, c'est permettre également aux entreprises de tirer partie de l'expérience des autres, et d'échanger via des communautés.

A travers cette étude, on perçoit aisément qu'une nouvelle génération d'ERP est en train de voir le jour. La 1<sup>e</sup> génération des ERP est apparue au début des années 1980, son objectif était d'automatiser les processus pour réduire les coûts. Au milieu des années 1990, ces ERP laissent



place à la 2<sup>e</sup> génération : toujours orientés sur la diminution des coûts de transaction, ils s'étendent aux partenaires via des extensions métiers tels le Supply Chain Management (SCM), le Product Lifecycle Management (PLM)...

L'éclosion de la 3<sup>ème</sup> génération correspond à une montée en puissance de l'univers des ERP avec une philosophie simple : plus on automatise les processus et plus on centre la solution sur l'utilisateur, plus l'entreprise sera performante. L'univers des ERP doit atteindre un plus grand nombre d'utilisateurs tant dans l'entreprise qu'au sein de son écosystème. Interviennent désormais les notions de personnalisation, d'outils collaboratifs, de web services, de Software as a Service (SaaS)... Ces ERP 3<sup>ème</sup> génération sont orientés sur la performance individuelle et se recentrent sur l'utilisateur.

Dans une perspective plus large, cette nouvelle génération d'ERP est appelée à générer un nouveau business model avec l'arrivée du SaaS. Les acheteurs vont devenir ainsi progressivement des " consomm'acteurs ". Ce business model - qui n'est pas encore applicable à l'ERP - est très attendu. Avec la nouvelle version de Sage ERP X3, nous faisons un grand pas vers l'ERP 3<sup>ème</sup> génération...



10, rue Fructidor  
75834 Paris Cedex 17  
[www.sage.fr](http://www.sage.fr)

### Informations Commerciales

 N° Indigo **0 825 007 017**

0,15 € TTC / MN

Fax : 01 41 66 25 55  
[www.sageerp3.fr](http://www.sageerp3.fr)

### Informations Export

Tél. : +33 (0)5 56 13 88 85  
Fax : +33 (0)5 56 18 01 48  
[www.sageerp3.com](http://www.sageerp3.com)

Sage© 2010 - Tous droits réservés - SAS au capital de 500 000 € - Siège social : 10 rue Fructidor 75017 Paris - RCS Paris 313 966 129 - La société Sage est locataire-gérant des sociétés Clal, Euratec et Sage FDC. Les informations contenues dans ce document peuvent faire l'objet de modifications sans notification préalable. Les logos, noms de produits ou de sociétés n'appartenant pas à Sage, mentionnés dans ce document, ne sont utilisés que dans un but d'identification, et peuvent constituer des marques déposées par leur propriétaire respectif.  
- Crédits photos : Tristan Pavict - Jupiter Images - DIV000PL294 - 199D, MGE 01-10, EDGAR Imprimerie - 80, rue André Karman - 93532 Aubervilliers CEDEX - Année et mois de création : Janvier 2010 - Dépôt légal : en cours - Parution gratuite - Toute représentation, traduction, adaptation ou reproduction, même partielle, par tous procédés, en tous pays, faite sans autorisation préalable est illicite et exposerait le contrevenant à des poursuites judiciaires.