



# Markess Blueprint®

ERP Cloud pour les entreprises de services



Livret réalisé pour :

# Sage

Édition 2024

**markess.**  
by exægis

# Sommaire

Le Markess Blueprint®

Avant-propos

Définition du segment

Matrice de positionnement

Focus sur Sage X3

Méthodologie

À propos de Markess by Exægis



# Le Markess Blueprint®

Le **Markess Blueprint®** est le référentiel local d'aide au choix de solutions numériques des dirigeants français, qu'ils appartiennent à de grandes entreprises, des ETI, de PME et de collectivités.

Il offre aux décideurs une grille de lecture pertinente et objective permettant les comparaisons entre fournisseurs de solutions numériques.

Le Markess Blueprint s'appuie sur une double expertise locale, conjugaison de savoir-faire : celui d'Exaegis en matière d'audit et de notation de fournisseurs de solutions numériques, et celui de Markess en matière d'analyse de la demande et des évolutions des marchés numériques.

## ERP Cloud pour les entreprises de services

Édition 2024

Ce Markess Blueprint est consacré aux suites ERP intégrées disponibles en mode SaaS ciblant le secteur des services, notamment le mid-market (ETI et PME de plus de 50 salariés), permettant d'assurer la gestion d'une entreprise de services dans un même outil en couvrant les fonctions support (gestion comptable et financière, gestion RH, etc.), la gestion commerciale et la gestion d'affaire, ainsi que des modules de BI et analytics. Les résultats présentés se fondent sur une étude conduite en 2023 et 2024 sur 17 solutions disponibles en France et adressant le mid-market.

Les critères d'appréciation ont été définis d'après l'expérience des analystes de Markess by Exaegis.

# Avant-propos

Au cours des dix dernières années, les ETI et PME françaises ont vu le monde qui les entoure se transformer en profondeur. La digitalisation de la relation client permise par l'essor du Cloud et de la mobilité a entraîné une accélération sans précédent des cycles technologiques, mettant les entreprises et leurs systèmes d'information à rude épreuve. De cette accélération est né le concept de « *time to market* », ou la capacité à réduire au maximum le délai de mise sur le marché d'un nouveau service.

## Les sociétés de services et leur ERP challengés par le digital

Les entreprises du secteur des services doivent, en effet, réagir de plus en plus vite à une concurrence accrue par la pression de nouveaux acteurs technologiques tels que les plateformes d'intermédiation dans le transport et le tourisme, les fintech et insurtech en banque-assurance, les plateformes d'e-commerce, les pure players des télécoms, etc. A cela s'est également ajouté l'ouverture à la concurrence de certains marchés régulés, comme la fourniture d'énergie ou le transport ferroviaire.

En conséquence, les directions financières du mid-market font aujourd'hui face à un besoin toujours plus pressant d'adapter leurs systèmes de gestion à cette nouvelle donne, notamment pour automatiser et simplifier leurs processus financiers, mieux piloter leur performance et migrer des systèmes obsolètes. Le manque de souplesse du système d'information est, ainsi, le premier frein à la digitalisation des processus financiers pour 33% des décideurs interrogés par Markess.

L'ERP reste le cœur du système d'information et l'outil central des entreprises pour gérer leurs processus financiers tels que la comptabilité, la fiscalité ou la

gestion des comptes clients. Il couvre également souvent la gestion des ressources humaines, particulièrement critique dans les services, la gestion des services fournis aux clients, et fait face à de nouvelles attentes.

## Cloud, temps réel et IA au service du DAF 2.0

La demande de meilleur pilotage de la performance et de maîtrise des risques a placé la donnée au cœur des enjeux de l'ERP de nouvelle génération. Elle a rendu vitale la capacité à fournir des données fiables en temps réel, à connecter facilement les applications de l'entreprise entre elles et à évoluer fréquemment pour s'adapter à un environnement en constante transformation. Les solutions Cloud permettent de répondre à ces exigences, tout en diminuant les besoins en infrastructures numériques de l'entreprise.

En outre, les avancées de l'intelligence artificielle offrent de nouvelles fonctionnalités d'analyse prédictive pour anticiper les ventes, la trésorerie ou encore la facturation. Mais surtout, l'émergence des assistants basés sur IA générative en 2024 va bouleverser le rapport des décideurs à leur ERP en leur offrant la possibilité de dialoguer directement avec les données de l'entreprise. Et de gagner ainsi un temps précieux pour se concentrer sur les projets de transformation comme la facture électronique et le reporting CSRD.

Ce Markess Blueprint® positionne les ERP Cloud dédiés aux entreprises de services disponibles sur le marché français selon leur empreinte sur le marché et leur adéquation aux besoins du mid-market.



**Nicolas Beyer**

Directeur de la  
Recherche



**Aurélie Leleu**

Senior Analyst

# Définition du segment

## ERP Cloud pour les entreprises de services

Comptabilité - Finance - Achats	Ressources humaines	Commerce - Relation client	Gestion de projets/services	BI - Analytics
<ul style="list-style-type: none"><li>• Comptabilité</li><li>• Fiscalité</li><li>• Performance</li><li>• Achats / P2P</li><li>• Facturation / O2C</li><li>• Immobilisations</li><li>• Risques / Risk management</li><li>• Trésorerie</li><li>• Notes de frais</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Paie et gestion administrative</li><li>• Gestion des temps et absences (GTA)</li><li>• Planification</li><li>• Gestion des talents</li><li>• Recrutement</li><li>• Expérience collaborateur</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestion commerciale</li><li>• CRM/expérience client</li><li>• Marketing automation</li><li>• E-commerce</li><li>• Support client/SAV</li><li>• Portail client</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Suivi des temps et des coûts</li><li>• Gestion des plannings</li><li>• Centralisation et distribution des demandes</li><li>• Suivi des projets</li><li>• Simulation de staffing et de planning</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reporting</li><li>• Tableaux de bord</li><li>• Visualisation des données</li></ul>

### Profils utilisateurs

- Décideurs Métiers : direction générale, direction financière, direction achats, direction commerciale, etc.
- Décideurs du numérique : DSI, responsable SI finance, etc.
- Secteurs : banque/assurance, distribution & commerce, transport, utilities, télécoms, numérique/conseil, santé, tourisme, etc.



# Matrice de positionnement

ERP Cloud pour les entreprises de services



Édition 2024

**markess.**  
by exægis

# Classification des fournisseurs



## Leaders

Les **Leaders** sont les fournisseurs qui bénéficient à la fois d'une forte empreinte sur le marché (*market impact*) et d'une offre en forte adéquation avec les besoins des utilisateurs.

Ils proposent des offres complètes et performantes (*market relevance*), et disposent d'un nombre important de références clients.

Leurs solutions sont préconisées pour les utilisateurs en recherche de solutions complètes, performantes et fortement présentes sur le marché.



## Performers

Les **Performers** sont les fournisseurs fortement établis sur le marché local avec une large base de clients. Ils disposent également de moyens marketing, de partenariats importants et d'une bonne image (*market impact*).

Ils proposent des offres à forte notoriété et base installée sur un périmètre précis (*market relevance*).

Leurs offres sont particulièrement adaptées pour les utilisateurs souhaitant des solutions éprouvées et largement utilisées.



## Visionnaires

Les **Visionnaires** sont les fournisseurs qui proposent des solutions particulièrement adaptées aux besoins des utilisateurs en termes d'étendue et de qualité de l'offre, d'innovation et d'adaptation au marché local (*market relevance*).

Leurs parts de marché restent limitées mais peuvent s'accroître à moyen terme (*market impact*).

Leurs solutions sont idéales pour les utilisateurs en recherche de solutions performantes et innovantes.



## Outsiders

Les **Outsiders** sont les fournisseurs qui ont actuellement une présence limitée sur le marché (*market impact*) et sont positionnés sur un périmètre de solution restreint ou peu profond (*market relevance*).

Leurs offres sont adaptées pour les utilisateurs souhaitant répondre à des besoins spécifiques ou dont l'étendue voire la complexité sont limitées.

# Axe vertical – Market Relevance

Critère d'évaluation	Indicateurs et informations pris en compte
<b>Etendue de l'offre</b>	Couverture fonctionnelle Couverture sectorielle
<b>Qualité de l'offre</b>	Compétences (technologiques, de sécurité, opérationnelles), expertises fonctionnelles et technique, capacités d'accompagnement conseil Ressources humaines disponibles Sécurité, continuité, stabilité Performances (taux de disponibilité, temps de déploiement, % de faux positifs, SLA, etc.) Satisfaction produit et expérience utilisateur
<b>Stratégie d'offre et innovation</b>	Roadmap produit, évolution et adaptation à la demande Culture produit et R&D
<b>Adaptation locale</b>	Services support Localisation des infrastructures et données Conformité et sécurité



# Axe horizontal – Market Impact

Critère d'évaluation	Indicateurs et informations pris en compte
<b>Performance commerciale</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Chiffre d'affaires dans le segment</li><li>Croissance, en regard du marché</li><li>Références clients, nombre d'utilisateurs</li></ul>
<b>Image</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Notoriété</li><li>Niveau de recommandation</li><li>Satisfaction client globale</li><li>Leadership d'opinion</li><li>Image employeur</li></ul>
<b>Go-to-market</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Partenariats technologiques</li><li>Partenariats commerciaux</li><li>Capacités Marketing</li></ul>



# Focus sur Sage X3

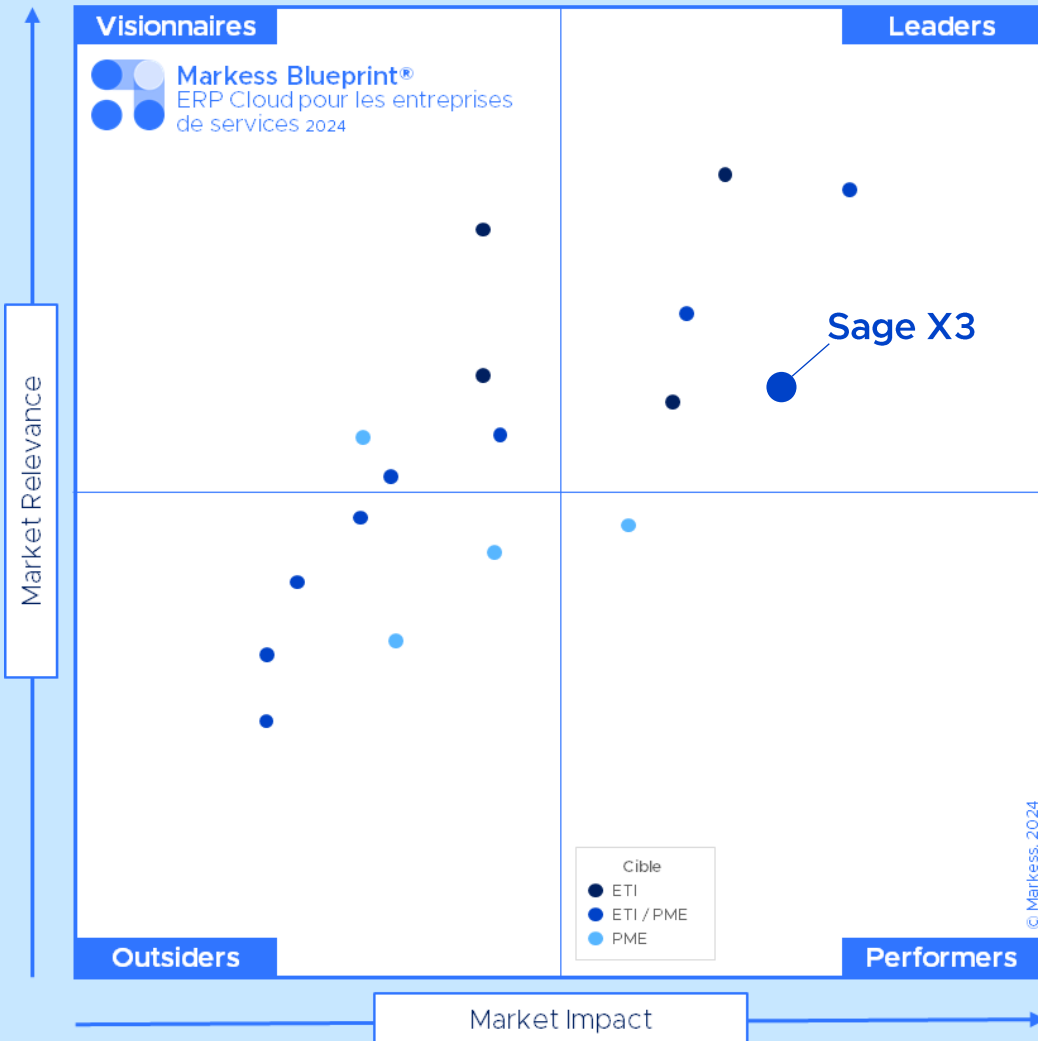
ERP Cloud pour les entreprises de services



Édition 2024

**markess.**  
by exægis

# Positionnement de Sage X3



Sage X3 est **Leader** dans le Markess Blueprint® 2024 sur les ERP Cloud pour les entreprises de services du mid-market

## L'avis de Markess

Sage X3 est l'un des ERP les plus reconnus et les plus utilisés parmi les PME et les ETI françaises.

Son adéquation avec la comptabilité française et sa capacité à s'adapter rapidement aux évolutions réglementaires répondent particulièrement bien aux exigences des directions financières.

Sage X3 accompagne les évolutions technologiques nécessaires à la digitalisation des entreprises, dont la mise en place de la facture électronique et l'implémentation de l'IA générative dans les processus de gestion.

Ses importantes possibilités de paramétrage et sa flexibilité en font une solution privilégiée par les organisations aux besoins évolutifs et complexes.

ERP de dimension internationale, Sage X3 permet aux entreprises d'accompagner leur présence et leur croissance à l'étranger en couvrant les législations de leurs filiales locales.

# Profil de Sage X3

## Présentation

**Sage X3** est **Leader** dans ce Markess Blueprint.

Sage est l'un des leaders internationaux des logiciels de gestion pour les entreprises et les experts comptables.

Sage X3 provient du rachat par Sage en 2005 de l'éditeur français Adonix et son ERP X3. Adapté par la suite dans le cloud, il est hébergé chez AWS France, mais peut l'être chez un autre hébergeur.

La solution compte 1 800 clients en France (ex. Altitude Infra, Believe, BRS Brokers, Elcia, ESSEC, Groupe IDEC).

## Atouts

**Sage X3** est un ERP couvrant les fonctionnalités comptabilité/finance, commerce/relation client, gestion de projets et analytics. La solution est single-tenant et **fortement paramétrable**, ce qui en fait un ERP particulièrement adapté aux grandes PME et ETI en recherche de personnalisation. La partie gestion de projets s'adapte notamment aux entreprises du **négoce** et de la **distribution**. Multi-sociétés, multi-devises et multi-législation, l'ERP est particulièrement adapté aux entreprises ayant des **activités internationales** ou souhaitant les développer (60 législations prises en charge). Avec une release par semestre, la solution livre de **fréquentes mises à jour** de conformité légale et de sécurité, ainsi que de nouveaux services.

Sage X3 dispose d'une **position historique** en France et d'une forte base clients qui valorisent sa facilité d'implémentation et son adéquation à la comptabilité française (89% de satisfaction). La solution s'appuie sur un **vaste réseau d'intégrateurs** couvrant tout le territoire et disposant de compétences pour adapter la solution aux spécificités sectorielles (ex. 4CAD, Absys Cyborg, ADSI, Apogea, Arcanes, Deveho, Experium, Flowline, Groupe Kardol, Inetum, Parthena Consultant, SRA).

Sage proposera courant 2024 son **assistant IA** Sage Copilot pour interagir avec l'ERP en langage naturel, et s'est engagé à devenir plateforme de **facturation électronique** (PDP) via sa plateforme Sage Network.

## Cible

Sage X3 adresse à la fois les **grandes PME** et les **ETI**.

La solution cible tous les secteurs des services.

## Points d'attention

Single-tenant et personnalisable, la solution n'est pas adaptée pour les petites PME en recherche d'un outil packagé et multi-tenant.

Les fonctionnalités RH ne sont pas incluses dans la plateforme.

# 3 questions à Sage

## Quels enjeux constatez-vous chez vos clients ?

Les entreprises que nous accompagnons avec Sage X3 nous partagent 2 enjeux majeurs : la sécurisation de leur cash et de leurs marges, et par ailleurs la capacité à personnaliser leurs produits et services pour gagner en agilité sur le marché. Le premier enjeu, dans un contexte économique tendu, impose une capacité d'anticipation et de prévision en temps réelle de sa trésorerie. Dans ce contexte, l'excellence opérationnelle est clé pour ces entreprises, dans la maîtrise de leurs processus. Enfin, un pilotage financier et opérationnel en temps réel de leur CA, leurs marges et leurs ressources est vital. Avec comme objectif de responsabiliser toute l'entreprise sur ces sujets : le consensus Terrain – Finance. Le second enjeu est lié à leur capacité à se différencier sur le marché en personnalisant leurs produits et services, à innover et fidéliser leurs clients existants.

## Comment votre solution permet-elle de répondre à ces besoins ?

La donnée « Affaire » est un pilier essentiel pour répondre à ces enjeux de pilotage, pilier natif dans Sage X3. Et dans un contexte de services, la gestion par affaire accompagne tous les processus de gestion de bout en bout. Cette donnée est partagée par tous les acteurs de l'entreprise, grâce à des accès en mobilité, au back office, au décisionnel nativement intégré ainsi qu'aux tableaux de bord. La digitalisation des processus (Workflow / Automatisation / Dématérialisation) apporte des gains de productivité et qualité de données, en temps réel. Enfin, la capacité de spécialisation, de personnalisation et de verticalisation de Sage X3 permet de répondre aux enjeux métier sur la base d'un ERP standard. Son ouverture et son interopérabilité accélère l'intégration de solutions métiers expertes pour faire la différence.

## Quelles prochaines évolutions envisagez-vous ?

Tout dernièrement, le lancement de Sage Copilot, notre assistant intelligent (IA) qui fournit aux entreprises des informations, de la data et des recommandations proactives. Sage Copilot aide par exemple à établir des prévisions, à gérer sa trésorerie ou encore à générer et à envoyer des factures à l'aide de commandes simples en langage naturel. Sage Copilot sera disponible sur l'ensemble de nos solutions, dont Sage X3. Dans un contexte de facturation électronique, nous avons lancé Sage Network en 2023, notre plateforme complète, intégrée (OD - PDP) et interentreprises, boosté à l'IA qui permet aux clients d'automatiser leurs processus de facturation et de reporting avec leurs clients, fournisseurs, experts-comptables, l'administration et plus largement tout leur environnement. Enfin, en avril 2024, l'arrivée de la nouvelle plateforme technologique de Sage X3, Sage X3 Builder qui accompagnera sur le long terme notre mission stratégique de transformation digitale des entreprises autour de 4 grands piliers : Capacité de personnalisation / Capacité d'intégration et d'interopérabilité / Capacité de création et développement d'apps / Outillage pour garantir la qualité des deliveries. Et ainsi mettre à disposition de nos partenaires une solution de gestion flexible, scalable, ouverte et hautement personnalisable aux spécificités métiers rencontrées.



**Christophe Adam**  
Head of Product Marketing Manager  
Sage

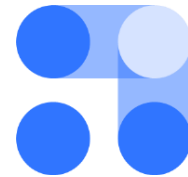
# Sage

**markess.**  
by exaegis



# Méthodologie

Markess Blueprint®



Édition 2024

**markess.**  
by exægis

# Méthodologie

Le **Markess Blueprint**<sup>®</sup> est basé sur une méthodologie éprouvée et un processus rigoureux pour favoriser une lecture fiable et objective :

1. Sélection d'une typologie de solutions utilisée par les entreprises et les collectivités,
2. Sélection par Markess by Exaegis des offres et des fournisseurs candidats au Blueprint,
3. Pour chaque fournisseur, envoi d'une confirmation de son intégration au Markess Blueprint,
4. Déploiement du dispositif Markess by Exaegis : mise à disposition d'espaces privés et sécurisés de collecte des informations et de la documentation, démonstration des solutions, échanges,
5. Analyse des données collectées et confrontation aux bases d'informations internes à Markess by Exaegis, au regard de l'analyste expert du segment d'offre analysé,
6. Agrégation des résultats et présentation des résultats préliminaires à chaque candidat pour éventuels ajustements,
7. Publication et diffusion auprès des utilisateurs.



# 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 Exægis, l'agence de notation référente du secteur du numérique.

## Informations

[www.markess.com](http://www.markess.com)  
Tous droits réservés  
Markess by Exaegis  
11 rue de Lourmel  
75015 Paris  
01 56 77 17 77





© 2024 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.