

IDC MarketScape : Évaluation des fournisseurs d'applications ERP en mode SaaS et cloud pour PME dans le monde en 2024

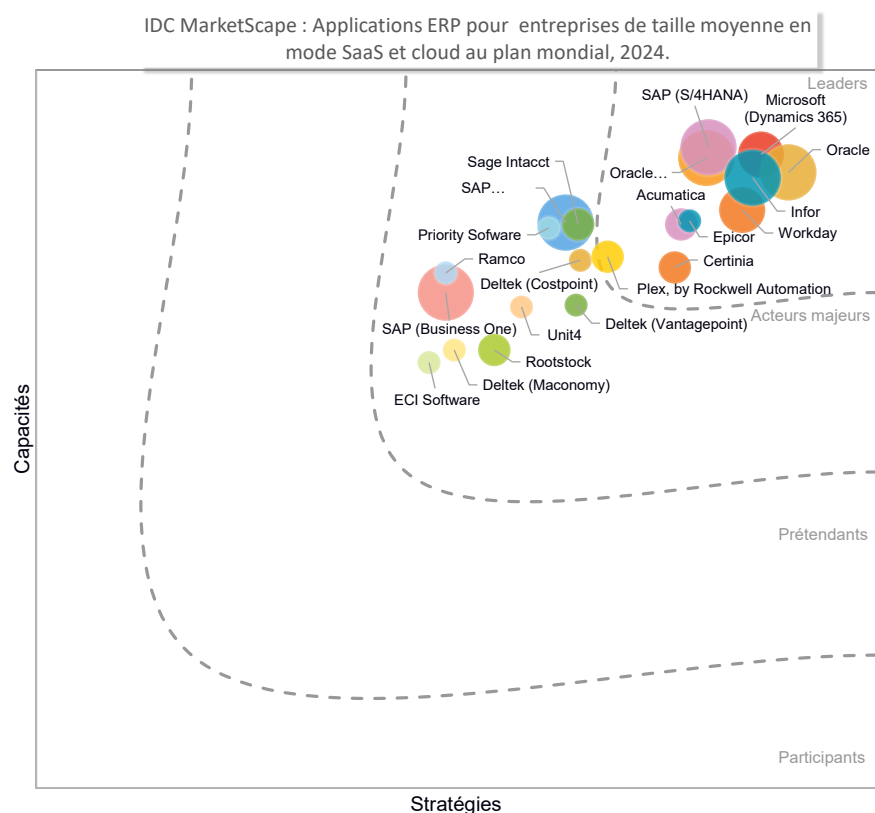
Mickey North Rizza Katie Evans

CET EXTRAIT DU MARKETSCAPE IDC PRESENTE SAP

GRAPHIQUE MARKETSCAPE IDC

GRAPHIQUE 1

IDC MarketScape - Évaluation des fournisseurs d'applications ERP en mode SaaS et cloud pour PME dans le monde



Source : IDC, 2024

Veuillez-vous reporter à l'Annexe pour en savoir plus sur la méthodologie, la définition du marché et les critères de notation utilisés par IDC.

DANS CET EXTRAIT

Cet extrait est directement tiré du document IDC MarketScape : Worldwide SaaS and Cloud-Enabled Medium-Sized Business ERP Applications 2024 Vendor Assessment (Évaluation des fournisseurs d'applications ERP en mode SaaS et cloud pour PME dans le monde en 2024, doc n° US50655223). Les sections mentionnées ci-après figurent en partie ou en totalité dans cet extrait : Le point de vue d'IDC ; Critères d'inclusion des fournisseurs dans le MarketScape IDC ; Annexe ; En savoir plus. Le graphique 1 a également été repris.

LE POINT DE VUE D'IDC

Les entreprises de taille moyenne sont un peu les cadettes dans le vaste paysage mondial. Elles sont plus importantes, avec des technologies plus complexes, plus de collaborateurs et souvent davantage d'emplacements géographiques, que les petites entreprises, mais sans être aussi tentaculaires et massives que les grandes entreprises. Elles se situent à mi-chemin entre les grandes et les petites et présentent des similitudes avec les deux.

De nombreuses entreprises de taille moyenne ont connu une croissance rapide au cours des dernières années, abandonnant leur qualificatif de « petite entreprise » pour adopter celui de « grande entreprise ». En raison de cette croissance rapide, nombre d'entre elles ne se considèrent pas comme telles, mais comme grandes et complexes, du moins par rapport à ce qu'elles étaient quelques années auparavant. De nombreuses entreprises de taille moyenne sont en activité depuis plus de dix ans : 41 % sont en activité depuis 10 à 20 ans et 31 % depuis 20 ans ou plus, selon l'enquête d'IDC *2023 Small and Medium Business Survey*. Et, du fait de leur évolution, nombre d'entre elles recherchent aujourd'hui un système ERP robuste basé sur le cloud afin de disposer d'une source d'information unique pour l'ensemble de leurs divisions opérationnelles et de leurs départements. Un système qui soit également sécurisé et accessible de n'importe où et à n'importe quel moment par des collaborateurs géographiquement dispersés.

IDC définit les entreprises de taille moyenne comme celles qui comptent entre 100 et 999 collaborateurs, ce qui fait beaucoup. Mais les données montrent qu'un point commun existe : faire des systèmes ERP une priorité en matière d'investissement technologique. 51 % des entreprises de taille moyenne ont cité « déplacer des données clés (par exemple, des feuilles de calcul et/ou des référentiels de documents) dans une application d'entreprise telle qu'une solution CRM, ERP ou HCM, comme étant une priorité d'investissement dans les technologies de données, d'analytique et d'automatisation au cours des 12 prochains mois, selon l'enquête d'IDC *Small and Medium Business Survey* - la deuxième réponse la plus populaire sur une liste de 15 options. Et elles allouent un budget pour investir dans l'ERP. 60 % des entreprises de taille moyenne prévoient d'augmenter leur budget technologique au cours des 12 prochains mois.

Ce que les PME doivent prendre en compte en matière de systèmes ERP

Lorsque les entreprises de taille moyenne s'intéressent à ce que les progrès du numérique, y compris les systèmes ERP, peuvent leur apporter, elles devraient considérer les éléments suivants :

- **Restez attentif au cloud** : de nombreuses entreprises de taille moyenne sont enfin convaincues des avantages du cloud par rapport à l'IT sur site : moins de coûts initiaux, moins de maintenance pour leurs équipes IT généralement réduites, une plus grande capacité de calcul et la possibilité pour les employés à distance ou hybrides d'accéder au système depuis

n'importe quel endroit. Cependant, avec des systèmes technologiques plus robustes et plus sophistiqués que leurs homologues des petites entreprises, les entreprises de taille moyenne devraient considérer, dans leur choix d'ERP, ce qu'il faut faire pour leurs systèmes sur site et leur système ERP cloud « cohabitent harmonieusement ». 53 % des entreprises de taille moyenne ont cité la « connexion des fonctions sur site et des ressources hébergées/basées dans le cloud » comme l'une des principales priorités de leur entreprise en matière d'adoption de technologies cloud au cours des 12 prochains mois. Même pour les entreprises de taille moyenne qui sont favorables au cloud, le passage à ce modèle se fera progressivement, en fonction du vieillissement des systèmes et des besoins à venir en matière de puissance IT. Il est essentiel de penser aux intégrations avec d'autres technologies lors du choix d'un système ERP.

- **L'intelligence artificielle (IA), c'est du concret :** les entreprises de taille moyenne souhaitent bénéficier des récents progrès réalisés dans le domaine de l'IA. Près de 40 % des entreprises de taille moyenne ont cité l'IA non générative, comme le machine learning, l'IA conversationnelle telle que les chatbots et reconnaissance d'images comme une priorité technologique tournée vers l'avenir pour leur entreprise au cours des 12 prochains mois, selon l'enquête d'IDC de 2024 *Small and Medium Business Survey*. 37 % ont cité l'IA générative (GenAI) comme une priorité. Et de nombreux systèmes ERP mettent en avant leurs capacités en matière d'IA. Toutefois, les entreprises de taille moyenne doivent s'efforcer de faire la part des choses entre l'engouement pour l'IA et la réalité, afin de ne pas devenir les bêta-testeurs d'une nouvelle fonction d'IA qui leur ferait perdre du temps au lieu de leur en faire gagner. Exigez des démonstrations, des périodes de tests et des références portant sur des entreprises de même taille et du même secteur d'activité avant de choisir un système ERP sur la base de ses capacités en matière d'IA. En outre, l'IA a besoin d'un flux constant de données pour fonctionner. D'où viennent les données, comment sont-elles utilisées et comment sont-elles sécurisées ? L'IA est « avide de données » et a besoin d'être constamment alimentée en données pour fonctionner ; il est donc essentiel de s'assurer que les processus de collecte et d'utilisation de l'IA sont sécurisés. Étant donné que les entreprises de taille moyenne ont des effectifs plus importants que leurs homologues de petite taille, envisagez de créer un comité IA » composé de passionnés afin d'examiner, d'apprendre et de former les autres membres du personnel à toutes les nouvelles technologies d'IA.
- **Prenez en compte la portée géographique de votre entreprise :** les entreprises de taille moyenne se sont probablement développées pour fonctionner sur plusieurs fuseaux horaires, dans plusieurs zones géographiques, dans plusieurs langues et même dans plusieurs cultures, ou sont sur le point de le faire. Considérez l'empreinte actuelle et à venir de votre entreprise et voyez comment un système ERP potentiel s'y intègre. Est-il conforme aux réglementations en vigueur dans le pays où vous opérez actuellement ou pourriez bientôt opérer ? Traite-t-il les devises dont vous avez besoin ? Fournit-il un service clientèle, des ventes et du personnel technique dans chaque région où votre entreprise a des bureaux ? Si votre entreprise envisage de lancer un nouveau service ou de s'étendre à d'autres industries, le système ERP répondra-t-il également à ces besoins ?
- **Recherchez de solides fonctions de reporting :** de nombreuses entreprises de taille moyenne déclarent à IDC que l'une des principales raisons pour lesquelles elles adoptent un nouveau système ERP basé sur le cloud est de disposer d'une source de données unique. À mesure que leurs activités se sont étendues pour inclure davantage d'employés, de départements et de bureaux, de nombreuses entreprises de taille moyenne ont, sans le vouloir, adopté un fonctionnement en silos, où la gestion de projet, les ressources humaines, la comptabilité et d'autres départements utilisent des ensembles de données séparés, souvent divergents. Mais les entreprises de taille moyenne devraient aller plus loin et rechercher des systèmes

ERP dotés de solides fonctionnalités de reporting afin que les utilisateurs puissent *consulter les mêmes données* de multiples façons qui leur sont utiles et logiques. Discutez avec les collaborateurs, et en particulier avec les plus expérimentés, dans tous les services, des fonctionnalités de reporting qui sont leur essentielles ou qui figurent même sur leur liste de fonctions souhaitées. Essayez de trouver un système ERP qui cochera la plupart, voire la totalité, de ces cases. Cela profitera à votre entreprise à long terme, avec des collaborateurs plus satisfaits et plus productifs.

- **Modifiez votre processus, si nécessaire** : les entreprises de taille moyenne, dont les commandes, le chiffre d'affaires, les collaborateurs et la complexité globale sont plus importants que ceux des petites entreprises, redoutent de modifier leurs processus. Il leur faudra du temps, des réunions et de la formation, elles qui sont souvent moins agiles que les petites entreprises, mais dont les systèmes ERP sont plus performants sans personnalisation importante. La personnalisation exige généralement qu'une petite entreprise paie pour l'aide extérieure d'un développeur ou d'un codeur, ce qui peut créer un effet boule de neige, car un changement peut créer des complexités qui peuvent avoir un impact sur d'autres parties d'un système. En outre, une personnalisation trop poussée peut rendre le système plus vulnérable aux bugs et devenir plus fragile et plus compliqué au fil du temps. Discutez longuement avec votre fournisseur d'ERP de la manière dont vos processus doivent être modifiés pour mieux fonctionner avec le système ERP. Et écoutez leurs conseils. Cela s'avérera payant au fil du temps et vous permettra de profiter des nouvelles caractéristiques et fonctionnalités offertes par le fournisseur.
- **Réseau de partenaires** : les entreprises de taille moyenne, sans ressources IT internes importantes, peuvent rechercher des fournisseurs d'ERP disposant d'un solide réseau de partenaires. Celles-ci ont souvent besoin de partenaires locaux solides, compétents et fiables pour les aider à réaliser les intégrations, les personnalisations et la mise en œuvre.

Tendances actuelles en matière de systèmes ERP pour les PME

Les tendances actuelles en matière de systèmes ERP pour les PME sont les suivantes :

- **Gestion du changement** : l'un des principaux avantages d'un système ERP cloud est l'automatisation des mises à jour et la possibilité de profiter des nouvelles caractéristiques et fonctionnalités, inclus dans les nouvelles versions, sans devoir procéder à une nouvelle implémentation. Il arrive cependant qu'une entreprise de taille moyenne ne soit pas prête pour le changement. Par exemple, une PME, spécialiste du retail, dont l'équipe de service à la clientèle est limitée ne voudra certainement pas que l'interface utilisateur de son ERP soit modifiée pendant la ruée des fêtes de fin d'année, même si cela représente une amélioration globale à long terme. C'est pourquoi de plus en plus de systèmes ERP permettent aux entreprises de décaler les mises à jour pendant une période donnée et de les activer selon leurs propres besoins ou exigences, ou de ne pas les activer du tout. Cette flexibilité est un avantage majeur pour les PME qui peuvent avoir des départements plus petits, à bout de souffle pendant certaines périodes de l'année.
- **Tarification flexible** : les entreprises de taille moyenne ont des structures internes différentes et chacune d'entre elles peut utiliser le système ERP différemment. C'est pourquoi de plus en plus de systèmes ERP proposent une grande variété de structures tarifaires, telles que la facturation sur la base du chiffre d'affaires ou de la consommation IT, plutôt que sur la base de licences ou du « nombre d'utilisateurs ». Par exemple, dans le cas des travailleurs temporaires, le système peut être utilisé sans que l'entreprise de taille moyenne ait besoin d'acheter des licences pour cette population. D'autres fournisseurs d'ERP proposent plusieurs niveaux de licence. Par exemple, un fournisseur d'ERP peut facturer moins pour un utilisateur

qui n'utilise le système que pour la paie, et facturer plus pour un utilisateur plus assidu. Les PME évoluant rapidement, plus il y a d'options, mieux c'est.

- **Systèmes modulaires** : les modules sont les blocs clés des applications configurables et sont composés de manière à offrir un maximum de fonctionnalités et à accélérer le délai de rentabilisation. Un produit conçu de manière modulaire est découplé, sous la forme de composants, ce qui signifie qu'il est décomposé en éléments indépendants plus petits et composables, dédiés à des tâches distinctes. Les applications modulaires composables sont une alternative attrayante aux logiciels développés sur mesure, en raison de leur dépendance minimale aux développeurs, dont beaucoup de petites entreprises ne disposent pas. Avec les applications composables, le fournisseur SaaS qui vend le produit s'occupe généralement de la maintenance et des mises à jour. Les applications modulaires fournissent une bibliothèque de composants et offrent la possibilité d'en créer de nouveaux dans l'application, ce qui implique généralement que l'API fait partie de l'architecture. Les modules sont indépendants et autonomes et permettent d'assembler une application avec des modules préconstruits, existants et/ou personnalisés. Grâce à la modularité, un produit complexe, tel qu'une voiture ou un logiciel sophistiqué, peut être divisé en composants plus simples qui sont créés indépendamment et intégrés (ou assemblés) pour créer le produit final souhaité. Les systèmes modulaires permettent également aux petites entreprises de commencer par les bases et d'ajouter facilement des fonctionnalités (modules) au fur et à mesure de leur croissance.
- **IA** : les PME ont par nature des effectifs et des budgets plus réduits que les grandes entreprises, ce qui signifie que l'IA/ML et l'automatisation peuvent les aider à accroître leur efficacité et à réduire le travail manuel. Toutefois, nombre d'entre elles ne disposent pas des compétences technologiques internes ou de la main-d'œuvre nécessaires pour lancer elles-mêmes des initiatives en matière d'IA/ML. En fait, 87 % des PME qui emploient un informaticien à temps plein en ont quatre ou moins, selon l'étude d'IDC *2024 Worldwide Small and Medium Business Survey*. En matière d'IA, nous n'en sommes qu'au commencement et la mise en œuvre de cette technologie avancée, qui continue d'évoluer, peut prendre beaucoup de temps et nécessiter de nombreuses ressources. Les PME devraient donc s'appuyer sur des fournisseurs expérimentés pour les aider à utiliser l'IA/ML.

Aujourd'hui, certains des meilleurs cas d'utilisation de l'IA/ML pour les entreprises dans les systèmes ERP sont les suivants :

- **Automatisation de tâches manuelles/routinières** : l'automatisation dans des domaines tels que l'audit et la facturation peut permettre aux collaborateurs de gagner un temps précieux et de réduire les erreurs manuelles, ce qui augmente leur niveau de satisfaction et leur permet de se concentrer sur des tâches plus stratégiques.
- **Prévisions** : l'IA est idéale pour passer au crible d'énormes quantités de données historiques et actuelles de marché afin de repérer et de prévoir les tendances, et de suggérer des actions pour faciliter la gestion des dépenses, des stocks et de la Supply Chain, et plus encore.
- **Création de contenu** : l'IA générative peut aller plus loin en créant du contenu, tel que du texte ou des images.

CRITERES D'INCLUSION DES FOURNISSEURS DANS LE MARKETScape IDC

Les fournisseurs seront inclus en fonction de leur capacité à répondre aux exigences fonctionnelles d'IDC en matière de planification des ressources de l'entreprise :

- Le fournisseur doit disposer d'une offre cloud moderne, telle que SaaS ou similaire.

- L'inclusion des fournisseurs sera également basée sur la présence sur le marché et sur les clients des entreprises de taille moyenne (dont au moins 30 à 50 % du chiffre d'affaires provient d'entreprises de taille moyenne de 100 à 999 collaborateurs), sur la base des informations produites par les fournisseurs et de nos efforts en matière de parts de marché et de prévisions dans l'évaluation des applications de gestion intégrée.

CONSEILS POUR LES ACHETEURS DE SOLUTIONS

Le marché des ERP évolue rapidement vers une technologie qui permet à une organisation d'être compétitive et de réussir dans le monde numérique. Ces domaines sont des points essentiels à prendre en considération dans le cadre de l'évolution de votre organisation.

- **Réfléchissez à vos processus internes actuels.** Posez-vous les questions suivantes :
 - Quels sont les problèmes que nous devons résoudre avec un nouveau système ? Sont-ils liés à la technologie ?
 - Quelles sont les ressources et les capacités internes actuelles ? Comment cela peut évoluer dans le futur, en fonction de nos plans d'investissement ?
 - Comment définir une mise en œuvre réussie ?
 - Quelles sont les parties prenantes internes à inclure dans le processus ?
 - Comment le nouveau système va-t-il modifier mon organisation ?
 - Y a-t-il des aspects du secteur d'activité que nous pourrions mieux intégrer, depuis le front-end jusqu'à la mise en œuvre de nos produits et services ?
- **Sélectionnez les bons partenaires.** La première étape de la mise en œuvre d'un système ERP consiste à élaborer la bonne stratégie et le bon plan de mise en œuvre. La seconde consiste à sélectionner les bons partenaires de services si vous avez besoin d'eux. Tenez compte de l'écosystème du partenaire technologique. Posez-vous également les questions suivantes :
 - Le fournisseur propose-t-il le type de produit, de service et de taille d'entreprise dont nous avons besoin ?
 - Le fournisseur peut-il me présenter une démonstration réalisée à partir des données réelles de mon organisation pour me montrer les avantages qui en découleraient sur les métiers ?
 - Le fournisseur comprend-il les réglementations qui auront un impact sur mon entreprise ? Comment ces réglementations se reflètent-elles dans mon produit actuel et comment évolueront-elles à l'avenir ?
 - Quelles sont les perspectives d'investissement stratégique du fournisseur pour les trois à cinq prochaines années ? Pourquoi et comment mon activité va s'en trouver améliorée ?
 - Le partenaire de services m'aidra-t-il à poursuivre notre parcours avec le partenaire technologique que nous avons sélectionné ? De quels autres partenaires pourrions-nous avoir besoin dans notre parcours ?
- **Pensez aux fondations.** Il existe de nombreuses approches en matière d'architecture logicielle. Posez ces questions à vos fournisseurs de logiciels :
 - Quelle est le modèle de conception du flux de données dans la solution actuelle ?
 - Quels sont les types d'API disponibles auprès de ce fournisseur ? RESTful ? SOAP ? GraphQL ?

- Quel type d'outils de développement ce fournisseur propose-t-il (par exemple, bac à sable, portail dédié, outils low-code/no-code, outils de gestion de base de données) ?
- **Appropriiez-vous la mise en œuvre.** Pour obtenir les meilleurs résultats, il faut jouer un rôle actif dans la mise en œuvre. Le monde digital repose plus que jamais sur la technologie et il est donc indispensable de faire les choses correctement dès le départ. Posez-vous les questions suivantes pour vous aider à prendre vos décisions :
 - Quels sont les niveaux de support disponibles, et sont-ils géographiquement disponibles pour mon entreprise ?
 - Comment définir l'accord de niveau de service avant de signer les contrats ?
 - Le système peut-il s'intégrer aux autres systèmes IT de mon entreprise et ceux de mes partenaires ?
 - Quel système IT doit être intégré et dans quelle mesure ?
 - Comment êtes-vous organisé pour gérer des mises à jour fréquentes ? Et comment les exploiter plus rapidement tout en permettant à l'entreprise et aux métiers d'apprendre au fur et à mesure ?
- **Notez que la gestion du changement est essentielle.** Posez-vous ces questions dès le début du projet afin d'assurer un fonctionnement efficace et harmonieux et d'entrer rapidement dans le monde digital :
 - Avons-nous la bonne stratégie pour encourager l'adoption rapide par les collaborateurs ?
 - Les collaborateurs bénéficient-ils d'une formation suffisante pour maîtriser les nouvelles fonctionnalités du système ?
 - Communiquons-nous l'objectif et les avantages du changement de système aux bons collaborateurs ?
 - Avons-nous mis en phase les politiques et procédures existantes pour permettre l'adoption de nouveaux workflows ?

Ce MarketScape IDC permet de répondre à ces questions ainsi qu'à de nombreuses autres, susceptibles de se poser.

PROFIL DU FOURNISSEUR

Cette section présente brièvement les principales observations d'IDC ayant permis de positionner le fournisseur dans le MarketScape IDC. Bien que chaque fournisseur soit évalué en considération des critères énoncés dans l'Annexe, les informations fournies dans cette section permettent d'avoir un aperçu des atouts propres au fournisseur, ainsi que des défis auxquels il est confronté.

SAP (Business One)

Après une évaluation approfondie des stratégies et des capacités de SAP (Business One), IDC a positionné l'entreprise dans la catégorie des acteurs majeurs au dans le MarketScape 2024 qui évalue les applications ERP SaaS et cloud pour les PME, sur le plan mondial.

SAP Business One est conçu comme un ERP pour les petites et moyennes entreprises. Il offre des services de comptabilité et de finance, d'achat, d'inventaire, de vente, de reporting et d'analytique. SAP Business One propose un mode de déploiement sur site ou dans le cloud, des outils de BI, s'intègre à la plateforme SAP S4/HANA Cloud, avec un déploiement rapide. Les clients choisissent, par l'intermédiaire de leur partenaire, la manière dont ils souhaitent déployer SAP Business One. Tous

les produits SAP ERP sont liés à la plateforme SAP Business Technology Platform (BTP). Cette plateforme permet aux partenaires de créer des solutions une seule fois et les intégrer plusieurs fois à l'une des trois plateformes SAP ERP : SAP Business One, SAP Business ByDesign et SAP S4/HANA Cloud.

Quelques informations sur SAP Business One :

- **Temps d'intégration typique d'un client avec le cloud** : 3-6 mois
- **Portée mondiale** : 50 localisations nationales dans 28 langues, utilisé dans plus de 170 pays
- **Spécificités sectorielles** : solutions spécifiques au secteur d'activité fournies par des partenaires
- **Taille idéale du client** : entreprises employant jusqu'à 100 collaborateurs
- **Contrat type pour une utilisation cloud** : 1 à 3 ans
- **SaaS/cloud** : offre de déploiements sur site, cloud et hybrides
- **Écosystème de partenaires** : plus de 850 revendeurs et plus de 300 fournisseurs de solutions logicielles dans le monde entier

Forces

- **Ecosystème de partenaires SAP** travaille principalement avec des partenaires pour le déploiement et les encourage à créer des extensions en utilisant la plateforme SAP BTP. La plateforme permet aux partenaires de créer des extensions spécifiques à un secteur ou à un marché de niche et de les redéployer plusieurs fois en fonction des besoins des clients SAP. Cela permet aux petites et moyennes entreprises d'accéder à un réseau massif d'extensions et d'applications uniques.
- **Interface utilisateur/intégrations** : les clients apprécient l'interface utilisateur, et l'un d'entre eux a indiqué que c'était l'une des principales raisons pour lesquelles il avait choisi SAP Business One. Les clients affirment qu'il est facile de l'intégrer à d'autres systèmes, notamment Salesforce.
- **Flexibilité du déploiement** : les clients peuvent choisir de déployer Business One dans des environnements cloud ou sur site.

Enjeux

- **Exigences strictes** : certains clients ont déclaré qu'ils préféreraient des workflows avec des exigences moins strictes, mais indispensables pour que le système fonctionne correctement, que le système soit moins rigide et que les personnalisations soient moins difficiles.
- **Rapidité et réactivité** : certains clients notent que s'ils se situent dans la tranche supérieure des tailles d'entreprise, le système peut fonctionner lentement et les performances peuvent être à la traîne.
- **Transparence de la feuille de route** : les clients disent qu'ils ne reçoivent pas de communications directes de SAP sur les caractéristiques et les fonctionnalités présentes dans la feuille de route. Bien qu'ils indiquent que ces informations peuvent être disponibles sur le site Web du fournisseur, ils apprécieraient d'être tenus au courant par SAP des améliorations à venir.

Quand envisager SAP (Business One) ?

Envisagez SAP (Business One) si vous êtes une entreprise de taille moyenne à la recherche d'une solution prête à l'emploi, dotée d'un solide écosystème de partenaires offrant une myriade

d'extensions et d'applications, et d'une interface utilisateur bien conçue et facile à utiliser pour les collaborateurs qui ne sont pas des experts techniques.

SAP (Business ByDesign)

Après une évaluation approfondie des stratégies et des capacités de SAP (Business ByDesign), IDC a positionné l'entreprise dans la catégorie des acteurs majeurs au sein de ce MarketScape IDC 2024 qui évalue les applications ERP SaaS et cloud pour les PME, sur le plan mondial.

SAP Business ByDesign propose 39 processus de gestion de bout en bout prédéfinis, allant des finances et des ventes à la gestion des produits et aux achats, le tout au sein d'une solution unifiée. Le fournisseur emploie plus de 47 000 collaborateurs qui se consacrent à la recherche et au développement. La solution compte plus de 293 millions d'utilisateurs cloud et propose des solutions packagées pour 26 secteurs d'activité et 12 métiers. Elle propose des modèles sur site, dans le cloud et hybrides.

Quelques informations sur SAP Business ByDesign :

- **Portée mondiale** : SAP Business ByDesign est traduit dans 21 pays et en 13 langues. Au total, SAP Business ByDesign est utilisé dans 165 pays.
- **Spécificités sectorielles** : solutions packagées pour 26 secteurs d'activité et 12 métiers
- **Calendrier de mise à disposition (release) des produits** : chaque trimestre
- **Temps moyen d'intégration des clients dans le cloud** : 3-6 mois
- **Taille idéale du client** : 20 à 500 collaborateurs
- **SaaS/cloud** : offre cloud uniquement

Forces

- **Forte standardisation des fonctionnalités** : de nombreux clients affirment qu'ils n'ont pas besoin de personnaliser les fonctionnalités standard et qu'elles répondent aux besoins de leur secteur d'activité, à condition qu'ils adaptent leurs processus à l'utilisation du système.
- **Ecosystème de partenaires SAP** travaille principalement avec des partenaires pour la vente et le déploiement et encourage ses partenaires à créer des extensions en utilisant SAP Business Technology Platform ou en tirant parti de Partner Development Infrastructure (PDI) intégrée à SAP Business ByDesign pour les extensions. Cette technologie permet aux partenaires de créer des extensions spécifiques à un secteur ou à un marché de niche et de les redéployer plusieurs fois en fonction des besoins des clients SAP. Cela permet aux entreprises en croissance d'exploiter un réseau massif d'extensions et d'applications uniques.
- **requiert une discipline en matière de processus métiers** : les clients affirment qu'ils doivent respecter les normes SAP pour que le système ERP fonctionne correctement. Mais beaucoup considèrent cette situation comme positive, car elle les incite à créer des normes et des processus opérationnels à l'échelle de l'entreprise et à promouvoir la discipline dans l'ensemble de l'organisation.

Enjeux

- **Service à la clientèle** : bien que le premier point de contact pour tout problème doive être le partenaire de mise en œuvre, la confusion demeure chez certains clients qui ont remarqué que les représentants du support client n'écoutaient pas leurs problèmes, et qu'il fallait plusieurs vagues d'explications pour obtenir une assistance appropriée.

- **Rapidité et réactivité** : des clients nous ont dit que leurs collaborateurs se plaignaient de la vitesse. Ils aimeraient pouvoir modifier les données sans avoir à les sauvegarder et à les actualiser fréquemment. Ils notent également que certains rapports sont très lents à charger.
- **Transparence de la feuille de route** : des clients disent qu'ils ne sont pas directement informés des mises à jour en cours ou de la feuille de route du fournisseur. Un client note qu'il doit chercher sur le site web pour voir la feuille de route, tandis qu'un autre affirme avoir accès à la feuille de route lors d'événements, mais que s'il n'y assiste pas, elle ne lui est pas fournie.

Quand envisager SAP (Business ByDesign) ?

Envisagez SAP (Business ByDesign) si vous êtes une entreprise de taille moyenne et que vous souhaitez des applications préconstruites et une solution prête à l'emploi qui vous oblige à normaliser vos propres processus métiers.

SAP (S/4HANA)

Après une évaluation approfondie des stratégies et des capacités de SAP (S/4HANA), IDC a positionné l'entreprise dans la catégorie Leaders au sein de ce MarketScape IDC 2024 qui évalue les applications ERP SaaS et cloud pour les PME, sur le plan mondial.

SAP se différencie en proposant à ses clients une suite intégrée de bout en bout. SAP propose à ses clients une suite de produits et de partenaires via des programmes intéressants pour chaque domaine de solution et ses cinq piliers : intégration, IA, expérience utilisateur, localisation et excellence opérationnelle dans le cloud. SAP utilise SAP Business Technology Platform pour fournir une plateforme centrée sur l'entreprise qui permet aux équipes internes de SAP, aux clients et aux partenaires d'innover en matière de processus métiers et de prendre des décisions data-driven au sein et au-delà des environnements SAP. Les retours d'expérience et les points de satisfaction des clients étaient cohérents en ce qui concerne les capacités de gestion des processus métiers sectoriels; support de bout en bout des processus métiers de nouvelle génération, y compris les solutions spécialisées métier telles que CX, SAP Ariba, SAP Fieldglass, SAP SuccessFactors et SAP Concur; et l'IA intégrée, y compris les assistants numériques, les processus métiers basés sur l'IA et l'analyse prédictive.

SAP S/4HANA Cloud, la suite de gestion de nouvelle génération et l'ERP intelligent de SAP, est le système ERP intégré qui fonctionne sur SAP HANA et aide les clients à évoluer vers l'entreprise intelligente ; elle couvre 26 secteurs d'activité, grâce à un écosystème de partenaires. Les clients peuvent exploiter SAP S/4HANA Cloud, fourni avec un modèle sémantique et une expérience utilisateur de type as-a-service (SAP S/4HANA Cloud, régi par SAP, fonctionnant sur les datacenters SAP ou sur une infrastructure IaaS sélectionnée).

SAP propose deux éditions cloud : SAP S/4HANA Cloud private edition et SAP S/4HANA Cloud public edition. SAP S/4HANA Cloud est la solution phare de SAP qui s'est imposée sur le marché de l'ERP cloud et constitue le fondement de RISE with SAP et GROW with SAP. Disponibles en édition publique et privée, ces solutions uniques nécessitent un positionnement et un message différenciés pour trouver un écho auprès des publics visés.

SAP permet à ses clients de relever les défis du développement durable et de saisir les opportunités qui se présentent à eux en proposant un large éventail de solutions spécifiques au développement durable dans des domaines clés tels que le zéro émission, le zéro déchets, l'absence d'inégalités et la création de rapports. Les solutions de gestion du développement durable de SAP pour le reporting ESG, l'action climatique, l'économie circulaire et la responsabilité sociale offrent des caractéristiques

sectorielles à l'échelle de l'entreprise qui permettent d'intégrer le développement durable dans les activités à grande échelle en intégrant l'expérience, les opérations et les informations financières dans les processus métiers de base. Les clients de SAP constatent que l'intégration du développement durable dans leurs processus métiers a un impact significatif sur leur activité, par exemple lorsqu'un système de comptabilisation du carbone débouche sur un système de comptabilité financière pour créer un grand livre du carbone prenant en compte les flux de carbone.

Quelques informations sur SAP :

- **Collaborateurs** : plus de 107 000
- **Nombre total de clients** : plus de 425 000
- **Mondialisation** : SAP est présent dans plus de 180 pays sur six continents.
- **Spécificités sectorielles** : SAP a mis au point des solutions pour 26 secteurs d'activité et 12 métiers dans trois modèles de déploiement : sur site, cloud et hybride.
- **Taille idéale du client** : petites, moyennes et grandes entreprises
- **Durée moyenne de mise en œuvre** : le temps de mise en œuvre varie en fonction de la taille et de l'étendue du projet et comprend des facteurs tels que la migration d'applications legacy vers une nouvelle mise en œuvre, ce qui a un impact sur le calendrier.
- **SaaS et cloud** : SAP S/4HANA Cloud Public Cloud Edition est une architecture mutualisée de type SaaS sur les couches infrastructure, base de données et application.
- **Ecosystème de partenaires SAP** compte 25 500 entreprises partenaires SAP dans plus de 140 pays. Plus de 370 solutions cloud sectorielles SAP et partenaires contribuent à la transformation numérique en étendant SAP S/4HANA Cloud et SAP Business Network avec de nouvelles pratiques sectorielles ; plus de 2 100 partenaires utilisent SAP Business Technology Platform pour le développement d'applications.

Forces

- **Reconnaissance de la marque** : l'un des principaux avantages concurrentiels de SAP est la notoriété et la réputation de sa marque. Des clients indiquent à IDC qu'ils utilisent SAP depuis des années et qu'ils ne s'y prendraient pas autrement.
- **Financement innovant** : Certains clients pointent l'innovation autour de nombreux workflows ERP, y compris la liquidité prédictive pour analyser l'avenir sur la base des informations logistiques réelles et planifiées, le risque de retard de paiement des fournisseurs à l'aide de l'IA, la correspondance intelligente des factures, le déblocage automatisé de la facture fournisseur après paiement du client, et l'automatisation du grand livre pour les écritures de journal.
- **Connaissances financières et bonnes pratiques** : plusieurs clients nous ont dit que l'argument de vente de SAP est que le fournisseur connaît la finance et peut rapidement la relier à la fabrication. Des clients ont noté que les processus issus des bonnes pratiques SAP étaient excellents, et l'un d'entre eux a noté que lorsqu'ils ont ajouté des caractéristiques et des fonctions, cela a amélioré le fonctionnement des processus financiers, au sein de leur fabrication et supply chain.

Enjeux

- **Assistance à la clientèle** : plusieurs clients ont indiqué qu'il n'était pas toujours facile d'obtenir le bon support technique. Dans le produit le plus récent, SAP S/4HANA Cloud Public Edition, une personne a déclaré qu'il y avait tout simplement trop d'étapes à franchir pour atteindre la bonne personne.

- **Mise en œuvre** : de nombreux clients historiques de SAP sur site nous ont dit que la mise en œuvre de SAP S/4HANA Cloud était contraignante. Même si beaucoup reconnaissent que SAP s'est donné beaucoup de mal pour fournir des outils permettant d'évaluer l'état d'avancement du parcours du client et de lui fournir une feuille de route pour le nouveau système, cela n'en reste pas moins un défi.
- **Packages** : des clients SAP ont eu du mal à se repérer en dehors des éditions SAP S/4HANA Cloud car ils n'en comprenaient pas les concepts. Les offres comprenaient RISE with SAP pour les clients de la base installée de SAP, bâti sur SAP S/4HANA Cloud Private Editions, tandis que GROW with SAP est destiné aux nouveaux clients de SAP, leur permettant de mettre en œuvre SAP S/4HANA Cloud Public Edition. Bien que ces éléments semblent simples, les entreprises qui migrent de SAP ECC vers SAP S/4HANA Cloud Private Edition peuvent vivre une expérience semblable à une mise à niveau, avec des outils supplémentaires pour optimiser les processus et des outils et services supplémentaires pour faciliter leur migration. SAP S/4HANA Cloud est toujours une implémentation de type Greenfield, et SAP fournit des outils intégrés pour rationaliser le processus d'adoption, notamment SAP Discovery Assessment et Cloud Application Lifecycle Management.

Quand envisager SAP (S/4HANA) ?

Pensez à SAP si vous êtes un client existant de SAP ou une entreprise spécialisée qui a besoin de passer à un système ERP moderne et intelligent dans le cloud.

ANNEXE

Comment lire le graphique du MarketScape IDC

Pour les besoins de cette analyse, IDC a réparti les facteurs de réussite potentielle des fournisseurs en deux catégories principales : « capacités » et « stratégies ».

Le positionnement sur l'axe des ordonnées reflète les capacités et l'étendue des services actuellement proposés par le fournisseur, ainsi que l'adéquation entre la proposition de celui-ci et les besoins des clients. La catégorie « capacités » correspond aux capacités du fournisseur et de ses produits à l'instant présent et dans le contexte actuel. Au titre de cette catégorie, les analystes d'IDC étudient l'adéquation des capacités conçues/offertes par les fournisseurs avec la stratégie qu'ils ont choisi de mettre en œuvre sur le marché.

Le positionnement sur l'axe des abscisses (l'axe « stratégies ») mesure l'adéquation de la stratégie à long terme du fournisseur avec les exigences que les clients exprimeront d'ici trois à cinq ans. La catégorie « stratégies » tient compte avant tout des choix et des hypothèses sur lesquels se fondent les produits commercialisés, des segments de clients ciblés, ainsi que des programmes commerciaux et de mise sur le marché pour les trois à cinq prochaines années.

Dans le MarketScape IDC, la taille du marqueur associé à chaque fournisseur est proportionnelle à sa part de marché sur le segment de marché spécifiquement étudié.

Méthodologie utilisée pour le MarketScape IDC

Le choix des critères, les pondérations et les notes attribuées aux fournisseurs dans le cadre du MarketScape IDC expriment une appréciation d'IDC fondée sur des études approfondies du marché et de certains fournisseurs particuliers. Les analystes d'IDC adaptent les critères d'évaluation standard utilisés en fonction des échanges, des enquêtes et des entretiens structurés conduits auprès

d'entreprises occupant une position de leader sur leur marché, de divers participants et d'utilisateurs finaux. Les pondérations sont basées sur des entretiens avec des utilisateurs, des enquêtes auprès d'acheteurs et des informations sur chaque marché fournies par les experts d'IDC. Les analystes d'IDC déterminent les notes individuelles attribuées à chaque fournisseur ainsi que le classement MarketScape qui en découle en fonction des enquêtes et des entretiens conduits auprès des fournisseurs, des informations publiquement disponibles et des expériences des utilisateurs finaux. Les données recueillies permettent de procéder à une évaluation précise et cohérente des caractéristiques, des pratiques et des capacités de chaque fournisseur.

Définition du marché

L'ERP est une suite intégrée d'applications technologiques incluant des modèles de données et de processus communs qui supportent numériquement les processus administratifs, financiers et opérationnels dans différents secteurs d'activité. Ces processus gèrent les ressources, y compris tout ou partie des éléments suivants : personnes, finances, capitaux, matériaux, fournisseurs, fabrication, Supply Chains, clients, produits, projets, contrats, commandes et installations.

Les suites ERP et les applications associées sont utilisées pour gérer l'entreprise et commencent généralement par les finances et comprennent l'approvisionnement et la gestion des stocks et des actifs. Elles peuvent également inclure la gestion des ressources humaines, la gestion des commandes, la fabrication, la distribution, les services, l'ingénierie, la gestion du cycle de vie et la Supply Chain. Le logiciel peut être spécifique à un secteur d'activité ou conçu pour être appliqué plus largement à un groupe d'industries.

En général, les solutions ERP sont conçues avec un ensemble intégré de règles de gestion et de métadonnées permettant d'accéder à un ensemble de données commun (logique ou physique) à partir d'une interface utilisateur unique et cohérente. Les solutions ERP sont disponibles sous forme de déploiements sur site, hybrides et SaaS dans le cloud.

EN SAVOIR PLUS

Études en rapport avec le présent document

- Market Analysis Perspective: *Worldwide Enterprise Resource Planning Software, 2023* (IDC #US48563322, décembre 2023)
- *Worldwide Enterprise Resource Planning Applications Market Share, 2022: Cloud Is It!* (IDC #US47984221, décembre 2023)
- *Worldwide Enterprise Resource Planning Applications Software Forecast, 2023-2027: Digital World Brings Changes* (IDC #US48563722, décembre 2023)
- *Macroeconomic Turbulence and the SMB: What Today's Tech Vendors Need to Know* (IDC #US51366423, novembre 2023)
- *IDC FutureScape: Worldwide Intelligent ERP 2024 Predictions* (IDC #US51300923, octobre 2023)
- *IDC FutureScape: Worldwide Small and Medium-Sized Business 2024 Predictions* (IDC #US51281523, octobre 2023)
- *2023 Worldwide SMB Market Profile Update* (IDC #US50572423, avril 2023)

Résumé

Cette étude IDC fournit une évaluation approfondie des applications ERP de taille moyenne en mode SaaS et cloud et examine les critères les plus importants à prendre en compte par les entreprises lors de la sélection d'une solution.

« Le monde digital a modifié l'orientation des PME vers le cloud pour améliorer leur rapidité, leur évolutivité, leur agilité, leur part de marché et leur avantage concurrentiel. Pour cela, il faut adapter les nouvelles technologies ERP qui permettent de gagner en rapidité et en importance, en réduisant les étapes du processus et les clics, en automatisant tous les workflows possibles, en intégrant la finance pour collecter et effectuer les paiements, et en aidant à améliorer la vitesse de décision globale », a déclaré Mickey North Rizza, vice-président du groupe Enterprise Software d'IDC. « La capacité d'améliorer l'expérience des collaborateurs, de découvrir et d'utiliser rapidement des informations et de résoudre des problèmes métiers grâce à des systèmes ERP fiables, modernes et intelligents est une couche fondamentale dont l'organisation a besoin dans le monde digital ».

« Les PME en pleine croissance sont confrontées à de nouvelles complexités à mesure qu'elles deviennent plus matures et se rapprochent du monde de l'entreprise », déclare Katie Evans, directrice de recherche pour le département Worldwide Small and Medium Business Research d'IDC. « Elles disposent de technologies plus robustes, de budgets plus importants et d'un plus grand nombre de collaborateurs que les petites entreprises. Souvent, elles ont également des bureaux et des employés répartis sur plusieurs sites géographiques. Il est donc essentiel que les PME investissent dans des systèmes ERP qui leur fourniront une source d'information unique en matière de données dans tous les sites et départements, afin que les collaborateurs puissent prendre des décisions éclairées et éviter de travailler en silos. De nombreuses entreprises de taille moyenne ont probablement atteint le stade où elles disposent de l'expertise technologique et des revenus nécessaires pour adopter les dernières avancées et celles à venir en matière d'IA, d'IA générative et d'automatisation. Et elles devraient le faire. Investir dans un système ERP solide qui offre toutes ces fonctionnalités et bien plus encore est absolument crucial pour la réussite des PME et les préparera à la croissance à long terme et à résister aux tempêtes économiques. Cela les aidera aussi à en sortir plus résistantes une fois ces tempêtes passées ».

À propos d'IDC

IDC est un acteur majeur de la recherche, du conseil et de l'événementiel sur les marchés des technologies de l'information, des télécommunications et des technologies grand public. Avec l'aide de plus de 1 300 analystes répartis dans le monde entier, IDC propose une expertise mondiale, régionale et locale sur les technologies, le sourcing et les analyses comparatives de solutions informatiques, ainsi que les opportunités et les tendances sectorielles dans plus de 110 pays. Les analyses et les informations fournies par IDC aident les informaticiens, les cadres dirigeants et les responsables des investissements à prendre des décisions technologiques factuelles et à atteindre leurs grands objectifs. Créée en 1964, IDC est une filiale détenue à 100 % par International Data Group (IDG, Inc.).

Siège social mondial :

140 Kendrick Street
Building B
Needham, MA 02494, États-Unis
États-Unis
+1.508.872.8200
Twitter : @IDC
blogs.idc.com
www.idc.com

Copyright et marques de commerce

Cette étude d'IDC a été publiée dans le cadre d'un service de veille continue d'IDC proposant des études écrites, des interactions avec des analystes, des télébriefings et des conférences. Consultez le site www.idc.com pour en savoir plus sur les services d'abonnement et de conseil d'IDC. Pour consulter la liste des bureaux IDC dans le monde, visitez le site www.idc.com/about/worldwideoffices. Veuillez contacter le service des ventes de rapports d'IDC au +1.508.988.7988 ou à l'adresse www.idc.com/?modal=contact_repssales pour savoir comment appliquer le prix de ce document à l'achat d'un service d'IDC ou pour obtenir des informations sur les exemplaires supplémentaires ou les droits d'utilisation sur le Web.

Copyright 2024 IDC. Toute reproduction sans autorisation écrite est strictement interdite. Tous droits réservés.

