

Logiciels ERP pour les moyennes et grandes entreprises de fabrication (PME et ETI) Guide d'achat

Fournisseur de logiciels et évaluation de produit



RAPPORT
SUR LES
FOURNISSEURS
DE LOGICIELS

***ISG** Research

Fourni par :

Sage

Parthena
consultant



Présentation du guide d'achat

Depuis plus de vingt ans, ISG Research réalise des études de marché dans des secteurs verticaux variés, tels que les applications commerciales, l'intelligence artificielle et l'informatique. Nous avons conçu le guide d'achat ISG™ pour fournir une analyse objective des fournisseurs et de leurs produits logiciels. Cette démarche s'appuie sur une solide compréhension des exigences commerciales et



ISG Research a conçu ce guide d'achat pour fournir une analyse objective des fournisseurs et de leurs produits logiciels. Cette démarche s'appuie sur une solide compréhension des exigences commerciales et technologiques des entreprises.

technologiques des entreprises. En mettant à profit notre méthodologie de recherche et nos décennies d'expérience, notre guide d'achat permet d'évaluer et de sélectionner efficacement les fournisseurs et les produits logiciels. Cette étude fournit une approche exhaustive pour évaluer et classer les fournisseurs de logiciels selon leur aptitude à satisfaire à des exigences spécifiques en matière de fonctionnalités et d'expérience utilisateur.

Le guide d'achat 2025 ISG™, qui porte sur les logiciels ERP applicables au secteur de la fabrication et aux moyennes et grandes entreprises (PME et ETI) de ce secteur, est le fruit d'une synthèse de recherches continues sur le marché et les produits. Il s'agit d'évaluer dans quelle mesure les offres des fournisseurs de logiciels répondent aux exigences des entreprises en matière de logiciels ERP spécifiques au secteur de la fabrication. L'indice a été conçu pour faciliter la création d'une demande d'informations (RFI) dans le cadre d'un processus d'appel d'offres (RFP). Il prend en

compte tous les critères essentiels à l'évaluation, au choix, à l'utilisation et au suivi des relations avec les fournisseurs de logiciels. Le guide d'achat ISG évalue l'expérience client et l'expérience produit en se basant sur les capacités fonctionnelles et la plateforme des logiciels.

Nous avons conscience que l'évaluation efficace des fournisseurs et des produits implique bien plus que le simple examen des caractéristiques du produit, des potentielles recettes ou des clients générés par les services de marketing et de ventes, ce qui se reflète dans la structure de notre étude. En adoptant une démarche globale et fondée sur la recherche, il est possible d'établir une relation durable et optimale et de tirer le meilleur parti d'un investissement en ressources et en capitaux. Nous sommes convaincus de l'importance de cette approche. En effet, un choix mal avisé de logiciel ERP pour le secteur de la fabrication peut accroître le coût total de possession, diminuer le retour sur investissement et compromettre la capacité d'une entreprise à atteindre son plein potentiel. De plus, cette méthode permet de réduire le délai de développement et de déploiement du projet et d'éliminer le risque de se fier à des opinions ou à des préjugés hérités du passé.

Selon ISG Research, une analyse objective des fournisseurs de logiciels actuels et potentiels constitue une stratégie commerciale essentielle pour l'intégration et la mise en œuvre de logiciels ERP adaptés au secteur de la fabrication. Cette analyse devrait prendre en compte à la fois ce qui est possible et ce qui est pertinent pour l'entreprise. Nous encourageons les entreprises à évaluer avec soin les logiciels ERP spécifiquement conçus pour leur secteur d'activité. Nous proposons ces guides d'achat, fruit de notre analyse détaillée de ces fournisseurs, comme méthodologie d'évaluation.



Comment utiliser ce guide d'achat

Évaluation des fournisseurs de logiciels : le processus

Nous vous recommandons d'utiliser le guide d'achat pour évaluer les fournisseurs de logiciels nouveaux ou existants pour votre entreprise. L'étude de marché peut servir de référence pour évaluer les approches actuelles ou pour soumettre une demande formelle d'information aux fournisseurs sur les produits et l'expérience client. Cela accélérera le processus de création d'une demande d'information (RFI). Les étapes listées ci-dessous décrivent une méthode permettant d'obtenir les meilleurs résultats.

1. Définir l'analyse de rentabilité et les objectifs.
Définir la vocation et l'analyse de rentabilité de l'investissement ainsi que l'objectif de vos efforts organisationnels et technologiques.
2. Déterminer les besoins métier et informatiques.
Définir les exigences métiers et informatiques permet de déterminer avec précision les capacités requises en termes de ressources humaines, de processus, d'information et de technologies.
3. Évaluer les rôles et les responsabilités nécessaires.
Identifier les personnes nécessaires au succès à tous les niveaux de l'entreprise, des dirigeants aux travailleurs de première ligne, et déterminer les besoins de chacun.
4. Décrire le chemin critique du projet.
Qu'est-ce qui doit être fait, dans quel ordre et qui s'en chargera ? Ce document doit mettre en évidence les dépendances préalables à chaque étape du plan de projet.
5. Déterminer l'approche technologique.
Déterminer l'approche commerciale et technologique qui correspond le mieux aux besoins de votre entreprise.
6. Établir des critères d'évaluation des fournisseurs de logiciels.
Utiliser l'expérience produit : les capacités fonctionnelles et la plateforme en intégrant des critères tels que l'adaptabilité, la facilité d'administration, la fiabilité et l'ergonomie, ainsi que l'expérience client à l'aide d'indicateurs tels que le coût total de possession (TCO), le retour sur investissement (ROI) et la validation client.
7. Évaluer et sélectionner le fournisseur et les produits logiciels adaptés.
Appliquer une pondération aux différentes catégories de critères d'évaluation afin de refléter les priorités de l'entreprise et d'établir une liste restreinte de fournisseurs et de produits logiciels.
8. Constituer l'équipe responsable de cette initiative pour lancer le projet.
Identifier qui dirigera le projet et les membres de l'équipe nécessaires à la planification et à l'exécution du projet avec des échéanciers, des priorités et des ressources.

Grâce au guide d'achat et à la démarche recommandée par ISG, les entreprises bénéficient d'une approche claire et structurée pour prendre des décisions plus éclairées en matière de logiciels et d'investissements commerciaux. Cela garantit l'alignement entre la stratégie, les personnes, les processus et la technologie tout en réduisant les risques, en accélérant le déroulement et en améliorant les résultats. L'approche ISG favorise la prise de décision fondée sur les données et la collaboration, facilitant ainsi le choix des fournisseurs de logiciels les plus adaptés pour une valeur et un retour sur investissement optimaux.



Logiciels ERP pour les moyennes et grandes entreprises de fabrication (PME et ETI)

Les systèmes de planification des ressources de l'entreprise (ERP) ont évolué, dépassant leur fonction initiale de planification et de gestion de la production pour devenir des plateformes essentielles qui intègrent la finance, la production et les opérations afin d'améliorer l'efficacité et la visibilité. ISG Research définit les systèmes ERP pour la fabrication comme des plateformes logicielles intégrées assurant la gestion des processus opérationnels et financiers, tout en traçant les transactions et leurs conséquences financières afin de soutenir les fonctions de comptabilité, de production et de gestion de la chaîne logistique. Un système ERP centralise les données issues de la finance, de la logistique, des achats, de la maintenance et de la qualité au sein d'une base de données unique, offrant ainsi un meilleur contrôle de l'ensemble des opérations.



Les entreprises de taille intermédiaire utilisent des systèmes ERP de niveau 2 qui offrent un équilibre entre fonctionnalité et simplicité.

Les entreprises de taille intermédiaire, généralement celles comptant entre 100 et 999 employés, utilisent des systèmes ERP de niveau 2 qui offrent un équilibre entre fonctionnalité et simplicité afin de répondre à leurs besoins opérationnels et financiers. Ces plateformes combinent configurabilité, rentabilité et performance, ce qui les rend plus faciles à déployer et à maintenir que les ERP de niveau 1, tout en garantissant l'extensibilité nécessaire à la croissance des entreprises de taille intermédiaire.

Les systèmes ERP de niveau 2 pour la fabrication intègrent des fonctionnalités préconfigurées et spécifiques au

secteur, permettant de réduire les délais de mise en œuvre et les besoins de personnalisation, tout en offrant un contrôle économique et une meilleure visibilité des opérations. Leur conception met l'accent sur la facilité d'utilisation, l'analyse des données et le déploiement rapide, tout en prenant en charge la production, la qualité et la gestion de la chaîne d'approvisionnement. De nombreux grands fabricants recourent également des ERP de niveau 2 dans certaines divisions ou régions, lorsque la rapidité de déploiement ou la maîtrise des coûts constitue une priorité.

Les logiciels ERP pour la fabrication continuent d'évoluer grâce à l'informatique en nuage (cloud computing). Après une adoption initialement lente, les ERP cloud sont désormais le modèle privilégié par les entreprises manufacturières de taille intermédiaire. Elles remplacent ainsi leurs systèmes existants afin d'améliorer les performances et l'extensibilité. Nous affirmons que d'ici 2028, plus de 80 % des systèmes ERP acquis par des entreprises hors industrie de production seront déployés dans le cloud pour favoriser la continuité, améliorer les performances et réduire les coûts. Les logiciels ERP cloud réduisent les besoins en infrastructure, accélèrent les mises à niveau et offrent une base propice à l'innovation.

Les ERP actuels pour la fabrication bénéficient des technologies émergentes. Les fournisseurs de logiciels intègrent en permanence l'IA et l'IA générative qui automatisent les tâches de planification, améliorent la précision et accélèrent la prise de décision afin de rationaliser les flux de production et d'améliorer la visibilité opérationnelle.

Le guide d'achat 2025 ISG™ des ERP pour les moyennes et grandes entreprises de fabrication (PME et ETI) évalue les fournisseurs de logiciels et leurs solutions dans des domaines clés, notamment les opérations de fabrication, la planification et l'ordonnancement avancés, la planification de la demande, l'exécution de la fabrication, la gestion de l'atelier, la qualité, la maintenance et la distribution. Cette étude a évalué les 14 fournisseurs de logiciels suivants : Acumatica, Aptean, Epicor, Exact, Forterro, IFS, Infor, Microsoft, Oracle NetSuite, QAD, Ramco, Rockwell Automation, Sage X3 et SAP Business One.



Points clés à retenir

Les plateformes logicielles intégrées ERP pour les moyennes et grandes entreprises de fabrication (PME et ETI) intègrent les processus financiers, de production et de chaîne d'approvisionnement afin d'améliorer la visibilité opérationnelle, l'efficacité et le contrôle. Ces systèmes allient étendue fonctionnelle, configurabilité et rentabilité, permettant une modernisation sans la complexité des systèmes de niveau 1. Les architectures cloud, l'analyse de données intégrée et les modèles sectoriels accélèrent le déploiement et renforcent la gouvernance, tandis que l'automatisation pilotée par l'IA étend le champ d'action des logiciels ERP dans les opérations prédictives et axées sur les données.

Rapport sur les fournisseurs de logiciels

Le guide d'achat ISG™ des ERP pour les moyennes et grandes entreprises de fabrication (PME et ETI) évalue 14 fournisseurs de logiciels proposant des solutions pour gérer les opérations de production, la planification, l'ordonnancement, la qualité, la maintenance et la distribution. L'étude a classé les trois principaux leaders au niveau global comme étant IFS, Sage X3 et Infor. Les fournisseurs ont été classés en fonction de leur performance pondérée en matière d'expérience produit et d'expérience client pour le positionnement dans le quadrant ISG. IFS, Infor, Microsoft et Sage X3 ont été classés « exemplaire », tandis qu'Acumatica, Epicor et Forterro ont été reconnus comme « innovant ». Oracle NetSuite, QAD et SAP Business One ont été classés comme « assurance », et Aptean, Exact, Ramco et Rockwell Automation ont été classés comme « mérite ».

Analyse de l'expérience produit

L'expérience produit, qui représente 80 % de l'évaluation, se concentre sur les capacités fonctionnelles (35 %) et la plateforme (45 %), ce qui inclut l'adaptabilité, la facilité d'administration, la fiabilité et la facilité d'utilisation. IFS, Sage X3 et Infor ont obtenu les meilleures performances en tant que leaders dans cette catégorie, grâce à l'étendue et à la profondeur de leurs capacités fonctionnelles ERP pour les moyennes et grandes entreprises de la fabrication (PME et ETI), ainsi que par une architecture de plateforme robuste qui garantit adaptabilité, facilité d'administration, fiabilité et ergonomie. Les leaders ont démontré des capacités de plateforme de niveau entreprise dans divers rôles et contextes.

Valeur de l'expérience client

L'expérience client, qui représente 20 % de l'évaluation, se concentre sur la validation et le coût total de possession (TCO)/retour sur investissement (ROI). Oracle NetSuite, IFS et Sage X3 étaient les leaders de cette catégorie, démontrant un fort engagement client et un investissement clair dans la réussite des projets. Les fournisseurs les moins performants manquaient souvent de validation client accessible au public ou ne parvenaient pas à démontrer une mesure structurée du retour sur investissement et un engagement proactif tout au long du cycle de vie de la relation.

Recommandations stratégiques

Les moyennes et grandes entreprises de la fabrication (PME et ETI) devraient considérer la modernisation de leur logiciel ERP comme un investissement stratégique renforçant la visibilité de la production, le contrôle de la qualité et la coordination opérationnelle. Les acheteurs devraient privilégier les plateformes qui combinent une forte configurabilité, une extensibilité dite «cloud-native» et une intelligence embarquée afin de rationaliser la planification, l'ordonnancement et l'exécution en atelier. Les entreprises ont tout intérêt à choisir des systèmes qui s'intègrent parfaitement aux applications MES, PLM et de chaîne d'approvisionnement, tout en réduisant les risques liés à la personnalisation. Une feuille de route structurée permet aux entreprises fabricantes de taille moyenne d'aligner leurs décisions relatives au système ERP sur l'efficacité opérationnelle, les exigences de conformité et les objectifs de croissance à long terme.



Résultats – ERP pour moyennes et grandes entreprises de la fabrication (PME et ETI)

Les fournisseurs et produits logiciels évalués dans cette étude offrent des expériences produit et client, mais tout ce qui est proposé n'a pas la même valeur pour toutes les entreprises ni n'est nécessaire au fonctionnement des processus métier et des cas d'usage. En outre, un trop grand nombre de fonctionnalités est susceptible de complexifier inutilement le logiciel, constituant ainsi un facteur négatif pour une entreprise. Il peut néanmoins être décidé qu'un ensemble de fonctionnalités plus complet dans le produit est important, et qu'elles correspondent aux exigences de l'entreprise.

Une relation client efficace avec un fournisseur de logiciels est essentielle au succès de tout investissement. L'expérience client globale et le cycle de vie complet de l'engagement jouent un rôle clé pour garantir la satisfaction et la réussite à long terme. Les fournisseurs disposant d'une direction dédiée à la relation client, comme des directeurs de la clientèle, ont tendance à investir davantage dans ces relations et à privilégier les résultats pour les clients par rapport aux attentes en matière de coût total de possession (TCO) et de retour sur investissement (ROI). Il est tout aussi important que cet engagement envers la réussite du client soit clairement démontré sur le site web du fournisseur, tout au long du processus d'achat et du parcours client.

Évaluation globale des fournisseurs de logiciels toutes catégories confondues

L'étude place IFS en tête de liste, suivie par Sage X3 et Infor. Les fournisseurs se classant parmi les trois premiers de toute catégorie obtiennent le titre de leader. IFS s'est placé en leader dans cinq catégories, Infor et Sage X3 dans quatre et Microsoft, Oracle NetSuite et SAP Business One dans une catégorie.

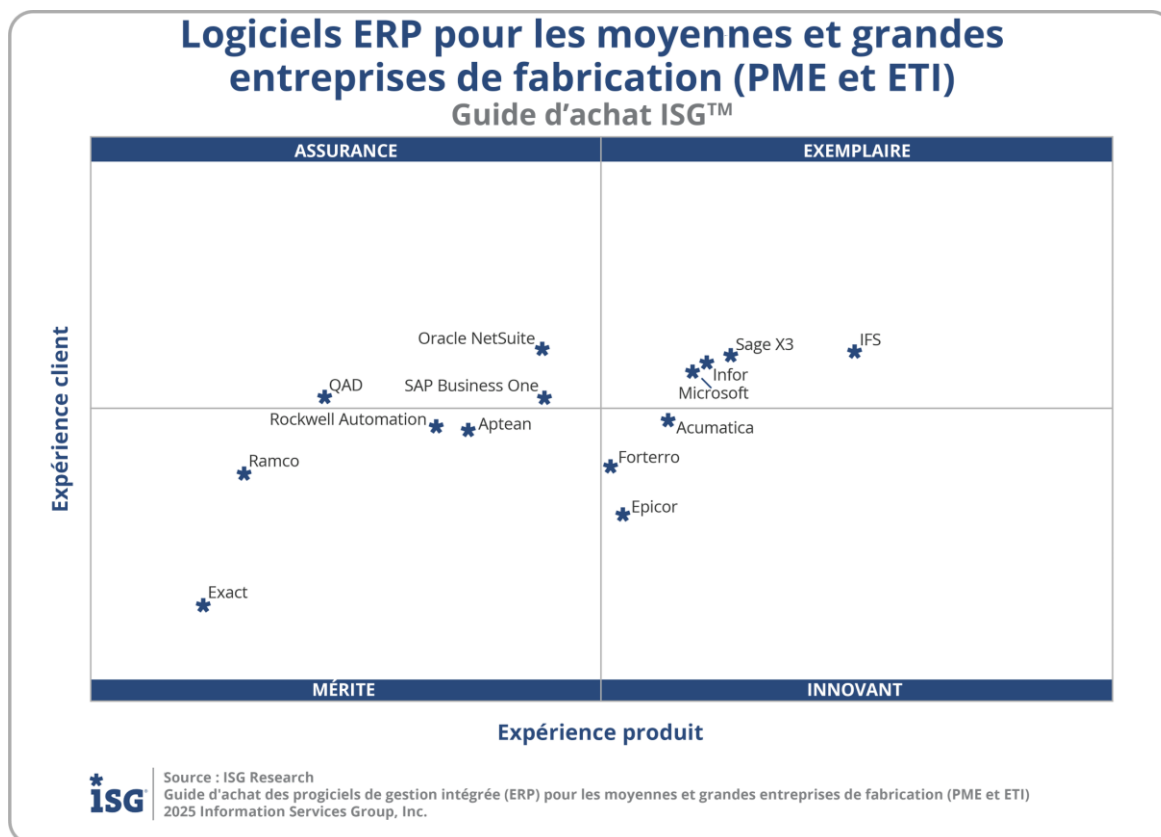
La représentation globale de l'étude ci-dessous place respectivement les notes de l'expérience produit et de l'expérience client sur les axes x et y, pour fournir une représentation et une classification visuelles des fournisseurs. Les fournisseurs dont l'expérience produit présente une performance pondérée supérieure à la médiane sur l'axe, en regroupant les deux catégories de produits, se positionnent plus à droite, tandis que la performance et la pondération pour la catégorie expérience client déterminent le positionnement sur l'axe vertical. En résumé, les fournisseurs qui se situent dans le quart supérieur droit de ce graphique ont obtenu de meilleurs résultats que ceux qui se placent dans le quart inférieur gauche.

Logiciels ERP pour les moyennes et grandes entreprises de fabrication (PME et ETI)
Global

Fournisseurs	Note	Performance
IFS	B++	Leader 78.9%
SAGE X3	B+	Leader 73.4%
Infor	B+	Leader 72.7%
Microsoft	B+	72.0%
Acumatica	B+	69.9%
Forterro	B	66.4%
Oracle NetSuite	B	66.3%
Epicor	B	65.9%
SAP Business One	B	65.4%
Aptean	B-	61.6%
Rockwell Automation	B-	60.2%
QAD	B-	56.3%
Ramco	C++	51.3%
Exact	C+	46.8%

ISG Source : ISG Research
Guide d'achat des logiciels de gestion intégrée (ERP) pour les moyennes et grandes entreprises de fabrication (PME et ETI)
2025 Information Services Group, Inc.

L'étude catégorise et évalue les fournisseurs de logiciels dans l'une des quatre catégories suivantes : Assurance, exemplaire, mérite ou innovant. Cette représentation montre la performance pondérée des fournisseurs de logiciels dans la satisfaction des exigences liées à l'expérience produit et client.



Exemplaire : Cette note (en haut à droite) représente les fournisseurs qui ont obtenu des résultats supérieurs à la médiane en matière d'exigences relatives aux produits et à l'expérience client. Les prestataires classés « exemplaire » sont : IFS, Infor, Microsoft et Sage X3.

Innovant : Ce classement (en bas à droite) représente les fournisseurs ayant obtenu des résultats supérieurs à la médiane en matière d'expérience produit, mais pas en matière d'expérience client. Les prestataires classés « innovant » sont : Acumatica, Epicor et Forterro.

Assurance : Ce classement (en haut à gauche) représente les fournisseurs qui ont obtenu des résultats supérieurs à la médiane en matière d'expérience client, mais pas en matière d'expérience produit. Les prestataires classés « assurance » sont : Oracle NetSuite, QAD et SAP Business One.

Mérite : Ce classement (en bas à gauche) représente les fournisseurs qui n'ont pas dépassé la médiane en matière d'expérience client ou de produit. Les fournisseurs classés « mérite » sont : Aptean, Exact, Ramco et Rockwell Automation.

Nous conseillons aux entreprises d'utiliser cette étude en complément de leurs propres évaluations, en sachant que les notes ou les classements ne représentent pas à eux seuls la valeur d'un fournisseur ni n'indiquent l'adéquation universelle d'un ensemble de produits.



Expérience produit

Le processus de recherche de produits logiciels destinés à répondre aux besoins d'une entreprise doit être exhaustif et évaluer les capacités fonctionnelles spécifiques ainsi que la plateforme sous-jacente en lien avec l'expérience du produit. Notre évaluation de l'expérience produit examine le cycle de vie de l'intégration, de la configuration, des opérations, de l'utilisation et de la maintenance. Trop souvent, les fournisseurs de logiciels ne sont pas évalués sur la base de l'ensemble du produit ; ils sont plutôt évalués sur leur exécution sur le marché et leur vision de l'avenir.

Les résultats de l'étude en matière d'expérience produit sont pondérés à hauteur de 80 %, soit quatre cinquièmes, en utilisant la performance pondérée sous-jacente. L'importance des catégories a été pondérée comme suit : Capacités fonctionnelles (35 %) et plateforme (45 %). IFS, Sage X3 et Infor ont été désignés leaders en expérience produit.

Logiciels ERP pour les moyennes et grandes entreprises de fabrication (PME et ETI) Expérience produit

Fournisseurs	Note	Performance
IFS	B++	Leader 63.1%
SAGE X3	B+	Leader 57.8%
Infor	B+	Leader 56.9%
Microsoft	B+	56.4%
Acumatica	B+	55.3%
Epicor	B	53.4%
Forterro	B	52.8%
SAP Business One	B	50.1%
Oracle NetSuite	B	50.0%
Aptean	B-	46.9%
Rockwell Automation	B-	45.6%
QAD	B-	40.9%
Ramco	C++	37.5%
Exact	C+	35.8%

ISG Source : ISG Research
Guide d'achat des logiciels de gestion intégrée (ERP) pour les moyennes et grandes entreprises de fabrication (PME et ETI)
2025 Information Services Group, Inc.

Capacité du produit

Le critère de capacité est conçu pour évaluer les produits et leurs fonctionnalités sur un large éventail de capacités fonctionnelles des systèmes ERP pour les entreprises de la fabrication, couvrant les domaines suivants : planification et ordonnancement avancés, planification de la demande, exécution de la fabrication, gestion de l'atelier, optimisation des flux de matériaux, opérations multisites, gestion de la qualité, collaboration avec les fournisseurs et les partenaires, maintenance des installations et des équipements, gestion des garanties, suivi des données et des indicateurs environnementaux, fabrication intelligente et distribution.

ISG Research a évalué 19 points fonctionnels distincts, répartis en trois sections, afin d'appréhender l'ensemble des capacités fonctionnelles des systèmes ERP applicables à la fabrication. L'investissement du fournisseur de logiciels a également été examiné. La capacité est pondérée à 35 % de la note globale. IFS, Infor et Microsoft sont les leaders dans cette catégorie.

Le cadre d'évaluation des capacités fonctionnelles des systèmes ERP applicables à la fabrication peut servir de référence aux entreprises. Les fournisseurs de logiciels qui offrent une capacité plus vaste et plus approfondie et qui prennent en charge l'ensemble des besoins ont obtenu de meilleurs résultats que les autres.

Logiciels ERP pour les moyennes et grandes entreprises de fabrication (PME et ETI) Capacité

Fournisseurs	Note	Performance
IFS	B++	Leader 82.5%
Infor	B+	Leader 73.4%
Microsoft	B+	Leader 72.4%
SAGE X3	B+	71.0%
Acumatica	B+	67.8%
Epicor	B	67.4%
Forterro	B	62.0%
Oracle NetSuite	B	61.6%
Rockwell Automation	B	60.6%
QAD	B-	57.0%
SAP Business One	B-	52.3%
Ramco	B-	50.3%
Aptean	C++	47.1%
Exact	C+	44.7%

ISG Source : ISG Research
Guide d'achat des logiciels de gestion intégrée (ERP) pour les moyennes et grandes entreprises de fabrication (PME et ETI)
2025 Information Services Group, Inc.



La plateforme du produit

La catégorie Plateforme évalue les exigences fondamentales d'une plateforme et examine dans quelle mesure un logiciel répond aux besoins de l'entreprise, tant sur le plan opérationnel qu'informatique. Il évalue l'administrabilité, la configurabilité et l'intégration du produit dans les environnements d'entreprise, son pilotage et sa sécurité, la fiabilité et l'évolutivité de ses performances, ainsi que son aptitude à soutenir intuitivement des utilisateurs aux rôles et compétences variés. La catégorie plateforme du guide d'achat ISG examine les exigences spécifiques en matière d'adaptabilité, de facilité d'administration, de fiabilité et d'ergonomie.

L'évaluation de la plateforme sous-jacente porte sur la robustesse globale d'un produit logiciel et la flexibilité de l'infrastructure logicielle du fournisseur. L'adaptabilité mesure la capacité d'un produit à être personnalisé et intégré à travers les systèmes et les données, tandis que la facilité d'administration se concentre sur la gouvernance, la sécurité et la conformité. La fiabilité prend en compte les performances et l'extensibilité dans différents environnements, tandis que l'ergonomie évalue le caractère intuitif et accessible du produit grâce à sa conception, à l'utilisation de l'IA et aux investissements continus du fournisseur.

ISG Research a évalué 16 points fonctionnels, répartis en cinq sections, afin d'évaluer l'ensemble des capacités de la plateforme. La plateforme est pondérée à 45 % de la note globale. IFS, Sage X3 et SAP Business One sont les leaders dans cette catégorie.

La plateforme est une catégorie d'évaluation essentielle car elle indique la robustesse et la résilience de l'architecture produit d'un fournisseur de logiciels. Une plateforme bien conçue garantit des opérations sécurisées et conformes, une extensibilité et une disponibilité fiables, ainsi qu'une expérience unifiée et intuitive pour un large éventail de profils d'utilisateurs. Cela reflète également la capacité du fournisseur à prendre en charge différents modèles de déploiement tout en conservant la flexibilité nécessaire pour répondre aux exigences des entreprises.

Les fournisseurs de logiciels les plus performants dans la catégorie plateforme étaient ceux qui prenaient en charge l'ensemble des besoins opérationnels et informatiques, en assurant l'adaptabilité, la facilité d'administration, la fiabilité et l'ergonomie. Les fournisseurs les moins performants ont rencontré des difficultés dans un ou plusieurs de ces domaines ou n'ont pas démontré une approche cohérente de niveau entreprise. La plateforme sous-jacente des produits logiciels d'un fournisseur est un élément essentiel à toute évaluation.

Logiciels ERP pour les moyennes et grandes entreprises de fabrication (PME et ETI) Plateforme

Fournisseurs	Note	Performance
IFS	B++	Leader 76.0%
SAGE X3	B+	Leader 72.6%
SAP Business One	B+	Leader 70.7%
Acumatica	B+	70.1%
Infor	B+	69.3%
Forterro	B	69.1%
Microsoft	B	69.0%
Aptean	B	67.6%
Epicor	B	66.3%
Oracle NetSuite	B-	63.2%
Rockwell Automation	B-	54.2%
QAD	B-	46.5%
Exact	C++	44.8%
Ramco	C+	44.1%



Source : ISG Research
Guide d'achat des logiciels de gestion intégrée (ERP) pour les moyennes et grandes entreprises de fabrication (PME et ETI)
2025 Information Services Group, Inc.



Expérience client

La relation client avec un fournisseur est essentielle au succès des produits et de la technologie. L'amélioration de l'expérience client et de l'ensemble du cycle de vie de la relation d'une entreprise avec son fournisseur de logiciels est cruciale pour garantir une collaboration satisfaisante avec ce dernier. Le guide d'achat ISG examine l'engagement client, la viabilité, la réussite client, les ventes et l'intégration, la feuille de route produit et les services avec les partenaires et le support technique d'un fournisseur de logiciels. La catégorie expérience client examine également le coût total de possession (TCO), le retour sur investissement (ROI) ainsi que la capacité du fournisseur de logiciels à démontrer la valeur globale du produit, ses coûts et ses bénéfices, y compris les outils et ressources permettant d'évaluer ces facteurs.

Les résultats de la recherche en matière d'expérience client se classent à 20 %, soit un cinquième de l'indice de 100 %, et représentent les exigences sous-jacentes en matière de validation du fournisseur et de TCO/ROI, telles qu'elles se rapportent au cadre d'engagement et de valeur de la relation client-fournisseur de logiciels.

Les fournisseurs de logiciels ayant obtenu les meilleurs scores dans la catégorie Expérience client sont Oracle NetSuite, IFS et Sage X3. Ces leaders de catégorie sont les fournisseurs qui communiquent le mieux leur engagement et leur dévouement envers les besoins des clients.

Les fournisseurs de logiciels qui n'ont pas obtenu de bons résultats dans cette catégorie n'ont pas été en mesure de fournir, ou de rendre suffisamment accessibles, les informations permettant de démontrer leur succès ou de mettre en évidence leur engagement envers l'expérience client. La sélection d'un fournisseur de logiciels implique un investissement continu, aussi une évaluation globale doit inclure l'examen de la manière dont il soutient son expérience client.

Logiciels ERP pour les moyennes et grandes entreprises de fabrication (PME et ETI) Expérience client

Fournisseurs	Note	Performance
Oracle NetSuite	B++	Leader 15.9%
IFS	B+	Leader 15.9%
SAGE X3	B+	Leader 15.8%
Infor	B+	15.6%
Microsoft	B+	15.5%
QAD	B	15.0%
SAP Business One	B	14.9%
Acumatica	B	14.5%
Rockwell Automation	B	14.3%
Aptean	B-	14.3%
Forterro	B-	13.6%
Ramco	B-	13.4%
Epicor	C++	12.6%
Exact	C+	10.8%

ISG Source : ISG Research
Guide d'achat des logiciels de gestion intégrée (ERP) pour les moyennes et grandes entreprises de fabrication (PME et ETI)
2025 Information Services Group, Inc.



Inclusion des fournisseurs de logiciels – Logiciels ERP pour les moyennes et grandes entreprises de fabrication (PME et ETI)

Pour figurer dans le Guide d'achat 2025 ISG™ des ERP destinés aux moyennes et grandes entreprises de fabrication (PME et ETI), un fournisseur de logiciels doit être en règle sur le plan financier et éthique. Il doit également générer des revenus annuels ou prévisionnels d'au moins 40 millions de dollars, vérifiés par des sources indépendantes. De plus, il doit vendre ses produits et fournir un support technique dans au moins deux pays et compter au moins 50 clients. Les recettes de l'unité opérationnelle concernée doivent être principalement liées au logiciel, et au moins une nouvelle version importante du logiciel doit être sortie au cours des 12 derniers mois.

L'étude est conçue indépendamment des spécificités des emballages et des tarifs des fournisseurs de logiciels. Pour représenter l'environnement réel dans lequel les entreprises opèrent, nous incluons des fournisseurs qui proposent des suites ou des packages de produits pouvant inclure des modules ou des applications individuels pertinents. Si un fournisseur de logiciels commercialise, vend et développe activement un produit pour le marché général et qu'il apparaît sur le site web du fournisseur que ce produit entre dans le champ de l'étude, nous évaluons automatiquement ce fournisseur pour l'inclure.

Tous les fournisseurs de logiciels qui proposent des produits logiciels pertinents et qui répondent aux exigences d'inclusion ont été invités à participer gratuitement au processus d'évaluation.

Les fournisseurs de logiciels qui répondent à nos critères d'inclusion mais qui n'ont pas entièrement participé à notre guide d'achat ont été évalués uniquement sur la base d'informations accessibles au public. Étant donné que cela pourrait avoir un impact significatif sur la classification et les notes, nous recommandons un examen plus approfondi lors de l'évaluation de ces fournisseurs.



Produits évalués

Fournisseur	Noms des produits	Version	Mois Mois/année
Acumatica	Acumatica Cloud ERP	2025 R1	Mars 2025
Aptean	ERP Aptean	8.04 juillet 2025 HF1	Juillet 2025
Epicor	Epicor Kinetic	2025.1	Mai 2025
Exact	Exact Globe+	Mise à jour produit 506	Août 2025
Forterro	abas ERP	2024.Q3.1 (Mise à jour de la version)	Juin 2025
IFS	IFS Cloud	IFS Cloud 25R1	Avril 2025
Infor	Infor CloudSuite	N/A	Avril 2025
Microsoft	Dynamics 365 Finance	10.0.44	Juin 2025
Oracle NetSuite	NetSuite ERP	2025.2	Juillet 2025
QAD	QAD Adaptive ERP	N/A	Août 2025
Ramco	Ramco ERP	N/A	Août 2025
Rockwell Automation	Système de gestion de la production Plex	N/A	Août 2025
Sage X3	Sage X3	2025 R1 (12.0.37)	Juin 2025
SAP Business One	SAP Business One	10.0 SP 2505	Mai 2025



Sage X3

Profil de l'entreprise et du produit

Sage X3, v. 2025 R1 (12.0.37), sorti en juin 2025

« Sage X3 est un logiciel ERP (planification des ressources d'entreprise) complet qui aide les entreprises à gérer leurs finances, leurs opérations et leur chaîne d'approvisionnement et à améliorer leur efficacité, leur rentabilité et leur souplesse. Disponible via plusieurs options de déploiement cloud, Sage X3 vous offre la flexibilité de choisir l'offre cloud qui convient le mieux à votre entreprise. » – Sage

Résumé

Notre analyse a classé Sage X3 comme exemplaire, lui décernant une note globale de B+ avec une performance de 73,4 %. Sage X3 obtient les meilleurs résultats groupés dans la catégorie expérience client avec une performance de 78,8 % et une note de B++. En matière d'expérience produit, Sage X3 a reçu la note B+ avec un score de performance de 71,9 %. Sage X3 a été désigné comme leader global ainsi que comme leader en matière d'expérience produit, de plateforme et d'expérience client.

Points forts

Sage X3 a démontré d'excellentes performances en matière d'expérience client, notamment grâce à la qualité et à la quantité de ses études de cas et de ses références. En matière d'expérience produit, et plus particulièrement au niveau de la plateforme, Sage X3 s'est révélé être le plus fiable en termes de protection des données personnelles des clients et de garantie d'une conformité réglementaire suffisante.

Défis

L'expérience produit de Sage X3, notamment en termes de fonctionnalités, pourrait être renforcée par l'amélioration de ses capacités de fabrication intelligente. L'expérience client de Sage X3 pourrait être améliorée en renforçant la documentation détaillant son engagement envers une expérience client de qualité.

Logiciels ERP pour les moyennes et grandes entreprises de fabrication (PME et ETI)
Sage X3
Fournisseur exemplaire

Catégorie	Performance	Note
Global	Leader 73.4%	B+
Produit	Leader 71.9%	B+
Capacité	71.0%	B+
Plateforme	Leader 72.6%	B+
Client	Leader 78.8%	B++

Source : ISG Research
Guide d'achat des logiciels de gestion intégrée (ERP) pour les moyennes et grandes entreprises de fabrication (PME et ETI)
2025 Information Services Group, Inc.



À propos d'ISG Software Research and Advisory

ISG Software Research and Advisory fournit des études de marché et une couverture du secteur technologique, afin de renseigner les entreprises, les fournisseurs de logiciels et de services et les sociétés d'investissement. Les guides d'achat ISG fournissent des informations sur les catégories et les fournisseurs de logiciels qui peuvent être utilisés dans le processus RFI/RFP pour évaluer et sélectionner les fournisseurs de logiciels.

À propos d'ISG Research

ISG Research fournit des services de recherche par abonnement, de conseil, de consultation et d'événements exécutifs axés sur les tendances du marché et les technologies de rupture. ISG Research fournit des conseils qui aident les entreprises à accélérer leur croissance et à créer plus de valeur. Pour plus d'informations sur les abonnements ISG Research, veuillez visiter research.isg-one.com.

À propos d'ISG

ISG (Nasdaq : [III](#)) est une société mondiale de recherche et de conseil en technologie centrée sur l'IA. Partenaire de confiance de plus de 900 clients, dont 75 des 100 plus grandes entreprises mondiales, ISG est un leader de longue date dans l'approvisionnement en technologies et services commerciaux qui est désormais à l'avant-garde de l'exploitation de l'IA pour aider les organisations à atteindre l'excellence opérationnelle et une croissance plus rapide. L'entreprise, fondée en 2006, est connue pour ses données de marché exclusives, sa connaissance approfondie des écosystèmes de fournisseurs et l'expertise de ses 1 600 professionnels dans le monde entier qui travaillent ensemble pour aider les clients à maximiser la valeur de leurs investissements technologiques.