



Document réalisé par  
**Dalila SOUIAH**

### OBJECTIF DU DOCUMENT.

Quels sont les principaux concepts la gestion d'affaires ? Qu'apportent concrètement les solutions de gestion d'affaires ? Comment se structure ce marché ? Quels sont les acteurs majeurs du domaine ? Comment se positionnent-ils ?

Cette étude d'opportunité vous fournit :

- les éléments nécessaires pour appréhender les bénéfices apportés par les solutions de gestion d'affaires,
- les concepts et définitions de la gestion d'affaires,
- une typologie de l'offre et des acteurs,
- la présentation d'une dizaine d'offres représentatives sur ce marché.



## La Gestion d'affaires

Les activités commerciales fournissant un ensemble de prestations composé, entres autres, de services ont des besoins liés à la spécificité de leur activité, organisée la plupart du temps en mode "projet". Les sociétés ou organisations concernées gèrent de multiples commandes, généralement uniques avec des produits qui peuvent être spécifiques.

La multiplicité des données et la singularité des projets rendent difficile la gestion de l'ensemble des éléments relatifs à une affaire, qui englobera des aspects opérationnels (projet), commerciaux et financiers.

### SOMMAIRE

<b>I. CONCEPTS ET DEFINITIONS</b>	<b>2</b>
1. Qu'est-ce qu'une affaire ?	2
2. Le processus standard d'une affaire	3
Avant la commande	3
La réception de la commande	3
La gestion du projet	4
La facturation	4
3. A qui s'adresse la gestion d'affaires ?	4
<b>II. ENJEUX ET BENEFICES DE LA GESTION D'AFFAIRES</b>	<b>6</b>
1. Centraliser, suivre et analyser	6
2. Gérer et optimiser les ressources	7
3. Disposer d'indicateurs en temps réel	8
<b>III. LES FONCTIONS LOGICIELLES</b>	<b>9</b>
1. Les modules de bases pour les sociétés de services	10
2. Les modules de bases pour les organisations industrielles	13
3. Les fonctions transverses	14
4. Les fonctions connexes	14
5. Les fonctions spécifiques	15
<b>IV. LE MARCHÉ DES SOLUTIONS DE GESTION D'AFFAIRES</b>	<b>16</b>
1. Différents types d'acteurs	16
2. Différentes tailles de structure	18
3. Une origine et des cibles différentes	19
4. Une couverture fonctionnelle variable	22
<b>VI. PRESENTATION DE QUELQUES OFFRES SIGNIFICATIVES</b>	<b>24</b>
<b>V. RÉFÉRENCES CXP</b>	<b>55</b>