

Magic Quadrant pour l'automatisation robotisée des processus

2 août 2023 - Pièce d'identité G00776666 - Temps de lecture : 53 min

Par **et 4 de plus** Saikat Ray, Arthur Villa,

L'automatisation robotisée des processus (RPA) reste un marché de logiciels populaire pour améliorer l'efficacité opérationnelle grâce à l'automatisation tactique. Ce Magic Quadrant évalue 16 fournisseurs de RPA d'entreprise afin d'aider les responsables d'applications à faire le meilleur choix pour les besoins d'automatisation des tâches de leur entreprise.

Hypothèse de planification stratégique

D'ici 2025, 90 % des fournisseurs de RPA proposeront une automatisation générative assistée par l'IA.

Définition/description du marché

Ce document a été révisé le 24 août 2023. Le document que vous consultez est la version corrigée. Pour plus d'informations, consultez la page [Corrections](#) sur [gartner.com](#).

Gartner définit l'automatisation robotisée des processus (RPA) comme le logiciel permettant d'automatiser les tâches au sein des processus métier et informatiques via des scripts logiciels qui émulent l'interaction humaine avec l'interface utilisateur de l'application. La RPA permet d'enregistrer ou de programmer une tâche manuelle dans un script logiciel, que les utilisateurs peuvent développer par programmation ou en utilisant les interfaces utilisateur graphiques low-code et no-code de la plateforme RPA. Ce script peut ensuite être déployé et exécuté dans différents environnements d'exécution. L'exécutable d'exécution du script déployé est appelé bot ou robot.

La RPA est utilisée dans de nombreuses fonctions de l'entreprise pour l'automatisation des tâches tactiques. Les utilisateurs professionnels et informatiques peuvent tirer parti de la RPA pour :

- **Déplacez les données vers ou hors des systèmes d'application sans intervention humaine (automatisation sans surveillance).** Les scripts sont conçus pour reproduire les actions d'une personne qui interagit avec ces systèmes ou documents, qui n'ont généralement pas d'API disponibles. L'objectif est d'automatiser et d'accomplir une tâche avec succès sans intervention humaine. En règle générale, l'automatisation sans surveillance est déclenchée par un système et des bots exécutés sur un serveur.

- **Automatisez les tâches avec un humain dans la boucle (automatisation assistée).** La RPA peut extraire des informations des systèmes et des documents associés, les mettre en forme et les préparer pour être consommées par un humain au moment où il en a besoin. En règle générale, l'automatisation assistée est déclenchée par un humain et des bots exécutés sur un appareil local.

Les fonctionnalités indispensables pour ce marché sont les suivantes :

- Capture d'écran, avec *au moins cinq* des connecteurs d'interface utilisateur suivants : Selenium IDE, Microsoft Active Accessibility (MSAA), Microsoft UI Automation, Java Application Connector, SAP WinGUI, Windows GUI ou émulateurs mainframe
- Possibilité d'enregistrer une tâche et de la convertir en un script déployable
- Prise en charge de l'automatisation assistée et non assistée
- Capacité d'orchestrer et d'administrer les utilisateurs, les scripts et le runtime, y compris la configuration, la surveillance et la sécurité
- Prise en charge de plusieurs environnements d'exécution de bots, tels qu'un poste de travail, un serveur sur site, un cloud public ou privé et des machines virtuelles

Les fonctionnalités standard pour ce marché sont les suivantes :

- Prise en charge du développement de scripts avec des langages de programmation standard ou des représentations low-code spécifiques aux fournisseurs (y compris les interfaces utilisateur graphiques pour le développement citoyen)
- Reconnaissance optique de caractères (OCR) native et/ou intégration avec un outil OCR tiers pour capturer des données semi-structurées ou non structurées
- Fonctionnalités de traitement intelligent des documents (IDP) telles que la capture d'images, les classifications et l'entraînement des modèles
- Vision par ordinateur avec des modèles de résilience de l'interface utilisateur pilotés par l'IA/ML pour suivre les modifications apportées aux éléments de l'interface utilisateur de l'application et mettre à jour un bot pour qu'il réponde en conséquence

Les fonctionnalités optionnelles pour ce marché sont les suivantes :

- Workflows via l'exploration de tâches
- Automatisation axée sur les API via des connecteurs, notamment HTTP/REST, SOAP, API ouverts, etc.

- Une expérience utilisateur (UX) low-code pour la création d'interfaces graphiques à des fins d'automatisation
- Développement de flux de travail intelligent intégré, piloté par l'IA, avec navigation guidée ou fonctions assistées par chatbot
- Capacité d'aider un centre d'excellence en automatisation (COE) à gérer les opérations, à suivre et à rendre compte des avantages

Quadrant magique

Figure 1 : Magic Quadrant pour l'automatisation robotisée des processus



Source : Gartner (août 2023)

Points forts et mises en garde des fournisseurs

Appian

Appian est un visionnaire dans ce Magic Quadrant. Son produit, Appian RPA, se concentre sur la complémentarité des riches fonctionnalités d'automatisation des processus métier (BPA)

disponibles au sein de la plateforme Appian. Appian propose également une plateforme d'applications low-code (LCAP), de riches fonctionnalités multi-expériences, l'exploration de processus et l'automatisation des décisions. Appian RPA s'exécute en tant que service cloud.

Appian dispose d'opérations géographiquement réparties. Ses clients sont généralement de grandes entreprises du secteur des services financiers et du secteur gouvernemental.

La feuille de route des produits RPA d'Appian comprend le développement de pools de robots pour la délégation de tâches et l'intégration des compétences d'Appian en matière d'IA.

Forces

- **Compréhension du marché** : Appian reconnaît le rôle de la RPA dans des cas d'utilisation plus larges de l'automatisation et fournit une solution d'hyperautomatisation unique. La plateforme plus large d'Appian offre des fonctionnalités RPA, BPA, LCAP, de traitement intelligent des documents (IDP) et de multi-expériences, qui sont fournies via un cloud et soutenues par une Data Fabric intégrée. Les entreprises ayant une approche mature de l'hyperautomatisation peuvent bénéficier de la plateforme intégrée d'Appian.
- **Portefeuille de produits** : la plateforme d'Appian se concentre sur l'automatisation des processus de bout en bout et d'autres applications à forte valeur ajoutée qui nécessitent des règles et des analyses sophistiquées. Appian prend en charge la RPA en tant qu'outil unique pour permettre des cas d'utilisation plus larges de l'hyperautomatisation. Son produit RPA renforce le BPA, l'aide à la décision et les interfaces utilisateur low-code avec une data fabric commune.
- **Écosystème** : les ventes d'Appian sont de plus en plus axées sur les partenaires. Appian affirme désormais avoir plus de 20 000 développeurs formés sur sa plateforme. Sa place de marché, Appian AppMarket, compte plus de 600 composants, extensions et frameworks pour accélérer le développement de la RPA.

Précautions

- **Focus sur la RPA** : le discours d'Appian sur ses actifs d'automatisation BPA et LCAP au sens large éclipsent son offre RPA. Appian positionne son produit RPA comme une fonctionnalité complémentaire de son BPA et de son LCAP. Les clients à la recherche d'un produit RPA autonome peuvent ne pas croire qu'ils ont besoin de l'accent mis sur l'automatisation des processus d'Appian.
- **Visibilité** : Gartner reçoit rarement des demandes de renseignements sur Appian RPA de la part des acheteurs, à moins qu'ils n'utilisent déjà d'autres fonctionnalités d'Appian Platform. De nombreux acheteurs de RPA ne présélectionnent pas Appian et ne savent pas qu'Appian propose une édition communautaire gratuite qui inclut certaines de ses capacités RPA. Appian investit massivement dans des campagnes de notoriété de la marque afin de gagner en visibilité auprès d'un large éventail d'acheteurs.

- **Caractéristiques du produit :** Appian ne prend pas en charge un orchestrateur RPA sur site. Bien qu'Appian dispose de sa propre solution de découverte de processus, elle ne génère pas encore automatiquement des workflows RPA à partir d'actions d'exploration de tâches. Certains clients de Gartner ont indiqué que l'expérience de conception de la RPA d'Appian n'avait pas les riches fonctionnalités de sa principale plate-forme BPA/low-code et que le débogage nécessitait plus d'expertise technique. Appian offre une prise en charge limitée des langages de programmation autres que Java (tels que Python et .NET), contrairement à de nombreux autres fournisseurs de RPA.

L'automatisation n'importe où

Automation Anywhere est un leader dans ce Magic Quadrant. Son produit RPA a été rebaptisé Automation Success Platform, qui offre des fonctionnalités allant au-delà de la RPA. La RPA d'Automation Anywhere est disponible sur site et dans le cloud. Les offres d'automatisation cloud native d'Automation Anywhere comprennent la RPA, les capacités d'API, l'orchestration des processus, l'assistance à l'automatisation numérique (Automation Co-Pilot), les outils d'intelligence artificielle (IA) et d'apprentissage automatique (ML) et les analyses. La découverte des processus, un gestionnaire de centre d'excellence, l'automatisation des documents et l'intégration de la place de marché (Bot Store) sont disponibles en tant qu'options supplémentaires.

Automation Anywhere has global operations. Its customer base includes large enterprises and small and midsize businesses (SMBs).

Automation Anywhere's automation roadmap includes expansions of process orchestration, API and generative AI capabilities (for its Document Automation solution and Automation Co-Pilot) across the platform. It also includes a shift from itemized pricing to use-case packaging to align better with business outcomes.

Strengths

- **Innovation:** Automation Anywhere has a reputation for developing innovative features, including AISense for computer vision, IQ Bot for AI/ML enablement, multipersona development, the cloud-based Automation Success Platform and the Automation Anywhere Robotic Interface (AARI) for user experience (UX). Automation Anywhere recently integrated OpenAI's ChatGPT with its Automation Success Platform. The OpenAI ChatGPT package can streamline automation processes by bringing generative AI capabilities directly to Automation Anywhere's Control Room.
- **Market understanding:** Automation Anywhere embeds automation in business applications, so that users can realize the benefits of automation without leaving their application of choice. Users can launch automations in web applications from vendors like Avaya, Cisco, Genesys and Salesforce. This innovative strategy reduces barriers to RPA adoption and creates flexible options to weave attended and unattended automation into core applications.
- **Customer success:** Automation Anywhere has developed an impressive customer success strategy, the Pathfinder Program, to help customers start, develop and scale their automation

programs. This program aligns with an organization's hyperautomation journey and demonstrates deep understanding of customers' technical and business challenges.

Cautions

- **Cloud migration:** Some of Automation Anywhere customers who experienced challenges with the migration from the company's legacy v11 platform to Automation 360 have stated they feel "on edge" about remaining with Automation Anywhere. However, Automation Anywhere is close to putting these migration challenges behind it. Gartner has seen a drop in client inquiries about Automation Anywhere migration challenges, and the vendor has indicated that less than 2% of its customers will remain on v11 by the end of 2023.
- **Pricing:** Automation Anywhere has eliminated its value-for-money, entry-level package known as the Partner Pack. This raises the entry price point for new Automation Anywhere customers, although in many cases they may find it on a par with competing RPA offerings. Automation Anywhere has indicated that it wants to begin moving away from product-centric packaging toward a packaged use-case pricing strategy.
- **Quality of partner implementations:** Automation Anywhere has an extensive global network of partners for RPA project implementation, but the quality of their work varies. Some SMB clients have reported low-quality implementation work from Automation Anywhere's partners for small and midsize implementations.

Cyclone Robotics

Cyclone Robotics is a Challenger in this Magic Quadrant. Its RPA products include RPA Studio, RPA Robot, RPA Controller, Digital Workforce Platform, Robot-as-a-Service, Intelligent Assistant and Process Intelligence. Cyclone Robotics has repositioned itself as a provider of an AI-amplified, enterprise-level RPA product portfolio integrated with GPT.

Cyclone Robotics' operations are mainly in Asia/Pacific. It has customers of all sizes across all industries.

Cyclone Robotics' RPA roadmap includes support for incremental UI connectors to line-of-business systems (such as those of ServiceNow and PeopleSoft) for global customers. It also includes RPA migration tools to convert scripts from other RPA platforms into Cyclone RPA scripts, and to embed GPT into RPA Studio.

Strengths

- **Product execution:** Cyclone Robotics offers a mature portfolio of capabilities for everything from basic RPA design to advanced use. Its platform provides strong automation design and development functions, such as development support for multiple personas and support for various operating systems (OSs), remote developer collaboration and multiple programming languages. Its solid orchestration setup will likely meet the performance needs of most enterprises.
- **Offering (product) strategy:** Cyclone Robotics has invested heavily in AI to deliver services like its Intelligent Assistant (formerly known as CIRI) and the Cyclone AI Skill Platform. It plans to

integrate GPT into its products by the end of 2023, so that clients can more easily use RPA to address a wide range of development challenges.

- **Market understanding:** Cyclone Robotics has positioned itself as a leading vendor in China's RPA market. It has increased its market share significantly since 2022 by gaining good insight into the needs of clients in China and by building a strong partner ecosystem in China. Within the next two years, Cyclone Robotics intends to expand cautiously into the markets of Hong Kong, Macau, Thailand, Vietnam, the Philippines, Japan and Korea.

Cautions

- **Overall viability:** Cyclone Robotics has still not made an initial public offering and has yet to make a profit. As it continues to invest in product development, sales and marketing, and operations, the company may face financial pressure that could hinder its ability to grow.
- **UI integration and compliance:** Cyclone Robotics does not offer prebuilt UI connectors for global applications such as JD Edwards software, PeopleSoft and SAP ECC. Nor does it support industrywide regulatory compliance protocols for its bots, such those of the U.S. Food and Drug Administration (FDA), FedRAMP, the Federal Information Security Management Act of 2002 (FISMA), and the EU-U.S. and Swiss-U.S. Privacy Shield Frameworks. However, Cyclone Robotics has recently obtained SOC 2 and Capability Maturity Model Integration (CMMI) 5 industry certifications.
- **Geographical presence:** Cyclone Robotics' primary focus is China's RPA market. It has only a small presence in the rest of Asia/Pacific, the U.S., Europe, and the Middle East and Africa. In light of the global economic downturn and associated pressures, Cyclone Robotics has updated its global go-to-market strategy since 2022, but its coverage remains limited. Its expansion plan has yet to yield successful results.

EdgeVerve Systems

EdgeVerve Systems est un acteur de niche dans ce Magic Quadrant. Sa plate-forme RPA se compose de plusieurs composants, notamment AssistEdge RPA, AssistEdge Engage et AssistEdge Enterprise Personal Assistant. La plate-forme utilise l'automatisation des processus et la découverte des processus (AssistEdge Discover). AssistEdge Automation Studio est l'environnement principal de conception et de test. AssistEdge Control Tower est une application Web permettant de gérer et de gouverner la plate-forme RPA.

EdgeVerve est une filiale en propriété exclusive d'Infosys. EdgeVerve exerce ses activités dans le monde entier. La plupart de ses clients AssistEdge sont de grandes entreprises.

La feuille de route des produits RPA d'EdgeVerve comprend l'intégration d'OpenAI avec AssistEdge Automation Studio, un assistant de résilience dans AssistEdge Control Tower, l'intégration avec des outils de gestion des informations et des événements de sécurité (SIEM) et la génération des meilleures actions suivantes.

Forces

- **Opérations** : Le programme d'automatisation d'EdgeVerve est pris en charge par sa société mère, Infosys. EdgeVerve fournit une automatisation via des programmes de transformation qui impliquent diverses lignes de services, telles que celles des divisions BPM, automatisation, IA et données et analytiques d'Infosys. Le modèle d'affaires intégré d'EdgeVerve, qui bénéficie de l'écosystème d'Infosys, est son principal facteur de différenciation.
- **Modèle économique/tarifification** : La stratégie de licence d'EdgeVerve est basée sur le nombre de bots ou la consommation, cette dernière étant mesurée à la fois par le temps d'utilisation et le volume des transactions. La tarification basée sur la consommation d'EdgeVerve lie l'utilisation de robots à l'échelle d'utilisation et améliore l'impact commercial, l'expérience utilisateur et la sécurité des utilisateurs.
- **Compréhension du marché** : EdgeVerve a réagi au passage de la RPA à l'automatisation d'entreprise en transformant AssistEdge RPA en une plate-forme d'automatisation multifonction. La plate-forme d'entreprise basée sur l'IA d'EdgeVerve peut répondre aux besoins des acheteurs de différents niveaux de maturité en matière d'hyperautomatisation.

Précautions

- **Présence sur le marché** : EdgeVerve ne s'est pas encore solidement établi sur le marché de la RPA, même s'il compte des clients en Amérique du Nord, en Asie/Pacifique et en Europe et qu'il étend sa présence dans ces régions. Il dispose d'une empreinte et d'un écosystème de partenaires beaucoup plus petits que certains autres fournisseurs de RPA. Gartner reçoit très peu de demandes de renseignements sur les produits RPA d'EdgeVerve.
- **Caractéristiques du produit** : L'environnement de développement RPA d'EdgeVerve est principalement basé sur Windows et ne prend pas en charge Linux ou macOS. Il n'offre pas de développement d'automatisation pour les environnements mobiles/basés sur des applications, et l'assistant personnel d'entreprise AssistEdge ne peut pas être déployé sur de nombreuses plates-formes et applications ERP/CRM courantes.
- **Stratégie marketing** : De nombreux clients qui ne s'engagent pas avec Infosys ne présélectionnent pas le produit RPA d'EdgeVerve, malgré son offre d'automatisation relativement large et ses services de bout en bout. Par rapport à de nombreux fournisseurs de RPA, EdgeVerve a peu de visibilité en termes de communauté de plate-forme, d'écosystème de développeurs et de canaux en ligne.

Hyland

Hyland est un acteur de niche dans ce Magic Quadrant. Son produit RPA, Hyland RPA, a été acquis auprès d'Another Monday. Hyland RPA comprend un studio de conception de bureau Windows Presentation Foundation (WPF), un environnement d'exécution basé sur les services Windows appelé Hyland RPA Conductor et un orchestrateur Web appelé Hyland RPA Manager.

Hyland a des activités et des clients dans le monde entier. Elle prend en charge les entreprises clientes, en mettant l'accent sur les secteurs de la santé, de l'éducation, des services financiers, des assurances et du gouvernement.

La feuille de route des produits RPA de Hyland comprend un cadre pour l'intégration et la mise en œuvre d'automatisations prédéfinies pour les solutions verticales. Hyland prévoit également d'optimiser sa plate-forme pour l'hébergement cloud et l'intégration avec Hyland Experience, son nouveau LCAP natif du cloud.

Strengths

- **Business model:** Hyland has succeeded in cross-selling its RPA product to existing Hyland customers. Hyland RPA is an appealing option for enterprise customers who want a packaged solution to automate tasks in content-centric business processes. For new customers, Hyland offers a 60-day product trial and a free customized process discovery session with a product expert.
- **Viability:** Hyland is performing well in a volatile economic climate. Hyland is a global leader in the content services platform (CSP) market, and its RPA business grew by 36%, year over year, in 2022. It plans to grow further by cross-selling Hyland RPA to more of its existing 16,000 customers. Hyland's global presence and healthy growth are augmented by a diversified partner network of more than 475 organizations, which provides customers with local resources and expertise.
- **Vertical/industry focus:** Hyland has built a broad portfolio of more than 13,000 customized industry solutions across six major verticals: healthcare, higher education, government, insurance, financial services and cross-industry. It plans to run industry-specific RPA campaigns and emphasize industry-specific solutions in its RPA cross-selling efforts, including for the healthcare sector.

Cautions

- **RPA focus:** Hyland's sales and marketing strategy focuses on cross-selling Hyland RPA to existing Hyland customers. Hyland's strong narrative around its CSP, BPA and LCAP overshadows its RPA offering. Potential buyers who do not already use Hyland products may not be aware of Hyland RPA, especially if they are seeking stand-alone RPA solutions.
- **Étendue des fonctionnalités :** la RPA de Hyland ne prend pas en charge de nombreuses fonctionnalités communes. Il s'agit notamment de la prise en charge d'un orchestrateur (dans ce cas, Hyland RPA Manager) dans le cloud (en tant que plate-forme en tant que service [PaaS]) ; la possibilité pour les développeurs distants de collaborer sur le même script/code d'automatisation en même temps ; et la prise en charge des bots assistés pour les ordinateurs de bureau autres que les ordinateurs Windows (c'est-à-dire les ordinateurs de bureau macOS et Linux). Hyland RPA ne propose pas non plus d'adaptateurs pré-packagés pour la migration de données à grande échelle vers SAP S/4HANA, Oracle et d'autres systèmes Big Data. De plus, la plate-forme RPA de Hyland ne fournit pas de connecteur direct pour connecter et automatiser les applications exécutées sur les serveurs Citrix, bien qu'elle se connecte aux machines virtuelles (VM) via une technologie basée sur la vision par ordinateur appelée Vision Sensor.
- **Présence sur le marché :** Hyland a une faible visibilité sur le marché de la RPA, par rapport à d'autres fournisseurs de RPA. Gartner reçoit rarement des demandes de renseignements sur

Hyland RPA de la part d'acheteurs qui ne sont pas des utilisateurs existants d'autres solutions Hyland. L'étude de Gartner sur les parts de marché indique que Hyland ne détient qu'une très petite part du marché de la RPA.

IBM

IBM est un acteur de niche dans ce Magic Quadrant. Son produit RPA est IBM Robotic Process Automation, qui, dans le cadre d'une suite d'hyperautomatisation intégrée plus large, offre des fonctionnalités de RPA ainsi que des capacités d'exploration de processus, d'orchestration d'API, d'assistance numérique, d>IDP et d'IA. De cette façon, IBM fournit une plate-forme d'automatisation dans le cadre de son Cloud Pak for Automation, qui aide les utilisateurs finaux à découvrir, créer et appliquer des solutions d'automatisation.

IBM a des opérations géographiquement réparties. Ses clients vont de la petite à la grande entreprise.

La feuille de route RPA d'IBM comprend un outil de création Web sans code pour permettre aux utilisateurs professionnels d'assembler des flux d'automatisation à partir d'un catalogue de compétences de bot, d'intégrer le nouveau Natural Recorder dans RPA Studio et d'étendre l'intégration d'IBM RPA aux capacités d'exploration de processus et de tâches d'IBM.

Forces

- **Présence mondiale** : IBM est une entreprise mondialement reconnue avec des bureaux et des partenaires dans toutes les régions. Sa vaste portée géographique permet aux clients d'accéder à des ressources locales pour la vente, l'assistance et la mise en œuvre. IBM a démontré sa capacité à fournir ses solutions à l'échelle mondiale via ses canaux de vente.
- **Exécution du produit** : le produit RPA d'IBM offre de bonnes capacités de grattage d'écran, qui servent de base au produit. Ses capacités d'exploration de tâches sont particulièrement solides et constituent un complément précieux à sa plate-forme RPA. L'intégration du produit RPA à IBM Watson offre aux utilisateurs finaux des capacités augmentées par l'IA.
- **Support client** : l'équipe d'assistance mondiale expérimentée d'IBM offre une expérience client positive. Elle a créé une équipe conjointe de responsables du développement commercial et de responsables techniques pour guider les clients à toutes les étapes de leur parcours d'automatisation.

Précautions

- **Fonctionnalités RPA** : IBM prend en charge Citrix et d'autres machines virtuelles via ses pilotes de vision, mais, contrairement à beaucoup de ses concurrents, ne propose pas de connecteurs capables d'automatiser les applications exécutées sur des machines basées sur Citrix ou RDP (Remote Desktop Protocol). IBM n'offre pas de support aux développeurs distants qui doivent travailler sur le même script en parallèle. Il n'offre pas non plus encore de studio de développement basé sur le Web ou le mobile pour le développement de scripts RPA. Il lui manque également des fonctionnalités communes telles que les modèles de flux de travail, la prise en charge de l'intégration et de la livraison continues (CI/CD) et DevOps.

- **Stratégie de mise sur le marché** : IBM poursuit une stratégie de tarification à faible coût pour son produit RPA afin d'attirer de nouveaux clients, mais n'est pas encore bien connu sur ce marché. De plus, le temps moyen de déploiement d'une première application n'est pas assez rapide pour rivaliser avec les startups concurrentes d'IBM. De plus, la division RPA d'IBM a récemment adopté une nouvelle stratégie marketing pour cibler les grandes entreprises avec ses produits augmentés par l'IA, ce qui s'éloigne de son objectif traditionnel de vente de RPA aux PME. Les clients devront peut-être réexaminer leurs exigences en matière de capacités de produits et vérifier si l'offre d'IBM s'inscrit toujours dans leur feuille de route à long terme pour le développement de l'automatisation.
- **Stratégie verticale/sectorielle** : IBM promeut la RPA comme l'une des nombreuses fonctionnalités de sa vaste plate-forme d'automatisation. Par rapport à ses concurrents, IBM offre peu d'options aux clients à la recherche de solutions RPA spécifiques à leur secteur. IBM s'appuie principalement sur ses partenaires commerciaux et IBM Consulting pour développer des actifs RPA spécifiques à l'industrie pour ses clients.

Laiye

Laiye est un acteur de niche dans ce Magic Quadrant. Son produit RPA, Laiye RPA, est bien adapté à une utilisation avec divers systèmes d'exploitation, car il peut s'automatiser dans les environnements Windows, Android et Linux.

Les activités de Laiye se situent principalement en Chine, en Asie/Pacifique et en Europe. Ses clients sont principalement des moyennes et grandes entreprises.

La feuille de route des produits RPA de Laiye comprend un générateur de processus automatisé qui utilise des modèles de langage volumineux (LLM), des modèles d'environnement d'exécution de robots, des interfaces d'intégration avec des plates-formes de cycle de vie de développement logiciel (SDLC) couramment utilisées, des systèmes de détection d'intrusion tiers intégrés et un générateur de connecteurs API basé sur les LLM.

Forces

- **Compréhension du marché** : Laiye s'est concentré sur l'unification de sa plateforme, afin que les utilisateurs puissent accéder à tous les composants de la plateforme dans le cadre d'une solution d'automatisation unique. Il offre un outil de développement d'automatisation sans code basé sur un navigateur pour les développeurs citoyens et les utilisateurs professionnels. En 2022, elle a finalisé l'acquisition d'Intelligence Qubic, une société d'autoML et d'IDP basée en Chine. Ces évolutions reflètent une compréhension des besoins des grandes entreprises. Suite à l'acquisition de Mindsay en 2022, Laiye a élargi sa présence en Europe. De plus, Laiye est en train de construire un réseau mondial de partenaires pour élargir ses opérations.
- **Innovation** : Le modèle d'affaires de Laiye consiste à vendre des capacités de RPA et d'IA sous forme de plateforme intégrée avec son réseau de partenaires. Grâce à son modèle basé sur les services publics ou le partage des revenus avec des SaaS verticaux ou d'autres sociétés de logiciels, Laiye a créé des capacités d'automatisation spécifiques à l'industrie. Notamment, sa feuille de route produit comprend une fonctionnalité de copilote RPA qui prend en charge la

génération automatique d'extraits de processus et de code Python personnalisé pour les cas d'utilisation non couverts par les commandes intégrées, la documentation du code pilotée par LLM, ainsi que la classification et l'extraction basées sur LLM pour l'IDP.

- **Stratégie d'offre** : L'équipe produit de Laiye interroge régulièrement les clients, et Laiye dispose d'une communauté active de plus de 800 000 développeurs. Une version de janvier 2023 de son produit RPA offre une compatibilité avec des systèmes d'exploitation tels que KylinOS et Unity Operating System (UOS). Cette version permet à Laiye de servir un plus large éventail de clients.

Précautions

- **Intégration de l'interface utilisateur** : Laiye fournit des connecteurs d'interface utilisateur directs pour certaines applications mondiales couramment utilisées telles que Microsoft 365, SAP et Oracle, mais moins de connecteurs d'interface utilisateur que d'autres fournisseurs. Bien que Laiye propose une gamme de connecteurs pour les applications couramment utilisées en Chine, son manque d'autres connecteurs peut gêner les clients ailleurs.
- **Caractéristiques de la RPA** : Laiye ne prend pas en charge les protocoles de conformité réglementaire à l'échelle de l'industrie pour ses bots, tels que ceux de la FDA américaine, de FedRAMP, de la FISMA et des accords UE-États-Unis et Suisse-États-Unis. Cadres du bouclier de protection des données. Cependant, il prend en charge le règlement général sur la protection des données (RGPD) et SOC 2. De plus, il n'a que des fonctionnalités de collaboration limitées pour les développeurs RPA, et il manque de fonctionnalités intégrées telles que la messagerie instantanée et d'autres formes de collaboration disponibles dans les plates-formes RPA des concurrents. De plus, Laiye ne prend en charge aucune analyse prédictive dans le module de recherche de tâches de son offre RPA.
- **Viabilité** : Laiye fait face à une concurrence féroce tant en Chine qu'à l'international. Son approche consistant à intégrer de manière transparente les capacités dans une seule plate-forme d'automatisation n'est pas unique, car ses concurrents proposent une intégration similaire par le biais de partenariats.

Microsoft

Microsoft est un leader dans ce Magic Quadrant. Son produit RPA, Power Automate, est basé sur Azure et permet l'automatisation axée sur le cloud et l'API, ainsi que l'automatisation basée sur le bureau via Power Automate for Desktop (PAD). Power Automate fournit à la RPA l'intégration et l'orchestration d'API, l'IDP, l'exploration de tâches et de processus, la reconnaissance optique de caractères (OCR) et l'IA.

Les opérations de Microsoft sont réparties géographiquement. Sa clientèle comprend de grandes entreprises et des PME.

La feuille de route des produits RPA de Microsoft inclut des collecteurs d'éléments d'interface utilisateur réutilisables en tant que composants dans le studio de conception Power Automate. Microsoft mettra à disposition des connecteurs cloud supplémentaires dans le concepteur de flux de bureau et l'exécution d'image dans l'image pour l'automatisation assistée en tant qu'assistant numérique sur le bureau d'un utilisateur.

Forces

- **Accent mis sur l'IA** : Microsoft a intégré Microsoft 365 Copilot, son composant d'IA générative, dans Power Automate. L'investissement de Microsoft dans les LLM et les partenariats avec des produits tiers tels que ChatGPT d'OpenAI visent à perturber le marché. Microsoft prévoit d'utiliser des LLM et d'autres modèles pour créer facilement des automatisations pour des charges de travail plus riches.
- **Écosystème Microsoft** : Power Automate semble accessible et facile à adopter par les clients Microsoft existants, en raison de sa proximité avec d'autres composants de l'écosystème Power Platform et Microsoft 365. Microsoft dispose d'une base de clients mondiale, avec plus de 500 000 organisations qui utilisent Power Automate. La Power Platform compte plus de 500 partenaires de mise en œuvre et une communauté de plus de 2 millions d'utilisateurs. Gartner estime que l'activité RPA de Microsoft a augmenté de 125 % entre 2021 et 2022, en raison de la disponibilité plus large de Power Automate.
- **Stratégie de tarification/de vente** : les clients Microsoft peuvent souvent se procurer Power Automate à prix réduit avec leur licence Microsoft 365 Entreprise, ce qui peut réduire le coût d'acquisition de la RPA. Microsoft propose une version gratuite limitée de PAD, ainsi qu'une offre premium payante par utilisateur et par mois. Un nouveau modèle de tarification à la consommation prépayé sera généralement disponible plus tard en 2023, de sorte que les clients pourront choisir leur approche de facturation préférée (prépayée ou basée sur l'utilisation).

Précautions

- **Clarté de l'offre RPA** : la plupart des clients de Gartner ne comprennent pas la différence entre Power Automate et PAD. Les utilisateurs de Power Automate ont généralement du mal à naviguer entre le flux cloud centré sur les API de Microsoft, son flux de bureau RPA de PAD et ses connecteurs et applications de Teams. De nombreux clients ont également du mal à comprendre les licences de la plate-forme et ce qui est inclus dans leur offre groupée d'entreprise.
- **Intégration avec le back-office hérité** : certains clients Microsoft ont signalé des difficultés à intégrer les systèmes de back-office hérités, tels que le logiciel JD Edwards, et les applications personnalisées. La RPA de Microsoft est basée sur Windows et ne prend pas en charge Linux ou macOS.
- **Orchestration RPA cloud-first** : Power Automate prend en charge l'orchestration RPA uniquement dans un cloud. Bien qu'il prenne en charge les agents d'exécution sur les postes de travail Windows, les groupes de machines hébergées et certains environnements conteneurisés qui prennent en charge l'interface graphique Windows et des machines virtuelles spécifiques (telles que les machines virtuelles Citrix et RDP), les clients bénéficieront davantage d'une approche axée sur le cloud.

NICE est un leader dans ce Magic Quadrant. Son produit RPA, NICE RPA, comprend NEVA Assist, qui se concentre sur l'automatisation assistée pour les centres de contact mondiaux, NEVA Unattended et NEVA Discover pour la découverte des processus.

Les activités de NICE sont géographiquement diversifiées. Ses clients sont généralement des PME et des grandes entreprises.

La feuille de route des produits RPA de NICE comprend un outil de migration RPA, un investissement dans les capacités combinées de NEVA pour découvrir des opportunités de libre-service et l'ajout de fonctionnalités de conformité « click to guide » pour permettre aux organisations de valider la conformité des processus avec NEVA Discover.

Forces

- **Compréhension du marché** : NICE envisage que le marché de la RPA s'éloigne des services partagés et des domaines de back-office et se dirige vers une pile technologique importante au sein des fonctions en contact avec les clients des entreprises. NICE a répondu à la demande des clients pour des produits plus spécialisés afin de répondre aux défis spécifiques de l'industrie.
- **Stratégie d'offre** : NICE introduit l'augmentation des agents basée sur l'IA en combinant la RPA avec des déclencheurs de parole et de comportement via NEVA Agent Assist. NICE a également étendu son partenariat avec Hyperscience pour les cas d'utilisation liés aux PDI. En outre, elle a introduit NEVA In-App et NEVA Integrate pour l'interface utilisateur des applications d'entreprise et l'intégration d'API low-code.
- **Stratégie verticale/sectorielle** : NICE cible les entreprises mondiales et les centres de contact en proposant des robots spécialisés pour augmenter ses fonctionnalités de gestion de la main-d'œuvre pour un large éventail de secteurs. Sa communauté d'automatisation, son kit de développement logiciel (SDK) ouvert et son centre d'excellence améliorent la collaboration entre les développeurs et sont complétés par un studio d'automatisation basé sur le cloud et des cours et tutoriels vidéo.

Précautions

- **Automatisation sans surveillance** : le produit RPA de NICE est conçu principalement pour l'automatisation assistée. Les clients peuvent trouver qu'il est plus compliqué à utiliser pour les processus sans surveillance que ne le sont les outils de développement sans surveillance purs des concurrents. Les commentaires des clients sur la plate-forme Peer Insights de Gartner indiquent que les méthodes d'automatisation sans surveillance de NICE peuvent être difficiles à trouver et à configurer, et que le produit nécessite plus de compétences techniques pour l'installation et le déploiement des serveurs.
- **Caractéristiques du produit** : NICE ne fournit pas de fonctionnalités natives d'OCR et d'autoML intégrées dans sa plate-forme RPA. Il ne prend pas non plus en charge la conformité à l'échelle de l'industrie avec des réglementations telles que celles de la FDA, de FedRAMP, de la Cloud Security Alliance (CSA), de la FISMA et des « bonnes pratiques » (GxP) pour les bots et les

plateformes. Cependant, dans le cadre de sa feuille de route pour la RPA, NICE prévoit de prendre en charge FedRAMP et CSA d'ici 2025.

- **Operations:** There were only two new releases of NICE's RPA offering in 2022, which was far fewer than the number of releases from NICE's competitors. NICE also lags behind its competitors in terms of the number of employees dedicated to each function that supports an RPA offering.

Nintex (en anglais seulement)

Nintex est un acteur de niche dans ce Magic Quadrant. Son produit RPA, Nintex RPA, fait partie de la plateforme de processus Nintex, qui comprend également l'automatisation des flux de travail, les formulaires numériques, l'IDP, la génération de documents, la signature électronique, la découverte des processus, la cartographie des processus (Nintex Process Manager) et les capacités BPA. Nintex a acquis Kryeon en 2022 et tire parti de la suite d'automatisation du cycle complet de Kryeon.

Nintex exerce ses activités principalement en Amérique du Nord, dans la région EMEA, en Australie et en Nouvelle-Zélande. Ses clients RPA sont généralement des moyennes et grandes entreprises dans de nombreux secteurs, avec une concentration dans les services bancaires et financiers.

La feuille de route des produits RPA de Nintex comprend une expérience d'installation simplifiée, une intégration plus étroite de la découverte des processus pour permettre le développement automatisé de bots et une nouvelle application d'administration pour son offre de services gérés dans le cloud.

Forces

- **Écosystème de flux de travail :** Nintex RPA comprend une interface Web avec des contrôles de sécurité rigoureux et des fonctionnalités spécifiques pour automatiser les processus dans SAP ERP. Il prend en charge l'orchestration bidirectionnelle et de bout en bout des processus entre les robots RPA et les capacités de flux de travail via Nintex Gateway, une application qui connecte Nintex Automation Cloud à la RPA sur site et à d'autres systèmes tiers.
- **Écosystème de clients :** Nintex jouit d'une forte notoriété, avec plus de 10 000 clients spécialisés dans l'automatisation et plus de 1 000 clients RPA dans plus de 90 pays. Les clients existants de Nintex peuvent trouver de la valeur dans ses centaines de modèles et de connecteurs d'automatisation prédéfinis pour la RPA et l'automatisation des flux de travail.
- **Découverte des processus :** S'appuyant sur l'acquisition de Kryeon, Nintex se différencie par l'intégration de la découverte des processus, du développement automatisé de bots et de l'automatisation assistée. De plus, Nintex prévoit d'intégrer plus étroitement la découverte de processus dans son cycle de vie de développement de l'automatisation.

Précautions

- **Caractéristiques du produit :** Nintex RPA est axé sur la facilité d'utilisation pour les utilisateurs moins techniques, il lui manque donc certaines fonctionnalités centrées sur les développeurs

que l'on trouve dans de nombreux produits concurrents. Il n'y a pas de place de marché pour les développeurs et de prise en charge de CI/CD, et il n'a que des fonctionnalités de collaboration limitées pour les développeurs. Il ne dispose également que de capacités IDP natives limitées, bien que des intégrations avec des produits IDP tiers soient disponibles. Nintex prévoit de remédier à bon nombre de ces lacunes d'ici la fin de l'année 2023 dans sa prochaine feuille de route produit.

- **Visibilité** : Comme d'autres grands fournisseurs de logiciels qui sont entrés sur le marché de la RPA par le biais de fusions et d'acquisitions, Nintex n'a pas encore gagné beaucoup de visibilité ou d'intérêt auprès de la plupart des clients de la RPA. Les demandes de renseignements reçues par Gartner au sujet de Nintex proviennent principalement de clients des autres solutions d'automatisation de Nintex, bien que Nintex affirme que la majorité de ses clients RPA sont de nouveaux clients nets.
- **Vision** : Nintex vise à se différencier en ciblant le marché des entreprises de taille moyenne et des développeurs citoyens moins techniques avec une plate-forme intégrée de RPA, de BPA et de découverte de processus, mais il s'agit d'un marché difficile avec un taux de rotation des clients plus élevé et des concurrents plus connus. En outre, Nintex offre actuellement des capacités limitées d'IA générative via un connecteur OpenAI, bien qu'elle prévoie d'ajouter l'IA générative à sa feuille de route de produit à court terme, avec des capacités qui seront disponibles au cours des 12 prochains mois.

Pegasystems

Pegasystems est un visionnaire dans ce Magic Quadrant. Son produit RPA, Pega Robotic Process Automation, fait partie de la plateforme Pega Infinity. Il complète les capacités BPA plus larges du fournisseur et d'autres fonctionnalités, telles que son LCAP et la prise en charge du CRM, de la multi-expérience et des règles métier.

Les activités de Pegasystems sont réparties géographiquement. Ses clients sont généralement de grandes entreprises.

La feuille de route des produits RPA de Pegasystems comprend le développement assisté par l'IA au sein de son App Studio ; une rampe de lancement pour les éditeurs de logiciels indépendants (ISV) permettant à sa communauté de développeurs et à ses partenaires de services de créer leurs propres solutions sur la plate-forme SaaS Pega Cloud ; et des améliorations de la vision à rayons X pour améliorer les capacités d'auto-guérison.

Forces

- **Capacités d'automatisation** : le produit RPA de Pegasystems offre une automatisation assistée et non assistée, une allocation des ressources de bot en temps réel, un réacheminement des e-mails basé sur le traitement du langage naturel (NLP), des capacités d'auto-réparation et une exploration de bureau. Il s'intègre étroitement à Pega Infinity, qui aide les clients à aller au-delà de la RPA et à s'orienter vers l'hyperautomatisation.
- **Innovation** : Les innovations de Pegasystems comprennent une technologie d'automatisation brevetée qui permet une automatisation assistée multithread à grande échelle. Cette

technologie brevetée peut également réagir de manière dynamique aux changements dans les applications sous-jacentes et la logique métier.

- **Écosystème Pega** : Pegasystems dispose d'un vaste écosystème de clients et de partenaires, ainsi que d'une solide communauté Pega pour répondre aux besoins d'automatisation des grandes entreprises. Pegasystems a développé des relations avec de nombreuses grandes entreprises qui ont mis en œuvre l'hyperautomatisation avec l'ensemble de la pile Pega. Cela permet à Pegasystems de créer des accélérateurs réutilisables capables de répondre aux besoins d'automatisation de ses clients.

Précautions

- **Relation commerciale et stratégie** : Pegasystems s'adresse aux grandes entreprises disposant de gros budgets. Bien que Pegasystems ait apporté plusieurs mises à jour à son modèle de tarification, il n'est peut-être pas idéal pour les nouveaux acheteurs de RPA à la recherche d'un prix d'entrée plus bas pour la RPA. En outre, plusieurs clients de Gartner ont exprimé leurs inquiétudes quant aux implications des litiges juridiques en cours entre Pega et Appian. Nous conseillons aux clients potentiels de suivre de près ces procédures.
- **Complexité** : étant donné que les capacités du produit RPA de Pegasystems vont au-delà de l'automatisation des tâches tactiques, ses mises en œuvre peuvent être complexes et nécessitent souvent une intégration profonde et un effort de configuration logicielle considérable. Le produit est étroitement lié à la plate-forme de base Pega Infinity et n'a pas la flexibilité d'outils d'automatisation plus « légers ». Les clients qui se concentrent sur des cas d'utilisation plus petits et ciblés peuvent préférer un outil RPA plus simple.
- **Customer experience**: Pegasystems' RPA product has both strong advocates and strong detractors, which results in disparate ratings. Its low satisfaction ratings on Gartner's Peer Insights platform are usually associated with implementation initiatives that require more effort than was anticipated at the RPA design stage. Several client inquiries received by Gartner concerning Pegasystems also mention difficulty training or finding resources. However, Pegasystems has released several updates in the past year to address these issues.

Salesforce

Salesforce is a Visionary in this Magic Quadrant. Its RPA product is MuleSoft RPA, which includes RPA Manager (a cloud-based control panel integrated with Anypoint Platform), RPA recorder (a business process recorder that can be triggered from RPA Manager), RPA Builder (a Windows-based desktop development environment) and RPA Bot (the runtime).

Salesforce's operations are geographically distributed. Its RPA customers tend to be midsize and large enterprises.

Salesforce's RPA product roadmap includes enhanced UI scraping; native Anypoint Exchange API discovery from RPA Builder; the ability to submit task-mining optimization ideas within the RPA platform; and native IDP for business users supporting prebuilt and custom training models.

Strengths

- **Product portfolio:** Salesforce is a Leader in Magic Quadrants for multiple technologies that complement RPA, including integration platform as a service (iPaaS), API management and LCAPs. In combination with its wider software portfolio, Salesforce's automation capabilities have the potential to support an enterprisewide hyperautomation strategy.
- **Business model:** Salesforce has a strong global partner network for implementations and provides free accelerators in its App Exchange. It enables customers to choose the timing with which to upgrade deployments and provides transparency, in terms of details of releases, updates and patches, via a portal.
- **Viability:** Salesforce has a diverse customer base that values its RPA capabilities. RPA is a clear part of Salesforce's automation and integration product roadmap, as shown by its acquisition of Servicetrace in 2021. Salesforce faces minimal viability risks, compared with smaller competitors that may exit the market or be acquired.

Cautions

- **Visibilité :** le produit RPA de Salesforce a beaucoup moins de visibilité sur le marché que les offres RPA de ses concurrents. La plupart des acheteurs potentiels qui interrogent Gartner sur la RPA de Salesforce ont déjà investi massivement dans les autres solutions de Salesforce. Salesforce a communiqué sa vision de l'offre et ses plans d'avenir à ses principaux clients, mais n'a attiré que peu d'attention en dehors de ce groupe.
- **Fonctionnalités et prise en charge de la RPA :** la RPA de Salesforce présente quelques lacunes dans son ensemble de fonctionnalités, telles que l'IDP, l'autoML et l'option « apportez votre propre script ». Il fonctionne uniquement sur Windows (pas sur macOS ou Linux). De plus, la RPA de Salesforce, qui est proposée sur le service cloud géré de MuleSoft, ne prend actuellement pas en charge un orchestrateur sur site. Salesforce offre un support élevé à un coût supplémentaire pour ses clients RPA. Elle prévoit d'investir davantage en 2023 pour permettre la prise en charge de la RPA dans l'ensemble de son organisation de service client.
- **Exécution des ventes/tarifification :** Salesforce ne propose pas d'essai gratuit pour tester sa solution, bien que la preuve de concept soit une option. Les prix de l'offre d'entrée de Salesforce peuvent être plus élevés que ceux de certaines des offres d'entrée de gamme de ses concurrents. Bien que la solution d'entrée de gamme de Salesforce soit basée sur la consommation, avec des ratios métriques associés à son large éventail de capacités d'automatisation, son prix peut encore dissuader certaines organisations.

Fiche de données de sécurité Samsung

Samsung SDS est un acteur de niche dans ce Magic Quadrant. Son produit RPA rebaptisé est la Brity Automation Platform, qui comprend des studios de conception pour les développeurs techniques, les développeurs citoyens et les orchestrateurs, pour les déploiements sur site et dans le cloud. Il s'intègre au centre de contact IA interne et aux capacités visuelles de Samsung SDS.

Les activités de Samsung SDS se déroulent principalement en Corée du Sud. Sa clientèle est concentrée en Corée du Sud et en Asie/Pacifique, mais elle compte également quelques clients en Europe et en Amérique du Nord. Elle est compétitive dans tous les segments de marché.

La feuille de route RPA de Samsung SDS comprend un générateur de code d'automatisation génératif basé sur l'IA, des déclencheurs d'événements supplémentaires pour ses bots et des paramètres de planification pour prendre en charge l'automatisation personnalisée.

Forces

- **Portée RPA** : Samsung SDS dispose d'un portefeuille de produits complet, y compris des offres RPA, AI/ML et IDP. Elle propose des solutions packagées et des services professionnels sous forme de produits groupés. Il fournit du contenu en plusieurs langues. De plus, elle a amélioré la convivialité de ses produits en 2023, notamment celle de son enregistreur de pas pour l'exploration de tâches.
- **Viabilité** : L'activité RPA de Samsung SDS a enregistré une croissance de 52 % de son chiffre d'affaires d'une année sur l'autre en 2022 (selon les estimations de Gartner). Cette croissance a largement dépassé la moyenne du marché de la RPA et a positionné Samsung SDS comme le neuvième plus grand fournisseur en termes de part de marché (en termes de revenus RPA). Nous considérons Samsung SDS comme un fournisseur financièrement stable pour les clients RPA.
- **Écosystème de partenaires** : les opérations RPA de Samsung SDS s'associent à plus de 60 fournisseurs de services, y compris des fournisseurs de services professionnels, d'assistance et d'ingénierie de produits qui offrent une large gamme de services. Samsung SDS travaille avec ses principaux partenaires consultants pour offrir un service payant qui diagnostique et recommande l'automatisation basée sur l'IA dans toutes les fonctions de l'entreprise pour ses clients RPA.

Précautions

- **Visibilité** : la présence géographique limitée de Samsung SDS peut dissuader les organisations en dehors de l'Asie/Pacifique. Bien que Samsung SDS étende son programme de sensibilisation marketing au-delà de l'Asie/Pacifique, il n'a pas la visibilité de nombreux autres fournisseurs de RPA. Les clients de Gartner ne présélectionnent généralement pas les FDS Samsung lorsqu'ils évaluent les produits RPA, et Gartner reçoit relativement peu de demandes de renseignements sur son produit RPA.
- **Intégration de l'interface utilisateur** : Samsung SDS ne propose pas d'intégrations prédéfinies ou de connecteurs d'interface utilisateur pour les systèmes d'entreprise tels que ceux d'Oracle, Salesforce et ServiceNow, ou pour les mainframes IBM. Samsung SDS offre un ensemble plus riche de connecteurs d'interface utilisateur pour de nombreuses applications locales utilisées en Corée du Sud et en Asie/Pacifique, mais les clients en dehors de l'Asie/Pacifique reçoivent moins à cet égard.

- **SDLC, sécurité et gouvernance** : le produit RPA de Samsung SDS offre une prise en charge limitée de la collaboration entre les développeurs et les autres personas d'utilisateurs. Il ne prend pas en charge la génération de données de test, la surveillance/mesure des modèles d'utilisation des licences, les outils de planification agile ou l'intégration avec des outils de développement agile tiers. Il ne prend pas non plus en charge les coffres-forts de sécurité tiers clés, tels que ceux de CyberArk, ou les protocoles de conformité réglementaire à l'échelle de l'industrie tels que ceux de la FDA, du FedRAMP, de la FISMA et des États-Unis et de l'Union européenne. Cadres du bouclier de protection des données.

SÈVE

SAP est un visionnaire dans ce Magic Quadrant. Son produit RPA, SAP Build Process Automation, est une solution unifiée et alimentée par l'IA pour la RPA qui offre également une gestion des flux de travail et des règles métier. Il est étroitement intégré à la pile SAP Business Technology Platform (BTP) et offre une expérience utilisateur intuitive pour les développeurs citoyens, ainsi qu'une prise en charge d'un développement rapide et d'une sécurité de niveau entreprise.

Les opérations de SAP sont réparties géographiquement. Ses clients ont tendance à être des moyennes et grandes entreprises.

La feuille de route des produits RPA de SAP comprend le déclenchement automatisé d'événements commerciaux, le développement assisté par l'IA avec des recommandations et des LLM basés sur le chat, une expérience utilisateur actualisée et une intégration plus étroite avec SAP Signavio, SAP Integration Suite (y compris via des connecteurs ouverts) et d'autres applications SAP et tierces.

Forces

- **Écosystème SAP** : SAP dispose d'un écosystème ERP à grande échelle et d'une base de clients mondiale. Les clients peuvent bénéficier de son nombre croissant de composants externalisés, d'actifs prédéfinis spécifiques à l'industrie et de connecteurs, qui permettent d'activer les capacités RPA pour les applications SAP et non-SAP. SAP Consulting est incité à soutenir les clients de l'automatisation des processus.
- **Stratégie produit** : SAP a amélioré son produit en permettant l'intégration avec SAP Signavio (un outil d'exploration de processus) et en intégrant l'intelligence pour la création, l'exécution et le traitement des données non structurées. Il a également amélioré la conception de ses processus avec des branches, des approbations parallèles et des sous-flux de travail dans Process Builder. Il offre plus de 1 500 artefacts d'automatisation dans 300 packages RPA et 80 packages de processus plus volumineux dans plusieurs fonctions métier. SAP a une vision forte de l'automatisation de bout en bout qui comprend la RPA, l'exploration de processus, le BPA et les capacités ERP dans le cloud.
- **Exécution des ventes/tarifification** : SAP a apporté des modifications à son modèle de tarification. SAP Build Process Automation est inclus sans frais supplémentaires dans les offres groupées S/4HANA GROW with SAP et RISE with SAP, et est disponible pour tous les clients SAP BTP. SAP ne facture pas de frais supplémentaires pour les capacités d'IA. Il permet

aux clients de choisir parmi des options de licence flexibles, telles que la RPA sans surveillance et assistée basée sur la consommation (basée sur la connexion) ; des licences d'utilisation avancées pour les créateurs de processus ; et des licences réservées aux participants pour les utilisateurs de flux de travail standard. Ces modèles peuvent permettre des déploiements à grande échelle tout en prenant en charge divers profils d'utilisateurs.

Précautions

- **Approche centrée sur SAP** : bien que SAP Build Process Automation puisse automatiser les processus SAP et non-SAP, les clients de Gartner indiquent qu'ils la perçoivent comme centrée sur SAP. Les acheteurs potentiels de la RPA de SAP doivent vérifier la qualité de l'intégration avec des applications spécifiques non SAP.
- **Sensibilisation au marché** : Marketing for SAP Build Process Automation cible généralement les clients à la recherche de solutions d'entreprise ERP complètes, y compris la technologie d'automatisation. Les concurrents de SAP sur le marché de la RPA sont plus visibles. Compte tenu de la visibilité relativement limitée de SAP sur ce marché, les clients peuvent avoir du mal à déterminer la perception qu'a le marché de son produit, de son support et de ses services RPA.
- **Fonctionnalités RPA** : SAP Build Process Automation ne fournit pas d'orchestration RPA sur site. Il lui manque également actuellement d'autres fonctionnalités couramment proposées par ses concurrents, telles que la prise en charge des déploiements macOS et Linux (SAP l'ajoutera plus tard en 2023), un outil de calcul du retour sur investissement et une large gamme de connecteurs vers les moteurs d'orchestration.

SS&C Prisme bleu

SS&C Blue Prism est l'un des leaders de ce Magic Quadrant. Son produit RPA, l'Intelligent Automation Platform, s'intègre à la suite BPA de SS&C Blue Prism Chorus, aux capacités IDP et à l'intelligence des processus, entre autres.

SS&C Blue Prism a des opérations géographiquement réparties. Elle compte parmi ses clients de grandes entreprises et des PME.

La feuille de route des produits RPA de SS&C Blue Prism comprend une plate-forme SaaS cloud-native avec une tarification flexible ; l'intégration avec la Data Fabric SS&C Everywhere pour connecter les données à un grand nombre des plus de 150 produits de SS&C ; et des améliorations significatives de ses capacités de modélisation d'applications (y compris l'amélioration de la vision par ordinateur pour améliorer la capture d'écran).

Forces

- **Portefeuille de produits** : SS&C Blue Prism offre un large éventail de fonctionnalités RPA, y compris de nombreux connecteurs vers les applications d'entreprise et une automatisation gérée de manière centralisée pour les marchés hautement réglementés. SS&C Blue Prism a intégré son produit RPA de base à d'autres produits de son portefeuille d'automatisation intelligente afin de créer une plate-forme unifiée qui pourrait être attrayante pour les entreprises

clientes. Il a également publié SS&C Blue Prism Desktop pour prendre en charge l'automatisation des postes de travail assistés.

- **Modèle économique** : Le modèle économique de SS&C Blue Prism s'articule autour de la force de son produit RPA de base, de l'intégration de ce produit avec les capacités de l'ensemble de son portefeuille (y compris Chorus BPA) et des alliances cloud stratégiques pour plusieurs clouds, y compris ceux de Microsoft (Azure) et d'Amazon Web Services. SS&C Blue Prism compte plus de 168 000 utilisateurs RPA actifs et une communauté de plus de 50 000 utilisateurs répartis dans 5 000 entreprises.
- **Regroupement de solutions** : pour simplifier le processus d'achat, SS&C Blue Prism propose une offre unique et unifiée qui comprend un orchestrateur, un studio de développement, des licences de bots, un support produit et des capacités limitées d'IDP et d'exploration de processus.

Précautions

- **Prix** : Au cours des séances d'enquête de Gartner et de l'examen des propositions, certains clients ont indiqué que les prix du produit RPA de SS&C Blue Prism avaient effectivement augmenté au moment du renouvellement du contrat, principalement en raison de l'inclusion des coûts de soutien à la production. Ces coûts étaient auparavant facultatifs, mais ils sont désormais imposés par SS&C Blue Prism. Cependant, malgré ce changement de politique, le prix catalogue de l'offre cloud de SS&C Blue Prism a connu des baisses de prix élevées à un chiffre pour une durée standard de trois ans.
- **Caractéristiques de conformité** : SS&C Blue Prism prend en charge moins de normes de conformité réglementaire que la plupart de ses concurrents. Il ne prend actuellement pas en charge les normes de conformité populaires telles que FedRAMP, FISMA, Payment Card Industry (PCI) et GxP.
- **Automatisation intégrée** : les fonctionnalités d'automatisation embarquée de SS&C Blue Prism sont limitées aux pages Web qui peuvent être rendues en dehors de la plate-forme RPA. Il ne prend pas en charge l'automatisation intégrée prédéfinie pour les applications d'entreprise populaires telles que celles de Microsoft, Oracle, Salesforce, SAP, ServiceNow et Workday. Sa plate-forme RPA ne prend pas encore en charge les environnements d'exécution pour macOS, Linux ou d'autres systèmes d'exploitation.

UiPath (Chemin d'accès)UiT

UiPath est un leader dans ce Magic Quadrant. Son produit, UiPath Business Automation Platform, fournit un ensemble complet de fonctionnalités d'hyperautomatisation, notamment la RPA, l'IA, le NLP, l'automatisation des API, l'orchestration des processus, le développement d'applications low-code, l'exploration de processus et de tâches, l'IDP et les tests d'applications. Son produit RPA de base est une offre cloud native avec des studios de conception sur mesure pour les développeurs professionnels et citoyens, dans lesquels ils peuvent créer et utiliser des automatisations de manière sécurisée, collaborative et gouvernée.

UiPath a des opérations mondiales. Il s'adresse à tous les segments d'acheteurs.

Parmi les récentes améliorations apportées à l'IA, citons des expériences de pointer-cliquer permettant aux développeurs citoyens d'entraîner des modèles d'apprentissage automatique, un modèle grand écran pour sa technologie de vision par ordinateur basée sur l'IA et UiPath Communications Mining pour permettre aux robots de lire et d'effectuer des tâches basées sur des données ou des messages non structurés. La feuille de route produit à court terme de l'entreprise comprend un copilote d'IA générative native pour la création d'applications et d'automatisations avec des invites en langage naturel.

Forces

- **Stratégie produit** : UiPath a une marque forte et influence grandement le marché avec son discours sur l'automatisation alimentée par l'IA. Il continue d'évoluer rapidement, passant d'un fournisseur d'outils RPA pur à un fournisseur de plate-forme d'automatisation d'entreprise qui combine RPA, IA, NLP, automatisation des API, IDP, exploration de processus et de tâches, orchestration de processus, développement d'applications low-code et tests d'applications. Elle propose également des solutions d'automatisation prédéfinies pour la finance, l'assurance, la santé, la fabrication et d'autres industries.
- **Viabilité** : UiPath a une forte présence et une forte capacité d'exécution sur le marché de la RPA. C'est de loin le plus grand fournisseur en termes de revenus spécifiques à la RPA. Avec un vaste écosystème de partenaires et une demande mondiale des clients, UiPath a une vision convaincante pour construire une plate-forme stable capable de répondre aux besoins d'automatisation des clients.
- **Écosystème de clients** : UiPath dispose d'une base de clients diversifiée de plus de 10 000 entreprises dans tous les secteurs d'activité. Les clients qui ont besoin d'automatiser des processus spécifiques à un secteur d'activité peuvent utiliser l'important écosystème de partenaires spécifiques à la RPA d'UiPath. Cet écosystème fournit une expérience de l'industrie, des benchmarks et des ressources précréées pour augmenter les capacités de l'industrie disponibles sur la place de marché UiPath.

Précautions

- **Stratégie produit** : UiPath pourrait améliorer certaines de ses technologies complémentaires, telles que ses produits pour l>IDP, l'exploration de processus et l'automatisation des tests, ainsi que son LCAP. Bien que ces technologies fonctionnent assez bien pour les clients qui souhaitent standardiser la plate-forme d'UiPath pour une stratégie d'automatisation unifiée, certains clients ont indiqué que leurs pratiques d'hyperautomatisation matures et leurs flux de travail complexes nécessitent des capacités au-delà de ce qu'offre UiPath.
- **Tarification** : certains clients d'UiPath disposant d'anciens accords de tarification sur site ont signalé des augmentations de coûts significatives, bien que cela dépende grandement des quantités déployées. Pour simplifier son portefeuille diversifié, UiPath a introduit des licences indépendantes du déploiement, connues sous le nom de Flex, ainsi qu'une tarification basée sur l'utilisation pour la RPA dans le cloud sans serveur, l>IDP, l'IA et l'exploration de tâches.

- **Services aux partenaires** : Certains clients ont fait part de leurs inquiétudes quant à la qualité de la livraison fournie par certains des partenaires recommandés par UiPath. UiPath possède l'un des plus grands écosystèmes de partenaires RPA, de sorte que la qualité peut varier entre ses plus de 5 000 partenaires intégrateurs de systèmes. UiPath est en train de revoir son programme de partenariat pour mettre davantage l'accent sur la qualité de ses partenaires, plutôt que sur leur quantité.

Fournisseurs ajoutés et supprimés

Nous révisons et ajustons nos critères d'inclusion pour les Magic Quadrants en fonction de l'évolution des marchés. À la suite de ces ajustements, la composition des fournisseurs dans n'importe quel Magic Quadrant peut changer au fil du temps. L'apparition d'un fournisseur dans un Magic Quadrant une année et pas l'année suivante n'indique pas nécessairement que nous avons changé d'opinion sur ce fournisseur. Il peut s'agir du reflet d'un changement dans le marché et, par conséquent, d'un changement de critères d'évaluation, ou d'un changement d'orientation de la part de ce fournisseur.

Supplémentaire

- Systèmes EdgeVerve
- Hyland

Tomber

- WorkFusion : ce fournisseur n'est pas inclus dans ce Magic Quadrant, car sa stratégie et ses capacités RPA ne correspondent pas aux critères d'inclusion de Gartner. De plus, WorkFusion ne se concentre plus principalement sur la vente de RPA. Cependant, il conserve sa base de clients RPA.

Critères d'inclusion et d'exclusion

Pour être éligibles à l'inclusion dans ce Magic Quadrant, les fournisseurs devaient :

- Démontrer une stratégie de mise sur le marché et de vente claire et active, principalement pour les logiciels RPA, comme en témoignent leur site Web, les avis sur le forum Peer Insights de Gartner, les communications sur les réseaux sociaux et les supports de marketing direct ou indirect qui mentionnent explicitement la RPA.
- Vendre des logiciels RPA directement aux clients payants sans faire appel à des services professionnels. Les fournisseurs devaient fournir au moins un support de première ligne pour leurs capacités RPA. Ils ne doivent pas vendre leur produit RPA uniquement à ses services professionnels et à ses consultants.
- Proposer une offre d'entreprise soutenue commercialement – en d'autres termes, les fournisseurs ne doivent pas proposer leurs plates-formes en tant que logiciels open source.

Au 31 janvier 2023, tous les fournisseurs devaient également démontrer leur présence dans plusieurs régions, avec au moins 30 clients RPA payants (logos uniques) chacun dans au moins deux des régions suivantes :

- Amérique du Nord
- Amérique Latine
- Europe, the Middle East and Africa
- Asia/Pacific, including Japan and China

They also had to have:

- A minimum consolidated market relevance index (MRI) score greater than 1.5 (see Note 1).

In addition, vendors had to satisfy one of the following three criteria:

- At least \$55 million in revenue in the financial year 2022 (FY22) from sales of RPA software licenses, excluding revenue from professional services, consulting and any systems integrator support (see Note 2).
- Either year-over-year revenue growth of at least 20% in FY22 from sales of RPA software licenses, (excluding revenue from professional services, consulting and systems integrator support), or at least 500 paying RPA customers with a consolidated MRI score greater than 2.5.
- A minimum consolidated MRI score greater than 4.

Vendors also had to offer the following capabilities natively within their RPA platform or product as of 31 January 2023:

- Screen-scraping capabilities, with at least five UI connectors from the following list:
 - Selenium IDE
 - Microsoft Active Accessibility
 - Microsoft UI Automation
 - Java application connector
 - SAP WinGUI
 - Windows GUI
 - Mainframe emulator

- Enterprise IT capabilities, including disaster recovery environments, high-availability support, CI/CD, SDLC management and multipersona collaboration within the RPA software.
- Support for RPA script development with standard programming languages or vendor-specific low-code representations, including graphical development.
- Ability to record tasks and convert them into scripts that can be deployed.
- Support for both attended and unattended automation.
- Ability to orchestrate and administer users, scripts and the runtime, including configuration, monitoring and security (a central orchestrator or control panel/administrative component is essential).
- Ability to deploy bots in all of the following environments:
 - Desktops
 - Virtual machines
 - Public and private clouds

We excluded vendors that:

- Did not offer integration via screen scraping.
- Offered only PaaS or back-end services without a desktop runtime component, an orchestration component and front-end development tool/integrated development environment to build the scripts/automation.
- Required a specific third-party component or product, or a white-labeled product, to support core RPA capabilities.
- Only sold their RPA product as licensed software along with development/professional services, where the product was used exclusively by the vendor’s consultants/service providers.
- Did not offer a commercial enterprise RPA offering (that is, they offered a platform only as open-source software) or that would retire their platform by the end of 2023.

Evaluation Criteria

Ability to Execute

Gartner evaluates how well vendors’ processes, systems, methods and procedures enable them to be competitive, efficient and effective.

Table 1: Ability to Execute Evaluation Criteria

--

Evaluation Criteria ↓	Weighting ↓
Product or Service	High
Overall Viability	High
Sales Execution/Pricing	High
Market Responsiveness/Record	Low
Marketing Execution	High
Customer Experience	High
Operations	Medium

Source: Gartner (August 2023)

Completeness of Vision

Gartner also evaluates how well vendors demonstrate understanding of the RPA market’s current and future direction – including in relation to innovations, customer needs and competition – and the degree to which their vision aligns with Gartner’s. This includes vendors’ ability to anticipate market forces and create new market opportunities.

Table 2: Completeness of Vision Evaluation Criteria

Evaluation Criteria ↓	Weighting ↓
Market Understanding	High
Marketing Strategy	High

Evaluation Criteria ↓	Weighting ↓
Sales Strategy	Medium
Offering (Product) Strategy	High
Business Model	Medium
Vertical/Industry Strategy	Medium
Innovation	High
Geographic Strategy	Low

Source: Gartner (August 2023)

Quadrant Descriptions

Leaders

Leaders have an insightful understanding of the RPA market, a reliable track record, the power to influence the market's direction, and an ability to attract and retain customers.

In the RPA market, Leaders demonstrate understanding of enterprise customers' needs and of opportunities to expand functionality and add new products and services to their core RPA offerings. Simply put, a Leader must have a market-leading vision and the ability to deliver on that vision.

A Leader may not always be the best choice for every customer. A focused, smaller vendor can sometimes provide superior support and commitment. Other vendors may provide a specialized capability that is essential for some organizations, such as enhanced security or specific features or functions (required, for example, by call centers and individual desktop use cases). A vendor that focuses on RPA for a specific vertical market or a limited geographic area may not be a Leader in the overall market, but it may be a competitive option within its chosen market or area.

Challengers

Challengers excel at attracting a large customer base, but are often limited to one part of the market.

In the RPA market, a Challenger may have a strong following for attended RPA, but lack traction, commitment or sophistication in the unattended RPA market. A Challenger must demonstrate sustained excellence in execution and a significant following – a combination that few vendors have achieved in this dynamic, nascent market.

A Challenger may become a Leader if it adopts an aggressive, innovative strategy to expand its focus to encompass the entire market. It would also need to demonstrate exceptional insight into the market's direction and continue to execute excellently.

A Challenger may alternatively become a Visionary by sacrificing growth and instead focusing on developing innovative, differentiating features and capabilities.

Visionaries

Visionaries are a market's innovators. They propel a market forward by responding to emerging customer demands and offering customers new opportunities to excel.

Visionaries must also show insightful understanding of market trends and innovative strategies for marketing and sales, as well as for product and business management. Typically, these vendors appeal to leading-edge customers, even if they have minimal mainstream presence or name recognition. A Visionary's ability to deliver sustained, dependable execution in the mainstream enterprise market has yet to be tested sufficiently.

In the RPA market, Visionaries may invest in leading-edge hyperautomation offerings, including RPA, that are not yet readily adopted by mainstream enterprise customers. Visionaries excel in understanding the demands of enterprises that are looking for fully inclusive automation support, as they often provide related tools like AI, chatbots and process management.

A Visionary could eventually grow to become a Leader. Alternatively, a Visionary may become a Niche Player if it decides to limit its target market by focusing on its core competencies, technologies or existing customers. Equally, a Visionary could become a Challenger by developing its specialties in order to advance in terms of execution.

Niche Players

Niche Players typically specialize in a limited vertical or functional area, or have a strong product that is limited to fewer parts of the market or only one part.

In the RPA market, Niche Players also include vendors that focus on other software markets, but that are moving into the RPA market.

In the RPA market, Niche Players:

- Focus primarily on related tools, rather than RPA capabilities – for example, process discovery or ML tools.

- Have yet to demonstrate excellent execution and success in terms of visibility, market share and buyer interests.
- Have limited geographic reach.
- Exhibit an unclear vision.
- Focus only on a subset of use cases.

Niche Players often represent the best choice for a specific category of customer or a particular use case. They typically offer specialized expertise, focused support practices, flexible terms and conditions, lower costs, and greater commitment to a particular market segment and its customers.

In this fast-evolving market, opportunities exist in all directions. Some Niche Players are poised to improve their execution and evolve into Challengers. Others may become Visionaries by developing innovative solutions that attract interest beyond their niche segments. Still others may strengthen and broaden their businesses to become Leaders.

Context

RPA automates repetitive tasks by emulating transactional steps currently taken by humans, mainly via orchestrated UI interactions.

RPA platforms translate a human process or task into RPA software language to create a script to follow (commonly known as a “robot” or “bot”). Additionally, a runtime is allocated to execute the script by a control dashboard/orchestrator.

Software engineering leaders can develop bots programmatically or by using low-code/no-code GUIs native to the RPA software platform.

Market Overview

The RPA software market reached \$2.8 billion in 2022, up from \$2.3 billion in 2021 (see [Market Share Analysis: Robotic Process Automation, Worldwide, 2022](#)). This market, once the fastest-growing software segment, was the eighth-fastest-growing software segment in 2022.

Although the RPA market’s annual growth of 22% far exceeded the average worldwide software market’s growth of 11%, the RPA market’s expansion has slowed during the past few years – from 62% in 2019, to 39% in 2020 and 31% in 2021.

The RPA market included more than 60 vendors as of 31 January 2023, but is becoming more consolidated and competitive.

We discern the following key trends in this market.

RPA Is Evolving Into a General-Purpose Automation Platform

As a technology platform, RPA software has changed entirely in the past five years. It is evolving from a screen-scraping tool with minimal workflow capabilities into a general-purpose automation platform.

All RPA vendors now offer a spectrum of capabilities that extend far beyond the realm of orchestrated screen scraping. Many RPA products now offer task mining, process mining, BPA, IDP, conversational AI, low-code UI development, workflow orchestration and decision automation. Task mining enables automation of employees' desktop interactions. Process mining helps identify potential process candidates for RPA. BPA facilitates orchestration and workflow automation of complex end-to-end processes.

API-First and Cloud-First Automation Are Growing

Behind every automation lies some form of integration. While screen scraping remains an important method of integrating complex and legacy systems of record, API-first automation has become equally popular, due to the rise of SaaS and other web-based applications. At the same time, improvements to microservice orchestration, containerization and "deploy anywhere" capabilities are making cloud-first automation approaches quite popular in the RPA market.

Vendors like Appian, IBM, Microsoft, Salesforce, SAP and ServiceNow are setting a new norm for cloud-first automation platforms by offering cloud-only orchestration. Automation Anywhere, SS&C Blue Prism, Pegasystems and UiPath are positioning their cloud-first capabilities to complement their existing on-premises RPA products.

Customers Are Building a Platform Ecosystem for Hyperautomation

Application leaders are going beyond tactical automation to deliver greater efficiency, efficacy and business agility. RPA technologies play an essential role in hyperautomation – a discipline that helps combine several technologies in an orchestrated manner to deliver end-to-end, intelligent, event-driven automation.

No single vendor currently offers the best capabilities across every category of automation technology. Hence, most enterprises are building an ecosystem of hyperautomation capabilities that draws on the strengths of multiple vendors' products.

ChatGPT and Other LLMs Are Driving AI-Generated Automation

As is evident in every aspect of business and IT, ChatGPT and LLMs are profoundly impacting automation.

Almost every RPA vendor has either already experimented, or plans to experiment, with including GPT models in their products or enabling APIs to known GPT vendors such as OpenAI. They are also offering direct capabilities, such as automatic email generation, prompts within workflow design, more accurate IDP model training, process-mining analytics and AI-driven development of RPA scripts. Many RPA vendors will launch incremental capabilities in the next one or two years, making AI-generated automation an important capability.

Note 1: Market Relevance Index (MRI) Score

When evaluating RPA vendors for inclusion in this Magic Quadrant, Gartner calculated an overall market relevance index (MRI) score for each vendor on a scale of 1 (lowest) to 5 (highest), based on a combination of factors, such as:

- Gartner client inquiry presence
- Number of Peer Insights reviews on gartner.com
- Social media presence
- Number of publicly visible job postings
- Search trends on third-party search engines

Note 2: Annual Revenue and Customer Numbers

When evaluating vendors for inclusion in this Magic Quadrant, we examined their revenue and customer numbers in FY22 (or, failing that, the calendar year 2022) for RPA software licenses only (excluding professional services, maintenance, free trials and other non-RPA software licenses).

SaaS subscription revenue included contract value for a calendar year, but excluded any services included in an annual contract.

For multiyear contracts, we included only the contract value for the first 12 months.

All revenue was converted to U.S. dollars on a constant-currency basis to neutralize the effect that foreign exchange rates can have on revenue.

The default accounting standard used was generally accepted accounting principles (GAAP).

Evaluation Criteria Definitions

Ability to Execute

Product/Service: Core goods and services offered by the vendor for the defined market. This includes current product/service capabilities, quality, feature sets, skills and so on, whether offered natively or through OEM agreements/partnerships as defined in the market definition and detailed in the subcriteria.

Overall Viability: Viability includes an assessment of the overall organization's financial health, the financial and practical success of the business unit, and the likelihood that the individual business unit will continue investing in the product, will continue offering the product and will advance the state of the art within the organization's portfolio of products.

Sales Execution/Pricing: The vendor's capabilities in all presales activities and the structure that supports them. This includes deal management, pricing and negotiation, presales support, and the overall effectiveness of the sales channel.

Market Responsiveness/Record: Ability to respond, change direction, be flexible and achieve competitive success as opportunities develop, competitors act, customer needs evolve and

market dynamics change. This criterion also considers the vendor's history of responsiveness.

Marketing Execution: The clarity, quality, creativity and efficacy of programs designed to deliver the organization's message to influence the market, promote the brand and business, increase awareness of the products, and establish a positive identification with the product/brand and organization in the minds of buyers. This "mind share" can be driven by a combination of publicity, promotional initiatives, thought leadership, word of mouth and sales activities.

Customer Experience: Relationships, products and services/programs that enable clients to be successful with the products evaluated. Specifically, this includes the ways customers receive technical support or account support. This can also include ancillary tools, customer support programs (and the quality thereof), availability of user groups, service-level agreements and so on.

Operations: The ability of the organization to meet its goals and commitments. Factors include the quality of the organizational structure, including skills, experiences, programs, systems and other vehicles that enable the organization to operate effectively and efficiently on an ongoing basis.

Completeness of Vision

Market Understanding: Ability of the vendor to understand buyers' wants and needs and to translate those into products and services. Vendors that show the highest degree of vision listen to and understand buyers' wants and needs, and can shape or enhance those with their added vision.

Marketing Strategy: A clear, differentiated set of messages consistently communicated throughout the organization and externalized through the website, advertising, customer programs and positioning statements.

Sales Strategy: The strategy for selling products that uses the appropriate network of direct and indirect sales, marketing, service, and communication affiliates that extend the scope and depth of market reach, skills, expertise, technologies, services and the customer base.

Offering (Product) Strategy: The vendor's approach to product development and delivery that emphasizes differentiation, functionality, methodology and feature sets as they map to current and future requirements.

Business Model: The soundness and logic of the vendor's underlying business proposition.

Vertical/Industry Strategy: The vendor's strategy to direct resources, skills and offerings to meet the specific needs of individual market segments, including vertical markets.

Innovation: Direct, related, complementary and synergistic layouts of resources, expertise or capital for investment, consolidation, defensive or pre-emptive purposes.

Geographic Strategy: The vendor's strategy to direct resources, skills and offerings to meet the specific needs of geographies outside the "home" or native geography, either directly or through

partners, channels and subsidiaries as appropriate for that geography and market.

Learn how Gartner can help you succeed

[Become a Client](#)

© 2023 Gartner, Inc. and/or its affiliates. All rights reserved. Gartner is a registered trademark of Gartner, Inc. and its affiliates. This publication may not be reproduced or distributed in any form without Gartner's prior written permission. It consists of the opinions of Gartner's research organization, which should not be construed as statements of fact. While the information contained in this publication has been obtained from sources believed to be reliable, Gartner disclaims all warranties as to the accuracy, completeness or adequacy of such information. Although Gartner research may address legal and financial issues, Gartner does not provide legal or investment advice and its research should not be construed or used as such. Your access and use of this publication are governed by [Gartner's Usage Policy](#). Gartner prides itself on its reputation for independence and objectivity. Its research is produced independently by its research organization without input or influence from any third party. For further information, see "[Guiding Principles on Independence and Objectivity](#)." Gartner research may not be used as input into or for the training or development of generative artificial intelligence, machine learning, algorithms, software, or related technologies.

[About](#) [Careers](#) [Newsroom](#) [Policies](#) [Site Index](#) [IT Glossary](#) [Gartner Blog Network](#) [Contact](#) [Send Feedback](#)

Gartner[®]

© 2023 Gartner, Inc. and/or its Affiliates. All Rights Reserved.