

# Magic Quadrant pour les plateformes d'IA conversationnelles d'entreprise

Publié le 6 mars 2023 - ID G00765368 - 58 min de lecture

Par Bern Elliot, Gabriele Rigon

---

Les plates-formes d'IA conversationnelles d'entreprise automatisent plusieurs cas d'utilisation de chatbot au sein de l'entreprise, tout au long de leur cycle de vie et dans plusieurs unités commerciales. Les responsables d'applications responsables de l'IA conversationnelle devraient utiliser ce Magic Quadrant pour évaluer les fournisseurs appropriés.

## Définition/description du marché

Gartner définit le marché des plateformes d'IA conversationnelles d'entreprise comme le marché des plates-formes logicielles utilisées pour construire, orchestrer et maintenir de multiples cas d'utilisation et modalités d'automatisation conversationnelle. Cela inclut les cas d'utilisation et les domaines suivants :

- Service client
- Soutien à la clientèle
- Service d'assistance informatique
- RH
- Automatisation du centre d'appels
- Orchestration de plusieurs chatbots d'entreprise – à l'aide du chat textuel
- Entrée/sortie multimodale riche
- Microapplications
- Voix et téléphonie

La plate-forme d'IA conversationnelle d'entreprise se compose de:

- **Une couche de capacité** fournissant des fonctionnalités d'exécution qui incluent :

- Compréhension du langage naturel (NLU)
- Gestion du dialogue
- Intégration des canaux
- Intégration back-end
- Contrôle d'accès pour les utilisateurs de la plateforme
- Gestion du cycle de vie
- **Une couche d'outils** destinée aux utilisateurs métier qui comprend :
  - Un environnement sans code pour la création et la maintenance d'applications
  - Outils analytiques pour comprendre les flux de dialogue
  - Outils de réglage des intentions et des entités NLU
  - Outils de test de débit A/B

Actuellement, au sein du marché conversationnel d'entreprise unique et plus large, il existe trois sous-marchés, décrits ci-dessous. Bien que certains fournisseurs réussissent à répondre aux besoins des trois, il est probable que beaucoup se concentreront sur un ou deux d'entre eux. Il convient de noter que les capacités conversationnelles de base, ou sous-jacentes, seront communes à toutes les solutions, bien que les fonctionnalités auxiliaires diffèrent:

- **Expérience client, service client et front office.** Cet ensemble de fonctions couvre la voix et l'omnicanal, les interfaces sans code pour la formation de l'agent dans la boucle, la capacité d'évoluer à des milliers d'intentions, la capacité de prendre en charge des charges à grande échelle et la prise en charge d'applications complexes et personnalisées.
- **Employé en contact direct et back-office.** Ces cas d'utilisation nécessitent un ensemble différent de fonctionnalités de prégénération et de besoins de gouvernance, tels que la capacité d'orchestrer de nombreux bots prenant en charge différents groupes internes et de leur proposer un mécanisme de découverte.
- **Enterprise natural language processing (NLP) resource.** This use case takes the investments in the language models for conversational AI and natural language and reuses them for broader use cases across the enterprise. These might include document processing, speech and conversation analytics, meeting transcriptions, insight, augmented analytics, and large language models (LLMs) such as ChatGPT. Application leaders should consider how they will leverage best-in-class language resources across the enterprise.

Ce qui est certain, c'est qu'il y aura une évolution significative attendue des capacités et de la croissance des fournisseurs au cours des trois prochaines années (comme en témoignent les

derniers et nombreux mouvements de fournisseurs dans ce rapport Magic quadrant). Par conséquent, les responsables des applications doivent anticiper un paysage changeant et déterminer comment leur(s) fournisseur(s) choisi(s) sont les mieux placés pour faire face aux forces du marché au fur et à mesure qu'elles se produisent.

## Magic Quadrant

Figure 1 : Magic Quadrant pour les plateformes d'IA conversationnelle d'entreprise



### Forces et mises en garde des fournisseurs

#### [24]7.ai

[24]7.ai est un joueur de niche dans ce Magic Quadrant. Il s'agit d'une société privée dont le siège social est situé en Californie, aux États-Unis. Elle vend principalement sur le marché nord-américain, avec des ventes supplémentaires en Europe occidentale et en Australie. Il dispose également d'un centre de développement en Inde. En plus de l'ensemble de fonctions [24]7.ai Engagement Cloud, la société propose une gamme de fonctions d'externalisation des processus

métier (BPO) du service client. Les clients peuvent utiliser une combinaison de leurs propres agents, de tiers ou de [24]7.ai agents.

Le [24]7.ai Engagement Cloud offre une suite d'applications pour gérer les conversations humaines et automatisées sur les canaux numériques et vocaux en direct et basés sur des messages. [24]7 Conversations est la marque de plateforme d'IA conversationnelle de l'entreprise. D'autres applications connexes incluent : [24]7 Assist, qui offre une assistance contextuelle pour le bureau de l'agent pour, entre autres, l'escalade du chat en direct ; [24]7 Réponses pour la fonctionnalité FAQ; et [24]7 Target, qui prend en charge la personnalisation des interactions.

### **Forces**

- **Expérience dans les environnements de centre de contact** : [24]7.ai dispose de déploiements en libre-service conversationnels dans plusieurs grands centres de contact et peut gérer des déploiements offshore et on-shore complexes qui incluent des intégrations de téléphonie BPO.
- **Grande organisation de services professionnels** : [24]7.ai dispose d'une grande organisation de services professionnels expérimentée. Cela lui permet d'aider les clients à développer et à intégrer des solutions libre-service. Il peut également aider avec l'agent et le service client BPO.
- **Fonction d'escalade de l'agent** : la fonction d'assistance [24]7 offre une escalade du libre-service vocal et textuel vers l'assistance de l'agent qui inclut le contexte. Il fonctionne avec l'application [24]7 Conversation et avec les plateformes libre-service tierces. La plate-forme d'agent fournit également des suggestions de réponses et des informations à partir de la FAQ.

### **Précautions**

- **Accent sur les services professionnels** : [24]7.ai tire une part importante de ses revenus des services professionnels. Bien que la société propose des outils qui permettent aux clients de développer des solutions, les entreprises intéressées à effectuer une partie importante du développement en interne avec l'outil sans code doivent s'assurer que l'outil offre les fonctionnalités nécessaires sans codage.
- **Cas d'utilisation autres que le service à la clientèle** : [24]7.ai l'offre cible les opérations de service à la clientèle. Les entreprises ayant des exigences importantes ciblant des cas d'utilisation autres que le service client doivent vérifier que le support et les intégrations nécessaires sont disponibles.
- **L'utilisation de produits low-code par des non-experts peut être difficile** : les modules low-code ont une prise en charge limitée des fonctionnalités avancées. Des scientifiques des données et des concepteurs avancés peuvent être nécessaires pour mener à bien la plupart des projets.

### **Aisera**

Aisera est un joueur de niche dans ce Magic Quadrant. Aisera est une société privée dont le siège social est situé en Californie, aux États-Unis, avec des bureaux supplémentaires en Amérique du

Nord, en Europe et en Asie. Aisera a levé un investissement total de 172 millions de dollars, y compris un dernier tour de 90 millions de dollars en août 2022.

Aisera offre une vaste gamme de services ciblant le centre de services informatiques, les ressources humaines, les ventes et le marketing, ainsi que les domaines du service à la clientèle et du support. Il a un support prédéfini pour une gamme de secteurs verticaux, y compris les services financiers, la haute technologie, la vente au détail, les soins de santé, les télécommunications et les voyages / hôtellerie. La solution prend en charge un large éventail de cas d'utilisation sur les canaux numériques et vocaux, tels que l'expérience en libre-service grâce à des réponses aux connaissances, des actions d'automatisation pour répondre aux demandes des utilisateurs et atteindre les utilisateurs de manière proactive. Il fournit également des fonctionnalités d'administration et des options de déploiement solides et bien documentées, ainsi que des capacités d'escalade avancées, qui couvrent les fonctionnalités de prédiction d'escalade dans ITSM, le service client et le support client, les scénarios de vente et de marketing.

### ***Forces***

- **Focus sur les cas d'utilisation** : Aisera se concentre sur les cas d'utilisation tels que ceux associés aux fonctions courantes du service client et du centre de services informatiques. Il s'agit notamment d'une intégration prête à l'emploi avec les systèmes de billetterie du service client populaires.
- **Stratégie sectorielle** : Aisera tire parti de ses Enterprise Domain Packs (EDP). Il s'agit de modules conversationnels prédéfinis exploitant des ontologies dédiées (organisation hiérarchique des entités et des synonymes, abréviations et contractions associés) et des taxonomies (intentions et phrases d'intention). Ils peuvent aider à la rapidité et à la précision du développement de l'intention et du modèle d'entité. Les domaines comprennent le centre de services informatiques, les ressources humaines, les ventes et le marketing, la finance et le juridique.
- **Viabilité globale** : Aisera est une organisation solide avec une bonne source de revenus. Il s'améliore à la fois en termes de présence géographique – il a ouvert plusieurs bureaux dans le monde en 2022 – et d'effectifs. La récente ronde d'investissement a fourni au fournisseur une stabilité financière supplémentaire pour soutenir sa croissance.

### ***Précautions***

- **Environnement sans code** : les outils de développement, de maintenance et de boucle humaine d'Aisera ne sont pas aussi intuitifs que ceux trouvés chez les principaux fournisseurs de cette recherche. Les planificateurs devraient veiller à ce que des éléments tels que la gestion du dialogue et la maintenance NLU puissent être soutenus avec une assistance technique limitée, si tel est un objectif.
- **Croissance rapide** : Aisera connaît une croissance rapide, tout en développant ses réseaux de partenaires et ses opérations de support. Les clients doivent donc s'assurer qu'ils sont en mesure d'obtenir l'attention dont ils ont besoin.

- **Tarification complexe** : Les options de tarification d'Aisera sont plus complexes que celles trouvées chez les principaux fournisseurs de cette recherche. Il offre de multiples options, y compris celles basées sur l'abonnement, l'utilisation, la consommation et l'achèvement. Les utilisateurs doivent s'assurer de comparer les prix et le coût total de possession avec ceux des autres fournisseurs.

### **Amazon Web Services**

Amazon Web Services (AWS) est un challenger dans ce Magic Quadrant. C'est une filiale d'Amazon. AWS propose un large éventail de produits et services mondiaux basés sur le cloud, notamment l'informatique, le stockage et le machine learning. Il a une large clientèle mondiale.

Amazon Lex, la plateforme conversationnelle d'AWS, est un service autonome qui peut facilement s'intégrer à n'importe quel service d'IA AWS et en tirer parti. Un exemple d'ensemble de services comprend Amazon Kendra, Amazon Polly et Amazon Translate. Lex offre des fonctionnalités vocales, textuelles et omnicanales, et offre à la fois une approche centrée sur le développeur et une option sans code. L'intégration native de Lex avec Amazon Connect – le centre de contact cloud omnicanal d'AWS – et d'autres centres de contact tiers offre une expérience conversationnelle de bout en bout.

### **Forces**

- **Stratégie mondiale de vente et de marketing** : les ventes et le marketing d'Amazon Lex sont en mesure de tirer parti de la marque Amazon, de sa réputation en matière d'IA et d'expérience client, de l'étendue des développeurs qualifiés en Lex et de la portée mondiale de son infrastructure cloud et de ses réseaux de partenaires. Cela lui permet de délivrer des messages forts, une grande évolutivité des volumes de conversation et une haute disponibilité.
- **Innovation** : AWS dispose d'une solide base de recherche sur l'IA et exploite une technologie de pointe dans sa plateforme conversationnelle. Par exemple, les entreprises peuvent utiliser ses capacités de reconnaissance vocale automatique (ASR) et NLU de pointe, ou son concepteur de chatbot automatisé.
- **Produit** : AWS est en mesure d'offrir Amazon Lex dans le cadre d'un ensemble plus large de solutions de service client. Outre Amazon Connect, cela inclut la transcription, l'analyse, les lentilles de contact pour Amazon Connect et d'autres fonctions. Ensemble, ils augmentent la visibilité et la portée d'Amazon Lex sur le marché.

### **Précautions**

- **Stratégie d'intégration** : Amazon Lex s'intègre à Amazon Connect et à d'autres centres de contact tiers tels que Genesys et Talkdesk. Les entreprises qui prévoient d'utiliser Amazon Lex indépendamment des autres éléments du portefeuille doivent s'assurer que les intégrations et les fonctionnalités nécessaires sont disponibles.
- **Tarification** : Amazon Lex peut être utilisé seul avec un modèle simple basé sur l'utilisation, mais si les organisations choisissent également de tirer parti d'autres services, elles doivent comprendre et prévoir les volumes afin de prédire avec précision leur coût total de possession.

- **Développement et exploitation** : Amazon Lex peut être utilisé comme un service indépendant via son interface sans code, mais lorsque vous utilisez plus que le service Amazon Lex, les dépendances architecturales nécessitent une approche plus disciplinée. Dans de tels scénarios, avoir une pratique DevOps aidera à la conception et à la maintenance de la solution.

## **Amelia**

Amelia est une leader dans ce Magic Quadrant. Amelia, anciennement IPsoft, a son siège social à New York. Elle compte 13 bureaux dans plusieurs pays des Amériques (Nord et Sud), d'Europe (Ouest et Est) et de la région Asie/Pacifique.

Amelia est une plate-forme d'IA conversationnelle complète à l'échelle de l'entreprise qui permet la création d'agents d'IA conversationnels multicanaux et multimodaux dotés de capacités NLU sophistiquées et d'une connaissance avancée du contexte. La plate-forme comprend de solides capacités d'analyse et d'optimisation continue. En outre, le portefeuille Amelia offre des composants complémentaires pour aider à la gestion informatique tels que l'AI Ops. Les services vocaux et de traduction sont fournis sans frais supplémentaires, tirant parti de services tiers profondément intégrés.

## **Forces**

- **Capacités du produit** : La plate-forme d'Amelia offre une approche multithread distinctive de NLU qui combine la compréhension sémantique, les ontologies de domaine et la classification des réseaux neuronaux profonds. L'interface utilisateur sans code offre une bonne convivialité et granularité dans la conception des flux de dialogue. Le module d'analyse utilise un certain nombre de mesures pour générer des informations approfondies afin de prendre en charge le reporting et l'optimisation continue.
- **Stratégie produit** : Amelia dispose d'une solide équipe de R&D avec une bonne expérience en matière de fourniture de fonctionnalités innovantes et de pointe. L'offre d'Amelia embrasse pleinement le concept de travailleur numérique, de sorte que la plate-forme d'IA conversationnelle est conçue pour tirer parti des technologies d'automatisation courantes (par exemple, l'automatisation des processus robotiques [RPA], le cadre d'intégration d'API, le moteur d'orchestration), qui sont également utilisées pour l'AI Ops.
- **Exécution du marketing** : Amelia produit du matériel marketing de haute qualité sur de nombreux canaux, y compris les médias sociaux, les vidéos, les webinaires et les articles de blog, ainsi que des événements. Un tel travail illustre sa proposition de valeur autour de l'automatisation et positionne avec succès Amelia parmi les leaders d'opinion dans le domaine de l'IA conversationnelle.

## **Précautions**

- **Commentaires des clients sur l'intégration et le service** : les commentaires des clients sur l'intégration et les services d'Amelia ont tendance à être inférieurs à la moyenne pour les fournisseurs de ce Magic Quadrant. Amelia doit continuer à améliorer les outils de son cadre d'intégration pour accroître la satisfaction des utilisateurs et le libre-service.

- **Stratégie de croissance** : Amelia devra surmonter les obstacles organisationnels et de collecte de fonds afin de mettre en œuvre sa stratégie de croissance ambitieuse. Ces deux éléments poseront des défis.
- **Métaphore anthropomorphique** : Le message d'innovation d'Amelia tourne autour de la « construction d'un esprit humain ». Cette approche anthropomorphique est profondément ancrée dans l'interface et les outils de la plateforme. Bien qu'il soit fascinant, il pourrait créer de fausses attentes pour les acheteurs.

## **Avaamo**

Avaamo est un leader dans ce Magic Quadrant. Avaamo est une société financée par du capital-risque dont le siège social est situé aux États-Unis, avec des bureaux également en Inde et au Royaume-Uni.

Avaamo Conversational AI est une plateforme SaaS axée sur la couverture de l'ensemble du cycle de vie des implémentations d'IA conversationnelle. Il exploite des connecteurs d'entreprise prédéfinis, des analyses de conversation et des validateurs conversationnels conçus pour accélérer l'exécution des cycles de vie de la conception au déploiement. Il s'agit d'un environnement prêt à l'emploi qui cible les conversations automatisées pour un large éventail de publics (clients, employés et partenaires) et fournit des technologies natives et avancées de synthèse vocale (STT/TTS), y compris le développement vocal personnalisé.

## **Forces**

- **Stratégie sectorielle** : Avaamo propose un large éventail de « compétences d'entreprise », qui sont des accélérateurs prédéfinis qui peuvent être immédiatement exploités dans un certain nombre de cas d'utilisation spécifiques à l'industrie pour améliorer les résultats commerciaux et réduire les délais de mise sur le marché. La société offre une expertise très approfondie dans les soins de santé et est efficace pour attirer des clients d'autres industries, telles que les services financiers et la fabrication.
- **Innovation et différenciation**: Avaamo investit massivement dans la R&D, commence à détenir un bon nombre de brevets pour sa taille et comprend les synergies avec d'autres technologies NLP et adjacentes telles que la RPA, le traitement intelligent des documents (IDP) et les applications d'entreprise. La conformité et les certifications sont essentielles à l'offre de l'entreprise, ce qui est attendu étant donné que les soins de santé sont une verticale forte pour Avaamo.
- **Capacités vocales** : La plate-forme d'IA conversationnelle d'Avaamo fournit des outils exclusifs de reconnaissance vocale, de biométrie vocale, d'analyse vocale et de synthèse vocale. Des intégrations avec des tiers sont disponibles et sont hautement configurables et flexibles. La personnalisation des modèles de synthèse vocale, ainsi que la reconnaissance et la diarisation des locuteurs, sont prises en charge.

## **Précautions**

- **Clarté du positionnement** : Avaamo a étendu son message et son offre au cours de l'année écoulée pour répondre aux besoins des entreprises dans tous les secteurs verticaux et fonctions, mais elle a ses racines dans les soins de santé et une offre articulée dédiée à ce secteur. Cela peut potentiellement créer de la confusion dans la façon dont Avaamo se positionne sur le marché intersectoriel plus large.
- **Visibilité en Europe** : Bien qu'Avaamo ait amélioré sa présence dans la région EMEA et ait une présence physique au Royaume-Uni, la majorité de ses ventes et de ses opérations sont liées à l'Amérique du Nord, et aux États-Unis en particulier.
- **Orchestration des bots** : Avaamo Conversational AI est capable de prendre en charge les cas d'utilisation de l'orchestration de bots, mais avec un niveau de sophistication inférieur et des outils moins prédéfinis par rapport aux autres fournisseurs leaders de cette étude. Cela peut limiter sa capacité à se développer dans des implémentations complexes, multibots et destinées aux employés.

### **boost.ai**

Boost.ai est un challenger dans ce Magic Quadrant. Boost.ai est une société privée, fondée en 2016 et basée à Stavanger, en Norvège, avec des bureaux supplémentaires dans les pays nordiques, à Londres et à Los Angeles. Il a des partenaires de mise en œuvre dans toute l'Europe et les Amériques.

Boost.ai vise principalement à répondre aux exigences d'évolutivité des agents virtuels de niveau entreprise. Il fournit une approche sophistiquée d'orchestration de chatbot, ainsi que des capacités avancées pour gérer l'escalade des conversations vers des agents en direct. La plate-forme prend en charge les canaux numériques courants, dispose de modules industriels prédéfinis et compte sur une approche complète et flexible de l'escalade des agents. Les ajouts récents au portefeuille boost.ai NLP incluent des fonctionnalités de gestion et de découverte d'intentions liées aux objets (Automator). Le réseau d'agents virtuels (VAN) de Boost.ai lui permet de répondre aux exigences des grandes organisations, telles que les gouvernements, aux responsabilités réparties.

### **Forces**

- **Évolutivité de la mise en œuvre**: Boost.ai offre des fonctionnalités spécifiquement dédiées au développement rapide et à l'optimisation continue d'implémentations massives couvrant des milliers d'intentions, où il est essentiel pour les assistants virtuels d'être en mesure de gérer un large éventail de sujets et d'acquérir une compréhension approfondie de chaque sujet.
- **Intégration du chat en direct des agents** : la plate-forme comprend un produit de chat en direct natif et prend en charge les intégrations avec les principaux systèmes CRM et de centre de contact. Il est capable de fournir aux agents des données de conversation solides et exhaustives, ce qui rend l'escalade fluide et efficace.
- **Capacité d'opérationnalisation** : Boost.ai a une solide expérience de projets qui sont passés de la validation de principe à la production. La société a une compréhension claire de l'échelle de

maturité des utilisateurs abordant la technologie d'IA conversationnelle et est en mesure de responsabiliser efficacement les clients et les partenaires dans les différentes phases de la mise en œuvre.

### **Précautions**

- **Stratégie géographique** : Boost.ai est une organisation centrée sur les pays nordiques qui couvre très bien la demande sur le marché de l'Europe du Nord, avec une couverture croissante aux États-Unis. Cependant, ses ventes et sa portée d'exécution sont plus limitées ailleurs, en particulier dans les Amériques (en dehors de l'Amérique du Nord), au Moyen-Orient et en Asie/Pacifique.
- **Capacités vocales** : Bien que boost.ai ait amélioré son offre vocale en 2022, elle présente encore des limites par rapport aux principaux fournisseurs de cette recherche. Par exemple, il ne fournit pas de capacités STT / TTS natives, ni d'intégrations profondément intégrées avec des fournisseurs tiers de telles technologies, ce qui limite certaines des fonctions vocales avancées qu'il peut offrir.
- **Stratégie de croissance et de plate-forme** : Boost.ai se concentre sur les cas d'utilisation et les industries clés sur les marchés matures (tels que l'Europe du Nord et l'Amérique du Nord). Pour gagner plus d'opportunités, elle devra suivre le rythme des principaux fournisseurs en termes de réponse aux besoins des cas d'utilisation CX multicanaux et multimodaux, en particulier dans les marchés émergents.

### **Cognigy**

Cognigy est un leader dans ce Magic Quadrant. Cognigy est une société privée financée par capital-risque dont le siège social est situé à Düsseldorf, en Allemagne. Elle possède des bureaux aux États-Unis, en Australie, au Royaume-Uni, au Japon, en Espagne, aux Émirats arabes unis et en Corée, en plus d'un vaste réseau de partenariats internationaux.

Cognigy.AI s'agit d'une plateforme d'IA conversationnelle pour l'automatisation du service client et employé à grande échelle. Cognigy.AI est livré avec Cognigy Voice Gateway pour fournir des capacités vocales, Cognigy Insights pour obtenir un outil d'analyse autonome et Cognigy Agent Assist pour permettre l'augmentation des agents. Le produit offre un ensemble complet d'outils sans code permettant aux utilisateurs professionnels de créer, exécuter et déployer des assistants virtuels multicanaux et multimodaux. Il peut également utiliser en option une variété de composants tiers spécifiques au cas d'utilisation; par exemple, pour la traduction vocale ou automatique.

### **Forces**

- **Stratégie sectorielle** : L'offre de Cognigy offre une couverture solide et bien documentée en termes de composants prédéfinis dans de nombreux secteurs, sous la forme d'« accélérateurs de solutions ». La fabrication est l'endroit où Cognigy offre le niveau d'expertise le plus profond. Il couvre également les services financiers, la vente au détail, les voyages / hôtellerie et les services publics. Le réseau de partenaires de Cognigy est particulièrement efficace pour soutenir son exécution marketing spécifique à l'industrie.

- **Commentaires des clients** : Cognigy.AI continue de recevoir constamment de bons commentaires de la part de ses clients, qui louent particulièrement la convivialité de la plateforme, le support, les options de déploiement, la formation et la documentation. Cognigy est également parmi les fournisseurs avec l'architecture de produit la plus claire dans cette recherche, ce qui permet d'offrir aux utilisateurs une expérience transparente.
- **Modèle d'affaires durable** : Le modèle d'affaires de Cognigy repose sur les capacités éprouvées de sa plateforme et sur la fidélisation et l'expansion réussies des clients actuels. Il s'appuie également sur un solide réseau de partenaires de vente et de mise en œuvre pour générer un flux de revenus constant et peut prendre une part importante de la charge de travail des services professionnels.

### **Précautions**

- **Accent mis sur les centres de contact** : Au cours de la dernière année, l'accent de Cognigy a été considérablement réorienté vers l'automatisation des centres de contact d'entreprise. Cela réduira ses possibilités d'expansion dans les organisations à la recherche d'une adoption stratégique de l'IA conversationnelle dans un certain nombre de cas d'utilisation en contact direct avec les clients, mais aussi avec les employés, dans l'ITSM et les RH.
- **Stratégie géographique** : La clientèle de Cognigy est profondément enracinée en Europe et en Amérique du Nord. Elle investit moins dans les marchés émergents tels que l'Asie/Pacifique et l'Amérique latine.
- **Taille** : Pour ses capacités et sa position, le nombre de développeurs et les sources de revenus de Cognigy sont faibles par rapport aux concurrents de ce Magic Quadrant. Cognigy doit accélérer sa croissance et améliorer ses investissements en R&D pour rester compétitif.

### **eGain**

eGain est un acteur de niche dans ce Magic Quadrant. Basée en Californie, eGain est une société de logiciels basée sur le cloud, principalement connue pour vendre une suite d'applications d'engagement client basées sur la connaissance aux centres de contact et au service client. La solution eGain s'intègre immédiatement aux principales solutions de gestion de contenu et de gestion de contenu, de gestion de contenu.

La suite logicielle eGain est basée sur trois groupes d'applications : un Knowledge Hub, un Conversation Hub et un Analytics Hub. Ces hubs sont construits sur une plate-forme commune à composants, alimentée par l'IA, le ML, l'analyse et une architecture apportez votre propre forme. Le Conversation Hub comprend un ensemble unifié d'applications pour l'engagement client numérique avec des connecteurs prédéfinis aux plates-formes CCaaS. Au cœur de la suite se trouve le Knowledge Hub, qui comprend la gestion de contenu, la recherche, l'assistance virtuelle et le guidage conversationnel. Les conversations sont guidées par un moteur de raisonnement IA, ML et connaissances personnalisées. Le Conversation Hub comprend le clavardage en direct, la messagerie, les courriels, les notifications sociales et numériques unifiées dans un bureau de conseiller.

## **Forces**

- **Expérience en centre de contact** : eGain a deux décennies d'expérience dans l'amélioration des opérations de centre de contact, la mise en œuvre d'intégrations connexes et la collaboration avec les principaux fournisseurs de plates-formes de centres de contact. Elle est expérimentée dans les intégrations de téléphonie, CRM et ECM, et 80% de ses clients déploient le module d'assistance à l'agent.
- **Gestion intégrée des connaissances** : Le Conversation Hub est étroitement intégré au Hub de connaissances eGain, ce qui permet une fonctionnalité intégrée de questions et réponses.
- **Message marketing clair** : L'architecture du produit eGain – une nouvelle approche qui combine l'IA conversationnelle, le ML et le raisonnement avec le contenu des connaissances sur une plate-forme à composants – est claire, tout comme sa proposition de valeur et sa tarification.

## **Précautions**

- **Utilisation pour des applications en dehors du service client** : eGain est principalement connu pour lancer des engagements clients dans le domaine du service client et s'étendre à d'autres parties de l'entreprise. Les planificateurs doivent s'assurer que tous les cas d'utilisation autres que le service à la clientèle peuvent être traités.
- **Utilisation de la plateforme par les utilisateurs professionnels plutôt que techniques** : Compte tenu de la clientèle d'entreprise de l'entreprise, la solution eGain est orientée vers une utilisation low-code, plutôt que no-code, du Conversation Hub et du Knowledge Hub. Le développement et la maintenance par des professionnels non techniques peuvent être difficiles. Les planificateurs doivent examiner comment la solution offre les fonctions de développement et de maintenance dont ils ont besoin.
- **Développement et maintenance d'applications** : le concepteur conversationnel eGain utilise une approche basée sur des cas, tandis que le NLU utilise une approche de traitement par lots supervisée pour le réglage. Ces approches sont différentes de celles utilisées par la majorité des fournisseurs sur ce marché. De même, la terminologie et les concepts d'eGain sont différents de ceux des autres fournisseurs et peuvent nécessiter des éclaircissements. Les planificateurs doivent examiner et s'assurer que la conception des applications et les fonctions de maintenance NLU répondent aux attentes.

## **Google (en anglais)**

Google est un leader dans ce Magic Quadrant. Google est une filiale de la société mère Alphabet. Son siège social est situé en Californie, aux États-Unis, et possède des bureaux dans le monde entier. Google fournit des services de calcul, de stockage et de mise en réseau via ses centres de données dans plus de 20 pays et 35 sites dans le monde.

Google propose une approche conversationnelle complète, de son offre CCaaS de première partie - Contact Center AI (CCAI) Platform - à sa fonctionnalité en libre-service (Dialogflow) et à son agent en direct assisté (CCAI Agent Assist). Au cours de la dernière année, Google a lancé CCAI sur d'autres marchés, élargi l'accès à des capacités de création de NLU personnalisées et de bots

avancées, ajouté des fonctionnalités d'assistance à l'agent et de résumé de chat, et amélioré ses capacités d'analyse. La fonction principale d'assistant conversationnel est basée sur Dialogflow, Agent Assist AI, Insights AI, Speech-to-Text et Text-to-Speech.

### **Forces**

- **Opérations de R&D de premier plan en matière d'IA et de cloud** : Google possède l'une des capacités de recherche sur l'IA les plus solides au monde. Les principaux éléments de cette R-D sont appliqués à l'amélioration du portefeuille de l'IACC. Google exploite également une architecture cloud mondiale hautement évolutive.
- **Fonctionnalités de pointe** : Google continue d'améliorer sa solution conversationnelle avec des fonctionnalités telles que l'assistance à l'agent, le résumé post-appel, l'ajout d'améliorations du modèle STT et le TTS avancé basé sur un modèle BERT.
- **Architecture cloud hautement évolutive et à faible latence** : grâce à l'infrastructure cloud de Google, les clients peuvent configurer rapidement des environnements ML, automatiser l'orchestration, gérer de grands clusters et configurer des applications à faible latence dans le monde entier, tout en prenant en charge diverses charges de travail ML avec des besoins matériels variés.

### **Précautions**

- **Interdépendance accrue des composants** : Dialogflow peut être utilisé indépendamment ou dans le cadre de l'ensemble plus large de solutions de Google. L'orientation du marché et des produits pour Google est de rassembler un portefeuille CCAI complet. Les planificateurs doivent s'attendre à une interdépendance accrue de Dialogflow avec ces éléments.
- **Les projets complexes peuvent bénéficier de la collaboration avec un partenaire Google** : pour répondre au besoin d'implication des services professionnels Google, Google a introduit de nouvelles solutions réduisant la complexité de l'intégration et du développement. Les planificateurs doivent s'assurer qu'ils possèdent les compétences et les outils nécessaires.
- **Maturation de l'accent sur les cas d'utilisation conversationnels destinés aux employés** : Alors que Google propose des intentions prédéfinies pour les RH, l'informatique et les ventes, il s'est beaucoup moins concentré sur ces domaines que sur le domaine du service client. Les entreprises qui envisagent de tirer parti de Dialogflow pour les cas d'utilisation destinés aux employés doivent s'assurer qu'elles disposent des outils sans code requis pour développer et maintenir ces cas d'utilisation au niveau départemental.

### **IBM**

IBM est un leader dans ce Magic Quadrant. IBM est une société multinationale basée à Armonk, New York, avec plus de 130 bureaux liés aux ventes, au développement de logiciels et au support dans 96 pays. Les opérations d'IBM couvrent toutes les principales régions du monde, et la société dispose d'un réseau mondial de partenaires qui répond à une gamme complète d'exigences de l'entreprise, ainsi que de ses propres services via IBM Consulting.

Watson Assistant fait partie du vaste portefeuille d'IA et de NLP d'IBM et en tire parti, tels que Watson Speech to Text/Text to Speech, Watson Discovery (Insight Engine), Watson Language Translator et IBM App Connect (connecteurs sans code prédéfinis vers divers types de systèmes back-end). IBM fait partie des fournisseurs fournissant les organisations de R&D les plus solides et les plus prolifiques dans ce Magic Quadrant, en termes de brevets et de contributions académiques dans le domaine de la NLP et de l'IA.

### **Forces**

- **Innovation** : IBM Research détient plus de 2 700 brevets dans les domaines de la parole, de la NLP et de l'IA conversationnelle, dont environ 400 ont été obtenus en 2022. Il collabore avec les unités commerciales IBM Software, IBM Consulting et IBM Hybrid Cloud, ainsi qu'avec d'autres chercheurs et partenaires extérieurs à son organisation, tels que le MIT et son laboratoire de recherche de Cambridge, dans le Massachusetts. IBM a des programmes spécialement conçus pour traduire cette recherche en NLT et en produits et services liés à la conversation.
- **Stratégie géographique** : IBM offre une couverture géographique solide et large en termes de présence sur le terrain et chez les partenaires. Elle opère sur tous les continents et peut compter sur un réseau de partenaires de vente et de services d'envergure mondiale.
- **Capacité du produit** : Watson Assistant offre des capacités complètes d'escalade des agents qui comprennent un ensemble très clair d'intégrations et de flux prédéfinis, ainsi qu'une suite d'analyse de conversation compétitive et des options de déploiement très flexibles.

### **Précautions**

- **Accent sur les ventes** : IBM Watson Assistant se concentre principalement sur les besoins des responsables du service client, ce qui rend le produit moins visible pour répondre aux besoins d'automatisation des cas d'utilisation destinés aux employés, par exemple dans les domaines RH et ITSM.
- **Pénurie de composants prédéfinis** : Watson Assistant offre moins de modèles de démarrage rapide gratuits pour créer des agents virtuels et moins d'intégrations de canaux prédéfinies que les autres solutions du marché.
- **Absence d'un marché générique de l'industrie** : IBM n'offre toujours pas de place de marché permettant aux utilisateurs d'échanger les modules de dialogue et les connecteurs des assistants virtuels. Cela oblige les utilisateurs à investir davantage dans le développement.

### **Inbenta**

Inbenta est un joueur de niche dans ce Magic Quadrant. Il s'agit d'une société privée dont le siège social est situé au Texas, aux États-Unis, avec des bureaux régionaux en Europe, au Brésil et au Japon. Inbenta a été fondée à Barcelone, en Espagne, en 2011. Il s'est d'abord concentré sur les technologies du langage naturel et les services professionnels, ce qui a permis d'intégrer un large éventail de capacités au sein de sa plate-forme conversationnelle.

La plateforme Inbenta comprend quatre modules : une plateforme d'IA conversationnelle ; un service de gestion des connaissances qui comprend un vaste lexique des relations entre les mots; un moteur de recherche sémantique; et un service de messagerie, qui est une solution de billetterie omnicanal et de chat en direct. Les modules sont proposés séparément ou intégrés dans une seule solution. La plateforme est principalement proposée sous forme d'abonnement SaaS public et peut être déployée en tant que conteneur dans d'autres environnements.

### **Forces**

- **Technologie du langage naturel** : La plateforme Inbenta utilise son propre moteur NLP et un vaste lexique développé au cours des 15 dernières années. Le lexique permet l'identification préexistante d'autres façons d'énoncer des intentions ou des entités, telles qu'un lieu, un moment ou un autre indice contextuel. Le résultat est que les applications conversationnelles peuvent être lancées rapidement avec de nouvelles données d'apprentissage limitées.
- **Options linguistiques flexibles** : Inbenta exploite des produits tiers pour certains éléments de sa plateforme, notamment STT et TTS. Il dispose d'une gamme de fournisseurs de premier plan préintégré, permettant aux utilisateurs de déterminer l'option vocale spécifique optimale adaptée à leurs besoins.
- **Réponse aux questions** : les chatbots peuvent répondre à des questions basées sur des résultats de recherche sémantique provenant de sources de contenu externes, y compris des bases de connaissances dans les principaux services CRM.

### **Précautions**

- **Étendue géographique et de marché limitée** : Inbenta se concentre principalement sur le marché EMEA et a une présence limitée en Amérique du Nord, en Asie/Pacifique et en Amérique latine. Les entreprises de ces régions doivent s'assurer qu'elles disposent du soutien nécessaire des fournisseurs.
- **Expansion du canal des revendeurs de vente et de mise en œuvre** : Bien qu'Inbenta ait de solides relations de vente et de mise en œuvre, telles que les services CRM et les fournisseurs de systèmes centraux, il existe une opportunité pour elle de développer son canal pour atteindre un marché encore plus large. Les planificateurs doivent s'assurer qu'ils ont accès au soutien de l'intégrateur de systèmes dont ils ont besoin.
- **Profondeur du centre d'appels vocaux** : Bien qu'Inbenta dispose de déploiements de centres d'appels et d'intégrations avec les principales plates-formes de service client, ces déploiements sont principalement basés sur du texte. Les planificateurs qui anticipent des exigences de téléphonie rigoureuses doivent s'assurer que les capacités nécessaires et les intégrateurs expérimentés sont disponibles.

### **Kore.ai**

Kore.ai est un leader dans ce Magic Quadrant. Kore.ai est une société privée dont le siège social est situé à Orlando, en Floride, avec des bureaux supplémentaires en Inde, au Royaume-Uni, au Japon, au Mexique, en Corée du Sud, en Australie et aux Émirats arabes unis. Elle dispose d'un

important réseau de partenaires de vente et de mise en œuvre qui lui confère une large présence géographique.

Kore.ai plate-forme d'optimisation de l'expérience (XO) est une plate-forme sans code pour l'IA conversationnelle axée sur la possibilité pour les développeurs citoyens de créer des assistants virtuels sophistiqués. L'architecture du produit est claire et la distinction entre les solutions d'expérience client et d'expérience employé de l'entreprise est parmi les plus nettes trouvées dans cette recherche. Ces solutions s'appuient sur les modules SmartAssist, AgentAssist, WorkAssist et SearchAssist. Kore.ai tire parti d'une boîte à outils complète pour NLP, ainsi que d'un portefeuille complet de connecteurs et d'intégrations avec des canaux et des systèmes back-end de pointe.

### **Strengths**

- **Market understanding:** Kore.ai has an excellent understanding of the major enterprise use cases and the requirements of customer versus employee experience implementations. Market demand and technology trends are monitored very closely. Such vision of the conversational AI space has allowed the company to translate prominent customer needs into products and services, such as an increasing set of enterprise-ready prebuilt solutions.
- **Product capabilities:** Kore.ai keeps offering an extensive feature set and capabilities that are available to non-developers and non-data scientists in no-code tooling. This makes implementations easier to operationalize by a variety of users across different business units.
- **Development organization:** Kore.ai leverages its large developer and data scientist base, which gives it the bandwidth to stay up to date with the R&D trends and emerging demand for capabilities.

### **Cautions**

- **Empreinte limitée** dans la région EMEA : La grande majorité de Kore.ai clients se trouvent en Amérique du Nord et la société a moins de visibilité dans la région EMEA que les autres principaux fournisseurs de cette étude. Les acheteurs potentiels dans la région EMEA devraient évaluer la capacité de Kore .ai soutenir et desservir ce marché.
- **Configuration et convivialité** avancées des capacités vocales : Certaines fonctionnalités avancées de la plate-forme liées à la vidéo - en particulier l'intégration IVR, la configuration initiale des invites vocales et la personnalisation STT et TTS - sont très riches en fonctionnalités, mais peuvent être moins intuitives à configurer pour les utilisateurs professionnels non techniques.
- Réseau de vente en **partenariat** : Le montant des ventes indirectes par l'intermédiaire de partenaires est nettement inférieur pour Kore.ai à la moyenne des montants déclarés par tous les autres fournisseurs couverts par cette étude. Kore.ai devra améliorer ce canal de vente, en particulier dans les régions où il est implanté, pour rendre sa stratégie de vente plus efficace et durable.

## Laiye

Laiye est un joueur de niche dans ce Magic Quadrant. Laiye est une société financée par capital-risque dont le siège social est situé à Beijing, en Chine, avec des bureaux en Chine, aux États-Unis, au Royaume-Uni, en France et à Singapour. Laiye s'appuie sur un réseau mondial et étendu de partenaires qui prend en charge les ventes et les implémentations dans le monde entier. En 2022, Laiye a acquis Mindsay, une société française spécialisée dans l'IA conversationnelle, qui est désormais la base de son offre de chatbot SaaS.

La plate-forme Laiye Conversational AI (CAI) fait partie de la suite plus large de solutions de systèmes d'exécution du travail et d'automatisation intelligente, qui comprend également la RPA et l'IDP. Le produit CAI, en particulier, est très utilisable et fournit de bons outils sans code pour la gestion du dialogue. Il dispose également de capacités d'analyse intéressantes et de multiples options de déploiement.

### *Forces*

- **Stratégie géographique** : Laiye est enracinée en Chine, mais elle fait des affaires dans toutes les régions et, suite à l'acquisition de Mindsay, a amélioré sa présence en Europe. Laiye construit un vaste réseau mondial de partenaires pour élargir ses opérations mondiales. La présence géographique de l'entreprise et sa couverture du marché de l'Asie du Sud-Est se démarquent des autres fournisseurs de ce Magic Quadrant.
- **Viabilité globale** : La base globale d'employés de Laiye, dans tous les départements et produits, est importante par rapport à celle des autres fournisseurs de cette recherche. Laiye a complété un financement de série C de 160 millions de dollars en avril 2022, ce qui accélérera sa croissance et aidera à consolider ses actifs au cours des prochaines années.
- **Capacités d'analyse** : Les capacités d'analyse et d'optimisation de la plate-forme de Laiye répondent aux attentes du marché en termes de mesures rapportées, qui incluent les scores CSAT et NPS. Laiye se distingue par la fonctionnalité de suivi et de journalisation des problèmes qui aide les chefs de projet à surveiller le processus d'optimisation.

### *Précautions*

- **Innovation et investissement dans la recherche** : Les ressources consacrées à la recherche sur l'IA conversationnelle sont plus faibles pour Laiye que pour la majorité des autres fournisseurs de ce Magic Quadrant. Laiye devra investir davantage dans ce domaine et agrandir son équipe de recherche CAI pour rester compétitive et innover.
- **Stratégie sectorielle** : L'offre de Laiye se concentre principalement sur les secteurs du voyage, du transport et de la vente au détail. Cela représente moins de composants conversationnels prédéfinis spécifiques à l'industrie par rapport à la moyenne du marché. Cela a un impact sur la capacité de Laiye à améliorer l'efficacité dans la phase de construction, ainsi qu'à fournir une barrière d'entrée plus faible aux utilisateurs professionnels.

- **Focalisation déséquilibrée** sur les cas d'utilisation : L'offre de chatbot SaaS de Laiye est principalement axée sur le service client et les cas d'utilisation de vente. Les fonctions destinées aux employés, telles que l'ITSM et les RH, ne sont prises en charge que dans son offre sur site destinée aux grandes entreprises. La société devra consolider son offre à travers les options de déploiement et les cas d'utilisation afin d'améliorer sa capacité à répondre aux besoins stratégiques des entreprises.

## **Omilia**

Omilia est un leader dans ce Magic Quadrant. Omilia est une société privée dont le siège est à Chypre. Elle a été fondée en 2002 et possède des bureaux à Chypre, en Grèce, en Amérique du Nord (États-Unis et Canada) et en Europe de l'Est. Omilia possède une expérience significative de travail avec les centres de contact et d'intégration de l'engagement numérique dans les opérations de service à la clientèle. Il dispose d'intégrations prédéfinies pour les principales plates-formes de centre de contact et applications CRM.

Les fonctionnalités distinctives incluent les miniApps Omilia Cloud Platform (OCP), qui permettent l'encapsulation et le contrôle granulaire des interactions et des rapports. Omilia possède également une expérience significative dans les intégrations téléphoniques, la biométrie vocale passive intégrée et un vaste ensemble de tâches prédéfinies prêtes à l'emploi. OCP offre des capacités NLU avancées utilisant un ensemble de techniques d'IA, ainsi qu'une ontologie préentraînée de milliers d'intentions dans huit industries.

## **Forces**

- **Capacités vocales** : OCP fournit une intégration riche en fonctionnalités sans code avec tous les services de téléphonie tiers, ainsi qu'avec un certain nombre de plates-formes CCaaS. La technologie de biométrie vocale d'Omilia est native, tout comme ses capacités STT et TTS, mais d'autres services vocaux tiers sont également profondément intégrés à la plate-forme. Son approche de l'optimisation continue, qui permet de recycler simultanément les modèles NLU et STT, est avancée et rarement produite de manière aussi sans code dans les offres d'autres fournisseurs.
- **Modules réutilisables permettant l'architecture** : L'architecture OCP miniApps permet de modulariser les tâches et les compétences. Sur la base de cette capacité, Omilia propose un ensemble complet de modules, d'intentions et de types d'entités prédéfinis pour un large éventail d'industries, notamment la banque, les services financiers, l'assurance, les soins de santé, les télécommunications et la vente au détail. Ceux-ci sont ensuite réutilisables et personnalisables. Omilia les offre gratuitement.
- **Expérience du centre de contact**: La plate-forme Omilia, la base installée, les services professionnels et le réseau de partenaires ont une vaste expérience des opérations de service à la clientèle de taille moyenne et à grande échelle. Omilia a déployé des centres de contact dans plus de 17 pays, représentant 28 langues différentes. Il dispose également d'un réseau de partenaires dans les régions qui ont de l'expérience dans le service à la clientèle.

## ***Cautions***

- **Few enterprise use cases outside of customer service:** Enterprises that do not have requirements that align with Omilia's customer service focus may find it is not the best fit for their needs.
- **Limited market presence in some North American markets:** In North America, Omilia's brand recognition is largely limited to voice conversational AI use cases for large enterprise contact centers. This will slow its pace of growth.
- **Sales and marketing innovation:** The chatbot market is highly competitive, with many vendors clamoring for visibility. To keep pace with leading vendors in this research, Omilia must continue to expand in adjacent opportunities, like its current voice food ordering solution for drive-thrus.

## **OneReach.ai**

OneReach.ai is a Leader in this Magic Quadrant. It is a privately held company headquartered in the U.S., with offices in Europe and London, as well as Latin America. OneReach.ai was an early market entrant focusing on conversational experiences and working with multiple NLU engines as middleware.

Communication Studio G2 is a microservices-based voice-first conversational AI platform targeted at enterprise implementations, with a focus on voice-based telephony customer service implementations. It leverages a composable architecture and utilizes best-of-breed third-party components. OneReach.ai has a large partner network to implement the platform for end users and is also deployed in a white-labeled fashion.

## ***Strengths***

- **Market understanding:** OneReach.ai demonstrates a good grasp of the market and its direction. In terms of technology, it was among the early adopters of large language models and knowledge graphs, and one of the first in the market to provide openness to third-party components. Its messaging is shifting beyond contact center automation into a more holistic "intelligent digital worker" concept.
- **Sound support for multichannel and multimodal initiatives:** OneReach.ai provides an array of prebuilt connectors to different channels, and advanced features (e.g., session management) to seamlessly create multichannel and multimodal virtual assistants. Avatars and gesture controls are also supported. The platform includes a dedicated no-code module for telephony integration that is well-integrated into the dialogue flow design component.
- **Customer experience and usability:** OneReach.ai was rated highly by users in terms of platform capabilities, customer support and professional services. This included the overall usability of the no-code tooling made available in Communication Studio G2.

## ***Cautions***

- **Little visibility outside of the U.S.:** OneReach.ai's primary market is the U.S. and it has little presence outside of this region.
- **R & D avancée relativement faible:** OneReach.ai a des niveaux inférieurs de brevets et de recherche originale que les mégavendeurs de ce Magic Quadrant. Malgré son innovation évidente dans ses produits, l'entreprise devra se développer en R&D pour continuer à être leader dans les méthodes innovantes.
- **Dépendance à l'égard de capacités d'IA tierces :** OneReach.ai propose des composants externes de plusieurs fournisseurs tiers pour ses capacités d'IA. Cela peut créer des dépendances architecturales et une complexité de maintenance accrue.

### **Openstream.ai**

Openstream.ai est un visionnaire dans ce Magic Quadrant. Openstream.ai est une société privée dont le siège social est situé à Somerset, dans le New Jersey, avec des bureaux aux États-Unis, au Canada, au Moyen-Orient, en Inde, en Australie et en Amérique latine. Depuis sa fondation en 2000, OpenStream.ai a mené des recherches sur les interactions multimodales et l'automatisation basées sur l'IA pour les entreprises.

Sa plate-forme, Eva, répond à des cas d'utilisation complexes B2B, B2C et B2E, en utilisant des technologies d'IA avancées telles que des systèmes de dialogue basés sur des plans et des graphiques de connaissances construits via l'ingestion de données structurées et non structurées. Openstream.ai se différencie par sa capacité à développer de riches applications d'IA conversationnelles multimodales et contextuelles, optimisées par des approches NLU sophistiquées.

### **Forces**

- **Gestion du dialogue contextuel :** Le système de dialogue basé sur le plan d'Openstream est une capacité innovante et différenciante de la plateforme. Un tel système est capable de déduire dynamiquement le plan ou l'objectif de l'utilisateur final pendant la conversation et d'adapter le dialogue au-delà de la simple identification de l'intention de l'utilisateur.
- **Dialogues multimodaux complets :** les assistants virtuels d'Openstream.ai permettent des conversations multimodales pilotées par les entrées vocales et leur tonalité, ainsi que par les gestes et le regard dans les airs. Ils peuvent surveiller en permanence les états mentaux de l'utilisateur et y réagir de manière réaliste; Par exemple, via le rendu en temps réel des expressions d'avatar.
- **Vision pour l'avenir de l'IA conversationnelle :** En expérimentant Openstream.ai de nombreuses technologies d'IA adjacentes, telles que l'IDP et la reconnaissance d'images, elle est à l'avant-garde de synergies innovantes entre l'IA conversationnelle et les marchés non liés à l'expérience client qui sont actuellement largement inexplorés, tels que l'analyse comportementale et l'évaluation de la santé mentale.

### **Précautions**

- **Cohérence et convivialité de l'interface utilisateur** : certains composants de la plate-forme, par exemple, liés à l'administration ou à la gestion du cycle de vie, nécessitent une actualisation ou une intégration approfondie pour offrir aux utilisateurs une expérience de mise en page cohérente. D'autres fonctionnalités, telles que les outils de test, ne semblent pas être tout à fait low-code / no-code afin d'être immédiatement utilisables par les développeurs citoyens.
- **Barrière à l'entrée et stratégie marketing** : Bien que la vision d'Openstream .ai soit innovante, la sophistication élevée de certaines des capacités de la plate-forme peut être difficile à saisir pour les utilisateurs d'entreprise moyens. L'adaptation du message et de l'emballage du produit à un public moins axé sur la R&D est essentielle pour attirer une clientèle plus large.
- **Méthodes de vente** : Openstream.ai continue de développer son réseau de partenaires. Bien qu'il dispose d'un programme partenaire, il ne fournit pas d'inscription en libre-service et n'est présent sur aucun marché. L'absence de telles méthodes de vente réduit les chances de l'entreprise de gagner en visibilité et de générer des flux de revenus grâce à une adoption massive.

## **Pouce**

Sinch est un joueur de niche dans ce Magic Quadrant. Sinch est un fournisseur public de plate-forme de communication en tant que service (CPaaS) dont le siège est en Suède. Elle a élargi son empreinte géographique et son portefeuille de produits par le biais d'acquisitions (17 depuis 2016) et d'une croissance organique. Sinch est l'un des plus grands fournisseurs de CPaaS en Europe, en Amérique du Nord, en Asie/Pacifique et en Amérique latine, avec un chiffre d'affaires de plus de 1,5 milliard de dollars.

La plate-forme conversationnelle de Sinch s'appelle Chatlayer. En plus du service Chatlayer et du tableau de bord d'agent intégré, Sinch propose une gamme de services complémentaires, notamment un outil de campagne, une plate-forme de chat en direct (Contact Pro) et un outil de recherche de base de connaissances sur l'IA.

## **Forces**

- **Viabilité et exécution sur le marché** : Le produit Chatlayer fait partie d'une large gamme de middleware de communication basés sur le cloud. Cette étendue permet aux entreprises d'avoir un seul fournisseur pour bon nombre de leurs communications vocales et de messages.
- **Orientation sectorielle verticale** : Sinch propose un bon ensemble de modèles industriels et de domaines prédéfinis. Cela comprend un total de 97 intentions pour les télécommunications, l'hôtellerie, l'assurance, les services bancaires et les voyages. Il comprend également des intentions pour cinq domaines d'entreprise.
- **Analyse et optimisation continue** : Chatlayer offre une suite analytique complète qui répond à toutes les exigences les plus pertinentes des utilisateurs en termes de dialogue historique, de navigation et d'accès, de métriques d'utilisation et de capacités de tableau de bord. Le module d'analyse est bien documenté. Pour l'assurance qualité et les tests, Chatlayer est complété par l'intégration avec Cyara Botium, une solution de test de chatbot innovante et performante.

## **Précautions**

- **Exécution du marketing** : Bien que Sinch soit un fournisseur CPaaS mondial et établi, son manque de reconnaissance de la marque auprès de nombreux acheteurs responsables du service client et des décisions des chatbots d'entreprise est limitatif. Bien que ses partenaires de distribution puissent y remédier en partie, le manque de visibilité réduit sa compétitivité.
- **Orientation marché mixte** : Sinch se différencie actuellement par ses capacités de communication. Au fur et à mesure que le marché conversationnel mûrira, la différenciation tournera de plus en plus autour de l'amélioration des processus métier et des exigences centrées sur le client. Sinch devra continuer à s'établir de bonne foi dans ces domaines.
- **Capacités du produit** : Les capacités de Sinch, y compris celles de l'automatisation des centres de contact, ne sont pas aussi compétitives que celles des leaders de ce Magic Quadrant. Par exemple, Chatlayer a des fonctionnalités plus limitées dans les domaines suivants: création de flux de dialogue visuel, intégrations back-end prédéfinies et facilité de non-code. Il manque également un module d'assistance à l'agent. Les planificateurs doivent s'assurer que leurs capacités requises sont disponibles dans l'offre Pinch.

## **gicleurs**

Sprinklr est un challenger dans ce Magic Quadrant. Sprinklr a été fondée en 2009 et est devenue une société cotée en bourse en juin 2021. Son siège social est situé à New York et possède des bureaux dans toutes les régions, y compris l'Amérique du Nord, l'Europe, le Moyen-Orient, l'Asie/Pacifique et l'Amérique latine. Sprinklr fournit une plateforme SaaS de gestion de l'expérience client (CXM) nommée Unified-CXM.

La plate-forme Unified-CXM comprend différents produits tels que Modern Care, Modern Research, Social Engagement & Sales et Modern Marketing & Advertising. L'offre d'IA conversationnelle fait partie de Modern Care, qui est une vaste solution CX pour l'automatisation des centres de contact. Fortement orienté vers les communications sortantes et la convivialité, Modern Care fournit de solides capacités d'escalade et d'augmentation des agents, ainsi que des fonctionnalités d'analyse et d'optimisation.

## **Forces**

- **Gestion du dialogue** : Modern Care offre une bonne interface graphique flexible pour créer des dialogues et un large éventail de composants de dialogue prédéfinis spécifiques à l'industrie. L'automatisation des communications sortantes est l'un des cas d'utilisation les plus distinctifs pris en charge par l'entreprise, grâce à des capacités sophistiquées et proactives de gestion des comportements.
- **Escalade et augmentation des agents** : Modern Care propose un produit de chat en direct entièrement intégré aux implémentations d'IA conversationnelle, ainsi qu'un module complet Agent Assist où les agents peuvent analyser instantanément les conversations et recevoir des suggestions, des informations et des alertes.

- **Innovation et recherche** : Sprinklr a une vision claire et pragmatique de la direction que prend son offre d'IA conversationnelle, en termes d'adoption des tendances technologiques, de couverture de cas d'utilisation et de partenariat avec d'autres fournisseurs de solutions adjacentes. L'organisation de R&D semble suffisamment solide pour soutenir de manière réaliste la feuille de route et les objectifs d'innovation de l'entreprise.

### **Précautions**

- **Messagerie et positionnement** : Le produit de Sprinklr n'est pas très visible dans l'espace de l'IA conversationnelle, car l'entreprise est davantage associée aux solutions CX et de marketing de contenu, et cible principalement le service client.
- **Options de déploiement** : Modern Care offre moins d'options de déploiement que la majorité des produits d'autres fournisseurs évalués. Les déploiements sur site ne sont pas pris en charge et le choix de fournisseurs de cloud prédéfinis est limité.
- **Capacité d'opérationnalisation** : La capacité de Sprinklr à opérationnaliser à grande échelle est strictement liée à sa propre capacité, car le fournisseur ne tire pas régulièrement parti des partenaires de mise en œuvre et adopte une approche traditionnelle de l'intégration et du coaching des clients. Un tel modèle d'opérationnalisation deviendra moins durable à mesure que le nombre de mises en œuvre augmentera.

### **Yellow.ai**

Yellow.ai est un challenger dans ce Magic Quadrant. Yellow.ai est une société privée financée par capital-risque fondée en 2015. Basée aux États-Unis, elle possède également des bureaux en Asie (Inde, Philippines, Malaisie, Singapour) et au Moyen-Orient.

La solution Yellow.ai est une vaste plate-forme d'IA conversationnelle axée sur le retour sur investissement rapide et la facilité d'utilisation. Il englobe l'engagement client, le support client, l'ITSM, les RH et le commerce conversationnel. Il prend en charge les canaux nécessaires, les interactions multimodales et une nouvelle approche de la NLU multilingue. Yellow.ai propose également des composants conversationnels prédéfinis pour plusieurs industries, ainsi qu'un marché (Hub) où des agents dynamiques complets (robots modèles) et des fonctions / intégrations tierces peuvent être examinés et achetés.

### **Forces**

- **Compréhension du marché**: Yellow.ai a une vision ciblée des personnalités des acheteurs et des besoins des clients. Surtout au cours de la dernière année, la société a efficacement tiré parti de cette compréhension pour poursuivre l'amélioration des capacités visant à satisfaire les exigences, telles qu'un développement plus rapide, la facilité d'utilisation, la précision et la confiance.
- **Stratégie de vente**: Yellow.ai a mis en place une stratégie de partenariat efficace pour les ventes et les services, et se classe haut en termes de diversification des méthodes de vente. Il fournit une inscription en libre-service avec un niveau freemium, a son propre marché, mais est également présent dans de nombreux marchés tiers de premier plan.

- **Service et exploitation** : Yellow.ai a presque doublé la taille de ses employés en un an. Une partie importante de ses employés travaillent dans les services professionnels. Cela lui donne une large bande passante pour couvrir les besoins de services de ses clients, en particulier dans les marchés émergents où elle est plus présente et peut également tirer parti de son réseau de partenaires de mise en œuvre.

### **Précautions**

- **Équipe de recherche et antécédents** : La taille relative de l'équipe de recherche de Yellow.ai et le nombre de brevets et de publications universitaires sont inférieurs à la moyenne des fournisseurs couverts par cette recherche, à l'exclusion des mégafournisseurs. Cela peut avoir un impact sur sa position en termes de leadership en matière d'innovation dans le paysage de l'IA conversationnelle.
- **Croissance exponentielle** : Yellow.ai a connu une croissance rapide au cours des dernières années et a des plans de croissance agressifs. La gestion d'une expansion et d'une croissance rapides s'accompagne toujours de risques. Bien qu'elle ait réussi à établir une base de clients solide dans les zones géographiques qu'elle cible, les entreprises doivent s'assurer que Yellow.ai continue d'exécuter sa feuille de route avant de prendre des engagements importants.
- **Capacités vocales** : Les capacités vocales de Yellow.ai sont moins avancées que celles des principaux fournisseurs de cette recherche. Par exemple, son intégration profondément intégrée avec des systèmes STT tiers est moins riche en fonctionnalités que celle proposée par les fournisseurs qui obtiennent des résultats élevés en voix et qui proposent parfois aussi des modules natifs. De plus, ses fonctionnalités d'analyse vocale sont limitées. Les planificateurs doivent s'assurer que leurs capacités vocales requises sont disponibles dans l'offre de Yellow.ai.

## **Fournisseurs ajoutés et supprimés**

Nous révisons et ajustons nos critères d'inclusion pour les Magic Quadrants à mesure que les marchés évoluent. 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 la suivante n'indique pas nécessairement que nous avons changé d'opinion sur ce fournisseur. Cela peut être le 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**

Les fournisseurs suivants ont été ajoutés parce que nous croyons qu'ils répondaient aux critères d'inclusion :

- eGain
- Inbenta
- Laiye

- gicleurs

## Tomber

Les fournisseurs suivants ont été abandonnés parce que nous croyons qu'ils ne répondaient pas aux critères d'inclusion :

- Aivo
- Oracle
- Rasa
- Senseforth.ai
- SmarTek21
- Verint

## Critères d'inclusion et d'exclusion

Pour être admissibles à l'inclusion, les fournisseurs devaient satisfaire à tous les critères d'inclusion suivants :

### 1. Plate-forme : Doit être une plate-forme autonome :

- La plate-forme doit pouvoir être achetée et déployée sans suite logicielle requise et plus grande, comme un système CRM ou ERP, un système de messagerie, un système de billetterie, un système de téléphonie ou une plate-forme de centre d'appels.
- La plate-forme ne doit pas nécessiter l'externalisation des opérations de centre d'appels ou de service à la clientèle.
- Les clients doivent être en mesure d'acheter la plate-forme et de l'opérationnaliser au sein de leur organisation de service à la clientèle existante, et sans avoir à remplacer les investissements existants dans le CRM, l'ERP, le système de billetterie, la réponse vocale interactive (RVI) / système de téléphonie et l'infrastructure et / ou la plate-forme du centre d'appels.
- Ces critères doivent être couverts par une offre de plate-forme unique (si un fournisseur a plusieurs produits qui s'excluent mutuellement, il doit choisir une offre qui constitue la base de l'évaluation du Magic Quadrant).
- L'offre peut utiliser des composants propriétaires ou tiers, à condition qu'ils soient intégrés et administrés par la plate-forme fournie par le fournisseur.
- La mise en œuvre et/ou la revente d'une autre plateforme tierce est un projet de service professionnel et d'intégration, et ces projets sont exclus de la prise en compte de ces critères.

2. **Performance de l'entreprise** : Doit avoir un chiffre d'affaires d'au moins 5 millions de dollars provenant de la vente de sa plateforme d'IA conversationnelle au cours de la période de 12 mois se terminant le 31 mai 2022; doit également avoir contracté des revenus annuels récurrents d'au moins 7 millions de dollars pour les 12 prochains mois à compter du 31 mai 2022.
  - Excluant les revenus provenant de la revente, de la mise en œuvre et de l'intégration d'autres plateformes d'IA conversationnelle d'autres fournisseurs.
  
3. **Performance du marché**: Doit avoir au moins 40 clients qui utilisent activement la plate-forme d'IA conversationnelle et paient pour cela.
  - Ne doit pas avoir 70% ou plus de revenus provenant de clients du même secteur (les catégories de l'industrie sont le commerce électronique, l'éducation, les services financiers, le gouvernement, les soins de santé, les technologies de l'information, la fabrication, les médias, la vente au détail, les télécommunications, les voyages et l'hôtellerie, les services publics).
  
4. **Répartition géographique** : Doit démontrer ses ventes, sa présence sur le marché et ses opérations, et avoir des clients actifs et payants dans au moins deux de ces régions : Amérique du Nord / du Sud, Europe, Moyen-Orient / Afrique et Asie/Pacifique.
  - Ne doit pas avoir plus de 70% ou plus de revenus d'une seule région (les régions sont l'Amérique du Nord / du Sud, l'Europe, le Moyen-Orient / Afrique et l'Asie / Pacifique).
  - Doit avoir l'anglais et 20 langues supplémentaires pour les robots textuels.
  - Doit avoir un support en anglais pour les voicebots.
  
5. **Viabilité d'entreprise éprouvée** : Nécessité d'avoir les types de chatbots/assistants virtuels suivants en production pour les clients :
  - Doit avoir au moins 10 clients avec un chatbot NLU textuel informatif avec dialogue multitour en production pour les clients.
  - Doit avoir au moins 10 clients avec un chatbot NLU transactionnel basé sur du texte avec dialogue multitour et intégration dans des systèmes transactionnels back-end en production pour les clients.
  - Must have at least 20% of clients with deployed production use cases that have an internal employee audience.
  - Must have at least 40% of clients with deployed production use cases that have an external customer audience.

## 6. Proven voicebot capabilities:

- Must have at least three customers with a fully interactive voicebot in production for a client (supporting multiturn speech without agent intervention).
- The three installations of the voicebots (in the above bullet) have to be telephony bots deployed in a contact center organization with over 50 human agents.
- Must support integration with at least three different IVR, voice gateway or telephony vendors for fully interactive, phone-based voicebot deployments.

7. **Partner ecosystem:** Must offer professional services for implementation and integration of the product through at least three external implementation partners (vendor may still offer professional services as well).

8. **Administration:** Must have a dedicated administration interface that allows customers to administer access to the platform for:

- Multiple users
- Multiple user roles
- Granular access to features for each user/role defined

9. **No-code capabilities:** Must have a no-code environment available to customers that supports multiple users/roles and granular access to features as defined in the admin interface. The no-code interface should offer the users the following, at a minimum:

- Ability to define custom intents
- Ability to train custom intents with training utterances
- Ability to define custom entities
- A visual designer that can design dialogue without code:
  - Should be able to design an informational dialogue entirely in the visual designer
  - Should be able to design a transactional dialogue entirely in the visual designer
- Access to analytics (either native or third-party white-labeled)

## 10. Agent capabilities:

- Must support escalation to a human agent.

- Must support agent assist mode where the chatbot is giving answers to the agent instead of the user.

## Mentions honorables

Un nuage libaba est basé en Chine. Il dispose d'une vaste pile de services cognitifs. L'offre de chatbot, AliMe, a été introduite en 2015 et fournit un guide d'achat et un assistant pour les vendeurs et les clients. La plate-forme rivalise avec de nombreuses offres de fournisseurs évaluées dans cette recherche. Il n'est pas inclus dans ce Magic Quadrant en raison du manque de présence en dehors de la Chine.

Artificial Solutions a son siège social en Suède, avec des clients principalement en Europe et aux États-Unis. Il est sur le marché depuis plus de 21 ans et détient plusieurs brevets sur l'IA conversationnelle. Artificial Solutions a récemment connu une consolidation et un pivot majeurs, et fournit désormais principalement sa plate-forme d'IA conversationnelle Teneo dans un modèle SaaS. Il n'est pas inclus dans ce Magic Quadrant en raison du nombre insuffisant de clients actifs au moment de l'inclusion.

Creative Virtual a son siège social au Royaume-Uni, avec des bureaux aux États-Unis, en Australie, en Inde, à Singapour, à Hong Kong et en Allemagne. Sa solution V-Person est une plate-forme d'IA conversationnelle complète avec toutes les capacités requises. Pour le Magic Quadrant, Creative Virtual ne répondait pas au critère d'avoir suffisamment d'implémentations basées sur la téléphonie en production au moment de l'inclusion.

Microsoft est basé aux États-Unis et dispose d'un large portefeuille de produits. Au moment de la recherche pour ce Magic Quadrant, Microsoft n'offrait pas de plate-forme unique et autonome, elle n'était donc pas admissible à l'inclusion. Ses offres d'IA conversationnelle incluent Power Virtual Agents, Azure Bot Service et Bot Framework. En 2022, Microsoft a acquis Nuance – un fournisseur américain d'IA conversationnelle (Nuance Mix), de reconnaissance vocale et de technologies ambiantes – pour 19 milliards de dollars, ajoutant ainsi des capacités conversationnelles à son portefeuille. Ces capacités conversationnelles collectives sont incorporées dans une nouvelle offre Microsoft appelée Microsoft Digital Contact Center Platform.

ServisBOT est basé en Irlande et aux États-Unis. Entre autres capacités, il fournit une couche d'orchestration de chatbot sophistiquée, qui lui permet de gérer des « armées de bots » complexes développées au sein de la plate-forme elle-même ou avec des technologies tierces, ainsi qu'une suite d'informations sur l'IA et d'outils de précision pour les robots tiers. Au moment de la recherche pour ce rapport, ServisBOT ne répondait pas aux critères d'inclusion pour le revenu minimum.

## Critères d'évaluation

### Capacité d'exécution

**Tableau 1 : Capacité d'exécuter les critères d'évaluation**

--

<b>Critères d'évaluation</b> ↓	<b>Pondération</b> ↓
Produit ou service	Haut
Viabilité globale	Douleur moyenne
Exécution des ventes/tarifification	Douleur moyenne
Réactivité au marché/record	Douleur moyenne
Exécution marketing	Douleur moyenne
Expérience client	Haut
Opérations	Douleur moyenne
<p>Gartner classe une pondération comme élevée si elle se situe entre 1,6 et 3,0. Pour ce Magic Quadrant, tous les critères d'évaluation cotés « élevé » avaient une pondération de 1,6, à l'exception du produit/service, qui a été pondéré à 3,0.</p>	

Source : Gartner (mars 2023)

## Exhaustivité de la vision

**Tableau 2 : Exhaustivité des critères d'évaluation de la vision**

<b>Critères d'évaluation</b> ↓	<b>Pondération</b> ↓
Compréhension du marché	Haut
Stratégie marketing	Douleur moyenne
Stratégie de vente	Douleur moyenne

<b>Critères d'évaluation</b> ↓	<b>Pondération</b> ↓
Stratégie d'offre (produit)	Haut
Modèle d'affaires	Douleur moyenne
Vertical/Industry Strategy	High
Innovation	Haut
Stratégie géographique	Douleur moyenne
<p>Gartner classe une pondération comme élevée si elle se situe entre 1,6 et 3,0. Pour ce quadrant magique, tous les critères d'évaluation cotés « élevé » avaient une pondération de 1,6, à l'exception de l'innovation, qui a été pondérée à 3,0.</p>	

Source : Gartner (mars 2023)

## Description des quadrants

### Dirigeants

Les leaders sont les plus forts pour influencer l'orientation du marché. Ils démontrent une vision qui définit le marché de la façon dont l'IA conversationnelle peut être déployée. Les dirigeants ont la capacité d'exécuter cette vision grâce aux capacités de leur organisation, de leur modèle d'affaires et de leur plate-forme. Ils ont démontré des résultats commerciaux sous forme de références et de croissance. Ils excellent dans leur combinaison de compréhension du marché, d'innovation, de fonctionnalités de plate-forme et de viabilité globale.

Tout en maintenant une base bien établie de clients à long terme, les leaders font preuve d'une capacité constante à remporter de nouveaux contrats et à mener à bien des mises en œuvre. Leurs clients sont déployés dans les régions les plus géographiques et couvrent une grande variété de secteurs verticaux et de tailles d'organisation.

Les leaders sont souvent les fournisseurs contre lesquels les autres fournisseurs se mesurent. Ils sont des fournisseurs appropriés pour la plupart des organisations à évaluer, mais ne devraient pas être les seuls fournisseurs évalués.

### Challengers

Les challengers ont établi leur présence, leur crédibilité et leur viabilité, et ont démontré leur capacité à répondre aux attentes des clients. Les challengers ont tendance à avoir une bonne vision technologique, mais n'ont peut-être pas la vision nécessaire pour définir le marché futur et les utilisations de l'IA conversationnelle.

Les challengers sont bien placés pour réussir sur le marché. Cependant, ils n'ont pas fait preuve du même leadership éclairé ou de la même innovation que les leaders. Ils sont souvent un bon choix pour les organisations qui valorisent l'exécution et une suite de produits intégrée plus large que la vision.

## **Visionnaires**

Les visionnaires sont en avance sur la plupart des concurrents potentiels en offrant des capacités innovantes et des expériences conversationnelles sophistiquées. Ces fournisseurs incarnent les tendances qui façonnent le marché de l'IA conversationnelle. Il peut y avoir un certain manque de sensibilisation à l'ensemble du marché et des préoccupations quant à la capacité d'exécuter toute l'étendue de leur vision. Les visionnaires ont une innovation et des feuilles de route fortes.

Les visionnaires sont un bon choix pour les organisations qui veulent innover et qui sont prêtes à repousser les limites de ce qui est perçu comme possible. Les visionnaires qui parviennent à ajouter une puissance d'exécution supplémentaire à leur plateforme innovante peuvent devenir des leaders. Les visionnaires sont les fournisseurs les plus susceptibles d'être acquis par les grands fournisseurs de plateformes.

## **Acteurs de niche**

Les acteurs de niche offrent des plates-formes d'IA conversationnelles convaincantes, mais leurs solutions peuvent également :

- Être limité en termes d'adoption intersectorielle
- Être limité dans la flexibilité de l'architecture et du déploiement
- Manque de certains composants fonctionnels
- Manque de présence et de capacité à livrer dans plusieurs zones géographiques
- Manque d'exécution commerciale solide sur le marché
- Manque de capacité à prendre en charge les exigences des grandes entreprises ou les déploiements mondiaux complexes

Les acteurs de niche peuvent souvent offrir les meilleures solutions pour répondre aux besoins d'un cas d'utilisation particulier et bien défini de l'IA conversationnelle. Lorsqu'un acteur de niche est un bon ajustement, il est susceptible d'offrir un bien meilleur rapport prix-valeur et aussi un avantage de temps sur le marché. Les acteurs de niche ne gagnent pas de nouveaux clients dans plusieurs régions ou industries au même rythme que les fournisseurs des autres quadrants.

Certains acteurs de niche démontrent un degré de vision qui suggère qu'ils pourraient devenir des visionnaires, mais ils pourraient avoir du mal à rendre cette vision convaincante. Ils peuvent également avoir du mal à développer un bilan d'innovation continue. D'autres Acteurs de Niche peuvent avoir la possibilité de devenir des Challengers s'ils continuent à développer leurs plateformes en vue d'améliorer leur exécution globale.

## Contexte

Ce Magic Quadrant évalue les fournisseurs qui répondent aux critères de Gartner pour les plateformes d'IA conversationnelles d'entreprise. Les responsables d'applications responsables de l'IA conversationnelle devraient utiliser cette recherche dans le cadre de leur évaluation du marché. Bien que de nombreux fournisseurs ne se soient pas qualifiés pour cette recherche, ils peuvent toujours être un meilleur choix en raison d'une orientation régionale, linguistique, industrielle ou de domaine. Il n'existe pas d'approche universelle sur le marché de l'IA conversationnelle.

En plus des fournisseurs dans ce rapport, évaluez :

- **Fournisseurs dominants au niveau régional.** Les analystes de Gartner voient différentes listes de présélection dans chaque pays. Un fournisseur fort au niveau régional peut être un meilleur choix car il comprend mieux la culture, la langue et vous en tant que client que les grands fournisseurs mondiaux.
- **Spécialistes du domaine.** Pour un domaine particulier comme l'ITSM, les RH ou la finance, il existe de nombreux fournisseurs qui ne servent que ce cas d'utilisation particulier et peuvent avoir plus de solutions clés en main avec un délai de mise sur le marché plus court pour livrer dans leur créneau.
- **Spécialistes de l'industrie.** Pour un secteur particulier comme la finance ou le commerce électronique, il existe de nombreux fournisseurs qui ne servent que cette industrie particulière et peuvent avoir plus de solutions clés en main avec un délai de mise sur le marché plus court pour livrer aux clients de cette industrie.
- **Fournisseurs disposant des capacités de suites logicielles plus importantes.** Pour les cas d'utilisation impliquant un système ERP ou CRM existant, un système de billetterie ou quelque chose de similaire, les fournisseurs de ces plates-formes fournissent généralement une IA conversationnelle profondément intégrée dans les capacités de leur plate-forme. Cela pourrait être un bon choix qui a un prix inférieur et un délai de mise sur le marché plus rapide.

Key considerations and recommendations for assessing best fit should account for the following criteria from the companion [Critical Capabilities for Enterprise Conversational AI Platforms](#):

- **Channel integration:** This functionality allows the platform to engage with voice, text and multimodal channels like phones, browsers, email or messaging applications. Integrating with live-agent chat services is also a capability to consider.

- **Application building and testing:** This includes the design, build and test functionality needed to deliver tools to build chatbot applications and the supporting conversation and workflows. Leading platforms support no-code, graphical design tools and APIs; intent and entity definition identifying and maintenance tools; and version management, test tools and testing metrics.
- **Prebuilt chatbot component:** Prebuilt capabilities are vendor-provided accelerators or assets to improve the time to develop and quality of chatbots being built. These can span a broad range of functionality, including reusable content, common or domain-specific dialogue flows, and language models.
- **Application integration:** Most chatbots require some form of integration. For instance, with CRM systems and databases, as well as other knowledge sources and business applications, integrating with live-chat applications or routing applications is necessary.
- **Data integration:** Solutions must support a wide range of options for ingesting and exporting data from the platform, with API calls being the most common. At a minimum, they must have the ability to import or export entities, intents and conversational flow, as well as integrate with data and web sources.
- **Natural language understanding (NLU):** This function parses incoming information and extracts elements like intents and entities, and analyzes associated sentiment.
- **Response generation:** This function creates the output message and/or action, and transmits it to the appropriate channel. In most cases, the response is predefined sentences based on slots in a template. Advanced capabilities are nascent.
- **Management:** This function provides tools and services to manage content, dialogues and workflows of chatbots. This includes managing conversations and interactions and their history and logs; publishing releases; and managing, correcting and updating the utterances, and mapping missed utterances to existing intents.
- **Reporting and analytics:** Solutions must provide managers with visualization of users, flow and interaction metrics for the chatbots. The function can include GUI-type dashboards and programmatic capabilities, and requires integrations with data and visualization tools. Solutions must offer a strong set of predefined functionality.
- **Administration et sécurité de la plate-forme:** Ces fonctions offrent la possibilité de gérer l'accès à la plate-forme, les comptes d'utilisateurs et la sécurité. Cela se fait souvent via une console d'administration.

## Aperçu du marché

Le marché des chatbots a connu un intérêt accru et une adoption rapide au cours des cinq dernières années. Au cours de cette période, les produits et plateformes permettant la construction de chatbots ont été extrêmement diversifiés et ont considérablement évolué.

La gamme d'approches de mise en œuvre conversationnelle sur le marché des chatbots peut être classée en trois groupes:

- **Une approche de boîte à outils** permet un degré élevé de personnalisation, ce qui est souhaitable pour intégrer des capacités conversationnelles dans d'autres applications métier. Les boîtes à outils sont bonnes pour les organisations ayant des exigences uniques, d'utilisateur final ou d'intégration.
- **Les services ciblés ou les fournisseurs de solutions ponctuelles** se concentrent sur un cas d'utilisation spécifique à l'industrie ou sur une exigence particulière de domaine ou de processus, telle que l'ajout d'une interface conversationnelle à une application d'entreprise existante ou la réponse à une exigence spécifique de l'utilisateur final (comme la prise en charge des canaux ou des langues). Ils sont faciles à intégrer et rapides à déployer, mais difficiles à personnaliser.
- **Une approche basée sur une plate-forme** fournit des opérations centralisées et une gestion conversationnelle tout en couvrant un large éventail de cas d'utilisation, du plus simple au plus complexe. Cependant, ces plates-formes nécessitent plus d'efforts à mettre en œuvre si les chatbots prédéfinis (avec des intentions, des entités et des flux de conversation prédéfinis) ne sont pas fournis.

Bien que toutes les approches aient des avantages et des inconvénients, les entreprises se tournent de plus en plus vers des approches basées sur des plates-formes afin de répondre à de multiples exigences d'utilisation d'entreprise. Par conséquent, ce Magic Quadrant se concentre sur ce segment. Les entreprises constatent que cette approche permet un meilleur effet de levier des investissements. En outre, l'utilisation d'intentions et de flux prédéfinis permet aux entreprises de répondre plus rapidement à plusieurs exigences de différentes fonctions métier avec la même plate-forme. Les principaux fournisseurs développent désormais des marchés d'applications plus ouverts et indépendants des fournisseurs pour leurs plates-formes. Les acheteurs d'entreprise peuvent alors envisager, par exemple, d'acheter une application de chatbot ITSM distincte auprès d'un tiers pour leur plate-forme.

La tendance vers des intentions et des flux prédéfinis a donné lieu à trois domaines de fonctionnalités émergentes:

- **Centré sur le portfolio linguistique**, où les fournisseurs offrent des fonctionnalités de langage naturel dégroupées. Cette fonctionnalité peut inclure des modèles avancés d'analyse et de recherche ou de génération de parole naturelle.
- **Centré sur l'automatisation de l'entreprise**, où les fournisseurs proposent une automatisation préemballée des processus d'entreprise, par exemple pour les flux de travail RH ou ITSM avec des volumes de sessions élevés.
- **Centré sur l'expérience utilisateur**, où les fournisseurs offrent des analyses intégrées des données client et des modèles de comportement pour offrir des expériences personnalisées. Les exemples incluent l'analyse des sentiments et les intégrations d'outils de la meilleure offre suivante.

## Preuve

**Enquêtes.** Pour les rapports Magic Quadrant 2023 de cette année et 2022 de l'année dernière, Gartner a examiné plus de 300 fournisseurs dans le domaine de l'IA conversationnelle et a invité plus de 125 d'entre eux à l'enquête de préqualification. Cette enquête de préqualification a été complétée par plus de 100 fournisseurs et a aidé à établir les critères d'inclusion.

**Demandes de renseignements des clients.** Les analystes de Gartner impliqués dans cette étude ont mené plus de 3 000 enquêtes sur le marché des chatbots au cours des deux dernières années.

**Démonstrations de fournisseurs et diligence raisonnable.** Le dernier groupe de fournisseurs a répondu à l'enquête Magic Quadrant, fourni des démonstrations de leur plate-forme et montré des cas d'utilisation couvrant les principales capacités. En outre, Gartner a recueilli les commentaires des clients et s'est appuyé sur des sources secondaires et des enquêtes pour compléter la collecte de données.

## **Evaluation Criteria Definitions**

### **Capacité d'exécution**

**Produit/Service :** Biens et services de base offerts par le fournisseur pour le marché défini. Cela inclut les capacités actuelles des produits / services, la qualité, les ensembles de fonctionnalités, les compétences, etc., qu'ils soient proposés en mode natif ou par le biais d'accords / partenariats OEM tels que définis dans la définition du marché et détaillés dans les sous-critères.

**Viabilité globale :** La viabilité comprend une évaluation de la santé financière globale de l'organisation, du succès financier et pratique de l'unité commerciale et de la probabilité que l'unité opérationnelle continue d'investir dans le produit, continue d'offrir le produit et fasse progresser l'état de l'art au sein du portefeuille de produits de l'organisation.

**Exécution des ventes/tarifification :** les capacités du fournisseur dans toutes les activités d'avant-vente et la structure qui les prend en charge. Cela inclut la gestion des transactions, la tarification et la négociation, le support avant-vente et l'efficacité globale du canal de vente.

**Réactivité au marché/dossier :** Capacité de réagir, de changer de direction, d'être flexible et d'atteindre le succès concurrentiel à mesure que les opportunités se développent, que les concurrents agissent, que les besoins des clients évoluent et que la dynamique du marché change. Ce critère tient également compte de l'historique de réactivité du fournisseur.

**Exécution du marketing:** La clarté, la qualité, la créativité et l'efficacité des programmes conçus pour transmettre le message de l'organisation afin d'influencer le marché, de promouvoir la marque et l'entreprise, d'accroître la notoriété des produits et d'établir une identification positive avec le produit / marque et l'organisation dans l'esprit des acheteurs. Cette « part d'esprit » peut être motivée par une combinaison de publicité, d'initiatives promotionnelles, de leadership éclairé, de bouche à oreille et d'activités de vente.

**Expérience client :** Relations, produits et services/programmes qui permettent aux clients de réussir avec les produits évalués. Plus précisément, cela inclut la façon dont les clients reçoivent un support technique ou un support de compte. Cela peut également inclure des outils auxiliaires,

des programmes de support client (et leur qualité), la disponibilité de groupes d'utilisateurs, des accords de niveau de service, etc.

**Opérations** : La capacité de l'organisation à atteindre ses objectifs et à respecter ses engagements. Les facteurs comprennent la qualité de la structure organisationnelle, y compris les compétences, l'expérience, les programmes, les systèmes et les autres véhicules qui permettent à l'organisation de fonctionner de façon efficace et efficiente de façon continue.

## Exhaustivité de la vision

**Compréhension du marché**: Capacité du vendeur à comprendre les désirs et les besoins des acheteurs et à les traduire en produits et services. Les vendeurs qui font preuve du plus haut degré de vision écoutent et comprennent les désirs et les besoins des acheteurs, et peuvent façonner ou améliorer ceux qui ont une vision supplémentaire.

**Stratégie de marketing** : Un ensemble clair et différencié de messages communiqués de façon cohérente dans l'ensemble de l'organisation et externalisés par le biais du site Web, de la publicité, des programmes clients et des énoncés de positionnement.

**Stratégie de vente**: La stratégie de vente de produits qui utilise le réseau approprié d'affiliés de vente directe et indirecte, de marketing, de service et de communication qui étendent la portée et la profondeur de la portée du marché, des compétences, de l'expertise, des technologies, des services et de la clientèle.

**Stratégie d'offre (produit)** : approche du fournisseur en matière de développement et de livraison de produits qui met l'accent sur la différenciation, la fonctionnalité, la méthodologie et les ensembles de fonctionnalités lorsqu'ils correspondent aux exigences actuelles et futures.

**Modèle d'affaires** : La solidité et la logique de la proposition commerciale sous-jacente du fournisseur.

**Stratégie verticale / industrielle** : **Stratégie** du fournisseur visant à orienter les ressources, les compétences et les offres pour répondre aux besoins spécifiques des segments de marché individuels, y compris les marchés verticaux.

**Innovation** : Dispositions directes, connexes, complémentaires et synergiques des ressources, de l'expertise ou du capital à des fins d'investissement, de consolidation, de défense ou de préemption.

**Stratégie géographique** : **Stratégie** du fournisseur visant à affecter les ressources, les compétences et les offres pour répondre aux besoins spécifiques des régions géographiques en dehors de la région géographique « d'origine » ou d'origine, soit directement, soit par l'intermédiaire de partenaires, de canaux et de filiales, selon la situation géographique et le marché.

## Learn how Gartner can help you succeed

[Become a Client](#)

© 2023 Gartner, Inc. et/ou ses filiales. Tous droits réservés. Gartner est une marque déposée de Gartner, Inc. et de ses filiales. Cette publication ne peut être reproduite ou distribuée sous quelque forme que ce soit sans l'autorisation écrite préalable de Gartner. Il s'agit des opinions de l'organisation de recherche de Gartner, qui ne doivent pas être interprétées comme des déclarations de fait. Bien que les informations contenues dans cette publication aient été obtenues auprès de sources considérées comme fiables, Gartner décline toute garantie quant à l'exactitude, l'exhaustivité ou l'adéquation de ces informations. Bien que les recherches de Gartner puissent porter sur des questions juridiques et financières, Gartner ne fournit pas de conseils juridiques ou d'investissement et ses recherches ne doivent pas être interprétées ou utilisées comme telles. Votre accès et votre utilisation de cette publication sont régis par [la Politique d'utilisation de Gartner](#). Gartner est fier de sa réputation d'indépendance et d'objectivité. Ses recherches sont produites indépendamment par son organisme de recherche sans contribution ni influence d'aucun tiers. Pour de plus amples renseignements, voir « [Principes directeurs relatifs à l'indépendance et à l'objectivité](#) ». Les recherches de Gartner ne peuvent pas être utilisées comme contribution à la formation ou au développement de l'intelligence artificielle générative, de l'apprentissage automatique, des algorithmes, des logiciels ou des technologies connexes.

[À propos](#) [des carrières](#) [Nouvelles](#) [politiques](#) [Index](#) [du site](#) [Glossaire informatique](#) [Gartner Blog](#)  
[Réseau](#) [Contact](#) [Envoyer des commentaires](#)

**Gartner**<sup>®</sup>

© 2023 Gartner, Inc. et/ou ses sociétés affiliées. Tous droits réservés.