

Capacités critiques pour les solutions intranet packagées

6 octobre 2025 - ID G00827476 - 50 min de lecture

Par Mike Gotta , Priyanka [Singh](#) et [3 autres](#)

Les solutions intranet packagées sont devenues des plateformes logicielles multicanaux. Bien que les produits puissent paraître similaires, leurs fonctionnalités peuvent différer sensiblement selon les cas d'utilisation. Les responsables d'applications d'entreprise qui envisagent des solutions technologiques IPS devraient s'appuyer sur cette étude pour évaluer les fournisseurs les mieux adaptés à leurs besoins.

Aperçu

Principales conclusions

- Le marché des solutions intranet packagées (IPS) est désormais défini par des produits de communication multicanaux avec des capacités de gestion éditoriale et de campagne cross-canal, permettant la diffusion de messages et de contenus à travers des applications de productivité et l'affichage numérique.
- Les technologies d'IA générative (GenAI) et d'IA agentique transforment la manière dont les employés interagissent avec un système d'information client (SIC) , notamment pour la recherche, le partage de connaissances et les services en libre-service. L'IA agentique modifie également la façon dont les fournisseurs de SIC prennent en charge la gestion du travail et les situations de première ligne.
- L'extensibilité demeure un facteur de différenciation clé pour les organisations dotées d'environnements intranet complexes. La demande de solutions d'IA flexibles est croissante, les clients recherchant de plus en plus la possibilité d'intégrer leurs propres technologies d'IA.

Recommandations

- Assurez-vous que les exigences de votre intranet couvrent les fonctionnalités de communication multicanaux , car les intranets modernes ont évolué au-delà des sites web de destination et des besoins d'expérience des employés travaillant à un bureau.
- Identifier et prioriser le potentiel d'innovation de l'intranet, en mettant l'accent sur l'exploitation des tendances émergentes des assistants et agents IA pour faire progresser la gestion du travail et les capacités de recherche.
- Comparez les capacités techniques d'IPS avec celles d'autres applications de travail numérique — telles que l'orchestration et le libre-service des employés — afin d'éviter les redondances d'investissement, de réduire la complexité et d'améliorer l'adoption par les employés.

Ce que vous devez savoir

L'intranet représente l'un des investissements technologiques les plus anciens et les plus durables des entreprises. Le terme est bien connu , ce qui peut engendrer des difficultés de compréhension lorsque les organisations décident de moderniser leur infrastructure intranet. Bien que d'autres appellations aient émergé pour désigner un intranet, telles que plateforme d'expérience employé ou portail employé, le terme « intranet » demeure le plus répandu.

Les intranets modernes créent des expériences multicanaux ; ils intègrent un ensemble de technologies pour gérer les tâches quotidiennes et mieux accompagner les utilisateurs, notamment les employés de première ligne. Les solutions intranet intégrées figurent parmi les moyens les plus innovants pour les entreprises d'améliorer l'expérience numérique de leurs employés sur une plateforme unique. Un investissement dans une solution intranet intégrée peut devenir la pierre angulaire des initiatives de transformation numérique de l'environnement de travail. Selon l' étude Gartner Digital Worker Survey 2024¹, les principaux cas d'usage des outils et applications d'« IA au quotidien » incluent de nombreuses expériences intranet attendues , telles que :

- Trouver les informations ou les données dont les employés ont besoin pour faire leur travail

- Générer du contenu, y compris du contenu visuel
- Automatisation des flux de travail pour la productivité personnelle
- Résumer du contenu ou des données et fournir des informations pertinentes

De nombreux fournisseurs de solutions intranet inclus dans cette étude ont déjà déployé, ou sont en train de déployer, ces services d'IA . Gartner utilise l'expression « IA au quotidien » pour décrire la large disponibilité de l'IA permettant d'améliorer la productivité générale. Dans l'enquête Gartner Digital Worker Survey 2024, 49 % des travailleurs indiquent que « trouver des informations ou des données pour effectuer leur travail » est leur principal usage des applications ou outils d'IA au ^{quotidien.}¹

Cette étude sur les capacités critiques complète notre **Magic Quadrant pour les solutions intranet packagées** . Elle s'en distingue par une approche moins axée sur le positionnement global des fournisseurs sur le marché des solutions intranet packagées et davantage sur l'adéquation de chaque produit aux cas d'usage les plus courants, tels que représentés par les capacités critiques décrites dans ce document. Nous vous recommandons d'utiliser la version interactive de cette étude afin d'ajuster les capacités et leur pondération selon vos besoins spécifiques. Notre analyse synthétise les informations produit fournies par les fournisseurs ainsi que les fonctionnalités largement disponibles et démontrables au 28 avril 2025 .

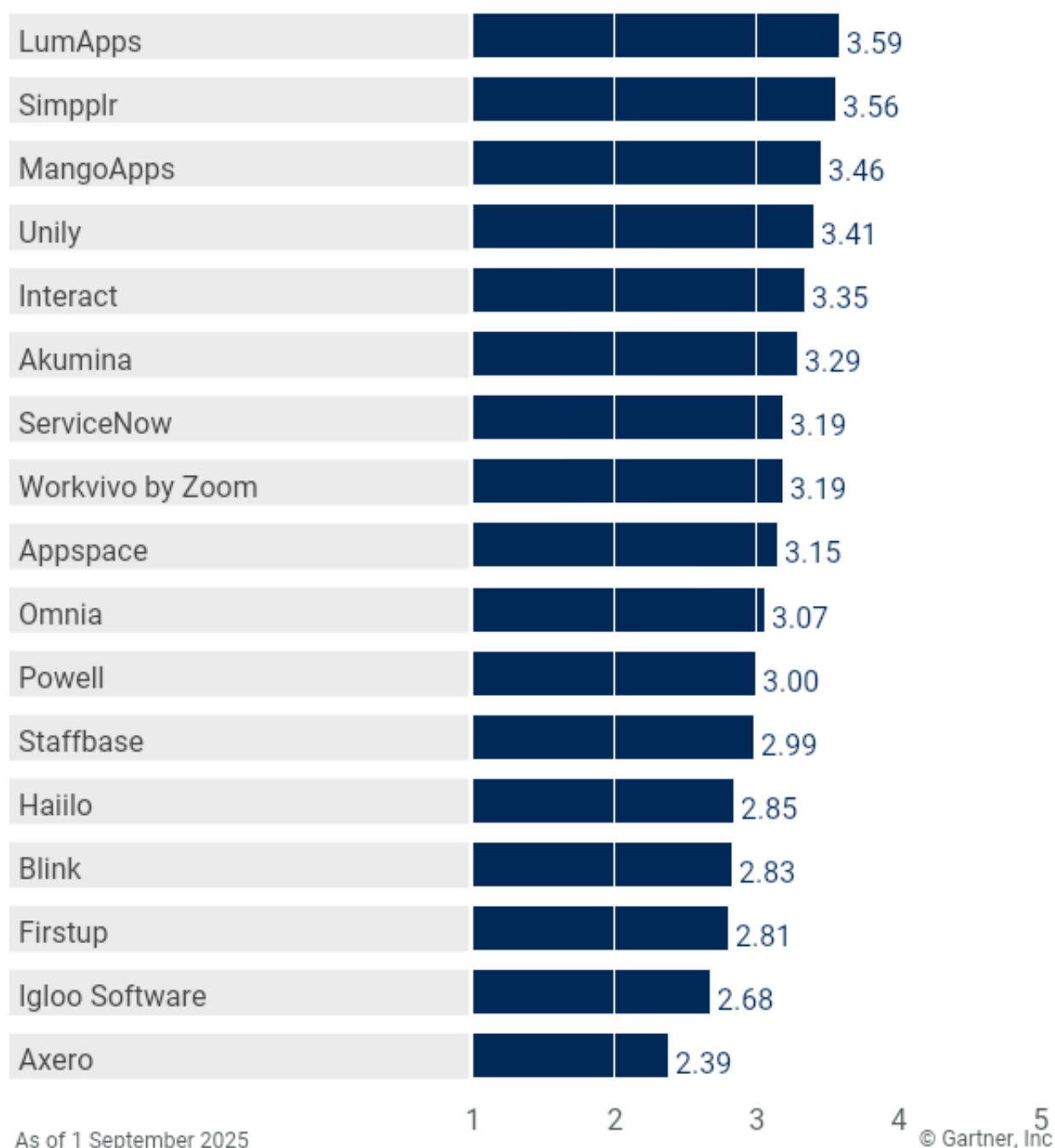
Analyse

Graphiques de cas d'utilisation des capacités critiques

Évaluation des produits des fournisseurs pour le cas d'utilisation de l'engagement des employés



Product or Service Scores for Employee Engagement

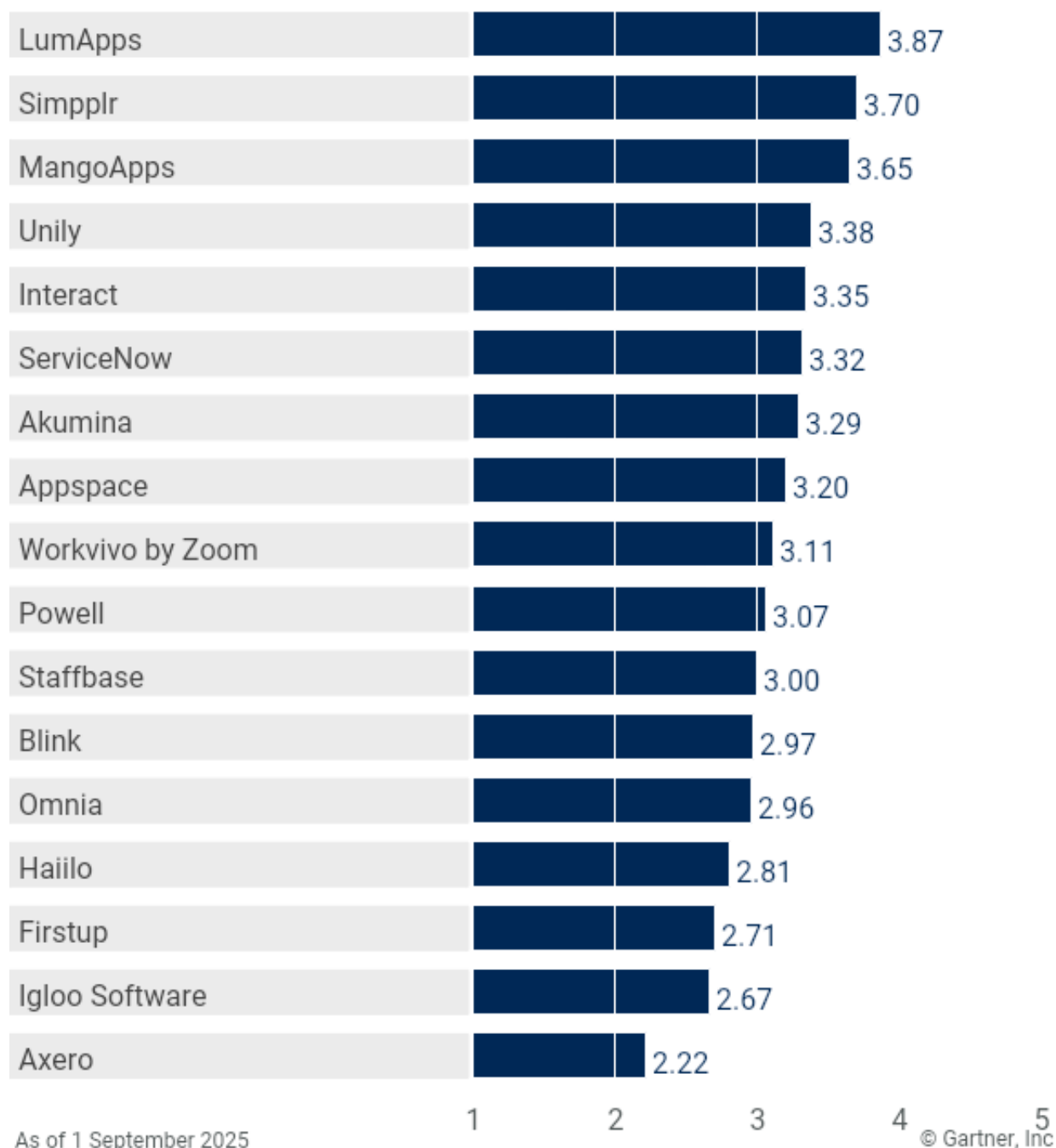


Gartner

Évaluation des produits des fournisseurs pour le cas d'utilisation des services aux employés et au lieu de travail



Product or Service Scores for Employee and Workplace Services

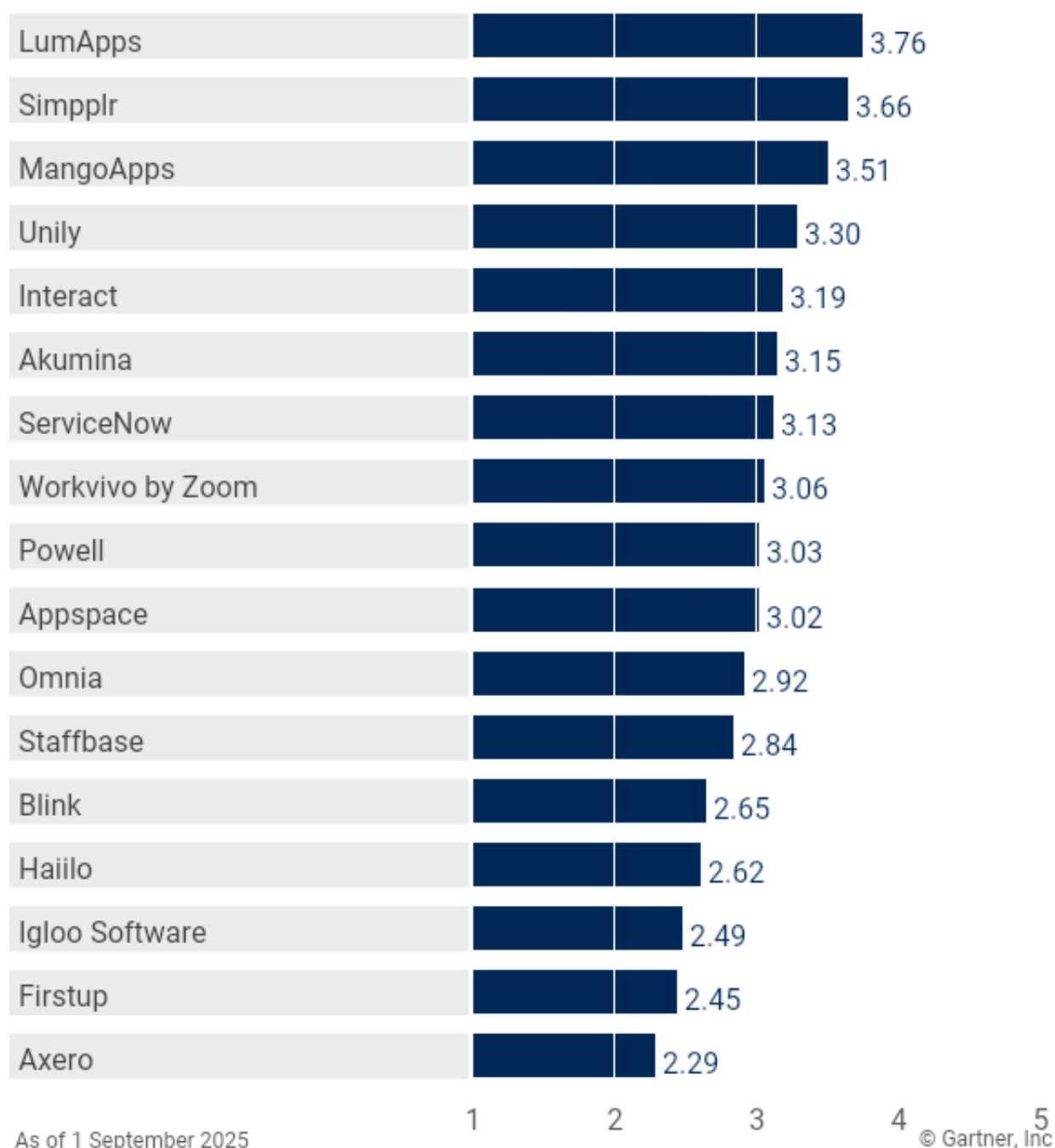


Gartner

Évaluation des produits des fournisseurs pour le cas d'utilisation des services de connaissances



Product or Service Scores for Knowledge Services

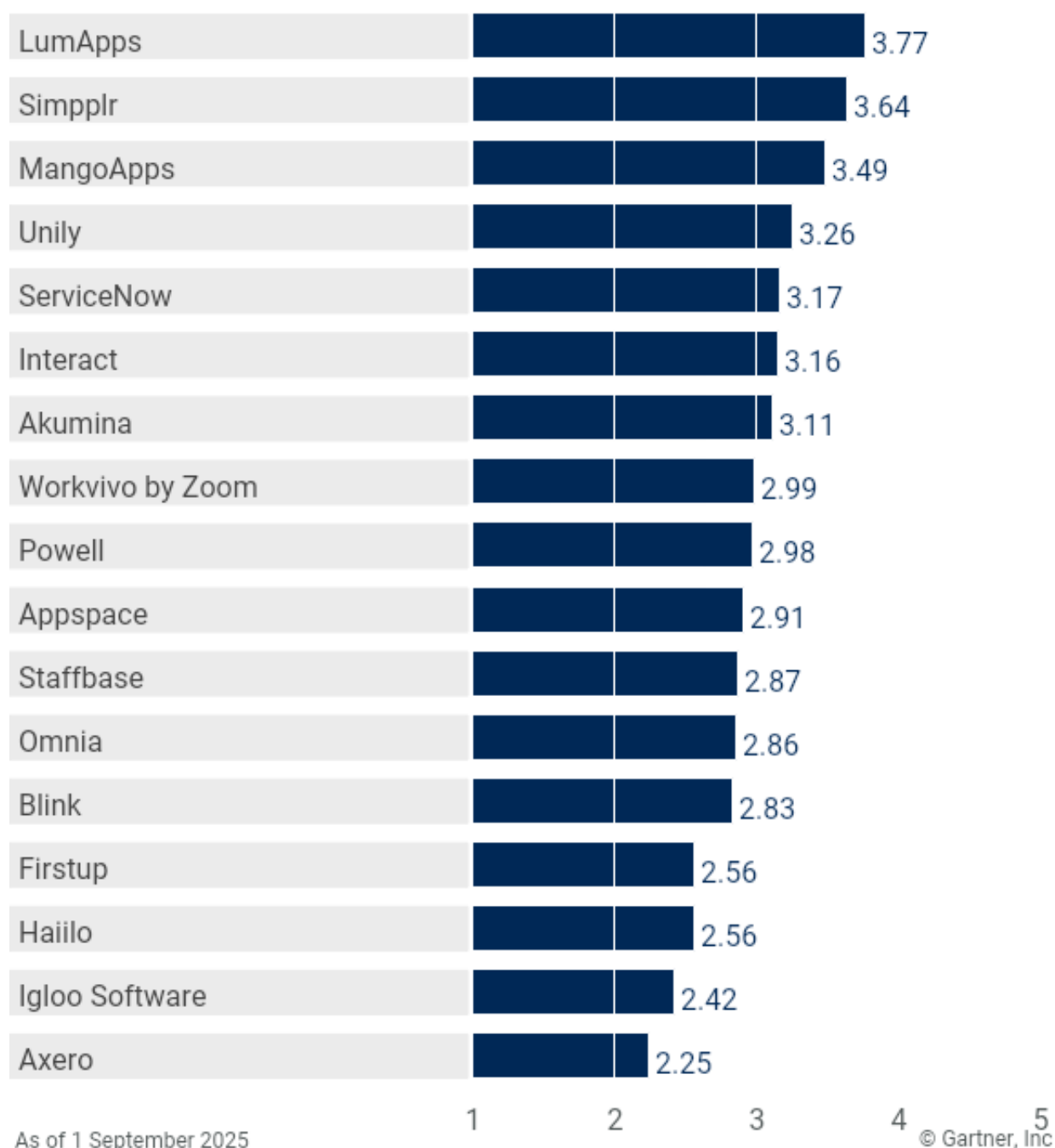


Gartner

Évaluation des produits des fournisseurs pour le cas d'utilisation de la gestion du travail



Product or Service Scores for Work Management

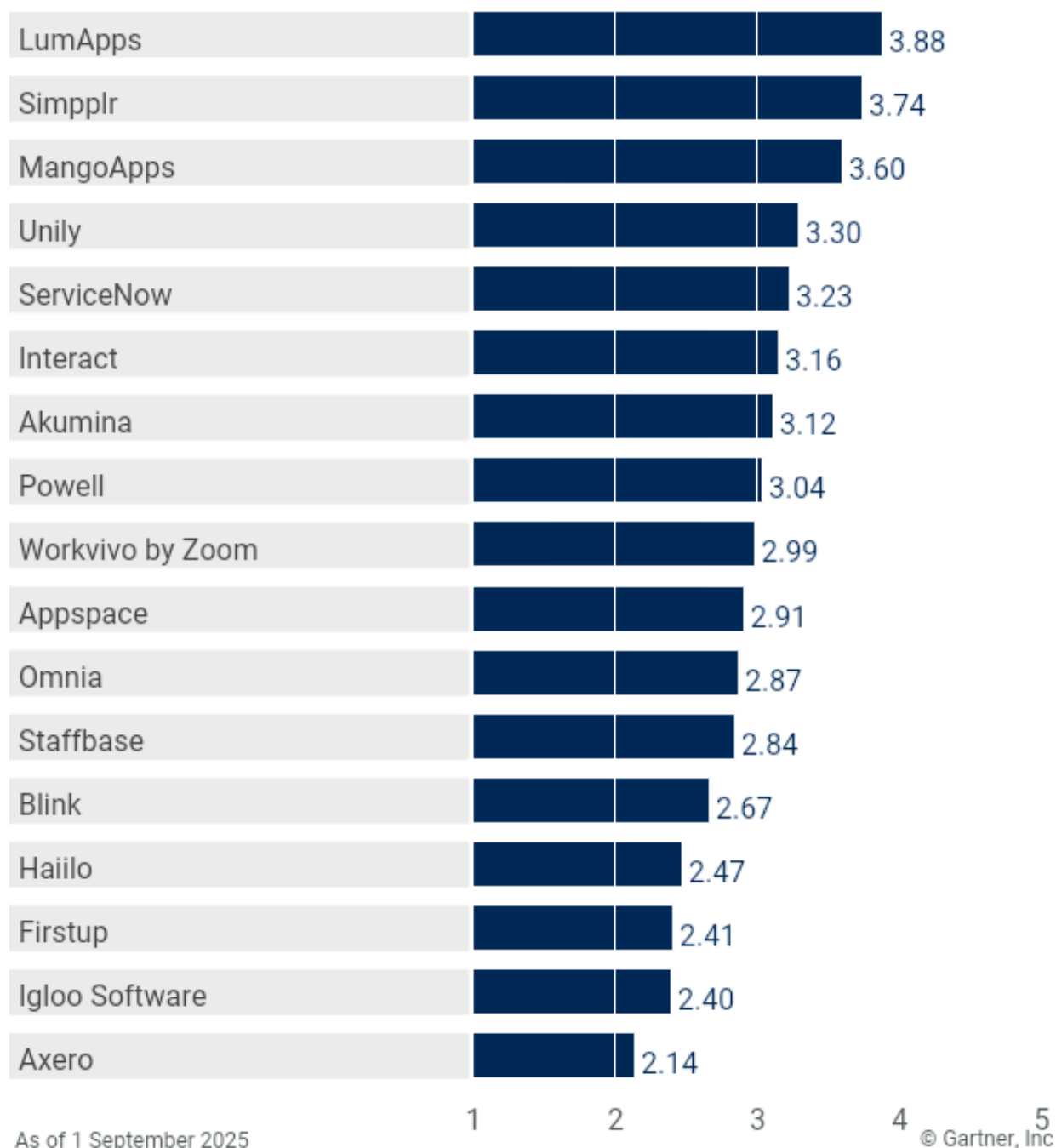


Gartner

Évaluation des produits des fournisseurs pour le cas d'utilisation de l'assistance intelligente



Product or Service Scores for Intelligent Assistance

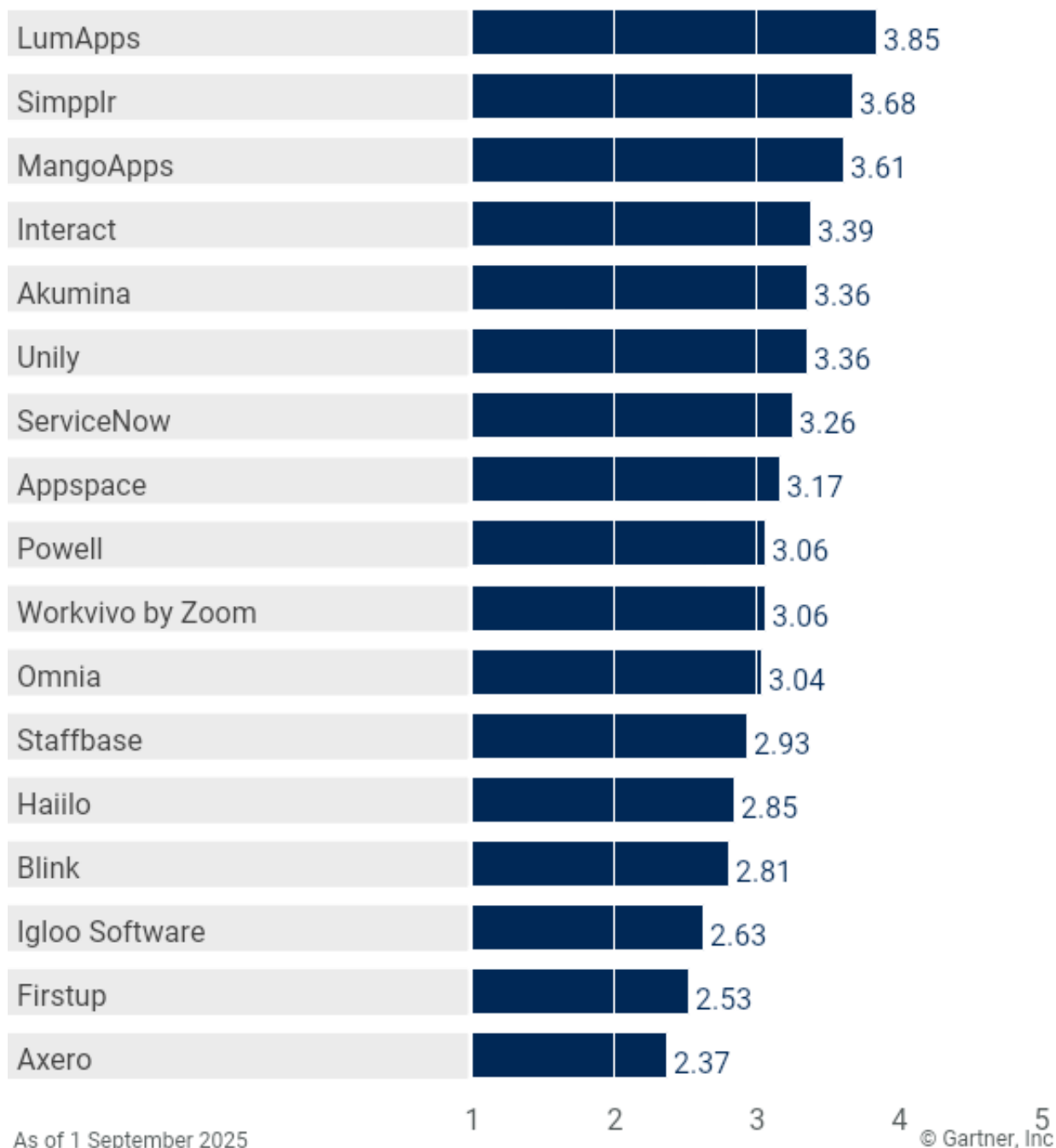


Gartner

Évaluation des produits des fournisseurs pour le cas d'utilisation du portail de ressources



Product or Service Scores for Resource Portal



Gartner

Fournisseurs

Akumina

Akumina se distingue par sa plateforme (architecture, déploiement et extensibilité) et ses services de gestion de contenu, offrant une solution IPS aux organisations plus enclines à personnaliser et à développer leurs propres expériences hautement personnalisées .

Les atouts supplémentaires d'Akumina incluent la personnalisation, la communauté, la recherche, la navigation et les fonctionnalités d'analyse, faisant de son IPS une solution

performante pour l'engagement quotidien des employés. La gestion de contenu d'Akumina est assurée par un CMS headless basé sur le framework .NET et déployé sur Microsoft Azure, offrant ainsi une base solide pour une personnalisation et une extensibilité poussées. Des modèles intégrés au CMS, dont un site de démarrage facilement personnalisable appelé « The Hive », permettent aux clients de déployer rapidement leurs sites. Une bibliothèque de widgets complète et la possibilité de créer des widgets personnalisés offrent des modèles de création de sites et de pages flexibles. Le CMS intègre des fonctionnalités d'IA pour la génération de contenu et l'ajout d'invites directement dans les pages. L'application Persona Builder d'Akumina et la possibilité de définir des expériences basées sur le parcours employé renforcent la flexibilité et la puissance de ses capacités de personnalisation.

Akumina est moins performant pour répondre aux besoins des employés et des services liés à l'environnement de travail et présente des lacunes en matière d'engagement des employés, notamment en ce qui concerne la collaboration et la messagerie, comparativement aux autres fournisseurs évalués. De plus, Akumina s'appuie sur l'intégration avec d'autres outils de collaboration plutôt que sur une fonctionnalité native performante. Bien que l'intégration avec des outils populaires tels que Microsoft Teams, Salesforce, Slack et Zoom (pour la planification des réunions et les notifications) soit possible, certains clients pourraient privilégier une solution IPS native, ce qui les inciterait à se tourner vers d'autres offres. Les capacités de communication multicanal et de support de première ligne d'Akumina sont moins abouties, comme en témoignent ses performances relativement faibles dans ces domaines.

Espace App

Appspace intègre sa plateforme IPS multicanal à son application dédiée à l'expérience au travail, prenant en charge l'affichage dynamique et la réservation d'espaces/salles pour les environnements de travail hybrides. La stratégie commerciale d'Appspace repose sur l'intégration des expériences physiques et numériques.

Les atouts d'Appspace résident dans sa prise en charge des communications multicanales pour les employés de bureau et de terrain, avec une intégration native de l'affichage dynamique. Ses excellentes performances en matière de gestion éditoriale et de contenu témoignent de sa capacité à fournir une plateforme robuste aux équipes de communication interne ayant besoin de fonctionnalités de gouvernance de l'information, de flux de publication et de gestion des médias. Appspace a été mieux noté que les autres solutions IPS pour son extensibilité, grâce à des connecteurs et des API préconfigurés permettant

l'intégration avec les applications métier et les systèmes de l'environnement de travail. Ces atouts rendent Appspace particulièrement adapté aux organisations privilégiant un portail de ressources unifié regroupant les services destinés aux employés et à l'environnement de travail, ainsi qu'à celles qui misent sur une communication à grande échelle pour stimuler l'engagement.

Appspace se distingue moins dans des domaines tels que la connaissance des employés, le support de première ligne, la collaboration, la messagerie et la personnalisation. Ses services de connaissances, sa gestion du travail et ses fonctionnalités d'assistance intelligente sont moins avancés que ceux de ses principaux concurrents. Les organisations recherchant des analyses approfondies, une personnalisation avancée ou des expériences collaboratives riches pourraient trouver l'offre d'Appspace moins complète. De plus, celles qui emploient un nombre important de personnes en contact direct avec la clientèle ou travaillant sans bureau fixe, ou celles qui privilégient l'assistance basée sur l'IA et la recherche de connaissances, pourraient avoir besoin de compléter Appspace par d'autres solutions.

Axero

Axero se distingue par l'intégration harmonieuse des fonctionnalités intranet et d'espace de travail collaboratif, témoignant de son expertise technique. Son approche axée sur la sécurité des contenus, la prise en charge multilingue et une gestion éditoriale performante renforce son attrait en tant que solution intranet et espace de travail tout-en-un.

L'intégration d'espaces de travail collaboratifs au sein de la plateforme IPS d'Axero met en évidence sa capacité à prendre en charge une combinaison de scénarios intranet et de productivité d'équipe. Axero offre des fonctionnalités complètes de gestion de contenu et d'édition, ainsi que des connecteurs préconfigurés et des options d'extensibilité, pour séduire les acheteurs techniques qui apprécient son expertise en ingénierie. Son expérience « espaces » présente un double avantage, car elle peut être utilisée à la fois pour la collaboration et les activités communautaires. Axero harmonise les fonctionnalités de recherche et de contenu pour inclure les fichiers et autres contenus qui ne sont pas toujours associés à un intranet, mais qui sont essentiels à des espaces de travail performants. Sa plateforme IPS permet la délégation de rôles aux utilisateurs finaux pour une meilleure gouvernance de l'information.

Cependant, la technologie d'Axero et certaines de ses autres fonctionnalités sont en deçà de celles de ses concurrents. Axero a obtenu des scores plus faibles dans des domaines

émergents comme l'IA . Bien qu'Axero propose des fonctionnalités d'IA avancées dans certains domaines (tels que la gestion éditoriale et la synthèse de contenu), la prise en charge globale de sa plateforme est encore en développement. Les organisations recherchant une différenciation plus poussée en matière d'IA trouveront des alternatives plus performantes. De plus, avec des capacités multicanales moins développées, l'étendue des analyses multicanales et intercanales proposées par Axero peut limiter la richesse des informations sur les employés, ce qui, par conséquent, affecte la personnalisation de l'expérience employé. Enfin, Axero ne s'est pas autant investi dans les super-applications et les scénarios de première ligne que la plupart des acteurs du marché.

Clignoter

Blink est un nouvel acteur sur le marché des IPS, venant du marché connexe des applications de communication interne, traditionnellement déployées pour les communications de première ligne. En tant qu'IPS couvrant l'ensemble du personnel, Blink se concentre davantage sur l'accès aux services intranet classiques pour les employés. Il est reconnu pour ses capacités de communication multicanal et sa navigation intuitive permettant d'accéder à toutes les applications nécessaires aux employés dans le cadre de leurs fonctions.

Grâce à son expérience de terrain, Blink excelle en communication multicanale, orchestration et automatisation, extensibilité de sa plateforme et support client, avec une approche mobile qui optimise le parcours des employés, les contenus multilingues et les intégrations tierces. À mesure que Blink développe sa prise en charge des services intranet attendus par les employés de bureau, la plateforme propose une navigation intuitive qui leur permet d'accéder facilement aux ressources dont ils ont besoin. Aujourd'hui, Blink répond parfaitement aux besoins des organisations dont la majorité des effectifs occupe des postes en contact direct avec la clientèle, mais qui recherchent une expérience utilisateur homogène pour l'ensemble de leurs collaborateurs.

Pour les organisations dont le personnel est majoritairement composé d'employés de bureau , Blink risque d'être surpassé par d'autres solutions. Blink est moins abouti en matière d'agrégation de sites web, de recherche, de publication et de fonctionnalités d'IA , domaines dans lesquels d'autres fournisseurs de solutions IPS sont plus compétents. Blink ne prend pas suffisamment en charge les cas d'usage liés à l'engagement des employés, aux services de connaissances, aux portails de ressources et à l'assistance intelligente, contrairement à d'autres fournisseurs évalués. La personnalisation, la recherche, la collaboration et les

communautés d'employés sont des domaines techniques spécifiques où d'autres solutions IPS se sont avérées plus performantes. Blink ne propose pas d'assistants et d'agents numériques basés sur l'IA aussi performants que ceux de ses concurrents spécialisés dans les entreprises à forte population d'employés de bureau. Par exemple, le studio de contenu natif de Blink ne prend pas pleinement en charge la création de contenu d'e-mails complet, une fonctionnalité pourtant essentielle pour le personnel de bureau.

Tout d'abord

Firstup est un fournisseur de solutions de communication multicanal performant qui s'est également développé dans le domaine des systèmes de prévention des intrusions (IPS). Ses fonctionnalités de gestion de campagnes, ses tableaux de bord, ses analyses approfondies et son intégration avec Microsoft sont autant d'atouts qui incitent les entreprises à choisir Firstup pour leurs solutions IPS.

Les analyses robustes de Firstup enrichissent sa connaissance des employés, permettant ainsi des communications internes plus personnalisées et précises. Son intégration poussée avec Microsoft permet aux organisations d'exploiter des outils courants tels que Microsoft Outlook, Teams, SharePoint et Viva Engage. Firstup utilise l'IA générique (notamment ContentAI et EngageAI) pour la création et la diffusion de contenu. L'IA est mise à profit pour faciliter l'analyse des données relatives aux effectifs et simplifier l'utilisation des tableaux de bord. Un assistant IA aide les employés à naviguer dans l'information et à trouver des réponses à leurs questions.

Firstup s'avère particulièrement pertinent lorsque la communication multicanale et la gestion de campagnes constituent le principal moteur de l'engagement des employés grâce à une stratégie de communication intégrée (SCI). Cette solution répond adéquatement aux besoins en matière de personnalisation, de recherche et de libre-service liés à la SCI.

Cependant, Firstup accuse un certain retard sur le marché dans d'autres domaines. Ses services d'IA en back-end se concentrent sur les communications internes et sont moins performants que les solutions concurrentes si les clients ont besoin de services de gestion des connaissances, de gestion de contenu ou de gestion du travail basés sur l'IA. Outre ses compétences clés en gestion éditoriale, communications multicanales et analyse des données employés, Firstup offre une gamme relativement étendue de services en matière d'extensibilité de la plateforme, de personnalisation et de support de première ligne, mais une architecture et une assurance de la plateforme moins approfondies que ses concurrents traditionnels plus performants. Si les initiatives de Firstup en matière d'IA ont initialement

été perçues comme novatrices, de nombreux fournisseurs de solutions IPS proposent désormais les mêmes fonctionnalités standard.

Haiilo

Haiilo se distingue par son expertise multicanal éprouvée et la profondeur de ses services de gestion de contenu, ainsi que par la maturité de l'architecture, du déploiement et de l'extensibilité de sa plateforme. Ses nombreuses options d'intégration avec Microsoft et Google pour les services de contenu sont particulièrement remarquables.

Les avancées de la plateforme Haiilo, notamment en matière de gestion de contenu, lui confèrent une base solide pour les entreprises ayant des besoins modérés en communication multicanal, extensibilité, collaboration et messagerie. Son intégration de l'IA à la collaboration et à la messagerie apporte une valeur ajoutée particulière grâce au récapitulatif des messages et publications non lus. L'accent mis sur le chat pour les employés de première ligne, avec des innovations telles que les notes vocales, séduit les entreprises disposant d'un personnel nombreux sur le terrain. L'intégration réussie avec Microsoft constitue un autre atout majeur. Des fonctionnalités suffisantes pour la personnalisation et le support aux équipes de première ligne permettent aux entreprises de répondre concrètement aux besoins fondamentaux des plateformes de communication intégrée (IPS) pour l'engagement des employés et les portails de ressources.

Cependant, Haiilo accusait un retard par rapport aux autres solutions IPS du marché en matière de gestion éditoriale et de campagnes multicanales, de support étendu aux équipes de première ligne (notamment via les super-applications) et d'orchestration pour l'automatisation des activités. Malgré son arrivée précoce sur le marché avec un assistant numérique et des agents IA, Haiilo a pris du retard face aux efforts soutenus déployés par d'autres fournisseurs IPS. Ce manque d'exhaustivité en matière d'orchestration limite la capacité de Haiilo à répondre pleinement aux besoins des employés de première ligne, ainsi que son efficacité dans des cas d'usage tels que la gestion du travail et les services aux employés – deux domaines où les besoins d'automatisation sont croissants.

Logiciel Igloo

Igloo Software a été rachetée par Appspace en septembre 2025. La technologie IPS d'Igloo est reconnue pour ses synergies entre la recherche et le partage des connaissances, renforcées par une expérience utilisateur axée sur la communauté. Sa gestion de contenu est davantage adaptée aux besoins quotidiens des intranets d'entreprise qu'à des scénarios

plus complexes tels que les portails de ressources . Bien qu'Igloo ait été retirée du Magic Quadrant, ses fonctionnalités IPS sont conservées grâce à l'acquisition de cette technologie par Appspace.

Igloo a excellé dans la recherche et les communications multicanales . Il exploite un référentiel de gestion de contenu natif, indépendant de tout autre produit. Des connecteurs de contenu vers d'autres référentiels sont toutefois disponibles pour répondre aux besoins des clients. La principale force d'Igloo, comparée à ses concurrents, réside dans sa capacité à intégrer les données d'IA à l'expérience de recherche pour synthétiser les résultats. Un modèle unifié de contenu et de collaboration fusionne les expériences pour améliorer l'ergonomie et l'engagement. La traduction automatique basée sur l'IA se concentre également sur les besoins des employés, enrichissant ainsi les fonctionnalités de personnalisation d'Igloo. Un moteur d'engagement sous-jacent guide les rédacteurs de contenu pour offrir des expériences plus percutantes.

Bien qu'Igloo séduise les acheteurs disposant de fonctionnalités de base, il ne propose pas la même profondeur que d'autres solutions IPS du marché pour les besoins plus avancés . Sa feuille de route technologique en IA est encore émergente, avec des services back-end d'IA incomplets, des assistants numériques et des agents IA opérant en dehors des domaines spécifiques à la recherche et au contenu, ce qui représente un défi pour les acheteurs souhaitant utiliser l'IA pour des scénarios d'automatisation et de traitement des tâches plus complexes . Les performances analytiques d'Igloo sont limitées. D'autres solutions IPS offrent une analyse plus approfondie des employés, améliorant ainsi la communication multicanale et la personnalisation. Le niveau de complétude moindre d'Igloo en matière de gestion éditoriale peut également poser problème aux acheteurs recherchant un meilleur contrôle et une délégation plus efficace des accès au travail pour leurs équipes de communication et de publication.

Interagir

Interact offre des fonctionnalités performantes de gestion de contenu et d'analyse des données employés grâce à des options de personnalisation flexibles et un support client de proximité. La combinaison de ses atouts en matière d'architecture de plateforme, d'extensibilité, de recherche et d'intégration en fait une solution idéale pour les portails de ressources.

Les fonctionnalités de gestion de contenu d'Interact offrent une base flexible pour la création de sites web variés et de pages à partir de modèles et de blocs de mise en page,

pouvant être ciblés sur des audiences spécifiques. La plateforme propose de nombreuses options pour cibler du contenu spécifique sur différents canaux grâce aux données des employés, aux fonctionnalités personnalisées basées sur les profils utilisateurs, aux abonnements de contenu, à un système de suivi des utilisateurs et à la géolocalisation. Les fonctionnalités de gestion éditoriale, organisées autour d'un calendrier des campagnes, des types de contenu et des canaux, et incluant des applications mobiles personnalisées et l'affichage dynamique, renforcent l'engagement des employés .

Cependant, Interact a obtenu des résultats inférieurs en matière d'IA, notamment concernant les services back-end. Bien que ses fonctionnalités d'IA soient fournies via une approche flexible de type « apportez votre propre modèle », leur mise en œuvre manque de maturité quant à leur déploiement sur la plateforme. L'intégration poussée d'Interact avec Microsoft Copilot pour RAG constitue une exception. Interact offre des fonctionnalités moyennes pour les assistants et agents IA numériques, mais accuse un retard en matière de services back-end d'IA à l'échelle de la plateforme. Il lui manque également certaines fonctionnalités essentielles pour les alertes, notifications, rappels et tableaux de bord. La profondeur des fonctionnalités d'orchestration d'Interact présente certaines lacunes. Si une fonctionnalité d'orchestration de base existe, pour des scénarios tels que les processus et les opérations, les organisations peuvent trouver des solutions alternatives plus abouties .

LumApps

LumApps se distingue par ses solides capacités d'IA, tant au niveau des services back-end de sa plateforme que des assistants et agents numériques destinés aux employés . De nombreux fournisseurs de solutions intranet, dont LumApps, prennent en charge le cloud Microsoft 365. LumApps est également l'un des rares fournisseurs de solutions intranet à bénéficier d'un partenariat certifié Google Cloud.

LumApps propose des assistants numériques avancés et des agents IA qui fournissent un soutien et des conseils contextuels aux employés. Les services d'IA intégrés à la plateforme optimisent la recherche, la navigation et l'analyse des données, permettant aux utilisateurs de trouver efficacement les informations et les ressources nécessaires. Les capacités d'orchestration et d'automatisation de LumApps permettent aux organisations de créer et de déployer des flux de travail et des mini-applications personnalisés, prenant en charge un large éventail de processus métier. L'extensibilité de la plateforme, grâce à ses API et connecteurs, permet une intégration fluide avec les applications tierces et les systèmes d'entreprise. Ces atouts, associés à d' excellents résultats dans tous les principaux cas

d'usage intranet, notamment l'engagement des employés, les portails de ressources, les services aux employés, les services de connaissances et la gestion du travail, positionnent LumApps comme une solution IPS flexible et évolutive.

Cependant, LumApps se distingue moins par ses fonctionnalités de gestion éditoriale, de gestion de contenu et de personnalisation. Les organisations aux processus de publication complexes ou aux besoins avancés en matière de gouvernance de contenu pourraient trouver ses fonctionnalités de gestion éditoriale et de contenu moins performantes que celles de certains concurrents. De plus, bien que la plateforme offre des capacités de personnalisation de base, les organisations recherchant des expériences dynamiques et hautement personnalisées pourraient avoir besoin de solutions complémentaires ou de développements sur mesure.

MangoApps

MangoApps est reconnu pour son orchestration et son extensibilité , ce qui en fait une option pertinente pour les intranets dédiés à la gestion du travail. De plus, ce fournisseur est l'un des rares à avoir obtenu les certifications FedRAMP et HITRUST CSF.

MangoApps se distingue par sa plateforme extensible, permettant aux organisations d'accélérer le développement de leurs applications grâce à des modèles prédéfinis et des API robustes. Ses capacités d'orchestration et d'automatisation simplifient la création et la gestion des flux de travail, tandis que ses services d'IA et ses assistants numériques facilitent les tâches administratives telles que l'intégration des nouveaux employés, les demandes de congés et autres fonctions RH ou informatiques. Ses outils performants de gestion éditoriale optimisent la création et la gouvernance des contenus, faisant de MangoApps une solution polyvalente adaptée à tous les principaux cas d'usage des systèmes d'information, notamment l'engagement des employés, les portails de ressources, les services aux employés, les services de gestion des connaissances et la gestion du travail.

Cependant, MangoApps se distingue moins par ses analyses approfondies des employés, ainsi que par ses fonctionnalités communautaires et sociales. De plus, sa tarification identique pour les employés de terrain et les employés de bureau peut en limiter la pertinence, car d'autres fournisseurs spécialisés dans les besoins des employés de terrain pratiquent des prix différents de ceux qui ciblent les employés de bureau. Les organisations comptant un nombre important d'employés travaillant hors site ou celles recherchant des analyses poussées et des fonctionnalités avancées d'engagement communautaire

pourraient trouver MangoApps moins complet dans ces domaines et devoir compléter la plateforme par des solutions additionnelles pour répondre à leurs besoins.

Omnia

Omnia propose une conception axée sur un objectif précis pour compléter les services Microsoft 365 grâce à une recherche efficace, ainsi qu'à des informations sur les employés pour stimuler leur engagement, et des fonctionnalités qui répondent aux besoins des portails intranet de connaissances ou de ressources.

Les atouts d'Omnia résident dans ses puissantes fonctionnalités de recherche, de navigation et d'analyse, grâce à l'utilisation conjointe de Microsoft Search et de la solution open source MeiliSearch pour fournir un index plein texte et une recherche sémantique vectorielle. La plateforme propose également des taxonomies de métadonnées et des fonctionnalités originales telles qu'un glossaire d'entreprise. Ces fonctionnalités s'intègrent parfaitement à un modèle de publication mutualisé permettant de connecter les environnements Omnia sur site et dans le cloud. Des profils utilisateurs riches et extensibles favorisent la personnalisation, qui s'intègre à ses communautés, à ses outils de collaboration sociale et à ses fonctionnalités de gestion de contenu. De puissantes capacités d'analyse fournissent des informations précieuses sur les employés. L'analyse est également essentielle pour les communications multicanaux et la personnalisation, deux domaines dans lesquels Omnia continue de se développer.

Omnia est moins performant pour la mise en œuvre de services destinés aux employés et aux espaces de travail, ainsi que pour la gestion du travail. Ses capacités natives d'orchestration et d'automatisation présentent des lacunes qui nécessitent l'ajout d'outils tiers . Omnia exploite les tâches SharePoint et s'appuie sur l'intégration avec Microsoft Planner pour des fonctionnalités plus avancées, et sur Power Automate pour les flux de travail. Bien que ses services d'IA en arrière-plan proposent une approche « apportez votre propre modèle » avec un contrôle administratif centralisé, le domaine des assistants numériques et des agents d'IA constitue un point faible. Omnia précise que les fonctionnalités actuellement offertes ne constituent pas un assistant et qu'un plan complet d'IA figure dans sa feuille de route produit.

Powell

Powell collabore depuis longtemps avec Microsoft 365 et propose un large éventail de fonctionnalités intranet qui vont bien au-delà de celles d'une solution SharePoint standard.

Bien que Powell dépende de Microsoft 365 dans certains domaines, il apporte également des fonctionnalités spécifiques à son système de prévention des intrusions (IPS).

Les premiers efforts de Powell pour proposer un assistant et un agent IA ont stimulé l'innovation et permis de recueillir des retours clients sur son potentiel, lui permettant ainsi d'acquérir une expertise de marché relativement précoce. Powell a obtenu des résultats satisfaisants en matière de services back-end d'IA et d'excellents résultats pour les assistants numériques et les agents IA, éléments essentiels pour apporter de la valeur ajoutée aux clients et prospects. Le cadre de gouvernance de l'IA en développement chez Powell sera un atout, car le fournisseur favorise une plus grande extensibilité grâce à l'IA, en ajoutant des modèles, des notifications, des fonctionnalités de gamification et de reconnaissance à Microsoft 365. Powell offre également des options de personnalisation plus poussées que celles disponibles dans Microsoft SharePoint. En définitive, les acheteurs peuvent constater une valeur ajoutée différenciée dans certains domaines où Powell intervient, malgré sa dépendance à Microsoft 365.

Cependant, Powell présente des lacunes. À quelques exceptions près (comme la gestion éditoriale), ses services de gestion de contenu reposent sur Microsoft SharePoint, alors que d'autres concurrents proposent des systèmes de gestion de contenu (SGC) diversifiés et flexibles. Powell offre des fonctionnalités natives de collaboration et de gestion de communauté, ainsi qu'une intégration poussée avec Microsoft Teams et Viva Engage. Toutefois, cette double approche peut prêter à confusion. Sa gestion éditoriale ne comprend pas de fonctionnalités avancées de gestion de campagnes, contrairement à d'autres fournisseurs davantage axés sur le multicanal. Avec sa stratégie d'intégration poussée à Microsoft 365, Powell s'appuie sur Microsoft Power Automate pour l'orchestration et l'automatisation, notamment les flux de travail, alors que d'autres fournisseurs offrent des services plus natifs. Cette dépendance globale de Powell à Microsoft, bien qu'utile par moments, pourrait ne pas être perçue comme un atout par les acheteurs recherchant des fonctionnalités IPS natives.

ServiceNow

ServiceNow est une plateforme reconnue de gestion et d'automatisation du travail en entreprise, répondant aux besoins des dirigeants d'entreprises et des responsables informatiques. Plus récemment intégré à IPS, Employee Center Pro (ECP) offre une expérience intranet tirant parti des fonctionnalités de gestion du travail de ServiceNow.

Les atouts de ServiceNow résident dans l'architecture de sa plateforme et le positionnement stratégique d'ECP comme portail centralisant les expériences numériques des employés, et intégrant d'autres produits ServiceNow . ECP est une plateforme d'engagement et de travail connectée à son infrastructure d'IA et à ses services d'orchestration. Son architecture permet aux clients de consolider leurs efforts en matière de systèmes intégrés de gestion des incidents (IPS) tout en tirant parti de la plateforme ServiceNow , ce qui est particulièrement précieux pour les employés de première ligne qui pourraient bénéficier de la version « borne interactive » de ses IPS . Les capacités d'IA de ses IPS, dédiées aux assistants et agents numériques, bénéficient des investissements plus larges de ServiceNow dans l' IA générique et l'IA agentielle.

Cependant, la solution IPS de ServiceNow présente également des lacunes. Contrairement à d'autres solutions IPS qui intègrent des fonctionnalités de collaboration ad hoc natives , ServiceNow s'appuie sur Microsoft Teams . Bien que pratique dans certains cas, l'absence de prise en charge native peut inquiéter certains acheteurs . De même, elle ne propose pas de fonctionnalités natives de gestion des communautés d'employés. La gestion de contenu n'est pas non plus un point fort de ServiceNow dans les scénarios exigeant une gestion documentaire plus performante et une gouvernance du contenu web plus adaptative. ServiceNow a également affiché des performances relativement faibles en matière de recherche, de navigation et d'analyse, ainsi que dans les communications multicanaux. Les acheteurs qui privilégient ces aspects de l'expérience intranet au quotidien devraient envisager les solutions proposées par un acteur plus traditionnel du marché.

Simpler

La solution IPS de Simplr offre une infrastructure multicanal robuste et un soutien aux employés chargés de proposer une expérience numérique optimale. La cohérence de cette solution, quel que soit le domaine technologique ou les cas d'usage, témoigne de son attrait pour l'expérience client.

Simplr a obtenu d'excellents résultats sur les éléments fondamentaux attendus d'un système intranet, notamment la recherche, la navigation et l'analyse des données. Ses points forts analytiques incluent l'analyse du contenu, des communications et du ressenti des employés, aidant ainsi les organisations à créer et à maintenir l'engagement de leurs collaborateurs et de leur communauté. Des innovations telles que sa fonctionnalité de mini - applications , associées à une orchestration performante, permettent aux organisations d'exploiter pleinement leur intranet, un atout particulièrement pertinent pour le support de

première ligne. Les agents IA de la plateforme simplifient les demandes de service et l'exécution des tâches, tandis que les capacités d'orchestration et d'automatisation permettent la création de mini-applications s'intégrant aux systèmes tiers. Ces atouts font de Simmplr un système intranet polyvalent, adapté à une grande variété de cas d'utilisation, notamment l'engagement des employés, les portails de ressources, les services aux employés, les services de partage des connaissances et la gestion du travail.

Cependant, Simmplr se distingue moins par sa gestion de contenu, ses communications multicanales et sa personnalisation. Les organisations aux besoins complexes en matière de gouvernance de contenu, notamment pour des analyses plus poussées, pourraient trouver des alternatives plus performantes sur le marché. De même, celles qui recherchent une large diffusion multicanale coordonnée, associée à des fonctionnalités éditoriales avancées (dont des tableaux de bord multicanaux), pourraient trouver d'autres solutions. Enfin, les organisations souhaitant proposer des expériences hautement personnalisées au sein de structures vastes ou complexes, nécessitant différentes approches de segmentation des effectifs, pourraient trouver l'approche de Simmplr trop lourde.

Base de personnel

Staffbase se distingue par ses capacités de communication multicanal axées sur le mobile, sa prise en charge approfondie des e-mails et des campagnes, et ses intégrations Microsoft, ce qui en fait un IPS offrant des options de déploiement flexibles.

La performance relativement modérée de Staffbase dans plusieurs catégories témoigne de sa diversification et de sa maturité sur le marché des systèmes de gestion intégrée des applications (IPS). Son support adéquat à l'échelle de l'entreprise pour la personnalisation, l'analyse des données des employés et la gestion éditoriale, en plus de ses fonctionnalités de première ligne (comme le chat), maintient Staffbase pertinent pour les acheteurs recherchant un IPS axé sur la communication et offrant certaines options de gestion du travail. L'intégration synergique avec Microsoft 365 permet également à Staffbase de répondre aux besoins des acheteurs souhaitant enrichir un intranet centré sur Microsoft. Ses efforts en matière d'IA se concentrent sur la création de contenu, la traduction et une application mobile dotée d'assistants IA pour des réponses rapides.

Globalement, Staffbase s'est montré relativement peu performant sur le plan technique. Ses efforts en matière d'IA se limitent à des domaines spécifiques, plutôt qu'à une approche globale couvrant un large éventail de cas d'usage liés aux systèmes de communication interne (SCI). Au-delà de son expertise principale dans la communication multicanale avec

les employés, Staffbase ne s'est pas démarqué dans des domaines tels que la recherche d'entreprise et la gestion de contenu. De même, ses performances en matière d'assistants numériques et d'agents IA ont été relativement faibles. La création et la synthèse de contenu par IA, pourtant basiques, ne constituent plus un atout majeur. Staffbase présente également des lacunes en matière de prise en charge native de la collaboration d'équipe, contrairement à certaines alternatives SCI qui offrent une meilleure prise en charge des équipes ad hoc et de la coordination du travail. Enfin, ses performances en matière de communautés d'employés restent modestes. Staffbase se concentre sur des cas d'usage susceptibles d'intéresser les responsables de la communication interne.

Unily

Unily est reconnue pour son système IPS de niveau entreprise et sa capacité à répondre aux besoins des organisations internationales aux configurations complexes. Ses fonctionnalités d'analyse des données employés permettent des communications multicanales personnalisées et facilitent le développement d'interfaces conversationnelles avancées.

La plateforme IPS multicanal d'Unily, dotée d'une gestion éditoriale et de contenu robuste, est enrichie par des services d'IA natifs et des fonctions d'IA sur mesure fournies par ses partenaires, ce qui lui confère d'excellentes performances dans tous les secteurs. Unily exploite l'IA pour la création, la synthèse et la traduction de contenu, ainsi que pour un modèle de gouvernance de contenu (via ses workflows et ses outils d'analyse). L'approche d'Unily, qui garantit une compatibilité optimale avec les appareils mobiles et les navigateurs, est un atout précieux pour les utilisateurs en première ligne. Les acheteurs à la recherche de tableaux de bord performants et d'un système de gestion des retours des employés trouveront également chez Unily un avantage certain. Son analyse des données relatives aux employés, son analyse des sentiments basée sur l'IA et son graphe de connaissances natif permettent d'affiner les recommandations et la personnalisation. Ces fonctionnalités sont complétées par des profils utilisateurs intégrant les données SIRH et comportementales.

Certains aspects du système de prévention des intrusions (IPS) d'Unily sont moins performants que ceux de ses concurrents, notamment en matière d'architecture de plateforme, d'assurance et de recherche. Bien qu'Unily exploite l'IA pour la surveillance et l'assurance de la plateforme via Azure Monitor et Microsoft Sentinel, ses services d'IA back-end offrent des capacités moindres pour la communication multicanal et la gestion des tâches. Autre limitation : la génération augmentée par la récupération (RAG) reste une fonctionnalité en développement. Dans le contexte des fonctionnalités basées sur RAG,

Unily offre également moins de personnalisation, des réponses moins précises et une sécurité moindre. Les organisations devront optimiser la prise en charge via l'extensibilité de l'API pour extraire le contenu vers des entrepôts de données vectoriels externes ou des pipelines RAG. La prise en charge native d'une interface utilisateur adaptative basée sur les flux utilisateurs en temps réel demeure un point à améliorer. Les acheteurs doivent être attentifs aux retards de développement et évaluer si des solutions alternatives offrent ces fonctionnalités.

Workvivo par Zoom

Workvivo de Zoom est reconnu pour ses excellentes fonctionnalités de gestion de communauté d'employés, ainsi que pour son design social et son expérience utilisateur attrayants. En tant que filiale de Zoom, le fournisseur bénéficie également de ses communications en temps réel et de ses avancées en intelligence artificielle sur sa plateforme IPS, qui offre des fonctionnalités de niveau entreprise.

Workvivo possède une solide capacité à soutenir diverses communautés d'employés, qu'il s'agisse de groupes de ressources employeurs parrainés par les RH ou de communautés de pratique par les différents secteurs d'activité. Workvivo intègre également des fonctionnalités d'engagement social tout au long de l'expérience employé. Sa conception répond à un double objectif et offre également une excellente capacité de collaboration d'équipe. Son héritage multicanal est soutenu par une solution de gestion éditoriale efficace. Le fournisseur a obtenu d'excellents résultats dans les domaines liés au support de première ligne, avec des capacités croissantes en matière d'assistants IA, d'agents IA et de services back-end IA , tous dotés d'une fonctionnalité de recherche performante.

Workvivo présente également des lacunes par rapport au marché . Dans certains cas d'utilisation nécessitant des formulaires, des flux de travail et la gestion de documents, Workvivo peut ne pas offrir la combinaison de gestion de contenu et d'orchestration requise . Cela peut limiter la capacité de la plateforme à répondre aux cas d'utilisation reposant sur des synergies complètes. Bien que la plateforme soit extensible, les acheteurs souhaitant partager les efforts d'extensibilité avec les technologues métiers constateront que Workvivo est en retard sur les tendances low-code et no-code. La plateforme offre moins d'options d'extensibilité pour les développeurs professionnels. Les acheteurs recherchant une plateforme permettant un développement avancé ou complexe pourraient trouver des alternatives plus robustes. Enfin, étant donné que les services back-end du fournisseur (et non l'expérience utilisateur) exploitent la technologie de Zoom, cela peut susciter des

inquiétudes au sein des organisations fermement attachées à Microsoft pour les services en temps réel.

Contexte

Pour faciliter le choix d'une technologie IPS, les responsables d'applications doivent veiller à ce que leur organisation dépasse les besoins immédiats et prenne en compte les objectifs à long terme. Se concentrer sur un horizon de trois à cinq ans permettra de restreindre la sélection aux produits capables de fournir tous les outils nécessaires à la réalisation de ces ambitions. Pour affiner davantage leur choix, les organisations devraient s'intéresser aux éléments différenciateurs des différents produits.

Définition du marché

Gartner définit une solution intranet packagée (IPS) comme un logiciel multicanal unifié et polyvalent, disponible via un déploiement cloud public ou privé. Elle offre une gamme étendue d'expériences numériques entre l'entreprise et ses employés, incluant la communication interne, les interactions sociales et communautaires, les bases de connaissances, les fonctions en libre-service et l'accès aux formations et aux applications métiers. Les solutions IPS exploitent les canaux web et mobiles pour proposer ces expériences, tout en offrant une prise en charge native d'autres canaux tels que la messagerie électronique, les assistants vocaux, l'affichage dynamique, les plugins intégrés et les applications de messagerie. Le canal web peut se composer d'un site unique ou d'un ensemble de sites créés par l'IPS, incluant différents types de sites comme les portails, les points d'accès principaux ou les hubs. Une IPS est généralement pilotée par les responsables RH et communication interne dans le cadre d'initiatives de transformation numérique de l'environnement de travail.

Un système de gestion intégrée des processus (SGI) vise à offrir des expériences numériques cohérentes permettant aux employés d'optimiser leur performance, de s'intégrer à la culture d'entreprise, de s'aligner sur la stratégie de l'organisation et de développer leurs compétences. Il facilite la création, le déploiement, la gestion et l'évolution des communications multicanaux, en servant de ressource commune pour le partage d'informations et de connaissances au sein de l'organisation. Le déploiement d'un SGI améliore l'efficacité des projets intranet.

Les produits IPS sont utilisés dans le cadre de relations entre entreprises et employés, permettant aux parties prenantes — telles que les responsables de la communication, des RH, les DSI et les responsables de l'environnement de travail numérique — de coordonner des initiatives nécessitant une expertise à la fois commerciale et technique. Un système IPS accompagne les employés dans un large éventail de rôles et de contextes, qu'ils travaillent au bureau ou sur le terrain (ou « sans bureau fixe »).

Les principaux cas d' utilisation couverts par les produits IPS sont les suivants :

- Améliorer l'engagement des employés et faciliter la communication d'entreprise
- Fournir un accès aux services aux employés et au lieu de travail
- Mise en place d'un portail de ressources unifié
- Fournir des services de connaissances aux secteurs d'activité
- Permettre une meilleure gestion du travail personnel et d'équipe
- Promouvoir des options d'assistance en matière de renseignement diversifiées

Les IPS permettent aux technologues d'entreprise et aux développeurs citoyens d'étendre l'IPS.

Une « solution intégrée » désigne une approche globale et adaptée aux besoins des employés en matière d'intranet. Sont exclus les intranets développés sur mesure, les produits intranet nécessitant l'intervention de développeurs, les plateformes d'expérience numérique principalement destinées à des besoins externes, les solutions intranet sur site et les solutions dont l'offre est incomplète. Les produits dépendant de l'achat d'autres produits intranet ne constituent pas une solution intégrée.

Fonctionnalités obligatoires

Les fonctionnalités IPS obligatoires comprennent :

- **Solution logicielle multicanal** : Proposée sous forme de solution logicielle multicanal autonome, hébergée dans le cloud (public ou privé), incluant des canaux de communication web et mobiles. Elle doit prendre en charge nativement d'autres canaux tels que la messagerie électronique, l'affichage dynamique , les assistants numériques (ou expériences d'IA similaires), les modules d'extension et la messagerie. Il s'agit d' une solution technologique distincte et autonome, ne venant pas compléter, étendre, faire

évoluer ou mettre à niveau un produit intranet existant déployé par le client. Aucun achat supplémentaire d'application ou de plateforme n'est requis pour son fonctionnement en tant que système de messagerie instantanée.

- **Gestion éditoriale** : Gestion et diffusion d'informations et de communications sur de multiples canaux , appareils et terminaux, selon différentes modalités. Le soutien éditorial comprend des activités de gouvernance des communications et de la publication telles que la planification, l'allocation des ressources, les modèles, la coordination des tâches, la création de contenu, la gestion de campagnes, l'analyse et la gestion d'audience.
- **Gestion de contenu** : Gestion des sites, pages, composants de contenu, médias (images et vidéos), documents, métadonnées et modèles. Inclut la recherche de contenu, la recherche basée sur l'IA et l'interaction avec des agents dans le cadre d'activités liées au contenu (par exemple , la création de contenu assistée par l'IA), ainsi que l'analyse du contenu. Des contrôles sur les politiques de gestion de l'information sont également inclus.
- **Recherche , navigation et analyse** : recherche à l'échelle du système d'information de sécurité (IPS), recherche d'entreprise et recherche fédérée, incluant les techniques de recherche traditionnelles et les approches émergentes basées sur l'IA. Ces dernières peuvent comprendre la recherche via des assistants IA, des agents IA et des recherches vectorielles basées sur de grands modèles de langage (LLM). Les méthodes de requête et d'extraction incluent les invites, la synthèse et la sommation basées sur l'IA. L'analyse de la recherche optimise le paramétrage du système et fournit des informations sur le contenu, les médias et l'expérience des employés.
- **Personnalisation** : Exploite les préférences, les sentiments et les comportements des employés, combinés à des analyses, des graphiques et d'autres sources de données contextuelles, afin de créer des expériences numériques pertinentes et adaptées. Cela inclut la prise en charge de l'accessibilité et des besoins multilingues des employés.
- **Engagement entre pairs et interaction au travail** : Soutient la collaboration, la messagerie, le flux de travail et les processus de capture , d' amélioration et de partage des connaissances, souvent par le biais d'expériences communautaires et sociales.
- **Extensibilité** : **Connecteurs** préconfigurés et outils d'interopérabilité similaires pour améliorer les fonctionnalités d'IPS et son intégration avec d'autres produits, applications de travail numérique, applications métier et systèmes back-end. Inclut également les API fournies par IPS , la prise en charge de la composabilité et les mécanismes

d'orchestration . Les services aux développeurs incluent des fonctionnalités low - code et no - code. À noter : les liens profonds, les iFrames et les techniques similaires ne sont pas pris en charge.

- **Sécurité, identité et contrôles d'accès** : Administration et gestion des droits d'accès, délégation des rôles et soutien en matière de sécurité, de conformité et de normes et contrôles de politiques connexes.

Caractéristiques communes

Les fonctionnalités IPS communes incluent :

- **Services d'intelligence artificielle en arrière-plan** : technologies d'IA qui n'interagissent pas directement avec les employés, mais sont utilisées en interne par l'IPS. Il s'agit notamment de l'analyse avancée, de l'apprentissage automatique , des graphes de connaissances et de tâches, du traitement automatique du langage naturel (TALN), des agents, des modèles de langage, des réseaux neuronaux et d'autres outils d'IA qui améliorent les capacités de l'IPS et prennent en charge des expériences adaptatives.
- **Assistants numériques et agents d'IA : interfaces** conversationnelles permettant une interaction directe (comme les chatbots), ou assistants d'IA génératifs et génétiques. Cela inclut la possibilité pour les employés de créer et de gérer **des** assistants et agents numériques, et pour l'organisation de contrôler leurs activités .
- **Support de première ligne** : Des fonctionnalités spécialisées , souvent accessibles via des applications mobiles, optimisent le support aux équipes mobiles . Ces fonctionnalités, parfois appelées super-applications de première ligne , incluent une bibliothèque de mini-applications. Le support de première ligne comprend l'orchestration de flux de travail ad hoc et spécifiques à une tâche ou un service, avec intégration aux systèmes opérationnels pertinents. Il prend également en charge la gestion des équipes, la formation, la certification et les besoins de sécurité spécifiques aux situations de première ligne. De plus, il facilite le partage d'expertise et l'accès à des forums de discussion. La messagerie de première ligne doit aller au-delà des simples conversations individuelles et de groupe pour inclure la téléphonie hors PBX, la fonction « appuyer pour parler », la géolocalisation, la gestion des rôles, les alertes et notifications, l'affichage du statut de présence, ainsi que les interfaces de diffusion et d'urgence. Parmi les autres fonctionnalités figurent les listes de tâches, les notes vocales, la messagerie vocale et la gestion de photos permettant d'associer des images aux tâches et aux activités de service.

- **Orchestration et automatisation** : Prise en charge des mécanismes de programmation tels que l'intégration d'API, la composabilité, la gestion des tâches et les flux de travail pour organiser, coordonner et exécuter des séquences d'automatisation au sein de l'environnement IPS. Cela inclut la gestion des expériences numériques au sein de l'IPS, ainsi que la prise en charge des tableaux de bord, des alertes, des notifications, des statuts et des besoins connexes en matière de gestion des tâches opérationnelles.
- **Analyse des données employés** : Inclut l'utilisation, l'activité, les graphiques, l'historique et les analyses de tendances, ainsi que les retours d'information via des sondages, l'analyse des sentiments et d'autres formes d'analyse des ressources humaines. Cette analyse décrit également comment IPS fait office d'annuaire des employés étendu grâce aux profils et aux expertises. Ces profils s'intègrent aux systèmes RH et d'annuaire et servent à obtenir des informations plus complètes sur les employés, comme leurs centres d'intérêt, leurs expertises ou leurs abonnements. Ils sont exploités conjointement avec la gestion de contenu pour mettre en œuvre la personnalisation.
- **Cartographie des personas et des parcours utilisateurs** : Permet le développement des personas, la cartographie des parcours utilisateurs, les tests de conception et l'optimisation.
- **Architecture, déploiement et assurance de la plateforme** : répond aux exigences organisationnelles en matière de migration depuis des environnements existants ou de coexistence avec ces derniers. Elle gère efficacement un ensemble complexe de sites multiples, en fournissant des services d'administration, de configuration et de support pour le déploiement et la gestion continue. Elle examine les normes clés relatives à l'accessibilité, la sécurité, la conformité, la confidentialité et la souveraineté.

Tendances des produits/services

Une solution intranet packagée fait partie d'un écosystème de lieu de travail numérique via un portefeuille d'options d'intégration, y compris des connecteurs et des plug-ins préconfigurés, ainsi que des API et des extensions partenaires, pour interagir avec les systèmes adjacents.

Au-delà des sites web et des applications mobiles, les plateformes IPS prennent souvent en charge divers autres canaux, tels que la messagerie électronique, l'affichage dynamique, les plateformes sociales et communautaires, les modules d'extension intégrés et d'autres

options de diffusion personnalisées, comme les assistants numériques et les interfaces conversationnelles émergentes. Les fournisseurs de solutions IPS rendent possible cette capacité multicanal en fournissant une source unique de contenu et en agrégeant les données et les tâches provenant d'autres systèmes afin de les présenter de manière cohérente et d'aider ainsi les employés à se concentrer sur l'essentiel .

Les offres IPS ont évolué depuis les simples sites web. Tous les fournisseurs analysés ici prennent en charge les besoins multicanaux et gèrent d'autres fonctionnalités liées aux services aux employés, aux services de connaissances, aux portails applicatifs et à la gestion du travail. Ces fonctionnalités sont souvent également accessibles aux employés de première ligne. Avec la maturation continue de l'IA générale et de l'IA agentielle, l'avenir des IPS reste très dynamique. L'innovation, portée par l'IA, peut transformer la manière dont les employés acquièrent de la valeur professionnelle et personnelle, et créer de nouvelles méthodes de travail et renforcer le sentiment d'appartenance à une communauté au sein de l'organisation. De fait, les organisations, tout comme les fournisseurs, doivent repenser l'expérience numérique globale des employés, car les assistants et agents IA deviennent omniprésents comme interface principale, se connectant aux systèmes multi-agents (SMA) pour diverses interactions telles que la recherche, le libre-service et la gestion du travail.

Définition des capacités critiques

Services backend d'IA

Ces fonctionnalités incluent celles qui n'interagissent pas directement avec les employés, mais qui sont utilisées comme services horizontaux communs pour soutenir les processus internes du système d'information de gestion (SIG). Les services communs prennent en charge d'autres capacités critiques qui possèdent leurs propres fonctions d'IA spécifiques.

Les services communs sont plus généraux et peuvent inclure des métadonnées, des analyses, l'apprentissage automatique, des graphes de connaissances et de travail, le traitement automatique du langage naturel (TALN), des agents, de grands modèles de langage, des réseaux neuronaux et d'autres outils d'IA qui améliorent les capacités IPS et prennent en charge des expériences adaptatives.

Collaboration et messagerie

Il s'agit d'une application de messagerie instantanée native prenant en charge les messages individuels et de groupe. L'application devrait permettre la messagerie texte et vocale de

base, avec la possibilité de joindre des fichiers et des médias, ainsi que des fonctionnalités avancées pour l'audio et la vidéo.

Des outils de recherche et des plugins pour d'autres extensions, comme les applications de chatbot, sont disponibles. La collaboration inclut des espaces de travail permettant aux groupes de partager des fichiers, de coordonner des tâches et de communiquer par messagerie instantanée, de manière asynchrone ou lors de réunions en temps réel. La messagerie et la collaboration sont accessibles à tous les employés, y compris ceux en contact direct avec la clientèle. Les données analytiques de la collaboration doivent être collectées et partagées via des tableaux de bord, des rapports et d'autres supports.

Communauté et social

Cela inclut le soutien aux espaces communautaires, au réseautage entre pairs, aux fils de discussion structurés de « questions-réponses », à la localisation des experts et aux expériences sociales, telles que les flux d'activité, les blogs, les wikis et les commentaires sociaux (tels que les mentions « J'aime » et les partages).

Il convient de mettre en place des processus de capture, d'amélioration et de partage des connaissances au sein de la communauté et des réseaux de pairs. Un rôle de gestion et de modération de la communauté est indispensable pour répondre aux besoins de gouvernance. Les groupes de ressources pour employés nécessitent un soutien accru en matière de gestion et de reporting. Les capacités d'IA, telles que les assistants et agents numériques, contribuent à synthétiser et à résumer les interactions, les conversations et le partage d'informations afin de faciliter la gestion des connaissances. Les données analytiques doivent être collectées et diffusées via des tableaux de bord, des rapports et d'autres outils.

Gestion de contenu

Cela inclut la gouvernance des sites, des pages, des médias (images et vidéos, par exemple), du contenu, des composants de contenu, des documents, des métadonnées et des modèles. Les services de contenu peuvent nécessiter une intégration avec des bibliothèques, des référentiels et des archives.

La recherche de contenu, la recherche basée sur l'IA et l'interaction avec un agent doivent être intégrées aux activités de gestion de contenu. L'IA doit contribuer à maintenir le contenu à jour et à identifier les mises à jour et les suppressions. Les données analytiques du

contenu doivent être collectées et partagées via des tableaux de bord, des rapports et d'autres outils. Ces données sont souvent utilisées pour formuler des recommandations aux employés et aux responsables de contenu. Cette fonctionnalité IPS doit s'inscrire dans une stratégie globale de gestion de contenu et de gestion de l'information de l'entreprise.

Assistants numériques et agents IA

Cela inclut des capacités d'IA qui aident les employés à trouver des informations ou des personnes, à accomplir des tâches, à organiser leur travail et à suivre leurs progrès, les tenant ainsi informés et sur la bonne voie pour mener à bien leurs tâches.

Ces assistants et agents sont généralement accessibles via une interface conversationnelle ou une messagerie instantanée, mais ne se limitent pas aux modalités conversationnelles (texte, voix, image, vidéo ou toute combinaison de ces éléments). Les agents d'IA sont autonomes ou semi-autonomes. Certains font partie de services d'IA en arrière-plan ou d'autres fonctionnalités critiques (comme la recherche, la gestion de contenu ou la gestion éditoriale).

Les assistants IA sont conçus pour apporter un soutien accru aux employés, aux managers et aux utilisateurs administratifs sur des sujets spécifiques, grâce à des interactions. Ces assistants ou agents IA doivent intégrer un mécanisme d'IA permettant de détecter le contexte ou l'intention de l'utilisateur, afin de fournir la meilleure réponse ou d'entreprendre l'action appropriée. Ils doivent recueillir différents types de retours d'information pour améliorer leurs performances au fil du temps. Les administrateurs doivent pouvoir configurer et gérer ces assistants et agents IA numériques en contrôlant les résultats, en minimisant les dysfonctionnements et en les paramétrant pour interagir avec les assistants et agents d'autres plateformes technologiques. Les assistants, agents et l'IA conversationnelle s'inscrivent dans un socle technologique plus vaste comprenant les grands modèles de langage, l'IA agentique, les chatbots, l'IA multimodale, l'apprentissage automatique, les graphes et les outils low-code et no-code.

Gestion éditoriale

Cela inclut la gestion du travail et la gouvernance de toutes les activités de communication et d'édition.

Les fonctionnalités comprennent la planification, l'allocation des ressources, la coordination des tâches, la délégation et les droits d'approbation, le calendrier éditorial, l'analyse des

données, ainsi que la gestion des campagnes et des audiences (listes, personas, groupes). Un studio de contenu prend en charge l'ensemble du développement de contenu, y compris le contenu basé sur l'IA. L'analyse éditoriale doit inclure non seulement le travail planifié et en cours, mais aussi le suivi en temps réel de l'efficacité des communications. Les données analytiques doivent être collectées et partagées via des tableaux de bord et d'autres outils. Elles doivent également servir à formuler des recommandations pour améliorer les activités futures. Cette solution permet aux communicants et aux éditeurs de personnaliser, diffuser, exécuter et mesurer l'efficacité de leurs campagnes de communication.

Perspectives des employés

Cela inclut des outils visuels (boîtes de réception, espaces de travail, hubs) permettant aux employés d'organiser et d'unifier les alertes, les notifications, les mises à jour de statut et les éléments de travail afin de faciliter la prise de décision et les actions.

L'analyse des données RH exploite les données d'utilisation et d'activité, l'analyse graphique et les tendances historiques pour fournir des informations pertinentes aux employés et aux parties prenantes. Les retours qualitatifs sont recueillis par le biais de sondages, d'enquêtes, d'analyses des sentiments et d'autres formes d'analyse des données RH. Cette analyse permet également d'enrichir l'annuaire des employés en créant des profils intégrés aux systèmes RH et d'annuaire, affichant ainsi des informations formelles et informelles telles que les centres d'intérêt, les compétences ou les abonnements.

Soutien de première ligne

Cela permet de développer des fonctionnalités spécialisées, souvent via des applications mobiles, afin d'optimiser le soutien apporté au personnel non sédentaire. On les appelle parfois super-applications de première ligne (accompagnées d'une bibliothèque de mini-applications).

Les mini-applications doivent être prises en charge par un outil de création low-code ou no-code et exploiter les capacités d'extensibilité pour créer des intégrations back-end. L'affichage dynamique doit également être pris en charge. Le support aux équipes de première ligne comprend le travail collaboratif ad hoc, ainsi que l'orchestration des flux de travail des tâches et des services avec intégration aux systèmes opérationnels. Il doit également fournir un support pour la gestion des équipes, la formation, la certification et les besoins de sécurité spécifiques aux scénarios de première ligne, ainsi que des forums de discussion et de géolocalisation. La messagerie pour les équipes de première ligne doit aller

au-delà des simples conversations individuelles et de groupe pour inclure la téléphonie non-PBX, la fonction « push-to-talk », la géolocalisation, la gestion des rôles, les alertes et notifications, l'affichage du statut de présence, la diffusion et les interfaces d'urgence. Parmi les autres fonctionnalités, citons les listes de tâches, les notes vocales, la messagerie vocale et la gestion des photos pour associer des images aux activités de tâches et de services .

Communications multicanaux

Cela inclut l'utilisation d'une plateforme IPS pour coordonner, gérer et diffuser des expériences d'information et de communication attrayantes pour les employés, à travers différents canaux, appareils et points de terminaison, selon de multiples modalités.

Les canaux de communication incluent généralement le courrier électronique, le web, l'affichage dynamique, les assistants vocaux, les modules d'extension et les applications de messagerie. La communication comprend les newsletters, les annonces, les messages internes aux services, les alertes et notifications, les messages ciblés par groupe, rôle ou région, ainsi que d'autres types de contenus et médias internes. Elle peut être orchestrée via des abonnements, des campagnes et une segmentation d'audience ad hoc.

Orchestration et automatisation

Cela inclut la possibilité d'activer la planification des tâches et des flux de travail (tels que les séquences ad hoc et dynamiques) au sein du système IPS vers les composants et services connectés nécessaires à l'automatisation des activités et à la présentation des informations. L'automatisation comprend également la prise en charge par les employés de la gestion de leurs tâches.

Des modèles pour les tâches et les flux de travail courants doivent être inclus, ainsi que la possibilité de créer ou de modifier ces modèles. Les données analytiques doivent être collectées et partagées via des tableaux de bord, des rapports et d'autres outils. Ces données doivent permettre de formuler des recommandations pour améliorer les activités de travail actuelles et futures. Cette fonctionnalité inclut également des moyens pour les employés et les gestionnaires d'ajuster la charge de travail.

Personnalisation

Cela inclut l'exploitation des préférences, des sentiments et des comportements des employés , ainsi que des analyses, des graphiques et d'autres données contextuelles (telles

que le rôle et le lieu) pour créer des expériences numériques hautement ciblées et adaptées au contexte à travers le contenu, les applications, les médias et les canaux.

La personnalisation garantit une expérience pertinente et individualisée. Cela inclut la prise en charge des besoins d'accessibilité et linguistiques des employés .

Architecture et assurance de la plateforme

L'architecture, le déploiement et l'assurance de la plateforme comprennent des capacités techniques qui permettent de répondre aux exigences de migration depuis des environnements existants, de coexistence avec des environnements existants et de gestion d'un ensemble de présences multisites.

Les capacités techniques comprennent l'administration, la configuration, les frameworks de composabilité et le support pour le déploiement et la gestion continue. Cela inclut la prise en charge des besoins régionaux et mondiaux (tels que la performance, la sécurité et la souveraineté). L'architecture d'une plateforme IPS doit être compatible avec les petites, moyennes et grandes entreprises, qui peuvent nécessiter une architecture distribuée à plusieurs niveaux . L'IPS doit prendre en charge de manière exhaustive les normes clés relatives à l'accessibilité, la sécurité, la conformité, la confidentialité et la souveraineté.

Extensibilité de la plateforme

Cela inclut le développement personnalisé, les connecteurs pré-emballés et les outils d'interopérabilité similaires qui permettent aux organisations d'améliorer les fonctionnalités IPS (directement ou par l'intermédiaire de partenaires fournisseurs IPS).

L'intégration avec d'autres produits intranet, applications de travail numérique ou applications métier relève de cette catégorie. Les options d'extensibilité comprennent les API, les connecteurs, les plugins, la composabilité et l'orchestration. Les services aux développeurs incluent des outils low-code et no-code pour les technologues et le personnel métier , ainsi que des kits d'outils API pour les développeurs professionnels.

Recherche, navigation et analyse

Cela inclut la recherche à l'échelle du système d'information de prévention (IPS), la recherche d'entreprise et la recherche fédérée, intégrant les techniques de recherche traditionnelles et les approches émergentes basées sur l'IA. Ces dernières peuvent inclure la

recherche via des assistants et des agents IA. La recherche LLM vectorielle doit également être prise en charge.

L'expérience de recherche doit faciliter la création de requêtes. Les méthodes de recherche doivent inclure des suggestions, des recommandations, ainsi que la synthèse et le regroupement de résultats basés sur l'IA. Les collections de recherche doivent prendre en charge les métadonnées, le balisage et la classification, et être compatibles avec les politiques de gestion de l'information et le multilinguisme. L'analyse des recherches permet d'optimiser le système et d'obtenir des informations précieuses sur le contenu, les médias et l'expérience des employés.

Cas d'utilisation

Engagement des employés

Favorise l'interaction multicanal via la communication, le partage d'informations, les communautés, la collaboration et d'autres expériences.

Ces expériences façonnent la culture d'entreprise, s'alignent sur les objectifs de l'entreprise et améliorent la productivité.

Services aux employés et aux lieux de travail

Offre des services personnels et professionnels, des services aux entreprises, des services liés aux installations et des services technologiques qui simplifient les demandes et les activités courantes des employés grâce à des expériences en libre-service.

Services de connaissances

Offre aux employés les moyens de trouver, partager, organiser, échanger et synthétiser (souvent grâce à l'IA) les « connaissances » organisationnelles représentées dans le contenu ou l'expertise des personnes.

Gestion du travail

Permet aux employés de gérer leurs activités, décisions, mises à jour de statut, tâches, demandes de service et livrables via des alertes, notifications, tableaux de bord, plateformes de travail ou mécanismes similaires.

Assistance intelligente

Offre aux employés des conseils, des parcours, des incitations, des recommandations et d'autres informations grâce à des assistants et des agents IA qui aident les travailleurs à atteindre leurs objectifs personnels et professionnels .

Portail de ressources

Permet un accès unifié à plusieurs sites intranet, sources d'information, applications de productivité et d'entreprise ou outils de productivité (par exemple, via des menus).

Un portail de ressources sert d'interface pour faciliter la navigation, la recherche et l'extraction d'informations. Il assure également la synthèse et le regroupement de ces ressources grâce à des techniques basées sur l'intelligence artificielle.

Ajout et suppression de fournisseurs

Ajouté

- Clignoter
- Omnia

Abandonné

Igloo Software a été rachetée par Appspace en septembre 2025. Son profil a été retiré du Magic Quadrant. Le profil technologique IPS d'Igloo Software figure toujours dans le document « Capacités critiques ». Suite à cette acquisition, Igloo Software n'est peut-être plus un acteur majeur du marché, ce qui explique son absence du Magic Quadrant. Cependant, sa technologie sous-jacente reste pertinente et est donc abordée dans le document « Capacités critiques ».

Critères d'inclusion et d'exclusion

Critères du produit :

- Pour être considéré comme un fournisseur d'IPS, un prestataire doit démontrer une participation active sur le marché des IPS en tant que fournisseur de logiciels IPS

répondant à la définition et à la description du marché de Gartner, y compris les fonctionnalités obligatoires et communes.

- Un système de messagerie instantanée (IPS) doit être proposé comme un logiciel multicanal autonome, hébergé dans le cloud (public ou privé) et disponible sous licence unique ou par abonnement. Il doit inclure des canaux web et mobiles. Il doit prendre en charge nativement la configuration d'autres canaux (messagerie, affichage dynamique, assistants numériques [ou expériences d'IA similaires] , modules d'extension intégrés et messagerie instantanée). L'IPS doit posséder une architecture logicielle cohérente (en termes de complétude fonctionnelle et structurelle) qui va au-delà de l'ajout d'extensions et de composants à une application intranet existante. Il doit s'agir d'un produit technologique autonome et distinct, qui ne constitue ni une extension, ni une mise à niveau, ni une amélioration d'un produit intranet existant que le client doit acquérir. Son fonctionnement en tant qu'IPS ne doit pas nécessiter l'achat de technologies supplémentaires.
- Le système IPS du fournisseur doit activement prendre en charge au moins quatre des cas d'utilisation suivants :
 - L'engagement des employés
 - Services aux employés et aux lieux de travail
 - Services de connaissances
 - Gestion du travail
 - Assistance intelligente
 - Portail de ressources
- Le fournisseur et son produit doivent démontrer leur stabilité et leur pérennité sur le marché des systèmes de protection contre les intrusions (IPS), en assurant la disponibilité générale, le marketing, les ventes et le support du produit pendant au moins deux ans (avant 2025). Les fournisseurs d'IPS doivent prévoir que leur produit restera actif sur le marché tout au long de l'année 2026.

Critères commerciaux :

- Le produit et l'activité du fournisseur doivent constituer la plateforme intranet principale ou exclusive de la plupart de ses clients. Les produits principalement utilisés pour des cas

d'usage spécifiques ou en complément d'autres offres IPS sont exclus.

- La majorité des déploiements clients du fournisseur doivent prendre en charge les cas d'utilisation business-to-employee (B2E), par opposition aux cas d'utilisation business-to-business (B2B) ou business-to-customer (B2C).
- Le fournisseur doit avoir acquis au moins 100 nouveaux clients (et non des renouvellements ou des commandes répétées), actifs et payants (et non des clients bénéficiant d'une offre gratuite) au cours de l'année civile 2024 ou des 12 derniers mois. À défaut, il doit disposer d'au moins 100 clients actifs (nouveaux et existants) dont la valeur annuelle des contrats est égale ou supérieure à 100 000 \$.
- L'offre IPS de chaque fournisseur doit soit :
 - Avoir réalisé au moins 12 millions de dollars de revenus annuels d'abonnements IPS au cours du dernier exercice financier du fournisseur , ou
 - Avoir réalisé au moins 8 millions de dollars de revenus annuels d'abonnements IPS et avoir enregistré une croissance des revenus d'au moins 20 % provenant des nouvelles ventes d'abonnements IPS au cours du dernier exercice financier du fournisseur ou des 12 derniers mois.
- Chaque fournisseur doit être présent sur le marché dans au moins deux des régions suivantes : Amérique du Nord ; Amérique latine ; Europe ; Moyen-Orient et Afrique ; Asie-Pacifique ; Japon ; et monde entier. La présence sur le marché se traduit par la présence de bureaux et d'employés dédiés dans ces régions.
 - Au moins 10 % des clients d'un fournisseur doivent avoir leur siège social dans au moins deux des régions susmentionnées.
 - Au moins 20 % du chiffre d'affaires est généré par toutes les régions situées en dehors de la région principale dans laquelle le fournisseur exerce son activité.
 - Dans les régions situées en dehors de sa zone d'activité principale, le fournisseur doit avoir des partenaires dans chaque région où il réalise au moins 10 % de sa clientèle ou 20 % de son chiffre d'affaires. Ces partenaires fournissent des services technologiques ou commerciaux tels que l'intégration de systèmes, la formation et l'adoption, ou des services de conception.
- Au moins 75 % du chiffre d'affaires annuel des abonnements IPS du fournisseur doivent provenir des licences et abonnements aux produits IPS, et non des services non logiciels

tels que la mise en œuvre, le conseil et la formation. Si le fournisseur propose plusieurs produits IPS (par exemple, suite à une acquisition ou en raison d'un système existant), hors services, 80 % de son chiffre d'affaires annuel des abonnements IPS doit être associé au produit IPS soumis dans le cadre des capacités critiques.

- Les technologies supplémentaires issues de produits acquis ou de produits tiers doivent être incluses et rendues publiques dans le cadre du plan de sécurité intégré (PSI) soumis avant la date limite publiée par Gartner pour répondre à la demande d'informations (RFI).
- Le fournisseur doit figurer parmi les 25 premiers pour l'indicateur d'intérêt client (CII) tel que défini par Gartner. Le CII a été calculé à l'aide d'une combinaison pondérée de données internes et externes reflétant l'intérêt des clients de Gartner, l'engagement des clients envers le fournisseur et le ressenti des clients vis-à-vis du fournisseur, du 1er mars 2024 au 28 février 2025.

Pondération des capacités critiques dans les cas d'utilisation

Capacités critiques	Engagement des employés	Services aux employés et aux lieux de travail	Services de connaissances	Gestion du travail	Ass inte.
Services backend d'IA	5%	5%	8%	7%	12%
Collaboration et messagerie	0%	0%	1%	13%	2%
Communauté et social	5%	0%	10%	0%	2%
Gestion de contenu	10%	2%	10%	2%	5%
Assistants	10%	15%	20%	12%	20%

Source : Gartner (octobre 2025)

Cette méthodologie exige des analystes qu'ils identifient les capacités critiques d'une catégorie de produits ou de services. Chaque capacité est ensuite pondérée en fonction de son importance relative pour des cas d'utilisation spécifiques du produit ou du service.

Chaque produit/service répondant à nos critères d'inclusion a été évalué sur ses capacités critiques sur une échelle de 1,0 à 5,0.

Évaluation des capacités critiques

Évaluation du produit/service selon ses capacités critiques

Capacités critiques	Akumina	Espace App	Axero	Clignoter	Tout d'abord	Hailo
Services backend d'IA	2.9	2.9	1.4	2.1	1.7	2.0
Collaboration et messagerie	2.9	2.9	2.9	2.9	2.7	3.0
Communauté et social	3.2	3.1	2.8	2.7	2.9	2.8
Gestion de contenu	3.8	3.9	3.0	3.3	2.4	3.7
Assistants numériques et agents IA	2.2	2.5	1.4	1.7	1.0	1.6

Source : Gartner (octobre 2025)

Le tableau 3 présente les scores des produits/services pour chaque cas d'utilisation. Ces scores, obtenus en multipliant la pondération du cas d'utilisation par la note du

produit/service, résumant le niveau de satisfaction des fonctionnalités critiques pour chaque cas d'utilisation.

Score du produit dans les cas d'utilisation

Cas d'utilisation	Akumina	Espace App	Axero	Clignoter	Tout d'abord	Haiilo
Engagement des employés	3,29	3,15	2,39	2,83	2,81	2,85
Services aux employés et aux lieux de travail	3,29	3.20	2.22	2,97	2,71	2,81
Services de connaissances	3,15	3.02	2.29	2,65	2,45	2,62
Gestion du travail	3.11	2,91	2,25	2,83	2,56	2,56
Assistance	3.12	2,91	2.14	2,67	2.41	2,47

Source : Gartner (octobre 2025)

Pour déterminer un score global pour chaque produit/service dans les cas d'utilisation, multipliez les notes du tableau 2 par les pondérations indiquées dans le tableau 1.

⊕ Preuve

Méthodologie des capacités critiques

Cette méthodologie exige des analystes qu'ils identifient les capacités critiques d'une catégorie de produits ou de services. Chaque capacité est ensuite pondérée en fonction de son importance relative pour des cas d'utilisation spécifiques. Puis, les produits/services sont évalués selon leur capacité à atteindre chacune des capacités critiques. Un score synthétisant ce score pour chaque cas d'utilisation est alors calculé pour chaque produit/service.

Les « capacités critiques » sont des attributs qui différencient les produits et services d'une même catégorie en termes de qualité et de performance. Gartner recommande aux utilisateurs de considérer l'ensemble des capacités critiques comme un critère essentiel pour leurs décisions d'acquisition.

Pour définir la catégorie de produits/services à évaluer, l'analyste identifie d'abord les principaux usages de ces produits/services sur ce marché. Quels besoins les utilisateurs finaux cherchent-ils à satisfaire lorsqu'ils envisagent l'achat de ces produits/services ? Les cas d'usage doivent correspondre aux scénarios de déploiement courants chez les clients. Ces différents scénarios clients définissent les cas d'usage.

L'analyste identifie ensuite les fonctionnalités critiques. Ces fonctionnalités sont des ensembles généralisés de caractéristiques généralement requises par cette catégorie de produits/services. Chaque fonctionnalité se voit attribuer un niveau d'importance pour répondre à ce besoin particulier ; certains ensembles de fonctionnalités sont plus importants que d'autres, selon le cas d'utilisation évalué.

Chaque produit ou service est évalué selon sa capacité à fournir chaque fonctionnalité, sur une échelle de cinq points. Ces évaluations sont affichées côte à côte pour tous les fournisseurs, facilitant ainsi la comparaison des différentes offres.

Les notes et les scores récapitulatifs varient de 1,0 à 5,0 :

1 = Faible ou absent : la plupart ou la totalité des exigences définies pour une capacité ne sont pas satisfaites.

2 = Passable : certaines exigences ne sont pas satisfaites

3 = Bon : répond aux exigences

4 = Excellent : satisfait ou dépasse certaines exigences

5 = Exceptionnel : dépasse largement les exigences

Pour déterminer un score global pour chaque produit dans les cas d'utilisation, les notes des produits sont multipliées par les coefficients de pondération afin d'obtenir le score du produit dans les cas d'utilisation.

Les fonctionnalités critiques sélectionnées par Gartner ne représentent pas l'ensemble des fonctionnalités d'un produit ; par conséquent, elles peuvent ne pas correspondre aux fonctionnalités les plus importantes pour une situation d'utilisation ou un objectif commercial spécifique. Les clients doivent utiliser l'analyse des fonctionnalités critiques comme l'une des sources d'information parmi d'autres concernant un produit avant de prendre une décision d'achat.

© 2026 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 ni diffusée sous quelque forme que ce soit sans l'autorisation écrite préalable de Gartner. Elle présente les opinions du département de recherche de Gartner, qui ne doivent pas être interprétées comme des faits avérés. Bien que les informations contenues dans cette publication proviennent de sources jugées fiables, Gartner décline toute responsabilité quant à leur exactitude, leur exhaustivité ou leur pertinence. Bien que les recherches de Gartner puissent aborder des questions juridiques et financières, Gartner ne fournit aucun conseil juridique ou financier et ses recherches ne doivent pas être interprétées ni utilisées comme tels. Votre accès à cette publication et son utilisation sont régis par la [Politique d'utilisation de Gartner](#). Gartner est fier de sa réputation d'indépendance et d'objectivité. Ses recherches sont réalisées de manière indépendante par son département de recherche, sans intervention ni influence de tiers. Pour plus d'informations, veuillez consulter les « [Principes directeurs relatifs à l'indépendance et à l'objectivité](#) ». Les recherches de Gartner ne peuvent être utilisées comme intrants, ni pour la formation ou le développement de l'intelligence artificielle générative, de l'apprentissage automatique, des algorithmes, des logiciels ou des technologies connexes.

[À propos](#) [Carrières](#) [Rédaction](#) [Politiques](#) [Index du site](#) [Glossaire informatique](#) [Réseau de blogs](#)
[Gartner](#) [Contact](#) [Envoyer des commentaires](#)



© 2026 Gartner, Inc. et/ou ses filiales. Tous droits réservés.