

28/04/2026

# Magic Quadrant GARTNER pour la gestion documentaire

*Par Tim Nelms, Jed Cawthorne et 3 autres*

GARTNER©

## Table des matières

1. Introduction .....	3
2. Quadrant Magique .....	9
Descriptions des quadrants .....	9
3. Box .....	11
4. DocuWare .....	13
5. Doxis .....	15
6. Dropbox .....	17
7. d.velop .....	19
8. Google .....	21
9. Hyland .....	23
10. IBM .....	25
11. Intalio .....	27
12. Laserfiche .....	29
13. M-Files .....	31
14. Microsoft .....	33
15. Newgen .....	35
16. Objective .....	37
17. OpenText .....	39
18. Zoho .....	41
19. Fournisseurs ajoutés et supprimés .....	43

# 1. Introduction

Les plateformes de gestion documentaire aident à créer, capturer, stocker, traiter et livrer du contenu pour les applications d'entreprise, les processus métier, les assistants IA et les agents. Les responsables des applications d'entreprise devraient évaluer la gestion documentaire compatible avec l'IA pour diverses fins de contenu collaboratif et opérationnel.

## Définition/Description du marché

Gartner définit la gestion documentaire comme les outils et pratiques utilisés pour capturer, stocker, traiter et livrer des documents et des informations en soutien aux besoins personnels, d'équipe et d'entreprise. Gartner estime que 70 % à 90 % des données d'entreprise sont non structurées, ce qui représente un défi important pour les organisations qui doivent libérer son potentiel grâce à l'IA et aussi atténuer les risques d'une mauvaise gouvernance de l'information. Les plateformes de gestion documentaire sont essentielles aux stratégies d'application d'entreprise qui nécessitent des données non structurées prêtes à l'IA (c'est-à-dire du contenu d'entreprise).

Les plateformes de gestion documentaire répondent à un large éventail de cas d'usage collaboratifs et opérationnels qui permettent le lieu de travail numérique, la collaboration de contenu, la gestion des connaissances, les processus centrés sur le contenu, les services de contenu pour les applications d'entreprise et la gouvernance de l'information. Ces plateformes polyvalentes gèrent le contenu qui aide les utilisateurs de diverses manières :

- Les suites de travail comprennent les plateformes de gestion documentaire UDE, qui aident les employés à collaborer sur du contenu partagé tout en travaillant à distance les uns des autres.
- La collaboration externe est essentielle pour les employés travaillant avec des entrepreneurs externes, des partenaires commerciaux et des clients qui ont besoin de gestion documentaire pour collaborer sur un réseau commun.
- La gestion des connaissances dépend de la gestion documentaire pour la capture, la conservation et la circulation de l'information, et est essentielle pour ancrer les assistants et agents IA.
- Les processus métier centrés sur le centre C sont rendus possibles par des plateformes de gestion documentaire qui automatisent les flux de travail et les tâches pour des processus lourds en documents.
- Des applications innovantes comme le CRM, l'ERP, la gestion du capital humain (HCM) et la gestion de la chaîne d'approvisionnement (SCM) s'intègrent aux

plateformes de gestion documentaire, se plaçant invisiblement derrière ces applications d'entreprise.

- La gouvernance de l'information aide les responsables de conformité et les responsables des structures de recherche responsables de s'assurer que les informations métier critiques sont traitées, conservées, classifiées et éliminées conformément aux exigences réglementaires, juridiques et de politique interne. La gouvernance de l'information est essentielle pour garantir la qualité et la précision des données pour l'IA agentique.

Les plateformes de gestion documentaire sont une collection empaquetée de services de contenu composés qui ont des applications étendues et peuvent être configurés pour répondre aux besoins spécifiques de l'entreprise et être retrouvés dans les suites de bureaux numériques. Ils sont souvent utilisés comme plateformes fondamentales pour construire des solutions commerciales. Ils peuvent concurrencer les marchés adjacents pour des applications de service de contenu telles que la gestion des actifs numériques et la gestion du cycle de vie des contrats, qui sont des composants et configurations préemballés adaptés à des cas d'usage spécifiques correspondant aux besoins métier des départements et de l'industrie. Choisir entre un outil de gestion documentaire polyvalent et une application emballée est un choix clé pour les acheteurs.

Les fournisseurs peuvent proposer des composants de service de contenu présents sur des marchés adjacents pour soutenir la gestion documentaire, notamment :

- Signatures électroniques
- Traitement intelligent des documents
- Intelligence artificielle
- Processus d'automatisation
- Recherche d'entreprise
- Gestion de la communication client

Certains fournisseurs proposent une gamme complète d'outils. Cependant, les approches de type best-of-race sont courantes.

Fonctionnalités obligatoires

Les caractéristiques obligatoires pour ce marché incluent :

- Les capacités de stockage de contenu facilitent la gestion de l'endroit et de la manière dont le contenu est stocké, en s'alignant sur une stratégie globale de gestion du cycle de vie de l'information. Les services essentiels comprennent le stockage sur site ou basé sur le cloud, en plus du chiffrement.

- Les capacités de métadonnées facilitent l'indexation du contenu via des données résumées. Les métadonnées système en lecture seule constituent un service obligatoire.
- Les capacités de bibliothèque et de dépôt permettent l'organisation des collections de documents. Les services essentiels requis incluent l'enregistrement et le départ des documents, la conservation de l'historique des versions et l'identité des documents.
- Les capacités de gouvernance de l'information garantissent que le contenu est géré conformément aux exigences réglementaires opérationnelles et légales. Les services essentiels incluent la déclaration formelle des documents, leur conservation et la disposition irrécupérable du contenu.
- Les capacités de sécurité et de protection interdisent l'accès non autorisé et la modification de contenus et de métadonnées. Les services essentiels comprennent les autorisations basées sur les rôles, la fonctionnalité de connexion unique et un audit d'accès complet.
- Les capacités de recherche permettent aux utilisateurs de localiser le contenu à partir de métadonnées ou du texte des documents. Les fonctionnalités obligatoires incluent l'utilisation de la recherche de métadonnées, la recherche en texte intégral et la réduction de la sécurité des résultats de recherche.
- L'intégration du lieu de travail numérique garantit que les documents peuvent être utilisés dans des suites de bureaux numériques, qui comprennent des outils de gestion collaborative du travail, des plateformes de collaboration en flux de travail, des applications de réunions en ligne, des intranets et des logiciels de relecture de documents de bureau.
- Les capacités d'administration fournissent aux utilisateurs avancés et aux administrateurs système les outils nécessaires pour configurer le système, évaluer ses performances et gérer ses opérations.

### Caractéristiques communes

Les caractéristiques communes à ce marché incluent :

- Le support de l'expérience utilisateur (UX) facilite l'accès utilisateur au contenu, quel que soit l'appareil ou l'emplacement. Les solutions de gestion documentaire offrent des capacités de navigation, de recherche et de consultation de documents sur les plateformes web et mobiles. Les principaux fournisseurs offrent un support pour divers types de dispositifs et systèmes d'exploitation.

- Les capacités d'API et d'intégration permettent l'intégration avec d'autres applications, en prenant en charge un large éventail de cas d'utilisation centrés sur le contenu. Les interfaces d'intégration standard comprennent les interfaces en ligne de commande, les kits de développement logiciel (SDK) pour frameworks de langage, les services web (par exemple, les API RESTful) et les interfaces batch. Certains fournisseurs utilisent des normes d'intégration établies telles que le protocole de transfert sécurisé de fichiers (SFTP), WebDAV et les services d'interopérabilité de gestion de contenu (CMIS). Les principaux fournisseurs prennent en charge les protocoles Agent2Agent (A2A) ou MCP pour l'interopérabilité de l'IA agentique.
- Les capacités de collaboration aident les employés et les parties externes à travailler ensemble sur le contenu. Les services fondamentaux incluent les espaces de travail en équipe, l'intégration avec des suites de bureau numérique et la collaboration externe. Les principaux fournisseurs garantissent un contenu synchronisé sur tous les appareils et facilitent la coécriture en temps réel ainsi que l'édition collaborative à l'aide d'outils de productivité sur bureau.
- L'automatisation des flux de travail orchestre et automatise les tâches centrées sur le document entre les utilisateurs humains et les composants du système. Les services de base incluent des cycles de vie structurés pour la revue et l'approbation des documents, la gestion de processus centrés sur les cas et des capacités fiables de signature électronique. Pour des besoins plus avancés, des solutions issues de marchés adjacents telles que l'automatisation des processus métier (BPA), l'automatisation robotisée des processus (RPA), les plateformes applicatives low-code (LCAP) d'entreprise, les solutions intelligentes de traitement documentaire (IDP) et les outils d'orchestration et d'automatisation métier (BOAT) sont utilisées. Les principaux fournisseurs intègrent des flux de travail augmentés par l'IA et/ou emploient des agents IA qui utilisent des méthodologies de planification dynamique.
- L'intégration des applications d'entreprise facilite l'accès des utilisateurs aux documents dans le contexte d'applications telles que les systèmes HCM (Workday, ADP, SAP SuccessFactors), les systèmes CRM (Salesforce, Microsoft Dynamics 365) et les systèmes ERP (SAP, Oracle, Microsoft Dynamics 365), ainsi que des applications spécifiques à l'industrie comme les systèmes d'administration des patients en santé (Epic Systems) et les systèmes d'administration de police en assurance (Duck Creek Technologies, Fil de guidage).
- Les capacités de capture permettent l'ingestion et la classification de contenus provenant de sources diverses, y compris les appareils utilisateurs, les services d'imagerie et d'autres dépôts. Ces capacités incluent l'extraction de données à

partir d'images, la reconnaissance optique de caractères pour les images basées sur du texte et la reconnaissance d'images.

- L'intelligence artificielle relève d'importants défis de gestion des connaissances en convertissant le contenu destiné à la consommation humaine en données interprétables par machine, et inversement. Les capacités compatibles avec l'IA sont intégrées à la capture, au stockage, à l'automatisation des flux de travail et à la recherche. Cela inclut les modèles d'IA générative, les modèles d'apprentissage automatique, les opérations de modèles (ModelOps) et le traitement multimodal de l'IA.
- La flexibilité du modèle de déploiement offre aux organisations des options pour la mise en service et la gestion des services, y compris SSaaS, les services gérés par le fournisseur et les services gérés par le client. Le SaaS est le modèle de déploiement prédominant pour les cas d'utilisation en collaboration et gagne en popularité pour les cas opérationnels. Les principaux fournisseurs soutiennent des options de déploiement axées sur les services gouvernementaux (par exemple, FedRAMP, StateRAMP) ou des options d'hébergement souverain qui garantissent le stockage du contenu et des métadonnées dans des limites géographiques spécifiées. Les fournisseurs proposant l'intégration et l'adoption en libre-service (SaaS) démontrent un plus grand succès dans l'acquisition de nouveaux clients.
- Les capacités de fédération permettent aux organisations de gérer l'information couvrant plusieurs systèmes de gestion documentaire à partir d'un outil unifié. Les services de fédération peuvent prendre en charge les systèmes de gestion documentaire tiers, les systèmes de fichiers et les données provenant d'autres applications d'entreprise.
- Les capacités avancées de stockage de contenu incluent la résidence des données, le tirailage de stockage, le stockage du système de fichiers, le stockage adressable par contenu et le stockage de bases de données.
- Les capacités avancées de métadonnées comprennent l'autoclassification basée sur des règles et basée sur des événements, l'importation contrôlée de vocabulaire et de taxonomie, les synonymes, la suggestion de métadonnées, la dérogation manuelle des métadonnées automatisées, l'intégration à un système externe de gestion des métadonnées, et des vues basées sur les permissions.
- Les capacités avancées de recherche et d'assistants IA intègrent la recherche facettée, qui permet le filtrage des résultats basé sur les métadonnées, ainsi que des assistants IA qui supportent une expérience conversationnelle applicable à un corpus entier, un espace de travail ou un document spécifique.

- Les capacités avancées de sécurité et de protection incluent la prévention des pertes de données et la classification de la sécurité.
- Les capacités avancées de bibliothèques et de dépôts englobent les espaces de travail, les graphes de connaissances et les fonctionnalités d'exportation/importation. Ces fonctionnalités sont étroitement intégrées au stockage de contenu, aux métadonnées, à la recherche, à la gouvernance et aux services de sécurité.
- Les capacités avancées de gouvernance de l'information incluent le support de normes spécifiques aux enregistrements, la classification pilotée par l'IA et la disposition automatisée.

## 2. Quadrant Magique

### Descriptions des quadrants

#### Leaders

Les leaders de ce marché ont une stratégie bien définie pour répondre au besoin de gestion documentaire et à ses six cas d'usage. Les leaders sont bien alignés avec les tendances du secteur en matière d'IA, de déploiement et/ou d'expériences. Leur rythme d'innovation dépasse celui des autres fournisseurs. Ils sont souvent plus fréquemment mentionnés dans les demandes des clients de Gartner que leurs pairs. Cependant, les leaders ne sont pas toujours le meilleur choix. Un fournisseur plus petit et plus ciblé peut offrir un soutien supérieur et un engagement pour des besoins spécifiques.

#### Challengers

Les challengers de ce marché disposent de la capacité opérationnelle de répondre aux besoins de gestion documentaire et aux capacités fonctionnelles, largement alignées sur celles des leaders. Cependant, il peut y avoir des lacunes dans les adaptations critique requises de leurs produits. L'innovation des challengers en IA, en déploiement ou en expérience peut progresser plus lentement que celle des leaders et leur vision peut ne pas correspondre aux besoins du marché traditionnel.

#### Visionnaires

Les visionnaires de ce secteur font preuve d'une solide compréhension et d'une approche stratégique pour fournir leurs solutions aux clients. Leur vision inclut une appréciation de la manière dont la gestion documentaire doit être adaptée aux besoins des individus, des équipes et des entreprises. Cependant, l'exécution de Visionnaires peut être plus faible en raison d'une faible satisfaction client, d'une croissance plus lente ou d'autres incertitudes opérationnelles.

#### Acteurs de niche

Les acteurs de niche de ce marché se concentrent soit sur leur clientèle actuelle, soit sur des cas d'usage relativement de niche. Ils ont tendance à manquer d'une compréhension plus large des tendances du marché et ne s'adaptent pas ou ne répondent pas à ces tendances aussi rapidement que d'autres. Gartner

suit 100 plateformes de gestion documentaire, et la plupart sont de niche. Un joueur de niche peut offrir des capacités supérieures pour un cas d'usage donné qu'un fournisseur plus général catégorisé comme leader.

Figure 1 : Quadrant magique pour la gestion documentaire



### 3. Box

*Box est un leader dans ce Quadrant Magique.* Sa plateforme est utilisée à la fois dans des cas d'utilisation collaboratifs et de plus en plus opérationnels, avec des opérations concentrées aux États-Unis, au Japon, en Australie et en Nouvelle-Zélande, ainsi qu'en Europe. Box dessert 116 000 clients dans les petites, moyennes et grandes entreprises, avec une forte présence dans le secteur public, la banque, l'assurance, les sciences de la vie et les secteurs juridique. Ses modèles de livraison SaaS et d'auto-service permettent aux organisations d'essayer, d'acheter et de déployer facilement des produits.

Les investissements récents incluent un traitement intelligent des documents (IDP) avec Box Extract, une sécurité renforcée avec Box Shield Pro, une automatisation élargie et des améliorations des services cloud souverains. Box Extract, Box Agent et Box Automate sont généralement disponibles dans la première moitié de 2026.

#### *Points forts*

- **Expérience client :** Un emballage, des prix et des emballages transparents facilitent la collaboration avec Box pour les clients. Les données de demandes des clients et les insights des pairs indiquent que les clients rapportent constamment des expériences positives.
- **Libre-service et évolutivité :** Le modèle SaaS en libre-service de la plateforme, incluant le soutien du Federal Risk and Authorization Management Program (FedRAMP) pour les agences gouvernementales américaines, permet aux organisations de tester, d'acheter et d'étendre efficacement les déploiements avec une intervention minimale des fournisseurs.
- **Exécution marketing :** Box maintient une forte présence web, offrant des communautés produits, support et développeurs cohérentes, claires et accessibles. Cela favorise à son tour la confiance des utilisateurs et la facilité d'engagement.

#### *Mises en garde*

- **Profondeur du produit et de l'automatisation :** Les capacités de Box en automatisation des processus et gouvernance des contenus ne répondent pas toujours pleinement aux besoins des organisations ayant des exigences très complexes ou spécialisées. Les entreprises disposant de besoins avancés en gestion opérationnelle documentaire doivent évaluer attentivement l'adéquation de la plateforme à ces cas d'usage.
- **Limitations de la résidence des données :** Bien que Box Zones permette un stockage régional de contenu, toutes les métadonnées restent en Amérique du

Nord, avec des améliorations des métadonnées souveraines, de la recherche et de la résidence IA prévues pour 2026. Les organisations disposant d'exigences strictes en matière de souveraineté des données ou réglementaires peuvent devoir envisager des solutions alternatives jusqu'à ce que ces capacités soient disponibles.

- Solutions verticales : Box propose une plateforme horizontale avec des certifications larges. Cependant, à part des normes de conformité telles que FedRAMP High, GxP (« bonne pratique ») et la loi sur la portabilité et la responsabilité de l'assurance maladie (HIPAA), elle manque d'applications de première partie, spécifiques à leur secteur et centrées sur le contenu. Les clients recherchant des solutions packagées adaptées à des besoins verticaux spécifiques peuvent trouver des options limitées.

## 4. DocuWare

*DocuWare est un Challenger dans ce Quadrant Magique.* Sa plateforme est principalement utilisée pour des cas d'utilisation opérationnels, avec des opérations centrées en Europe et en Amérique du Nord. DocuWare dessert 21 000 clients, principalement des petites et moyennes entreprises (PME), avec une forte présence dans la fabrication, les services professionnels, la construction, la vente en gros et l'immobilier. Son modèle de livraison SaaS desservi par des partenaires soutient une intégration efficace.

Les améliorations récentes incluent une expérience utilisateur native (UX), l'intégration avec des fournisseurs de facturation électronique, l'analyse des flux de travail via des outils tiers, et le traitement de documents piloté par l'IA. La feuille de route de DocuWare se concentre sur la modernisation de son client web, l'expansion de la conformité pour les marchés européens, et l'introduction d'assistants IA et d'un cadre d'intégration unifié.

### *Points forts*

- Exécution des ventes et valeur : la structure tarifaire et de licence de DocuWare est transparente et compétitive, ce qui la rend accessible aux PME. La croissance régulière de la clientèle dans le segment PME reflète son attrait pour la gestion des documents opérationnels et le rapport qualité-prix.
- Exécution marketing : Le message clair et cohérent de DocuWare correspond aux besoins des acheteurs et répond aux besoins clés des fonctions métier tels que le traitement automatisé des factures, la gestion de la qualité et la gestion des contrats.
- Expérience client : Le modèle de ventes et d'intégration mené par les partenaires de DocuWare offre aux clients une expertise et un soutien locaux, suscitant des retours positifs de la part des PME recherchant une mise en œuvre personnalisée et une assistance continue.

### *Mises en garde*

- Capacités produit : La plateforme de DocuWare offre moins de capacités avancées que d'autres fournisseurs, notamment dans la gestion documentaire pilotée par l'IA et les fonctionnalités collaboratives, ce qui peut limiter son attrait pour les organisations recherchant des solutions de pointe.
- Feuille de route pour l'innovation : Le rythme d'innovation de DocuWare et ses plans futurs pourraient ne pas répondre pleinement aux besoins évolutifs en matière d'IA et d'automatisation. Les acheteurs potentiels doivent évaluer si la feuille de route du fournisseur correspond à leurs besoins à long terme.

- Spécialisation sectorielle : DocuWare présente peu de preuves de solutions adaptées à des secteurs industriels spécifiques. Les organisations ayant des besoins spécialisés peuvent devoir évaluer des plateformes alternatives offrant des fonctionnalités plus spécifiques à chaque secteur.

## 5. Doxis

*Doxis (anciennement SER Group) est un Leader dans ce Quadrant Magique.* Son produit Doxis Intelligent Content Automation est axé sur les cas d'utilisation opérationnels. Les opérations de sont concentrées en Europe et en Amérique du Nord, desservant environ 3 600 clients moyens et grands dans les secteurs bancaire, d'assurance, de fabrication, de logistique et de santé.

Les investissements récents incluent un traitement intelligent des documents (IDP) avec Doxis AI.dp ; des packages applicatifs à mise à jour ; administration cloud via Doxis, OneCloud Studio et One Access ; des fonctionnalités avancées de recherche sémantique et d'assistants IA ; et une intégration élargie avec SAP SuccessFactors, Salesforce et ServiceNow. Doxis prévoit également d'autres améliorations dans l'orchestration des flux de travail et le support pour d'autres applications d'entreprise.

### *Points forts*

- Capacités complètes : Doxis propose un large éventail de fonctionnalités de gestion documentaire opérationnelle, incluant un stockage de contenu avancé, une intégration robuste des applications d'entreprise et des services back-end alimentés par l'IA, prenant en charge des cas d'utilisation complexes en entreprise.
- Dynamique du marché : Doxis fait partie des fournisseurs à la croissance la plus rapide sur le marché de la gestion documentaire, portée par des acquisitions récentes telles que Klippa pour IDP, AFI Solutions pour les services SAP et Metaforce.
- Spécialisation verticale : Les solutions sectorielles de sont adoptées par près de la moitié de sa clientèle, avec une forte adoption dans les secteurs bancaire, d'assurance, de fabrication, de logistique et de santé, ce qui reflète son succès dans la réponse aux besoins verticaux.

### *Mises en garde*

- Visibilité limitée sur le marché : Malgré son récent rebranding en janvier 2026, Doxis continue d'avoir une reconnaissance de marque limitée en dehors de son marché principal en Allemagne, avec moins de mentions parmi les clients et prospects.
- Limites de la livraison SaaS : Les modèles de services gérés par les clients et fournisseurs de ne sont pas totalement alignés sur les tendances dominantes en matière de déploiement SaaS en libre-service, qui ne répondent pas forcément aux besoins des organisations souhaitant une adoption cloud simplifiée.

- Portée géographique : La présence de reste concentrée en Europe et en Amérique du Nord. Les clients d'autres régions devraient évaluer attentivement sa capacité à fournir un support et un service adéquats selon leurs besoins.

## 6. Dropbox

*Dropbox est un acteur de niche dans ce Quadrant Magique.* Sa plateforme est principalement utilisée pour des cas d'utilisation collaboratifs et de partage externe, avec des opérations centrées en Amérique du Nord. Dropbox dessert environ 500 000 clients d'entreprises de petite et moyenne taille dans les domaines du marketing ; de la technologie ; des services professionnels ; de la fabrication ; ainsi que de l'architecture, de l'ingénierie et de la construction (AEC). Son modèle de livraison SaaS supporte un déploiement simple.

Les améliorations récentes incluent un assistant IA intégré à l'application appelé Dash, une amélioration des performances médias, une stabilité de synchronisation et une UX modernisée. La feuille de route de Dropbox met l'accent sur l'élargissement des capacités d'IA, le montage vidéo supporté par l'IA avec Replay, l'automatisation habilitée par l'IA, l'interopérabilité avec les plateformes IA, des rapports améliorés avec Dropbox Protect, et des contrôles basés sur les rôles améliorés pour la collaboration externe.

### *Points forts*

- Proposition de valeur : Dropbox propose l'une des plateformes de gestion documentaire les plus compétitives du marché, avec des prix de listes et de marché constamment inférieurs à la médiane du secteur. Cette accessibilité financière fait de Dropbox une option attrayante pour les clients recherchant des solutions de partage de fichiers économiques.
- Visibilité de la marque : Dropbox maintient une forte reconnaissance tant dans les segments grand public qu'entreprise, surpassant ses pairs en termes de métriques de recherche et de présence sur les réseaux sociaux. Sa marque bien établie garantit une grande visibilité auprès des acheteurs potentiels.
- Échelle et livraison : Dropbox sert une clientèle large et diversifiée via des canaux directs et un service client automatisé, permettant un auto-service efficace à grande échelle. Cette approche est très appréciée des clients pour sa simplicité et son accessibilité.

### *Mises en garde*

- Profondeur des fonctionnalités : Les capacités limitées de Dropbox en gestion documentaire avancée — y compris l'automatisation des flux de travail, la gouvernance et la fédération de contenu — peuvent limiter son adéquation avec des organisations ayant des besoins complexes.
- Pression concurrentielle : Dropbox fait face à une concurrence croissante des suites de bureau numérique intégrées, les clients consolidant les outils de

collaboration et privilégiant des plateformes offrant des fonctionnalités plus larges au sein d'un seul écosystème, plutôt que de se concentrer uniquement sur le partage de fichiers externe.

- Rythme d'innovation : La feuille de route produit et les efforts d'innovation de Dropbox sont en retard par rapport aux leaders du marché, ses initiatives d'IA n'ayant pas encore démontré un alignement clair avec les tendances émergentes, telles que l'IDP et l'automatisation des agents.

## 7. d.velop

*d.velop est un Challenger dans ce Quadrant Magique.* Sa plateforme de documents d.velop est principalement utilisée pour des cas d'utilisation opérationnels, avec un focus géographique sur l'Europe. L'entreprise dessert 15 500 clients, principalement des PME et quelques grandes entreprises dans de multiples secteurs.

Les améliorations récentes de d.velop incluent des assistants IA pour d.velop process studio, un pipeline de recherche basé sur la génération augmentée par la récupération (RAG), un déploiement multi-cloud basé sur Kubernetes, des espaces de projets partagés pour la collaboration externe, et un support SAP étendu à tous les modèles de déploiement S/4HANA. Sa feuille de route se concentre sur un plan de contrôle pour le travail piloté par l'homme et l'IA, la gestion centralisée de la sécurité et de la conformité, des services de confiance alignés sur eIDAS, l'évaluation des risques contractuels basée sur l'IA, et des espaces de travail de type Wiki.

### Points forts

- **Produit et intégrations :** d.velop propose un produit bien conçu avec des intégrations robustes d'API et d'applications, incluant SAP, Microsoft Dynamics 365, Infor, Salesforce et Sage. Ses intégrations d'applications intégrées démontrent une pénétration du marché supérieure à la moyenne, ce qui en fait une option solide pour les clients recherchant une connectivité fluide.
- **Stratégie marketing :** L'entreprise maintient un message marketing clair et cohérent ciblant les PME en Europe. Son approche ciblée résonne avec ce segment, positionnant d.velop comme une plateforme de gestion documentaire adaptée à ces organisations.
- **Solutions sectorielles verticales :** d.velop investit massivement dans des solutions spécifiques à chaque secteur et organise son activité en unités verticales. Les clients européens du secteur public, de la santé, de l'assurance santé, des services sociaux et de la banque bénéficient d'offres personnalisées qui répondent à leurs besoins spécifiques.

### Mises en garde

- **Stratégie géographique et opérations mondiales :** L'orientation de l'entreprise sur l'Europe signifie que les organisations ayant besoin de soutien local en dehors de cette région pourraient trouver la présence de d.velop insuffisante en Amérique du Nord et sur d'autres marchés mondiaux.
- **Visibilité sur le marché :** d.velop n'est pas un fournisseur très connu sur ce marché et apparaît rarement sur les listes restreintes ou mentionné lors des

demandes clients, sauf sur son marché d'origine. Cela limite son potentiel sur le marché et sa capacité à acquérir des clients par rapport à ses concurrents.

- Alignement de l'innovation : Alors que les clients peuvent provisionner et configurer un locataire cloud via l'auto-service, et que les développeurs citoyens peuvent créer des processus de manière indépendante, les déploiements en entreprise impliquent souvent des exigences plus complexes et s'appuient sur l'expertise de d.velop pour la configuration et la personnalisation. En conséquence, les services de gestion des fournisseurs de l'entreprise ne sont pas encore pleinement alignés sur les tendances du libre-service.

## 8. Google

*Google est un challenger dans ce Quadrant Magique.* Google Drive, disponible dans la suite Google Workspace, est principalement axé sur des cas d'usage collaboratifs. Les opérations de Google sont diversifiées géographiquement, desservant plus de 11 millions de clients, y compris des PME ainsi que de grandes entreprises issues d'un large éventail de secteurs. Le modèle de livraison SaaS de Google s'inscrit dans les tendances actuelles du déploiement cloud.

Les investissements récents mettent l'accent sur des fenêtres contextuelles plus larges pour l'IA, une sécurité renforcée et des aperçus de l'IA. La feuille de route de l'entreprise se concentre sur un nouveau concept d'espace de travail appelé « projets », une automatisation améliorée des flux de travail et une interopérabilité plus profonde avec Microsoft Office, incluant la conversion macro pour toutes les applications Microsoft Office et les fichiers VBA autonomes.

### *Points forts*

- **Expérience client :** Google performe bien sur les indicateurs d'expérience client, les clients évoquant une qualité de produit élevée, des prix transparents et un modèle de livraison en libre-service favorisant une forte fidélisation.
- **Infrastructure cloud et expansion :** l'infrastructure cloud mondiale de Google permet une mise en valeur efficace, desservant plus de 11 millions de clients Workspace and Drive avec une forte croissance en EMEA. Son infrastructure cloud mondiale fait de Workspace une alternative viable à Microsoft 365, même lorsque la souveraineté numérique est un enjeu.
- **Viabilité globale :** Google maintient une position forte sur le marché et des investissements continus dans les espaces de travail numériques et la gestion collaborative de documents, donnant ainsi confiance à ses clients dans son engagement à long terme.

### *Mises en garde*

- **Limites du produit :** Google Drive offre des capacités limitées pour le stockage avancé de contenu, les métadonnées et la recherche, ainsi que l'intégration d'applications d'entreprise préconstruites, ce qui réduit son adaptation aux cas d'utilisation opérationnels. Les organisations ayant ces exigences devraient évaluer attentivement si Google peut répondre à leurs besoins.
- **Orientation vers l'innovation :** Malgré la forte réputation de Google en IA, l'innovation au sein de Drive pour le marché de la gestion documentaire se concentre étroitement sur la gestion de documents et les fonctionnalités

collaboratives du lieu de travail, plutôt que sur des capacités opérationnelles plus larges comme la gestion des documents.

- Alignement du marché : Google adopte une stratégie distincte dans ce secteur, mettant l'accent sur la gestion collaborative des documents axée sur le lieu de travail numérique. Les clients visant des cas d'utilisation opérationnels plus larges doivent s'appuyer fortement sur la personnalisation via les API Google Drive.

## 9. Hyland

*Hyland est un Leader dans ce Quadrant Magique.* Ses produits, Alfresco et OnBase, sont disponibles de manière indépendante et dans le cadre de la suite Content Innovation Cloud, avec un focus principal sur les cas d'utilisation opérationnels. Les opérations de Hyland sont diversifiées géographiquement à travers l'Amérique du Nord, l'Asie/Pacifique et l'Europe, desservant environ 15 000 clients — principalement de grandes entreprises dans les secteurs de la santé, de l'assurance, de la banque et du secteur public.

Les mises à jour récentes incluent un nouveau dépôt de contenu ; la fédération cloud pour OnBase, Alfresco, Nuxeo et Microsoft SharePoint ; ainsi que la découverte, l'automatisation et la classification de documents pilotées par l'IA. La feuille de route de Hyland comprend des graphiques de connaissances, des agents d'IA pour l'automatisation des flux de travail et des services élargis de fédération Content Innovation Cloud.

### *Points forts*

- Capacités larges : Hyland Alfresco démontre des fonctionnalités robustes en matière de stockage avancé de contenu, gouvernance de l'information, services alimentés par l'IA, fédération et automatisation, ce qui le rend adapté aux organisations ayant des exigences complexes en gestion documentaire. C'est le seul fournisseur de cette recherche à proposer une plateforme de gestion documentaire open source.
- Alignement de la vision : L'orientation stratégique de Hyland sur la couche sémantique et l'automatisation des agents dans le Content Innovation Cloud est bien alignée avec les tendances émergentes du marché et la demande des acheteurs pour des plateformes intégrées supportant les assistants et agents IA.
- Expertise sectorielle : Hyland démontre une forte expertise verticale dans les secteurs de la santé, de l'assurance, du prêt et du secteur public, fournissant des applications spécifiques à un domaine qui répondent aux besoins spécifiques à chaque secteur pour les grandes entreprises.

### *Mises en garde*

- Acquisition et déploiement de clients : Le taux d'acquisition et de déploiement de nouveaux clients par Hyland est inférieur à celui de nombreux concurrents, en raison d'une attention principale portée aux grandes entreprises. Les petites et moyennes organisations recherchant une intégration en libre-service et rationalisée pourraient trouver une meilleure adéquation avec les fournisseurs mettant l'accent sur des modèles de livraison SaaS.

- Exécution des ventes et complexité des prix : Les clients rapportent que la structure et les prix des SKU pour Alfresco et OnBase sont complexes, ce qui peut compliquer les achats et la planification à long terme. Les clients potentiels doivent effectuer des évaluations approfondies des besoins et négocier pour obtenir des conditions commerciales prévisibles pendant la durée de leurs contrats.
- Couverture géographique : Les revenus de Hyland sont principalement concentrés en Amérique du Nord, avec une présence moindre en Europe et en Asie/Pacifique. Les acheteurs de ces régions doivent évaluer attentivement les capacités de livraison et de support locales de Hyland en fonction des besoins régionaux.

## 10. IBM

*IBM est un acteur de niche dans ce Quadrant Magique.* Sa suite IBM Cloud Pak for Business Automation, qui inclut son produit de gestion documentaire FileNet Content Manager, est axée sur les cas d'utilisation opérationnels. Les opérations d'IBM sont diversifiées géographiquement, desservant environ 1 500 entreprises, principalement de grandes entreprises, avec des investissements technologiques importants dans IBM.

Les investissements récents de la société mettent l'accent sur l'automatisation alimentée par l'IA, l'automatisation agente avec IBM watsonx.ai, et une couche sémantique avec IBM watsonx.data Premium. Les améliorations prévues incluent Content Cortex, la création d'agents sans code et en langage naturel, un traitement modernisé des documents et la gestion fédérée des documents.

### *Points forts*

- Plateforme large : IBM Cloud Pak for Business Automation, en parallèle à la suite de produits IBM plus large, offre une plateforme intégrée pour la gestion documentaire et l'automatisation des processus, ce qui le rend parfaitement adapté aux organisations disposant de besoins avancés en automatisation et gouvernance de l'information.
- Capacités IA : Une gamme de capacités d'IA, y compris celles d'IBM watsonx.ai, offre une suite robuste de fonctionnalités d'IA qui enrichissent la plateforme de gestion documentaire, renforçant la force d'IBM en matière d'automatisation des processus centrée sur le contenu.
- Stratégie produit unifiée : La vision d'IBM de consolider ses multiples solutions de gestion de contenu dans Content Cortex répond à la demande des clients pour une plateforme unifiée de bout en bout, en simplifiant le déploiement et la gestion à travers des cas d'usage variés.

### *Mises en garde*

- Réactivité au marché : l'analyse de Gartner indique un manque de réactivité d'IBM face aux exigences du marché dans son portefeuille de gestion documentaire, ce qui expose les clients potentiels au risque d'investir dans une plateforme qui pourrait avoir du mal à suivre leurs besoins futurs en collaboration.
- Tarification et exécution des ventes : Les offres de gestion documentaire d'IBM sont tarifées à un prix supérieur par rapport à ses concurrents, et les clients rapportent que la complexité des prix entraîne des négociations difficiles et contribue à la baisse de clientèle.

- Orientation commerciale et acquisition de clients : L'approche de vente directe d'IBM et ses ressources limitées consacrées à la gestion documentaire ont entraîné peu d'acquisitions de nouveaux clients, avec peu d'accent sur l'élargissement de la base de clients pour ces produits.

## 11. Intalio

*Intalio est un joueur de niche dans ce Quadrant Magique.* Son produit principal est principalement axé sur les cas d'utilisation opérationnels. Les activités d'Intalio sont concentrées dans l'EMEA, desservant 716 PME, principalement des PME, avec une forte présence dans le secteur public, le secteur public, l'énergie et les services publics.

Les investissements récents incluent une nouvelle architecture multilocataire, un IDP amélioré, une collaboration documentaire web via ONLYOFFICE, ainsi que l'enrichissement et la découverte de connaissances grâce à l'IA. La feuille de route d'Intalio promet une automatisation basée sur des agents, des modèles de solutions préconfigurés, une compréhension contextuelle, une intégration accrue des applications et une administration assistée par l'IA.

### *Points forts*

- Capacités produit : Intalio démontre des capacités avancées en gouvernance de l'information, gestion des métadonnées et recherche, assistants et agents alimentés par l'IA, ainsi que l'automatisation des flux de travail, ce qui le rend parfaitement adapté aux acheteurs ayant ces besoins.
- Prix compétitif : Intalio propose certains des prix les plus compétitifs pour la gestion documentaire opérationnelle, offrant une valeur significative et fixant un prix difficile pour les autres fournisseurs du marché.
- Focus sectoriel : Intalio propose des solutions sectorielles sur mesure, en particulier pour les clients gouvernementaux et du secteur public au Moyen-Orient, avec des offres spécialisées telles que la gestion de la correspondance conçue pour répondre à des besoins régionaux uniques.

### *Mises en garde*

- Évolutivité : L'acquisition limitée de clients et la faible base installée d'Intalio suggèrent que ses opérations ne sont pas encore optimisées pour l'échelle. Le modèle actuel de prestation de services de gestion client et fournisseur s'écarte des préférences de déploiement en vigueur pour les solutions SaaS en libre-service, posant un obstacle à une adoption plus large.
- Viabilité commerciale : La productivité, la rentabilité et le chiffre d'affaires annuels d'Intalio restent dans la fourchette inférieure parmi les fournisseurs évalués dans cette étude. L'entreprise n'a pas encore su tirer parti des évolutions de l'industrie vers les modèles SaaS et de livraison en libre-service, limitant l'accès des clients aux technologies émergentes.
- Portée géographique : La concentration d'Intalio au Moyen-Orient et en Afrique, avec une présence minimale dans d'autres régions, limite sa compétitivité

mondiale et son potentiel de croissance. Les organisations en dehors de ces marchés clés devraient évaluer attentivement si la présence géographique d'Intalio correspond à leurs besoins de support.

## 12. Laserfiche

*Laserfiche est un leader dans ce Quadrant Magique.* Son produit est axé sur les cas d'utilisation opérationnels des organisations cherchant à améliorer l'efficacité et la conformité. Les opérations de Laserfiche se déroulent principalement en Amérique du Nord, desservant environ 9 500 clients, principalement des entreprises de taille moyenne dans les secteurs gouvernemental, des services financiers, de la santé et de l'éducation.

Les améliorations récentes incluent l'extraction de données avec IA avec Smart Fields, un assistant IA Smart Chat, des expériences de métadonnées améliorées, des recherches et intégrations de données améliorées, ainsi qu'une architecture multilocataire modernisée. La feuille de route de Laserfiche comprend des agents IA, des tâches agents dans les flux de travail, des mises à jour UX, la vérification du GovRAMP Core, la conformité aux services d'information judiciaire et un déploiement amélioré.

### *Points forts*

- **Expérience client :** Laserfiche reçoit régulièrement des éloges élevés pour son expérience client dans Gartner Peer Insights, les clients mettant en avant la qualité des produits, les mises en œuvre réussies et l'engagement positif des fournisseurs.
- **Capacités produit :** Laserfiche démontre de solides performances dans l'évaluation des capacités critiques, excellent dans la gouvernance avancée de l'information, les métadonnées et la recherche, la fédération et l'automatisation des flux de travail.
- **Aperçu du marché :** Laserfiche témoigne d'une compréhension approfondie du marché de la gestion documentaire opérationnelle, soutenue par une feuille de route claire pour accroître l'automatisation de l'IA. Son approche pragmatique face aux défis complexes de gestion documentaire résonne auprès des acheteurs.

### *Mises en garde*

- **Transparence financière :** En tant qu'entreprise privée, la visibilité publique sur la viabilité globale et la performance financière de Laserfiche est limitée. Par conséquent, les clients devraient effectuer une diligence financière supplémentaire par rapport aux autres fournisseurs évalués dans ce Quadrant Magique.
- **Présence mondiale :** Laserfiche montre peu de preuves d'activité en dehors de son marché nord-américain principal, ce qui suggère que les acheteurs d'autres

régions devraient évaluer attentivement les capacités des intégrateurs de systèmes locaux et des partenaires de revente.

- Orientation sectorielle : Les solutions verticales de Laserfiche sont principalement adaptées aux secteurs gouvernementaux et locaux et de l'éducation. Les clients extérieurs à ces secteurs devraient demander des propositions de mise en œuvre détaillées afin de s'assurer qu'elles correspondent à leurs besoins spécifiques.

## 13. M-Files

*M-Files est un leader dans ce Quadrant Magique.* Sa plateforme prend en charge des cas d'utilisation collaboratifs et opérationnels. Les opérations de M-Files sont principalement concentrées en Europe du Nord et en Amérique du Nord, desservant environ 6 500 clients dans des entreprises de petites à grandes entreprises dans les services professionnels, la fabrication, la fiscalité, l'audit, le conseil et les services financiers.

Les mises à jour récentes incluent M-Files for Tax Advisory, une UX améliorée avec Workspaces, la co-écriture sur ordinateur avec M365, une meilleure extraction de métadonnées IA via l'agent de métadonnées M-Files Aino, et une meilleure scalabilité grâce à une infrastructure cloud dédiée. La feuille de route de l'entreprise met l'accent sur la recherche activée par l'IA, la gestion des flux de travail et des dossiers par agent, une intégration plus profonde de l'entreprise et une analyse approfondie.

### *Points forts*

- **Partenariats stratégiques :** La relation stratégique récemment annoncée par M-Files avec Microsoft marque une évolution significative dans son approche, Microsoft recommandant M-Files pour des cas d'usage opérationnels dépassant le champ d'action de SharePoint. M-Files exploite Microsoft Purview et SharePoint Embedded pour offrir une gestion documentaire étroitement alignée avec l'écosystème Microsoft.
- **Compréhension du marché :** Un accent clair sur les cas d'usage opérationnels avec une stratégie de partenariat sur des cas d'usage collaboratifs est unique sur ce marché. La compréhension nuancée de M-Files des dynamiques du marché de la gestion documentaire lui permet de tirer parti de la tendance à une utilisation accrue des solutions collaboratives, tout en mettant l'accent sur ses forces principales.
- **Capacités produit :** M-Files montre des performances robustes en matière de gouvernance avancée de l'information, de métadonnées et de recherche, de lieux de travail numériques et de capacités de fédération. L'entreprise se distingue comme l'un des rares fournisseurs à exceller tant dans les cas d'usage collaboratifs que opérationnels.

### *Mises en garde*

- **Adéquation segmentaire PME :** Le churn de clients est principalement concentré parmi les petits clients auto-hébergés et reflète l'évolution stratégique de M-Files vers des déploiements cloud-first, midmarket et entreprises. Les clients PME potentiels devraient évaluer si cette orientation correspond à leurs besoins.

- **Modèle de livraison :** Le modèle de livraison de M-Files ne supporte pas adéquatement l'achat en libre-service, ni ne s'aligne avec les tendances évolutives de déploiement pour le SaaS.
- **Maturité des solutions industrielles :** Les solutions sectorielles verticales de M-Files sont en phase de développement précoce, la plupart des offres étant encore positionnées comme des solutions horizontales au sein des industries cibles. Les clients du conseil et de la fabrication doivent surveiller le déploiement de nouvelles capacités afin de déterminer leur adéquation aux besoins spécifiques de l'entreprise.

## 14. Microsoft

*Microsoft est un leader dans ce Quadrant Magique.* Ses produits SharePoint et OneDrive, disponibles dans la suite M365, sont largement utilisés aussi bien pour les solutions de gestion documentaire collaborative qu'opérationnelle. Les opérations de Microsoft sont diversifiées géographiquement, desservant environ deux millions de clients répartis dans des secteurs diversifiés.

Les investissements récents incluent l'entrée unifiée de l'IA via l'application Microsoft Copilot, la recherche sémantique sur M365, l'automatisation des flux de travail agents, des expériences SharePoint améliorées, ainsi que des rapports d'accès et de gouvernance aux données pour SharePoint. La feuille de route de Microsoft propose des agents IA avancés, une orchestration des agents et une expérience utilisateur SharePoint renouvelée, axée sur la communication et la gouvernance des employés.

### *Points forts*

- Réactivité au marché : Microsoft a mené l'adoption de l'IA dans la gestion documentaire, déployant à grande échelle des assistants IA, des agents, des capacités de recherche avancée et de traitement documentaire.
- Modèle opérationnel : La plateforme SaaS de Microsoft correspond aux préférences des clients pour l'acquisition, l'intégration et le déploiement en libre-service. Ses opérations mondiales et son déploiement rapide de l'IA rendent l'adoption plus simple que les fournisseurs disposant d'autres modèles.
- Capacités produit : SharePoint et OneDrive offrent de solides performances en gestion des métadonnées, recherche, fonctionnalités alimentées par l'IA et collaboration, renforçant ainsi le leadership de Microsoft en gestion collaborative de documents.

### *Mises en garde*

- Visibilité limitée du produit : Le marketing et le positionnement de SharePoint et OneDrive par Microsoft sont souvent intégrés dans le récit plus large du bureau numérique M365, rendant difficile pour les clients de localiser des informations spécifiques. En conséquence, les organisations ne comprennent peut-être pas pleinement le rôle essentiel que jouent SharePoint et OneDrive pour ancrer les agents et assistants Copilot.
- Adéquation opérationnelle : L'application croissante de M365 aux charges de travail opérationnelles impose une demande accrue à SharePoint et OneDrive. Les clients doivent évaluer attentivement si une suite polyvalente peut supporter adéquatement des exigences opérationnelles complexes, telles que l'intégration avec des applications d'entreprise.

- Solutions spécifiques à l'industrie : L'approche de Microsoft en gestion documentaire est principalement horizontale, axée sur des cas d'utilisation collaboratifs. L'entreprise ne propose pas de solutions spécifiques à un secteur ou à une fonction pour SharePoint et OneDrive, s'appuyant plutôt sur son écosystème de partenaires pour ces solutions.

## 15. Newgen

*Newgen Software Technologies est un acteur de niche dans ce Quadrant Magique.*

Sa plateforme NewgenONE Contextual Content Services est principalement axée sur les cas d'utilisation opérationnels. Les opérations de Newgen sont concentrées dans la région Asie/Pacifique et au Moyen-Orient, desservant principalement 503 entreprises de taille moyenne et grande dans les secteurs bancaire, d'assurance et du secteur public.

Les améliorations récentes incluent des mises à jour des capacités IA de NewgenONE Marvin, des capacités d'automatisation agente via NewgenONE AI Studio, des objets de données réutilisables et une meilleure expérience utilisateur. La feuille de route comprend un concepteur d'agents IA avec Agent Studio, une connectivité améliorée via le protocole de contexte de modèle (MCP), des espaces de travail dédiés pour les assistants et agents IA, ainsi que des flux de travail agents élargis.

### *Points forts*

- Capacités de l'IA : Newgen a intégré un large éventail de fonctionnalités d'IA dans le traitement des documents, la classification, la recherche sémantique et l'automatisation des flux de travail, témoignant d'un engagement continu envers les améliorations pilotées par l'IA.
- Diversité des produits : Newgen propose une suite complète incluant le traitement documentaire, l'automatisation des processus et la gestion des communications clients, en correspondant étroitement aux exigences de ses clients bancaires et du secteur public. Les investissements prévus continuent de cibler ces domaines clés.
- Solutions sectorielles : Les offres spécialisées de Newgen pour l'intégration des clients, l'initiation de prêts et la gestion des sinistres sont conçues pour accélérer le temps de mise en valeur pour les clients dans les secteurs bancaire et d'assurance.

### *Mises en garde*

- Visibilité marketing : Newgen a une présence sur le marché limitée, car Gartner la voit rarement mentionnée par les clients lors de la sélection des fournisseurs ou des examens de propositions. Les organisations devraient se demander si ce manque de visibilité pourrait affecter la disponibilité des services dans leur région.
- Modèle économique : Le modèle économique de Newgen repose sur une grande main-d'œuvre pour soutenir une base de clients relativement réduite, ce qui entraîne de faibles taux d'acquisition de clients et un nombre de clients stable. La productivité est inférieure à la des pairs, et les implémentations nécessitent

souvent un soutien important des fournisseurs, ce qui les rend moins adaptées aux acheteurs à la recherche de solutions en libre-service.

- Portée géographique : la présence de Newgen en Amérique du Nord et en Europe est minimale. Les clients potentiels doivent évaluer soigneusement son orientation géographique et sa couverture du marché.

## 16. Objective

*L'objectif est un joueur de niche dans ce Quadrant Magique.* Sa suite Objective Information Intelligence est principalement axée sur le soutien aux cas d'utilisation opérationnels au sein des départements gouvernementaux. Les opérations d'Objective sont centrées en Australie, desservant une clientèle de 1 155 organisations, principalement des agences gouvernementales centrales et locales de taille moyenne et grande.

Les améliorations récentes incluent la génération augmentée par récupération (RAG), l'IA multimodale, l'élargissement des contrôles de gouvernance pour les secteurs de la défense et de la régulation, ainsi que de nouvelles expériences en gestion des documents. La feuille de route de l'entreprise met l'accent sur l'intégration des composants de plateforme, le SaaS en libre-service, le RAG pour le contenu actif, l'amélioration de la curation des ensembles de connaissances, la qualité fédérée des données, et l'introduction d'un assistant de flux de travail par IA.

### *Points forts*

- Orientation et stratégie du marché : Objective est bien reconnu dans ses segments spécialisés et démontre une approche délibérée et cohérente de sa stratégie de mise sur le marché.
- Capacités et différenciation du produit : Le produit Objective 3Sixty excelle dans la fédération, la migration et la recherche habilitée par RAG. Les clients doivent s'assurer que ces fonctionnalités sont incluses dans l'offre principale de gestion documentaire Nexus, car elles représentent certaines des technologies les plus avancées du fournisseur.
- Solutions spécifiques à l'industrie : L'accent ciblé d'Objective sur les gouvernements centraux et locaux offre des solutions robustes pour des cas d'usage spécialisés, tels que la gestion de la correspondance ministérielle et les contrôles à l'exportation.

### *Mises en garde*

- Acquisition de clients et présence sur le marché : Le taux d'acquisition de clients d'Objective sur ce marché reste modeste, avec moins de 200 nouveaux clients en 2025. Les clients des gouvernements central et local devraient évaluer les tendances globales du marché en gestion documentaire et documentaire afin de déterminer l'adéquation d'Objective.
- Modèle de prestation de service : L'approche d'Objective en matière de gestion client et fournisseur ne s'aligne pas entièrement sur les tendances actuelles de

déploiement ni avec la préférence croissante des clients pour les solutions SaaS en libre-service.

- **Geographic reach and localization:** Objective's execution capabilities are limited outside its core, predominantly English-speaking markets. Moreover, it falls behind competitors in meeting localization opportunities for clients beyond this region.

## 17. OpenText

*OpenText est un visionnaire dans ce Quadrant Magique.* Ses produits principaux de gestion de contenu et de gestion de contenu prennent en charge les cas d'utilisation opérationnels. Gartner estime à plus de 12 000 clients, principalement de grandes entreprises dans les domaines de l'ingénierie, du gouvernement, de l'assurance, de la fabrication et des sciences de la vie. Les opérations d'OpenText sont géographiquement diversifiées, avec une forte présence en Amérique du Nord, en Europe et dans la région Asie/Pacifique. Les améliorations récentes incluent une intégration en libre-service simplifiée ; des capacités d'IA étendues à travers plusieurs modèles de déploiement ; des intégrations améliorées avec M365, SAP et Workday ; et une meilleure expérience utilisateur avec JATO. La feuille de route de l'entreprise met l'accent sur la migration vers le cloud, l'automatisation des flux de travail avec IA agentique, des intégrations plus profondes des applications et des investissements continus dans la sécurité et la conformité pour les industries réglementées.

### Points forts

1. Présence mondiale : OpenText maintient des opérations mondiales solides, offrant une répartition équilibrée des clients, des revenus et des employés à travers l'Amérique du Nord, l'Europe et l'Asie/Pacifique. Cela assure les clients qui recherchent un support constant dans plusieurs régions. Clarté du portefeuille :
2. Les récents efforts de restructuration et de rebranding d'OpenText ont renforcé la cohérence et l'accessibilité de son portefeuille. La suite de produits simplifiée permet aux clients d'identifier et de sélectionner plus facilement des solutions adaptées à leurs besoins.
3. Orientation du marché vertical : OpenText propose des solutions complètes centrées sur la plateforme pour des secteurs clés tels que l'ingénierie, les sciences de la vie, l'assurance et la banque.
4. Les clients bénéficient de ces offres spécifiques à chaque secteur, en plus d'une gamme d'applications de niche spécialisées.

### Mises en garde

1. Alignement du déploiement : Le nouveau produit SaaS de gestion de contenu central s'aligne avec les préférences modernes pour le SaaS en libre-service, mais reste moins largement adopté que les concurrents SaaS établis.
2. Le produit de gestion de contenu d'OpenText repose sur des modèles de prestation de services gérés par le fournisseur qui divergent des tendances actuelles de déploiement.

3. Différenciation des produits : La première évaluation indépendante de Core Content Management par Gartner, la solution SaaS émergente d'OpenText, a révélé qu'il était moins fonctionnel que l'offre de gestion de contenu.
4. Les clients doivent évaluer attentivement les différences de capacités avant de supposer que les deux produits peuvent répondre à des besoins commerciaux similaires.
5. Emballage et mises à jour des produits : L'introduction des X-Plans par OpenText a simplifié l'emballage et les prix des produits, mais le nouveau modèle de licence n'étant pas toujours les droits hérités des versions précédentes aux nouvelles versions, ce qui peut nécessiter une un rachat des licences.

## 18. Zoho

*Zoho est un acteur de niche dans ce Quadrant Magique.* Son produit WorkDrive, qui inclut la suite Zoho Office, est principalement axé sur des cas d'usage collaboratifs. Les activités de Zoho sont diversifiées géographiquement, desservant 244 000 clients principalement issus de PME dans les domaines des services informatiques, du conseil, de la fabrication, de l'immobilier et des services financiers.

Les mises à jour récentes incluent l'automatisation des flux de travail, un assistant IA, une gouvernance améliorée avec des politiques de prévention des pertes de données, l'intégration avec Zoho MCP, et de nouveaux centres de contenu pour WorkDrive. Les améliorations prévues incluent la création de flux de travail en langage naturel ; la conception de procédés low-code/no-code ; des fonctionnalités avancées pour les médias et la gouvernance ; ainsi que des services de contenu industriels pour la modélisation de l'information des bâtiments (BIM), l'imagerie numérique et les communications en médecine (DICOM), et la conception assistée par ordinateur (CAO).

### *Points forts*

1. **Transparence et accessibilité des produits :** Le site web et la documentation produit de Zoho sont bien organisés, ce qui facilite l'évaluation de ses capacités de gestion documentaire pour les clients potentiels.
2. **Attrait commercial :** La forte exécution des ventes de Zoho et ses prix de listage compétitifs ont contribué à l'acquisition de 16 000 nouveaux clients en 2025, le positionnant comme une option attrayante pour les PME.
3. **Présence mondiale :** Zoho démontre une portée géographique solide, avec des opérations couvrant l'Asie/Pacifique, l'Europe, l'Amérique du Nord, l'Amérique du Sud et le Moyen-Orient. Les clients nécessitant une localisation linguistique et des options de déploiement souverain peuvent bénéficier de sa stratégie diversifiée.

### *Mises en garde*

1. **Capacités principales :** Zoho démontre une puissance limitée dans les domaines les plus critiques de la gestion documentaire, à l'exception des assistants IA. Les clients doivent évaluer attentivement son adéquation pour des tâches au-delà des fonctions de travail numérique collaboratif au sein de la Zoho Suite.
2. **Visibilité sur le marché :** La visibilité de Zoho sur le marché de la gestion documentaire reste faible, avec une reconnaissance minimale auprès des clients qui recherchent activement des solutions. Les organisations devraient prendre en compte Zoho aux côtés de M365 et Google Workspace lorsqu'elles évaluent les suites de bureaux numériques, malgré son moindre profil.

3. Personnalisation sectorielle : Zoho WorkDrive ne dispose pas d'applications ou de configurations spécifiques à chaque secteur, et malgré son orientation verticale annoncée, il n'offre aucun pack ou solution dédié adaptée à chaque segment industriel.

## 19. Fournisseurs ajoutés et supprimés

Nous examinons et ajustons nos critères d'inclusion pour les Quadrants Magiques à mesure que les marchés évoluent. En conséquence de ces ajustements, la composition des vendeurs dans n'importe quel Quadrant Magique peut évoluer avec le temps.

L'apparition d'un vendeur dans un Quadrant Magique une année et non la suivante n'indique pas nécessairement que nous avons changé d'avis sur ce vendeur. Cela peut refléter un changement du marché et, par conséquent, un changement de critères d'évaluation, ou un changement de focus de ce fournisseur.

Nous examinons et ajustons nos critères d'inclusion pour les Quadrants Magiques à mesure que les marchés évoluent. En conséquence de ces ajustements, la composition des vendeurs dans n'importe quel Quadrant Magique peut évoluer avec le temps.

L'apparition d'un vendeur dans un Quadrant Magique une année et non la suivante n'indique pas nécessairement que nous avons changé d'avis sur ce vendeur. Cela peut refléter un changement du marché et, par conséquent, un changement de critères d'évaluation, ou un changement de focus de ce fournisseur.

### Ajouté

1. Docuware
2. D.velop
3. Intalio
4. Zoho

### Abandonné

1. Adobe a été retiré du rapport de cette année car le Magic Quadrant for Document Management 2024 a conclu que « l'offre d'Adobe n'est pas un outil de gestion documentaire, mais plutôt un outil de lecture et d'édition de documents PDF qui s'intègre à d'autres outils de gestion documentaire de prédilection. Ainsi, Adobe Document Cloud n'offre pas de fonctionnalités de gestion documentaire dans de nombreux domaines et s'appuie sur des outils tiers pour soutenir les cas d'utilisation de la gouvernance de l'information. »
2. ShareFile (aujourd'hui Progress ShareFile) est axé sur les applications métier pour la comptabilité, la finance, l'immobilier, la construction et d'autres domaines, ciblant les PME. ShareFile a été abandonné car il n'est pas axé sur une plateforme configurable pour une grande variété de besoins en gestion documentaire d'entreprise.
3. Ricoh est désormais directement représentée par sa filiale Docuware, détenue à 100 %.

## Critères d'inclusion et d'exclusion

Pour être éligibles à l'inclusion, les prestataires devaient démontrer qu'ils remplissaient les critères suivants :

1. Définition du marché : Le produit du fournisseur doit correspondre à la définition de la gestion documentaire de Gartner.
  2. Produit : Le fournisseur doit proposer jusqu'à deux produits de gestion documentaire sous licence principalement par utilisateur.
  3. Disponibilité générale : Le produit devait être généralement disponible au 31 décembre 2025.
  4. Performance :
    1. Le fournisseur doit avoir acquis 50 nouveaux logos clients d'entreprise pour chaque produit/service de gestion documentaire nommé au cours de l'année civile 2025.
    2. Le fournisseur doit réaliser un chiffre d'affaires de licences logicielles supérieur à 70 millions de dollars en monnaie constante rien que sur le marché de la gestion documentaire pour chaque produit proposé en 2025.
1. Capacité produit ou service : Chaque fournisseur doit fournir les fonctionnalités suivantes dans sa solution de gestion documentaire selon la définition du marché de Gartner :
    1. *Obligatoire* : stockage de contenu, métadonnées, recherche, services de bibliothèque et de dépôt, sécurité et protection, intégration du lieu de travail numérique, gouvernance et administration de l'information.
    2. *Courant* : formes avancées de fonctionnalités obligatoires, expérience utilisateur, API et intégration, collaboration, automatisation des flux de travail, intégration des applications d'entreprise, capture, IA, options de déploiement et fédération.
  2. Clients : Le fournisseur devrait avoir au moins 500 clients professionnels pour chaque produit/service de gestion documentaire. Au moins 100 clients doivent déployer plus de 500 licences utilisateur.
1. Licences utilisateur : Le fournisseur doit disposer d'au moins 200 000 licences utilisateur du produit de gestion documentaire utilisé activement par les clients.
  2. Géographie : Le prestataire doit être présent activement dans au moins trois régions. « Présence active » est définie comme le fait qu'au moins 10 % des revenus de gestion documentaire soient facturables dans une seule région en

dehors du territoire principal et 5 % supplémentaires du chiffre d'affaires facturables dans un troisième territoire. Une région est définie comme suit :

1. Amérique du Nord
  2. Europe
  3. Moyen-Orient et Afrique
  4. Asie/Pacifique
  5. Amérique Latine
1. Modèle de déploiement : L'offre du fournisseur doit être disponible soit en SaaS, soit en tant que service géré par le fournisseur.
  2. Langue du produit : Le produit doit proposer au moins trois choix de langues localisées pour l'expérience utilisateur et soutenir le traitement et le stockage de contenus multilingues.

#### Honorable Mentions

**AODocs** : AODocs est un fournisseur de gestion documentaire opérant principalement en Amérique du Nord et en Europe. Son produit est disponible sous forme de services multilocataires ou mono-locataires gérés par un fournisseur, principalement hébergés et intégrés à l'infrastructure de Google Cloud Platform. Ses clients incluent généralement des entreprises issues de secteurs clés, tels que la fabrication, l'ingénierie/construction et la santé. AODocs n'a pas été éligible à cette recherche car elle ne remplissait pas les critères de qualification pour la performance de l'entreprise.

**Lenovo** : Lenovo Filez est un fournisseur de gestion documentaire dont les opérations se concentrent principalement sur le marché chinois. Son produit est axé sur les cas d'usage du lieu de travail numérique et inclut une suite d'applications bureautiques. Ses clients incluent des entreprises dans les secteurs de la haute technologie, de la fabrication, de la finance, de l'ingénierie et des services publics. Lenovo Filez n'a pas été éligible à cette recherche car elle ne remplissait pas les critères de performance des entreprises.

**Papyrus Software** : Papyrus est un fournisseur de gestion documentaire dont les opérations sont principalement concentrées en Europe et en Amérique du Nord. Son gestionnaire de contenu d'entreprise Papyrus et sa plateforme WebArchive sont axés sur les expériences client et opérationnelles. Papyrus n'a pas été éligible à cette recherche car elle ne remplissait pas les critères de performance de l'entreprise.

Source : Gartner (avril 2026)