

The Forrester Wave™ : Automatisation Robotisée des Processus (RPA), T1 2021

Les 14 principaux fournisseurs et leur place sur le marché

Par Bernhard Schaffrik

15 mars 2021

Pourquoi lire ce rapport

Dans notre évaluation à 25 critères des fournisseurs d'automatisation robotisée des processus (RPA), nous avons identifié les 14 plus importants : Automation Anywhere, Blue Prism, Cyclone Robotics, Datamatics, EdgeVerve, Hyland, Kofax, Kryon, Microsoft, NICE, Pegasystems, SAP, UiPath et WorkFusion. Nous les avons étudiés, analysés et notés. Ce rapport montre comment chaque fournisseur se positionne et aide les professionnels de l'architecture d'entreprise à choisir la solution qui répond le mieux à leurs besoins.

The Forrester Wave™ : Automatisation Robotisée des Processus (RPA), T1 2021

Les 14 principaux fournisseurs et leur place sur le marché



par [Bernhard Schaffrik](#)

avec [Glenn O'Donnell](#), [Guannan Lu](#), [Elitsa Kortenska](#) et [Diane Lynch](#)

15 mars 2021

Les leviers de passage à l'échelle et les extensions de périmètres sont les plus importants

Pour sécuriser et exploiter les investissements en RPA, les clients doivent passer à l'échelle les environnements de robots existants et étendre la portée de leurs projets d'automatisation au-delà des tâches classiques basées sur les postes de travail à des processus plus complexes. En particulier en cette période d'arrêt des processus manuels qui nécessitent une numérisation et une automatisation pour fonctionner correctement à l'heure où tout le monde travaille de chez soi, le logiciel RPA doit être évolutif et donc adapté et attrayant pour les utilisateurs métiers afin que les processus impactés puissent reprendre rapidement. Les fournisseurs répondent à ces besoins grâce à des fonctionnalités intégrées d'exploration des tâches et des processus, à des analyses avancées du retour sur investissement et du portefeuille, à des analyses et traitements de contenu basés sur l'IA, à des fonctionnalités de RPA à l'échelle de la plateforme destinées aux utilisateurs métiers et à des modèles de tarification flexibles.

Du fait de ces tendances, les clients de RPA doivent rechercher des fournisseurs capables de répondre aux besoins suivants :

- **Offrent des expériences riches et étendues aux dirigeants d'entreprise.** Alors que les experts métiers et les propriétaires de processus métiers utilisent l'automatisation, le logiciel de RPA doit autant servir ce groupe d'utilisateurs que les développeurs professionnels. L'identification et la hiérarchisation des candidats à l'automatisation à l'aide des fonctionnalités d'exploration et d'analyse sont tout aussi importantes, au même titre que les fonctionnalités de conception, de déploiement et de gestion de robots faciles à utiliser. Les magasins de robots accélèrent considérablement l'adoption de l'automatisation, tout en contribuant au respect de la gouvernance d'automatisation mise en place dans l'entreprise.
- **Intègrent les technologies d'automatisation de RPA adjacentes.** Forrester observe une convergence continue dans le secteur des logiciels d'automatisation depuis plusieurs années. Les principaux fournisseurs de RPA influencent l'évolution du marché des logiciels d'automatisation en acquérant ou en construisant des technologies d'automatisation qui augmentent leurs solutions de pure RPA. Quelques exemples incluent l'automatisation des processus opérationnels qui nécessitent une connexion aux écosystèmes IoT, des outils de prise de décision basés sur l'IA qui automatisent les processus dans le secteur bancaire et des assurances, ainsi que des assistants numériques qui offrent un canal supplémentaire à la plateforme de RPA.

FORRESTER

Forrester Research, Inc., 60 Acorn Park Drive, Cambridge, MA 02140, Etats-Unis
+1 617-613-6000 | Fax : +1 617-613-5000 | forrester.com

© 2021 Forrester Research, Inc. Les opinions émises au moment de la parution sont susceptibles d'évoluer. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, TechRadar et Total Economic Impact sont des marques commerciales de Forrester Research, Inc. Toutes les autres marques sont la propriété de leurs sociétés respectives. Toute copie ou distribution non autorisée constitue une violation de la loi sur les droits d'auteur. Citations@forrester.com ou +1 866-367-7378

The Forrester Wave™ : Automatisation Robotisée des Processus (RPA), T1 2021

Les 14 principaux fournisseurs et leur place sur le marché

- **Offrent une très bonne expérience de passage à l'échelle.** Les essais gratuits, ainsi que les modèles de facturation à l'utilisation et de paiement par retour sur investissement, réduisent les barrières à l'entrée de la RPA pour les débutants. Les clients novices et les clients avancés de RPA bénéficient d'une variété d'options d'architecture et d'hébergement, allant de la mise en service complète sur site aux logiciels en tant que service (SaaS) natifs dans le cloud.

Résumé de l'évaluation

L'évaluation Forrester Wave™ met en évidence les leaders, les acteurs performants, les concurrents et les challengers. Cette évaluation des principaux fournisseurs du marché ne représente pas l'ensemble des fournisseurs. Vous trouverez plus d'informations sur ce marché dans nos rapports sur l'automatisation intelligente, notamment « [Intelligent Automation Will Push Organizations Flat, Wide, And Anxious](#) ».

Nous souhaitons que cette évaluation soit un point de départ qui incite les clients à consulter les évaluations produit et à adapter la pondération des critères à l'aide de l'outil de comparaison des fournisseurs de type Excel (voir les figures 1 et 2). Cliquez sur le lien [Forrester.com](#) figurant au début de ce rapport pour télécharger l'outil.

The Forrester Wave™ : Automatisation Robotisée des Processus (RPA), T1 2021

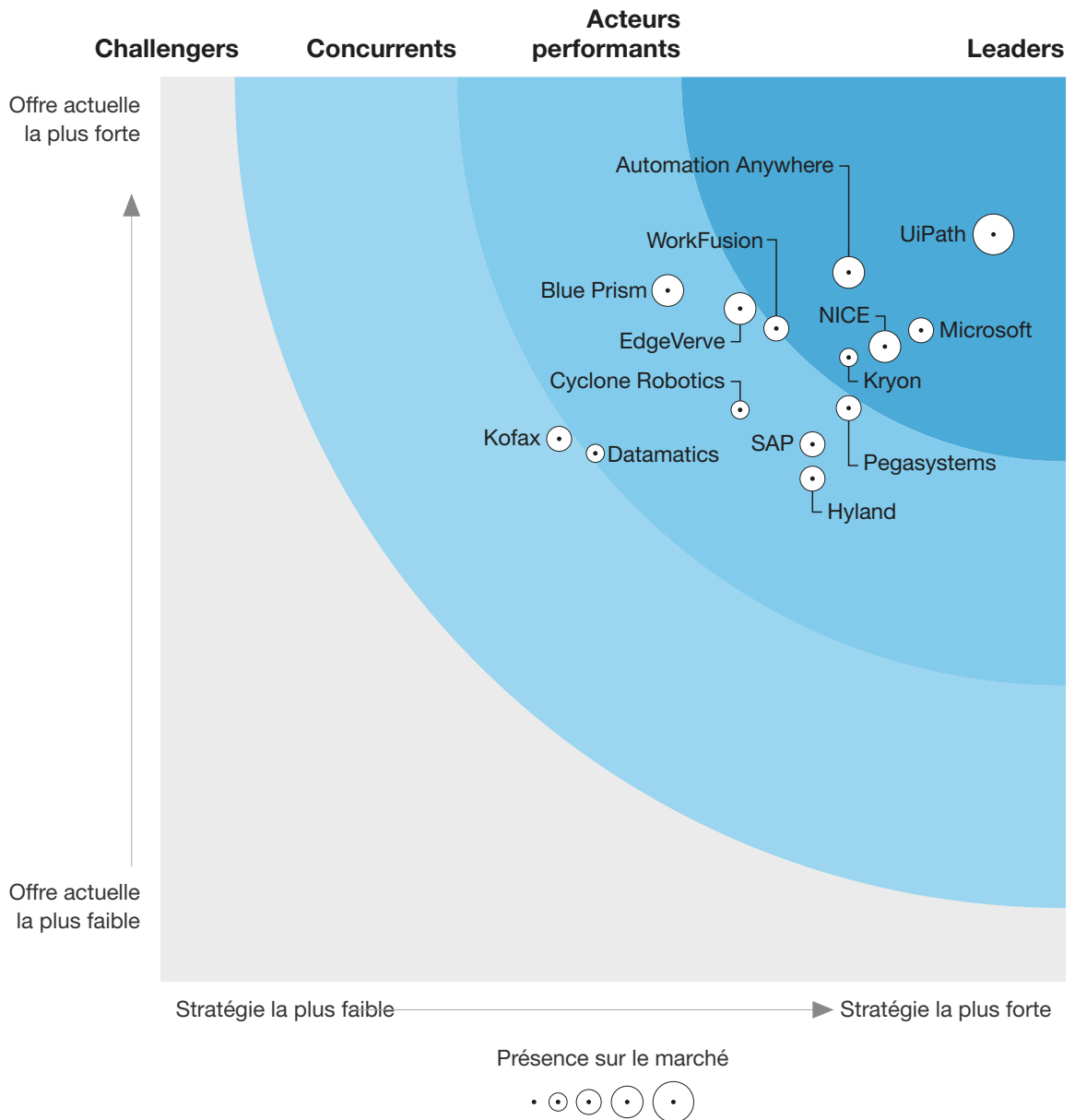
Les 14 principaux fournisseurs et leur place sur le marché

FIGURE 1 Forrester Wave™: Robotic Process Automation, Q1 2021

THE FORRESTER WAVE™

Automatisation robotisée des processus

T1 2021



The Forrester Wave™ : Automatisation Robotisée des Processus (RPA), T1 2021

Les 14 principaux fournisseurs et leur place sur le marché

FIGURE 2 Tableau de bord Forrester Wave™: Robotic Process Automation, Q1 2021

		Pondération de Forrester	Automation Anywhere	Blue Prism	Cyclone Robotics	Datamatics	EdgeVerve	Hyland	Kofax
Offre actuelle		50 %	3,92	3,82	3,16	2,92	3,72	2,78	3,00
Découverte, idéation robot, portefeuille et ROI	10 %	3,00	5,00	2,00	1,50	4,50	3,50	1,50	
Conception et développement robot	25 %	5,00	3,00	3,50	2,40	3,50	2,10	3,50	
Déploiement, gestion et analyse robot	25 %	3,00	3,00	4,40	3,00	3,00	2,40	3,00	
Gouvernance robot, modèle de plateforme et sécurité	25 %	4,20	5,00	2,60	3,40	3,80	3,40	2,60	
Fonctionnalités générales de la plateforme	15 %	3,80	3,80	2,20	3,80	4,60	3,00	3,80	
Stratégie		50 %	3,80	2,80	3,20	2,40	3,20	3,60	2,20
Vision du produit	20 %	5,00	1,00	5,00	3,00	3,00	5,00	3,00	
Performances	10 %	5,00	3,00	3,00	3,00	5,00	5,00	3,00	
Démarche en matière d'innovation	20 %	3,00	3,00	3,00	1,00	3,00	3,00	3,00	
Produits et services d'assistance	20 %	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	
Ecosystème de partenaires	10 %	5,00	5,00	1,00	1,00	3,00	3,00	3,00	
Modèle de prestation	20 %	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	
Présence sur le marché		0 %	4,00	3,75	2,00	1,25	3,50	2,50	3,00
Clients RPA d'entreprise	25 %	5,00	4,00	2,00	1,00	3,00	4,00	3,00	
Clients d'entreprise	25 %	3,00	3,00	2,00	2,00	5,00	4,00	3,00	
Chiffre d'affaires lié au produit	50 %	4,00	4,00	2,00	1,00	3,00	1,00	3,00	

Tous les résultats sont basés sur une échelle de 0 (faible) à 5 (fort).

The Forrester Wave™ : Automatisation Robotisée des Processus (RPA), T1 2021

Les 14 principaux fournisseurs et leur place sur le marché

FIGURE 2 Tableau de bord Forrester Wave™: Robotic Process Automation, Q1 2021 (suite)

	Pondération de Forrester	Kryon	Microsoft	NICE	Pegasystems	SAP	UiPath	WorkFusion
Offre actuelle	50 %	3,45	3,60	3,51	3,17	2,97	4,13	3,61
Découverte, idéation robot, portefeuille et ROI	10 %	4,00	2,50	3,00	5,00	1,00	3,50	3,00
Conception et développement robot	25 %	3,90	4,40	4,10	2,40	3,50	4,40	3,80
Déploiement, gestion et analyse robot	25 %	2,60	3,00	2,40	2,60	3,00	4,00	2,40
Gouvernance robot, modèle de plateforme et sécurité	25 %	3,40	4,20	3,80	3,40	3,40	4,20	5,00
Fonctionnalités générales de la plateforme	15 %	3,80	3,00	4,20	3,80	2,60	4,20	3,40
Stratégie	50 %	3,80	4,20	4,00	3,80	3,60	4,60	3,40
Vision du produit	20 %	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00
Performances	10 %	3,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	3,00
Démarche en matière d'innovation	20 %	3,00	3,00	5,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Produits et services d'assistance	20 %	3,00	3,00	3,00	5,00	3,00	5,00	3,00
Ecosystème de partenaires	10 %	3,00	5,00	3,00	3,00	3,00	5,00	3,00
Modèle de prestation	20 %	5,00	5,00	3,00	3,00	5,00	5,00	3,00
Présence sur le marché	0 %	1,50	2,75	3,50	2,25	2,25	5,00	3,00
Clients RPA d'entreprise	25 %	1,00	4,00	3,00	2,00	3,00	5,00	1,00
Clients d'entreprise	25 %	3,00	3,00	5,00	3,00	2,00	5,00	5,00
Chiffre d'affaires lié au produit	50 %	1,00	2,00	3,00	2,00	2,00	5,00	3,00

Tous les résultats sont basés sur une échelle de 0 (faible) à 5 (fort).

The Forrester Wave™ : Automatisation Robotisée des Processus (RPA), T1 2021

Les 14 principaux fournisseurs et leur place sur le marché

Offres des fournisseurs

Forrester a inclus 14 fournisseurs dans cette évaluation : Automation Anywhere, Blue Prism, Cyclone Robotics, Datamatics, EdgeVerve, Hyland, Kofax, Kryon, Microsoft, NICE, Pegasystems, SAP, UiPath et WorkFusion (voir la figure 3).

FIGURE 3 Informations sur les produits et les fournisseurs évalués

Fournisseur	Produit évalué	Version de produit évaluée
Automation Anywhere	Automation Anywhere Enterprise	Automation 360 (anciennement A2019)
Blue Prism	Blue Prism	6.10 (famille de produits)
Cyclone Robotics	Suite RPA Cyclone ; Suite mobile Cyclone ; Suite plateforme Cyclone	2.3 ; 1.0 ; 1.0
Datamatics	TruBot	4.6.0
EdgeVerve	AssistEdge	18,1
Hyland	Hyland RPA	1.27.6
Kofax	Kofax RPA	11,1
Kryon	Full-Cycle Automation de Kryon	Version 20.10
Microsoft	Power Automate	GA
NICE	Robotic Automation de NICE	7,3
Pegasystems	Pega Infinity	8,5
SAP	SAP Intelligent Robotic Process Automation	2,0
UiPath	UiPath Automation Platform	2020,10
WorkFusion	Intelligent Automation Cloud	10,2

The Forrester Wave™ : Automatisation Robotisée des Processus (RPA), T1 2021

Les 14 principaux fournisseurs et leur place sur le marché

Profils des fournisseurs

Les points forts et les points faibles de chaque fournisseur mis en évidence par notre analyse sont présentés ci-dessous.

Leaders

- **UiPath poursuit son expansion du marché dans le monde entier.** Ce leader de la RPA a investi massivement dans l'expansion de sa gamme de produits afin d'optimiser la valeur ajoutée que l'automatisation apporte à ses clients. UiPath a lancé Automation Cloud, qui supervise un cloud hybride à la fois de cloud public et d'infrastructure sur site. Avec Automation Hub, la société a lancé une plateforme pour les centres d'excellence (COE) d'automatisation. En 2020, UiPath a échangé son modèle de licence contre un modèle basé sur l'identité, regroupant tous les produits demandés par différents utilisateurs de l'automatisation en une seule offre. En outre, elle a lancé plusieurs offres flexibles « à volonté » conçues pour offrir aux entreprises les avantages d'une évolutivité précoce.

L'exploration des tâches ne fait pas encore partie d'Automation Hub, mais les fonctionnalités d'exploration des processus, la découverte collaborative, les outils d'évaluation et les visualisations graphiques vous offrent tout ce dont vous avez besoin pour analyser et suivre le retour sur investissement de l'automatisation et sa réalisation. StudioX ne requiert aucune compétence en programmation, tandis que Studio cible les développeurs avancés. La Marketplace de UiPath, partagée avec Microsoft, Salesforce, Workday et d'autres, comprend plus de 1000 composants réutilisables. Les fonctionnalités d'intelligence artificielle intégrées classent et extraient les données de documents non structurés, semi-structurés et structurés, et numérisent de manière fiable à grande vitesse. Les capacités de déclenchement de robot sont limitées, avec des solutions de contournement. Les fonctions de sécurité, de contrôle d'accès et d'authentification sont à la pointe de la technologie. La plateforme ouverte s'intègre facilement aux applications d'entreprise telles que Google Workplace, Microsoft Office, Oracle, Salesforce, ServiceNow et Workday. UiPath construit et prend en charge les intégrations natives avec les partenaires technologiques. UiPath offre une solution de RPA innovante et adaptée aux entreprises, complétée par un vaste écosystème de partenaires, ce qui en fait une solution idéale pour les grandes entreprises internationales ayant des besoins exigeants en matière de support et de gouvernance.

- **Microsoft a embarqué les dirigeants.** La vision du géant des logiciels est de fournir la solution d'automatisation intelligente SaaS la plus complète. Power Automate est une plateforme d'automatisation low-code basée sur le cloud qui associe l'automatisation basée sur l'interface utilisateur et l'API à l'IA. Microsoft a acquis Softomotive en mai 2020 pour accélérer l'exécution de cette stratégie. Un riche ensemble de ressources de formation et d'apprentissage et de programmes destinés à la communauté, complétés par un vaste écosystème de partenaires mondiaux, aide les clients à réussir à chaque étape. Microsoft se concentre sur la démocratisation de la RPA en la rendant accessible aux utilisateurs avec de faibles barrières à l'entrée. Les utilisateurs peuvent démarrer instantanément et gratuitement et déployer leur première automatisation en quelques minutes.

Les fonctions de découverte de processus, d'automatisation, de calcul du retour sur investissement et de gestion de portefeuille sont rudimentaires. Cela n'a pas vraiment d'importance pour les utilisateurs qui commencent dans l'environnement de conception Power Automate. L'expérience de conception est riche, mais intuitive, et plaira aux développeurs amateurs et professionnels. Par rapport aux versions antérieures,

The Forrester Wave™ : Automatisation Robotisée des Processus (RPA), T1 2021

Les 14 principaux fournisseurs et leur place sur le marché

un nombre beaucoup plus important d'environnements, tels que AS/400, Citrix et un ensemble plus large de navigateurs, sont accessibles au concepteur. AI Builder propose des modèles d'IA préconçus et personnalisables pour l'acquisition et le traitement de contenu structuré et non structuré. Ces modèles sont inclus dans la licence SaaS. Toutefois, les capacités de déploiement et de gestion de robot sont trop techniques pour les développeurs amateurs. Les besoins en matière de sécurité et de gouvernance sont couverts par le Centre d'audit et de conformité de Microsoft 365, qui fait partie d'Azure Active Directory. La structure de licence de Power Automate est simple, mais les clients mentionnent souvent des messages confus des représentants commerciaux Microsoft concernant les licences et les tarifs. Les clients Microsoft en quête de RPA bénéficient d'une offre simple et attrayante qui convient aussi bien aux utilisateurs métier qu'aux développeurs amateurs et professionnels.

- **Automatisation Anywhere favorise la collaboration entre humains et robots.** Ce pilier de la RPA a totalement reconstruit son produit pour le transformer en une plateforme native cloud, basée sur le Web, avec des capacités allant de la découverte à l'automatisation, le tout grâce à une expérience intégrée et transparente. Sa feuille de route s'appuie sur l'innovation pour démocratiser davantage la RPA dans les entreprises. Automation Anywhere vend et livre ses produits par le biais de plus de 2100 partenaires dans plus de 90 pays. Ses plus de 130 partenaires technologiques incluent Amazon Web Services (AWS), BMC, Citrix, Google, IBM, Microsoft, MuleSoft, Oracle, Salesforce et SAP.

Les utilisateurs peuvent générer des robots simples sous une forme presque complète grâce à l'enregistreur universel. Les développeurs d'entreprise construisent avec des outils faciles à utiliser et peuvent recourir à la boutique de robots d'Automation Anywhere ainsi qu'à des marketplaces tierces. IQ Bot est apprécié pour les cas d'utilisation ciblés d'extraction de documents et utilise une combinaison de techniques d'apprentissage automatique (ML) et de traitement de données. A2019 (désormais rebaptisé Automation 360) a fait des progrès en matière de transparence. IQ Bot, par exemple, peut tirer parti du traitement du langage naturel (NLP) ainsi que de l'analyse de texte d'AWS, Google, IBM, Microsoft et d'autres partenaires de l'alliance. Avec Bot Insight, les utilisateurs définissent leurs propres vues à partir de la piste d'audit et des données opérationnelles. AARI, un assistant numérique, complète le cycle de vie de l'automatisation. Les clients recherchent une plus grande facilité d'utilisation et d'exportation vers des outils de création de rapports tiers. La plateforme de RPA dispose d'un ensemble complet de fonctionnalités de gouvernance, de sécurité et de conformité qui la rendent prête à l'emploi, même dans les secteurs hautement réglementés. Elle est conçue pour les migrations difficiles de robots complexes créés avec des versions antérieures, mais il s'agit d'une plateforme améliorée qui positionne Automation Anywhere convenablement dans un marché en pleine croissance de la RPA dans le cloud.

- **NICE se concentre sur les cas d'utilisation liés à l'analyse vocale et textuelle.** Grâce à Process Automation Platform, NICE propose une solution dédiée à l'automatisation des centres de contacts. Les nouvelles fonctionnalités basées sur l'intelligence artificielle incluent l'analyse vocale en temps réel, les vérifications des stocks en temps réel et les recommandations « Next Best Offer » pour les agents de centre de contact. Bien que NICE continue d'innover en tirant parti des dernières avancées en matière d'IA, la société ne prend pas le sujet de l'éthique de l'IA à la légère. Par exemple, chaque client doit reconnaître son cadre éthique en robotique. NICE compte actuellement plus de 700 clients.

NICE Automation Finder collecte et analyse les données des postes de travail des employés, suggère des automatisations et aide à générer des automatisations à l'aide de Click To Automate. Les contrôles d'écran et d'objet ont été améliorés par rapport aux versions précédentes. La solution offre une grande variété

The Forrester Wave™ : Automatisation Robotisée des Processus (RPA), T1 2021

Les 14 principaux fournisseurs et leur place sur le marché

de connecteurs de SE, de plateforme et d'application. L'analyse de texte et l'automatisation vocale sont dotées de fonctions de centre de contact pour l'ingestion, la classification et le traitement de contenu. Pour améliorer les automatismes, la gestion des robots offre une forte visualisation, avec la possibilité de mesurer la qualité des robots construits par différents développeurs. Toutefois, les capacités de test des robots pour l'automatisation non assistée sont limitées. Les clients indiquent que l'analyse des causes profondes des défaillances de robot est fastidieuse, mais ils devraient constater des améliorations avec la dernière version du produit. Les fonctionnalités de sécurité, de contrôle d'accès et d'authentification sont comparables à celles des autres leaders et sont adaptées aux secteurs hautement réglementés. La plateforme et la structure de licence de ce fournisseur permettent un passage à l'échelle pratique. NICE est une solution adaptée non seulement à l'automatisation des centres de contacts, mais également aux cas d'utilisation avec ou sans surveillance, avec un accent sur l'analyse et le traitement de texte/voix.

- **Kryon est un leader de la découverte des processus métiers.** L'objectif de cette entreprise est d'accélérer le délai de production en le faisant passer de plusieurs semaines ou mois à quelques jours. Pour ce faire, elle a investi massivement dans des outils tels que l'augmentation de la résilience des robots et l'analyse de l'automatisation. Elle approche le marché avec Full-Cycle Automation, qui couvre l'exploration des tâches et des processus, la découverte des processus, l'automatisation et l'amélioration continue de l'automatisation. Pour étendre davantage son offre, elle a conçu une façon d'intégrer sa solution d'automatisation à des plateformes partenaires, dont Software AG et Verint.

Kryon Process Discovery tire parti de l'IA pour l'exploration et génère des visualisations, permettant aux professionnels d'identifier les meilleurs systèmes d'automatisation possibles. Il peut même être utilisé à des fins de formation, en suggérant aux utilisateurs le meilleur parcours pour réaliser un processus. Son environnement de conception, Kryon Studio, est une bonne expérience pour les utilisateurs professionnels, les développeurs amateurs et expérimentés. Il permet à l'utilisateur de démarrer avec la découverte de processus ou en passant directement aux représentations de conception. Pour réduire les défaillances de robot et les efforts de maintenance, les clients peuvent facilement définir des procédures de secours et de gestion des erreurs. Cependant, les clients mentionnent qu'une résilience élevée s'accompagne d'une performance légèrement faible des robots. Kryon s'appuie sur des intégrations solides avec ABBYY, Microsoft Cognitive Services et d'autres pour l'analyse et le traitement de texte. Les clients apprécient les niveaux d'engagement élevés et la qualité de l'assistance dans toutes les zones géographiques et dans les entreprises de toutes tailles. Kryon est une solution idéale pour les entreprises qui recherchent une solution capable de gérer la RPA du point de vue de l'optimisation des processus métiers, tout en mettant l'accent sur la création et l'exécution des robots par les développeurs amateurs et professionnels.

- **WorkFusion cible les banques et les compagnies d'assurance.** Ce spécialiste de la RPA cible sa solution de RPA pour les banques et les compagnies d'assurance. Ses partenaires reflètent l'importance accordée au secteur financier, avec des cas d'utilisation plus complexes et axés sur les données. Stratégiquement, la société entend se développer dans les zones EMEA et APAC et englobe désormais le secteur de la santé dans ses priorités.

Intelligent Automation Cloud ne dispose pas de fonction d'exploration des tâches, ce qui est moins une exigence pour ses clients ciblés. A la place, les capacités de découverte évaluent des modèles de travail plus larges, conduisant ainsi à des améliorations de processus. WorkFusion se distingue en accédant aux objets et en les reliant dans des applications de Bloomberg, Fircosoft, LexisNexis, Oracle, Reuters, SAP et d'autres. Plus de 100 robots prêts à l'emploi peuvent être réutilisés, y compris des connecteurs, des données de référence et des modèles d'apprentissage automatique. Grâce à leur capacité d'apprentissage,

The Forrester Wave™ : Automatisation Robotisée des Processus (RPA), T1 2021

Les 14 principaux fournisseurs et leur place sur le marché

les robots formés dans l'environnement d'un client sont dépourvus de composants sensibles, à l'aide de la confidentialité différentielle, et sont mis à la disposition d'autres clients. Le traitement des documents est une force. WorkFusion excelle dans la gouvernance par l'auditabilité et la transparence dans les performances des robots. Les fonctions de sécurité bancaire gèrent les données sensibles et réglementées. Des mesures telles que l'analyse de l'explicabilité et de la sensibilité aident les banques à répondre aux exigences de gestion des risques. Dans l'ensemble, les lacunes en matière d'automatisation de base dans des domaines tels que l'automatisation assistée, les capacités de test pour l'automatisation non assistée et le recours à un modèle d'intégration directe permettent de spécialiser la capacité d'automatisation. Ce produit est particulièrement approprié pour les banques et les compagnies d'assurance ainsi que pour les autres entreprises qui recherchent ses composants prêts à l'emploi.

Acteurs performants

- **Pegasystems va bien au-delà de la RPA pour l'automatisation.** Avec Infinity, Pegasystems offre une plateforme d'automatisation intelligente qui unifie la RPA, l'automatisation des processus numériques, le traitement des documents, le développement low-code et l'exploration des tâches. Au cours de l'année écoulée, la société a réalisé des progrès considérables dans le traitement des tendances, notamment en ce qui concerne les fonctionnalités d'enregistrement compétitives destinées aux développeurs amateurs, qui se contentent d'enregistrer des processus, et avec X-ray Vision, qui simplifie radicalement la création et la maintenance d'automatisations assistées à forte résilience. Le développement des compétences et la formation étant l'un des piliers de l'investissement stratégique de Pegasystems, l'entreprise a lancé d'innombrables programmes de collaboration universitaire et se targue d'une communauté internationale d'utilisateurs forte de 300 000 personnes. Pega Infinity s'accompagne d'un large éventail de didacticiels et de webinaires pratiques gratuits, qui offrent également de nombreuses formations modulaires.

X-ray Vision d'Infinity explore les tâches des utilisateurs et identifie les candidats à l'automatisation. Un ensemble d'outils et de workflows permet la collaboration, la hiérarchisation et l'approbation des candidats à l'automatisation. Les avantages de l'automatisation liée aux tâches et aux processus sont clairement visibles et faciles à assimiler, ce qui signifie que les experts en processus métiers choisissent les candidats appropriés pour mieux gérer et suivre une approche de projet agile. Bien que l'expérience de l'environnement de conception ait été améliorée avec la dernière version, les développeurs amateurs auront toujours du mal à tirer pleinement parti de toutes les fonctionnalités disponibles. Le déploiement, la gestion et la réparation des automatismes sont très pratiques. La planification et la hiérarchisation sont même effectuées automatiquement. Il convient de noter que la plupart des clients de Pegasystems maintiennent leur collaboration avec l'entreprise pendant de nombreuses années, la suite d'outils leur fournissant ce dont ils ont besoin pour élargir leur champ d'application d'automatisation.

- **La solution EdgeVerve est intéressante pour les entreprises qui cherchent une plateforme et des conseils en un seul endroit.** AssistEdge est une plateforme d'automatisation de bout en bout composée de fonctionnalités de découverte, d'automatisation et d'orchestration. En combinaison avec Infosys, elle vise les grandes entreprises Global 2000. Cependant, son vaste programme de partenariat attire également les petites et moyennes entreprises. La plateforme AssistEdge est fournie avec des options spécialisées pour des cas d'utilisation spécifiques, tels que l'automatisation des centres de contacts, les tests ou l'analyse de contrats juridiques. Grâce à son expérience avec une clientèle très large, AssistEdge propose un ensemble d'outils permettant à la fois un passage à l'échelle approprié, des mises à jour de version et la migration de données.

The Forrester Wave™ : Automatisation Robotisée des Processus (RPA), T1 2021

Les 14 principaux fournisseurs et leur place sur le marché

Sa capacité d'extraction de tâches intégrée est à la pointe de la technologie et peut être augmentée par l'extraction de processus proposée par MinIt, le partenaire de EdgeVerve. Les candidats à l'automatisation découverts sont transférés en toute transparence dans l'environnement de conception. Les capacités de conception et de déploiement de robots offrent une expérience riche et complète. Cependant, cette fonctionnalité est destinée aux développeurs professionnels plutôt qu'aux personnes peu expérimentées. Les fonctions de gouvernance et d'exécution de robot sont sophistiquées et répondent aux exigences de gouvernance et d'audit de nombreuses entreprises. L'analyse de la cause profonde des défaillances des robots ainsi que les fonctionnalités de réparation et de maintenance des robots doivent être retravaillées par EdgeVerve pour devenir plus efficaces et plus pratiques. La solution d'EdgeVerve est très attrayante pour les grandes entreprises à la recherche d'une plateforme qui intègre des fonctionnalités de RPA, de détection et de développement low-code. Pour accélérer la mise en œuvre, tournez-vous vers les services de consultation d'Infosys.

- **Blue Prism offre une RPA stable, conforme et sécurisée.** Depuis 15 ans, Blue Prism est à l'avant-garde dans le secteur de la RPA et cherche aujourd'hui à mieux servir les entreprises dans le domaine de l'automatisation intelligente. Ses investissements en R&D ont plus que doublé en 2020 et continueront de croître l'année prochaine pour réaliser cette promesse. En tant que fournisseur mondial de RPA, Blue Prism gère un solide écosystème de partenaires de commercialisation et de déploiement dans la plupart des pays. Sa licence suit un modèle tout-en-un.

Blue Prism propose sa suite globale d'outils Automation Lifecycle Management pour vous aider à réaliser des étapes allant de l'idéation de l'automatisation au déploiement et à l'amélioration continue. Ceux-ci incluent son Outil d'évaluation des processus pour la sélection de l'automatisation collaborative, qui s'intègre avec ABBYY Timeline, Celonis, FortressIQ, Signavio et d'autres. Le processus de construction de robot est convivial pour les développeurs amateurs, avec une navigation intuitive et plus de 1 800 automatisations préintégrées téléchargeables depuis le Digital Exchange de Blue Prism en vue d'une réutilisation. Une capacité de développement low-code augmente la conception de robot pour les automatisations assistées. Decipher IDP prend en charge la classification et l'extraction de données à partir de documents structurés et semi-structurés, à l'aide d'une combinaison de techniques basées sur des règles, sur la reconnaissance optique de caractères (OCR) et sur l'apprentissage automatique. Blue Prism se conforme à un large ensemble de normes de conformité, notamment la loi HIPAA (Health Insurance Portability and Accountability Act), la norme PCI-DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) et la loi SOX (Sarbanes-Oxley Act). Pour la sécurité des données, le contrôle strict de l'accès basé sur les rôles et les locataires permettent de restreindre les informations afin d'atténuer la visibilité non autorisée. Blue Prism dispose d'une base solide axée sur l'automatisation non assistée, mais prend également en charge l'automatisation assistée de manière sécurisée.

- **SAP du statut de concurrent à celui d'acteur performant.** SAP Intelligent RPA est un composant essentiel de la suite d'excellence des processus de bout en bout qui s'exécute sur la plateforme SAP Business Technology Platform, offrant des intégrations avec les solutions SAP et non SAP. SAP Intelligent RPA exploite les connecteurs d'intégration de la plateforme SAP Business Technology Platform et le contenu préintégré de SAP API Business Hub. La RPA de SAP complète les applications métiers et industrielles ainsi que la plateforme Business Technology Platform. SAP propose des services et des outils pour accompagner les clients tout au long du cycle de vie, via ses propres canaux et son réseau de partenaires. La solution SAP Intelligent RPA est disponible en version d'essai gratuite de 12 mois pour quiconque et, par la suite, en version avec une tarification basée sur la consommation. Elle peut être associée à d'autres applications SAP.

The Forrester Wave™ : Automatisation Robotisée des Processus (RPA), T1 2021

Les 14 principaux fournisseurs et leur place sur le marché

L'exploration des tâches, la découverte et les fonctionnalités de portefeuille, telles que les analyses coûts-avantages et la visualisation des portefeuilles, manquent dans le domaine. Cependant, avec l'acquisition de Signavio et son annonce de RISE with SAP, SAP abordera ce domaine de manière stratégique. La société a amélioré la conception pour les développeurs d'entreprise et professionnels, et son magasin de robots contient plus de 150 automatisations préintégréées. Le traitement des documents nécessite une intégration avec la solution AI Business Services de SAP ou des partenaires comme ABBYY. SAP Conversational AI, la plateforme NLP de SAP, traite les conversations en temps réel. Les connecteurs à plusieurs plateformes remplacent automatiquement les interactions d'interface utilisateur par des appels d'API pour une meilleure résilience des robots. La surveillance, le débogage et la modélisation visuelle en temps réel réduisent les efforts de détection et de réparation des erreurs de robot. SAP Intelligent RPA est disponible en mode SaaS sur la SAP Cloud Platform. La solution RPA de SAP constitue une alternative robuste pour les clients SAP, en particulier pour les entreprises concernées par les robots qui perturbent les systèmes SAP centraux et celles qui ont généralement besoin de l'équipe centrale de développement SAP pour concevoir, développer et gérer la RPA afin de garantir des responsabilités claires, ou encore pour les entreprises à la recherche d'un outil de RPA riche en fonctionnalités fourni avec un large écosystème de partenaires.

- **La plateforme d'automatisation de Hyland offre une RPA, une orchestration et du low-code.** Avec l'acquisition d'Another Monday en 2020, la société Hyland, nommée leader dans le rapport « [The Forrester Wave™: ECM Content Platforms, Q3 2019](#) », a ajouté la RPA à son portefeuille de produits d'automatisation intelligente existant. Elle a effectué un travail solide en intégrant ses capacités avec l'écosystème Hyland. Quelques fonctionnalités seulement restent encore à intégrer, comme l'analyse de texte. Hyland se spécialise dans la construction de solutions d'automatisation sur mesure pour une variété de secteurs, notamment la santé, l'assurance et les services financiers. Ces solutions d'automatisation comprennent la RPA, l'orchestration des processus, les fonctionnalités low-code et l'intégration avec les systèmes métiers.

Hyland fournit l'exploration des processus, mais pas encore l'exploration des tâches. Un portail de gestion des idées basé sur les rôles permet de présenter et d'évaluer les potentiels d'automatisation grâce à des étapes d'approbation et de révision intégrées, ainsi que des outils prenant en charge la mise en œuvre de l'automatisation en tant que projet. Les fonctionnalités de test et de déploiement de robot sont très sophistiquées ; les fonctionnalités de gestion et de réparation de robot sont conçues pour les développeurs professionnels, mais sont trop techniques pour les développeurs amateurs. La solution ne propose pas de tableau de bord de surveillance convivial pour les entreprises ni d'analyses graphiques des causes profondes. Les clients apprécient généralement la culture axée sur le client dans l'entreprise, ainsi que l'amélioration du support et des services. Ils mentionnent souvent la structure de licence flexible qui permet un passage à l'échelle approprié. Le produit sera bientôt disponible en mode SaaS.

- **Cyclone Robotics entre sur le marché de la RPA avec des idées nouvelles et innovantes.** Cet acteur basé en Chine est nouveau sur le marché de la RPA et de l'automatisation. Fondé en 2015, le fournisseur annonce une croissance moyenne de 400 % au cours des trois dernières années. Avec environ 380 000 clients dans les zones APAC et EMEA, son approche de la RPA est innovante. Par exemple, celle-ci étend l'applicabilité des robots au domaine des opérations de fabrication, brouillant la frontière entre les robots physiques et virtuels. Cyclone Robotics a commencé à établir un réseau de partenaires en 2019 avec environ 150 partenaires, dont AKKA, BearingPoint, H3C et Lenovo. Au fur et à mesure que son activité se développe, l'entreprise prévoit d'utiliser davantage de fournisseurs tiers pour faire évoluer les services de support.

The Forrester Wave™ : Automatisation Robotisée des Processus (RPA), T1 2021

Les 14 principaux fournisseurs et leur place sur le marché

L'exploration des tâches et des processus n'est pas encore disponible, mais les enregistrements de tâches peuvent alimenter l'analyse intégrée du portefeuille d'automatisation et le calcul du retour sur investissement. Toutes les étapes du cycle de vie des robots utilisent un processus collaboratif basé sur les étapes, permettant une configuration basée sur les rôles. Les fonctions de gouvernance des robots sont personnalisables. Les outils de conception permettent aux développeurs d'entreprise et professionnels de créer des robots dotés de fonctionnalités low-code qui s'étendent aux appareils mobiles. Les utilisateurs peuvent glisser-déposer des composants d'IA pour traiter des documents et des e-mails complexes. La RPA et les systèmes tiers peuvent invoquer et utiliser des compétences en IA comme les microservices réutilisables. Cyclone Analytics assimile l'état et les données de performances des robots, ainsi que les événements et les journaux pour des analyses à long terme, telles que la détection d'anomalies. Diverses fonctionnalités, telles qu'un robot de surveillance qui s'exécute en arrière-plan et crée des alertes en cas de modifications de l'application, garantissent un niveau élevé de résilience des robots. La solution n'est pas encore disponible en mode SaaS, car les clients basés en Chine préfèrent un déploiement privé. Après un démarrage lent, la RPA se développe rapidement en Chine, et Cyclone Robotics est bien placé pour cette croissance. L'expansion à travers les régions APAC, EMEA et aux Etats-Unis, ainsi qu'un écosystème de partenaires plus large, amènera Cyclone Robotics au rang de leader.

- **Datamatics fournit un noyau de RPA robuste avec des fonctionnalités de gouvernance élaborées.**

Cette société cotée en bourse en Inde opère depuis plus de 45 ans. Elle affiche un fort taux de renouvellement des comptes et une grande satisfaction de la clientèle. Elle continue d'investir dans le développement de produits et d'accroître sa portée géographique. La solution TruBot de Datamatics a été conçue pour automatiser les processus de front-office, mid-office et back-office, afin de répondre à toute une série d'exigences d'automatisation intelligente, y compris l'ingestion de données non structurées dans les flux de travail d'automatisation. Elle offre des fonctionnalités de service dans des processus spécifiques à certains secteurs ou fonctions pour garantir la valeur de scénarios d'automatisation complexes.

Le calculateur de retour sur investissement intégré de TruBot suit les bénéfices du programme de RPA au niveau de l'entreprise, avec des tableaux de bord opérationnels qui facilitent la prise de décision. Ces fonctionnalités sont intégrées dans TruBot Cockpit, qui fournit également toutes les fonctionnalités de contrôle, de programmation et de gestion des robots. TruBot Cockpit est également accessible sur appareil mobile. TruBot présente des fonctions élaborées de gouvernance de robot qui sont bien documentées, très granulaires et qui peuvent être modifiées par les utilisateurs eux-mêmes. Les développeurs amateurs peuvent tirer parti de la suite de conception complète ainsi que de l'extraction de données basée sur l'IA et des capacités de traitement de contenu non structuré et structuré. Les capacités de déploiement de robot sont sophistiquées et sont destinées aux développeurs professionnels. Les petites et moyennes entreprises tireront bénéfice de la solution de RPA de Datamatics du point de vue de la convivialité et de la tarification, tout comme les grandes entreprises qui cherchent à exploiter les fonctionnalités de RPA de base.

Concurrents

- **Kofax excelle dans l'automatisation et l'orchestration de processus lourds en documents.** Kofax s'est fixé pour objectif d'aider les entreprises à transformer leurs flux de travail numériques en termes d'engagement client, d'opérations, de finances et de comptabilité. La capture et le traitement de documents, ainsi que l'orchestration des processus sont des fonctionnalités clés de Kofax RPA, qui intègre de puissantes bases de NLP et d'apprentissage automatique pour l'automatisation des processus métiers de

The Forrester Wave™ : Automatisation Robotisée des Processus (RPA), T1 2021

Les 14 principaux fournisseurs et leur place sur le marché

gros volumes axés sur les documents. Les clients peuvent orchestrer des processus métiers de bout en bout en connectant RPA Kofax à leur propre environnement d'applications, y compris des intégrations avec d'autres fournisseurs de RPA tels qu'Automation Anywhere, Blue Prism ou UiPath. Kofax RPA excelle dans la capture et le traitement de sources de données structurées et non structurées, telles que les actualités, les blogs de réseaux sociaux et les avis clients, afin de lancer des automatisations. Les partenariats logiciels avec Celonis et FortresIQ offrent la découverte et l'analyse des opportunités d'automatisation par extraction de tâches et de processus.

L'expérience de la conception, du déploiement et de l'exécution d'automatisations est solide pour les développeurs amateurs et professionnels. L'expérience de Kofax avec le passage à l'échelle des automatisations jusqu'à ce que la société appelle une « force de travail virtuelle » à grande échelle de dizaines de milliers de robots est reflétée dans les nombreuses caractéristiques de son produit. RPA Kofax n'est pas encore proposée en tant qu'option de déploiement SaaS ou PaaS (Platform-as-a-Service). Cependant, elle prend en charge les multilocataires et le cloud à l'aide de fonctionnalités Docker sur AWS et Microsoft Azure. Kofax RPA constitue un bon choix pour les entreprises qui cherchent à automatiser les processus lourds en documents ou qui ont besoin d'orchestrer des processus couvrant une variété de systèmes informatiques connectés par des documents structurés ou du contenu non structuré.

Vue d'ensemble de l'évaluation

Nous avons évalué les fournisseurs selon 25 critères, regroupés en trois catégories de haut niveau :

- **Offre actuelle.** La position de chaque fournisseur sur l'axe vertical du graphique Forrester Wave indique la solidité de son offre actuelle. Les critères clés de ces solutions incluent la découverte de tâches et de processus et l'analyse de portefeuille, la conception et le développement de robots, le déploiement et la gestion, la sécurité et la gouvernance, l'expérience de passage à l'échelle et l'architecture.
- **Stratégie.** Le positionnement sur l'axe horizontal indique la solidité de la stratégie des fournisseurs. Nous avons évalué la vision des produits et la démarche en matière d'innovation, les modèles de distribution et de support, les performances financières et l'écosystème de partenaires.
- **Présence sur le marché.** Représentés par des marqueurs de taille différente sur le graphique, nos scores de présence sur le marché reflètent le nombre et la valeur des clients RPA ainsi que le chiffre d'affaires global lié à la RPA, ceci pour chaque fournisseur.

Critères d'inclusion des fournisseurs

Forrester a inclus 14 fournisseurs dans l'évaluation : Automation Anywhere, Blue Prism, Cyclone Robotics, Datamatics, EdgeVerve, Hyland, Kofax, Kryon, Microsoft, NICE, Pegasystems, SAP, UiPath et WorkFusion.

Éléments communs à tous les fournisseurs :

- **Une orientation produit plutôt qu'une orientation service.** Chaque fournisseur de RPA doit commercialiser et promouvoir activement une plateforme logicielle de RPA pour le marché de la RPA. La principale source de chiffre d'affaires du fournisseur doit être sa plateforme logicielle de RPA. Cela signifie que les clients doivent pouvoir déployer la RPA indépendamment du fournisseur de logiciel.

The Forrester Wave™ : Automatisation Robotisée des Processus (RPA), T1 2021

Les 14 principaux fournisseurs et leur place sur le marché

- **La RPA est la principale activité ou un objectif à part entière.** Chaque fournisseur doit démontrer qu'il se concentre sur la fourniture de fonctionnalités RPA à ses clients. Dans le cadre du processus Forrester Wave, nous avons demandé à chaque fournisseur de fournir trois références clients, représentant une diversité de secteurs, de tailles d'entreprises et de zone géographiques, pour lesquelles le logiciel RPA était en production depuis au moins un an.
- **Un produit RPA doté d'un large éventail de fonctionnalités RPA.** Un large éventail de cas d'utilisation pour les tâches avec ou sans surveillance, ainsi que pour au moins quatre secteurs distincts (finances, santé, assurances et voyages), doit être pris en charge par la RPA. Les fournisseurs doivent bien intégrer et prendre en charge ces capacités et les appliquer via une plateforme cohérente.
- **Des clients existants, ainsi qu'une présence commerciale directe ou des partenaires dans au moins deux zones géographiques.** Les zones géographiques couvertes par la RPA sont l'Amérique du Nord, la zone EMEA, la zone APAC et l'Amérique latine.
- **Au moins 10 millions de dollars de chiffre d'affaires total découlant des logiciels de RPA seuls par exercice financier.** Chaque fournisseur répond à cette exigence pour le dernier exercice financier passé.
- **A suscité un vif intérêt de la part des clients.** Grâce aux enquêtes Forrester, aux missions de conseil, aux demandes des médias et aux conversations continues avec les acteurs du marché, nous avons acquis une compréhension des attentes vis-à-vis des fournisseurs et les solutions à inclure dans cette évaluation.

Collaborez avec un analyste

Prenez des décisions avisées en collaborant avec les leaders d'opinion de Forrester afin d'appliquer nos recherches à vos initiatives commerciales et technologiques spécifiques.

Enquête d'analyste

Pour vous aider à mettre vos recherches en pratique, contactez un analyste pour une conversation téléphonique de 30 minutes ou demandez une réponse par e-mail.

[En savoir plus.](#)

Conseil d'analyste

Mettez la recherche en pratique en collaborant avec un analyste sur un engagement spécifique sous forme de réflexions stratégiques, d'ateliers ou d'interventions personnalisées.

[En savoir plus.](#)

Webinaire

Participez à nos sessions en ligne sur les dernières études qui peuvent toucher votre entreprise. Chaque session présente les questions-réponses des analystes et les diapositives, et est disponible à la demande.

[En savoir plus.](#)



Applications de recherche de Forrester pour iOS et Android.

Gardez une longueur d'avance sur vos concurrents, où que vous soyez.

The Forrester Wave™ : Automatisation Robotisée des Processus (RPA), T1 2021

Les 14 principaux fournisseurs et leur place sur le marché

Autres ressources

Ressource en ligne

Nous publions tous nos résultats et pondérations Forrester Wave dans un fichier Excel qui indique des évaluations détaillées des produits et des classements personnalisables. Vous pouvez télécharger cet outil en cliquant sur le lien [Forrester.com](#) qui se trouve au début de ce rapport. Ces résultats et ces pondérations par défaut ne sont qu'un point de départ et nous incitons les lecteurs à adapter les pondérations en fonction de leurs besoins individuels.

La méthodologie Forrester Wave

Un rapport Forrester Wave est un guide destiné aux acheteurs qui étudient les options d'achat disponibles sur le marché technologique. Pour offrir un processus équitable à tous les participants, Forrester suit le guide [Forrester Wave™ Methodology Guide](#) afin d'évaluer les fournisseurs participants.

Dans le cadre de notre étude, nous menons une recherche primaire afin de dresser une liste de fournisseurs à prendre en compte lors de l'évaluation. A partir de ce groupe initial de fournisseurs, nous élaguons cette liste en fonction des critères d'inclusion. Nous recueillons ensuite les détails du produit et de la stratégie à l'aide d'un questionnaire détaillé, de démonstrations/réunions d'information et d'enquêtes/entretiens de référence client. Nous utilisons ces données, ainsi que l'expérience et l'expertise de l'analyste sur le marché, pour évaluer les fournisseurs à l'aide d'un système d'évaluation relatif qui compare les participants les uns aux autres.

Nous incluons clairement la date de publication de Forrester Wave (trimestre et année) dans le titre de chaque rapport Forrester Wave. Nous avons évalué les fournisseurs participant à ce rapport Forrester Wave à l'aide des documents qu'ils nous avaient fournis avant le 21 décembre 2020 et n'avons pas accepté d'informations supplémentaires après cette date. Nous encourageons les lecteurs à prendre en compte l'évolution du marché et des offres des fournisseurs au fil du temps.

Conformément à la [politique relative à l'évaluation des fournisseurs Forrester Wave™ et New Wave™](#), Forrester demande aux fournisseurs d'examiner nos résultats avant leur publication afin de vérifier leur exactitude. Les fournisseurs qualifiés comme non participant dans le graphique Forrester Wave correspondent aux critères d'inclusion définis, mais ont souhaité ne pas participer à l'évaluation ou y ont contribué de manière partielle. Nous évaluons ces fournisseurs conformément à la politique des fournisseurs non participants ou n'ayant contribué que partiellement à l'enquête ([The Forrester Wave™ And The Forrester New Wave™ Nonparticipating And Incomplete Participation Vendor Policy](#)). Leur classement est publié au côté de celui des fournisseurs participants.

Politique de déontologie

Nous menons toutes nos recherches, notamment les évaluations Forrester Wave conformément à notre politique de déontologie ([Integrity Policy](#)) publiée sur notre site web.

Nous aidons les dirigeants d'entreprise et les leaders technologiques à utiliser une approche centrée client pour accélérer leur croissance.

PRODUITS ET SERVICES

- › Recherche et outils
- › Mission des analystes
- › Données et analyse
- › Collaboration entre pairs
- › Conseil
- › Evènements
- › Programmes de certification

Les recherches et les analyses de Forrester sont adaptées à votre rôle et aux initiatives stratégiques de l'entreprise.

LES RÔLES AUXQUELS NOUS RÉPONDONS

Professionnels du marketing et de la stratégie

Directeur marketing (CMO)
Marketing B2B
Marketing B2C
Expérience client
Informations client
Commerce électronique et stratégie de distribution

Professionnels de la gestion des technologies

DSI
Développement et distribution d'applications
Architecture d'entreprise
• Infrastructure et opérations
Sécurité et gestion des risques
Gestion de l'approvisionnement et des fournisseurs

Professionnels de l'industrie des technologies

Relations analystes

SUPPORT CLIENT

Pour en savoir plus sur les réimpressions papier ou électroniques, contactez le support client au +1 866-367-7378, au +1 617-613-5730 ou à l'adresse clientsupport@forrester.com. Nous proposons des remises sur volume et des tarifs spéciaux aux établissements d'enseignement et aux organismes à but non lucratif.