



Quadrante Mágico para Plataformas de Serviços de Conteúdo



Publicado 30 de outubro de 2019

As plataformas de serviços de conteúdo são componentes-chave do local de trabalho e dos negócios digitais. Em um momento de maior ênfase na nuvem, facilidade de uso, IA e governança, este relatório ajudará os responsáveis pelos aplicativos digitais do local de trabalho a encontrar o fornecedor certo para sua estratégia.

Pressupostos do planejamento estratégico

Até 2022, 20% das organizações implementarão serviços de conteúdo evoluídos de uma plataforma de colaboração de conteúdo (CCP) para requisitos de negócios digitais, em vez de uma plataforma de serviços de conteúdo (CSP).

Até 2022, a taxa atual de crescimento da receita no mercado de PCC diminuirá de 34%, para corresponder à taxa de crescimento de 8% do mercado de CSP.

Definição / Descrição do Mercado

Este documento foi revisado em 30 de outubro de 2019. O documento que você está visualizando é a versão corrigida. Para mais informações, consulte a página Correções no gartner.com.

O mercado da plataforma de serviços de conteúdo (CSP) contém fornecedores estabelecidos há muito tempo e fornecedores relativamente novos. Ambos os tipos vendem produtos para suportar as necessidades relacionadas ao conteúdo e ao processo das funções operacionais dos negócios. Eles suportam uma ampla variedade dessas funções, desde as horizontais, como a integração de funcionários de RH, até as específicas do setor, como o gerenciamento de solicitações de seguro. Para dar suporte a essa amplitude, eles precisam combinar recursos, incluindo gerenciamento robusto de conteúdo e metadados, automação de processos, classificação inteligente e governança de informações. A integração com aplicativos de negócios comuns via configuração também é essencial.

As necessidades dos compradores por tecnologias CSP mudaram nos últimos anos. Há um foco maior em três tendências que estão presentes nas organizações, independentemente do setor:

- **Combate à expansão de conteúdo:** as organizações têm uma infinidade de repositórios de conteúdo e, com a crescente prevalência de SaaS, mais silos se materializam regularmente. O desejo de racionalizar essa infinidade de fontes de conteúdo não desapareceu com a morte do gerenciamento de conteúdo corporativo (ECM). Felizmente, existe uma aceitação no mercado de que novas técnicas são necessárias para resolver esse problema.
- **Entregando a transformação digital dos negócios:** A tecnologia CSP está em demanda para sustentar novas operações e processos que utilizam o conteúdo como um componente-chave de maneiras inovadoras. Um requisito comum é unir operações fragmentadas incluindo parceiros, fornecedores e clientes diretamente nos processos do sistema que incluem experiências operacionais e colaborativas. Uma companhia de seguros pode digitalizar e participar de todo o ciclo de processamento de sinistros, por exemplo. Os

clientes podem interagir diretamente com o back office da organização, que, por sua vez, pode colaborar efetivamente com outros parceiros no processo. A combinação aberta, porém segura, de conteúdo e processos é um facilitador desse tipo de transformação.

- **Modernizando o trabalho:** as expectativas dos usuários mudaram para sempre, devido à onipresença de experiências atraentes para os usuários em aplicativos para consumidores. Há evidências crescentes de que uma força de trabalho com um alto grau de destreza digital tem maior probabilidade de ajudar uma organização a atingir seus objetivos de transformação digital. Novos modos de interação com o conteúdo (por exemplo, edição síncrona em um formato sem documentos, como o Dropbox Paper) são necessários para modernizar a experiência de trabalho.

As necessidades dos compradores exigem soluções mais ágeis e adaptáveis, muito diferentes das soluções rígidas, locais e monolíticas da antiguidade. No coração de qualquer plataforma de negócios digitais, um CSP moderno deve exibir as seguintes características:

- **Escala de nuvem:** a capacidade de escalar para atender às demandas da força de trabalho. Fornecer conectividade contínua a um amplo ecossistema de fornecedores, parceiros e clientes, ao mesmo tempo em que oferece inovação contínua, é essencial.
- **Proteção:** Fornecimento de controles de governança, informações e segurança profundamente incorporados, flexíveis e inteligentes. Isso é essencial para operar em um mundo de ameaças e demandas regulatórias cada vez maiores.
- **Tempo de valorização rápido:** a capacidade de fornecer valor comercial rapidamente - por exemplo, através do fornecimento de aplicativos pré-construídos e de ferramentas baseadas no cidadão-desenvolvedor.
- **Centralidade do usuário:** uma experiência de usuário consumida com mobilidade incorporada e consistência entre dispositivos. O foco na experiência geral do usuário é de suma importância para impulsionar a adoção e obter os benefícios esperados dessa tecnologia.
- **Inteligência:** Os avanços nas técnicas de inteligência artificial (IA), incluindo aprendizado de máquina (ML) e redes neurais profundas, permitiram

inovações nos cenários de classificação, produtividade e automação. Esses recursos devem ser incorporados em todas as áreas principais da plataforma, da segurança à colaboração, para se alinhar às expectativas em evolução do mercado.

A avaliação do Gartner do mercado de CSP se concentra na capacidade de fornecer soluções para as necessidades comerciais subjacentes descritas acima. Existem várias maneiras pelas quais a funcionalidade e os recursos podem ser implementados para suportar as características listadas acima. O Gartner avalia como os fornecedores de CSP combinam essas características em soluções eficazes para organizações que desejam se transformar.

Quadrante Mágico



Pontos fortes e precauções do M-Files

A M-Files é uma empresa privada com sede em Tampere, Finlândia e Plano, Texas, EUA. Seu CSP é chamado M-Files Online. O principal mercado geográfico da M-Files para este produto é a Europa (especialmente a região nórdica), seguida pela América do Norte, Austrália e Nova Zelândia. Os principais mercados verticais são manufatura, serviços financeiros, petróleo e gás, serviços profissionais e arquitetura, engenharia e construção, mas a plataforma é adequada para todos os setores.

Forças

- O M-Files Online exibe conteúdo e artefatos de dados relacionados em uma única exibição. Isso permite que os usuários navegem rapidamente entre o conteúdo e os objetos de dados comerciais relacionados, como aqueles relacionados a clientes e oportunidades de vendas, de maneira consistente.
- O recurso de federação IML (Camada de metadados inteligente) da M-Files permite que os clientes consolidem um ecossistema de conteúdo de vários fornecedores sem precisar migrar o conteúdo para um único sistema. O IML combina esse recurso de federação com serviços de inteligência para classificar e gerenciar conteúdo distribuído.
- O M-Files continua amadurecendo seu serviço de nuvem - agora oferece uma versão SaaS e um novo modelo de licenciamento flexível baseado em assinatura (M-Files Online). Dentro do mesmo contrato comercial, os clientes podem utilizar ambientes em nuvem e gerenciados de forma privada (por exemplo, no local).

Precauções

- O CSP da M-Files possui restrições arquiteturais (como limites no número de documentos em um cofre) que não estão presentes nos produtos de muitos concorrentes. Isso potencialmente limita a escalabilidade e alta disponibilidade em grandes implantações (alguns clientes de referência expressaram preocupação com escalabilidade e alta disponibilidade). A M-Files está modernizando os componentes subjacentes de sua plataforma, como a camada DBMS relacional, para resolver esse problema.
- Embora esteja crescendo, a M-Files continua sendo uma empresa relativamente pequena, com aproximadamente 500 pessoas. Como resultado, comparado com rivais maiores, há menos disponibilidade de conhecimento técnico. Isso é particularmente verdadeiro nos EUA, onde o ecossistema de parceiros é menos desenvolvido do que na Europa.
- A experiência do usuário do M-Files pode ser complexa para usuários relativamente ocasionais. O vínculo de relacionamento com objetos é poderoso e diferenciado da concorrência, mas a experiência de navegação costumava ser descrita como complexa por clientes de referência com necessidades simples. As visualizações orientadas por pesquisa e metadados

fornecem abordagens alternativas para encontrar e trabalhar com conteúdo e dados.

Critérios de inclusão e exclusão

Este Quadrante Mágico avalia 18 fornecedores, todos os quais atendem aos seguintes critérios de inclusão (a principal mudança a partir de 2018 é a especificação direta de recursos funcionais mínimos):

- **Oferta:** o fornecedor precisava ter uma oferta de CSP geralmente disponível para uso corporativo, que deve estar disponível como um produto autônomo e cobrado separadamente. O produto precisava estar disponível antes de 1 de maio de 2019.
- **Receita:** o fornecedor deve ter pelo menos US \$ 20 milhões em receita total derivada das vendas de CSP em 2018 ou ter uma taxa de crescimento de receita demonstrada de 40% de 2017 a 2018. A receita total de CSP inclui a receita gerada pelas vendas de software / serviços de CSP, serviços de manutenção e suporte. A receita total de CSP está alinhada com as vendas de:
 - **Licenças:** direitos de uso do software, com base no tipo de contrato (licença perpétua ou a termo)
 - **Serviços baseados em nuvem:** receita de serviços em nuvem, incluindo IaaS, PaaS e SaaS
 - **Assinaturas:** taxas anuais por software licenciado no local, bem como receita de licença de serviços gerenciados por um único inquilino (como hospedagem)
 - **Taxas de suporte técnico e manutenção:** taxas de contrato para serviços de suporte (excluindo treinamento), novas versões, atualizações e atualizações
- **Total de usuários:** havia pelo menos 200.000 usuários ativos e pagos entre todas as organizações licenciadas para usar o (s) produto (s).
- **Base instalada:** a base instalada em 1 de abril de 2018 precisava atender ao seguinte critério:

- O número total de organizações de clientes precisava ser superior a 500.
- **Geografia:** o fornecedor teve que comercializar ativamente seus produtos, ter uma base de clientes estabelecida e suporte localizado (fornecido diretamente ou por meio de parceiros) em pelo menos duas regiões principais. Pelo menos 10% da base de clientes do fornecedor teve que ser cobrada em uma região geográfica fora de seu território principal. As geografias foram:
 - América do Norte
 - Europa
 - Oriente Médio e África
 - Ásia-Pacífico
 - América latina
- **Funcionalidade mínima:** a plataforma do fornecedor precisava oferecer suporte a um nível básico de funcionalidade por meio de recursos nativos para o seguinte (a menos que especificado de outra forma), no mínimo:
 - Administração:
 - Console de administração unificado
 - Análise e relatórios:
 - Capacidade de extrair relatórios para um aplicativo de relatório externo
 - Ativação de aplicativo de negócios
 - Capturar:
 - Fornecimento de serviços nativos ou integração com terceiros suportados, para fornecer:
 - Reconhecimento óptico de caracteres zonal (OCR) / reconhecimento inteligente de caracteres (ICR)
 - Reconhecimento de formulário
 - Reconhecimento de código de barras

- Colaboração:
 - Capacidade de compartilhar conteúdo com usuários e grupos individuais
 - Capacidade de agrupar o conteúdo em algum tipo de espaço de trabalho para o qual outros participantes possam ser convidados
 - Capacidade de anotar e comentar o conteúdo em um formato PDF (no mínimo)
- Gerenciamento de conteúdo:
 - Versionamento
 - Check-in / check-out silencioso
 - Agrupamento de documentos com base em pasta, metadados ou conjuntos
- Segurança de conteúdo:
 - Controle de acesso para itens de conteúdo individuais
- Modelo de entrega:
 - Capacidade de implantar a solução em uma nuvem
- Governança da informação:
 - Gerenciamento de retenção e disposição com retenções legais
- Produtividade:
 - Acesso multicanal (computador, web e celular)
 - Integração com o Microsoft Office (salvamento direto do Word)
- Procurar:
 - Metadados e pesquisa de texto completo
 - Resultados de pesquisa restritos pela imposição de permissões de conteúdo
- Sistema de segurança:
 - Suporte ao protocolo LDAP (Lightweight Directory Access Protocol)

- Suporte SAML
- Criptografia de repositório
- Trilha de auditoria
- Fluxo de trabalho:
 - Fluxos de trabalho de várias etapas
 - Assinaturas eletrônicas (nativamente ou via integração suportada)

Critério de avaliação

Habilidade para executar

Os analistas do Gartner avaliam os provedores de tecnologia em vários fatores. Isso inclui a qualidade e a eficácia dos processos, sistemas e métodos que permitem que o desempenho seja competitivo, eficiente e eficaz.

Por fim, os provedores de tecnologia são julgados por sua capacidade de capitalizar sua visão e seu sucesso ao fazê-lo.

A Tabela 1 mostra os critérios de avaliação da capacidade de executar e ponderações para este quadrante mágico.