

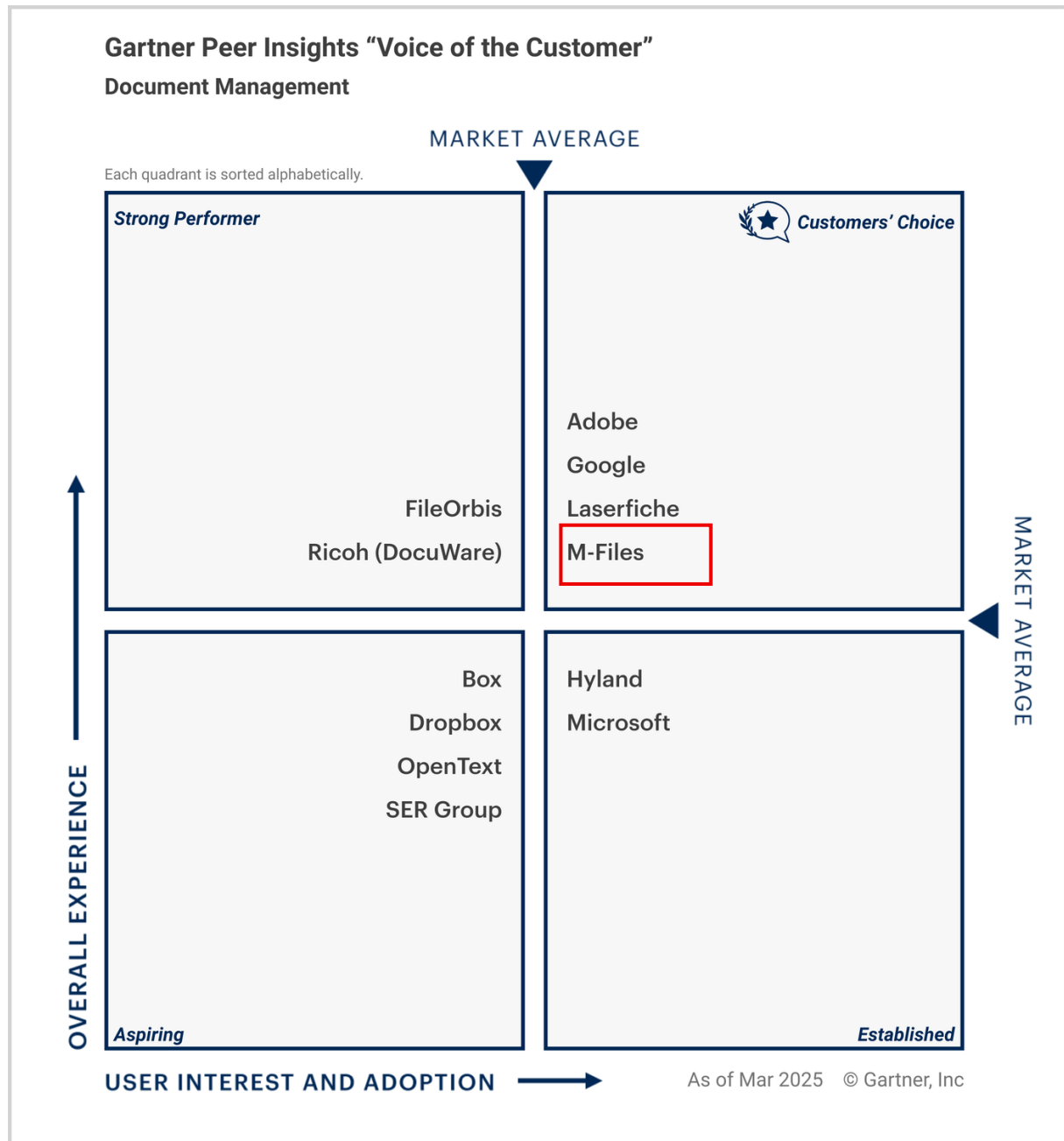
Le document Management

Les outils de gestion documentaire permettent de gérer le stockage et l'accessibilité des documents, répondant ainsi au défi que représente le traitement des informations non structurées.

Gartner définit la gestion documentaire comme les outils et les pratiques utilisés pour capturer, stocker, traiter et accéder à des documents et à du contenu afin de répondre aux besoins des individus, des équipes et des entreprises. Elle est utilisée à des fins collaboratives et opérationnelles très variées, permettant la mise en place d'un environnement de travail numérique, la collaboration sur le contenu, les processus centrés sur le contenu, les services de contenu pour les applications d'entreprise et la gouvernance du contenu. Gartner estime que 70 à 80 % des informations d'entreprise sont non structurées, ce qui représente un défi important pour les organisations qui doivent exploiter le potentiel et atténuer les risques liés au contenu. Les outils de gestion documentaire sont essentiels aux stratégies d'applications d'entreprise qui doivent prendre en charge des informations ou des contenus non structurés.

Qu'est-ce que « Voice of the Customer » (La voix du client) de Gartner Peer Insights ? « Voice of the Customer » est un document qui synthétise les avis publiés sur Gartner Peer Insights afin d'offrir des informations utiles aux acheteurs de technologies et de services. Cette perspective agrégée, associée aux avis détaillés individuels, complète les recherches des experts de Gartner et peut jouer un rôle clé dans votre processus d'achat. Les pairs sont des évaluateurs vérifiés d'un produit ou d'un service technologique, qui non seulement notent l'offre, mais fournissent également des commentaires précieux à prendre en compte avant de prendre une décision d'achat. Outre le point de vue historique des pairs présenté dans ce document, Gartner dispose d'un Magic Quadrant connexe, réalisé par des experts, pour le marché de la gestion documentaire. Pour des recherches connexes sur ce marché, veuillez consulter le Magic Quadrant pour la gestion documentaire.

La figure 1 présente tous les fournisseurs éligibles à la « voix du client » sur le marché, classés en quatre quadrants en fonction des notes attribuées pour l'intérêt et l'adoption des utilisateurs (axe x) et l'expérience globale (axe y). Le point médian de chaque axe, intitulé « moyenne du marché », représente la note moyenne calculée exclusivement à partir des fournisseurs inclus dans le document. Les notes attribuées aux fournisseurs en matière d'intérêt des utilisateurs et d'adoption (axe x) intègrent trois facteurs : le volume d'avis, la volonté des utilisateurs de recommander le produit et la couverture du marché en termes d'avis, par secteur, taille d'entreprise et région. L'expérience globale des fournisseurs (axe y) est une note composite qui intègre les notes moyennes attribuées par les utilisateurs pour « l'expérience globale », les « capacités » et « l'assistance/la livraison ». Pour plus de détails, consultez la section Méthodologie.



Les fournisseurs placés dans le quadrant supérieur droit « Choix des clients » de la « Voix du client » obtiennent des scores égaux ou supérieurs à la moyenne du marché pour les deux axes (intérêt et adoption des utilisateurs, et expérience globale). Les fournisseurs placés dans le quadrant inférieur droit « Établi » obtiennent des scores égaux ou supérieurs à la moyenne du marché pour l'intérêt et l'adoption des utilisateurs, mais inférieurs à la moyenne du marché pour l'expérience globale. Les fournisseurs placés dans le quadrant supérieur gauche « Strong Performer » (Performants) obtiennent des scores égaux ou supérieurs à la moyenne du marché pour l'expérience globale, mais inférieurs à la moyenne du marché pour l'intérêt et l'adoption par les utilisateurs. Les fournisseurs placés dans le quadrant inférieur gauche « Aspiring » (Ambitionneux)







obtiennent des scores inférieurs à la moyenne du marché pour l'intérêt et l'adoption par les utilisateurs, ainsi que pour l'expérience globale. Évaluations et notes des pairs en matière de gestion documentaire En plus de la synthèse fournie par la « voix du client », vous pouvez lire les évaluations et notes individuelles sur la page Gartner Peer Insights consacrée à ce marché.

Le reste de ce document met en évidence certaines informations clés sur le marché de la gestion documentaire, basées sur 18 mois d'évaluations, et vous indique également des façons particulières d'utiliser le site dans votre processus d'achat.

Les avis de Gartner Peer Insights donnent un aperçu de la volonté des utilisateurs finaux de recommander chaque fournisseur. La volonté de recommander est une composante de l'axe des x « Voix du client ».

Pour plus de détails, consultez la méthodologie Gartner Peer Insights Voice of the Customer. La figure 2 compare les fournisseurs en fonction du pourcentage d'évaluateurs disposés à les recommander (voir la section Méthodologie pour plus de détails). Pour créer une comparaison plus détaillée entre plusieurs fournisseurs de votre liste restreinte, rendez-vous sur la page Gartner Peer Insights dédiée à ce marché et cliquez sur le bouton « Comparer les alternatives » sous le fournisseur/produit qui vous intéresse.

Gartner Peer Insights “Voice of the Customer”
Document Management

Eligible Vendors	Overall Responses	Willingness to Recommend
 Adobe	163	92%
Box	38	84%
Dropbox	49	88%
FileOrbis	40	95%
 Google	378	93%
Hyland	85	78%
 Laserfiche	308	92%
 M-Files	171	94%
Microsoft	307	89%
OpenText	73	68%
Ricoh (DocuWare)	40	98%
SER Group	27	96%

50%

60%

70%

80%

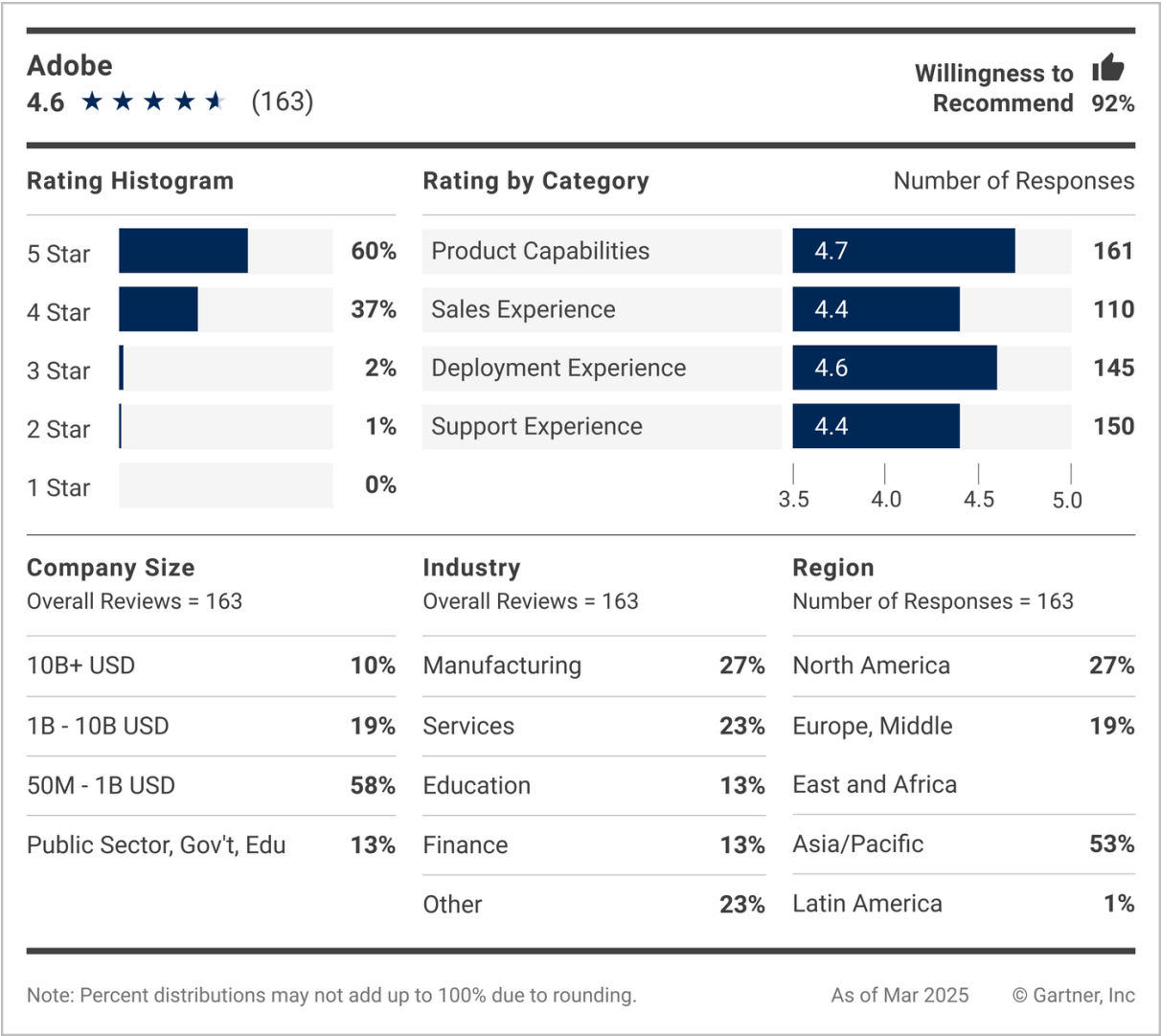
90%

100%

Sorted alphabetically

As of Mar 2025 © Gartner, Inc

Résumés des fournisseurs Les figures 3 à 14 résument les informations clés pour chaque fournisseur inclus dans la section « Voix du client » : Données démographiques des évaluateurs pour les évaluations reçues au cours de la période d'évaluation de 18 mois se terminant le 31 mars 2025 Note globale et répartition des notes Autres notes couvrant des aspects spécifiques de l'expérience avec le fournisseur Les mêmes critères d'éligibilité et pondération utilisés dans les quadrants « Voice of the Customer » s'appliquent également aux notes figurant dans les résumés des fournisseurs, y compris la note globale par étoiles, la volonté de recommander et la note par catégorie (voir Gartner Peer Insights Voice of the Customer Methodology pour plus de détails). Sous chaque image se trouve un lien direct vers les avis des utilisateurs sur le site Peer Insights.




SER Group
4.3 ★★★★★ (27)

Willingness to 
Recommend 96%



Company Size	Industry	Region
Overall Reviews = 27	Overall Reviews = 27	Number of Responses = 27
10B+ USD	Manufacturing	North America
1B - 10B USD	Finance	Europe, Middle
50M - 1B USD	Government	East and Africa
Public Sector, Gov't, Edu	Miscellaneous	Asia/Pacific
	Other	Latin America


Ricoh (DocuWare)
4.7 ★★★★★ (40)

Willingness to 
Recommend 98%



Company Size		Industry		Region	
Overall Reviews = 40		Overall Reviews = 40		Number of Responses = 40	
10B+ USD	5%	Manufacturing	43%	North America	38%
1B - 10B USD	10%	Services	18%	Europe, Middle	48%
50M - 1B USD	78%	Retail	13%	East and Africa	
Public Sector, Gov't, Edu	8%	Education	8%	Asia/Pacific	10%
		Other	20%	Latin America	5%

OpenText
4.1 ★★★★★ (73)

Willingness to 
Recommend 68%



Company Size	Industry	Region
Overall Reviews = 73	Overall Reviews = 73	Number of Responses = 73
10B+ USD 23%	Energy and Utilities 19%	North America 68%
1B - 10B USD 36%	Finance 16%	Europe, Middle 18%
50M - 1B USD 26%	Manufacturing 16%	East and Africa
Public Sector, Gov't, Edu 15%	Healthcare 15%	Asia/Pacific 14%
	Other 33%	Latin America 0%

Microsoft
4.4 ★★★★★ (307)

Willingness to 
Recommend 89%



Company Size	Industry	Region
Overall Reviews = 307	Overall Reviews = 307	Number of Responses = 307
10B+ USD	Manufacturing	North America
1B - 10B USD	Finance	Europe, Middle
50M - 1B USD	Services	East and Africa
Public Sector, Gov't, Edu	Education	Asia/Pacific
	Other	Latin America

M-Files
4.7 ★★★★★ (171)

Willingness to 
Recommend 94%



Company Size	Industry	Region
Overall Reviews = 171	Overall Reviews = 171	Number of Responses = 171
10B+ USD	Manufacturing	North America
1B - 10B USD	Services	Europe, Middle
50M - 1B USD	Finance	East and Africa
Public Sector, Gov't, Edu	Energy and Utilities	Asia/Pacific
	Other	Latin America

Laserfiche
4.7 ★★★★★ (308)

Willingness to 
Recommend 92%



Company Size	Industry	Region
Overall Reviews = 308	Overall Reviews = 308	Number of Responses = 308
10B+ USD	Government	North America
1B - 10B USD	Education	Europe, Middle
50M - 1B USD	Finance	East and Africa
Public Sector, Gov't, Edu	Services	Asia/Pacific
	Other	Latin America

Note: Percent distributions may not add up to 100% due to rounding. As of Mar 2025 © Gartner, Inc

Hyland

4.1 ★★★★★ (85)

Willingness to Recommend 78%



Company Size		Industry		Region	
Overall Reviews = 85		Overall Reviews = 85		Number of Responses = 85	
10B+ USD	11%	Finance	29%	North America	67%
1B - 10B USD	27%	Government	21%	Europe, Middle	20%
50M - 1B USD	34%	Healthcare	14%	East and Africa	
Public Sector, Gov't, Edu	28%	Manufacturing	11%	Asia/Pacific	7%
		Other	25%	Latin America	6%

Google

4.6 ★★★★★ (378)

Willingness to Recommend 93%



Company Size		Industry		Region	
Overall Reviews = 378		Overall Reviews = 378		Number of Responses = 378	
10B+ USD	11%	Manufacturing	23%	North America	26%
1B - 10B USD	14%	Education	21%	Europe, Middle	18%
50M - 1B USD	54%	Services	20%	East and Africa	
Public Sector, Gov't, Edu	21%	Finance	12%	Asia/Pacific	54%
		Other	24%	Latin America	2%

FileOrbis
4.9 ★★★★★ (40)


Willingness to 
Recommend 95%



Company Size		Industry		Region	
Overall Reviews = 40		Overall Reviews = 40		Number of Responses = 40	
10B+ USD	8%	Finance	45%	North America	0%
1B - 10B USD	23%	Services	20%	Europe, Middle	100%
50M - 1B USD	65%	Energy and Utilities	13%	East and Africa	
Public Sector, Gov't, Edu	5%	Manufacturing	13%	Asia/Pacific	0%
		Other	10%	Latin America	0%

Dropbox

4.4 ★★★★★ (49)

Willingness to Recommend  88%



Company Size	Industry	Region
Overall Reviews = 49	Overall Reviews = 49	Number of Responses = 49
10B+ USD	Manufacturing	North America
1B - 10B USD	Services	Europe, Middle
50M - 1B USD	Miscellaneous	East and Africa
Public Sector, Gov't, Edu	Education	Asia/Pacific
	Other	Latin America

Box
4.3 ★★★★★ (38)

Willingness to 
Recommend 84%



Company Size		Industry		Region	
Overall Reviews = 38		Overall Reviews = 38		Number of Responses = 38	
10B+ USD	8%	Manufacturing	24%	North America	55%
1B - 10B USD	24%	Services	18%	Europe, Middle	26%
50M - 1B USD	58%	Finance	13%	East and Africa	
Public Sector, Gov't, Edu	11%	Education	11%	Asia/Pacific	16%
		Other	34%	Latin America	3%

Méthodologie

Une description complète de la méthodologie est disponible sur la page Méthodologie « Voice of the Customer » de Gartner Peer Insights. « Voice of the Customer » inclut les fournisseurs dont les produits sont adaptés au marché et qui ont publié au moins 20 avis éligibles (et obtenu au moins 15 notes pour les critères « Capacités » et « Assistance/Livraison ») au cours de la période d'évaluation de 18 mois se terminant le 31 mars 2025. Les avis provenant de partenaires fournisseurs ou d'entreprises dont le chiffre d'affaires est inférieur à 50 millions de dollars sont exclus. Sur le marché de la gestion documentaire, Gartner Peer Insights a publié 2 891 avis et notes au cours de la période considérée. Pour plus de détails, consultez la méthodologie « Gartner Peer Insights Voice of the Customer ». Les données utilisées dans ce rapport sont tirées des avis publiés sur Peer Insights, une plateforme gratuite d'évaluation et de notation par les pairs qui publie régulièrement de nouveaux avis. La méthodologie « Voice of the Customer » utilise un instantané des données d'avis provenant d'une période définie et n'est pas automatiquement mise à jour lorsque de nouveaux avis sont publiés. Le site externe Peer Insights présentera toujours les avis les plus récents des pairs sur les fournisseurs et les produits mentionnés dans ce rapport. Les notes numériques figurant dans chaque graphique récapitulatif des fournisseurs (intitulé « Note par catégorie ») doivent être interprétées comme des statistiques échantillonnées avec une marge d'erreur raisonnable et non comme des valeurs exactes.