

商業程序管理套組的 **Magic Quadrant**

Gartner RAS 核心研究記要 G00205212，Jim Sinur、Janelle B. Hill，2010 年 10 月 18 日



Gartner 根據前四大 BPMS 使用實務，在 2010 年的 Magic Quadrant 中更新了對於此市場中前 25 大供應商的評估。

您需要哪些資訊

這項研究更新 Gartner' 2009 年的「商業程序管理套組的 Magic Quadrant」。我們以使用實務為基礎的評估方法（於 2009 年推出）、權重標準以及對於商業程序管理套組 (BPMS) 的定義均未改變。不過，有些新供應商入選，也有些供應商落選。

Gartner 更新後的 2010 年 Magic Quadrant 可作為客戶用來評估此市場中供應商的幾項工具之一。'其中也說明了 Gartner 客戶和非客戶最感興趣的跨區域與跨產業 BPMS 的前 25 大供應商的相對優勢。這些供應商佔了 BPMS 市場的大多數營收。不過，客戶也應考慮不符合我們入選標準的其他供應商，例如專精於特定產業程序或特定地理位置的那些供應商。

供應商在 2010 年的 BPMS Magic Quadrant 中的位置，與其支援促使買方投資 BPMS（而非替代形式的應用程式基礎架構）的前四大使用實務的能力，以及其支援 BPMS「甜蜜點」的特性（如 Gartner 所定義）的能力直接相關。那些使用實務依買方興趣（根據我們從客戶查詢觀察到的證據）依序列出如下：

- 支援持續的程序改善方案
- 實作特定產業或特定公司程序解決方案
- 支援企業轉型方案
- 支援重新設計以程序為基礎的服務導向架構 (SOA)

商業程序管理 (BPM) 純供應商在模型導向程序執行（而不是程式碼執行）方面具有最悠久的歷史。Gartner' 的看法是，模型導向是讓企業與 IT 專業人士共同管理和變更程序的最佳方式，尤其是在不穩定的商業環境中。因此，這些供應商有許多持續位居 BPMS Magic Quadrant 中的領導地位。

大多數大型中介軟體與應用程式基礎架構供應商也發現到讓企業專業人士在程序改善生命週期中擁有掌控能力的這種轉變的重要性，並持續加強其 BPMS 產品。然而，有些大型中介軟體供應商的產品仍無法像最佳供應商的產品一樣能因應所有 BPMS 使用實務，甚至連願景都還達不到。其差異在整體使用者體驗方面最為顯著，那些體驗並不順暢和統一。龐大的行銷和銷售並無法克服這項弱點。（如需詳細資訊，請參閱以下針對所有入選供應商列出的特定優點和注意事項。）2010 年年初，IBM 收購了 Lombardi，而 Progress Software 收購了 Savvion，有一部分就是因為這個原因。

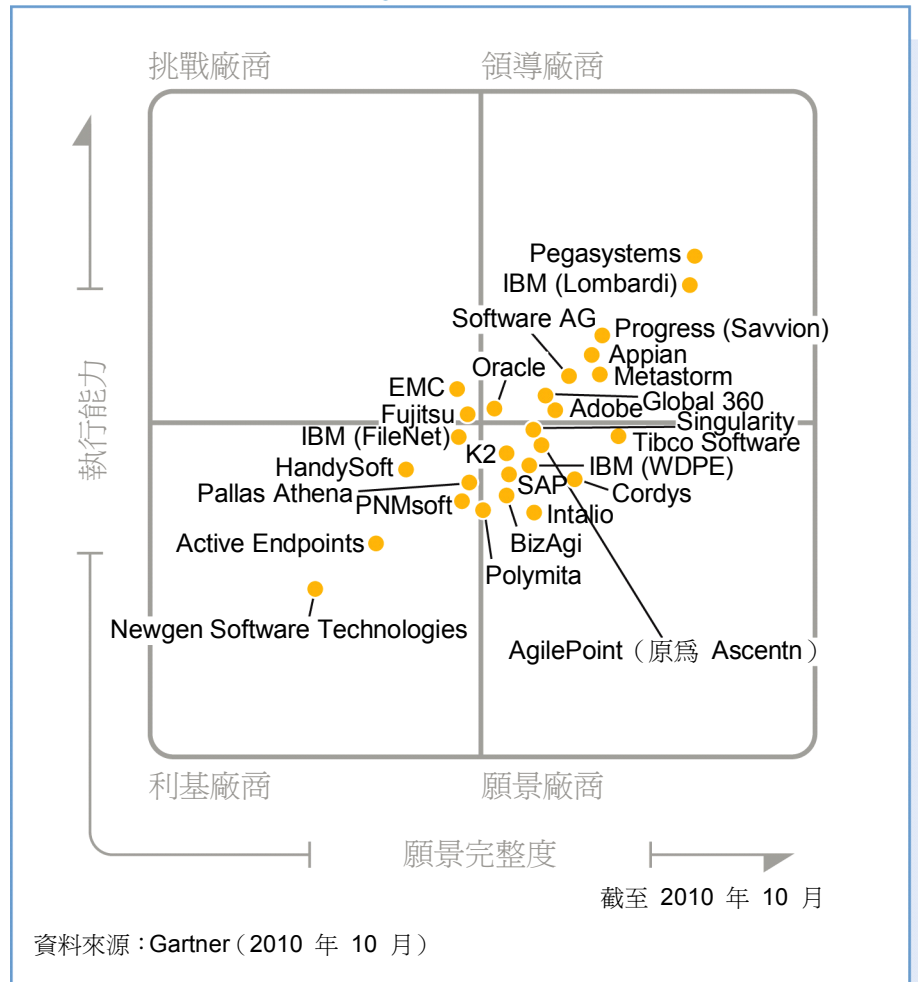
買方不應認為只有領導廠商才能提供最佳產品。領導者象限中的供應商是市場領導者，而功能強大的產品只是影響此一定位的準則之一。我們鼓勵買方利用我們的說明作為準則，在評估時讓原定使用實務的資源互動型樣（跨越人員、系統與資訊）佔較大的權重，並將產品與那些需求進行比對。評估套組中所包含的技術並不足以決定最適合的產品。因此，

MAGIC QUADRANT

解讀 2010 年的 Magic Quadrant 圖形

這項 Magic Quadrant 研究^{1,2,3} 使用多個準則分析 BPMS 市場，而「產品」只是其中之一。和 2009 年一樣，2010 年的 BPMS Magic Quadrant 圖形反映我們以使用實務為基礎的評估方法，並將重點放在對 BPMS 「甜蜜點」的支援上。BPMS 甜蜜

圖 1. 商業程序管理套組的 Magic Quadrant



Gartner 針對套組的緊密結合性，以及對於我們的四個使用實務中所需的所有可能資源互動型樣的支援加重權重。我們建議客戶採用與此相同的方法（請參閱圖 1）。

點的特性在於支援整個程序改善生命週期中的商業角色參與，以及需要經常變更程序設計和進行中的工作項目（我們會在「有助於識別 BPMS 「甜蜜點」的兩個因素」）中進一步說明這些特性）。

在 2009 年前，我們的產品分數（一項執行能力座標軸準則）反映了我們對於套組中所含技術的評估。不過，在我們 2009 年和 2010 年的 Magic Quadrant 中，我們會根據每項產品對於 Gartner 前四大 BPMS 使用實務的支援，尤其是我們的 BPMS 甜蜜點，來表達我們的看法。由於 BPMS 是一個套組（即它是一套整合的組合技術），因此我們做了這項改變。個別組合技術單獨執行時往往備受肯定。但是因為我們要評估的是一個套組，因此我們必須考量這些技術一起搭配運作時的情形，以及某位人員（組合人員）在使用完整環境時的容易程度。BPMS 是一個規劃完善的產品種類，因此此市場中的供應商產品內所含的技術往往都非常類似。由於許多標準和趨勢導致有些低階中介軟體技術日常用品化，因此 BPMS 產品的區隔更著重於根據技術的整合和所產生的使用者體驗，而不是純粹基於技術優勢。所包含的組合技術，以及其支援所需功能的方式均不相同。以整體的方式評估套組，而非以「個別零件」的方式評估其內含的各項技術時，這些差異最為明顯。我們以使用實務為基礎的方法可將套組與客戶的 BPM 專案和計畫需求進行比對，因此更能區隔各項產品。

我們針對 2010 年的 Magic Quadrant 考量了全球 60 家以上的提供者，其中有 25 家符合入選標準（請參閱下文）。因此，Magic Quadrant 描繪全球 Gartner 客戶和非客戶最感興趣之跨區域與跨產業 BPMS 之供應商的相對優勢。換句話說，我們評估了全球提供者市場的翹楚。因此，領導廠商的數目和整體的圓點型樣反應了我們有意列入的前 25 大供應商。領導廠商能因應所有四個使用實務。利基廠商只有在一或兩個實務上的表現較為突出。挑戰廠商和願景廠商的不同點在於他們對於四個使用實務支援的廣度與深度。

因為我們納入了前 25 大提供者，因此聚集的點可能似乎代表成熟市場。然而，此市場具有細微差異，但是在圖形上並不是那麼明顯。例如，我們納入了來自全球的 .NET 和 Java 產品組合。中小型企業（尤其是在美國以外）通常偏好以 Microsoft 產品為中心的解決方案，而且其 BPM 需求和優先順序也和大型企業大不相同。此外，Microsoft 的大眾

市場方法設定買方對於計價、銷售管道和技巧的期望。在美國以外，許多較小的 BPMS 提供者會使用間接的銷售管道，包括轉銷商、事業夥伴、顧問公司及系統整合商。這些 BPMS 提供者有許多已經透過相對較低的成本將觸角延伸到多個地理位置，進而得到龐大的客戶群。”此外，Intalio 運用了開放程式碼技術，而 SAP 的 NetWeaver BPM 則多提供了兩種方法以滿足 BPM 的需求。SAP 的 BPMS 主要是為了擴充 SAP 的應用程式。由於具有這些細微差異，我們鼓勵客戶閱讀整份 Magic Quadrant 報告，並致電 Gartner 以進一步討論其特定需求。

最後，請讀者記得，這是一份市場分析，而不只是一份產品分析。「產品」只是許多適用的準則之一。因此，組織不能就此認為領導者象限中所有供應商的產品都是能滿足其需求的最好產品。事實上，有些利基廠商象限（以及有些願景廠商象限的供應商）的產品架構更加統一，因此能比一些領導廠商的那些產品提供更強的 BPM 使用者體驗（雖然利基廠商或願景廠商的產品在整體市場上比較沒有那麼受肯定）。

市場概觀

我們在 2008 年首次觀察到的一個趨勢一直延續到 2010 年：有越來越多的組織採用 BPM 作為準則，並且不斷努力將 BPM 建立為企業方案，而不只是將其方法和技術套用至單一專案。因此，領先市場的 BPMS 必須在整個商業程序改善生命週期中支援 BPM。BPMS 支援之 BPM 準則的關鍵元素為：

- 最佳化跨越職責之端對端商業程序，以及可以延伸至企業之外，以納入事業夥伴、供應商和客戶之程序的效能
- 透過商業程序建模、監視和最佳化，讓企業與 IT 關係人可以清楚掌握（即明確）商業程序
- 讓商業程序模型與程序執行保持同步
- 授權企業使用者和分析師操作商業程序模型以修改程序的實例

- 快速執行重複程序和基礎系統，以持續改善和最佳化程序

自 2000 年起，金融服務業（包括零售銀行、投資銀行以及保險）便已率先積極採用 BPMS 技術。許多主要金融服務機構正在將其專案合併為更一致的 BPM 計劃。BPM 的採用者主要為服務業，在那些行業中人員的生產力和效率對於程序效能尤其重要。

多年來，我們一直在追蹤這個市場，而其中最大的一個改變是，期待利用 BPM 持續改善程序並推動企業轉型的買方數目不斷增加。例如，在 2007 年，根據我們觀察到的證據顯示，每 10 名 Gartner 客戶中只有兩名會表達這些需求，到了 2008 年，則每 10 名客戶中就有 5 名會表達這些需求。不過在 2009 上半年，這個數字又掉回了二或三名。然而，從 2009 年夏末開始，以 BPM 為基礎，追求持續改善程序或企業轉型方案的組織數目已回升至每 10⁴ 名中有五或六名。我們得到的結論是，這項趨勢反映企業本身為了回應全球化而不斷變動的本質。此外，在我們於 2010 年 9 月⁵針對採用 BPM 所進行的主要研究調查中，受訪者表示，他們預計從以下項目獲得好處：

- 持續改善程序 - 53%
- 轉型 - 7%
- 收益遞增 - 20%
- 眾多好處 - 19%
- 不知道 - 1%

即使在 2009 年經濟危機期間，BPM 方案（和 BPMS 產品）仍持續得到資金挹注。Gartner 估計 BPMS 市場規模在 2009 年的收入總額達 19 億美元，與 2008 年的 16 億美元相較之下增加 15%。

許多從 BPM 純供應商發展而成的 BPMS 供應商在功能和願景方面仍持續領先市場，但是大型中介軟體和軟體基礎架構供應商則已大幅提升其市場佔有率。到目前為止，像 Oracle 和 SAP 這類供應商，其願景與商業程序平台 (BPP) 概念之間的距離比與四個 BPMS 使用實務之間更為接近。我們預期 BPMS 的使用實務將會演變為應用程式基礎架構，而組合技術則持續演變為模型導向整合式組合環境，其支援企業將 BPP 正規化之願望。

Microsoft 並未出現在此 Magic Quadrant 中，因為該公司並不提供 BPMS；不過，Microsoft 依靠事業夥伴使用其 Windows Workflow Foundation (WF) 技術，並以 BPM 功能補充其應用程式平台。這項分析包含許多強大的 Microsoft 事業夥伴。

Gartner 的看法是，BPMS 市場最終將成為主流市場。在過去 12 個月內，發生了一些重大的收購案。具體而言，Progress 收購了 Savvion 以進入這個市場，而這可與其他產品線互補。IBM 收購了 Lombardi，以便在 BPMS 的「甜蜜點」方面有效競爭。Software AG 收購了 IDS Scheer 以擴展及支持其發展策略，而這則相當倚賴 BPM 的採用。我們預計在未來六至九個月內，至少會有另外一個純 BPMS 提供者將會被收購或上市。這些收購案的每個動機都是要讓收購公司擴展至其較弱的領域。這些純供應商的財務和研發支持，加強了它們在未來的重要性。

市場定義/說明

我們 2010 年的 BPMS Magic Quadrant 立基於 Gartner 評估供應商和產品以滿足買方需求的方法，如 2009 年所導入的宏觀使用實務所反映的情況。這項重點更清楚反映出 BPMS 吸引力的重要組成部分，也就是企業專業人士可以看到進行中的工作（透過模型），以及管理和執行動態商業程序，而不需完全依賴 IT 專業人士對於程序規範進行所需的變更。此外，企業專業人士可以在整個程序改善生命週期中，使用模型以提供共用語言，因此可提升理解程度及（安全性權限內的）直接存取權，以操作資產，和 IT 專業人士更輕鬆一致地分工合作。

在 2010 年，協同作業主題延伸至程序本身。在過去，BPMS 支援建模的程序，其中所有路徑均為已知並在模型中說明。結構化程序運作良好，為組織帶來重大利益，我們也預期這種情形會繼續下去。隨著程序開始服務需要且希望協同與非結構化程序能得到所要結果的知識工作者，BPMS 將必須不斷發展以支援非結構化程序。除了透過加入可以觸及組織內外的其他人員以取得額外知識的協同作業功能以測量程序結果外，BPMS 將必須協助找出更佳實務，並引導工作人員找出更有效的行為並得到更理想的結果。

前四大 BPM 使用實務

就宏觀角度而言，BPMS 買方正在尋找技術解決方案，以支援其 BPM 專案或計劃。在大多數情況下，買方想要在其應用程式和軟體服務之上建立商業程序抽象層（位於應用程式基礎架構上）。Gartner 從 BPMS 購買行為中觀察到四個主要使用實務。和 2009 年一樣，這四個實務形成了我們定義 2010 年 BPMS 市場的基礎。

以下內容提供這四個使用實務的概觀（這些實務不會互斥）。

特定產業或特定公司程序解決方案的實作：企業

（由 IT 組織支援）傾向於購買 BPMS，以透過更廣泛和更佳之特定關鍵任務程序協調來改善企業績效。這項程序通常為產業或企業區隔所獨有，因此，無法從市場購得。此外，企業尋求迅速實作新的應用程式，在理想情況下，建置為既定應用程式和資料的延伸並保持一致。最終結果是一個可以反映端對端程序觀點的複合應用程式，而不只是資料和交易的整合。這項使用實務和傳統的複合應用程式之間的差異如下：

- 為了維持其區隔，企業希望有簡單的方法能夠變更程序和程序中的工作，而 BPMS 的模型導向方法可以因應這項需求。
- 能夠清楚掌握程序和程序中的工作是企業非常需要的功能。

對於持續改善程序方案的支援：在此實務中，企業與 IT 組織會在技術決策上定期分工合作，以提供關鍵程序的管理功能和靈活性。BPM 計劃是由程序改善總監和治理委員會（或同等單位）所領導。商業程序能力中心則提供方法和服務以支援 BPM 計劃的執行。相關人員會選擇 BPMS 以提供穩定平台，其中並包含整合服務，以用於持續改善程序。

對於企業轉型方案的支援：在此使用實務中，資深企業高階主管會推動購買決策。他們希望藉由重新思考整個商業程序來「改變遊戲規則」。讓所有利害關係人對於程序產生共識（透過建模、分析和模

擬）、利用模型同步執行，以及支援快速創新的功能，使得 BPMS 方法在建立公司區隔方面極具吸引力。這些買方高度重視企業與 IT 之間加強的協同作業。這項實務可能與上述的其他實務重疊。例如，改造的程序可能會納入 SOA，而且將必須遵循持續改善程序方案才能維持其區隔。

對於重新設計以程序為基礎的 **SOA** 的支援：現在，IT 組織都在激起企業領導人對於 **BPM** 的熱忱，以排定其合理化和現代化 **SOA** 應用程式組合的優先順序。IT 組織購買 **BPMS** 作為使用明確程序模型的模型導向環境，以：

- 在排定其實作 **SOA** 之優先順序的決策方面推動更大的業務參與程度。
- 能夠改造 **SOA** 的軟體資產。
- 提供程序透通性，以及改變企業與 IT 角色的控制權。

所有四個使用實務的共同需求

在所有四個使用實務中，買方通常希望能滿足下列程序管理需求：

- 利用業務導向模型以培養共識：企業想要使用軟體資產支援之端對端程序的業務層級表示法，覆蓋其應用程式資產。除了建立對於程序設計的共識（企業與 IT）之外，企業領導人也希望能夠掌握工作，因為它會透過端對端程序往前推進。我們將這種可見度稱為「即時可見度」，即看見工作流程在整個企業中推進的功能。企業領導人希望擁有專門針對其理解能力和感受能力自訂的程序和程序中工作的檢視功能。這些檢視功能（或「模型」）的價值遠超過設計階段。可用於產生報告、分析、監視、模擬和持續最佳化。模型應反映商業角色的觀點，並選擇性地避免與 IT 專業人士較為相關的複雜技術實作細節。
- 提供統一的程序資源管理方法：企業需要統一的方法以協調人工作業、系統自動化作業及資訊流（通常為文件、表單，以及其他半結構化和未結構化的內容）等程序資源，而非個別管理這些資源。管理人員希望能夠管理這些資源之間的互動，以改善企業績效。^[6]
- 更輕鬆處理異常狀況：企業希望能有更好的方法來與一般的「快樂路徑」(happy path) 程序搭配運用，以處理異常狀況（通常需要人工作業且成本高昂）。在 **BPMS** 中，規則是一種具吸引力的方法，可擷取能套用至多個程序環境定義中之異常狀況的商業原則。此外，也可以使用其他技術。**BPMS** 因應持續改善的較簡單方法建立極少發生非預期異常狀況的環境。過去被視為是「異常」的狀況，現在變成了符合企業需求、可見且連結至整合一切之「母項」程序的執行順序替代方案。
- 預先建置的程序內容：企業也在尋求一些預先建置的商業程序內容（這些內容有時會被視為是產業最佳實務的精華），以納入其模型導向組合環境，並加快其學習與實作。企業選擇 **BPMS** 而不是較傳統的編碼應用程式方法或市售的現成產品與服務，是為了解決專屬於其產業的程序，或為了解決企業在該產業內作出區隔。而且，買方往往具有一些想要運用到新自動化程序的現有軟體資產。程序組合的模型導向方法不但可讓買方運用和延伸現有資產，還可提供比僅由 IT 提供的程式碼變更更快且頻率更高的程序創新。
- 及時監視程序、產生報告、分析和操作：企業希望能夠清楚掌握進行中的工作、深入瞭解特定的進行中交易會如何影響程序效能指標，以及調整工作項目和交易以得到最佳結果的功能。調整範圍從變更商業交易的資料，到動態處理異常狀況，以至於變更程序，例如，透過刪除作業、加入額外的核准步驟、將工作項目重新導向、往前跳過或套用替代的商業規則等。
- 更輕鬆變更程序及調整進行中的工作項目：企業希望能有更簡單的方式來變更和創新程序，尤其是針對那些必須經常變更的程序（一年四次以上）。變更可以由內部因素觸發，例如對於創新的渴望、對於更充分地瞭解程序和持續改善方法的需求，或者由外部因素觸發。較高頻率的變更提高了對於以較簡單的方法進行變更的需求。企業需要讓具有適當存取權的商業角色能在幾乎不需要 IT 專業人士協助的情況下進行某些類型的變更，例如使用者介面 (UI) 設計和人力工作流程的變更。程序和程序所產生成果的圖形表示法可讓使用者更輕鬆存取和操作執行工作的

資源，以及存取工作本身。所做的變更應該與明確的（可見的）模型同步化，以使企業對於工作流程的瞭解永遠正確。換句話說，進行中的工作可以輕鬆地移轉，以反映對於設計所做的任何變更，而對於進行中工作項目的變更則會立即傳達給利害關係人和程序參與者。如此可確保可見的模型永遠會反映最新的工作方法。（Gartner 將這種情形稱為「來回轉換」。）

- **讓業務導向角色在整個程序改善生命週期中的參與程度更高：**企業與 IT 專業人士在程序改善生命週期中的角色和責任正在轉變為由業務利害關係人更深入地參與。商業角色希望能參與整個生命週期，而不是只有在一開始的需求收集和最後的使用者接受度測試期間才參與（請參閱附註 1）。

附註 1. 企業採用 BPM 的原因

企業採用 BPM 是因為他們預期程序會經常變更。我們的主要研究調查顯示，使用 BPM 的組織有超過三分之二這樣做是因為他們預期他們每年將必須變更商業程序至少兩次。這項發現本身並不足為奇，因為程序通常會不時變更；然而，有 18% 的公司表示，他們至少每個月必須變更一次程序，而有 10% 的公司則表示他們的程序每週都會變更。

由這份資料引出的另一個主題為未預期事件對於組織的影響 - 使用 BPM（或打算這樣做）的公司中有 16% 預期他們將必須改變特定程序以回應某些觸發事件。只靠 IT 專業人士每天或每週變更程序的作法是不切實際的。

- **管理長時間執行程序的功能**：企業希望能夠更順暢協調長時間執行的商業程序，在那些程序中，工作實例通常會持續幾小時、幾天，甚至是幾個月。而這就需要長期維持環境定義資訊。
- **跨界協調**：企業希望讓跨越多個界限的工作和商業交易的協調更順利。這些界限包括組織界限、國家界限（由於不同國家有不同的稅和法規）、設施之間的界限、交易夥伴之間的界限、系統界限，以及資訊界限。企業也希望能夠在不喪失完整性或資料不會退化的情況下協調工作進度。
- **互動管理**：買方希望技術能在較依賴人類見解和專業（也就是說，非結構化的部分比結構化的部分多的商業程序領域）的程序領域方面為知識工作者的工作提供更好的支援。其目標在於顯示較為非結構化的工作模式，以探索後面的新興實務。因此，採用 BPMS 最多的為服務業（例如銀行業、保險業、電話公司，以及其他公用事業），其中所有提供者的「產品」大多非常相似，而且和產品本身相較之下，較高的客戶價值更多是透過服務客戶時的人員互動和專業所產生。

BPMS 的說明

BPMS 是先進的整合式組合環境 (ICE)，可支援 BPM 和持續改善。BPMS 是一組整合的軟體技術，能讓程序具有透通性，因此能讓使用者更妥善管理商業程序以及程序中的工作。ICE 將會透過組合技術形成一組高度整合的組合技術（而不是鬆散相關技術）的程度進行區隔。充分整合的組合環境（又稱為「套組」）具有整合的管理主控台、共用的安全模型、共用的中介模型、整合的安裝程序和說明文件、共用的技術支援，以及外觀與操作方式一致的使用者介面。一個好的「套組」代表最高程度的元件整合，因為套組內含的所有技術可以提供一致且統一的使用者體驗，而且可以延伸至整個程序改善生命週期。

此外，套組內的功能不會重複。雖然套組內可能有多個引擎和伺服器，但是它們因應的是不同的需求並可交互作業。充分整合的套組由於其架構和中介模型具有凝聚性，因此不論使用者的角色為何，「感覺」起來就像是一個單一產品。最後，解決方案的成果可以在套組支援之生命週期的每個階段順暢移動。

最佳的 BPMS 會使用明確的程序模型來協調人員、系統以及和工作環節同樣重要的資訊之間的互動。這種模型導向方法會將執行時間所使用的實體資源和程序設計鬆散耦合，以增加彈性。在執行時期，BPMS 引擎（即程序執行和狀態管理引擎）就如同整合一切的協調者，協調端對端程序，並包含所有相關資源、人工和機器，而不論軟體資源是在 BPMS 的設計環境或其他平台中產生的。

將 BPMS 功能對映至買方需求

我們對於 BPMS 的定義強調了可支援特定類型使用實務所需功能之組合技術的集成。我們的使用實務反映買方部署功能（而不只是開發功能）以支援其業務需求的意圖。組合環境（而不是開發環境），例如 BPMS，可讓組合人員組合和撰寫解決方案，而不只是指定元件的運作方式。元件和用於指定其行為的技術可以讓手邊的作業更簡單或更困難。

入選與排除標準

經考量後可列入此 Magic Quadrant 的供應商必須符合下列所有標準：

- 供應商的產品具備我們針對 BPMS 列出的所有功能，而且 Gartner 認可該產品為 BPMS。
- 供應商以適用於任何程序的一般用途技術提供這些功能，而非讓產品專門用於某些水平或垂直的業務領域或產業。
- 供應商主要將其產品行銷及銷售給正在尋找技術，以因應一或多個 BPMS 使用實務的一般使用者買方，而不依賴任何其他業務單位。（主要透過顧問諮詢服務提供，或以 OEM 的方式銷售的產品則不包括在內。）

- 供應商以套組的形式提供上述功能。有些功能可以從事業夥伴取得，不過 BPMS 供應商必須是客戶支援中心的單一聯絡窗口。
 - 供應商必須透過當地直營部門（即當地員工，而不是事業夥伴）在兩大洲營運。
 - 該產品讓 Gartner 的客戶感興趣，或 Gartner 分析師覺得客戶應注意該產品。我們使用 Dataquest 的市佔率資料、Gartner 客戶查詢資料，以及 Gartner BPM 會議出席者對於問題的回應作為市場興趣的指標。
 - 該產品定期與此 Magic Quadrant 中列出之其他供應商的產品與服務競爭。
 - 供應商必須提供可以展現產業和地理多樣性的參考資料。參考資料應包含使用完整套組部署的程序解決方案。部署不必屬於正式作業層次；不過，正式作業層次的部署通常會被認為是較有力的參考資料。評估時也會考量使用完整套組的客戶數目。
- [Serena Software](#)
 - [Whitestein Technologies](#)
 - [Vitria Technology](#)

我們會指出所評估的供應商產品版本。

經過考量但未入選的供應商

有些提供者即使可能有完整的 BPMS，但是仍未達到入選的資格。若此處未檢閱之供應商的產品與服務最能符合客戶的程序管理需求（包括未來的需求）時，客戶仍應加以考量。我們在以下列出了一些我們考量過的其他供應商：

- [ActionBase](#)
- [Axway](#)
- [BancTec](#)
- [Everest](#)
- [Fabasoft](#)
- [inubit](#)

請注意，Ascentn 並未跌出 Magic Quadrant 之外，而是該供應商已經改名為 AgilePoint。

新增廠商

以下是新加入 2010 年 Magic Quadrant 的供應商：

- Active Endpoints
- BizAgi
- HandySoft
- Newgen Software Technologies
- Pallas Athena
- PNMsoft

撤銷廠商

針對每年的 Gartner Magic Quadrant，我們都會隨著市場變化檢閱和調整我們的入選標準。由於經過這些調整，所以每個 Magic Quadrant 中的供應商組合可能會隨時間改變。若一家供應商出現在某一年的 Magic Quadrant 中，但是隔年卻未出現時，這並不一定代表我們對該供應商的看法改變了。以下是出現在 2009 年 Magic Quadrant 中，但是在 2010 年的版本中並未入選的供應商：

- AuraPortal
- Ultimus

評估準則

執行能力

供應商必須在以上列出之功能的各個方面提供強大功能，才能在 BPMS 市場中長期維持其領導地位。我們也加重了銷售執行/計價的權重，這是市場範圍和商業可行性的重要衡量項目。除了這個市場的主要軟體供應商外，還有少數上市公司。因此，較小的私人最佳供應商必須展現強勁的新軟體使用權收入成長力道，才能取得市佔率並維持其領導地位。

行銷執行搭配銷售執行/計價可以創造「心靈佔有率」；因此，我們加重了這些準則的權重。

整體可行性對於買方而言是一項重要的準則。不過，標準以及與軟體基礎架構產品（例如應用程式伺服器 and 入口網站）的執行時期交互作業能力，會提高買方採用較小的最佳 BPMS 供應商產品的意願。因此，我們將這項準則的權重訂為「標準」。

市場回應性與追蹤記錄的權重也是「標準」；所有供應商在一年內推出多個版本。

BPMS 讓非技術人員能夠在程序改善過程中扮演關鍵角色，因此我們加重了**客戶體驗**準則的權重（請參閱附註 2），其中包括企業使用者的使用容易程度、單一產品體驗，以及客戶支援中心。

最後，營運準則反映我們對於管理團隊的評價，以及該公司與事業夥伴和客戶的配合程度（請參閱表 1）。

表 1. 執行能力評估準則

| 評估準則 | 加權 |
|----------------------|----|
| 產品/服務 | 高 |
| 整體可行性（業務單位、財務、策略、組織） | 標準 |
| 銷售執行/計價 | 高 |
| 市場回應性與追蹤記錄 | 標準 |
| 行銷執行 | 高 |
| 客戶體驗 | 高 |
| 營運 | 低 |

資料來源：Gartner（2010 年 10 月）

附註 2. 客戶體驗準則

在此準則中，我們也會以持續改善的心態，來反映我們對於程序改善生命週期中整體使用者體驗的評價。我們會依據各種角色的體驗來考量產品，包括作者和組合人員、開發人員、商業程序分析師、商業程序架構設計師，甚至是程序參與者。

願景完整度

在 BPMS 市場中的願景完整度是考量供應商對於因應未來的 BPMS 買方需求的願景和計畫。我們會透過評估供應商'的產品與服務符合上述 BPMS 使用實務的程度來評估其願景完整度。然而，由於有這麼多的供應商彼此競爭，因此供應商對於加強產品與滿足新角色需求的計畫仍然是重

要的甄選準則。

採購決策通常由企業與 IT 專業人士共同決定。**行銷策略**和**銷售策略**準則與供應商'對於市場的瞭解密切關聯。如果對於市場不夠瞭解，那麼供應商的訊息（行銷策略）和價值主張（銷售策略）將無法與買方產生共鳴。

因為競爭對手如此眾多，因此我們加重了**產品與服務（產品）策略**的權重，作為最能反映供應商研發願景的準則。我們詢問了供應商將會自行開發其他特性、運用開放程式碼技術、事業夥伴或獲得各項功能。供應商的產品策略也會影響客戶體驗。

在**經營模式**準則中，我們考量了供應商的資金是否充裕，以及是否聘用我們認為可以執行產品願景的人員。

我們注重 BPMS 中的一般用途技術。不過，供應商也有機會可以藉由支援特定產業標準，以及提供特定產業內容等來突顯自己，並為客戶提供更多價值。我們也將創新評為長期區隔的極重要因素。

最後，雖然歐洲、澳洲及中南美洲採用 BPMS 的情形也在成長，但是北美洲仍是主要市場，因此我們將**地理策略**的權重訂為「標準」（請參閱表 2）。

表 2. 願景完整度評估準則

| 評估準則 | 加權 |
|---------------------------|----|
| 市場瞭解 | 高 |
| 行銷策略 | 標準 |
| 銷售策略 | 標準 |
| 產品與服務（產品）策略 | 高 |
| 經營模式 | 標準 |
| 垂直/產業策略 | 低 |
| 創新 | 高 |
| 地理策略 | 標準 |
| 資料來源：Gartner（2010 年 10 月） | |

領導廠商

領導廠商可以提供最能讓所有四個使用實務有效執行的產品與服務，而且在每個使用實務方面均能提供客戶參考資料。這些供應商透過明確的模型導向方法（而非傳統的編碼），不斷地專注於提高商業角色在程序改善工作中的參與度。領導廠商的產品與服務尤其著重於商業程序分析師與程序負責人聯手改善甚至是轉換程序。領導廠商的產品能讓企業與 IT 專業人士之間的協同作業最密切，從探

索到設計和建模階段，以至於執行和不斷地最佳化。參考資料特別重視程序和工作項目的可見度和迅速調整。然而，只有極少數的組織會賦予企業使用者廣泛的變更控制權限（Gartner' 的「四個角落架構」(Four Corners Framework)⁷ 中 BPMS 使用情形之「甜蜜點」的性質）。但是，障礙並不在於技術；相反地，文化、政治，以及對於瞭解變更可能產生之影響的深入程序知識仍是阻礙。

領導廠商’的產品支援不斷反覆的程序改善方法，在此方法中，在程序改善生命週期的每個階段所產生的成果（輸出）可以很順暢地（即使不是很緊密地）從一個階段轉移至另一個階段。BPM 純供應商（例如 Pegasystems、IBM [Lombardi]、Progress [Savvion]、Appian 及 Adobe）的產品仍然是最能夠提供自動化、模型導向、來回轉換行爲的產品，其中對於模型所做的變更會立即執行，因此模糊了設計和執行時期之間的界限。這些產品提供最流暢和統一的使用者體驗，以及對於動態 BPM 的最大支援。^[8] 因為模型隨時可見且處於運作狀態（又稱爲可執行的），因此無須犧牲管理可見度和控制權，程序即可具有彈性。

此外，由於領導廠商是一個群體，因此在市場行銷執行方面表現優異。許多領導廠商在其產品、經營模式，以及諮詢和教育服務方面均展現強大的創新能力。這些供應商有許多已經推出新的軟體即服務 (SaaS)、雲端產品與服務，以及商業程序外包聯盟，並且正在發展其事業夥伴體系以支援 BPP。由於市場對於 BPMS 的興趣不斷成長，以及許多公司擴大對於持續改善程序的投資，並將其 BPP 正規化，因此我們預計這些供應商將會繼續維持領導地位。

從我們 2009 年的 Magic Quadrant 開始，Oracle 和 Adobe 已經進入領導者象限。Oracle’s 最近推出的 BPMS 11g 合理化該公司在進行收購之後所產生的重複功能；此外，該公司也推出了新元件，並提供統一的服務元件架構 (SCA)，以及與 OSGi Alliance 相容的平台。Oracle’s 對於我們評估實務的示範，以及迅速提供測試版使用者的意見回饋都讓我們印象深刻。不過，由於該版本還很新，所以目前的實證還很少。

Adobe 的參考資料展現一些最有趣的案例研究，其內容爲將資訊內容（而不只是文件）與人機互動和自動化活動結合如何能夠提供極具吸引力和差異化的客戶體驗。Adobe 已在未引起其大多數競爭對手的注意下，悄悄但大規模地擴大其 BPM 客戶群。

Software AG’ 的 webMethods 第 8 版是一套綜

合與整合的應用程式整合和中介軟體 (AIM) 產品，可因應多種需求。由於該產品於 2009 年 12 月推出時，正值我們這份 Magic Quadrant 的評估期間，因此使用新 BPMS 版本的實際正式作業體驗非常有限。在 webMethods 第 8 版的 BPMS 中推出的最佳功能爲在該套組中併入了 CentraSite。CentraSite 可爲平台的所有元件提供統一的中介資料管理平台。XSLT 對映、BPEL Script、WSDL 服務介面、ARIS 模型、正規的訊息格式、關鍵績效指標、使用者介面元素、原則，以及任何其他由 webMethods 元件所產生或使用的中介資料構件，都可以儲存在 CentraSite 中，此外，也可以在 CentraSite 中，以生命週期的觀點管理這些項目。

Metastorm 和 Global 360 是領導者象限中僅有的以 Microsoft 產品為中心的 BPMS 提供者。Microsoft 愛用者對於 BPM 需求的優先順序和注重 Java 平台、企業版 (Java EE) 工具的使用者略有不同。特別是，與 Microsoft Office SharePoint Server、BizTalk Server、SQL Server 及 Microsoft Office 的整合功能都是重要的評估點。

和此 Magic Quadrant 中其他以 Microsoft 產品為中心的 BPMS 提供者不同的是，Metastorm 的策略是獲得可以擴大其產品與服務的技術和服務；使其銷售範圍能擴大至傳統的中階市場、Microsoft 愛用者企業之外；並使其能更有效地在大型跨國企業中競爭。隨著 Metastorm 持續提供非常簡單易用、功能強大且適用於整個程序改善生命週期的產品，越來越多以 Java 為主的提供者（尤其是 Appian 和 IBM (Lombardi)）將其視為競爭對手。

Global 360 目前的領導團隊已實作更新的策略和產品導覽圖，強調以角色為基礎存取程序改善生命週期內的各項功能。由此產生的使用者體驗和互動模型非常先進，尤其是在 Microsoft .NET BPMS 提供者之間。此外，重新重視其與 Microsoft 的合作關係，使其在銷售動能和行銷以 SharePoint 內容為主的使用實務中大有斬獲。

挑戰廠商

今年少數幾家的挑戰廠商都是擁有優良產品且實力堅強的公司。自 2009 年的 Magic Quadrant 起，EMC 和 Fujitsu 都已在將其 BPMS 產品與其組織架構配合方面進行了重大變更。Fujitsu 重組了其在日本以外的業務，以提高其軟硬體和服務組織之間的綜效。對於這兩家供應商，我們相信其組織調整會影響其整體 BPM 市場可見度和品牌知名度，儘管其原因並不相同。

EMC 的 BPM 產品被視為是其其他產品線的互補產品。對於 EMC 而言，內容仍是王道，而程序只不過是附屬品。EMC 進入這個市場的方法主要是靠將其 BPMS 交叉銷售及升級銷售給其企業內容管理 (ECM) 客戶。其 BPM 銷售模式相當倚賴諮詢和系統整合 (C&SI) 事業夥伴，那些夥伴可以提供範圍更廣的解決方案，包括 BPM 和

Documentum。憑藉著其一貫領先的 ECM 產品，EMC 的 BPMS 在支援案例管理型的工作（一種形式複雜的程序）方面優於許多其他供應商的產品。然而，EMC 的參考資料主要還是在執行以內容為主的程序，而未充分套用與我們 BPMS 使用實務一致的 BPM 準則。

就 Fujitsu 而言，其文化和組織調整限制其 BPMS 的行銷和銷售。在 Fujitsu 整體的全球業務中，Interstage BPMS 是能夠創造營收的較小產品。因此，它並未得到企業中管理階層的足夠關注。此外，全球 BPMS 市場的成長主要來自北美洲和歐洲，最近才擴展至新加坡和拉丁美洲。從我們最近拜訪亞太地區客戶的結果顯示，除了較舊的程序管理方法之外，在日本和亞太地區對於 BPM 的整體興趣和瞭解都仍處於萌芽階段。我們認為這些問題嚴重影響了企業對於 BPM 的看法。儘管 Fujitsu 擁有強大的技術能力和良好的客戶參考資料，但由於缺乏對此市場及典範顛覆的有力承諾，因此無法成為全球 BPMS 市場的領導者。

願景廠商

一般而言，願景廠商都是創新者。因此，任何 Magic Quadrant 中的願景廠商象限往往都是每年變化程度最大者。今年，Magic Quadrant 中新加入了 BizAgi，而 Cordys、Polymita、Singularity 和 AgilePoint (原為 Ascentn) 自 2009 年以來已大幅提高了其市場佔有率，而且仍舊不斷地創新。Intalio 和 SAP 也持續維持其願景廠商地位。

BizAgi 已在拉丁美洲取得極大的市佔率（目前在該市場提供的 BPM 服務非常不足）。BizAgi 的產品對於商業角色而言屬於極直覺式，但是功能卻強大到足以建立可以協調人員、系統和資訊資源互動的程序管理解決方案。該公司免費的 BPMN-1.2 型 Modeler、符合成本效益的 Xpress Edition，以及「一次建模，到處執行」(model once, execute anywhere) 的架構（提供 .NET 和 Java EE 引擎）對於增加其客戶群均有所貢獻。

自從上一次的 Magic Quadrant 以來，Singularity、AgilePoint、Cordys 和 Polymita 均表現良好，不但擴大了其市場佔有率，同時也不斷地創新。

在 .NET 提供者中，Singularity 和 K2 均大力支持案例管理程序。在此 Magic Quadrant 中，K2 整合與運用 SharePoint 2010 功能的情形，優於其他以 Microsoft 產品為基礎的競爭對手。Singularity 也推出了 LiveAgility 這個雲端型的 BPMS 產品與服務，此外，該公司也已將其策略調整為專注於某些最先進的功能，並致力於促進程序成熟度。其 ASAP 方法是我們評估過的最佳 BPM 方法之一（請勿將其與同名的 SAP 實作方法混淆）。

AgilePoint 持續著重於將程序組合中傳統的程式設計密集作業轉型為模型導向。其 AgileExtender Framework 允許進一步的抽象化程度，以分開程序管理的各個層面，例如產生報告的需求、服務水準協定及組織模型等。這種分層技術可讓程序流程模型維持簡單的形式，而且更容易理解。多層式模型可以用來將控制程序的各個層面呈現在最適當的角色面前。AgilePoint 已超越其他供應商，在中國和亞太地區大幅成長（目前在這些地區提供的服務均不足）。

自從我們上一次評估之後，Polymita 的第 6 版提供許多新功能，包括 BPMN、Web 型 Modeler、雲端型平台即服務 (PaaS) 套件，以及可以管理非結構化程序和探索程序型樣的新工具 (FreeFlow)。

Cordys' 近期的最佳創新在於其雲端產品與服務，以及與程序內容相關的合作方案。然而，若要成為全球競爭對手，該公司就必須擴張其地理版圖。

SAP 持續將其 BPM 的重點放在 NetWeaver BPM 上，而不是放在 NetWeaver Process Integration (PI，未來會使其穩定，而不是加強) 內的跨元件 BPM (ccBPM) 元素上，進而將其價值延伸至以 SAP 為主的客戶。在 2010 年下半年，SAP 計畫推出新的商業程序資料庫 (BPL) 作為所有 Business Suite 和 BPM 複合共用的程序層。BPL 將會使用現有的 Solution Manager 以及交易、說明文件和配置資訊的 Business Process Repository。在 2011 年，SAP 計畫將 BPL 連接至 NetWeaver BPM，讓客戶可全面擴充其功能。

Intalio 繼續維持其深受注重成本的買方青睞（尤其

是在整個經濟危機期間）的獨特經營模式。與此企業軟體市場的常態相較之下，其獨特的低成本經營模式（即利用開放程式碼技術、Web 型行銷和客源產生，以及訂閱型授權和計價），使其深受政府、學術界、研究/科學組織，以及其他極注重成本的買方青睞。其較新的雲端型產品與服務已經讓 Intalio 擴大其市場和產業表現。

在這次的檢閱期間，Tibco 和 IBM（針對其 WebSphere BPMS）均從領導廠商下滑為願景廠商。Tibco 並未使其 iProcess 產品與服務跟上市場的腳步。該公司也許是利用經濟趨緩的時機而投資在其新發表的 BPM 產品 ActiveMatrix BPM 上，並準備等到經濟復甦時再恢復成長。雖然 ActiveMatrix BPM 包含一些非常吸引人的新技術，並改善了與所有 Tibco 資產的整合情形，以提供較統一且較佳的使用者體驗，但是由於該產品上市的時間太晚，因此無法在我們的研究過程中加以評估。同樣地，因為 iProcess 的新版本（主要為針對第 11 版之後的改進點進行整合）仍在規劃階段，因此先前也無法對其進行檢閱。

IBM 持續針對 BPM 發表宏大和創新的願景，並將其連結至「智慧的地球」活動。IBM 也持續大量投資在可提供 BPM 功能的技術上，並於 2010 年年初將 Lombardi（領導廠商產品）加入其產品與服務。不過，IBM' 對於其 BPM 套組的定義與 Gartner' 的定義並不一致（請參閱以上內容及附註 3）。因此，在 2010 年，Gartner 決定評估三項市場（如我們所定義）公認其為 BPMS 的 IBM 產品與服務：WebSphere Lombardi Edition、WebSphere Dynamic Process Edition (WDPE) 及 IBM FileNet Business Process Manager（請參閱附註 4）。其中，WDPE 7.0 版被評選為願景廠商產品。到目前為止，我們只有發現少數的組織在正式作業環境中，以及以與我們的 BPMS 使用實務一致的方式使用完整的 WDPE 元件（五個）組合。

附註 3. IBM WebSphere BPM-Enabling 技術

IBM 鼓勵其客戶在其 WebSphere 品牌產品之產品組合的各種配置中，採用其可提供

BPM 功能的技術。WebSphere 可提供 BPM 功能之技術的實作方式為個別產品（例如 WebSphere Process Server）、IBM 建議的搭售組合（例如 WDPE），以及依特定客戶需求的組合。因此，要找到擁有相同產品配置，並以符合我們定義的使用實務方式使用的客戶很困難。

附註 4. IBM 在 Magic Quadrant 中的多重定位

如上所述，Gartner 在 2010 年的 Magic Quadrant 中列出了三項 IBM 的產品（請參閱圖 1）。在 Magic Quadrant 中針對單一供應商列入多項產品的作法並不常見，但這是我們的方法所允許的。在此特定案例中，Gartner 和 IBM 對於「BPMS」的定義並不相同，雖然這種情形是絕對可以接受的，但是 Magic Quadrant 的建構必須由 Gartner 的定義準則來引導。因此，我們列出了三項 IBM 的產品與服務，因為這是我們所瞭解的市場及其競爭對手對於那些產品與服務的看法。IBM 則持不同的看法（即它的產品與服務應被視為是單一 BPMS），並指出其 BPMS 策略旨在：

- 保護客戶在現有及新 IBM BPMS 部署上的投資。
- 支援 BPM 功能整合。
- 透過統一的銷售管道，持續傳達一致的聲音給客戶。
- 確保產品開發的方法，並持續著重於支援和整合開放式標準的 BPMS 導覽圖，以因應獨特的客戶使用案例。

利基廠商

根據我們針對這項分析遴選供應商的方法，利基廠商通常是此市場或 Magic Quadrant 的新加入者，並具有相當的市場知名度，足以讓我們將其列入前 25 大供應商。HandySoft、Active Endpoints、Pallas Athena、Newgen 及 PNMsoft 都是這份 Magic Quadrant 的新進者。

Pallas Athena 是一家歐洲供應商，一直在荷蘭悄悄地大規模成長。該公司在自動化程序探索方面，擁有我們所見過的最佳技術和視覺化能力，此外，在處理案例管理程序樣式方面也極為優異。Pallas Athena 有大約 85% 的客戶在荷蘭，其擴展至全球 BPMS 市場的時間只有過去 12 個月左右。

Active Endpoints（產品屬於 Java EE）是以超過商業角色的 IT 開發人員觀點進入此市場。Active Endpoints 的成功主要是在於 Gartner 的程序導向 SOA 重新設計使用實務，以及特定產業或特定公司程序解決方案的專案實作方面。和此市場中的許多競爭對手不同的是，Active Endpoints 提供低成本的 BPM 技術進入點，從而使客戶能以自己的步調學習可提供 BPM 功能的技術並逐漸成長。這

項經營模式造成 Active Endpoints 經常與 Intalio 的內部部署企業 BPMS 競爭。

HandySoft 的技術傳統一向在於以 Microsoft 產品為基礎的人力工作流程，但這種情形正在迅速改變。因此，其產品可為非結構化的活動提供強力支援。許多 HandySoft 的客戶都屬於政府部門（在美國及以外地區），並且是透過事業夥伴取得其產品。和其過去的版本比起來，我們在這份報告裡所評估的第 11.5 版是較為完整的 BPMS，而且可以協調系統和人員活動。然而，在我們訪問過的客戶（包括推薦人）中，到目前為止只有少數利用過這些功能。大多數客戶仍將該產品作為人力工作流程工具使用，而非 BPMS。因此，針對這項分析，我們發現第 11.5 版在我們的四個使用實務方面尚未充分得到實證。

IBM 的 FileNet BPM 產品和 IBM WDPE 及 IBM WebSphere Lombardi Edition 是分開評估的。雖然 FileNet 是一個完整的 BPMS，但自從 IBM 於 2006 年取得該產品後，便將該 BPM 產品定位為適用於以內容為主的程序，並將較多的行銷力道及開發努力投入其 WebSphere 產品與服

務。客戶（包括推薦人）將 IBM FileNet Business Process Manager 視為是企業級的文件管理和工作流程技術，而非企業級的 BPMS。

我們將 Newgen 評為利基廠商最重要的原因是，因為其客戶在提供程序改善專案時，通常會直接使用 Newgen' 的 BPMS，而不會先加以評估。而根據我們的研究及與 Newgen 客戶的談話內容指出，他們會購買 OmniFlow 作為企業文件管理 (EDM) 和工作流程解決方案，或者購買 Newgen 顧問為他們打造的特定程序解決方案（我們的使用

實務之一）。雖然 OmniFlow 是以獨立產品的方式出售（符合我們的入選標準），但是它更常以程序解決方案（Newgen 顧問所提供之專業服務的一部分）之一部分的形式安裝。Newgen 使用自己的 BPMS 使其在滿足客戶'需求（例如更快速提供解決方案）方面具有優勢。不過，其客戶尚未自行選擇 BPMS 平台；而是剛好購買了建置在 BPMS 之上的解決方案。不過，這種情形主要是 Newgen 的目標地理區域中 BPM 市場的反映，而且可能隨時間改變，尤其是在 Newgen 持續推動 BPM 作為準則並行銷其 BPMS 的情況下。

供應商的優點和注意事項

Active Endpoints

這項分析與 ActiveVOS 7.1 相關。

優點

- Active Endpoints 的強項在於 SOA 開發工具的整合和程式設計方面，並可提供一組強大的 SOA 和 Web 服務調度配置功能。
- ActiveVOS 具有深受 Java 開發社群推崇的優良 Eclipse SOA 服務開發環境。
- ActiveVOS 包含優良的 Web 服務目錄。
- Active Endpoints 已在提供更有利業務執行的人力工作流程新環境方面投入大筆經費。
- Active Endpoints 提供非常誘人的計價和授權方案。

注意事項

- 對於 ActiveVOS 而言，支援商業角色（又稱為「公民開發人員」）是在開發方面新出現的首要之務。
- Active Endpoints 是一家由創投支持的小型私人供應商，目前正從 SOA 應用程式開發工具市場轉移至 BPMS 市場。
- 由於才剛進入此市場，因此 Active Endpoints 只擁有我們四個 BPMS 使用實務中其中兩個的實證，即針對程序改善生命週期中之 IT 控制的那些實務。

Adobe

這項分析與 Adobe LiveCycle Enterprise Suite 2 (ES2) 第 9 版相關。

優點

- 該產品極具吸引力，其中包含富含視覺效果的文件整合、多樣化網際網路應用程式 (RIA)、商業

程序中的非結構化內容，以及自訂的規則型安全和個人化功能。

- Adobe' 突顯其 BPM 產品的方式是，提供程序管理功能及豐富的互動式客戶體驗。LiveCycle 支援協同及非結構化的直覺式視覺化程序的情形非常良好。
- 使用者介面設計人員可以撰寫一次使用者介面，接著將其擷取為 XML 文件，然後使其以各種格式（例如 PDF、RIA 和 HTML）自動呈現。
- LiveCycle ES2 與 Adobe AIR 的整合，以及使用 PDF，讓程序參與者可以在線上或是離線工作。

注意事項

- 雖然 Adobe 已加強其對於其企業業務以及 LiveCycle 系列產品的重視，但是 Adobe 是 BPMS 供應商的市場知名度仍然很低。
- 由於 Adobe 在表單市場佔有一席之地，所以客戶經常將 LiveCycle ES2 視為是適用於視覺化表單型工作流程的優良產品，而不會追求持續的程序改善方案。
- 希望在內部 IT 共用服務中心部署 Adobe LiveCycle ES2 的客戶，以及正在尋找 SaaS 平台提供者的事業夥伴應注意，Adobe LiveCycle ES2 不支援完整的多組織用戶共享；不過，事業夥伴和客戶已成功部署多組織用戶共享解決方案。
- 若要充分利用 Adobe' 先進的使用者介面技術，則需要使用者體驗顧問的協助。客戶若要自行找到這類技能將不太容易。Adobe 專業服務的人員不足，因此 Adobe 必須在此方面加強與系統整合商的合作關係。

AgilePoint (原為 Ascentn)

這項分析與 AgilePoint BPMS 第 5.0 版相關。

優點

- **AgilePoint** 是具有清晰開放式架構的真正模型導向 .NET BPMS。它允許在整個 Microsoft 軟體堆疊（包括 BizTalk Server、SharePoint Server、Windows WF、Microsoft Office 及 Visual Studio）的過程中對於動態程序的支援。其中介資料導向的 IT 資產抽象化架構可以用於將系統活動程序化為 **AgileParts** 以及稱為 **AgileWorks** 的動態人員活動。**AgileParts** 和 **AgileWorks** 可以在程序層進行組合和配置，以建立可直接執行的程序。
- **AgilePoint** 的 **Modeler** 是 **Visio**；它是實際的 .NET 組合環境，而不只是經過轉換的 BPMN 樣板。這種方法立基於企業使用者的體驗，以及對於這項工具的適應程度。
- **AgilePoint** 是 **Microsoft** 的優先合作夥伴，讓 **AgilePoint** 有權指揮 **Microsoft** 的研發部門；因此，可以輕鬆地充分利用和整合 **Microsoft** 的新技術（例如 **Windows Communication Foundation** 和 **.NET** 架構）。**AgilePoint** 與 **Microsoft** 的密切關係是產品大幅成長的原因之一。
- **AgilePoint** 的客戶都是一些最先進的 BPM 組織，這種情形在以 **Microsoft** 產品為中心的中型公司之間非常罕見。客戶推薦人將 **AgilePoint** 用於關鍵任務程序和廣泛部署工作。

注意事項

- 因為公司不大，所以 **AgilePoint** 將其資源全部集中在核心產品的功能上。但是，核心功能以外的功能（例如對於程序資產的控管，以及模擬和最佳化）都不強。客戶也可能需要使用協力廠商的規則引擎來補充 **AgilePoint** 的功能。
- **AgilePoint** 擁有小型的專業服務團隊；在提供解決方案、諮詢及 **BPM** 轉換服務方面，比較倚賴服務提供者。
- **AgilePoint** 最近提高了其易用性，但是仍需改善，才能讓企業專業人士從協同作業程序開始自行執行更多作業。

Appian

這些意見與 **Appian Enterprise** 第 6.1 版相關。

優點

- **Appian Enterprise** 第 6.1 版是此市場中對使用者最友善的產品之一，並且幾乎可讓企業使用者控制 **BPMS** 產品與服務的各個層面。
- **Appian Enterprise** 是可以針對設計時間和執行時期提供 100% 小型用戶端架構的少數幾個 **BPM** 產品之一。其緊密整合的環境可為每個元件提供流暢無礙的使用者體驗。由於擁有這種獨特的架構，因此 **Appian** 能提供完整的 **BPM SaaS** 產品與服務：**Appian Anywhere**。
- **Appian** 已認識到儲存庫型企業架構工具在簡單的程序模型轉移之外的威力，因此，已開始與 **Mega**（商業程序分析（**BPA**）市場的領導者之一）建立深厚的關係。
- **Appian Anywhere**（採用 **Appian 6** 作為核心技術）為在雲端進行的 **BPM** 制定標準。**Appian** 已利用雲端贏得業務，並留住想要免除各項作業的客戶。

注意事項

- **Appian** 的積極成長策略（已讓今年的整體銷售額增加了 67%）將會讓組織為了貫徹這項策略而承受壓力，並可能導致某些據點只能得到有限支援。
- 已有客戶表示難以從封閉的內部記憶體資料庫建立報告。
- 大型 **C&SI** 事業夥伴的數目有限妨礙了 **Appian** 支援跨國 **BPMS** 專案的能力。

BizAgi

這項分析與 BizAgi 第 9 版相關。

優點

- BizAgi 提供功能非常強大的 BPMN 型模型導向組合環境。和此市場中的許多其他產品相比，其強大的架構使得結構化的資料可以在更高階的模型抽象化下進行處理。
- BizAgi 有很成功的上市策略，主要是透過免費下載、鼓勵大學採用，以及遵循各項標準等。
- BizAgi 是歷史最悠久的拉丁美洲「純」BPMS 提供者。
- BizAgi 是極少數同時擁有 Java 型和 Windows 型版本的供應商之一。
- Cordys 對於可即時管理程序的業務導向作業平台有很深的市場瞭解和很遠大的產品願景。
- Cordys' 本身的中介軟體技術（可支援其 BPMS）很強。客戶可以透過單一來源滿足其許多應用程式基礎架構技術需求，以及 BPMS 需求。

注意事項

- 與其他一流的純 BPMS 工具（例如規則和模擬/最佳化）相比，BizAgi 的功能較不完整。
- BizAgi 是一家試圖在全球市場佔有一席之地的小型（儘管正在成長）私人供應商。
- 正如大家對於新產品的預料，已有使用者報告各項缺點，包括表單設計工具、整合層、說明文件，以及專業顧問人數太少等。

Cordys

這項分析與 Cordys Business Operations Platform (BOP) 第 4 版相關。

優點

- Cordys 的產品功能強大，其中包含一個模組化架構和一些獨特功能：組織模型、商業行事曆、圖形案例管理、儲存庫檢視和存取，以及對於主要資料管理 (MDM) 的支援。
- Cordys Process Factory (CPF) 是一項代管的多組織用戶管理 SaaS 產品與服務，其目標使

- BOP 是少數原生即具備雲端功能的完整多組織用戶共享雲端平台之一。（Cloud Harbor 和 Capgemini 可以雲端型 PaaS 的形式提供此產品。）

注意事項

- Cordys 只有少數使用其完整 BPMS 的推薦人。
- 整套產品內的使用者介面功能非常豐富，但是外觀與操作方式卻很基本；它們影響了直覺性和易用性，尤其是對於技術能力較弱的人員而言。所產生的使用者介面在外觀與操作方式上也很普通。Cordys 將必須不斷地提高核心 BOP 平台的易用性，才能成功地與一流 BPMS 供應商競爭。
- 若要擴大市佔率和心靈佔有率，Cordys 必須吸引更多事業夥伴採用該平台，同時繼續擴大直接銷售。這是擴大其國際市場的關鍵。
- 2009 年 10 月，Cordys 將其 Benelux 專業服務實務轉移至 CSC。除了 CSC 的 Benelux 實務外，通常還無法取得其他方面的諮詢協助（例如，架構選擇、程序設計和領域專業知識，以及變更管理服務）。

EMC

這項分析與 EMC Documentum xCelerated Composition Platform (xCP) 第 1 版相關。

優點

- EMC 在整合其 BPMS 元件與 Web 2.0 使用者介面（稱為 TaskSpace）方面成效良好，該使用者介面可讓企業專業人士更輕鬆地管理動態程序，並啓用協同作業程序。
- EMC 是可以順利支援案例管理型程序，並善用內容以供知識工作者使用的少數 BPMS 之一。
- EMC 在全世界有許多系統整合商和顧問公司作為事業夥伴。

- EMC 在儲存市場的廣大市佔率提供了大量的交叉銷售機會。

注意事項

- 在競爭激烈的市場中，相對於此 Magic Quadrant 中的其他供應商而言，鮮少有人將 EMC 視為是 BPMS 競爭對手。BPM 並不是一個很突出的產品線，並包含在 ECM 主題之下。
- 我們訪問過的推薦人都尚未使用過 EMC 的所有 BPMS 元件來支援 BPM 方案。許多 EMC 客戶都將 EMC 的 BPMS 用在以內容為主的工作流程上，而非將其功能用於支援整個程序生命週期。

- 部分 EMC' 的銷售人員和事業夥伴在實作 BPM 的最佳實務方面所受的訓練比在 ECM 和工作流程上的少。買方必須清楚自己的需求，並評估顧問是否能提供良好的 BPM 方法和 BPMS 實作體驗。
- EMC' 的諮詢方法注重商業程序改造 (BPR)，而非敏捷的 BPM。^{[[9]]}
- Fujitsu 是 BPMS 供應商的品牌知名度很低，尤其是在北美洲和歐洲；因此，很難找到推薦人。
- 若要增加熟悉其 ABPD 功能，並可以協助提高對其之需求的顧問和事業夥伴數目，對於 Fujitsu 而言可能是一大挑戰。

Fujitsu

這項分析與 Fujitsu Interstage BPM 11.0 相關。

優點

- Fujitsu' 的自動化商業程序探索 (ABPD) 服務和技術可協助客戶以視覺化的方式識別整個已建立系統內的關鍵程序路徑。也可以協助找出要從何處開始進行 BPM 專案，並透過偵測最佳實務型樣逐步最佳化現有程序。
- Fujitsu 最近一次的重組讓所有地區的 Fujitsu 軟體和服務組織之間產生了更多的綜效，並為跨國客戶提供了更統一的執行體驗。
- Fujitsu Interstage BPM 是一個多組織用戶共享 SaaS 平台，可用於提供專用雲端服務，或作為外部 SaaS 或雲端產品與服務的平台。
- Fujitsu Interstage BPM 可以在整個商業程序生命週期中為 BPM 角色提供強大的支援，以及為希望改用 SOA 和 BPM 解決方案的組織提供可擴充的軟體基礎架構和組合環境。

注意事項

- Fujitsu Interstage BPM 實作一向是由 IT 專業人士引導；各項專案一開始著重於程序整合，然後演變為因應持續的程序改善。
- Fujitsu 持續與較大的顧問和系統整合商合作以擴大其 Interstage BPM 聯盟。客戶可能會發現，要從執行較小且由下而上的 BPM 專案的中階或精品顧問公司取得 Interstage BPM 專業技術很困難。

Global 360

這項分析與 Global 360 第 10.1 版相關。

優點

- Global 360' 以角色為基礎的使用者體驗方法效果宏大，並反映在 BPMS 的許多層面上。到目前為止已經有許多不同的觀點。例如，**analystView** 可以統合 **SharePoint** 和 **Visio** 以進行建模和分析。此外，適用於不同觀點的架構和樣板使得產生使用者互動的生產力大幅提高，進而大幅減少零件的「佈線」工作。
- Global 360 正針對銷售成長與 Microsoft 全面展開合作關係，並帶來了可觀的新業務。
- Global 360 以在 **Process360** 上執行的原生 **.NET** 解決方案的形式，針對案例管理型程序提供功能強大的預先建置解決方案。該供應商較舊的 **Java** 型 **Case360** 解決方案則和 **Process360** 分開執行，並且仍受到支援。
- Global 360 適用於程序模擬和最佳化的 **analystView Visio** 外掛程式是獨特且極佳的增進模擬技術方法。
- 整合與延伸 **SharePoint** 功能的能力很強。**Global 360** 解決方案能夠緊密整合並運用 **SharePoint** 的功能，以提供「現成的」使用者應用程式、管理程式儀表板、社交 **BPM** 和協同作業功能，以及文件儲存庫。

注意事項

- **analystView** 的最佳化工具功能很強大，但一次只能最佳化一個維度。
- **Global 360** 使用的是配置模型，而不是明確的程序模型；而且圖示是經過視覺化配置的編譯元件。您選擇的 **.NET** 語言會用於延伸現成的語意。這種方法會限制程序和實例的活力。
- **Global 360'** 的 **BPMS** 內含的基礎技術在架構上並非 100% 統一；有些是非標準的、舊的或

是 **Global 360** 所獨有的。因此，客戶可能會發現某些模組所提供的 **BPM** 體驗的最佳化程度可能會比不上其他模組。許多部分並未使用標準的 **Microsoft** 技術。例如，執行時期引擎是關閉的而且未使用 **Microsoft Windows WF**（雖然執行時期引擎已使用 **API** 來協調 **Windows WF** 與其本身的流程）。針對 **Global 360'** 正在進行的統一和繼續推進技術的計畫，客戶必須跟得上過渡期間的腳步才能得到好處。此外，客戶需要專用的系統管理和其他技能才能維護環境，而不是依靠其 **Microsoft** 基礎架構技術就可以。

我們的研究顯示，僅有少數客戶在 Gartner 四個角落架構 (Four Corners Framework) 的「甜蜜點」中使用 Global 360。參考資料的確顯示趨勢走向「甜蜜點」，但 IT 專業人士大多堅持使用 Global 360 解決方案，已部署的解決方案顯示出彈性很小。

HandySoft

這項分析與 BizFlow BPM Suite 第 11.5 版相關。

優點

- BizFlow 處理非結構化和協同作業程序的能力不錯。例如，此版本具有在不斷變化的非結構化程序中追蹤動態授權作業的功能。這項功能非常適用於專案導向及指揮與控管程序。
- 在複雜的美國聯邦政府大規模安裝作業中，BizFlow 在協同人力工作流程方面的功能備受肯定。
- HandySoft 的計價方式非常誘人。
- HandySoft 擁有很強的加值型轉銷商夥伴通路，可為全球客戶提供各種解決方案。

注意事項

- 雖然 HandySoft 的商務客群不斷成長，但其最大的客源還是政府機關。
- 由於 HandySoft 採用以事業夥伴為中心的解決方案遞送模式，而且客戶產業別集中在政府機關，因此該公司是 BPMS 提供者的品牌知名度並不高。不過，該公司最近已經開始採用直銷的作法。
- 過去幾年，HandySoft 已降低其對於 BPMS 水平市場的關注；不過，從 2009 年開始則又開始強烈關注此市場。

IBM (FileNet)

這項分析與 IBM FileNet Business Process Manager 第 4.5.1 版相關。

優點

- IBM FileNet Business Process Manager 提供一組成熟的 ECM 功能，而這組功能還結合了一組不斷成長的 BPM 功能。此版本現在納入可配置的使用者介面（IBM 稱之為角色型商業空間），以讓商業角色對於程序的各個層面擁有更大的變更控制權。
- 現在，IBM FileNet Business Process Manager 會根據共用基本事件 (CBE) 規範，產生可以透過共用事件基礎架構 (CEI) 處理的事件。WebSphere Business Monitor 和 FileNet Business Activity Monitor 會使用這些共用事件。

- **IBM FileNet Business Process Manager** 會透過其夥伴通路提供一組廣泛而且深入的產業解決方案。其新的案例管理解決方案的前景看好。
- **IBM FileNet Business Process Manager** 在內容密集性程序互動型樣方面備受肯定，在該模式中，只要對一個內容元素進行變更，就會觸發對於其他內容的變更。（複雜內容密集性程序的範例包括案例管理程序、材料清單更新或採購單核對）。
- **IBM Lombardi** 專注於以其強大的儲存庫提供先進的變更管理功能，而該功能也有程序資產管理功能。程序控管是 **IBM WebSphere Lombardi Edition** 的甜蜜點。
- **IBM Lombardi** 的客戶推薦人都是 **BPM** 使用度最成熟的客戶。他們在整個組織內廣泛採用 **BPM**，進而轉化為業務成果。

注意事項

- **IBM FileNet Business Process Manager** 是 **IBM** 的 **BPMS** 產品與服務之一，主要是針對具有大量內容的使用實務。我們所觀察到的實作大部分是以此使用實務為核心。
- **IBM FileNet Business Process Manager** 在開發與執行的容易度方面，不如一流競爭對手那麼直覺化。
- **IBM FileNet Business Process Manager** 的 **BPM** 功能創新程度不如其他 **BPMS** 領導廠商和願景廠商。加強功能主要與具有大量內容的使用實務相關。

IBM (Lombardi)

這項分析與 **IBM WebSphere Lombardi Edition** 第 7.1 版（原為 **Teamworks 7.1**）及 **IBM BPM Blueprint**（原為 **Blueprint**）相關。IBM 於 2010 年 1 月收購了 **Lombardi**。

優點

- **Lombardi** 創辦人對於參與商業程序生命週期的所有角色（企業與 **IT**）所需的功能具有敏銳的洞察力。**Lombardi** 一向生產可以因應每個角色觀點的高度直覺化軟體，同時提供整合的來回轉換使用者體驗。
- 由於 **IBM WebSphere Lombardi Edition** 對於業務分析師而言非常容易使用，因此非常適合用於反覆式開發程序，以及授權給商業角色和業務

- Lombardi 在 Blueprint 中率先落實了「大眾適用的 BPA」。它提供每個人（包括臨時的程序參與者）都能使用的低成本且容易存取的 SaaS 工具，以進行高階程序構圖作業及知識擷取作業。
- IBM 的市場範圍和強勢品牌應該會加快這兩項產品的營收成長。
- IBM 在「智慧的地球」活動中透過展示 BPM、SOA 和雲端運算如何更有效搭配運作使其 BPMS 因而受益。
- IBM 已開始讓商業角色透過角色型「商業空間」更直接地處理程序構件和資料。商業空間可以呈現可配置的小組件，讓使用者能在執行時期操作低階資產。

注意事項

- IBM 正在 IBM Lombardi 內加強其諮詢功能。除了 BPM 和 Teamworks 方面的訓練課程外，很少有客戶擁有實務經驗。IBM WebSphere Lombardi Edition 的高銷售成長可能會引起客戶對於技術和諮詢方面的「最佳實務」專業知識的不滿。
- IBM WebSphere Lombardi Edition 對於案例管理程序的支援不像其某些競爭對手那麼強。
- IBM WebSphere Lombardi Edition 未提供多組織用戶共享 SaaS，而這可能是某些獨立軟體供應商 (ISV) 在提供高度可擴充的雲端服務時不可或缺的，或是企業在提供專用雲端服務時所想要的。
- 要將 Lombardi 與 IBM 的組織和文化整合將會很困難，而且可能會使得 Lombardi 的創新速度減緩至收購前的速度。此外，IBM 對於與 WebSphere 產品的技術整合策略將需要緊密協調研發資源，因此將會重新訂定 Lombardi 預想之加強功能的優先順序。
- IBM 豐富的 BPM 資產（包括專業服務、解決方案樣板、技術元件及訓練課程），讓買方能從單一來源取得所有功能，以產生自己的 BPP。
- 許多 IBM 客戶將 WDPE 視為是「自然」選項，因為他們已經投資在 WebSphere Application Server、WebSphere Portal 以及該系列的其他產品上。

IBM (WDPE)

這項分析是根據 IBM WebSphere Dynamic Process Edition (WDPE) 第 7.0 版。

優點

- IBM 已集結其所有資源（包括全球服務事業部、大學推廣、產業專業知識，以及其事業夥伴體系），以加快使用者採用 BPM 作為管理規範的速度。

注意事項

- IBM 提供三種不同的 BPMS 產品與服務。客戶將難以實現其對於聯合交互作業能力的願景。
- IBM 很早就開始致力於在程序開發和執行方面提供有利業務執行且順暢、整合的企業使用者體驗。要將該企業對於程序的概念（如 WebSphere Business Modeler 中所顯示的）轉換為明確管理的執执行程序解決方案，通常需要大量的 IT 技術以及（可能）IBM 專業服務的協助。
- 雖然 WDPE 套組中的某些個別元件具有強大豐富的功能，但是運用完整套組（包括所有五個元件）的部署範例卻很少。
- 可滿足特定客戶使用實務需求（包括所有元件的配置設定）的設計和實作準則都還不存在。因此，我們訪問過的所有客戶都需要大量的專業服務協助。

Intalio

這些意見與 Intalio/BPMS Enterprise Edition 6.0 相關。Intalio 在我們的截止日期後發表了其雲端型 BPM 產品 Intalio/BPM。Intalio/BPMS Enterprise Edition 是新 Intalio/BPM 的基礎。該新產品是為因應以下提到的許多注意事項。

優點

- Intalio 不斷大力倡導開放式標準和開放程式碼。此產品（和新的 Intalio/BPM）採用開放程式碼和開放式標準，例如 BPEL、BPEL4People、BPMN（在 Enterprise Edition 中為 1.2，在 Intalio/BPM 中則原生為 2.0），以及 WS-Human Task 生命週期。
- Intalio 一直秉持著強調低成本的獨特經營模式，讓組織能增進其 BPM 專業知識。其訂閱型授權模式（適用於內部部署和其雲端產品）可讓買方使用營運預算，而非產生資本支出。
- Intalio 的事業夥伴體系不斷成長（即在 55 個國家中有超過 100 個夥伴），因此在許多地理

區域都可以取得 Intalio 的產品。

- Enterprise Edition 推出了不錯的多層式建模方法，該方法基本上反映內建方法，讓解決方案詳細資料更能符合各種觀點（又稱為「角色」）。

注意事項

- **Intalio/BPMS** 雖然仍以幾乎可以部署在任何應用程式伺服器上的獨立式 **Java** 應用程式提供，但是也已經與 **Intalio/Cloud** 整合，並形成 **Intalio/BPM** 這個新產品的基礎。
- 多年來，**Intalio** 對於 **OEM** 和開放程式碼技術的依賴，導致 **Intalio** 因為技術所有權變更而必須更換核心技術。**Enterprise Edition 6.0** 就有這樣的依賴關係（包括 **Ajax General Interface**、**Eclipse BIRT**、**Alfresco**、**JBoss Community Drools**、**MuleSoft**、**Apache ServiceMix** 及 **WSO2**）。這些依賴關係有許多已經在新的雲端型產品與服務中排除。如需 **Intalio/BPM** 目前所使用開放程式碼技術的清單，請參閱 www.intalio.com/application-engines。
- **Enterprise Edition 6.0** 中的現成報表很少，功能也不強。它們是以 **Eclipse BIRT**（一種線上分析程序技術）為基礎。現成的即時商業活動監控 (**BAM**) 功能也不強，只有很少的相關性或視覺化功能，雖然基礎技術還不錯（使用事件接聽器、警示和觸發功能）。
- **Enterprise Edition 6.0** 中的儲存庫僅支援設計時間，而且只能供單一使用者儲存資料。執行時期構件必須使用會反映出傳統部署方法的外部版本控制系統。
- 該公司的產品包裝策略讓客戶可以利用低成本的工作流程技術來補充 **Microsoft** 技術和技能投資的不足之處、逐步提高其 **BPM** 成熟度，以及充分利用 **blackpearl** 的完整功能。
- 與 **Excel Services** 的整合情形良好，以供編寫和編輯規則，以及套用數學函數至資料。
- **K2** 的 **SmartObjects** 可以從程序擷取來源資料，讓使用者可以重複使用資料，而不會造成重複。擷取或參照的來源資料會透通地浮現在程序環境定義中。這種擷取功能也可讓較少的技術人員為整體實作做出更大的貢獻。

K2

這項分析與 **K2 blackpearl** 第 4.5 版相關。

優點

- **K2 blackpearl** 的架構大量運用 **Microsoft** 的標準技術，包括 **Windows WF**、**Microsoft Office SharePoint Server (MOSS)**、**Excel Services** 及 **Visual Studio**，並彌補一些不足之處。例如，此版本的 **blackpearl** 推出以 **SharePoint** 入口網站為基礎且可高度自由配置的新管理主控台。就客戶的技術運用觀點而言，**K2** 的整體架構方法非常具有價值。

注意事項

- **Blackpearl** 針對不同角色、不同環境定義，以及不同使用實務提供多種具備不同功能的設計工具。其中包括爲了因應 **Visio** 使用者、**SharePoint** 使用者、業務分析師和專業使用者，以及專業 **.NET** 開發人員需求所需的那些工具。設計工具使用非標準的表示法，而且不使用水道 (**swim lane**)。隨著技能和需求不斷增加，使用者可能必須切換至不同的設計工具，才能存取所需的功能。設計工具尚未支援程序模擬。
- 雖然自從我們上次評估以後，此版本的 **K2 blackpearl** 做了許多改進，但與此 **Magic Quadrant** 中其他以 **Microsoft** 產品爲中心的工具相較之下，它對於 **IT** 角色的支援仍然多於商業角色。其編寫工具和所產生的程序解決方案主要是由 **Microsoft** 開發人員（而非程序分析師和架構設計師）支援，而對他們而言，**K2 blackpearl** 是利用 **Microsoft** 核心基礎架構技術的更簡單且更具生產力的方法。大部分使用實務都位於我們 **BPM** 「四個角落架構」 (**Four Corners Framework**) 的左下方和右下方的象限中。
- **Blackpearl** 缺乏預先建置的營運指標，以及可用於監視程序的進階視覺化功能。
- **K2** 尚未提供可支援程序探索階段的產品，也未在 **blackpearl** 中提供這項功能。

Metastorm

這項分析與 **Metastorm BPM** 第 9 版相關。

優點

- 對於程序改善的整個生命週期提供強力支援，這項支援從使用 **Metastorm ProVision** 「企業架構」和「商業程序分析」模型進行架構規劃開始，然後直接移至 **BPMS** 執行檔模型中。
- 對於非技術和技術人員的易用性都很高。第 9 版有許多生產力改善功能，包括視覺化指令碼處理、預先建置的使用者介面元件，以及多國語言處理引擎。
- **Metastorm** 持續善加利用和延伸 **Microsoft** 的核心技術（例如 **SharePoint**、**Office 2007** 和 **WF**），同時也是一流的 **Microsoft** 商業程序聯盟事業夥伴。
- 產品中有許多新功能和現有功能的加強功能，包括將階段-動作-角色 (**STAR**) 資產更有效地元件化以供重複使用、改善程序效能的視覺化功能、爲變數提供更佳支援、可以讓 **IT** 建立可重複使用的樣板（作爲 **Metastorm** 動作的資料庫/延伸）以供業務分析師使用和自訂化的簡單功能，以及具有自動化佈置和可供客戶延伸的外掛程式架構且令人印象深刻的新表單產生器。

- 許多來自較小諮詢事業夥伴（甚至是位於偏遠地區（例如東歐））以「**Process Pod**」的形式提供預先建置程序內容。

注意事項

- **Metastorm**' 的第 9 版雖然已新增類似 **BPMN** 的概念（包括水道），但仍持續使用其專屬的建模表示法（以其 **STAR** 隱喻為基礎）。現有客戶將必須適應，而習慣 **BPMN** 的潛在客戶可能會覺得它的直覺性不是那麼高。
- 有些北美洲以外的潛在客戶回報，首次提案的價格超出預期，而且在協商合約方面也很困難。（這可能是潛在客戶與其他低成本的當地提供者比較的結果。）
- 第 9 版大幅重新設計核心架構元件，包括基礎執行時期引擎。現有客戶將必須使用 **Metastorm** 提供的移轉工具，包括透過單一使用者介面提供的新並列伺服器支援。撰寫本文時，**Gartner** 尚未收到任何使用者對於移轉難易度的意見回饋。同樣地，正式作業部署的案例也很少；因此，我們只有少數針對穩定性、可調整性，以及其他宣稱的改善功能方面的使用者意見回饋。
- **Metastorm**' 的 **C&SI** 事業夥伴主要是較小型的公司，而非大型的跨國公司。具有跨國 **BPMS** 專案的潛在客戶可能會發現，其偏好和現有的全球 **C&SI** 事業夥伴並不熟悉 **Metastorm**。

Newgen Software Technologies

這項分析與 **OmniFlow** 第 8.0.1 版相關。

優點

- **Newgen** 強力支援程序內的內容互動（由於其在 **EDM** 市場的深厚基礎）。
- **OmniFlow** 在處理大量以文件為中心的工作流程方面備受肯定。
- **Newgen** 非常注重也很瞭解新興地區對於 **BPM** 的需求。

- **Newgen** 顧問在使用 **Newgen BPMS** 之解決方案的設計和架構方面均受過良好訓練。

注意事項

- **OmniFlow** 是否適用於「公民開發人員」尚無實證。雖然它是以獨立產品的方式提供和銷售，但是它更常以程序解決方案（**Newgen** 顧問所提供專業服務的一部分）的一部分進行安裝。因此，客戶並非為了商業角色授權和自給自足而有意識地選擇 **BPMS** 實作方法來維護和加強程序。

- **OmniFlow** 對於程序活力的支援很少。開發環境對於傳統的軟體開發生命週期 (SDLC) 的支援比對敏捷反覆的組合典範來得多。因此，**OmniFlow** 較適合用於 **Gartner** 「四個角落架構」(Four Corners Framework) 左側的使用實務。
- 除了 **Newgen** 的顧問以外，**OmniFlow** 的 C&SI 事業夥伴很少。

Oracle

這項分析與 **Oracle BPM Suite 11g** 相關。

優點

- **Oracle** 已提供整合且敏捷的 **BPMS**，不但可作為 **Oracle** 應用程式的程序平台，而且從現在開始，也適用於與 **BPM** 相關的工作。
- **Oracle BPM Suite 11g** 能夠運用全新整合的功能，包括複雜事件、商業規則及最佳化功能。此版本合理化 **Oracle** 在進行收購之後所產生的重複功能，並將它們統合成與 **SCA** 相容的平台。
- **Oracle** 也已在 **SaaS** 模型中提供 **11g** 平台。
- **Oracle 11g** 與 **BPMN-2.0** 相容，因此適合覺得這一點很重要的組織。
- **BPM Studio** 中的新 **SCA** 編輯器在 **BPMN** 實作模型上提供良好的架構觀點。

注意事項

- **Oracle** 才剛開始要創造有利業務執行的開發和執行體驗，因此將需要一段時間的努力。**Gartner** 認為，在執行模式中，使用者介面看起來像是 **Oracle** 應用程式。
- 從 **Oracle BPM Suite 10gR3** 轉移至 **11g** 是主要產品的修訂。客戶應注意，這將會涉及某些解決方案資產的移轉，而不只是直接的升級。現有的 **Fuego Software** 和 **BEA** 客戶都必須經歷

多重步驟的移轉過程：他們必須先移轉至 **10gR3**，然後等待新的 **11g** 版本，以取得與目前功能相近的功能。

- **Oracle BPM Suite 11g** 是 **Oracle** 新統一架構的第一個版本。**Gartner** 認為，它是新產品開發導覽圖上的第一步，後續將會有許多精修的工作。

Pallas Athena

這項分析與 BPM/one 第 2 版第 1 版次相關。

優點

- 由於 BPM/one 高度運用視覺化和動畫技術，因此對於商業角色而言直覺性很高。
- BPM/one 提供獨特的直覺式 ABPD 功能，可大幅提高程序的最佳化程度。
- BPM/one 可為正式作業中的程序活力提供強力支援。
- Pallas Athena 提供對客戶頗具吸引力的價值導向計價模式。

注意事項

- Pallas Athena 的產品需要獨特的開發和系統管理技能。Modeler 不是以開放式標準（例如 BPMN）為基礎。其執行時期環境不是以開放式 Web 服務通訊協定為基礎（雖然其內部為服務導向）。它包含許多可透過程式化 API 彼此通訊的元件，以便與其他基礎架構進行整合。客戶無法延伸程序語意。這類技能將很難從荷蘭以外取得。
- Pallas Athena 的安裝範圍很少超出荷比盧三國以外。
- BPM/one 的市場中缺乏技術化的資源，包括諮詢事業夥伴。

Pegasystems

這項分析是根據 PRPC 第 6.1 版。

優點

- Pegasystems' 的強項仍然是其統一的物件架構，該架構可以將所有程序構件（包括程序、原則和使用者介面）組織起來。此架構讓 Pegasystems 得以提供可改善 BPMS 功能的宣告式建模組合環境，以變更和適應新的業務需

求。此外，此架構也可透過探索工作的處理模式（這也許應該成為新規則），讓模型能夠自我最佳化。

- 此版本包含許多新的直覺式視覺化和社交網路功能，以提高參與者的易用性、輔助學習、支援跨角色甚至是客戶的協同作業，以及即時將注意力集中在各種變化（例如，「大頭圖釘」隱喻、「正在發生的事情」檢視，以及互動式程序「便利貼」）上。

- 此版本延續 **Pegasystems'** 的商業角色授權傳統，並推出完全更新的設計環境，使其工具更適合各種角色使用，以及擴大對於程序探索的支援。**Pegasystems** 使用此新的環境管理其建立解決方案的程序。
- 新的瀏覽器型用戶端支援「大眾適用的 BPA」形式的知識擷取功能。利用可視需要自動產生 **Java** 和 **HTML**，以及顯示不完整步驟的功能，可以為架構解決方案建模，並立即以原型的形式執行。

注意事項

- **Pegasystems'** 的客戶及其 **BPM** 專業知識大多屬於金融服務業（保險業、銀行業和投資）。自從我們上次的評估之後，**Pegasystems** 也已經擴展至醫療保健業。除非該公司開始在地區和產業別上擴大業務範圍，否則其成長將會趨緩。其收購了 **Chordiant Software** 之後，帶來額外的電信客戶。
- 對於大部分的潛在客戶而言，**Pegasystems'** 的宣告式組合環境代表典範顛覆，因此需要接受教育訓練才能加以利用。客戶如果未遵循 **Pegasystems** 內建的反覆運算式開發方法和商業角色參與，將會得不到這些新方法所帶來的一些效益。
- 相對於其他供應商的價格，**Pegasystems'** 的價格有點高，而這點反映了該公司認為其所提供的價值。**Pegasystems** 擁有很嚴謹的銷售方法；其首次提案通常就是最終提案。因此，買方不應該指望能在最後一刻得到折扣，就像他們可能習慣從其他軟體供應商那裡得到折扣一樣。

PNMsoft

這項分析是根據 **Sequence BPM Suite** 第 6 版。

優點

- **Sequence** 為需要高度協同作業的非結構化程序提供良好支援，包括啓用通訊商業程序

(**CEBP**)。此產品結合一些非常高階的功能與極高的易用性，而且為企業使用者導向。

- **PNMsoft** 透過其「商業程序聯盟」成員資格從 **Microsoft** 取得行銷和銷售支援。
- **Sequence** 與 **Microsoft Office**、**SharePoint** 和 **Outlook** 的整合程度很高。
- **PNMsoft** 是少數以其變更管理解決方案架構，將專業服務提供者設定為市場目標的 **BPMS** 供應商之一。

注意事項

- PNMsoft 的據點主要在歐洲，此外，在北美洲和南美洲則各有一個灘頭堡。
- PNMsoft 的品牌知名度不高，而買方對其也不甚瞭解。
- PNMsoft 只有少數的事業夥伴或解決方案加速器。
- PNMsoft 是此市場中一家由創投支持的私人參與者。

Polymita

這項分析與 Polymita Business Suite 第 6.0 版相關。

優點

- Polymita 的特色為模型導向開發，並極力強調利用 MDM 來建立資料和程序的單一檢視。此方法可讓企業使用者在執行中的程序中，針對程序和主要資料進行變更。
- Polymita 一貫提供優良的創新。其第 6 版提供許多新功能，包括 BPMN、Web 型 Modeler、雲端型 PaaS 套件，以及可以管理非結構化程序和探索程序型樣的新工具 (FreeFlow)。
- Polymita 根據個人化和行為模式運用自我調整程序，以互動方式自然地支援非結構化和結構化程序。
- 在 Java 型的產品與服務中，Polymita 提供一個最有效的案例管理方法作為 BPMS 使用實務。

注意事項

- 身為一家小型的私人供應商，又處於嚴峻的全球經濟環境中，Polymita 在貫徹其國際成長計劃，以及擴大全球市佔率方面將會面臨重大挑戰。

- 與這份分析中的其他供應商相較之下，Polymita 的安裝用戶較少。其推薦人主要是在西班牙和拉丁美洲的組織中。Polymita 最近已在英國、荷蘭、德國、中國和美國建立灘頭堡。
- 有些客戶回報，根據其概念驗證和產品評估，他們必須進行的自訂編碼比預期的還多。雖然事情一開始似乎很簡單，但是較複雜的互動型樣需要較多的自訂編碼，才能延伸現成的功能。

Progress (Savvion)

這項分析反映我們對於 Savvion BusinessManager 7.5 SP1 的看法。

優點

- 它具有清楚且記錄詳盡的開放式架構，在提供具有高度可調整性的企業級大型程序解決方案方面備受肯定。此架構使得與軟體基礎架構和應用程式開發工具的整合非常容易，而且事業夥伴可以輕鬆地將其內含在產品中。
- 它支援企業級、以人員為中心、以系統為中心、以文件為中心、以事件為中心、以決策為中心、案例管理及專案導向程序中的所有資源互動型樣。
- 許多程序層面的視覺化功能不但創新，而且企業專業人士使用起來也很容易。範例包括其 **Modeler**、設計時間儲存庫、儀表板和報告，以及程序執行路徑的圖形分析。
- **Progress Savvion Business Expert** 支援進行中程序的即時分析，並會利用其改良的規則引擎，動態建議對程序狀況和規則進行變更，以讓執行中的程序保持最佳狀況。它具有強大的產生報告功能。使用者可以在執行時期環境中動態新增程序效能測量值，以深入瞭解目前的執行資料。
- **Savvion'** 被 **Progress Software** 收購之後帶來了最切合需求的支援，以擴大合作關係和全球觸角，以及加快銷售速度，此外，它也將 **Progress** 的技術優勢帶到複雜事件處理 (CEP)、整合，以及可運用的 **BAM** 功能中。**Progress** 為 **Savvion** 和 **Apama** 制定了稱為「具回應力的程序管理套組」的價值主張，而這是一個差異化要素。

注意事項

- **BusinessManager** 的整體使用者體驗並不像其他純供應商的產品那樣地屬於模型導向。特別是在企業解決方案專案方面，使用者回報必須充分

利用架構中的 **API**，才能得到所要的結果。

- 由於 **Savvion** 已由私人公司轉移至上市公司，因此 **Gartner** 預計價格將會上漲，而合約條款的彈性將會下降。
- **Progress** 仍延續 **Savvion'** 對於 **BPMS** 市場的每個客戶群的支援，包括轉銷商、**C&SI** 事業夥伴、**ISV** 以及一般使用者。這一點對於像 **Progress** 這種規模的公司實在很難做到，而且將會使得 **Progress** 面臨與 **Oracle**、**IBM**、**Tibco** 和 **Software AG** 等供應商更直接的競爭，而他們的規模是 **Progress** 的二到五倍。

SAP

這項分析與 SAP NetWeaver BPM 及 SAP NetWeaver Business Rules Management (BRM) 相關，這兩項產品都是 SAP 的 NetWeaver Composition Environment (CE) 7.2 的一部分。

優點

- 與 SAP 的「企業服務儲存庫」(Enterprise Services Repository) 完美整合的結果，使得利用服務，以及在工作流程之前、之後和中間建立服務都很容易。
- NetWeaver BPM 讓程序專家能夠和企業領導人直接合作，以延伸具有可跨 SAP 和非 SAP 應用程式運作之明確工作流程的 SAP 應用程式。
- 實務模型提供高階的環境定義企業檢視，以補足 BPMN 程序流程模型。
- 與 NetWeaver CE 的整合提供一個可支援全新的組合導向生命週期（包括程序層、使用者介面層、服務層級和規則）的環境。這項設定可在整個生命週期中，支援所有業務和 IT 開發人員之間的協同作業。
- 就像使用其他 NetWeaver 元件一樣，客戶對於 SAP 的產品越忠誠，這項工具就越具吸引力。它與 SAP 資產搭配運作的成果永遠會比與非 SAP 資產搭配運作的成果好。

注意事項

- 與此 Magic Quadrant 中的大部分產品相較之下，有些 NetWeaver BPM' 的功能較弱，例如即時 BAM、群組互動型樣支援、企業與 IT 角色協同作業、自動產生使用者介面，以及附件以外的內容整合。不過，與 SAP NetWeaver BRM 整合之後，其功能則比許多其他供應商的規則功能強。
- 要存取 SAP 應用程式和資料的 NetWeaver BPM 程序參與者必須取得那些應用程式的授

權。

- NetWeaver BPM 有其本身的程序構件儲存庫，該儲存庫與其他 SAP 中介資料儲存庫不同。因此，程序中介資料尚未與其他 SAP 中介資料整合。對於 SAP 的 SOA 及程序構件的控管功能很弱。
- SAP' 對於建立所有 SAP 應用程式中的程序中介資料的統一檢視、NetWeaver BPM 程序，以及 NetWeaver Process Integration (PI) 整合（SAP 稱之為「程序協調」）的宏大願景在 2012 年前將無法實現。^{[[10]]}

Singularity

這項分析與 Singularity Process Platform (SPP) 第 4.3 版相關。

優點

- 復甦的願景、使命以及一些重要的領導地位一直推動著產品創新，因此該公司在過去 12 個月內推出了新的 LiveAgility SaaS 產品與服務，建立了新的合作關係，並在區域性市場獲得更大的成功。
- 該產品具有許多獨特的功能，可在整個生命週期中推動商業角色的參與，以及商業及 IT 協同作業，也可以支援知識密集的非結構化程序設計（例如案例管理型程序）。
- Singularity 是一家管理嚴謹且自行籌資的私人公司，財務健全且無負債，而且深受客戶和社群的重視。
- Singularity 是少數具有完全與其產品整合的一流 Agile BPM 方法（稱為 ASAP）的 BPMS 供應商之一。
- LiveAgility 前端系統比 SPP 中的 Singularity 傳統用戶端技術更具有直覺性。

注意事項

- 儘管 Singularity 在某些地區大獲成功，但始終無法打入美國市場。
- 內建規則功能平平。
- LiveAgility 提供精簡版的 SPP 用戶端功能，並使用消費性商品化的介面（以 Silverlight 為基礎）。這種差異可能會使得參與者在從雲端型程序轉移至內部程序時感到疑惑。
- SPP 缺乏進階的視覺化功能和程序探索支援。

Software AG

這項分析與 Software AG 的 webMethods 8 相

關。

優點

- 買方可能可以從一家供應商取得其 BPMS、企業服務匯流排及 SOA 登錄/儲存庫，並且對於 BPMS 已經與領先市場的 SOA 技術充分整合而感到安心。
- Software AG 是一家實力堅強的上市公司，擁有不斷增加的產品組合和專業服務，可支援客戶的 BPM 計劃，而不只是專案而已。該公司於 2009 年收購了 IDS Scheer，因而為其產品組合、專業服務實力，以及程序領域知識增加了廣度和深度。
- 與 FICO 簽訂的新授權合約，讓 webMethods 的使用者可以無限制地使用內嵌的 Blaze Advisor 規則引擎。
- 第 8 版建置在已受肯定的技術基礎之上。WebMethods Optimize 與其新的 CEP 產品強化了 Software AG 的 BAM 和事件處理功能。

注意事項

- 由於第 8 版於 2009 年 12 月推出，因此正式作業層次部署的案例還很少。
- 程序建模、規則編寫及使用者介面設計的編寫環境都是以 Eclipse 為基礎，因此，最適合 IT 專業人士使用。與其他 BPMS 產品相較之下，該環境和這些工具比較不利商業角色執行（雖然可以在部署期間使用 Web 型工具對其進行編輯和維護）。
- 目前還沒有以與 Gartner 的 BPMS 使用實務一致的方式使用 webMethods BPMS 的推薦人。Software AG 沒有成熟的客戶推薦方案。
- 由於使用 Eclipse 設計工具，因此使用者介面設計仍然是技術人員的工作，而不是像其他 BPMS 中常見的情形一樣，讓業務分析師能和商業角色分工合作以建立使用者介面。（透過和

企業使用者分工合作及建立使用者介面的原型，可以大幅縮短開發時間。)

Tibco Software

這項分析與 Tibco iProcess Suite 第 11 版相關，因為新的 ActiveMatrix 在我們的截止日期 2010 年 3 月 31 日之前尚未上市，因此無法列入本次評比中。

優點

- Tibco iProcess Suite 可在適當的情況下使用運用 RFID 的事件導向架構，由於具有精靈引導式且高度視覺化的強大 BAM 層，因此可以讓使用者深入瞭解程序。程序最佳化是 Tibco 的甜蜜點。
- 對於許多開放式標準，包括 XSLT、XPDL、BPEL 及 BPMN 均提供良好支援。構件會以 XPDL 的標準儲存，並可以輕鬆地從 BPMN 轉換為執行時期 BPEL，而且具有與其他 BPM 工具（例如 IDS Scheer）的交互作業能力。
- Tibco 在其客戶群中妥善運用了複合程序和服務，並在客戶端的正式作業中運用動態事件處理推動程序。
- Tibco 有很強的「動態 BPM」願景，因為產品的發展均包含功能強大的雲端產品與服務。

注意事項

- 由於產品精密、價格高昂，因此 Tibco 吸引不了成熟度較低的買方和規模較小的組織。
- 對於複雜的內容互動只有很少的支援。案例管理型的非結構化程序並未自然地受到支援。
- 雖然新版本的 iProcess 目前正在規劃中，但它們的目的主要是在於修正和簡化。iProcess 產品線和 ActiveMatrix BPM 之間有部分移轉路徑。
- 與競爭對手相較之下，iProcess 的銷售績效很差（尤其是在美國），而市場的整體成長情形也不佳，導致 Tibco 今年在執行能力座標軸的位置下降。

³在制定此 Magic Quadrant 的過程中，我們針對這項研究中列出的供應商，接觸了超過 80 位特定推薦客戶。這些推薦人都是由供應商所提供，或者是我們根據自己的推薦人資料庫向他們徵求意見。我們也和此 Magic Quadrant 中列出的每一位供應商進行了產品展示。

字首語重要詞彙與名詞解釋

| | |
|-------------|-------------|
| BAM | 商業活動監控 |
| BPA | 商業程序分析 |
| BPM | 商業程序管理 |
| BPMN | 商業程序建模表示法 |
| BPMS | 商業程序管理套組 |
| BPP | 商業程序平台 |
| ECM | 企業內容管理 |
| ISV | 獨立軟體供應商 |
| MDM | 主要資料管理 |
| RIA | 多樣化網際網路應用程式 |
| SaaS | 軟體即服務 |
| SOA | 服務導向架構 |
| UI | 使用者介面 |

證據

¹如需 Gartner Magic Quadrant 方法的詳細說明，請參閱「Magic Quadrant 和 MarketScope：Gartner 如何評估市場中的供應商」（Magic Quadrants and MarketScopes: How Gartner Evaluates Vendors Within a Market）。

²如需 Gartner 專屬方法的相關資訊，請參閱 www.gartner.com/technology/research/methodologies/methodology.jsp。

⁴自從 2009 年的「商業程序管理套組的 Magic Quadrant」發佈後，此 Magic Quadrant 的作者在本 BPM 領域中已經進行了超過 1,500 次的查詢（與客戶、供應商和潛在客戶進行 1 對 1 的討論，通常為時 30 分鐘）。

⁵這些研究結果來自 2010 年 9 月的 Gartner 使用者採用意見調查，該調查是由隨機樣本中挑選出的 593 位受訪者所完成。回應結果則根據北美洲、西歐和亞太地區平均分配。每個地區回應的商業角色和 IT 角色人數相同。所有回應都是來自年收益超過 2 億 5 千萬美元的公司。受訪者都是來自一般使用者 組織。技術供應商和 IT 服務提供者則不包含在內。

⁶「人員、程序和資訊：終於在 BPM 中合而為一」(People, Processes and Information: United at Last in BPM”)

⁷「有助於識別 BPMS「甜蜜點」的兩個因素」(Two Factors That Help Identify the BPMS ‘Sweet Spot’)

⁸「2010 年商業程序管理的 Hype Cycle」(Hype Cycle for Business Process Management, 2010)

⁹「頂尖 BPMS 供應商的 BPM 諮詢和系統整合功能」(The BPM Consulting and System Integration Capabilities of the Top BPMS Vendors)

¹⁰「2009 年 SAP 影響者高峰會：評估 SAP 的策略、問題和機會」(SAP Influencer Summit 09: Assessing SAP’s Strategy, Issues and Opportunities)

新增或撤銷的供應商

我們會隨著市場變化檢閱和調整我們的 Magic Quadrant 和 MarketScope 入選標準。因為會進行調整的關係，Magic Quadrant 或 MarketScope 的供應商組合可能隨時會變更。若一家供應商出現在某一年的 Magic Quadrant 或 MarketScope 中，但是隔年卻未出現時，這並不一定代表我們對該供應商的看法改變了。這可能是反映市場變化而變更評估準則，或是供應商的重點改變。

評估準則定義

執行能力

產品/服務：由所定義市場中競爭/提供服務之供應商提供的核心商品與服務。這包含目前的產品/服務功能、品質、功能組和技能，而無論是以原生方式，或是透過 OEM 合約/合作關係（如市場定義中所定義，以及子準則中所詳細說明）提供。

整體可行性（業務單位、財務、策略、組織）：可行性包含評估整體的組織財務狀況、業務單位的財務和實質成功程度，以及個別業務單位將會持續投資於產品、將會持續提供產品，以及將會提高組織產品組合的技術水準的可能性。

銷售執行/計價：供應商'在所有售前活動中的能力，以及支援這些活動的結構。這包含交易管理、計價和協商、售前支援，以及銷售通路的整體效益。

市場回應性與追蹤記錄：隨著機會來臨、競爭對手的行為、客戶需求變化，以及市場動態變更，而回應、改變方向、彈性應付以取得競爭優勢的能力。這項準則也會考量供應商的回應性歷程。

行銷執行：爲了提供組織'的訊息，以影響市場、推廣品牌和業務、提高產品知名度，以及在買方心中建立對於產品/品牌和組織的正面形象所設計之方案的明確性、品質、創造力和成效。這種「心靈佔有率」可以藉由結合宣傳、促銷方案、意見領導、口碑以及銷售活動來提昇。

客戶體驗：能讓客戶成功使用所評估之產品的關係、產品與服務/方案。具體而言，這包含客戶收到技術支援或客戶支援的方式。這也可以包含輔助工具、客戶支援方案（以及其品質），使用者群組的可用性，以及服務水準協定等。

營運：組織達成其目標與承諾的能力。影響因素包含組織結構的品質，包括技能、體驗、方案、系統與其他可讓組織持續以兼具效益與效率的方式運作的工具。

願景完整度

市場瞭解：供應商瞭解買方'的欲望和需求，並將其轉化爲產品和服務的能力。願景程度最高的供應商會傾聽並瞭解買方的欲望和需求，並且可透過其加入的願景來塑造或加強那些欲望和需求。

行銷策略：在整個組織中一致傳播，並且透過網站、廣告、客戶方案與定位陳述向外傳播的一組明確與區隔的訊息。

銷售策略：使用適當的直接和間接銷售網路、行銷、可以擴大市場觸角的範圍和深度的服務和通訊附屬機構、技能、專業知識、技術、服務以及客戶群來銷售產品的策略。

產品與服務（產品）策略：供應商的開發和遞送產品方法，其中會針對目前和未來的需求，強調差異化、功能、方法，以及功能組。

經營模式：供應商基礎企業主張的穩健度和邏輯。

垂直/產業策略：供應商爲了滿足個別市場區隔（包括垂直市場）的特定需求，而針對直接資源、技能以及產品與服務所採取的策略。

創新：爲了投資、合併、防衛或主動出擊，而針對資源、專業知識或資本進行直接、相關、互補和

協同作用的佈置。

地理策略：供應商爲了滿足「本地」以外的地區或原生地區的特定需求，而針對該地區和市場，視情況直接或透過事業夥伴、通路和子公司，針對直接資源、技能以及產品與服務所採取的策略。