

The Forrester Wave™ : services de mise en œuvre Adobe, 2e trimestre 2020

Les 12 principaux fournisseurs et leur place sur le marché

par Xiaofeng Wang et Ted Schadler

jeudi 25 juin 2020

Pourquoi lire ce rapport

Dans le cadre de notre évaluation des fournisseurs de services de mise en œuvre Adobe pour laquelle nous avons établi 24 critères, nous avons identifié les 12 principaux acteurs dans ce domaine : Accenture, Adobe, Cognizant, Deloitte, Dentsu, HCL Technologies, IBM, ICF Next, Infosys, Publicis Sapient, Tata Consultancy Services (TCS) et WPP. Nous avons ensuite étudié, analysé et évalué chacun de ces fournisseurs. Ce rapport montre comment chaque fournisseur se positionne par rapport à ses concurrents et aide les professionnels du marketing B2C à choisir la solution qui répond le mieux à leurs besoins.

Points à retenir

Sur le podium : Accenture, Deloitte, Publicis Sapient, Adobe, Dentsu et WPP

Au cours de ses recherches, Forrester a identifié un marché dominé par Accenture, Deloitte, Publicis Sapient, Adobe, Dentsu et WPP ; sur ce même marché, IBM, Cognizant et TCS se classent dans la catégorie des acteurs performants ; ICF Next, HCL Technologies et Infosys apparaissent quant à eux comme des concurrents.

Principaux facteurs de différenciation : l'étendue et la capacité de l'expertise des services Adobe

Les leaders du panel se distinguent tout particulièrement par de fortes compétences en conception et en conseils, associées à une solide expertise d'une suite de produits Adobe en pleine expansion. Les fournisseurs de services capables de démontrer leur certification Adobe Certified Expert et de proposer une vaste gamme de spécialisations Adobe dans différentes régions sont incontestablement les mieux placés pour aider les clients à voir aboutir leurs projets Adobe.

The Forrester Wave™ : services de mise en œuvre Adobe, 2e trimestre 2020

Les 12 principaux fournisseurs et leur place sur le marché

par [Xiaofeng Wang](#) et [Ted Schadler](#)
avec [Frederic Giron](#), Nancy Lin, Emma Huff et Bill Nagel
jeudi 25 juin 2020

Sommaire

- 2 Les services Adobe renforcent la transformation axée sur l'expérience
- 3 Résumé de l'évaluation
- 6 Offres des fournisseurs
- 6 Profils des fournisseurs
 - Leaders
 - Acteurs performants
 - Concurrents
- 12 Aperçu de l'évaluation
 - Critères d'inclusion des fournisseurs
- 13 Matériel supplémentaire

Documents de recherche connexes

- [Don't Buy Software Without A Services Partner At The Table](#)
- [Now Tech: Adobe Implementation Services, Q1 2020](#)
- [Ten Ways To Get The Most Out Of Your Adobe Investment](#)



Partagez des rapports avec vos collègues. Augmentez le nombre d'adhérents avec Research Share.

The Forrester Wave™ : services de mise en œuvre Adobe, 2e trimestre 2020

Les 12 principaux fournisseurs et leur place sur le marché

Les services Adobe renforcent la transformation axée sur l'expérience

Les données de l'enquête Forrester Analytics révèlent que de plus en plus d'entreprises du monde entier préfèrent faire appel à Adobe plutôt qu'à d'autres fournisseurs pour investir dans des logiciels de technologie marketing.¹ De la conception à la création de contenus, en passant par l'évaluation, la distribution et la commercialisation, Adobe offre aux grands comptes une suite d'outils qui leur permet de concevoir et proposer des expériences personnalisées qui améliorent leurs résultats. Pour optimiser leur investissement dans la technologie Adobe, les clients travaillent en partenariat avec un ou plusieurs fournisseurs tiers spécialisés dans les services de conseil, de mise en œuvre et d'exploitation, afin d'accélérer la transformation de l'entreprise axée sur l'expérience.² Les entreprises qui évaluent leurs besoins en matière de services Adobe doivent avant tout privilégier les fournisseurs capables de démontrer les qualités suivantes :

- › **Associer une expertise Adobe à une capacité à comprendre l'entreprise.** Pour gérer toute la complexité associée à l'engagement client, il est indispensable aujourd'hui de s'appuyer sur une grande variété de produits Adobe, et c'est précisément l'étendue et la capacité de leur expertise des services Adobe qui permettent aux fournisseurs de se démarquer. Mais une vaste couverture de produits Adobe Certified Expert et de simples spécialisations Adobe dans différentes régions ne peuvent suffire à contenter les acheteurs, car ils s'attendent à ce que les fournisseurs complètent leurs compétences Adobe par une expertise verticale, qu'ils comprennent les priorités et les défis métier de leurs clients et qu'ils proposent des ressources et des accélérateurs préintégré, tout en défendant les bonnes pratiques en vigueur dans chaque secteur d'activité.
- › **Posséder une expertise dans les produits Adobe dont vous avez spécifiquement besoin.** Si tous les fournisseurs que nous avons évalués prennent largement en charge Adobe Marketing Cloud et Analytics Cloud et en assurent le déploiement, il apparaît que leurs clients ont rarement évoqué ou donné leur retour sur des produits comme Advertising Cloud, Marketo Engage ou Commerce Cloud (Magento). Si vous avez besoin d'aide pour ces produits ou pour les toutes nouvelles solutions Adobe Experience Platform ou Sensei, pensez à demander aux fournisseurs confirmation qu'ils possèdent une expertise dans ces domaines de niche.
- › **Conjuguer conception, conseil stratégique et mise en œuvre.** Les acheteurs de services Adobe attendent de leurs fournisseurs qu'ils soient capables d'offrir des ressources déjà présentes sur le marché et qui dépassent le simple cadre de la mise en œuvre, notamment des services de conseil stratégique et de conception. La plupart des fournisseurs n'excellent que dans un ou deux de ces domaines ou sont incapables de démontrer le même niveau d'expertise et de ressources sur ces trois aspects. La région Asie-Pacifique, où Adobe est moins présente, est tout particulièrement délaissée à cet égard. Ces lacunes se retrouvent dans les témoignages que nous avons recueillis auprès de clients d'Amérique du Nord, d'Europe et d'Asie-Pacifique (AP).
- › **Intégrer les écosystèmes internes et externes.** Les acheteurs de services Adobe interviennent principalement dans quatre pôles : le marketing, la technologie, l'expérience client/le digital et les affaires/le commerce. Toute la réussite de leurs projets Adobe repose sur une collaboration à l'échelle de l'entreprise sur l'ensemble de ces quatre pôles. Les principaux fournisseurs sont en mesure de fédérer les parties prenantes autour d'un but commun : la réussite de l'expérience client. Etant donné que les clients d'Adobe font souvent appel simultanément à plusieurs fournisseurs de technologies et de services, les acheteurs ont tendance à privilégier les fournisseurs qui ont su se constituer un solide écosystème de partenaires et se doter de bonnes capacités d'intégration.

The Forrester Wave™ : services de mise en œuvre Adobe, 2e trimestre 2020

Les 12 principaux fournisseurs et leur place sur le marché

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. Pour obtenir des informations sur 15 autres fournisseurs de services de mise en œuvre Adobe, consultez notre [rapport Now Tech](#). Nous pouvons également en discuter ensemble en détail.

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 Excel de comparaison des fournisseurs (voir Figure 1 et Figure 2). Cliquez sur le lien Forrester.com figurant au début de ce rapport pour télécharger l'outil.

The Forrester Wave™ : services de mise en œuvre Adobe, 2e trimestre 2020

Les 12 principaux fournisseurs et leur place sur le marché

FIGURE 1 Forrester Wave™ : services de mise en œuvre Adobe, 2e trimestre 2020

THE FORRESTER WAVE™

Services de mise en œuvre Adobe

T2 2020



The Forrester Wave™ : services de mise en œuvre Adobe, 2e trimestre 2020

Les 12 principaux fournisseurs et leur place sur le marché

FIGURE 2 Forrester Wave™ : scorecard des services de mise en œuvre Adobe, 2e trimestre 2020

	Pondération de Forrester	Accenture Adobe	Cognizant	Deloitte	Dentsu	HCL Technologies	IBM	ICF Next	Infosys	Publicis Sapient	Tata Consultancy Services	WPP	
Offre actuelle	50 %	4,30	4,30	3,30	3,70	4,00	3,00	2,70	2,90	2,30	4,10	2,50	3,70
Capacités de conseil	5 %	5,00	3,00	3,00	5,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Capacités axées sur l'expérience client	5 %	5,00	3,00	3,00	5,00	5,00	3,00	3,00	3,00	3,00	5,00	3,00	3,00
Capacités de conception	5 %	5,00	3,00	3,00	5,00	5,00	3,00	5,00	1,00	1,00	5,00	1,00	3,00
Fonctionnalités opérationnelles	5 %	5,00	5,00	5,00	3,00	3,00	5,00	3,00	5,00	3,00	3,00	5,00	5,00
Nombre de certifications Adobe Certified Expert	5 %	5,00	5,00	5,00	3,00	3,00	1,00	1,00	1,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Couverture des produits Adobe Certified Expert	5 %	5,00	5,00	3,00	3,00	5,00	5,00	1,00	1,00	3,00	3,00	3,00	5,00
Spécialisations Adobe	5 %	3,00	5,00	3,00	3,00	5,00	1,00	3,00	1,00	1,00	5,00	1,00	5,00
Fonctionnalités Adobe Advertising Cloud	5 %	1,00	5,00	1,00	1,00	5,00	1,00	1,00	1,00	1,00	3,00	1,00	5,00
Fonctionnalités Adobe Marketing Cloud	20 %	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	3,00	5,00	3,00	5,00	3,00	3,00
Fonctionnalités Adobe Analytics Cloud	15 %	5,00	3,00	3,00	3,00	5,00	3,00	3,00	3,00	1,00	5,00	1,00	3,00
Fonctionnalités Marketo Engage	5 %	3,00	3,00	1,00	3,00	5,00	1,00	1,00	1,00	1,00	3,00	3,00	5,00
Fonctionnalités Adobe Commerce Cloud/Magento	5 %	3,00	5,00	1,00	3,00	5,00	1,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	5,00
Fonctionnalités Adobe Experience Platform	5 %	3,00	5,00	3,00	3,00	3,00	1,00	3,00	3,00	1,00	3,00	1,00	3,00
Fonctionnalités Adobe Sensei	5 %	3,00	5,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Ressources et accélérateurs Adobe préintégrés	5 %	5,00	5,00	3,00	5,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00

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

The Forrester Wave™ : services de mise en œuvre Adobe, 2e trimestre 2020

Les 12 principaux fournisseurs et leur place sur le marché

FIGURE 2 Forrester Wave™ : scorecard des services de mise en œuvre Adobe, 2e trimestre 2020 (suite)

	Pondération de Forrester	Accenture Adobe	Cognizant	Deloitte	Dentsu	HCL Technologies	IBM	ICF Next	Infosys	Publicis Sapient	Tata Consultancy Services	WPP	
Stratégie	50 %	5,00	3,50	3,00	4,50	3,50	1,50	4,00	2,00	2,00	4,00	3,00	3,50
Vision	25 %	5,00	3,00	3,00	5,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	5,00	3,00	3,00
Mise en œuvre de la feuille de route	25 %	5,00	3,00	3,00	5,00	3,00	1,00	5,00	3,00	1,00	3,00	3,00	3,00
Stratégie d'innovation	25 %	5,00	3,00	3,00	5,00	3,00	1,00	5,00	1,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Ecosystème de partenaires	25 %	5,00	5,00	3,00	3,00	5,00	1,00	3,00	1,00	1,00	5,00	3,00	5,00
Présence sur le marché	0 %	3,80	5,00	3,40	4,65	3,60	1,95	1,35	0,85	2,45	4,10	3,05	4,70
Nombre de clients Adobe	20 %	3,00	5,00	4,00	4,00	3,00	1,00	2,00	1,00	1,00	3,00	4,00	5,00
Revenu influencé par Adobe	30 %	4,00	5,00	3,00	5,00	4,00	3,00	1,00	1,00	4,00	5,00	2,00	4,00
Présence en Amérique	20 %	4,00	5,00	4,00	5,00	3,00	2,00	1,00	1,00	3,00	4,00	3,00	5,00
Présence en EMEA	15 %	5,00	5,00	4,00	5,00	3,00	1,00	2,00	0,00	2,00	4,00	3,00	5,00
Présence en Asie-Pacifique	15 %	3,00	5,00	2,00	4,00	5,00	2,00	1,00	1,00	1,00	4,00	4,00	5,00

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

Offres des fournisseurs

Pour cette évaluation, Forrester a retenu 12 fournisseurs : Accenture, Adobe, Cognizant, Deloitte, Dentsu, HCL Technologies, IBM, ICF Next, Infosys, Publicis Sapient, Tata Consultancy Services et WPP.

Profils des fournisseurs

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

Leaders

- › **Accenture adopte une approche globale de l'architecture et de la transformation.** Accenture Interactive propose des services Adobe à des clients tels que Subway en Amérique, et AstraZeneca et NatWest en Europe, où l'entreprise est davantage représentée en Allemagne, au Royaume-Uni, en France, aux Pays-Bas et en Italie. Accenture Interactive a assuré la mise en œuvre de produits Adobe auprès de clients tels que Siam Commercial Bank en Asie-Pacifique, où elle intervient plus particulièrement à Singapour, en Chine, au Japon, en Australie et en Nouvelle-Zélande. Dans notre évaluation, Accenture Interactive a obtenu de meilleurs résultats par sa couverture

The Forrester Wave™ : services de mise en œuvre Adobe, 2e trimestre 2020

Les 12 principaux fournisseurs et leur place sur le marché

des produits Adobe, ses services de conseil et de conception, ainsi que sa prise en charge de Marketing Cloud et d'Analytics Cloud. En ce qui concerne les fonctionnalités Commerce Cloud (Magento), elle se situe au milieu du classement. Quant aux fonctionnalités Advertising Cloud, elle affiche des performances médiocres.

Accenture Interactive se distingue particulièrement dans tous les facteurs liés à la stratégie, notamment sa vision, sa feuille de route d'exécution, sa stratégie d'innovation et son écosystème de partenaires. Accenture Interactive a notamment élevé sa pratique d'Adobe au même niveau que celles défendues par ses autres principaux partenaires de l'alliance. Les clients apprécient son leadership stratégique et sa capacité à les aider à tirer le meilleur parti de la pile Adobe. Un client est allé jusqu'à dire qu'Accenture Interactive « n'hésitait pas à se surpasser pour faire avancer les choses ». Ses clients aimeraient qu'elle renforce son rôle de conseil, qu'elle partage ses connaissances avec leurs équipes en interne et qu'elle offre un meilleur accès aux ressources locales dans la région Asie-Pacifique. Accenture Interactive convient parfaitement aux entreprises, en particulier en Amérique et en Europe, qui ont besoin de déploiements à grande échelle et qui visent une transformation axée sur l'expérience. Ce fournisseur est moins adapté aux entreprises qui ont un budget limité ou qui cherchent à mettre en œuvre un cloud unique.

- › **Deloitte Digital excelle dans le conseil, la conception et la mise en œuvre.** L'entreprise propose ses services Adobe à des clients comme Chipotle et Lenovo en Amérique et E.ON en Europe, où elle est particulièrement représentée au Royaume-Uni, en Belgique, aux Pays-Bas, en Italie et en Allemagne. Deloitte Digital a assuré la mise en œuvre de produits Adobe pour des clients tels que Cbus en Asie-Pacifique, où elle est plus présente en Australie, en Inde, à Singapour, en Chine et au Japon. Dans notre évaluation, Deloitte Digital a obtenu de meilleurs résultats pour ses services de conseil, d'expérience client et de conception, ainsi que pour sa prise en charge de Marketing Cloud. Elle affiche des performances moyennes pour ses fonctionnalités Analytics Cloud et Commerce Cloud (Magento) et de moins bons résultats sur ses fonctionnalités Advertising Cloud.

Deloitte Digital affiche de bonnes performances en ce qui concerne les facteurs liés à la stratégie (notamment sa feuille de route d'exécution et sa stratégie d'innovation) et est à égalité avec les autres concurrents pour sa stratégie d'écosystème de partenaires. Les clients apprécient ses capacités de bout en bout, son expertise sectorielle et ses excellents services de conseil. L'un de ses clients a salué la capacité de Deloitte Digital à « assurer un parfait équilibre entre fonctionnalités informatiques et connaissances métier ». Ses clients aimeraient que l'entreprise élargisse ses ressources Analytics Cloud, renforce l'intégration de ses ressources dans certaines zones géographiques et accentue ses efforts de transfert de connaissances. Deloitte est un excellent choix pour les entreprises spécialisées dans la vente de produits grand public, dans les hautes technologies et dans les médias et le divertissement qui cherchent à mettre en œuvre la gamme complète de produits Adobe pour transformer leur expérience de bout en bout ; elle convient moins pour les entreprises qui ne disposent pas du budget nécessaire pour des services d'expérience premium.

- › **Publicis Sapient propose un portefeuille complet associé à de solides compétences via son écosystème.** Publicis Sapient offre ses services Adobe à des clients comme Carnival, Loblaw et MGM en Amérique, et Fiat Chrysler en Europe, où elle est particulièrement présente au Royaume-Uni, en Allemagne, en France, en Suède et en Suisse. Elle a assuré la mise en œuvre de produits Adobe pour des clients comme Acura et Nissan en Asie-Pacifique, où elle est plus présente en Australie, à Singapour, au Japon, en Inde et en Chine. Dans notre évaluation, Publicis Sapient s'est tout particulièrement distinguée par ses compétences en expérience client et en conception, ainsi que par sa prise en charge de Marketing Cloud et Analytics Cloud. En ce qui concerne ses fonctionnalités Marketo Engage et Commerce Cloud (Magento), elle affiche des performances moyennes.

The Forrester Wave™ : services de mise en œuvre Adobe, 2e trimestre 2020

Les 12 principaux fournisseurs et leur place sur le marché

Publicis Sapient révèle de bonnes performances en ce qui concerne les facteurs de stratégie, notamment la vision et l'écosystème de partenaires. Elle est à égalité avec ses concurrents dans les domaines de la feuille de route d'exécution et de la stratégie d'innovation. Les clients apprécient son approche collaborative et axée sur la conception, ainsi que sa capacité à adapter ses ressources pour répondre à l'évolution des besoins. Un client a indiqué que Publicis Sapient « se démarquait sur le plan de l'expérience utilisateur et du parcours client », précisant que l'entreprise « avait assuré des prestations bien supérieures ». Les clients aimeraient que Publicis Sapient améliore ses capacités d'analyse et qu'elle soit plus proactive dans ses recommandations sur l'évolution des besoins client, par exemple dans le commerce omnicanal. Publicis Sapient est un bon partenaire pour les entreprises qui interviennent dans le secteur des produits grand public, s'appuient sur des modèles d'engagement axés sur les données et misent sur une forte différenciation de la marque ; elle convient moins aux entreprises industrielles qui ont des besoins en services Adobe plus réduits.

› Adobe propose des services intégrés afin d'étendre ses produits à tous les niveaux.

Adobe Professional Services intervient auprès de clients comme TELUS ou 24-Hour Fitness en Amérique, et Software AG en Europe, où la société est très présente au Royaume-Uni, en Allemagne, en France, en Suisse et en Italie. Adobe a assuré la mise en œuvre de ses produits pour des clients comme Tourism of Australia en Asie-Pacifique, où elle est plus présente en Australie, en Inde et à Singapour. Dans notre évaluation, Adobe s'est particulièrement démarquée avec ses fonctionnalités Marketing Cloud et Commerce Cloud (Magento), ainsi qu'avec sa prise en charge des nouvelles fonctionnalités Experience Platform. En termes de services de conseil, d'expérience client et de capacités de conception, elle se situe au milieu du panel.

Adobe offre une bonne stratégie d'écosystème de partenaires et est à égalité avec ses concurrents pour d'autres facteurs stratégiques, notamment la vision, la feuille de route d'exécution et la stratégie d'innovation. Les clients apprécient son engagement à comprendre leurs activités et leur clientèle, ainsi que l'accessibilité des équipes produits Adobe. L'un de ses clients a précisé qu'Adobe faisait « partie intégrante de [leurs] équipes : ils savent travailler en étroite collaboration avec [leurs] propres équipes pour comprendre vraiment [leurs] objectifs ». Les clients attendent une meilleure intégration entre les équipes verticales et un meilleur conseil stratégique. Adobe convient parfaitement aux entreprises qui adoptent massivement les produits Adobe, en particulier dans les secteurs des services financiers, de la vente au détail et des médias et du divertissement. Ce fournisseur est moins adapté aux entreprises qui disposent d'un budget serré, qui ont besoin de mises en œuvre à grande échelle ou qui aspirent à une transformation axée sur l'expérience.

› Dentsu se distingue par son expérience client et ses capacités de conception et d'analyse. Dentsu propose des services Adobe à des clients comme American Red Cross et Canon en Amérique, et Aviva en Europe, où elle est particulièrement bien représentée en Allemagne, en Suisse, au Royaume-Uni, en France et en Espagne. Dentsu a assuré la mise en œuvre de produits Adobe pour des clients tels qu'Amer Sports et National Australia Bank dans la région Asie-Pacifique, où elle est plus présente en Inde, en Australie, en Chine, au Japon et en Corée du Sud. Dans notre évaluation, Dentsu s'est particulièrement démarquée dans les domaines de l'expérience client et de la conception, ainsi que dans sa prise en charge d'Advertising Cloud, d'Analytics Cloud et de Marketo Engage. L'entreprise affiche des performances moyennes en ce qui concerne le nombre de certifications Adobe Certified Expert ainsi qu'au niveau des actifs et des accélérateurs Adobe préintégrés.

Dentsu offre une bonne stratégie d'écosystème de partenaires et est à égalité avec ses concurrents pour d'autres facteurs stratégiques, notamment la vision, la feuille de route d'exécution et la stratégie d'innovation. Les clients apprécient l'étendue des capacités au sein du réseau Dentsu, sa solide connaissance des produits Adobe et

The Forrester Wave™ : services de mise en œuvre Adobe, 2e trimestre 2020

Les 12 principaux fournisseurs et leur place sur le marché

son agilité. Selon un client de référence, Dentsu « dispose des ressources dignes d'une grande entreprise, avec toute la flexibilité et toute l'agilité d'une boutique ». Les clients souhaitent que Dentsu améliore ses capacités d'intégration de solutions et de conseil stratégique. Dentsu convient très bien pour les entreprises qui utilisent des produits Adobe dans le cadre d'une initiative de transformation globale du marketing et de l'expérience axée sur les données, en particulier dans les secteurs de la banque, de la vente au détail et de la haute technologie ; elle est moins adaptée aux entreprises qui privilégient par-dessus tout le support de l'intégration des systèmes technologiques.

- › **WPP excelle dans la stratégie, la technologie et la créativité.** L'entreprise propose ses services Adobe à des clients comme Ford et Unilever en Amérique et EY en Europe, où elle est particulièrement représentée au Royaume-Uni, en Allemagne, en Suède, aux Pays-Bas et en France. WPP a assuré la mise en œuvre de produits Adobe pour des clients comme Asia Mile en Asie-Pacifique, où elle est plus présente en Australie, à Singapour, en Chine, en Inde et en Thaïlande. Dans notre évaluation, WPP s'est tout particulièrement démarquée en nombre de certifications Adobe Certified Expert, en couverture des produits, en spécialisations Adobe, en exploitation, ainsi que dans les fonctionnalités Advertising Cloud et Commerce Cloud (Magento). En termes de fonctionnalités Marketing Cloud, elle se situe au milieu du panel.

WPP offre une bonne stratégie d'écosystème de partenaires et est à égalité avec ses concurrents pour d'autres facteurs stratégiques, notamment la vision, la feuille de route d'exécution et la stratégie d'innovation. Les clients apprécient ses partenariats, son engagement envers le client, son honnêteté, sa transparence et son intégrité intellectuelle. Comme l'a souligné un client de référence : « Nous sommes dans le même panier. WPP a toujours à cœur d'agir dans notre intérêt. » Les clients aimeraient que WPP améliore l'intégration de ses capacités et de ses ressources au sein du groupe, qu'elle investisse davantage dans l'expertise Adobe sur le marché dans certains pays d'Asie-Pacifique et qu'elle étende ses capacités de conseil au-delà du marketing, de la publicité et du commerce. WPP convient parfaitement aux entreprises qui recherchent une mise en œuvre d'Adobe globale et à grande échelle, et qui privilégient une exécution créative. Elle est moins adaptée aux entreprises qui ont besoin de conseils en transformation à l'échelle de l'entreprise.

Acteurs performants

- › **IBM se distingue par ses compétences de conception, de stratégie et d'architecture technologique.** IBM propose ses services Adobe à des clients comme Albertsons et USAA en Amérique, et Audi et Raiffeisen Bank en Europe, où elle est davantage présente en Allemagne, au Royaume-Uni, en Autriche, en Italie et en Espagne. IBM a assuré la mise en œuvre de produits Adobe pour des clients comme ANA en Asie-Pacifique, où elle est plus présente au Japon, en Inde et en Chine. Dans notre évaluation, IBM iX a affiché d'excellents résultats sur le plan des capacités de conception. En ce qui concerne les fonctionnalités Marketing Cloud, Analytics Cloud et Commerce Cloud (Magento), elle se situe au milieu du classement. Quant aux fonctionnalités Marketo Engage, elle affiche des performances médiocres.

IBM iX affiche de bonnes performances en ce qui concerne les facteurs liés à la stratégie (notamment sa feuille de route d'exécution et sa stratégie d'innovation) et est à égalité avec les autres concurrents pour sa stratégie d'écosystème de partenaires. Les clients apprécient sa capacité à résoudre des problèmes complexes ainsi que l'expertise et la fiabilité de son personnel. Un client de référence a souligné : « Nous n'avons jamais rencontré aucun problème qu'IBM n'a pas été capable de résoudre : l'équipe n'a cessé de chercher jusqu'à trouver la bonne solution ». Les clients souhaiteraient voir IBM iX améliorer l'intégration entre ses lignes stratégie, mise en œuvre

The Forrester Wave™ : services de mise en œuvre Adobe, 2e trimestre 2020

Les 12 principaux fournisseurs et leur place sur le marché

et services créatifs, ainsi que sa réactivité. IBM iX convient parfaitement aux entreprises de toutes les régions, notamment dans les secteurs de la banque, de la vente au détail et de l'automobile, qui ont besoin d'une stratégie digitale et qui recherchent une exécution du portefeuille Adobe, et tout particulièrement celles qui donnent la priorité au système de conception. Ce fournisseur convient moins pour les clients qui ont besoin d'une mise en œuvre à faible échelle d'un seul produit.

- › **Cognizant excelle dans les opérations de marketing scale-out et dans la mise en œuvre.** Cognizant propose ses services Adobe à des clients comme Mattel en Amérique, et Siemens et UBS en Europe, où elle est plus présente en Suisse, en Allemagne, au Royaume-Uni, aux Pays-Bas et en Espagne. Cognizant a assuré la mise en œuvre de produits Adobe pour des clients comme MG Motor India en Asie-Pacifique, où elle est davantage représentée en Inde, en Chine, en Australie, à Singapour et au Japon. Dans notre évaluation, Cognizant a particulièrement excellé au niveau de ses capacités opérationnelles et de ses fonctionnalités Marketing Cloud. Elle se situe dans la moyenne en matière d'expérience client et de fonctionnalités Analytics Cloud, et affiche des performances médiocres en ce qui concerne ses fonctionnalités Marketo Engage et Commerce Cloud (Magento).

Cognizant est à égalité avec ses concurrents sur le plan des facteurs stratégiques tels que la feuille de route d'exécution, la stratégie d'innovation et l'écosystème de partenaires. Les clients apprécient son envergure mondiale et l'aide qu'elle leur apporte dans la relation avec Adobe et dans les feuilles de route de lancement des produits. Un client de référence a déclaré : « C'est toujours un plaisir de collaborer avec Cognizant : ils font le maximum ». Les clients souhaitent que le fournisseur améliore ses services de conseil en stratégie, sa collaboration en matière de prestation onshore/offshore et sa capacité à intégrer rapidement les nouveaux membres de l'équipe de projet. Cognizant convient parfaitement aux entreprises (en particulier en Amérique et en Europe, dans les secteurs des services bancaires, des produits grand public et de la santé) qui recherchent une solide stratégie autour de l'expérience et qui ont besoin d'une assistance pour l'exploitation et les architectures digitales de type scale-out. Elle est moins adaptée aux entreprises à la recherche d'un seul fournisseur pour les guider dans une transformation de bout en bout axée sur l'expérience.

- › **TCS se distingue par sa flexibilité de mise en œuvre et par son évolutivité.** L'entreprise propose ses services Adobe à des clients comme Honeywell en Amérique et Refinitiv en Europe, où elle est particulièrement représentée au Royaume-Uni, en Finlande, en Suède, en Allemagne et aux Pays-Bas. TCS a assuré la mise en œuvre de produits Adobe dans la région Asie-Pacifique, où elle est plus présente en Australie, en Inde, à Hong Kong, en Malaisie et à Singapour. Dans notre évaluation, TCS s'est particulièrement distinguée par ses capacités opérationnelles et par ses certifications Adobe Certified Expert. Elle affiche de bien moins bonnes performances sur le plan des spécialisations Adobe, de la conception et des fonctionnalités Advertising Cloud et Analytics Cloud.

TCS est à égalité avec les autres concurrents en termes de facteurs stratégiques, notamment la stratégie d'innovation, la vision, la feuille de route d'exécution et la stratégie d'écosystème de partenaires. Les clients apprécient sa flexibilité et son évolutivité, son éventail de compétences et sa solide méthodologie Agile. Comme le souligne l'un de ses clients de référence : « Si vous avez besoin de compétences spécialisées, vous pouvez compter sur l'immense vivier de talents dont dispose TCS. Ils sont aussi extrêmement flexibles, un peu comme des employés qui portent un badge. » Les clients de TCS aimeraient voir leur partenaire améliorer ses capacités en conseil et en conception d'expérience utilisateur. TCS convient parfaitement aux entreprises qui recherchent un déploiement Adobe rentable et à grande échelle, mais moins à celles qui ont besoin de conseils en stratégie pour une transformation axée sur l'expérience.

The Forrester Wave™ : services de mise en œuvre Adobe, 2e trimestre 2020

Les 12 principaux fournisseurs et leur place sur le marché

Concurrents

- › **ICF Next se distingue par son efficacité et par son expertise en matière de fidélisation.** Elle offre ses services Adobe à des clients comme Amtrak et Boston Pizza en Amérique. ICF Next a assuré la mise en œuvre de produits Adobe pour des clients comme Indigo Airlines et Asian Paints en Asie-Pacifique, où elle est plus particulièrement présente en Inde et à Singapour. Dans notre évaluation, ICF Next a particulièrement excellé au niveau de ses capacités opérationnelles et de ses fonctionnalités Adobe Marketing Cloud. Elle affiche des performances plus médiocres en termes de nombre de certifications Adobe Certified Expert, de couverture produit et de spécialisations Adobe, ainsi que sur ses capacités de conception et sur ses fonctionnalités Advertising Cloud et Marketo Engage.

ICF Next est à égalité avec les autres concurrents sur le plan des facteurs stratégiques, tels que la feuille de route d'exécution et la vision, mais affiche de moins bonnes performances en matière de stratégie d'innovation et d'écosystème de partenaires. Les clients apprécient sa gestion de projet, son efficacité et sa capacité à remettre en question la façon de penser du client. Un client de référence explique comment ICF Next l'a « énormément stimulé », ajoutant que « c'est ce qu'[il] apprécie particulièrement dans un partenariat. » Les clients aimeraient voir ICF Next recruter davantage d'experts de l'expérience client et de l'expérience utilisateur, et souhaitent qu'elle développe ses équipes de manière proactive. Sa solution de fidélisation propriétaire, ICF Next Tally, positionne le fournisseur comme un excellent choix pour les entreprises qui privilégient la fidélité et le marketing client, en particulier dans les secteurs de la fabrication, de la santé, du tourisme et de l'hôtellerie. En revanche, ICF Next convient moins pour les entreprises qui recherchent une prestation de projets Adobe à grande échelle dans plusieurs régions.

- › **HCL Technologies se distingue par son expertise technique et ses capacités opérationnelles.** L'entreprise propose ses services Adobe à des clients comme Western Digital en Amérique et Manchester United en Europe, où elle est particulièrement représentée en Allemagne, au Royaume-Uni, en Suède, aux Pays-Bas et en Suisse. HCL a assuré la mise en œuvre de produits Adobe pour des clients comme Commonwealth Bank en Asie-Pacifique, où elle est plus présente en Australie, à Singapour, en Malaisie et en Inde. Dans notre évaluation, HCL a affiché d'excellents résultats sur le plan des capacités opérationnelles. Elle est moins performante en termes de nombre de certifications Adobe Certified Expert, de spécialisations Adobe et de fonctionnalités Advertising Cloud, Marketo Engage et Commerce Cloud (Magento).

HCL est à égalité avec les autres concurrents sur le plan des facteurs stratégiques, tels que la feuille de route d'exécution et la vision, mais affiche de moins bonnes performances en matière de stratégie d'innovation et d'écosystème de partenaires. Les clients apprécient sa réactivité et son expertise technique sur l'ensemble des produits. L'un de ses clients a affirmé que HCL « possédait d'excellentes connaissances techniques et savait se montrer très flexible face aux évolutions de [son] environnement métier ». Les clients aimeraient que HCL améliore sa communication avec les parties prenantes du secteur et qu'elle investisse davantage de temps et de ressources pour anticiper les besoins métier. HCL convient très bien pour les entreprises qui recherchent une expertise technique autour de projets Adobe, en particulier dans les secteurs des services bancaires, des assurances et des hautes technologies, mais moins pour celles qui ont besoin de conseils orientés entreprise.

- › **Infosys se distingue par ses tarifs, sa mise en œuvre et ses déploiements scale-out complexes.** L'entreprise propose ses services Adobe à des clients comme AGCO et Hershey's en Amérique, et BP et GSK en Europe, où elle est particulièrement représentée en Allemagne, en Belgique, au Royaume-Uni, aux Pays-Bas et en Suisse. En Asie-Pacifique, Infosys a assuré la mise en œuvre de produits Adobe pour des clients tels que Telstra, avec

The Forrester Wave™ : services de mise en œuvre Adobe, 2e trimestre 2020

Les 12 principaux fournisseurs et leur place sur le marché

une présence plus forte en Australie, en Nouvelle-Zélande, à Singapour, en Inde et aux Philippines. Par rapport aux autres fournisseurs de services que nous avons évalués, Infosys se situe au milieu du classement en termes d'expérience client, de capacités opérationnelles et de fonctionnalités Marketing Cloud, ainsi que sur le plan des ressources et accélérateurs Adobe préintégrés. L'entreprise affiche de moins bonnes performances pour les fonctionnalités Analytics Cloud et Marketo Engage.

Infosys est à égalité avec les autres concurrents en termes de facteurs stratégiques, notamment la vision et la stratégie d'innovation, et offre de moins bonnes performances en termes de feuille de route d'exécution et de stratégie d'écosystème de partenaires. Les clients apprécient son modèle de prestation mixte, sa flexibilité et sa volonté d'aider les clients à aller jusqu'au bout des choses. Comme le souligne un client de référence : « J'apprécie tout particulièrement leur partenariat, car ils sont résolument déterminés à faire en sorte que tout fonctionne. » Les clients d'Infosys aimeraient que le fournisseur investisse dans des ressources de meilleure qualité, qu'il améliore sa communication entre ses équipes et qu'il anticipe mieux les besoins à plus long terme de ses clients finaux. Infosys convient parfaitement aux entreprises de télécommunications, aux établissements de santé et aux compagnies d'assurance qui ont besoin d'une mise en œuvre robuste et de déploiements scale-out, mais moins aux entreprises qui ont besoin d'une solide assistance en matière de conseil.

Aperçu de l'évaluation

Nous avons évalué les fournisseurs selon 24 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 principaux critères examinés pour ces solutions portent sur des fonctionnalités spécifiques aux produits Adobe, ainsi que sur les capacités de conseil, d'expérience client, de conception et d'exploitation.
- › **Stratégie.** La position de chaque fournisseur sur l'axe horizontal indique la force de sa stratégie. Nous avons évalué la vision, la feuille de route de l'exécution, la stratégie d'innovation 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 de clients Adobe, le chiffre d'affaires influencé par Adobe et la présence mondiale de chaque fournisseur.

Critères d'inclusion des fournisseurs

Pour cette évaluation, Forrester a retenu 12 fournisseurs : Accenture, Adobe, Cognizant, Deloitte, Dentsu, HCL Technologies, IBM, ICF Next, Infosys, Publicis Sapient, Tata Consultancy Services et WPP. Éléments communs à tous les fournisseurs :

- › **Une présence mondiale dans les régions Amérique, EMEA et Asie-Pacifique.** Nous avons évalué des fournisseurs de services Adobe présents sur l'ensemble des trois régions au moment où nous avons recueilli des données concernant les services de mise en œuvre Adobe dans le cadre de l'étude Now Tech.
- › **Partenariat Adobe de niveau Platinum.** Nous avons évalué des fournisseurs de services qui entretiennent avec Adobe un partenariat de niveau Platinum.
- › **Reconnaissance par les pairs.** Dans le cadre de notre étude Now Tech sur les services de mise en œuvre Adobe, nous avons évalué les fournisseurs de services les plus souvent cités par leurs pairs comme concurrents.

The Forrester Wave™ : services de mise en œuvre Adobe, 2e trimestre 2020

Les 12 principaux fournisseurs et leur place sur le marché

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 en pratique vos recherches, contactez un analyste pour lui poser vos questions lors d'une séance téléphonique de 30 minutes ou demandez une réponse par e-mail.

[En savoir plus.](#)

Conseil d'analyste

Traduisez la recherche en actes concrets en collaborant avec un analyste sur un engagement spécifique sous la forme de réunions, d'ateliers ou d'interventions personnalisés sur la stratégie.

[En savoir plus.](#)

Webinaire

Participez à nos sessions en ligne sur les dernières recherches concernant 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.

Matériel supplémentaire

Ressource en ligne

Nous publions tous nos scores 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 scores 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 un 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.

The Forrester Wave™ : services de mise en œuvre Adobe, 2e trimestre 2020

Les 12 principaux fournisseurs et leur place sur le marché

Dans le cadre de notre étude, nous menons une recherche en amont 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 5 juin 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™ Vendor Review Policy](#)) 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 refusé de participer à l'évaluation ou y ont contribué de manière partielle. Nous évaluons ces fournisseurs conformément à la politique des fournisseurs non participant 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.

Notes de fin

¹ Dans une enquête Forrester, 45 % des personnes interrogées exerçant une influence sur l'achat de logiciels de technologie marketing ont déclaré que leur entreprise avait acheté ce type de logiciels auprès d'Adobe au cours des 12 derniers mois. Base : 1 060 personnes influentes en matière d'achats mondiaux de logiciels de technologie marketing. Les personnes interrogées ont pu sélectionner plusieurs fournisseurs. Source : enquête de Forrester Analytics « Global Business Technographics® Priorities And Journey », 2019.

² Pour Forrester, le marché des services de mise en œuvre Adobe est formé par des fournisseurs de services qui aident les clients d'Adobe à mettre en œuvre efficacement leurs solutions Adobe Experience Cloud. Parmi les principaux services figurent la conception et le conseil, la mise en œuvre et les services techniques, ainsi que le support opérationnel. Consultez les rapports de Forrester « [Now Tech: Adobe Implementation Services, Q1 2020](#) » et « [Forrester Infographic: Lessons On Experience-Led Transformation](#) ».

Nous travaillons avec des responsables technologiques et commerciaux afin de mettre en place une vision, une stratégie et une mise en œuvre centrées sur le client qui accélèrent la croissance.

PRODUITS ET SERVICES

- › Recherche et outils
- › Mission des analystes
- › Données et analyses
- › Collaboration entre pairs
- › Conseil
- › Événements
- › 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

CMO

Marketing B2B

› Marketing B2C

Expérience client

Informations client

Stratégie de commerce électronique et de distribution

Professionnels de la gestion technologique

DSI

Développement et distribution d'applications

Architecture d'entreprise

Infrastructure et opérations

Sécurité et risques

Gestion de l'approvisionnement et des fournisseurs

Professionnels de l'industrie technologique

Relations avec les analystes

SUPPORT CLIENT

Pour plus d'informations sur les réimpressions papier ou électroniques, veuillez contacter 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 quantité et des tarifs spéciaux pour les établissements d'enseignement et les organismes à but non lucratif.