

ITSM : qui sont les principaux fournisseurs ?

Le temps passe, les traits restent ? Au moins en partie, pour les trois « leaders » du Magic Quadrant 2021 de l'ITSM. Tous [ont droit](#) à au moins une remarque que Gartner faisait déjà à leur propos l'an dernier.

Du [côté](#) de ServiceNow, reste le problème du modèle économique, toujours moins souple que chez beaucoup de concurrents directs. Et celui de la valeur, qui n'apparaît pas si nette pour les organisations n'ayant pas atteint un haut niveau de maturité. La position de numéro un de l'éditeur fait toujours craindre, en parallèle, des difficultés à (re)négocier des contrats.

Il y a aussi du positif chez ServiceNow. En l'occurrence, une **notoriété** et une **présence géographique** globales. Ainsi qu'un haut niveau d'**investissements dans l'IA** (il fut, notamment, le premier à intégrer une brique native de *process mining* dans son ITSM).

ITSM : la question du *branding*

Chez BMC, Gartner salue, comme en 2020, la **couverture fonctionnelle**. Il donne aussi un bon point à la **flexibilité du déploiement** (en particulier avec l'option conteneurisée). Et à la **roadmap long terme**, axée notamment sur l'IA et la *digital workplace*.

C'est moins positif sur l'implémentation, jugée complexe. Il y a aussi de l'inquiétude sur le devenir des produits « secondaires » de BMC (Helix Remedyforce, FootPrints, Track-It!), qui font l'objet de moins d'investissements que le « porte-drapeau » Helix ITSM.

Ivanti aussi a droit à un bon point pour sa *roadmap*. Ses dernières **acquisitions** (Cherwell, Pulse Secure, MobileIron) lui ouvrent par ailleurs des perspectives de *cross-selling*. Comme en 2020, Gartner salue l'**adéquation de son offre au mid-market**. Et pointe, en revanche, une présence moindre sur les marchés émergents. Tout en exprimant une incertitude sur le maintien de la gamme Cherwell. Et sur le *branding* de l'offre, que les clients ne perçoivent pas forcément de manière aussi cohérente qu'elle prétend être.

Le positionnement des fournisseurs dans le Quadrant repose sur deux axes : « vision » et « exécution ». En fonction de celui auquel on donne la priorité, la hiérarchie varie. Aussi, le tableau qui suit n'est pas à prendre comme un classement. Il reprend toutefois l'ordre dans lequel sont placées les quatre typologies d'offres : « leaders » (ServiceNow, BMC, Ivanti), « visionnaires » (Atlassian), « challengers » (Freshworks) et « acteurs de niche » (les six autres).

	Fournisseur	Date de création	Siège social
1	ServiceNow	2004	États-Unis
2	BMC	1980	États-Unis
3	Ivanti	1985	États-Unis
4	Atlassian	2002	Australie
5	Freshworks	2010	États-Unis

6	Micro Focus	1976	Royaume-Uni
7	Axios Systems	1988	États-Unis
8	EasyVista	1988	France (siège EMEA) & États-Unis
9	ManageEngine	1996	États-Unis
10	SysAid	2002	Israël
11	USU	1997	Tchéquie

Mise à jour du 21 décembre 2021 : nous n'avions mentionné que le siège social U.S. d'EasyVista, localisé à New York. Pas le siège EMEA, situé en région parisienne.

Photo d'illustration © alice_photo – Adobe Stock