

2021年版Everest Group社プロセスマイニング製品PEAK Matrix® 評価

Celonis編
2021年6月



調査の背景

調査の背景

Everest Groupでは、プロセスマイニング（PM）を、情報システム（ERP、CRMなど）で生成されたイベントログや、ユーザーがデスクトップ上で実行したアクティビティの記録からプロセス関連情報を分析し、事実に基づいたアプローチで、現状のプロセスの発見、監視、最適化を支援するソフトウェア製品と定義しています。プロセスマイニングは、ここ数年、インテリジェントオートメーションの分野で最も急速に成長している市場の一つです。プロセスマイニング製品にはさまざまなビジネス機能や業種の多様なユースケースがあります。プロセスマイニングソリューションを導入することで、企業はプロセスの最適化や自動化の機会を特定し、コスト削減や業務効率化を実現することで、従業員の生産性向上や顧客満足度の向上へとつなげます。現在、これらの製品は、その機能、特徴、機能性が急速に進化しています。

本調査では、イベントログに記録されたプロセス関連情報を解析してプロセスモデルを発見できるプロセスマイニングソフトウェア製品のうち、独立したライセンス契約が可能なものを評価しました。

本研究では、プロセスマイニングテクノロジーの状況を様々な角度から分析しています。

- Everest GroupのPEAK Matrix®評価、主要なプロセスマイニングテクノロジーベンダー18社の比較評価
- プロセスマイニングソフトウェア製品の概要
- プロセスマイニングテクノロジーベンダー市場の競合状況
- プロセスマイニングテクノロジーの主要なトレンド
- 各プロセスマイニングテクノロジーベンダーの主な強みと限界に関する備考
- デスクトッププロセスマイニング/タスクマイニングテクノロジーベンダーの状況

本レポートの範囲



製品
プロセスマイニング



地域
全世界



テクノロジーベンダー
プロセスマイニングの主
要テクノロジーベンダー
18社

プロセスマイニング製品 PEAKマトリクス®の特徴

リーダー:

Celonis、Minit、Software AG、UiPath

- リーダー企業は、優れた製品機能の開発に投資しており、使いやすさ、堅牢なデータ準備機能、エンタープライズアプリケーションとの統合、プロセスの監視とダッシュボードに重点を置いています。これらの企業は、プロセス強化のための革新的でエンタープライズグレードの機能の開発に重点を置いていることで、差別化を図っています。
- リーダー企業は、人工知能（AI）や機械学習（ML）への投資を継続し、予測や予見分析の機能を強化しています。また、プラットフォームの相互運用性を向上させるために、すぐに使えるコネクタをより幅広く、より深く提供しています。また、導入を促進するために、プロセスやシステムに特化したパッケージソリューションを提供しています。
- リーダー企業は、アラートの送信、ユーザーへのタスクの割り当て、プロセスインサイトに基づいて事前に構築された自動化の実行を可能にするアクショントリガーなどの革新的な機能を導入した先駆者です。また、プロセスマイニングの範囲を拡大するために、デスクトッププロセスマイニング/タスクマイニング機能の自社開発やサードパーティとの提携にも投資しています。
- リーダー企業は、プロセスマイニングを企業全体に導入するための強力なビジョンと能力を持ち、市場を啓蒙するために、強力なトレーニングプログラム、サポートフォーラム、専用のカスタマーサクセスプログラム、サービスプロバイダーとのパートナーシップに投資しています。彼らは、様々なイベントやソートリーダーシップイニシアチブを通じて、テクノロジーの普及に重要な役割を果たしています。

メジャーコンテンダー:

Apromore、Everflow、Lana Labs、Logpickr、MEHRWERK GmbH、MonkeyMining、myInvenio、PAFnow、QPR Software、Signavio、UpFlux

- メジャーコンテンダーは、ビジネスユーザーの使いやすさを向上させるために、プロセスディスカバリーとモニタリングのためのより多くのエンタープライズグレードの機能を提供することで、リーダー企業に続いています。また、人工知能（AI）/機械学習（ML）ベースの高度な機能の開発に投資し、プロセス強化のユースケースに対する価値提案を強化しています。
- メジャーコンテンダーの多くは、ロボティックプロセスオートメーション（RPA）、インテリジェントドキュメントプロセッシング（IDP）、プロセスオーケストレーションなどのソリューションをカバーする強力なテクノロジーパートナーエコシステムの構築に注力しています。また、自社のサービスを補完するために、一部の企業は自社での投資や第三者とのパートナーシップを通じて、デスクトッププロセスマイニングやタスクマイニング機能を提供しています。
- メジャーコンテンダーは、業界、地域、ビジネス機能、顧客の規模を問わず、その存在感を高めています。しかし、導入を促進し、大規模な導入をサポートするために、サービスプロバイダーとの連携の範囲を拡大することにはあまり焦点が当てられていません。

アスピラント:

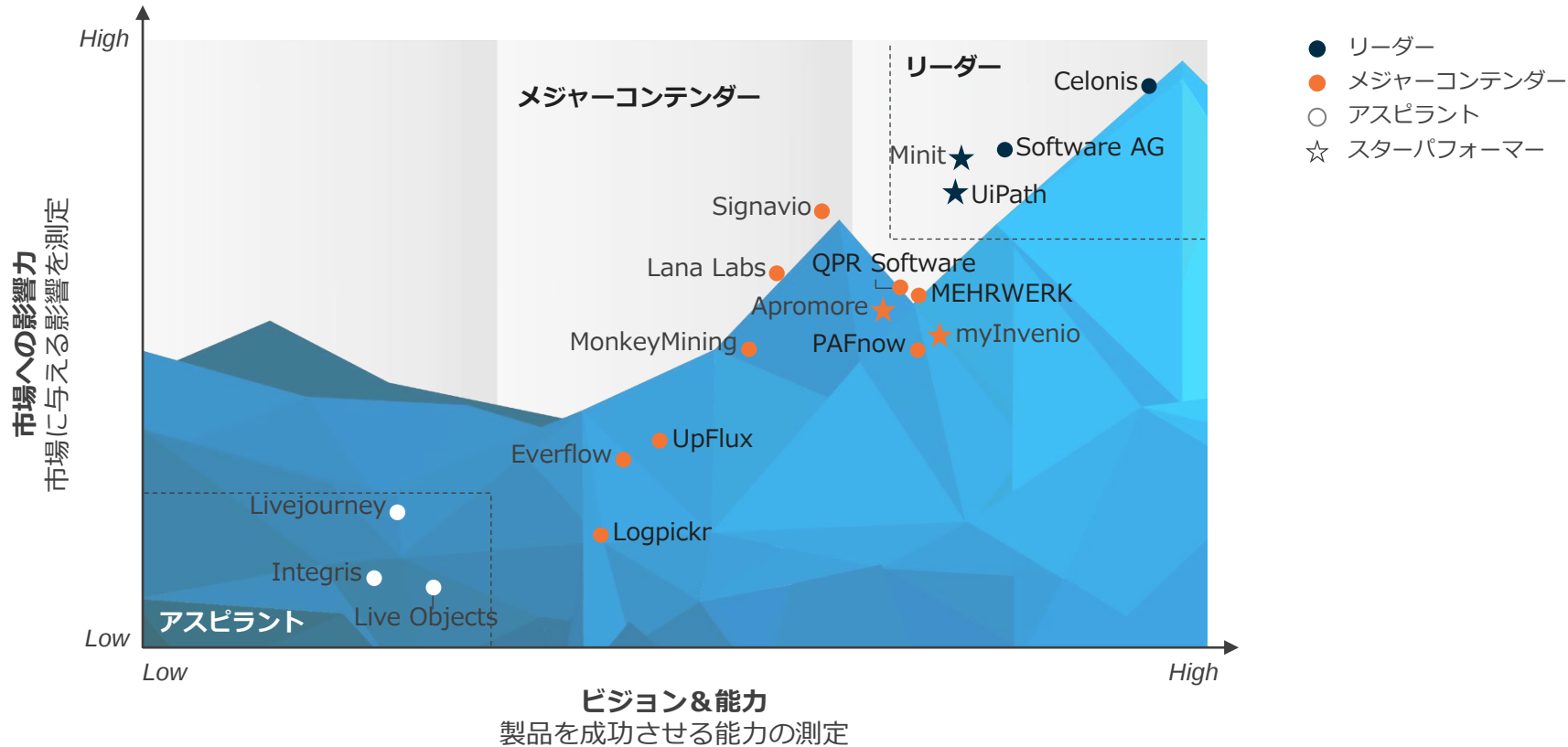
Integris、Livejourney、Live Objects

- アスピラントは比較的新規に市場に参入しており、現在、プロセスディスカバリーと適合性チェックのためのコア機能を向上させるための投資を行っているほか、プロセスのモニタリングと強化のための機能を開発しています。
- アスピラントは、特定の地域や業界におけるビジネスチャンスや顧客のニーズにターゲットを絞って市場に参入しています。世界的な広がりや認知度の向上は、更なる成長の原動力となるでしょう。

Everest Group社 PEAK Matrix® 2021年版プロセスマイニング製品 PEAK Matrix® 評価 | Celonis社がリーダーに認定



Everest Group Process Mining Products PEAK Matrix® Assessment 2021



1 Signavio社とmyInvenio社の分析は、それぞれSAP社とIBM社に買収される前の能力に基づいて行われています。
注：スターパフォーマーは、前回と今回のPEAK Matrix®評価における市場への影響力とビジョン&能力の両方でのベンダーのパフォーマンスを相対的に比較して選出されます。前年比で最も高い改善が見られたベンダーがスターパフォーマーに指定されます。スターパフォーマーは、市場全体のリーダーとしての地位を反映するものではなく、リーダー、メジャーコンテンダー、アスピラントとして指定されます。

Celonis | プロセスマイニング製品概要 (1/7ページ)

概要

ミッション/ビジョンステートメント

2011年に設立されたCelonisは、Execution Management System (EMS)を提供することで、企業が業務を実行する際の障壁を取り除き、業務オペレーションを最適化することを目指しています。Celonisのプロセスマイニング機能はEMSの中核を成し、その基礎となる分析機能を強化しています。また、タスクマイニング機能をプラットフォームに組み込み、ユーザーのデスクトップでのやり取りに基づいてプロセスを発見します。EMSでは、企業が、プロセスの非効率性を発見し、継続的に改善を監視し、最適なプロセスパフォーマンスを確保するためのアクションを起こすことを支援します。

主な経営陣

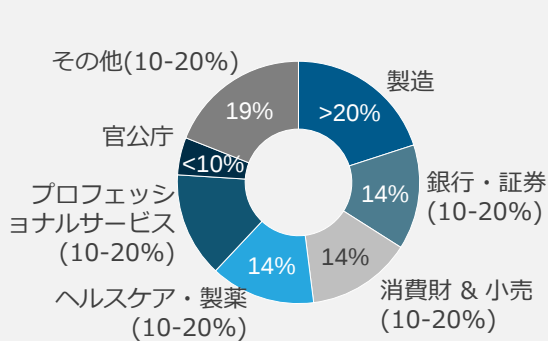
- Alexander Rinke, 共同創業者兼共同CEO
- Bastian Nominacher, 共同創業者兼共同CEO
- Martin Klenk, 共同設立者兼CTO
- Carlos Kirjner, CFO

本社ドイツ・ミュンヘン、アメリカ・ニューヨーク
主なクライアントは以下の通りです。Citibank、Dell、Kellogg's、Siemens、Uber、Vodafoneなど
ウェブサイト : www.celonis.com

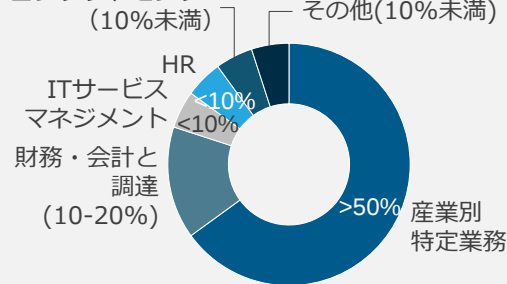
最近のニュース (ニュースの一部を抜粋)

- 2021年6月: 10億米ドルのシリーズDの資金調達を発表、評価額は110億米ドルを超える
- 2021年6月: Carlos Kirjner氏をCFO(最高財務責任者)に任命
- 2021年4月: Celonis、年次ユーザーカンファレンスCelosphereをオンラインで開催
- 2021年4月: IBMおよびRed Hatとのグローバルな戦略的パートナーシップを発表
- 2021年3月: ビジネスリーダーや取締役がメンバーのBusiness Execution CEOカウンシルの設立を発表
- 2021年1月: Dave Petersonをチーフマーケティングオフィサーに、Christian Flaccusをチーフデザインオフィサーに任命
- 2020年11月: Siemensグローバルビジネスサービスと戦略的パートナーシップを締結し、顧客が企業全体のプロセスを最適化できるようにする
- 2020年11月: パリ、コペンハーゲン、ストックホルムに事務所の開設を発表
- 2020年10月: Celonis EMSの自動化機能を強化するために、業界をリードするオンライン自動化プラットフォームであるIntegromat社の買収を発表
- 2020年10月: システムの複雑性を排除し、企業全体の業務実行能力を最大化することを目的としたCelonis Execution Management System (EMS) を発表

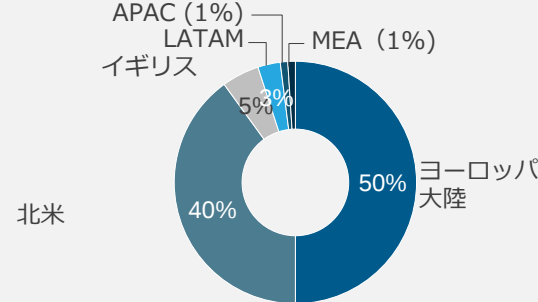
プロセスマイニングの売上の業界別内訳



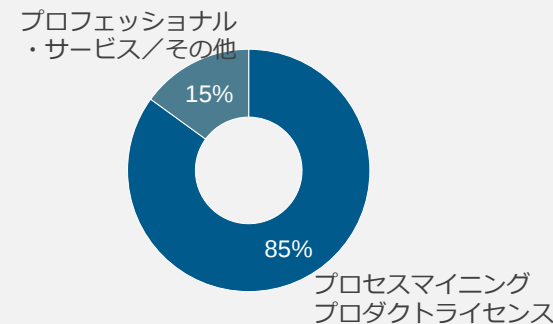
プロセスマイニングの売上のプロセス分野別内訳
コンタクトセンター (10%未満)



プロセスマイニングの売上の地域別内訳



プロセスマイニングの売上の製品別内訳



注：調査の一環として収集された2020年12月時点のオペレーションおよび製品/オファー関連の情報/ Everest Groupの推定に基づく
出典：Everest Group (2021年)

Celonis | プロセスマイニング製品概要（2/7ページ）

概要

製品概要

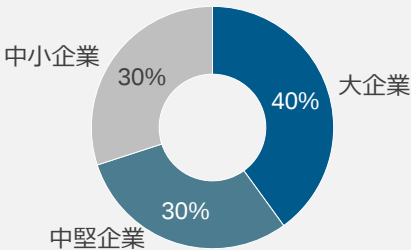
CelonisのEMS製品は、プロセスマイニングを活用して、企業のビジネスプロセスの可視化と変革を支援します。Celonisは、データの抽出、変換、プラットフォームへのロード機能を備えており、独自のインメモリーデータベースとプロセスクエリ言語を活用してプロセスデータを分析します。また、様々なソースシステムやデータソースに接続するためのあらかじめ構築されたパッケージソリューションも提供しています。プロセスマイニング機能には、統合された機械学習（ML）ワークベンチが含まれており、ユーザーはMLモデルを統合して業務の実行を妨げるギャップをハイライトして予測し、これらの阻害要因を取り除くための次善の策を提案することができます。また、プロセスシミュレーション機能では、プロセス変更の影響を把握するためのシナリオをシミュレーションすることができ、異なる最適化シナリオを評価することができます。Celonis Studioは、パッケージ化されたExecution Applicationを構築するためのローコードIDEを提供しており、これらのアプリケーションはEMS Storeを通じて提供することができます。また、Integromat社の買収により、ワークフローの自動化機能の提供を強化しています。

バージョン番号です。Celonis Execution Management System

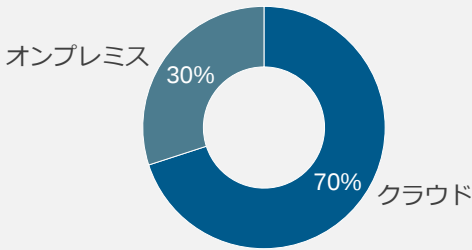
リリース日:2020年10月14日

市場導入と能力の概要		
説明	2020	前年同期比
プロセスマイニング関連顧客数（個別ロゴ）	1,650	65%
プロセスマイニング関連FTE数（従業員）	1,100	47%
サービスプロバイダーのパートナー/リセラー数	330	175%
テクノロジー/ソフトウェアパートナー数	30	N/A
主要なサービスプロバイダーのパートナー/リセラー	Protiviti、INFOMOTION GmbH、Process& GmbH	
主要なテクノロジー/ソフトウェアパートナー	Automation Anywhere、Blue Prism、Oracle、Microsoft、Salesforce、ServiceNow	

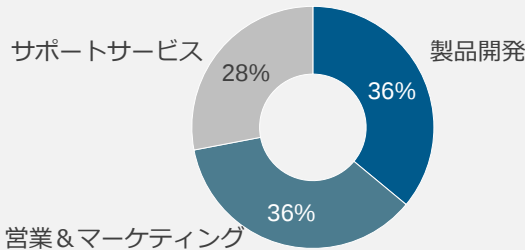
規模別のプロセスマイニング顧客¹



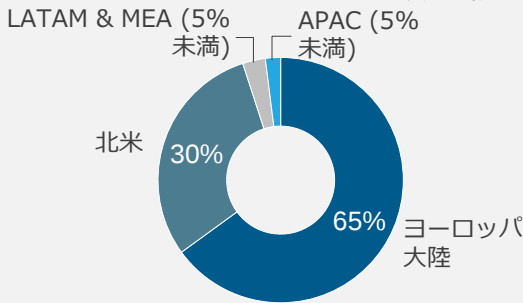
ホスティングモデル別のプロセスマイニング顧客構成



プロセスマイニングFTEの機能別内訳²



プロセスマイニングFTEの地域別内訳



¹ 顧客の規模は、大企業（売上高50億米ドル以上）、中堅企業（売上高10～50億米ドル）、中小企業（売上高5,000万米ドル～10億米ドル）、SMB（売上高5,000万米ドル未満）と定義されています。

² 製品開発、サポートサービス（製品サポート、導入など）、営業&マーケティングのFTEを含み、人事やITなどのコーポレート機能のFTEは含まれない

注：調査の一環として収集された2020年12月時点のオペレーションおよび製品/オファー関連の情報／Everest Groupの推定に基づく

出典：Everest Group（2021年）

Celonis | プロセスマイニング製品概要 (3/7ページ)

機能紹介

機能&提供状況

■ 利用可能 ■ 計画中 ■ 正式なパートナーシップにより利用可能 ■ 利用不可

プロセスの設定とデータの準備	イベントログのデータを前処理（準備、クレンジング、変換）する機能を搭載	イベントログの異常値を検出する機能	異なる情報システムのイベントログをマージしてプロセスモデルを作成する機能	イベントログデータのケースID、リソース、および任意の特定の属性を設定/変更する機能
	イベントログにIoTデバイスからのデータを追加し、プロセスを発見する機能			
相互運用性	事前に構築されたSAPアプリケーション用コネクタ	事前に構築されたOracleアプリケーション用コネクタ	事前に構築されたServiceNowアプリケーション用コネクタ	事前に構築されたSalesforceアプリケーション用コネクタ
	事前に構築されたMicrosoftアプリケーション用コネクタ	Windows OS対応	Linux OS対応	Mac OS対応
	特定のシステム/プロセス用に事前に構築されたパッケージソリューションのオンライン公開レポジトリ	RESTまたはSOAPウェブサービスを介してサードパーティのツール/製品と統合する機能	オープンAPIを介してすべてのプラットフォーム機能にアクセスする機能	
補完的な機能との統合	会話型AI/チャットボット	インテリジェントドキュメントプロセッシング (IDP)	ビジネスインテリジェンス (BI) /データビジュアライゼーション	ビジネスプロセスマネジメント (BPM) /プロセスオーケストレーション
	ロボティックプロセスオートメーション (RPA)	Extract Transform Load (ETL)		
プロセスディスカバリー	BPMN 2.0に準拠したプロセスモデルを作成する機能	プロセスステップごとのコストを表示する機能	プロセスステップごとに消費されるリソースを表示する機能	プロセス中の例外/逸脱（失敗したトランザクション）を検出する機能
	プロセス中の異常／不正なトランザクションを検知する機能	特定されたプロセスループのリワーク率を評価する、すぐに使えるダッシュボード	2つ以上のプロセスモデルを統合する機能	ビジネスルールを自動的に発見・導出する機能
	マルチレベルのプロセスマイニング機能	組織レベルの関係性やソーシャルネットワークを発見する機能	Webサイトやチケットシステムなどを通じた顧客とのやり取りをマイニングし、カスタマージャーニーマップを発見する機能	

Celonis | プロセスマイニング製品概要（4/7ページ）

機能紹介

機能&提供状況

■ 利用可能 ■ 計画中 ■ 正式なパートナーシップにより利用可能 ■ 利用不可

コンフォーマンス チェック （適合性検査）	標準モデルを定義するためにBPMNモデルを インポートする機能	内蔵のプロセスモデラーを使ってターゲット プロセスのワークフローを定義する機能	業界のベストプラクティスに基づいたすぐに使 えるプロセステンプレート（例：O2C、P2P 用）	ギャップ分析を行い、（望ましくない）逸脱/ 違反を特定する機能
	プロセスパスの逸脱の原因を特定するための 根本原因分析を行う機能	職務分離などのコンプライアンスルールを確認 する機能		
プロセスモニタリング とレポートング	プロセスマップのテキスト検索機能をサポート する機能	定義されたKPIに対してほぼリアルタイムでプ ロセスを監視する機能	ほぼリアルタイムのプロセス情報に基づいて、 リードタイムを推定し、遅延を予測する機能	最適なプロセスバリエーションを特定するソフト ウェアの機能
	関数を用いて最適なプロセスバリエーションを特定 するためのカスタムメトリクスを作成する機能	発見されたプロセスのPDDを作成し、プロセス ステップのメモを追加する機能	プロジェクトの分析結果を他のユーザーと共有 し、エクスポートする機能	
プロセス強化	AI/MLを使用して、潜在的なKPIへの影響を予測 し、ハイライトする能力	予想されるKPI違反があった場合、ユーザーに 自動的に通知を送る機能	シナリオを定義し、複数のシミュレーションを 実行する機能（what-if分析／シナリオテスト）	AI/MLを活用して可能なシミュレーション シナリオを提案する機能
	シミュレーションしたプロセスモデルの 仮想ログを保存し、比較分析に役立てる機能	自動化のためのプロセス/タスクを自動的に 特定する機能	自動化プラットフォームのデザインスタジオに ワークフローを直接エクスポートする機能	
デスクトッププロセス マイニング／タスクマ イニング	内蔵型プロセスレコーダー - DOM/COMベース	内蔵型プロセスレコーダー - 画像ベース	記録するアプリケーションをブラックリスト/ ホワイトリストに登録する機能	MLアルゴリズムを活用して、特定のプロセス に属するタスクを分類する機能
	ワークフォースインテリジェンスの洞察/提 言を提供する機能	キャプチャしたスクリーンショットや録音デー タに含まれるPIIデータを自動的にマスクする機 能		
セキュリティとコンプ ライアンス	イベントログデータを暗号化/復号化するため に、システムコネクタに事前に構築されたアル ゴリズムの利用可能性	ユーザーのアクセス権限を制限した様々な環境 を構築する機能	システムへのロールベースのアクセスが可能で あること	プロセスモデルの属性を閲覧する権限を選択的 に付与する機能
	ログデータの特定の属性に対する匿名化オプ ションの有無	アクティブディレクトリの統合		

Celonis | プロセスマイニング製品概要 (5/7ページ)

機能紹介

機能&提供状況

■ 利用可能 ■ 計画中 ■ 正式なパートナーシップにより利用可能 ■ 利用不可

製品アーキテクチャとホスティングオプション	疎結合のマイクロサービスに基づく製品アーキテクチャ	軽量なDockerコンテナをベースにした製品アーキテクチャ	マルチテナント展開に対応	オンプレミス（中央のサーバーまたは仮想マシン）
	プライベートクラウド	パブリッククラウド	SaaS（Software-as-a-Service）として提供	
製品トレーニングとサポート	ベンダーによるトレーニングと認証	パートナーによるトレーニングと認証	集合研修	製品トレーニング/認証のためのオンラインポータル
	自己学習型のオンライントレーニングモジュール	役割に応じた製品トレーニングコース	オンライン認証コース	無料のトレーニングモジュール
	インタラクティブなオンライントレーニング	製品のコミュニティ版	組み込み式のヘルプツール	オンラインユーザーコミュニティ/サポートフォーラム
業務用モデル	永久ライセンス	サブスクリプション・ライセンス	ユーザーベースのライセンス	プロセスベースのライセンス ¹
	イベントログ ボリュームベース/ケースベース/サーバー容量ベースのライセンス	ユーザーベースとイベントログのボリュームベースのハイブリッド	ユーザーベースとプロセスベースのハイブリッド	イベントログのボリュームベースとプロセスベースのハイブリッド

最新の製品リリースで強化された主な分野（2020年12月現在）

- 相互運用性
 - Oracle EBS、Oracleデータベース、Salesforceに対応したコネクタをすぐに利用でき、ほぼリアルタイムでの接続が可能
 - Workdayシステム上で実行されている買掛金、売掛金、人事プロセスなどのプロセスのためのコネクタがすぐに利用可能
- コンフォーマンスチェック（適合性検査）
 - ユーザーがBPMNモデルを管理し、適合性チェックや文書化を目的とした参照モデルのストアを構築できるプロセスリポジトリの提供を開始
- プロセスモニタリングとレポートニング
 - 業務の実行を妨げるギャップを特定するCelonis Execution Applicationの立ち上げ。これらのアプリケーションは、事前に構築されたルールベースのビュー、ベストプラクティスKPI、およびセンサーを備えた特定のプロセス用にカスタマイズされています。
- プロセス強化
 - 統合された機械学習プラットフォームと事前に構築された機械学習モデルにより、次善の行動を推奨し、予想されるKPI違反に関するアラートを生成することが可能
 - プロセスシミュレーション機能により、計画されたプロセスの変更がビジネスの成果に与える影響を分析可能

¹ Celonisは以前、プロセスベースのライセンスモデルを提供していましたが、現在は廃止されています。2020年12月現在、このモデルを活用している一部の顧客は、新しい価格設定モデルへの移行を進めています

Celonis | プロセスマイニング製品概要 (6/7ページ)

Everest Groupの評価 - リーダー

能力の度合  高  低

市場への影響力				ビジョン&能力					
市場での普及	ポートフォリオ・ミックス	提供する価値	全体	ビジョンと戦略	プロセスの設定と統合	プロセス・インテリジェンス	導入とサポート	商用・販売モデル	全体
									

強み

- Celonisは、プロセスマイニングを活用したExecution Management System（EMS）により、ビジネスプロセスの可視化、業務の実行を妨げるギャップの特定、オペレーションを最適化するために必要なアクションの推奨・実行を可能にして、企業の業務実行能力を引き出すことを目指しています。
- Celonisは、プロセスマイニングソフトウェア市場の60%以上のシェアを持ち、プロセスマイニングを行う企業の中で最大の顧客基盤を有しています。Celonisは、カスタマーエクステンジワークショップ（CEW）、企業の導入事例、ホワイトペーパーなどを通じて、プロセスマイニング分野における認知度の向上とThought Leadershipの確立に向けた投資を続けています。
- このプラットフォームには、データエンジニア、データサイエンティスト、アナリスト、オペレーションユーザー、プロセスマネージャーなど、さまざまなユーザーの役割に対応するフロントエンドアプリケーションが含まれています。また、顧客からは、堅牢なアプリケーションエコシステムの存在が、このプラットフォームの大きな強みの一つとして挙げられています。
- 統合されたETL機能と、SAP、Oracle、Microsoft Dynamics、ServiceNow、Salesforceなどのエンタープライズアプリケーションと統合するためのコネクタがあらかじめ用意されています。独自のインメモリーデータベースとプロセスクエリ言語を活用して、プロセスデータを分析します。
- Celonisのコンフォーマンステストチェッカー機能は、BPMN 2.0モデルのインポートを可能にし、参照モデルを定義するためのプロセスモデラーを内蔵しています。最も一般的な逸脱を自動的に特定し、根本的な問題を特定するためのMLベースの根本原因分析機能も備えています。

- BIエンジンとビジュアルエディターを内蔵しており、ダッシュボードやカスタムKPIを作成することができます。また、プロセスシミュレーション機能により、プロセスの再設計や自動化の影響を評価することができます。
- MLワークベンチは、プロセスのKPIを改善するための次善の策（リソースの再配分やプロセスステップの削除など）を推奨するなど、処方箋的な機能を提供します。また、スマートセンサー機能により、ユーザーへの警告・通知、タスクの割り当て、事前に構築された自動化ワークフローの実行などのトリガーとなるアクションを実行することができます。
- デスクトッププロセスマイニング機能(タスクマイニング)により、複数のデスクトップにおけるアクションを記録し、プロセスマップを生成することができます。また、Automation Scoutモジュールにより、自動化の可能性を評価し、タスクを特定する機能を提供しています。主要なRPAベンダーとのパートナーシップに加えて、Integromat社の買収により、自社での自動化機能も提供しています。
- Celonis Studioは、ローコードIDEを提供しており、パートナーや顧客は、システムコネクタ、分析テンプレート、MLアルゴリズムなどを含む「アクセラレータ」と呼ばれるパッケージ化されたExecution Applicationを構築し、実装速度を向上させることができます。市場での親しみやすさとアクセス性を高めるために、プラットフォームの無料コミュニティ版「Celonis Snap」を提供しています。
- 顧客からは、成熟した製品機能、使いやすさ、プロセスディスカバリーのスピード、カスタマイズの柔軟性、RPAとの統合、設定済みのコンテンツやベストプラクティスの提供などが、Celonisの主な強みの分野として挙げられています。

Celonis | プロセスマイニング製品のプロフィール (7/7ページ)

Everest Groupの評価 - リーダー

能力の度合  高  低

市場への影響力				ビジョン&能力					
市場での普及	ポートフォリオ・ミックス	提供する価値	全体	ビジョンと戦略	プロセスの設定と統合	プロセス・インテリジェンス	実装とサポート	商用・販売モデル	全体
									

弱み

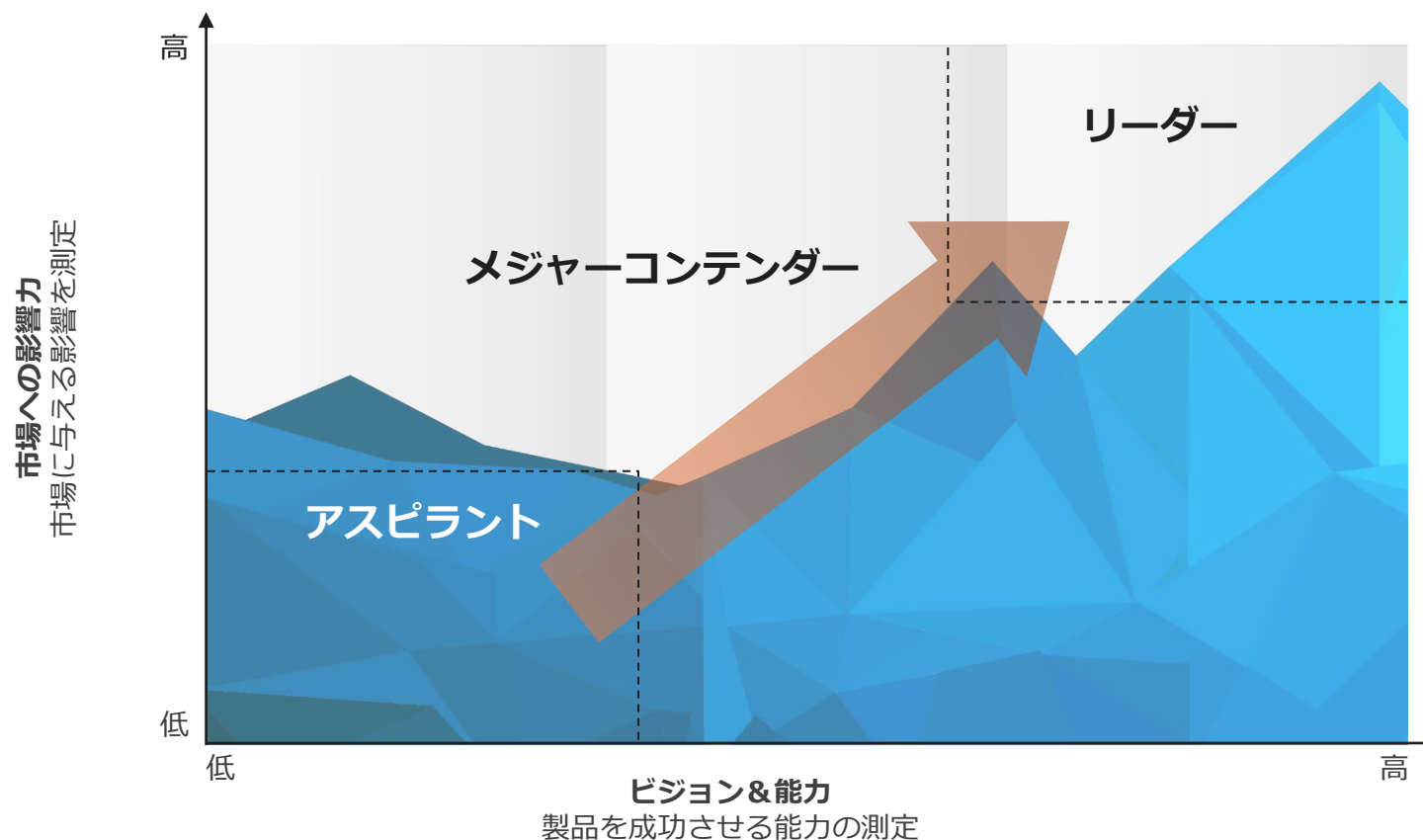
- Celonisの顧客基盤は、中小企業から中堅企業、大企業まで多岐にわたっていますが、SMB企業（売上高5,000万ドル未満）への実績は比較的少ないです。
 - 顧客は、同社のプラットフォームがSAPと強力に統合され、データ取り込みが容易になったと認識しているが、他のエンタープライズアプリケーションとの統合をさらに強化する余地があると指摘しています。また、より大量のデータをほぼリアルタイムで処理するために、プラットフォームの能力と堅牢性を向上させる必要があると指摘されています。
 - 顧客からは、UIのノーコード化・ローコード化や、オンプレミスのカスタムアプリケーションを使用したプロセスの発見のしやすさの向上が求められています。また、Tableau、Qlik、Microsoft Power BIなどのサードパーティ製BI/レポートングツールとの連携機能の向上も期待されています。
 - Celonisは独自のデスクトッププロセスマイニング/タスクマイニング機能を開発しましたが、ベンダーに拘らず最適な製品・テクノロジーの統合を求める企業に対して価値提案を高めるために、このようなテクノロジーのプロバイダーとの提携を検討することも可能です。
 - 最近、パートナーを教育し、認定するためのトレーナープログラムを開始したが、現在、認定パートナーの数は非常に少なく、グローバル企業に対する製品トレーニングの柔軟性とアクセス性が制限されています。
- Celonisは現在、英語とドイツ語でのみ集合研修を提供しており、スペイン語、フランス語、日本語などのローカル言語はサポートしていません。
 - 24時間365日対応のカスタマーサポートは、一部の顧客にしか提供されておらず、すべての顧客に提供されているわけではありません。典型的な顧客は、営業時間外にチケットを発行したり、ヘルプデスクに問い合わせたりすることに課題を感じています。また、製品チームとサポートチームの連携を強化する必要性も指摘されています。
 - 顧客は、Celonisがプロセスモニタリング機能を強化し、価値実現ダッシュボードなどの機能を提供することを期待しています。これにより、全体レベルおよび特定のビジネスユニット/機能におけるプロセス変革の取り組みから達成されたROIに関する洞察を得ることができま
 - CelonisはEMSの提供について強いビジョンを持っていますが、顧客からは、Celonisが中核となるプロセスマイニング製品の強化に集中し、顧客にEMSの導入を無理強いすることなくサポートを継続する必要があると指摘されています。
 - 顧客はCelonisに対し、製品のアップグレードに関する積極的なコミュニケーションと、よりスムーズなバージョンアップを期待しています。価格や契約条件の面で、譲歩や柔軟性を提供する姿勢があると顧客から評価されます。

Appendix

Everest GroupのPEAK Matrix®は、市場への影響力やビジョン、能力を評価するための独自のフレームワークです。

市場への影響力、ビジョンと能力

Everest Group PEAK Matrix



プロセスマイニング製品 PEAK Matrix®評価のディメンション



市場で生み出された影響を測定
- 3つのサブディメンションで把握

市場での普及

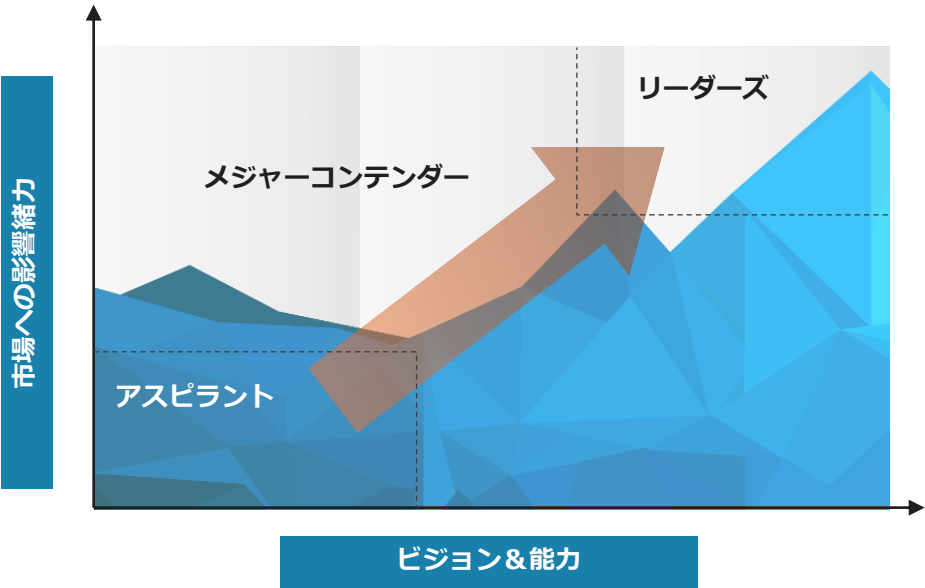
顧客数、収益基盤
および前年同期比成長率

ポートフォリオミックス

業界、地域、プロセス/ユースケース、
企業規模クラスのカバレッジの幅

提供する価値

顧客に提供した価値と、製品および
サポートに対する顧客満足度
(顧客からのフィードバックに基づく)。



製品を成功裏に提供する能力を測定します。
これは、以下の5つのサブディメンションで表されます。

ビジョンと戦略

顧客と自身のビジョン、主要な投資、
将来のロードマップ、戦略

プロセスの設定と統合

データの準備とインポート、エンター
プライズアプリケーションとの統合と
補完機能

プロセスインテリジェンス

プロセスディスカバリー、コンフォー
マンスチェック、プロセスモニタリン
グ&レポート、プロセスエンハ
ンスメント、デスクトッププロセス
マイニング

導入とサポート

製品トレーニング&サポート、サービ
スプロバイダーとのパートナーシップ
、使いやすさ、製品アーキテクチャ、
ホスティングオプション、
データセキュリティ

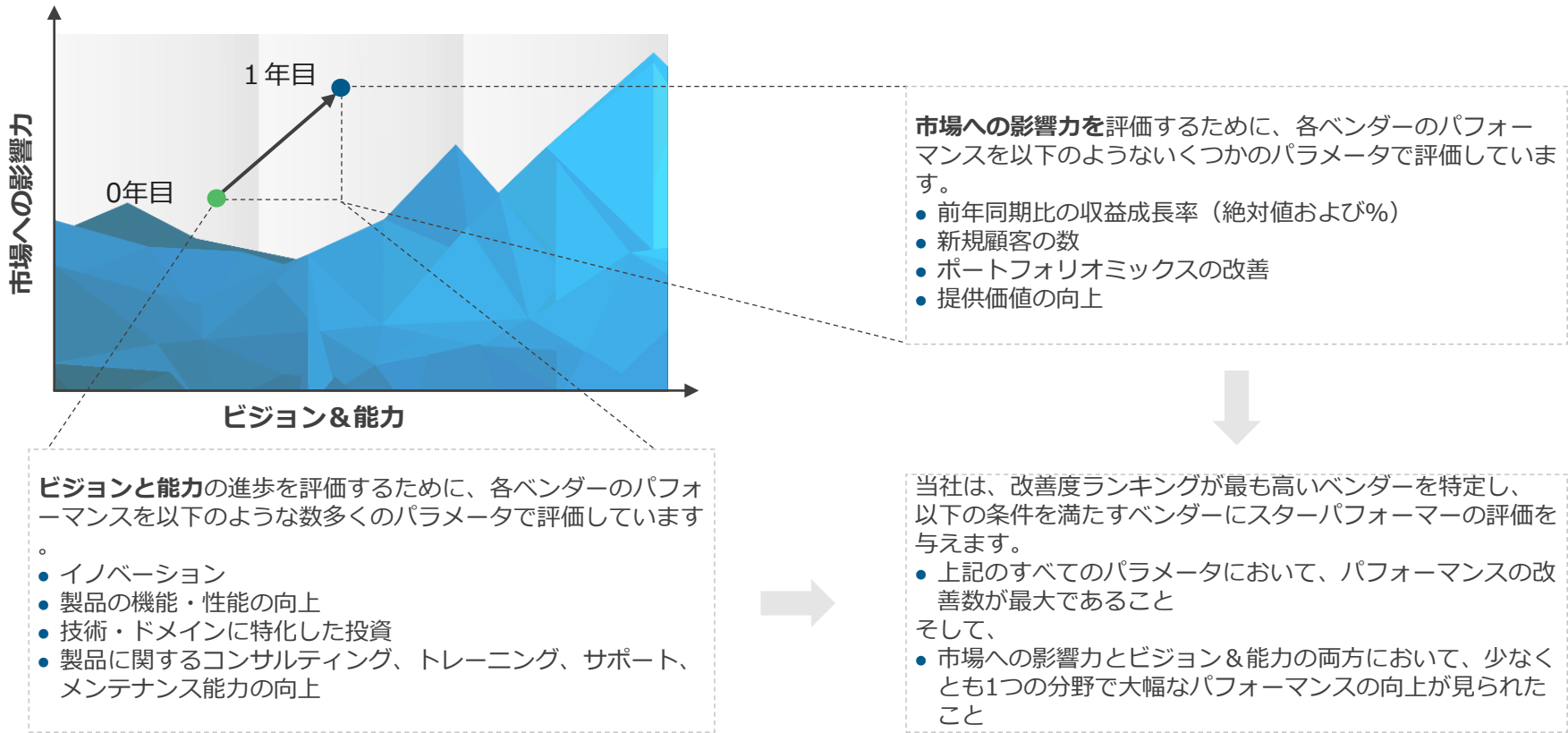
商用・販売モデル

利用可能な商業モデルの柔軟性、進歩
性、および顧客の採用、販売チャネル
の有効性

Everest Groupは、PEAK Matrix®で長期的に最も高い改善効果を示したプロバイダーに
スターパフォーマーの称号を授与しています。

方法論

Everest Groupは、PEAK Matrixの相対的な前年比向上率に基づいてスターパフォーマーを選出



スターパフォーマーは、特定のベンダーの前年同期比の業績に関連するものであり、市場全体のリーダーとしての地位を反映するものではありません。（「リーダー」、「メジャーコンテンダー」、「アスピラント」のいずれか）

よくある質問

PEAK Matrix®の評価には主観的な基準は含まれていますか？

Everest GroupのPEAK Matrix評価は、公平で事実に基づいたアプローチを採用しています（サービスプロバイダー／テクノロジーベンダーのRFIや、プロバイダーの取引情報や運用能力情報を含むEverest Group独自のデータベースを活用しています）。さらに、これらの結果は、当社の市場経験、バイヤーとの対話、プロバイダー/ベンダーの説明会に基づいて検証/微調整されます。

PEAK Matrixで「メジャーコンテンダー」や「アスピラント」になることは、不利な結果になるのでしょうか？

PEAK Matrixは、特定の分野でクラス最高のサービスプロバイダーやテクノロジーベンダーのみをハイライトし、位置づけています。より広範な分野から評価を受けても、PEAK Matrixに全く掲載されないプロバイダーも多数存在します。したがって、PEAK Matrixに掲載されること自体が好意的な評価となります。

PEAK Matrixの評価では、「PEAK Matrixのポジション」以外に、バイヤーやプロバイダーに関係する点がありますか？

PEAK Matrixのポジションは、Everest Groupの総合的な評価の1つの側面に過ぎません。「リーダー」、「メジャーコンテンダー」、「アスピラント」というタイトルを付けるだけでなく、Everest Groupは、レポートの中で評価を受けたすべてのPEAK Matrixのプロバイダーの特徴的な能力や独自の属性を強調しています。メトリクスレベルの詳細な評価とそれに関連する解説は、バイヤーが特定の要件のために特定のプロバイダー／ベンダーを選択する際に役立ちます。また、プロバイダーやベンダーが特定の分野での強みをアピールするのに役立ちます。

バイヤーやプロバイダーがPEAK Matrixのリサーチに参加したり、意見を提供するインセンティブは何ですか？

- バイヤーへの参加インセンティブとして、PEAK Matrix評価から得られた主要な知見の要約を提供します。
- プロバイダー／ベンダーの参加インセンティブには、市場における自社の能力／成功を適切に表現し、認識してもらうこと、および「PEAK Matrix プロバイダー」のプロファイルの一部としてEverest Groupが発行する自社の「プロファイル」のコピーが含まれます。

サービスプロバイダーやテクノロジーベンダーが、PEAK Matrixのポジションや「スターパフォーマー」のステータスを活用するためのプロセスは何ですか？

- プロバイダ/ベンダーは、PEAK Matrixのポジショニングや「スターパフォーマー」の評価を、以下のような様々な方法で活用することができます。
 - 自社のポジショニングを発表するプレスリリースを発行 : 引用の[ポリシー](#)を見る
 - PEAK Matrixプロファイルをカスタマイズして配布（顧客、見込み客などに）。
 - Everest Groupのアナリストからの引用をメディアに配信
 - PEAK Matrixのブランドをコミュニケーションに活用（Eメールの署名、販促用パンフレット、信任状パック、クライアントのプレゼンテーションなど）。
- プロバイダーは、Everest Groupの指定POCとの契約により、上記活動に必要なライセンスおよび販売権を取得する必要があります。

PEAK Matrixの評価基準は一定期間で変わるのでしょうか？

PEAK Matrixの評価は、企業の現在および将来のニーズに応えるように設計されています。グローバルなサービス市場のダイナミックな性質と絶え間ない混乱を考慮して、評価基準は現在の市場の現実を反映し、企業の将来の期待に応えるために必要に応じて再調整されます。



Everest Group is a research firm focused on strategic IT, business services, engineering services, and sourcing. Our clients include leading global companies, service providers, and investors. Clients use our services to guide their journeys to achieve heightened operational and financial performance, accelerated value delivery, and high-impact business outcomes. Details and in-depth content are available at www.everestgrp.com.

Stay connected

Website

everestgrp.com

Social Media

 @EverestGroup

 @Everest Group

 @Everest Group

 @Everest Group

Blog

everestgrp.com/blog

Dallas (Headquarters)

info@everestgrp.com

+1-214-451-3000

Bangalore

india@everestgrp.com

+91-80-61463500

Delhi

india@everestgrp.com

+91-124-496-1000

London

unitedkingdom@everestgrp.com

+44-207-129-1318

New York

info@everestgrp.com

+1-646-805-4000

Toronto

canada@everestgrp.com

+1-647-557-3475

This document is for informational purposes only, and it is being provided "as is" and "as available" without any warranty of any kind, including any warranties of completeness, adequacy, or fitness for a particular purpose. Everest Group is not a legal or investment adviser; the contents of this document should not be construed as legal, tax, or investment advice. This document should not be used as a substitute for consultation with professional advisors, and Everest Group disclaims liability for any actions or decisions not to act that are taken as a result of any material in this publication.