

Gartner Peer Insights 'Voice of the Customer': Robotic Process Automation

Gartner Peer Insights 发布 2020 年 RPA “客户之选”软件洞察，关注解决方案的同行经验，将同行观点、客户评价与专家研究相辅相成，为企业在数字化转型的进程中的供应商选择提供关键的参考作用。

一、RPA 入门——什么是 RPA 软件机器人

机器人流程自动化（RPA）能够代替或者协助人类在计算机、手机等数字化设备中完成重复性工作与任务。RPA 工具使用用户界面（UI）交互组合或通过连接 API 来驱动客户端服务器、大型机或 HTML 代码，对结构化数据执行 “if, then, else” 语句。通过 RPA 工具语言软件使 “机器人” 跟踪进程，实现全自动化操作。

企业可以将 RPA 软件机器人视为一位数字化员工 (Digital Workforce)，帮助企业或者员工完成重复单调的流程性工作，减少人工错误，提高运营效率，降低运营成本。

二、RPA 全球格局——从可信赖的来源公正了解全球 RPA 格局

1) Gartner Peer Insights “客户之选” 榜单

Gartner Peer Insights 作为行业评审和评级平台，专门为企业软件和服务决策者设计参考。自从 2015 年来，全球超过 350 个市场、350,000 家企业参与该平台的打分评价。要获得 “客户之选” 的资格，供应商产品在其市场的总体评分需高于或等于该市场的平均评分，并且在一年内拥有相应数量的合格客户评论。此外，评论者必须代表来自不同行业，公司规模和部署地区的众多企业客户。

评论经过严格的验证和审核过程，基于**有效评论数、总评分、用户体量、行业及部署地域多样性等维度**，选出深受客户认可的供应商。该综合评价结合了 Gartner Peer Insights 在 RPA 软件市场上的行业洞察，关注解决方案的同行经验，将同行观点、客户评价与专家研究相辅相成，为企业在数字化转型的进程中的供应商选择提供关键的参考作用。

Gartner “客户之选” 的 RPA 厂商主要维度

- RPA 软件同行评价和评分
- 供应商对比及其他备选供应商
- Peer Insights 用户评分

2) RPA 全球格局

Gartner Peer Insight 从产品功能、服务支持、集成部署等维度，对供应商做出全方位评价。以下为 2020 年 Peer Insights “客户之选” 的主要分类：

不同规模企业排名（按年收入排名）

- 大型企业（企业规模为 1 亿-10 亿美元）
- 中型企业（企业规模为 5000 万-1 亿美元）

区域市场排名

- 亚太地区
- 北美地区

主要入选名单如下：

- 大型企业客户之选排名中，Automation Anywhere, UiPath 成为客户优选的 RPA 厂商。

图表 1 大型企业“客户之选”榜单



Source: Gartner 2020

- **中型企业客户之选**排名中，云扩科技超过 Blue Prism、UiPath 等老牌海外厂商，成为中型企业客户优选的 RPA 厂商。

图表 2 中型企业“客户之选”榜单



Source: Gartner 2020

- **亚太地区客户之选**排名中，Automation Anywhere, Blue Prism, UiPath, ENCOO 四家榜上有名。其中值得关注的是，云扩科技作为国内本土厂商，首次跻身国际排行榜，成为亚太地区客户优选的 RPA 厂商。

图表 3 亚太地区 “客户之选”榜单



Source: Gartner 2020

- **北美地区客户之选**排名中，Automation Anywhere, UiPath 成为入选的两家厂商。

图表 4 北美地区 “客户之选”榜单



Source: Gartner 2020

凭借突出的产品实力和完善的服务体系，以及来自众多客户对云扩的认可，云扩科技成为亚太地区唯一同时荣获「Gartner Peer Insights: Robotic Process Automation Midsize Enterprise **中型企业**」和「Gartner Peer Insights: Robotic Process Automation Asia/Pacific **亚太地区企业**」“客户之选”的 RPA 厂商。从客户的反馈中，云扩科技企业级 RPA 平台、灵活的部署模式、专业的服务能力等，都获得了极高评价，是国内 RPA+AI 领域的创新领军者。

三、企业发展未来展望

数字化时代，机器人永远不是为取代人力而存在。以人为中心，释放人力在更有价值的工作，企业已经迈进未来人机协作的全新发展阶段。对于数字化转型进程中的企业，在明确了流程自动化的路径和关键指标基础上，往往需要寻求外部合作伙伴。选择适合的 RPA 平台产品是一个好的开始，以实现企业自动化发展所期待的长远价值。

Source: Gartner Peer Insights 'Voice of the Customer': Robotic Process Automation, 2020 Gartner Inc.