

Partajarea cunoștințelor într-o lume în schimbare

O analiză a oportunităților și barierelor în îmbunătățirea accesului la informații,
despre reziliență și economiile costurilor în mediile de lucru hibride





Cuprins

- 03 Rezumat
- 04 Introducere
- 06 Starea partajării de cunoștințe
- 09 Oportunitățile și barierele legate de partajarea cunoștințelor
- 15 Partajarea cunoștințelor în perioadele de schimbare rapidă
- 17 Partajare mai inteligentă a cunoștințelor cu Microsoft
- 19 Concluzii

Rezumat

Organizațiile din zilele noastre se confruntă cu un volum masiv de comunicări și conținut generat în timpul activității zilnice. Însă dezvăluirea acestor cunoștințe angajaților potriviți la momentul potrivit este o provocare continuă, situație ce s-a amplificat în contextul pandemiei COVID-19. Asigurarea faptului că lucrătorii la distanță au acces rapid și sigur la informații utile determină multe organizații să facă din instrumentele de partajare a cunoștințelor o prioritate în următoarele 12 până la 24 de luni.

Cercetarea Spiceworks Ziff Davis privind tendințele de partajare a cunoștințelor a evidențiat că:



Organizațiile pot **economisi cinci până la opt săptămâni de productivitate pe an** dacă angajații pot găsi și utiliza eficient cunoștințele disponibile.



Instrumentele de partajare a cunoștințelor le permit utilizatorilor să găsească mai rapid informații, să acceseze o singură sursă de adevăr și să evite complicațiile legate de recrearea informațiilor care există deja, economisind timp și bani pentru întreaga organizație.



Securitatea, capacitatea de căutare și integrarea cunoștințelor reprezintă o preocupare vitală pentru organizațiile din întreaga lume, mai ales în condițiile în care tot mai mulți angajați lucrează de la distanță.

Microsoft oferă soluții de productivitate integrate prin intermediul mediului cloud Microsoft 365. Microsoft Viva este o platformă integrată de experiență a angajaților, bazată pe informații, care reunește comunicații, cunoștințe, învățare și detalii despre locul de muncă. Viva Topics ajută la economisirea de timp, facilitând găsirea informațiilor și utilizarea cunoștințelor. SharePoint Syntex utilizează inteligența artificială și învățarea programată pentru a amplifica competențele umane, a automatiza procesarea conținutului și a transforma conținutul în cunoștințe.



Introducere

În fiecare zi, organizațiile generează volume vaste de informații în documente, e-mailuri, mesaje de chat, pagini web, site-uri intranet și multe altele. Însă găsirea și partajarea celor mai valoroase detalii și resurse este un lucru dificil, mai ales pentru angajații noi sau angajații care își schimbă rolurile. Cunoștințele există, însă orele necesare pentru a le găsi sau pentru a găsi experți interni care să ofere ajutorul necesar, pot duce la o scădere costisitoare a productivității. Pe baza datelor de la Biroul forțelor de muncă SUA, 8,57 milioane de dolari ar putea fi economisite anual în SUA, reducând timpul de eficientizare a noilor angajați cu o săptămână (în cazul firmelor cu venituri de 1 milion de dolari sau mai mult).¹

În prezent, o criză sanitară globală a schimbat modul în care lucrăm, creând mai puține ocazii pentru întâlniri improvizate și conversații pe holurile firmei. A apărut astfel o nouă necesitate de a transmite cunoștințele corecte către oamenii potriviți, la momentul potrivit, indiferent unde lucrează aceștia. De fapt, deși se estimează o scădere a cheltuielilor IT per ansamblu în 2020, soluțiile care susțin lucrul la distanță și colaborarea vor înregistra în continuare o creștere pozitivă.² Mulți angajați pot opta să lucreze într-un mod hibrid, cu o combinație de lucru la distanță și la locul de muncă, chiar și după ce pandemia se va încheia.

Vestea bună este că potențialul de a obține câștiguri reale la nivel de productivitate prin îmbunătățirea proceselor de cunoștințe este la fel de semnificativ.



Cum intenționează organizațiile să abordeze provocările și oportunitățile legate de partajarea cunoștințelor?

Spiceworks Ziff Davis a efectuat recent o anchetă asupra organizațiilor din SUA pentru a găsi răspunsurile la aceste întrebări și multe altele. Respondenții au provenit din organizații de toate dimensiunile și au reprezentat diverse roluri, inclusiv reprezentanți IT, reprezentanți comerciali și factori de decizie de înalt nivel, precum și lucrători specialiști. A fost reprezentată, de asemenea, o gamă largă de industrii, de la servicii de producție și financiare, la servicii medicale, guvernamentale, IT și vânzări cu amănuntul.

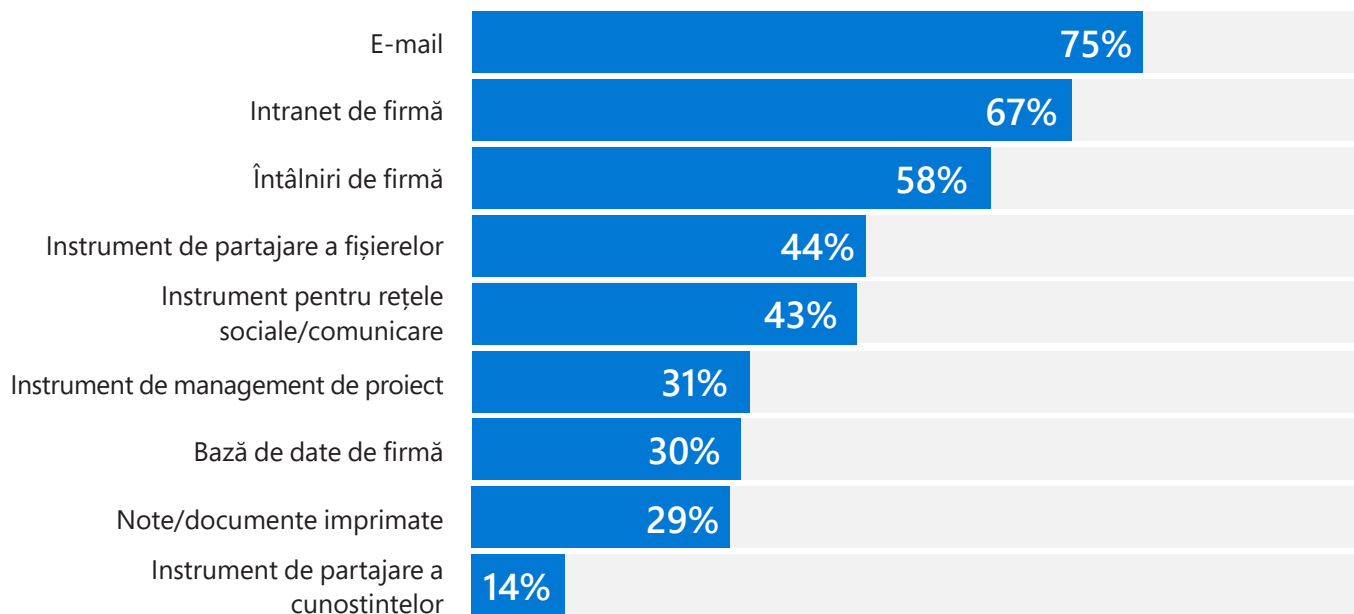
Această carte albă explorează rezultatele acestei anchete, incluzând informații detaliate și revelatoare despre starea partajării și gestionării cunoștințelor, precum și despre cum evoluează aceasta. De asemenea, veți afla de ce instrumentele de partajare a cunoștințelor sunt utile pentru stilurile de lucru hibride, furnizând angajaților informațiile de care au nevoie pentru a fi mai productivi și ajutându-vă organizația să fie mai eficientă, mai rezilientă și mai inovatoare.



Starea partajării de cunoștințe

Timp de decenii, organizațiile s-au bazat în principal pe e-mail și pe site-uri intranet pentru a partaja informații între angajați. Conform anchetei Spiceworks Ziff Davis, nu s-au schimbat multe în această privință. Trei din patru organizații (75%) folosesc e-mailul pentru a distribui informații, în timp ce 67% se bazează pe rețelele intranet ale companiei. Mulți respondenți declară, de asemenea, că partajează informații prin intermediul întâlnirilor companiei, al instrumentelor de partajare a fișierelor și al instrumentelor de rețele/comunicații sociale.

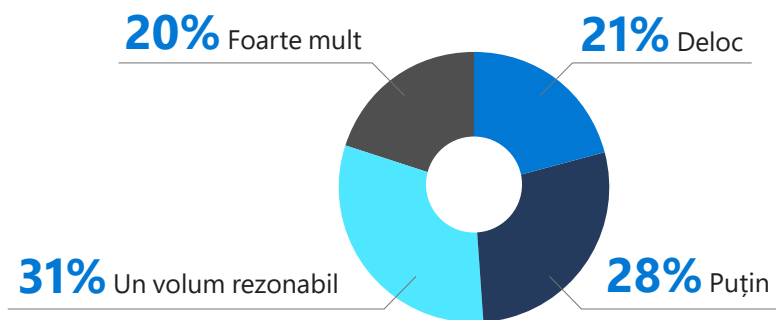
Practici curente pentru partajarea informațiilor



De fapt, organizațiile cu peste 10.000 de angajați se vor baza mai mult pe rețelele de intranet ale firmei și pe e-mail pentru partajarea informațiilor. Respondenții din sectorul IT (servicii IT, servicii gestionate sau software) se numără printre puținii care vor partaja informații mai degrabă prin instrumente de partajare a cunoștințelor (mai bine spus, instrumente care combină o bază de cunoștințe organizațională cu caracteristici de căutare și colaborare robuste).

De ce există aceste practici? Majoritatea organizațiilor (65%) nu au instrumente sau practici de partajare a cunoștințelor solid integrate în procesele lor. Organizațiile mai mari se bazează pe infrastructuri IT complexe, ceea ce sporește problemele de securitate/conformitate și provocările legate de datele stocate. În plus, deși complexitatea multor instrumente de cunoștințe vechi pot împiedica adoptarea de către utilizatori, instruirea este de obicei minimă. Aproape jumătate din respondenți (49%) au declarat că nu au primit deloc instruire sau au primit doar câteva ore de instruire.

Timp de instruire investit în instrumentele de partajare a cunoștințelor



Respondenții spun că instrumentele lor actuale de partajare a cunoștințelor sunt utilizate cel mai mult pentru partajarea internă de informații și colaborarea în echipă. Cu toate acestea, organizațiile par să înțeleagă cât este de important să-i ajute pe angajați să acceseze, să partajeze și să gestioneze cunoștințele.

Primele cinci caracteristici utilizate în instrumentele de partajare a cunoștințelor



53%

Partajarea internă a informațiilor



44%

Colaborarea cu ceilalți



38%

Cele mai bune practici, documentație, învățare



32%

Gestionarea fluxului de lucru și a activităților



26%

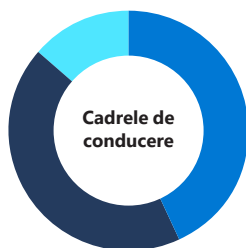
Gestionarea conținutului și a versiunilor

Având în vedere caracteristicile care sunt utilizate mai mult decât altele, cât de mulțumiți sunt respondenții de instrumentele lor actuale de partajare a cunoștințelor?

Se pare că gradul de satisfacție variază foarte mult în rândul publicului. Cadrele de conducere sunt extrem de mulțumite sau foarte mulțumite (87%) de instrumentele lor actuale, ceea ce poate fi un rezultat al implicării lor în procesul decizional și al nivelului de utilizare a acestora. Majoritatea factorilor de decizie IT (ITDM) și a factorilor de decizie comerciali (BDM) sunt, de asemenea, foarte mulțumiți (68% și, respectiv, 47%). Dar lucrătorii din domeniul informațiilor, adică acei lucrători care ar putea utiliza cel mai mult instrumentele, sunt, de asemenea, cei mai nemulțumiți.

Dacă analizăm datele mai în profunzime, se constată că satisfacția este *mai mare* în rândul respondenților care au o mai bună integrare a instrumentelor și proceselor de partajare a cunoștințelor. Organizațiile din sectorul IT au, de asemenea, rate mai mari de satisfacție.

Gradul de satisfacție față de instrumentele actuale de partajare a cunoștințelor



■ **42%** Extrem de mulțumit
■ **45%** Foarte mulțumit
■ **13%** Oarecum mulțumit



■ **3%** Extrem de mulțumit
■ **25%** Foarte mulțumit
■ **63%** Oarecum mulțumit
■ **6%** Nu foarte mulțumit
■ **4%** Deloc mulțumit



Oportunitățile și barierele legate de partajarea cunoștințelor



Impactul pandemiei COVID-19

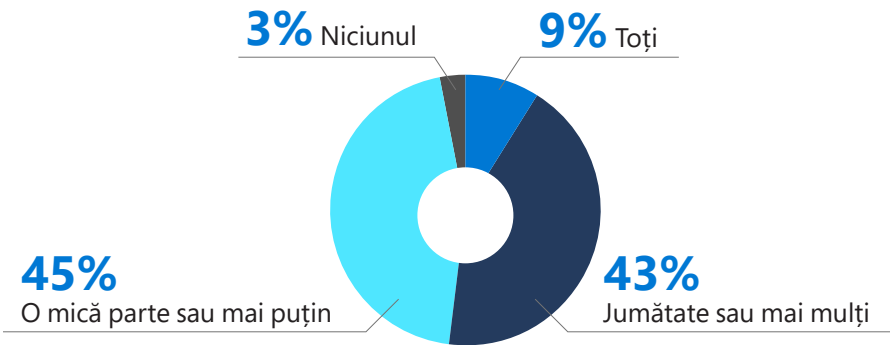
“Majoritatea angajaților lucrează de acasă, așa că trebuie să centralizăm baza de cunoștințe pentru a reduce la minimum timpul pierdut.”

- ITDM, asigurări

Așa cum spune vechea zicală, „cunoașterea înseamnă putere”. Acest lucru este valabil în special în domeniile care se bazează pe proprietatea intelectuală pentru a genera venituri. Dar cât de greu le este angajaților din zilele noastre să găsească conținutul, răspunsurile sau experții de care au nevoie? Care este situația reală?

Atunci când vine vorba de partajarea cunoștințelor, majoritatea organizațiilor, de la cadrele de conducere la BDM și ITDM, consideră că angajații lor se confruntă cu probleme. Deși respondenții au fost împărțiți în proporție de 50/50 în ceea ce privește prevalența acestei probleme, aproape toți au fost de acord că există angajați care se confruntă cu dificultăți legate de partajarea de cunoștințe.

Câți angajați se confruntă cu probleme legate de partajarea de cunoștințe?



Opiniile variază, de asemenea, în ceea ce privește modul în care organizațiile răspund nevoilor indivizilor în domenii cheie de partajare a cunoștințelor (cum ar fi partajarea lecțiilor învățate, colaborarea cu ceilalți și experiențele de căutare solide). Per ansamblu, cadrele de conducere acordă cele mai bune evaluări, iar lucrătorii din domeniul informațiilor sunt cei mai puțin pozitivi.

Majoritatea cadrelor de conducere și lucrătorilor din domeniul informațiilor sunt de acord că organizațiile lor lucrează bine la securizarea informațiilor, cu o clasificare de 71% a performanței organizației drept „excelentă” sau „bună”. Dar, în timp ce cadrele de conducere consideră că integrarea informațiilor și capacitățile de căutare sunt domenii în care organizația se descurcă bine, mai mult de jumătate dintre lucrătorii din domeniul informațiilor nu sunt de acord.

Valorile principale ale partajării de cunoștințe



Răspunsurile cadrelor de conducere

Integrarea informațiilor din
mai multe surse

1

Căutarea/găsirea
informațiilor

2

Protejarea informațiilor
partajate/distribuite

3



Răspunsurile lucrătorilor în domeniul informațiilor

Protejarea informațiilor
partajate/distribuite

Integrarea informațiilor din
mai multe surse

Căutarea/găsirea
informațiilor

Toți respondenții la sondaj (cadre de conducere, ITDM, BDM și lucrători din domeniul informațiilor) sunt de acord că securitatea informațiilor partajate este esențială pentru succesul organizației, precum și pentru ca indivizii să își poată face treaba. Captarea cunoștințelor instituționale și împărtășirea competențelor unui membru al echipei au fost identificate ca fiind domeniile în care există cel mai mult loc pentru îmbunătățiri.



Impactul pandemiei COVID-19

“90% din forța de muncă lucrează de acasă, astfel încât securitatea partajării de cunoștințe este vitală.”

-Lucrători în domeniul informațiilor, servicii financiare

Care este provocarea cea mai mare în ceea ce privește partajarea de informații în cadrul unei organizații? Respondenții au menționat o gamă largă de probleme, între care:



Preocupări legate de securitate și confidențialitate



Integrare greoaie și dezorganizarea informațiilor



Instrumente greu de utilizat/limitări tehnologice



Informații perimate



Scurgerea de informații



Lipsa adoptării și instruirii

Cadrele de conducere (43%) și BDM (42%) spun că principalele lor provocări în ceea ce privește partajarea de cunoștințe sunt legate de integrarea angajaților și de perfecționarea noilor membri ai echipei. În schimb, ITDM (38%) și lucrătorii din domeniul informațiilor (33%) sunt mult mai preocupați de scurgerea de informații de la persoanele care părăsesc echipa sau organizația. Este posibil ca acest lucru să fie și mai îngrijorător în timpul crizei COVID-19, în condițiile în care unii membri ai personalului vor fi redistribuiți sau nu vor fi disponibili în alt mod.

În plus, pe măsură ce angajații lucrează de la distanță sau sunt izolați în organizații globale, există mai puține oportunități de a se conecta informal cu colegii pentru a obține răspunsurile de care au nevoie. În realitate, atunci când angajații nu găsesc conținutul corect, adesea îl recrează. Acest lucru poate duce la mai multe versiuni care circulă în cadrul organizației, fără ca nimeni să fie sigur care versiune este cea corectă.



1/3 dintre respondenți spun că se confruntă „deseori” cu scurgeri de informații din partea persoanelor care părăsesc echipa lor.

Ancheta a descoperit că, în medie, angajații ar putea economisi **între patru și șase ore în fiecare săptămână** dacă nu ar trebui să caute informații sau nu ar petrece timp recreând-le. Cu alte cuvinte, aceștia ar putea să recupereze între 11 și 14% din productivitatea zilnică, în loc să descarce același fișier de mai multe ori, să scormonească prin foldere interminabile de documente, să caute în arhivele de e-mail etc.

În plus, câștigurile de productivitate sunt de aproximativ 3 ori mai mari decât în 2016, când Nucleus Research a descoperit că angajații petrec o medie de 4,3% din productivitatea zilnică căutând fișierele corecte sau pe cele mai relevante.³ Ce s-a schimbat în patru ani? Pe lângă creșterea exponențială a datelor, mai mulți angajați lucrează acum de acasă din cauza pandemiei.

Impactul asupra timpului și productivității al căutării sau recreării de informații



**Lucrătorii din domeniul
informațiilor** pierd
5,72 săptămâni
pe an din productivitate.

Deoarece **11%** din timpul lor este
petrecut căutând sau recreând informații.

VS

**Cadrele de conducere/
BDM/ITDM** pierd
7,28 săptămâni
pe an din productivitate.

Deoarece **14%** din timpul lor este
petrecut căutând sau recreând informații.



Iată ce au avut de spus lucrătorii din domeniul informațiilor și factorii de decizie cu privire la productivitatea lor, în ceea ce privește partajarea de cunoștințe:

„Suntem foarte inconsecvenți cu privire la modul în care ne partajăm și organizăm materialele.”

„Salvarea fișierelor într-o bază de date în care se pot efectua căutări necesită timp și resurse.”

„Informațiile nu sunt stocate sistematic, ceea ce îngreunează găsirea lor.”

„Sistemele noastre de cunoștințe au fost organizate în moduri diferite în timp. Îmi amintește de codul spaghetti.”

Însă situația organizațiilor nu este fără speranță. Acestea văd multe beneficii în instrumentele de partajare a cunoștințelor care ajută la apariția informațiilor relevante, la reducerea conținutului duplicat și la îmbunătățirea experiențelor de căutare. Mai exact, lucrătorii din domeniul informațiilor afirmă că cel mai atractiv beneficiu al instrumentelor de partajare a cunoștințelor este capacitatea de a găsi informații mai rapid, astfel încât să poată petrece mai mult timp făcând o muncă mai semnificativă (52%). Celelalte beneficii principale includ limitarea necesității de a recrea informații (44%) și existența unei singure surse de adevăr (43%). În cele din urmă, cu toții doresc să poată lucra mai inteligent, fără a se întreba dacă au la dispoziție informațiile corecte la momentul potrivit pentru a-și face treaba.

Primele 3 avantaje ale instrumentelor de partajare a cunoștințelor pentru lucrătorii din domeniul informațiilor



52%

Găsirea mai rapidă a informațiilor



44%

Limitarea necesității de a recrea informații



43%

O singură sursă de adevăr

Factorii de decizie au o perspectivă ușor diferită asupra celor mai atractive avantaje ale instrumentelor de partajare a cunoștințelor. Primul avantaj pentru ITDM și BDM este capacitatea de a crește productivitatea angajaților, pentru a economisi timp și bani (49%). În schimb, cadrele de conducere acordă prioritate capacității de a păstra cunoștințele sub tăcere (mai ales cunoștințele obținute din experiența personală) atunci când membrii echipei părăsesc organizația sau preiau un rol nou (45%). Cu toții sunt de acord asupra necesității de a permite un proces decizional mai bun și mai rapid.

Primele 3 avantaje ale instrumentelor de partajare a cunoștințelor pentru factorii de decizie



Răspunsurile cadrelor de conducere

45%

Păstrarea cunoștințelor/
expertizei sub tăcere
atunci când membrii
echipei pleacă

43%

Creșterea eficienței/
productivității
angajaților, economisind
timp/bani

37%

Permiterea unui proces
decizional mai bun/
rapid



Răspunsurile ITDM/BDM

49%

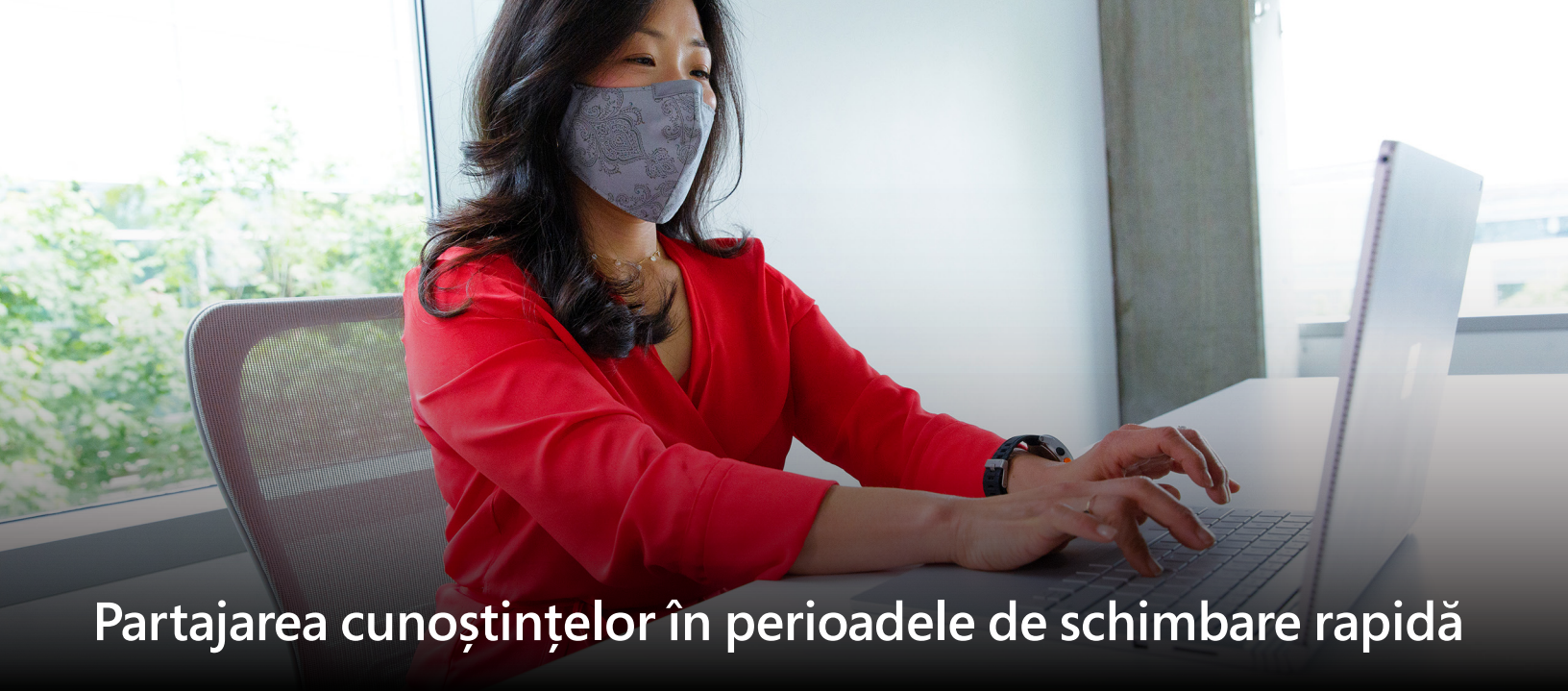
Creșterea eficienței/
productivității
angajaților, economisind
timp/bani

39%

Gestionarea eficientă
a volumelor mari de
informații pentru
îmbunătățirea serviciilor

35%

Permiterea unui proces
decizional mai bun/
rapid



Partajarea cunoștințelor în perioadele de schimbare rapidă



Impactul pandemiei COVID-19

“Avem nevoie de aceste instrumente și mai mult acum, pentru că nu mai dispunem de comunicarea în persoană.”

- BDM, asistență medicală

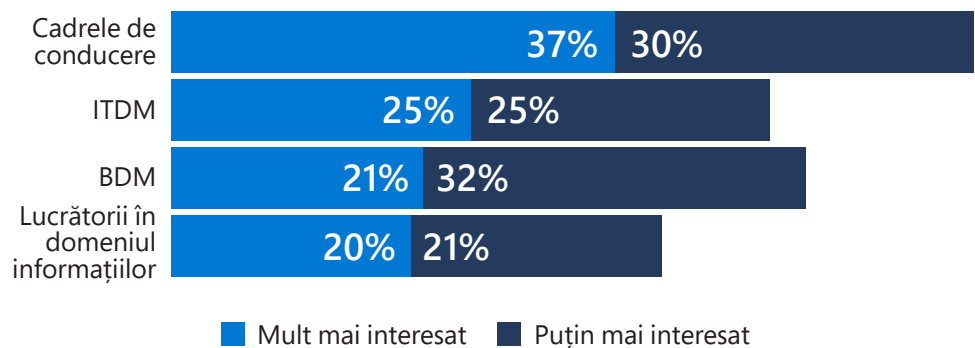
Obținerea de cunoștințe vitale pentru persoanele potrivite la momentul potrivit a fost o provocare continuă pentru organizațiile de toate dimensiunile. Dar pandemia COVID-19 a adăugat o perspectivă cu totul nouă, deoarece organizațiile au trebuit să treacă la forța de muncă la distanță aproape peste noapte. Se așteaptă ca stilurile de lucru hibride să devină norma în viitor, angajații lucrând uneori cu colegii la fața locului, iar alteori de la distanță.

În trecut, angajații se puteau apleca peste un perete de birou pentru a le cere ajutorul colegilor. Însă lucrătorii la distanță și cei hibridi au nevoie de instrumentele potrivite pentru a-i ajuta să găsească răspunsuri la întrebările lor, să identifice experții din cadrul organizației și să evite să recreeze informații care există deja.

Cum planifică organizațiile să abordeze partajarea cunoștințelor în viitor? Ancheta a descoperit că factorii de decizie vor face din instrumentele de partajare a cunoștințelor o prioritate în următoarele 12-24 de luni. Majoritatea respondenților intenționează să investească în și/sau să caute instrumente de partajare a cunoștințelor, 93% dintre cadrele de conducere afirmând că acest lucru este probabil, în comparație cu 84% dintre ITDM și 79% dintre BDM. De asemenea, o mare parte din acestea planifică să îmbunătățească funcționalitatea și integrarea datelor cu instrumentele lor curente de gestionare a cunoștințelor (93% din directori, comparativ cu 87% dintre ITDM și BDM).

Atunci când vine vorba de impactul COVID-19, organizațiile au o apreciere și un interes sporit pentru instrumentele de partajare a cunoștințelor. Nu doar că trebuie să răspundă necesităților lucrătorilor de la distanță pentru comunicații și colaborare virtuală, ci și doresc să fie pregătiți în cazul unei alte pandemii. Cadrele de conducere raportează cele mai multe modificări în ceea ce privește interesul pentru instrumentele de partajare a cunoștințelor (67%), dar cel puțin jumătate dintre ITDM și BDM au, de asemenea, un interes mai mare (50% și, respectiv, 53%).

Impactul COVID-19 asupra interesului pentru instrumentele de partajare a cunoștințelor





Partajare mai inteligentă a cunoștințelor cu Microsoft



Impactul pandemiei COVID-19

“Lucrul la distanță nu se va termina odată cu WFH. Partajarea cunoștințelor va fi și mai importantă.”

- BDM, servicii financiare

Microsoft descrie Microsoft 365 ca fiind „cloudul de productivitate global”. Instrumentele de partajare a cunoștințelor din Microsoft Viva, cea mai nouă adădire a Microsoft 365, pot ajuta organizațiile să iasă din această perioadă de schimbări rapide pentru a fi mai reziliente, mai eficiente și mai productive.

Viva Topics este conceput pentru a le oferi oamenilor cunoștințe și expertiză în aplicațiile pe care le folosesc în fiecare zi. De la găsirea experților în materie până la descoperirea detaliilor despre un anumit element, angajații pot obține informațiile de care au nevoie din fluxul muncii lor.

SharePoint Syntex utilizează inteligența artificială (IA) pentru a eticheta automat și a organiza date disparate în ecosistemul Microsoft 365, precum și în depozitele și sistemele de la terți. Subiectele cheie sunt mai accesibile pentru învățare, indiferent dacă persoanele lucrează în Office, Outlook sau Microsoft Teams.





Impactul pandemiei COVID-19

“Un instrument de partajare a cunoștințelor ne va ajuta să fim pregătiți în cazul unei alte pandemii.”

- Director, sectorul imobiliar

De ce Microsoft Viva și SharePoint Syntex pentru partajarea cunoștințelor



O experiență de căutare eficientă



Integrarea cu instrumentele de zi cu zi



Clasificarea/curățarea conținutului bazată pe inteligență artificială



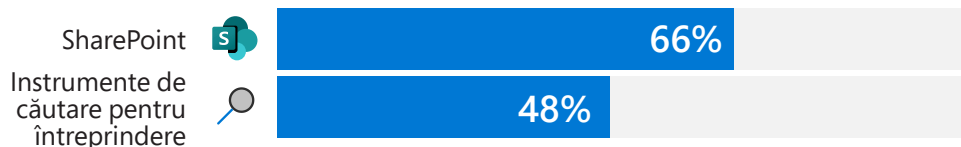
Raport timp-productivitate accelerat



Securitate și conformitate optimizate

Deoarece organizațiile au în plan să implementeze noi instrumente de partajare a cunoștințelor, precum și să profite la maximum de cele existente, Microsoft Viva este următorul pas logic. Serviciile de conținut SharePoint sunt utilizate deja de 66% dintre respondenți, astfel încât ar putea fi posibilă consolidarea, scoaterea din uz sau înlocuirea altor soluții punctuale.

Utilizarea actuală a instrumentelor de partajare a cunoștințelor



Cu Viva Topics, organizațiile au mai multă vizibilitate asupra subiectelor și conexiunilor care contează cel mai mult, ajutând cadrele de conducere să înțeleagă mai bine „pulsul” angajaților. Factorii de decizie pot vedea ce subiecte sunt populare, ce experți au accesat frecvent cunoștințele și chiar ce subiecte nu mai sunt utilizate.

Concluzii

Avansând în aplicațiile esențiale pe care organizațiile le utilizează deja în fiecare zi, Microsoft le oferă utilizatorilor cunoștințele de care au nevoie pentru a acționa rapid, asigurându-se că informațiile sunt protejate și în siguranță. De fapt, Microsoft a fost recunoscut drept lider în Gartner Magic Quadrant pentru platformele de servicii de conținut și lider în Arhivarea informațiilor la nivel de întreprindere în 2019. Astfel, vă puteți baza pe soluțiile Microsoft pentru a oferi o nouă eficiență și o stare de liniște într-o lume care se schimbă rapid.

Sunteți gata să vă transformați partajarea cunoștințelor? Aflați cum Microsoft Viva Topics și SharePoint Syntex pot ajuta organizația dvs. să transmită informațiile potrivite oamenilor potriviți, la momentul potrivit, oriunde ar lucra aceștia.

Aflați mai multe >



Despre anchetă

Microsoft a contactat Spiceworks Ziff Davis pentru a efectua o anchetă online în iunie 2020. Această anchetă a vizat factorii de decizie la nivel de IT, relații comerciale și cadre de conducere, precum și utilizatorii de instrumente de partajare a cunoștințelor, într-o varietate de sectoare de activitate. Organizațiile participante trebuiau să aibă cel puțin 500 de angajați, dar 34% dintre respondenți au avut 10.000 de angajați sau mai mult. Obiectivul sondajului a fost de a înțelege provocările, percepțiile și practicile actuale în materie de partajare a cunoștințelor, inclusiv nevoile lucrătorilor la distanță și impactul asupra productivității. Rezultatele anchetei reflectă răspunsurile a 750 de participanți din SUA.

Surse

¹ Biroul forțelor de muncă SUA, 2019.

² Joe McKendrick, „Criza COVID-19 împinge organizațiile mai adânc în transformarea digitală”, ZDNet, 22 aprilie 2020.
<https://www.zdnet.com/article/covid-19-crisis-pushing-organizations-into-digital-transformation/>

³ Nucleus Research, „Guidebook: Microsoft SharePoint”, iunie 2016.

⁴ Gartner, „Gartner Magic Quadrant pentru platformele de servicii de conținut”, octombrie 2018.

⁵ Gartner, „Gartner Magic Quadrant pentru arhivarea informațiilor de întreprindere”, decembrie 2018.