



**\*ISG** Provider Lens™

2021

Microsoft Ecosystem  
Partners 2022

imagine your future®

ISG (Information Services Group) (NASDAQ: III) é uma empresa global líder em consultoria e pesquisa de tecnologia. Uma parceira de negócios confiável para mais de 700 clientes, incluindo 75 das maiores 100 empresas do mundo, a ISG é comprometida em ajudar corporações, organizações do setor público e fornecedores de serviços e de tecnologia a alcançar a excelência operacional e crescimento mais rápido. A empresa se especializa em serviços de transformação digital, incluindo serviços de automação, análises de dados e nuvem; consultoria de fornecimento; governança gerenciada e de risco; serviços de fornecimento de rede; estratégia de tecnologia e design de operações; gerenciamento de mudança; inteligência de mercado, pesquisa e análise de tecnologia. Fundada em 2006, com base em Stamford, Conn., a ISG emprega mais de 1.300 profissionais, operando em mais de 20 países – uma equipe global conhecida por seu pensamento inovador, influência no mercado, expertise profunda em indústria e tecnologia, capacidades analíticas e de pesquisa de qualidade internacional com base nos dados de mercado mais abrangentes da indústria. Para mais informações, acesse [www.isg-one.com](http://www.isg-one.com).



## Table of Contents

<b>Definição.....</b>	<b>4</b>
<b>Pesquisa por Quadrantes.....</b>	<b>5</b>
<b>Quadrantes por Região.....</b>	<b>11</b>
<b>Cronograma.....</b>	<b>12</b>
<b>Lista parcial de empresas convidadas para a pesquisa.....</b>	<b>13</b>
<b>ISG Star of Excellence™ – Chamada para nomeações.....</b>	<b>15</b>
<b>Descrição do Programa ISG Provider Lens™ QCRT.....</b>	<b>17</b>

© 2021 Information Services Group, Inc. Todos os Direitos Reservados. A reprodução desta publicação, em qualquer meio, sem permissão prévia é estritamente proibida. As informações contidas neste relatório são baseadas nos melhores e mais confiáveis recursos disponíveis. As opiniões expressas neste relatório refletem o julgamento da ISG no momento deste relatório e estão sujeitas a mudanças sem aviso prévio. A ISG não tem responsabilidade em casos de omissões, erros ou informações incompletas neste relatório. A ISG Research™ e a ISG Provider Lens™ são marcas registradas da Information Services Group, Inc.

# Definição

A Microsoft é um dos fornecedores de tecnologia mais bem estabelecidos do mundo, com uma rede de milhares de parceiros, que vêm aumentando suas capacidades e auxiliando as empresas na adoção de suas tecnologias. Essa rede passou por uma série de mudanças tectônicas nos últimos cinco anos, à medida que a Microsoft se transformava como parte de uma enorme transformação em nuvem. No mesmo período, a transformação digital se tornou uma prioridade no cenário de tecnologia corporativa, exigindo uma nova geração de software e serviços da Microsoft e seus parceiros.

Para atender a estas necessidades, a Microsoft aprimorou seu foco em quatro áreas principais: Plataforma de nuvem Azure; Power Platform voltado para criar aplicativos, conectar dados e automatizar processos; pacote Microsoft 365 de experiências e produtividade, que inclui Windows 10 e Office 365; e o pacote de aplicativos de negócios do Dynamics 365. Os parceiros agora são avaliados quanto à capacidade de conduzir o uso dos serviços em nuvem da Microsoft que abrangem estas áreas principais de produtos. Para ter sucesso, os provedores de serviços devem fornecer às empresas um conjunto robusto de serviços, completo, com capacidades e visão de futuro, e respaldado por um forte relacionamento com a Microsoft, de forma que as mantenha atualizadas sobre seus desenvolvimentos futuros e, por sua vez, gerem oportunidades de negócios.

A análise do ISG se concentrará em como os provedores na Austrália, Brasil, Alemanha, Malásia, Singapura, Suíça, Reino Unido e EUA estão posicionados, com base na força de seus respectivos portfólios e sua competitividade no mercado. Embora existam milhares de fornecedores em cada uma dessas regiões prestando serviços nos produtos Microsoft, este relatório se concentrará apenas nos principais concorrentes, tanto empresas globais quanto fornecedores locais, para cada um dos quadrantes estudados em cada região.

O estudo por quadrantes ISG Provider Lens™ oferece para os tomadores de decisão de TI o seguinte:

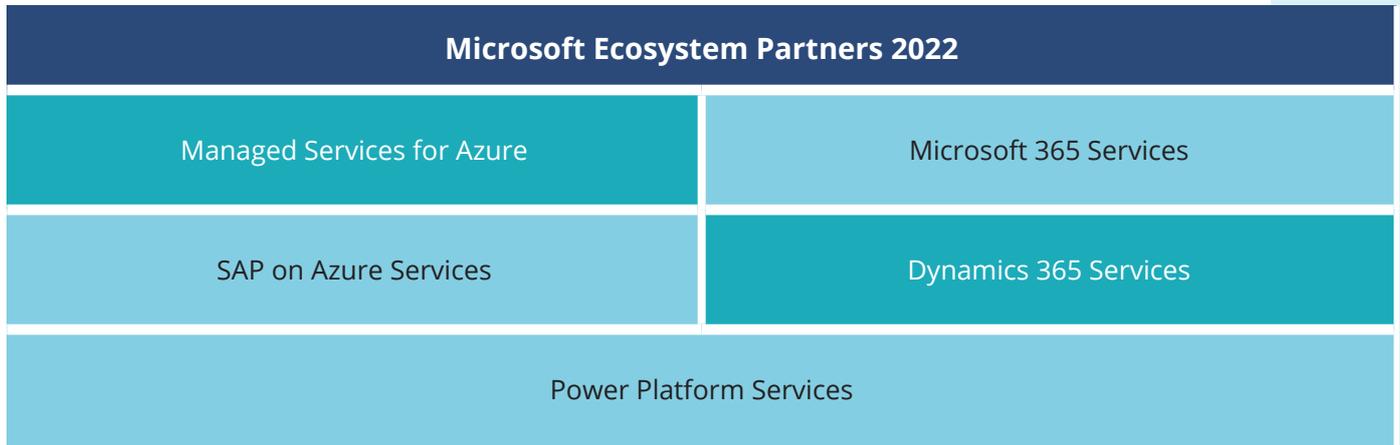
- Transparência nos pontos fortes e fracos dos fornecedores/prestadores de serviços.
- Posicionamento diferenciado dos fornecedores de serviço em áreas relevantes.

Nossos estudos, portanto, fornecem às organizações uma base essencial para tomada de decisão e considerações de entrada no mercado. Os consultores do ISG e clientes corporativos também usam as informações desses relatórios para avaliar seus relacionamentos atuais e potenciais com o fornecedor de serviços.

# Pesquisa por Quadrantes

O estudo ISG Provider Lens™ sobre o tema, Microsoft Ecosystem Partners, conterà os cinco quadrantes abaixo:

Simplified illustration



Source: ISG 2021

A critério do ISG, os quadrantes podem ser divididos em médias e grandes contas, com base no tamanho do mercado em cada região.

## Managed Services for Azure

Esse quadrante avalia fornecedores de serviços gerenciados de nuvem pública que oferecem serviços profissionais e gerenciados que aumentam os recursos internos da Azure, incluindo IaaS e PaaS. Estes serviços incluem provisionamento, análise preditiva e em tempo real, além de monitoramento e gerenciamento operacional da nuvem pública e do ambiente multicloud de um cliente. O objetivo é maximizar o desempenho das cargas de trabalho em nuvem corporativa, reduzir custos e garantir conformidade e segurança. Normalmente, plataformas e ferramentas de gerenciamento de nuvem especialmente desenvolvidas ou licenciadas são usadas para fornecer aos clientes o mais alto nível de automação e a transparência necessária sobre o conjunto de recursos gerenciados de nuvem, em termos de utilização de capacidade e custos, incluindo gerenciamento independente.

Os serviços prestados geralmente incluem:

- Serviços profissionais para a gestão e monitoramento de CPU, memória, bancos de dados, sistemas operacionais de forma independente ou como microsserviços ou máquina virtual ou serviços de contêiner
- Serviços de atualização e correção para sistemas operacionais, middleware e aplicativos
- Portal de serviços para gestão de custos (estorno e exibição) e gestão de identidade ou gestão de serviços de TI
- Gestão de governança e conformidade
- Serviços de suporte, como gestão de incidentes, configuração, serviços de segurança e configuração de automação

### **Critérios de elegibilidade:**

- Experiência em projetar, construir e gerenciar ambientes públicos e multicloud com foco no Microsoft Azure
- Suporte no desenvolvimento de código de software, nuvem nativa e integração de sistemas de legados
- Experiência na implementação de Agile e DevOps, bem como integração com processos existentes de clientes corporativos
- Experiência em automação de interface de programação de aplicativos (API) e análise de nuvem
- Práticas e recursos de segurança bem desenvolvidos
- Número e localização dos recursos do fornecedor que auxiliam as empresas com o Microsoft Azure
- Força da parceria do fornecedor com a Microsoft, medida pelo número e categoria de certificações relevantes, duração do relacionamento com a Microsoft e evidência de cooperação estratégica entre o fornecedor e a Microsoft (em torno do Azure).

## Serviços Microsoft 365

Esse quadrante avalia os provedores de serviços que auxiliam as empresas na adoção, integração e operação contínua do Microsoft 365 – pacote de produtividade baseado em SaaS, da Microsoft.

Estes serviços vão além do provisionamento e da migração para o Microsoft 365 – eles se concentram em oferecer um pacote de produtividade rápido e de alta qualidade, independente do dispositivo, que permite um trabalho em equipe perfeito, independentemente da localização, e é adaptado à função do usuário. Da perspectiva do cliente, o Microsoft 365 trata da colaboração e integração de equipes globalmente dispersas. Para isso, são necessários serviços de integração e implementação. Esse quadrante também avalia os fornecedores no suporte que eles oferecem para o Windows como parte de seu portfólio geral de serviços Microsoft 365.

A implementação de ambientes de trabalho baseados em SaaS é um desafio para todos os clientes corporativos. O ISG observa uma infinidade de armadilhas em torno da colaboração, comunicação unificada, armazenamento de arquivos, bem como custo da licença, procedimentos de provisionamento, planos de manutenção e esforços para integração de dados, integração de processos e integração de aplicativos, entre outros processos. Os provedores nesse espaço devem ser capazes de ir além da implementação em um nível básico do Microsoft 365.

### **Critérios de elegibilidade:**

- O portfólio de serviços inclui consultoria técnica, compra de licenças, integração dos módulos do Microsoft 365, implementação e operação
- Ofertas inovadoras que se integram ao Microsoft 365 para criar um ambiente de trabalho moderno para clientes corporativos (por exemplo, desenvolvimento no HoloLens e criação de bots no Teams)
- Gerenciamento de APIs do Microsoft Office para garantir o uso adequado e aumento da produtividade da empresa
- Capacidade de migrar locais de trabalho do cliente para ambientes modernos de nuvem e modelos de Espaço de trabalho como Serviço.
- Provisionamento de Unified Endpoint Suites com base no Microsoft 365 por meio da integração com a tecnologia de gestão de identidade e acesso de última geração, além de gestão de dispositivo móvel (Intune ou outro).
- Força da parceria do fornecedor com a Microsoft, medida pelo número e categoria de certificações relevantes (incluindo Office 365, Intune, Windows e Azure), duração do relacionamento com a Microsoft e evidência de cooperação estratégica entre o provedor e a Microsoft em torno de um moderno ambiente de trabalho.

## SAP on Azure Services

Esse quadrante avalia os provedores de serviços que oferecem recursos relacionados à adoção, gerenciamento e uso do pacote de soluções em nuvem da Microsoft dedicado ao SAP on Azure.

Os serviços normalmente fornecidos por estas empresas incluem consultoria de arquitetura e análise de requisitos para o cenário de aplicativos, design técnico com suporte para configuração, implantação, gestão de escalonamento, gestão de mudanças e falhas, suporte, otimização e relatórios. É obrigação para os fornecedores avaliados nessa categoria ajudar seus clientes a migrar cargas de trabalho SAP para o Azure e otimizar, projetar e desenvolver novos processos e fluxos de negócios. Isso deve ser fornecido como parte do gerenciamento da plataforma, por meio de uma combinação dos próprios serviços do fornecedor, serviços SAP e serviços do Microsoft Azure.

Os fornecedores de serviços nessa categoria exigem certificações Microsoft e SAP. Os fornecedores precisam ter parcerias ativas e produtivas com fornecedores de tecnologia e estar bem familiarizados com a evolução das ofertas de tecnologia subjacentes relevantes. Consequentemente, eles devem ser capazes de articular como as mudanças de produto e plataforma impactariam as empresas que usam essa solução – desde considerações de arquitetura técnica até impactos nos negócios.

### **Critérios de elegibilidade:**

- Escopo e profundidade do portfólio de serviço em relação à migração de cargas de trabalho SAP para o Azure; Customização, provisionamento e suporte de implementação de aplicativos e serviços SAP
- Número e localização de empregados que fornecem serviços SAP on Azure
- Capacidade de oferecer suporte a ambientes de nuvem híbrida e de provedor híbrido
- Força das parcerias dos fornecedores com a SAP e Microsoft, medida pelo número e categoria de certificações relevantes, duração do relacionamento com a SAP e Microsoft e evidência de cooperação estratégica entre o fornecedor e a Microsoft em torno do SAP on Azure
- Suporte para vários modelos de preços, incluindo pré-pago
- Robustez do processo do fornecedor para implementação, incluindo o uso de metodologias Agile e DevOps, bem como automação relevante para entrega e qualidade do serviço.

## Serviços Dynamics 365

Este quadrante avalia os provedores de serviços que auxiliam as empresas na seleção, integração, personalização e operação do software Dynamics 365 baseado em nuvem da Microsoft – planejamento de recursos empresariais (enterprise resource planning - ERP) e gestão do relacionamento com o cliente (customer relationship management - CRM).

Estes serviços se concentram na digitalização dos processos de negócios por meio da utilização de softwares ERP e CRM. Neste contexto, os fornecedores de serviços e integradores de sistemas devem apoiar as empresas usuárias na análise dos processos que não foram mapeados digitalmente e na implantação na TI destes processos, por meio de soluções do Dynamics 365.

Além disso, este estudo considera tópicos que incluem integração de dados e transferência de sistemas legados. Além disso, ele examina a maneira como os fornecedores lidam com o ciclo de vida do software e o suporte ao usuário. Ele também cobre áreas como tratamento de escalação, gestão de mudanças, otimização e relatórios. Os fornecedores incluídos neste quadrante também demonstram um forte entendimento da forma como seus serviços e a solução Dynamics 365 impactam os negócios dos clientes corporativos.

### **Critérios de Elegibilidade:**

- Escopo e profundidade do portfólio de serviços do fornecedor em relação à implementação, personalização, provisionamento e suporte do Microsoft Dynamics 365, com consideração especial em serviços e recursos específicos do setor
- Número e localização de empregados que prestam serviços em Dynamics 365
- Capacidade de entender as cargas de trabalho do cliente em relação à transformação do ERP ou CRM
- Força da parceria do fornecedor com a Microsoft, medida pelo número e categoria de certificações relevantes, duração do relacionamento com a Microsoft e evidência de cooperação estratégica entre o fornecedor e a Microsoft
- Suporte nos processos de transformação digital em empresas usuárias como parte da adoção do Dynamics 365.
- Variedade e maturidade de preços e modelos de pagamento que atendem às necessidades das empresas que adotam e usam o Dynamics 365.
- Robustez do processo do fornecedor para implementação, incluindo o uso de metodologias Agile e DevOps, bem como automação relevante e qualidade na entrega de serviço.

## Power Platform Services

Este quadrante avalia os fornecedores que oferecem serviços para uma implementação corporativa do Microsoft Power Platform, serviços relacionados de suporte e treinamento avançado. Os clientes corporativos utilizam os serviços oferecidos pelos fornecedores para criar novos e sofisticados aplicativos de software para a transformação digital, obter novos insights sobre as operações de negócios e otimizar os processos de negócios de maneira sofisticada. Os serviços oferecidos pelos fornecedores aqui não apenas aproveitam os recursos do Power Platform, mas também educam as empresas sobre as melhores práticas de desenvolvimento. Os fornecedores nesse espaço aperfeiçoam a integração com uma variedade de aplicativos de negócios da Microsoft e outros, por exemplo, Office 365, Dynamics 365 e Azure, bem como conceitos avançados como DevOps, DataOps ou MLOps.

Os fornecedores neste quadrante têm a capacidade de entender os objetivos de um cliente, demonstrar sua alfabetização em dados e habilidades para fornecer a orientação necessária a um cliente, e ter uma abordagem holística, com atenção aos detalhes, para a realização de seus objetivos.

### **Critérios de Elegibilidade:**

- Serviços que suportam a adoção corporativa de todas as soluções da plataforma– Power BI, Power Apps, Power Automate e Power Virtual Assistant
- Ofertas estruturadas e IP que permitem fácil adoção de soluções do Power Platform e agilizam a operação contínua do software
- Recursos de suporte técnico que auxiliam empresas na adoção e gerenciamento de soluções da plataforma
- Benefícios de negócios claros vinculados ao uso de soluções da plataforma
- Número e localização de empregados com certificações relevantes para uso do Power Platform

## Quadrantes por Região

Quadrante	EUA	Alemanha	Austrália	Brasil	Reino Unido	Suíça	Singapura	Malásia
Managed Services for Azure	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Microsoft 365	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓
SAP on Azure	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓
Dynamics 365	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓
Power Platform	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Para serem avaliados em uma determinada região, os fornecedores devem ter sua sede naquele país ou realizar operações significativas lá. Gerenciamento específico no país, atividades de vendas e marketing, entrega e suporte no idioma local são todos necessários para a inclusão. Para inclusão no quadrante da Suíça, um fornecedor deve ter sua sede na Suíça ou uma força de trabalho semiautônoma significativa baseada no país.

# Cronograma

A fase de pesquisa e levantamento principal ocorre entre novembro de 2021 e dezembro de 2021, seguida da fase de avaliação, análise e validação, entre janeiro e fevereiro.

Os resultados selecionados serão apresentados à imprensa em abril de 2022.

\* Você pode baixar o questionário em uma plataforma online. Forneceremos seu link individual em nosso convite por e-mail.

## Marcos históricos

Lançamento

Pesquisa (questionário e resumo)

Início dos Sneaks Preview

Provisionamento de conteúdo

Comunicado de imprensa

## Começando

28 de outubro de 2021

28 de outubro de 2021 – 30 de novembro de 2021

fevereiro de 2022

março de 2022

abril de 2022

## Isenção de responsabilidade de produção de pesquisa:

A ISG coleta dados para fins de redigir pesquisa e criar perfis de fornecedores/provedores de serviços. Os perfis e dados de suporte são usados pelos consultores da ISG para fazer recomendações e informar seus clientes sobre a experiência e as qualificações de qualquer fornecedor/provedor aplicável para o trabalho de terceirização solicitado pelos clientes. Esses dados são coletados como parte do processo ISG FutureSource e do processo Candidate Provider Qualification (CPQ). A ISG pode escolher apenas utilizar os dados referentes a determinados países ou regiões para a educação e propósitos de seus assessores/consultores e não para produzir relatórios de quadrantes ISG Provider Lens™. Essas decisões serão tomadas com base no nível e integridade das informações recebidas diretamente dos fornecedores/provedores e na disponibilidade de analistas experientes para esses países ou regiões. As informações fornecidas também podem ser usadas para projetos de pesquisa individuais ou para notas informativas que serão escritas pelos analistas líderes.

# Lista parcial de empresas convidadas para a pesquisa

**Você está na lista ou vê sua empresa como um fornecedor relevante que está faltando na lista?** Então, fique à vontade para nos contatar para garantir sua participação ativa na fase de pesquisa.

4MSTech	Cloudreach	FCamara
4Results	Codify	Fênix
AC3	Cognizant	FiveP Australia
Accenture (Avanade)	Communardo	Fujitsu
ADN	Compasso	Fusion5
AlfaPeople	Compasso UOL	GBS
All for One Group	Computacenter	Generation-E
Allgeier	Computécnica	glueckkanja-gab
Altis Consulting	Cosmos Consult	GRVPPE
Amaris	Crayon	Hanu
AppSphere	Cubesys	HCL
Arvato Systems	Data One	Henson Group
Atos	Data#3	Hexaware
Axians	Datacom	HPE
Barhead Solutions	datec	HSO
Bechtle	Dedalus	IBM
BHS	Dell	Impeto
Blueshift	Deutsche Telekom (TSI)	Infogain
Brasoftware	Devoteam   Alegri	Infosys
Bright Skies	Dicker Data	infoWAN
BT	DXC	Ingram Micro
CANCOM	Embratel	Inove
Capgemini	Empired	Insight
Claranet	Encore	intellecom
Cloud Target	EY	InterOp

IPI	Objektkultur	Sonda IT
ITCore	OOBE	Sopra Steria
itelligence AG	Orbit	SOU.cloud
Iteris	Pentare	Sycor
KonicaMinolta	PlusServer	Synnex Westcon
KUMAVISION	Prime IT	Synoptek
Kumulus	Processor	Syntax Systems
LAB3	ProCloud	TCS
Lattine	Protiviti	Tech Mahindra
Layer 2	Publicis Sapient	Telefónica
Logicalis	PWC	Telekom Deutschland Geschäftskunden (TDG)
Logicalis Australia	q.beyond	Telmex (Embratel)
Logicworks	Rackspace Technology	Telstra
LTI	Reply	Teltec
Macquarie Cloud Services	Rhipe	TIVIT
Melbourne IT	Scheer GmbH	Trianz
Microservice	Seidor	T-Systems
Mindtree	SGA	Unisys
Montreal	Smart Consulting	Velrada
MPS	Smartronix	Venha Pra Nuvem
Net at Work	Softline	Veritec
NordCloud	Softtek	Vigilant
novaCapta	SoftwareONE	Wipro
NTT	Solo Network	Wolkenwerft
NTT DATA	Sonata	

# ISG Star of Excellence™ – Chamada para nomeações

O Star of Excellence é um reconhecimento independente pela excelente prestação de serviços com base no conceito de “Voz do Cliente”. O Star of Excellence é um programa, desenvolvido pelo ISG, para coletar feedback do cliente sobre o sucesso dos prestadores de serviços em demonstrar os mais altos padrões de excelência no atendimento ao cliente e foco no cliente.

A pesquisa global é sobre serviços associados a estudos IPL. Conseqüentemente, todos os Analistas do ISG receberão continuamente informações sobre a experiência do cliente de todos os provedores de serviço relevantes. Esta informação é adicionada ao feedback de primeira mão existente do consultor, que o IPL utiliza no contexto de sua abordagem de consultoria conduzida por um profissional.

Os provedores são convidados a [nominate](#) (nomear) seus clientes para participar. Assim que a nomeação for enviada, o ISG enviará uma confirmação para ambos os lados. É evidente que o ISG torna todos os dados do cliente anônimos e não os compartilha com terceiros.

É nossa visão que o Star of Excellence será reconhecido como o principal reconhecimento da indústria pela excelência no atendimento ao cliente e servirá como referência para medir as impressões do cliente.

Para garantir que seus clientes selecionados incluam o feedback de seu relacionamento nomeado, use a seção de nomeação de clientes no [website](#) Star of Excellence.

Criamos um e-mail para onde você pode direcionar quaisquer perguntas ou fornecer comentários. Este e-mail será verificado diariamente, por favor, aguarde até 24 horas para ter uma resposta. Aqui está o endereço de e-mail: [ISG.star@isg-one.com](mailto:ISG.star@isg-one.com)

# Contatos para este estudo

## Você precisa de mais informações?

Caso tenha alguma dúvida, por favor, entre em contato conosco em Smita. [Subhash@isg-one.com](mailto:Subhash@isg-one.com).



**Smita Subhash**  
Gerente de Projetos Global



**Craig Baty**  
Autor Principal de Austrália,  
Singapura e Malásia



**Peter Crocker**  
Autor Principal dos EUA



**Mark Purdy**  
Autor Principal do Reino Unido



**Holm Landrock**  
Autor Principal de Alemanha e Suíça



**Sonam Chawla**  
Analista de Pesquisa



**Mauricio Ohtani**  
Autor Principal do Brasil



**Katharina Kummer**  
Analista de Pesquisa

# Descrição do Programa ISG Provider Lens™ QCRT

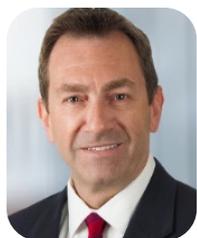
O ISG Provider Lens oferece avaliações de mercado que incorporam percepções de profissionais, refletindo o foco regional e pesquisa independente. O ISG garante o envolvimento do consultor em cada estudo para cobrir os detalhes de mercado apropriados alinhados às respectivas linhas de serviço/tendências de tecnologia, presença do provedor de serviço e contexto empresarial. Em cada região, o ISG tem líderes de pensamento especializados e consultores respeitados que conhecem os portfólios e ofertas dos fornecedores, bem como os requisitos da empresa e as tendências do mercado. Em média, três consultores participam como parte da Equipe de Revisão de Qualidade e Consistência (Quality & Consistency Review Team - QCRT) de cada estudo. O QCRT garante que cada estudo reflita a experiência dos consultores ISG no campo, o que complementa a pesquisa primária e secundária conduzida pelos analistas. Os consultores do ISG participam de cada estudo como parte do grupo QCRT e contribuem em diferentes níveis, dependendo de sua disponibilidade e experiência.

Consultores QCRT:

- Ajudam a definir e validar quadrantes e questionários
- Aconselham sobre a inclusão de prestadores de serviço, participam de chamadas de instrução
- Dão suas perspectivas sobre as classificações do provedor de serviços e analisam os rascunhos dos relatórios

O programa ISG Provider Lens QCRT ajuda a completar o processo de pesquisa, apoiando estudos abrangentes com foco em pesquisa.

## Equipe de Revisão de Qualidade e Consistência para este Estudo



Louis Pellegrino  
Diretor



Anthony Drake (Reino Unido)  
Diretor



Bill Huber  
Parceiro Global - Plataformas e Soluções  
Digitais



Gerry Clark  
Sócio



Mathias Schulze  
Consultor Sênior



Deepraj Emmanuel  
Diretor