

Salesforce Ecosystem Partners

A research report comparing strengths
and advantages of salesforce partners



Introdução	3	Envolvimento do Consultor	
About the Study		Descrição do Programa	15
Introdução	4	Advisory Team	15
Definição	5		
Quadrantes Por Região	11	Empresas convidadas	16
Cronograma	12		
Indicações de feedback do cliente	13	About our Company & Research	20
Contatos para este estudo	14		

O estudo do Ecossistema Salesforce examina várias ofertas da plataforma Salesforce, que foi categorizada em serviços de implementação (o negócio Change) e aplicativo gerenciado serviços com foco em suporte operacional para aplicações produtivas (o Run Business). Esses segmentos foram categorizados ainda mais com base nos clientes que atendem em grandes empresas e no mercado de médio porte devido à necessidade significativa de integração da Salesforce no complexo cenário de aplicativos para grandes clientes corporativos. Além disso, esses clientes têm principalmente negócios que operam globalmente que exigem recursos de entrega correspondentes dos provedores de serviços.



Principais áreas de foco para parceiros do ecossistema Salesforce 2023

Simplified Illustration Source: ISG 2022

Multicloud Implementation and Integration Services for Large Enterprises

Implementation Services for Core Clouds Midmarket

Implementation Services for Marketing Automation Midmarket

Managed Application Services for Large Enterprises

Managed Application Services for Midmarket

Implementation Services for Industry Clouds

O estudo ISG Provider Lens™ oferece aos tomadores de decisão de TI o seguinte:

- Transparência dos pontos fortes e fracos dos fornecedores relevantes
- Posicionamento diferenciado de fornecedores por segmentos
- Uma perspectiva em diferentes mercados, especialmente EUA, Alemanha, Reino Unido, França e Brasil

Nosso estudo serve como uma importante base de tomada de decisão para o posicionamento de relacionamentos-chave e considerações de entrada no mercado. Consultores ISG e clientes corporativos também aproveitam as informações desses relatórios para avaliar seus relacionamentos atuais com fornecedores e possíveis compromissos.



Definição

Este quadrante inclui provedores de serviços de implementação para aplicativos Salesforce e sua integração com outras soluções de software padrão importantes. Essas soluções geralmente fazem parte do complexo cenário de sistemas de grandes clientes corporativos que operam globalmente. O escopo deste estudo leva em consideração que esses clientes, na maioria dos casos, utilizam diversos produtos em nuvem do portfólio da Salesforce. Em muitos casos, a implementação é realizada como parte de um programa de longo prazo, com vários lançamentos em várias divisões da organização cliente e regiões. De uma perspectiva funcional, os serviços de implementação incluem consultoria de processos, design, configuração, limpeza de dados, migração e, finalmente, suporte go-live.

Critérios de Qualificação

1. Fortes recursos de implementação (**consultoria, configuração, migração de dados e go live**) em todos os produtos Salesforce
2. **Profundo conhecimento** sobre os principais pacotes de software padrão além da Salesforce, além da capacidade de **implementar processos de ponta a ponta**
3. Amplas **competências em arquitetura** e realização de cenários de aplicativos complexos
4. Disponibilidade de **soluções** e aceleradores **predefinidos**, preferencialmente orientados funcionalmente e específicos do setor
5. **Recursos** de entrega **em escala** para atender grandes clientes corporativos
6. Lista atraente de **casos de uso e referências**



Definição

Este quadrante avalia fornecedores especializados em Salesforce Sales Cloud, Service Cloud, Commerce Cloud e Community Cloud. Esses produtos são amplamente considerados como as nuvens principais da Salesforce. Esses provedores adotam uma abordagem ágil para implementação e se concentram nos casos em que são necessários baixos níveis de integração, o que é típico para clientes de médio e pequeno porte. Portanto, em muitos casos, esses projetos são realizados em poucos meses. Um aspecto importante dos serviços exigidos gira em torno da consultoria sobre o redesenho de processos durante o uso de aplicativos Salesforce. Do ponto de vista funcional, os serviços de implementação incluem consultoria de processos, design, configuração, limpeza de dados, migração e, finalmente, suporte go-live.

Critérios de Qualificação

1. Fortes recursos de implementação (**consultoria, configuração, migração de dados e go live**) para Salesforce Core Clouds (pelo menos para nuvens de vendas, serviços e comércio)
2. Fornecimento de **treinamento e habilitação do pessoal do cliente** para usar o aplicativo
3. Disponibilidade de **soluções e aceleradores predefinidos**, preferencialmente orientados funcionalmente e específicos do setor
4. Presença de **diferenciais únicos**
5. Estabilidade econômica e **recursos de entrega** significativos para atender a vários clientes
6. Lista atraente de casos de uso e **referências**



Definição

Esse quadrante inclui fornecedores especializados em Salesforce Marketing Cloud para casos em que a necessidade de integração em tempo real em um cenário de sistema complexo é limitada; isso é mais típico para clientes de médio e pequeno porte. Além disso, a experiência do provedor em aspectos específicos de marketing, como o uso de mídia e abordagens multicanal, é essencial. Como a interação com clientes finais costuma implicar em um grande volume de transações, a automação dessas funcionalidades – por exemplo, Pardot – é outro fator de sucesso importante neste quadrante. Do ponto de vista funcional, os serviços de implementação incluem consultoria de processos, design, configuração, limpeza de dados, migração e, finalmente, o suporte go-live.

Critérios de Qualificação

1. Fortes recursos de implementação (**consultoria, configuração, migração de dados e go live**) para Salesforce Marketing Cloud, Pardot e para aspectos específicos de marketing, como coleta de informações, experiência do cliente, otimização da jornada digital do cliente e automação das interações com o cliente
2. Fornecimento de **treinamento e habilitação do pessoal do cliente** para usar o aplicativo
3. Disponibilidade de **soluções e aceleradores predefinidos**, preferencialmente orientados funcionalmente e específicos do setor. Presença de **diferenciais únicos**
4. **Estabilidade econômica e recursos de entrega significativos** para atender a vários clientes
5. Lista atraente de **casos de uso e referências**



Definição

Este quadrante avalia os provedores com capacidade de oferecer serviços gerenciados para funções de manutenção e suporte que incluem monitoramento, suporte remoto, gerenciamento centralizado de aplicativos Salesforce, gerenciamento de qualidade de dados, segurança de dados e aspectos relacionados à conformidade. No caso de grandes clientes corporativos, isso geralmente inclui a capacidade dos provedores de oferecer esses serviços no contexto de alcance global e cenários de aplicativos complexos, que compreendem uma variedade de soluções de diferentes provedores de software. Outro aspecto importante é a melhoria contínua das soluções para gerar valor adicional para o negócio subjacente. Os serviços gerenciados são caracterizados pela transferência de responsabilidades para um provedor de serviços e são conduzidos de acordo com SLAs definidos.

Critérios de Qualificação

1. Experiência comprovada em suporte operacional para processos de ponta a ponta em **cenários de aplicativos complexos**, com foco específico em produtos Salesforce
2. Disponibilidade de **metodologia forte** e suporte abrangente de ferramentas com alto grau de automação
3. Recursos de entrega em escala para atender grandes clientes corporativos
4. Fornecimento de **preços maduros e modelos de contrato** com foco em abordagens baseadas em resultados e melhoria contínua
5. Lista atraente de **casos de uso e referências**



Definição

Este quadrante se concentra na capacidade dos provedores de oferecer serviços gerenciados para funções de manutenção e suporte que incluem monitoramento, suporte remoto, gerenciamento centralizado de aplicativos Salesforce, gerenciamento de qualidade de dados, segurança de dados e aspectos relacionados à conformidade. Os clientes de médio porte geralmente têm requisitos de integração menores e, em muitos casos, têm um foco mais regional. Outro aspecto importante é a melhoria contínua das soluções para gerar valor adicional para o negócio subjacente. Os serviços gerenciados são caracterizados pela transferência de responsabilidades para um provedor de serviços e são conduzidos de acordo com SLAs definidos.

Critérios de Qualificação

1. Experiência comprovada em **suporte operacional para cenários de aplicativos** com foco específico em produtos Salesforce
2. Disponibilidade de **metodologia forte e suporte abrangente** de ferramentas, juntamente com um alto grau de automação
3. **Estabilidade econômica e recursos de entrega significativos** para atender a vários clientes
4. Fornecimento de **preços maduros e modelos de contrato** com foco em abordagens baseadas em resultados e melhoria contínua
5. Lista atraente de **casos de uso e referências**



Definição

Esse quadrante inclui provedores de serviços de implementação focados em produtos de nuvem do setor da Salesforce, como Financial Services Cloud e Health Cloud. Habilidades específicas do setor e aceleradores apropriados são importantes fatores de sucesso para este segmento. Além disso, os provedores de serviços precisam da capacidade de desenvolver soluções abrangentes com base nos vários produtos Salesforce que sejam relevantes em uma situação específica do cliente. Com a Salesforce atualmente movendo suas ofertas para uma maior verticalização, esse tópico se tornará uma alta prioridade em implementações futuras. Do ponto de vista funcional, os serviços de implementação incluem consultoria de processos, design, configuração, limpeza de dados, migração e, finalmente, o suporte go-live.

Critérios de Qualificação

1. Conhecimento de **domínio comprovado** para os respectivos setores
2. Fortes recursos de implementação (**consultoria, configuração, migração de dados, go live**) para os produtos de nuvem do setor Salesforce e os produtos fornecidos pela Vlocity (recentemente adquirido pela Salesforce)
3. Profundo conhecimento da **arquitetura de dados da Salesforce**
4. Presença de **diferenciais únicos**, por exemplo, aceleradores comprovados específicos do setor
5. **Estabilidade econômica e recursos de entrega significativos** para atender a vários clientes
6. Lista atraente de **casos de uso e referências**



Quadrantes Por Região

Como parte deste estudo de quadrante ISG Provider Lens™, estamos apresentando as cinco regiões a seguir em Parceiros do ecossistema Salesforce 2023. A França e o Reino Unido são novidades este ano.

Quadrant	U.S.	Germany	Brazil	France	U.K.
Multicloud Implementation and Integration Services for Large Enterprises	✓	✓	✓	✓	✓
Implementation Services for Core Clouds Midmarket	✓	✓	✓	✓	✓
Implementation Services for Marketing Automation Midmarket	✓	✓	✓	✓	✓
Managed Application Services for Large Enterprises	✓	✓	✓	✓	✓
Managed Application Services for Midmarket	✓	✓	✓	✓	✓
Implementation Services for Industry Clouds	✓	✓	✓	✓	✓



A fase de pesquisa situa-se no período entre outubro e novembro de 2022, durante o qual ocorrerão o levantamento, avaliação, análise e validação. Os resultados serão apresentados à imprensa em março de 2023.

Marcos históricos	Início	Fim
Lançamento da pesquisa	27 de outubro de 2022	
Fase da pesquisa	27 de outubro de 2022	28 de novembro de 2022
Pré-Visualização	Fevereiro de 2023	
Comunicado à imprensa e publicação	Março de 2023	

Consulte o [link](#) para visualizar/baixar a agenda de pesquisas de 2022 do ISG Provider Lens™:

Acesso ao portal on-line

Você pode visualizar e baixar o questionário [aqui](#) usando as credenciais que você já criou ou consulte as instruções fornecidas no e-mail de convite para gerar uma nova senha. Aguardamos a sua participação!

Isenção de Responsabilidade de Produção de Pesquisa:

O ISG coleta dados para fins de redação de pesquisas e criação de perfis de provedores/fornecedores de serviços. Os perfis e dados de suporte são usados pelos consultores do ISG para fazer recomendações e informar os seus clientes sobre a experiência e as qualificações de provedores/fornecedores de serviços aplicáveis para terceirizar o trabalho identificado pelos clientes. Esses dados são coletados como parte do processo ISG FutureSource e do processo Candidate Provider Qualification (CPQ). O ISG pode optar por utilizar apenas esses dados coletados referentes a determinados países ou regiões para a educação e propósitos de seus consultores e não produzir relatórios do ISG Provider Lens™. Essas decisões serão tomadas com base no nível e integridade das informações recebidas diretamente dos provedores/fornecedores e na disponibilidade de analistas experientes para esses países ou regiões. As informações enviadas também podem ser usadas para projetos de pesquisa individuais ou para notas informativas que serão escritas pelos analistas principais.



ISG Star of Excellence™ – Chamada para indicações

O Star of Excellence™ é um reconhecimento independente da excelente prestação de serviços com base no conceito de “opinião do cliente”. O Star of Excellence é um programa, desenvolvido pelo ISG, para coletar feedback do cliente sobre o sucesso dos provedores 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. Consequentemente, todos os Analistas do ISG receberão continuamente informações sobre a experiência do cliente de todos os provedores de serviços relevantes. Essas informações são adicionadas ao feedback do consultor existente em primeira mão, as quais o IPL aproveita no contexto de sua abordagem de consultoria conduzida por profissionais.

Os fornecedores são convidados a [indicar](#) seus clientes para participar. Assim que a indicação for enviada, o ISG enviará uma confirmação por correio para ambas as partes. É evidente que o ISG mantém o anonimato de todos os dados dos clientes e não os compartilha com terceiros.

É nossa visão que o Star of Excellence será reconhecida como o principal em reconhecimento da indústria pela excelência no atendimento ao cliente, e servirá como referência para medir os sentimentos dos clientes. Para garantir que seus clientes selecionados concluam o feedback para sua participação, use a seção de indicação de clientes no [site](#) do Star of Excellence.

Criamos um e-mail onde você pode direcionar qualquer dúvida ou fazer comentários. Esse e-mail será verificado diariamente. Favor aguardar até 24 horas para obter resposta. Eis o endereço de e-mail: ISG.star@isg-one.com



Contatos para este estudo



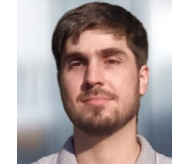
Rainer Suletzki
Analista Líder - U.S.



Marcio Tabach
Analista Líder - France



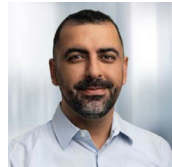
Rodrigo Barreto
Analista Líder - U.K.



Gabriel Sobanski
Analista de Pesquisa



Mauricio Ohtani
Analista Líder - Brazil



Reza Sarwari
Analista Líder - Germany



Puranjeet Kumar
Analista de Pesquisa



Monika Kathuria
Gerente de Projetos do Grupo



Programa de Envolvimento de Consultores de Lentes do ISG Provider

O ISG Provider Lens oferece avaliações de mercado incorporando insights de profissionais, refletindo foco regional e pesquisa independente. O ISG garante o envolvimento do consultor em cada estudo para cobrir os detalhes de mercado relevantes alinhados às respectivas linhas de serviço/tendências de tecnologia, presença do provedor de serviços 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.

Os consultores de QCRT:

- Ajudam a definir e validar quadrantes e questionários,
- Aconselham sobre a inclusão de prestadores de serviços, participam de chamadas de briefing,
- Fornecem as suas perspectivas sobre as classificações dos prestadores de serviços e revisam os rascunhos dos relatórios.

ISG Advisors to this study



Yadu
Singh

**Líder EMEA –
Plataformas e Soluções
Digitais**



Bill
Huber

**Parceiro, Plataformas
Digitais e Soluções**



Se sua empresa estiver listada nesta página ou você achar que sua empresa deveria estar listada, entre em contato com o ISG para garantir que temos a(s) pessoa(s) de contato correta(s) para participar ativamente desta pesquisa.

* Classificado na iteração[sic] anterior

[kolekto]*

Accenture*

adesso SE*

AllCloud*

aquilliance GmbH*

Atile.Digital*

Atos*

BearingPoint*

BeeCloud*

Birlasoft*

Brillio*

Cadastra*

Capgemini*

CGI*

Cloud Consulting*

Clouidity*

Coastal Cloud*

Coforge*

Cognizant*

Customertimes*

Deloitte Digital*

Dentsu*

Deutsche Telekom*

DIA die.interaktiven*

DIGITALL*

Eigenherd GmbH*

Empaua*

Enext*

EPAM*

Everymind*

Factory42*

Fujitsu*

Gentrop*

Globant*

Grazitti Interactive*

HCLTech*

Hexaware Technologies*

Huron*

IBM*

ilum:e informatik AG*

Infosys*

Jade Global*

JFOX*

Konecta*

LTI*

Marlabs*

Match.mt*

Mindtree*

Mphasis*

Multiedro*

Nagarro*

Nèscara*



Empresas convidadas

Se sua empresa estiver listada nesta página ou você achar que sua empresa deveria estar listada, entre em contato com o ISG para garantir que temos a(s) pessoa(s) de contato correta(s) para participar ativamente desta pesquisa.

* Classificado na iteração[sic] anterior

NTT DATA*

Perficient*

PwC*

Reply*

Salesfive GmbH*

Silverline*

Slalom*

SLK Software*

Sopra Steria*

Tavant*

TCS*

Tech Mahindra*

TOPi*

Traction on Demand*

Visionet*

Wings IT*

Wipro*

Zennify*

Zensar Technologies*

360 Degree Cloud

7Summits (acquired by IBM)

A5

ABSYZ

ADVANCE Solutions

Algoworks

Amber

Aoop

APISERO

Aspire Systems

Ayesa

BCG

Bluewave Group

Brightgen

BRQ

Builders

Business & Decision

Carrenet

Cloud Giraffe

Cloud Monsters

CloudGaia

Comforth - Karoo

Comselect

Craftware

CRM IT Solutions

Demandblue

Devoteam

DP6

Dreamm Tecnologia

DXC

Easyfront Consulting

ec4u expert consulting ag

Edifixio



Empresas convidadas

Se sua empresa estiver listada nesta página ou você achar que sua empresa deveria estar listada, entre em contato com o ISG para garantir que temos a(s) pessoa(s) de contato correta(s) para participar ativamente desta pesquisa.

* Classificado na iteração[sic] anterior

eFrontech	Inpulso	Manao Consulting	Orange Business Service
El Technologies, a Cognizant company	iSmartBlue	Marketdata	OSF Digital
Emakina	Isobar	Math	Penfield Digital
enxoo	Jüssi	Maverick Digital	Persistent Systems
Epsilon	K2 Partnering Solutions	Media Monks	Pexlify
ETO Publicis	Key Performance Consulting	Minsait	PMWeb
EY	Keyrus	Moldsoft	PolSource
GFT	KPMG	MST Solution	Publicis Group
Global Hitss	LabsXD	Mydral	Publicis Sapient
Hardis Group	Levana	Niji	R1 RafterOne
ília	Lima Consulting Group	NIX Solutions	Reej Consulting
Imaginedone	Lutech Group	NTT DATA Deutschland GmbH, NTT everis and NTT Data	Sercante
Inetum	Makepositive	Numen	Siway



Se sua empresa estiver listada nesta página ou você achar que sua empresa deveria estar listada, entre em contato com o ISG para garantir que temos a(s) pessoa(s) de contato correta(s) para participar ativamente desta pesquisa.

* Classificado na iteração[sic] anterior

Softtek	Telekom Deutschland GmbH	Virtusa
Solutis	Texei	Viseo
Sottelli	Torrent Consulting	VO2 GROUP
SpringFive	Tquila ANZ	VRP Consulting
SR Consulting	Triscal	Waeg
Stratesys	T-Systems	Webresults
Suntseu Nova	Twelve Consulting	Werise (an OSF.Digital Company)
SYNTAX	Uptima	West Monroe
Sys4B	UST	WPP
S4G Consulting (McKinsey)	valtech	Wunderman Thompson France
SysMap	ValueLabs	XCL
Tech6	Vera Solutions	



*ISG Provider Lens™

The ISG Provider Lens™ Quadrant research series is the only service provider evaluation of its kind to combine empirical, data-driven research and market analysis with the real-world experience and observations of ISG's global advisory team. Enterprises will find a wealth of detailed data and market analysis to help guide their selection of appropriate sourcing partners, while ISG advisors use the reports to validate their own market knowledge and make recommendations to ISG's enterprise clients. The research currently covers providers offering their services across multiple geographies globally.

For more information about ISG Provider Lens research, please visit this [webpage](#).

*ISG Research™

ISG Research™ provides subscription research, advisory consulting and executive event services focused on market trends and disruptive technologies driving change in business computing. ISG Research delivers guidance that helps businesses accelerate growth and create more value.

ISG offers research specifically about providers to state and local governments (including counties, cities) as well as higher education institutions. Visit: [Public Sector](#).

For more information about ISG Research subscriptions, please email contact@isg-one.com, call +1.203.454.3900, or visit research.isg-one.com.

*ISG

ISG (Information Services Group) (Nasdaq: III) is a leading global technology research and advisory firm. A trusted business partner to more than 800 clients, including more than 75 of the world's top 100 enterprises, ISG is committed to helping corporations, public sector organizations, and service and technology providers achieve operational excellence and faster growth. The firm specializes in digital transformation services, including automation, cloud and data analytics; sourcing advisory; managed governance and risk services; network carrier services; strategy and operations design; change management; market intelligence and technology research and analysis.

Founded in 2006, and based in Stamford, Conn., ISG employs more than 1,300 digital-ready professionals operating in more than 20 countries—a global team known for its innovative thinking, market influence, deep industry and technology expertise, and world-class research and analytical capabilities based on the industry's most comprehensive marketplace data. For more information, visit www.isg-one.com.





OCTOBER, 2022

REPORT: SALESFORCE ECOSYSTEM PARTNERS