



***ISG** Provider Lens™

2020

Salesforce Ecosystem
Partners 2021

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.



Table of Contents

Definição	4
Pesquisa por Quadrantes	5
Quadrantes por Região	8
Cronograma	9
Lista parcial das empresas convidadas para a pesquisa	10

© 2020 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

O estudo Salesforce Ecosystem Partners examina várias ofertas em torno da plataforma Salesforce, no qual é feita uma distinção básica entre os serviços de implementação (“Change Business”) e os serviços gerenciados da aplicação com foco no suporte operacional das aplicações produtivas (“Run Business”). Em ambos os segmentos básicos, é feita uma distinção entre clientes de grandes empresas e o mercado intermediário, devido à necessidade significativamente maior de integração da Salesforce no complexo cenário de aplicações dos clientes de grandes empresas. Além disso, esses clientes realizam a maioria de suas operações em nível global, o que requer capacidades de entrega correspondentes, por parte dos provedores de serviços.

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

- Transparência nos pontos fortes e de atenção dos fornecedores relevantes
- Posicionamento diferenciado por segmentos dos provedores de serviço
- Foco em diferentes mercados, incluindo EUA e Alemanha

Este estudo serve como uma importante base para tomada de decisão em posicionamento, principais relacionamentos e considerações no go-to-market. Os consultores da ISG e os clientes corporativos também aproveitam as informações desses relatórios para avaliar seus relacionamentos atuais com seus fornecedores e possíveis novos projetos.

Pesquisa por Quadrantes

Como parte do estudo por quadrantes da ISG Provider Lens™, introduziremos os cinco segmentos sobre o Salesforce Ecosystem a seguir.

Simplified illustration

Salesforce Ecosystem Partners 2021	
Implementation & Integration Services for Large Enterprises	
Implementation Services for Core Clouds Midmarket	Implementation Services for Marketing Cloud Midmarket
Managed Application Services for Large Enterprises	Managed Application Services for Midmarket

Source: ISG 2020

Definição dos segmentos

Serviços de Implementação e Integração em Grande Empresas

Esse quadrante inclui provedores de serviços de implementação das aplicações da Salesforce, bem como a integração dessas aplicações com outras grandes soluções de software padrão que normalmente fazem parte do complexo cenário de sistemas de grandes clientes corporativos que operam globalmente. O escopo leva em consideração que esses clientes, na maioria dos casos, utilizam vários produtos em nuvem do portfólio da Salesforce, de modo que os provedores precisam oferecer bons conhecimentos em todo o portfólio. Os serviços relacionados incluem consultoria, configuração e implementação de aplicações, integração dentro do cenário de sistemas de um cliente, migração de dados e suporte no go-live.

Serviços de Implementação dos Core Clouds no Mercado Intermediário

Este quadrante é direcionado a provedores especializados em Sales, Service e Commerce Clouds. Estes produtos são amplamente reconhecidos como Core Clouds. Esses provedores adotam uma abordagem ágil para a implementação, ajudando as empresas a redesenhar processos e depois habilitá-los com as aplicações da Salesforce. Um aspecto importante dos serviços que eles oferecem diz respeito à consultoria sobre o redesenho de processos enquanto utilizam as aplicações da Salesforce.

Serviços de Implementação de Marketing Cloud no Mercado Intermediário

Este quadrante examina os provedores especializados em Salesforce Marketing Cloud para os casos em que é limitada a necessidade de integração em tempo real em um cenário com sistema complexo, o que é mais comum para os clientes de médio e pequeno porte. Além disso, o conhecimento profundo de aspectos específicos de marketing, como o uso de abordagens de mídia e multicanais para coleta de informações, experiência do cliente e otimização da jornada digital do cliente são essenciais neste quadrante.

Serviços Gerenciados da Aplicação em Grande Empresas

Este quadrante inclui fornecedores com a capacidade de oferecer serviços gerenciados para funções de manutenção e suporte que incluem monitoramento, suporte remoto, gerenciamento centralizado de aplicações Salesforce, gerenciamento de qualidade de dados, segurança de dados e aspectos relacionados ao compliance. No caso de grandes clientes corporativos, isso geralmente inclui a capacidade de disponibilizar esses serviços no contexto global e de cenários de aplicações complexas, compreendendo uma variedade de soluções de diferentes fornecedores de software.

Serviços Gerenciados da Aplicação no Mercado Intermediário

O escopo deste quadrante é semelhante ao de grandes clientes corporativos, que inclui fornecedores com a capacidade de oferecer serviços gerenciados para funções de manutenção e suporte que incluem monitoramento, suporte remoto, gerenciamento centralizado de aplicações Salesforce, gerenciamento de qualidade de dados, segurança de dados e aspectos relacionados ao compliance. A diferença básica decorre das necessidades de integração geralmente menores e, em muitos casos, com um foco mais regional nos clientes de médio porte.

Os seguintes critérios se aplicam a todos os quadrantes:

- Competência tecnológica
- Recursos de entrega
- Casos de uso
- Diferenciadores únicos
- Estabilidade econômica
- Posição no mercado

Os três quadrantes orientados para a implementação possuem os seguintes critérios adicionais:

- Soluções, aceleradores e modelos pré-definidos
- Parcerias

Os seguintes critérios adicionais são aplicáveis para os dois quadrantes de serviços de apoio operacional:

- Maturidade dos modelos de contrato e entrega
- Experiência com suporte das aplicações baseadas em Salesforce
- Ampla base de clientes

Quadrantes por Região

Quadrants	E.U.A	Alemanha	Brasil
Implementation & Integration Services for Large Enterprises	✓	✓	✓
Implementation Services for Core Clouds Midmarket	✓	✓	✓
Implementation Services for Marketing Cloud Midmarket	✓	✓	✓
Managed Application Services for Large Enterprises	✓	✓	✓
Managed Application Services for Midmarket	✓	✓	✓

Cronograma

A fase de pesquisa ocorre no período entre **outubro e novembro de 2020**, durante a qual serão realizadas a pesquisa, avaliação, análise e validação. A apresentação dos resultados à imprensa está prevista para **fevereiro de 2021**.

Nós lançaremos a pesquisa em uma plataforma online. Os convites serão enviados com links para o preenchimento de respostas e envio.

Milestones

Survey phase

Sneak previews

Content provisioning

Press Release

Beginning

08 de outubro de 2020 – 06 de novembro de 2020

07 de janeiro de 2021 – 31 de janeiro de 2021

07 de janeiro de 2021 – 15 de janeiro de 2021

15 de fevereiro de 2021

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

Sinta-se à vontade em nos contatar para garantir sua participação nesta fase de pesquisa.

4C Group	illum:e informatik AG
7Summits	Infosys
Accenture	LTI
Acumen	Magnet 360
Acumen Solutions	Mavens
Appirio	Nagarro
aquilliance GmbH	NTT
Arlanis Reply	NTT DATA
Atos	OSF Commerce
Birlasoft	Parx
Bluewolf	Perficient
Capgemini	Persistent
Cloud Consulting Group GmbH	Polsource
Coastal Cloud	Publicis Sapient
Cognizant	PwC
Customertimes	Salesfive GmbH
Deloitte	Silverline
Deloitte Digital	Simplus
ec4u	Slalom
Eigenherd GmbH	TCS
Empaua	Tech Mahindra
Factory42	Traction on Demand
Fujitsu	T-Systems
Hexaware	youperience GmbH
Huron	

Contatos para este estudo



Rainer Suletzki
Analista líder e consultor sênior
Salesforce Ecosystem 2021



Phani K R
Gerente de projetos global
Salesforce Ecosystem 2021



Mauricio Ohtani
Analista regional e consultor
sênior - Brasil
Salesforce Ecosystem 2021

Você precisa de mais informações?

Caso tenha quaisquer dúvidas, por favor, entre em contato conosco pelo e-mail isglens@isg-one.com.