

Salesforce Ecosystem Partners

A research report comparing strengths and advantages
of Salesforce partners



Introduction	3	Advisor Involvement	
		Advisor Involvement – Program	
		Description	15
		Advisory Team	15
About the Study		Invited Companies	16
Quadrants Research	4		
Definition	5		
Quadrants by Region	11		
Schedule	12		
		About our Company & Research	20
Client Feedback Nominations	13		
Contacts for this Study	14		

L'étude sur l'écosystème Salesforce examine les différentes offres de la plateforme Salesforce, qui ont été classées en deux catégories : les services de mise en œuvre (Change usiness) et les services d'applications gérées axés sur le support opérationnel des applications productives (Run Business). Ces segments ont été subdivisés en fonction des clients qu'ils servent, à savoir les grandes entreprises et le marché intermédiaire, en raison du besoin important d'intégration de Salesforce dans le paysage applicatif complexe des grandes entreprises. En outre, ces clients ont principalement des entreprises opérant à l'échelle mondiale qui nécessitent des capacités de livraison correspondantes de la part des fournisseurs de services.



Principaux domaines d'intervention des partenaires de l'écosystème Salesforce en 2023

Multicloud Implementation & 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

L'étude ISG Provider Lens™ offre aux décideurs informatiques les éléments suivants :

- Transparence des forces et faiblesses des fournisseurs concernés
- Positionnement différencié des fournisseurs par segments
- Une perspective sur les différents marchés, notamment les États-Unis, l'Allemagne, le Royaume-Uni, la France et le Brésil

Notre étude sert de base de décision importante pour le positionnement, les relations clés et les considérations de mise sur le marché (go-to-market). Les conseillers ISG et les entreprises clientes utilisent également les informations de ces rapports pour évaluer leurs relations actuelles avec les fournisseurs et leurs engagements potentiels.



Definition

Ce quadrant comprend les fournisseurs de services de mise en œuvre des applications Salesforce et de leur intégration avec d'autres grandes solutions logicielles standard. Ces solutions font généralement partie du paysage de systèmes complexes des grandes entreprises clientes opérant à l'échelle mondiale. Le champ d'application de cette étude tient compte du fait que ces clients utilisent, dans la plupart des cas, différents produits en cloud du portfolio Salesforce. Dans de nombreux cas, la mise en œuvre est effectuée dans le cadre d'un programme à long terme, avec des déploiements multiples dans les différentes divisions de D'un point de vue fonctionnel, les services de mise en œuvre comprennent le conseil en processus, la conception, la configuration, le nettoyage des données, la migration et, enfin, le support go-live.

Eligibility Criteria

1. Fortes capacités de mise en œuvre (**conseil, configuration, migration des données et mise en service**) pour tous les produits Salesforce
2. **Connaissance approfondie** des principaux logiciels standard autres que Salesforce, ainsi que de la capacité à **mettre en œuvre des processus de bout en bout**.
3. **Compétences étendues en matière d'architecture** et de réalisation de paysages applicatifs complexes
4. Disponibilité de **solutions et d'accélérateurs prédéfinis**, de préférence orientés vers les fonctions et les secteurs d'activité
5. Des **capacités de livraison à grande échelle** pour servir les grandes entreprises clientes
6. **Une liste convaincante de cas d'utilisation et de références**



Definition

Ce quadrant évalue les fournisseurs spécialisés dans Salesforce Sales Cloud, Service Cloud, Commerce Cloud et Community Cloud. Ces produits sont largement considérés comme les core clouds de Salesforce. Ces fournisseurs adoptent une approche agile de la mise en œuvre et se concentrent sur les cas où un faible niveau d'intégration est requis, ce qui est typique des clients de taille moyenne et petite. C'est pourquoi, dans de nombreux cas, ces projets sont menés en l'espace de quelques mois. Un aspect important des services requis concerne le conseil sur la refonte des processus lors de l'utilisation des applications Salesforce. D'un point de vue fonctionnel, les services de mise en œuvre comprennent le conseil en matière de processus, la conception, la configuration, le nettoyage des données, la migration et enfin le support go-live.

Eligibility Criteria

1. Fortes capacités de mise en œuvre (**conseil, configuration, migration des données et mise en service**) pour les Core Clouds de Salesforce (au moins pour les clouds Sales, Service et Commerce)
2. Assurer **une formation et permettre au personnel du client** d'utiliser l'application
3. Disponibilité de **solutions et d'accélérateurs prédéfinis**, de préférence orientés vers les fonctions et les secteurs d'activité
4. Présence de **différenciateurs uniques**
5. Stabilité économique et importantes **capacités de livraison** pour servir de nombreux clients
6. Une liste convaincante de **cas d'utilisation et de références**



Definition

Ce quadrant comprend des fournisseurs spécialisés dans Salesforce Marketing Cloud pour les cas où le besoin d'intégration en temps réel dans un paysage de systèmes complexes est limité ; ceci est plus caractéristique des clients de taille moyenne et petite. En outre, l'expertise du fournisseur dans les aspects spécifiques du marketing, tels que l'utilisation des médias et les approches multicanaux, est essentielle. Étant donné que l'interaction avec les clients finaux implique généralement un grand volume de transactions, l'automatisation de ces fonctionnalités - par exemple, Pardot - est un autre facteur de réussite important dans ce quadrant. D'un point de vue fonctionnel, les services de mise en œuvre comprennent le conseil en matière de processus, la conception, la configuration, le nettoyage des données, la migration et enfin le support go-live.

Eligibility Criteria

1. Fortes capacités de mise en œuvre (**conseil, configuration, migration des données et mise en service**) pour Salesforce Marketing Cloud, Pardot, et pour les aspects spécifiques au marketing, tels que la collecte d'informations, l'expérience client, l'optimisation du parcours client numérique et l'automatisation des interactions avec les clients.
2. Assurer **une formation et permettre au personnel du client** d'utiliser l'application
3. Disponibilité de **solutions et d'accélérateurs prédéfinis**, de préférence à la fois orientés vers la fonction et spécifiques au secteur. Présence de **différenciateurs uniques**
4. **Stabilité économique et importantes capacités de livraison** pour servir de nombreux clients
5. **Une liste convaincante de cas d'utilisation et de références**



Definition

Ce quadrant évalue les fournisseurs capables d'offrir des services gérés pour les fonctions de maintenance et de support qui comprennent la surveillance, le support à distance, la gestion centralisée des applications Salesforce, la gestion de la qualité des données, la sécurité des données et les aspects liés à la conformité. Dans le cas des grandes entreprises clientes, cela inclut généralement la capacité des fournisseurs à offrir ces services dans le contexte d'une portée mondiale et de paysages applicatifs complexes, qui comprennent une variété de solutions provenant de différents fournisseurs de logiciels. Un autre aspect important est l'amélioration continue des solutions afin de générer une valeur ajoutée pour l'entreprise sous-jacente. Les services gérés se caractérisent par le transfert de responsabilités à un fournisseur de services et sont gérés selon des accords de niveau de service définis.

Eligibility Criteria

1. Expérience confirmée dans le support opérationnel des processus de bout en bout dans des **paysages applicatifs complexes**, avec un accent particulier sur les produits Salesforce
2. Disponibilité d'une **méthodologie solide** et d'un support d'outils complet avec un haut degré d'automatisation
3. Des **capacités de livraison** à grande échelle pour servir les grandes entreprises clientes
4. Fourniture de **modèles de tarification et de contrats matures**, axés sur des approches fondées sur les résultats et l'amélioration continue
5. Une liste convaincante de **cas d'utilisation et de références**



Definition

Ce quadrant met l'accent sur la capacité des fournisseurs à proposer des services gérés pour les fonctions de maintenance et d'assistance qui comprennent la surveillance, le support à distance, la gestion centralisée des applications Salesforce, la gestion de la qualité des données, la sécurité des données et les aspects liés à la conformité. Les clients du midmarket ont généralement des exigences d'intégration moindres et, dans de nombreux cas, ont une orientation plus régionale. Un autre aspect important est l'amélioration continue des solutions afin de générer une valeur ajoutée pour l'entreprise sous-jacente. Les services gérés se caractérisent par le transfert de responsabilités à un fournisseur de services et sont gérés selon des accords de niveau de service définis.

Eligibility Criteria

1. Expérience confirmée en matière de **support opérationnel pour les paysages applicatifs**, avec un accent particulier sur les produits Salesforce
2. Disponibilité d'une **méthodologie solide et d'un support d'outils complet**, ainsi qu'un haut degré d'automatisation
3. **Stabilité économique et importantes capacités de livraison** pour servir de nombreux clients
4. Fourniture de **modèles de tarification et de contrats matures**, axés sur des approches fondées sur les résultats et l'amélioration continue
5. **Une liste convaincante de cas d'utilisation et de références**



Definition

Ce quadrant comprend les fournisseurs de services d'implémentation qui se concentrent sur les produits cloud industriels de Salesforce, tels que Financial Services Cloud et Health Cloud. Les compétences spécifiques au secteur et les accélérateurs appropriés sont des facteurs de réussite importants pour ce segment. En outre, les prestataires de services doivent être en mesure de développer des solutions complètes basées sur les différents produits Salesforce pertinents dans le cas d'un client particulier. Salesforce étant en train de faire évoluer ses offres vers une plus grande verticalisation, ce sujet deviendra une priorité dans les futures implémentations. D'un point de vue fonctionnel, les services de mise en œuvre comprennent le conseil en matière de processus, la conception, la configuration, le nettoyage des données, la migration et enfin le support go-live.

Eligibility Criteria

1. Une **expertise éprouvée dans le domaine** des secteurs respectifs
2. Fortes capacités de mise en œuvre (**conseil, configuration, migration des données, mise en service**) pour les produits Salesforce Industry Cloud et les produits fournis par Vlocity (récemment racheté par Salesforce)
3. Connaissance approfondie de **l'architecture des données de Salesforce**
4. Présence de **différenciateurs uniques**, par exemple des accélérateurs sectoriels éprouvés
5. **Stabilité économique et importantes capacités de livraison** pour servir de nombreux clients
6. Une liste convaincante de **cas d'utilisation et de références**



Quadrants By Region

Dans le cadre de cette étude ISG Provider Lens™ quadrant, nous présentons les cinq régions suivantes sur les partenaires de l'écosystème Salesforce 2023. La France et le Royaume-Uni sont nouvellement inclus cette année.

Quadrant	U.S.	Germany	Brazil	France	U.K.
Multicloud Implementation & 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	✓	✓	✓	✓	✓



La phase de recherche se situe entre octobre et novembre 2022, période au cours de laquelle seront menées l'enquête, l'évaluation, l'analyse et la validation. Les résultats seront présentés aux médias en mars 2023.

Étapes	Début	Fin
Lancement de l'enquête	27 Octobre 2022	
Phase de l'enquête	27 Octobre 2022	28 Novembre 2022
Présentation préliminaire	Février 2023	
Communiqué de presse & publication	Mars 2023	

Veillez cliquer sur ce [lien](#) pour consulter ou télécharger le programme d'études d'ISG Provider Lens™ 2022.

Accès au portail en ligne

Vous pouvez consulter ou télécharger le questionnaire ici en utilisant les identifiants que vous avez déjà créés, ou vous reporter aux instructions fournies dans l'e-mail d'invitation pour générer un nouveau mot de passe. Nous espérons vivement votre participation !

Avis de non-responsabilité concernant la production de recherche :

ISG collecte des données dans le but de rédiger des travaux de recherche et de créer des profils de fournisseurs et d'éditeurs de logiciels. Les profils et les données justificatives sont utilisés par les conseillers d'ISG pour faire des recommandations et informer leurs clients de l'expérience et des qualifications de tout fournisseur/éditeur de logiciel applicable pour les travaux d'outsourcing identifiés par les clients. Ces données sont collectées dans le cadre du processus ISG FutureSource et du processus Candidate Provider Qualification (CPQ). ISG peut choisir de n'utiliser ces données collectées relatives à certains pays ou régions que pour la formation et les besoins de ses conseillers et de ne pas produire de rapports ISG Provider Lens™. Ces décisions seront prises en fonction du niveau et de l'exhaustivité des informations reçues directement des fournisseurs/éditeurs de logiciels et de la disponibilité d'analystes expérimentés pour ces pays ou régions. Les informations soumises peuvent également être utilisées pour des projets de recherche individuels ou pour des notes d'information qui seront rédigées par les analystes principaux.



ISG Star of Excellence™ – Appel à nominations

Star of Excellence est une reconnaissance indépendante de l'excellence de la prestation de services basée sur le concept de la « Voix du client ». Star of Excellence est un programme conçu par ISG pour recueillir les commentaires des clients sur le succès des fournisseurs de services à démontrer les plus hauts standards d'excellence du service client et de centricité du client.

L'enquête mondiale porte sur les services qui sont associés aux études IPL. Par conséquent, tous les analystes d'ISG recevront constamment des informations sur l'expérience des clients de tous les fournisseurs de services pertinents. Ces informations viennent s'ajouter aux commentaires directs des conseillers, exploités par IPL dans le cadre de son approche de conseil dirigée par des professionnels.

Les fournisseurs sont invités à [nominer](#) leurs clients pour participer. Une fois que la candidature a été soumise, ISG envoie un courrier de confirmation aux deux parties. De toute évidence, ISG anonymise toutes les données des clients et ne les partage pas avec des tiers.

Notre vision est que Star of Excellence soit reconnue comme la principale distinction du secteur pour l'excellence du service à la clientèle et servira de référence pour évaluer les impressions des clients. Pour vous assurer que les clients que vous avez sélectionnés remplissent le formulaire d'évaluation de votre mission, veuillez utiliser la section Nomination de clients du [site web](#) Star of Excellence.

Nous avons mis en place une adresse électronique où vous pouvez adresser vos questions ou vos commentaires. Cette adresse électronique sera consultée quotidiennement. Patientez jusqu'à 24 heures pour recevoir une réponse. Voici l'adresse électronique :

ISG.star@isg-one.com



Contacts For This Study



**Rainer
Suletzki**

**Analyste principal -
U.S.**



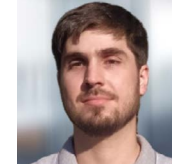
**Marcio
Tabach**

**Analyste principal -
France**



**Rodrigo
Barreto**

**Analyste principal -
U.K.**



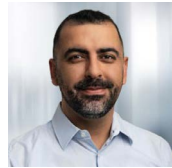
**Gabriel
Sobanski**

**Analyste de
recherche**



**Mauricio
Ohtani**

**Analyste principal -
Brazil**



**Reza
Sarwari**

**Analyste principal -
Germany**



**Puranjeet
Kumar**

**Analyste de
recherche**



**Monika
Kathuria**

**Chef de projet
du groupe**



Programme de participation des conseillers ISG Provider Lens™

ISG Provider Lens™ propose des évaluations de marché intégrant les points de vue des praticiens, reflétant une orientation régionale et une recherche indépendante. ISG veille à l'implication des conseillers dans chaque étude afin de couvrir les détails appropriés du marché en fonction des lignes de services et des tendances technologiques, de la présence des fournisseurs de services et du contexte de l'entreprise.

Dans chaque région, ISG dispose de leaders d'opinion experts et de conseillers respectés qui connaissent les portefeuilles et les offres des fournisseurs ainsi que les exigences des entreprises et les tendances du marché. En moyenne, trois conseillers siègent au sein de l'équipe d'examen de la qualité et de la cohérence (QCRT) de chaque étude.

La QCRT veille à ce que chaque étude reflète l'expérience des conseillers d'ISG en la matière, ce qui complète les recherches primaires et secondaires menées par les analystes. Les conseillers de l'ISG interviennent dans chaque étude en tant que membres du groupe QCRT et contribuent à différents niveaux en fonction de leur disponibilité et de leur expertise.

Les conseillers du QCRT:

- Contribuent à définir et à valider les quadrants et les questionnaires,
- Conseillent sur l'inclusion des fournisseurs de services et participent aux réunions de briefing,
- Donnent leur point de vue sur les évaluations des fournisseurs de services et examinent les projets de rapports.

ISG Advisors to this study



Yadu
Singh

**Responsable
EMEA - Plateformes et
solutions numériques**



Bill
Huber

**Partenaire, Plateformes
et solutions
numériques**



Si votre entreprise figure sur cette page ou si vous pensez que votre entreprise devrait y figurer, veuillez contacter ISG pour vous assurer que nous disposons de la ou des personnes de contact correctes pour participer activement à cette recherche.

* Notée lors de l'itération précédente

[kolekto]*	CGI*	Empaua*	ilum:e informatik AG*
Accenture*	Cloud Consulting*	Enext*	Infosys*
adesso SE*	Clouidity*	EPAM*	Jade Global*
AllCloud*	Coastal Cloud*	Everymind*	JFOX*
aquilliance GmbH*	Coforge*	Factory42*	Konecta*
Atile.Digital*	Cognizant*	Fujitsu*	LTI*
Atos*	Customertimes*	Gentrop*	Marlabs*
BearingPoint*	Deloitte Digital*	Globant*	Match.mt*
BeeCloud*	Dentsu*	Grazitti Interactive*	Mindtree*
Birlasoft*	Deutsche Telekom*	HCLTech*	Mphasis*
Brillio*	DIA die.interaktiven*	Hexaware Technologies*	Multiedro*
Cadastra*	DIGITALL*	Huron*	Nagarro*
Capgemini*	Eigenherd GmbH*	IBM*	Nèscara*



Invited Companies

Si votre entreprise figure sur cette page ou si vous pensez que votre entreprise devrait y figurer, veuillez contacter ISG pour vous assurer que nous disposons de la ou des personnes de contact correctes pour participer activement à cette recherche.

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

* Notée lors de l'itération précédente

CloudGaia

Comforth - Karoo

Comselect

Craftware

CRM IT Solutions

Demandblue

Devoteam

DP6

Dreamm Tecnologia

DXC

Easyfront Consulting

ec4u expert consulting ag

Edifixio



Invited Companies

Si votre entreprise figure sur cette page ou si vous pensez que votre entreprise devrait y figurer, veuillez contacter ISG pour vous assurer que nous disposons de la ou des personnes de contact correctes pour participer activement à cette recherche.

eFrontech

El Technologies, a Cognizant company

Emakina

enxoo

Epsilon

ETO Publicis

EY

GFT

Global Hitss

Hardis Group

ília

Imaginedone

Inetum

Inpulso

iSmartBlue

Isobar

Jüssi

K2 Partnering Solutions

Key Performance Consulting

Keyrus

KPMG

LabsXD

Levana

Lima Consulting Group

Lutech Group

Makepositive

Manao Consulting

Marketdata

Math

Maverick Digital

Media Monks

Minsait

Moldsoft

MST Solution

Mydral

Niji

NIX Solutions

NTT DATA Deutschland GmbH,
NTT everis and NTT Data

Numen

* Notée lors de l'itération précédente

Orange Business Service

OSF Digital

Penfield Digital

Persistent Systems

Pexlify

PMWeb

PolSource

Publicis Group

Publicis Sapient

R1 RafterOne

Reej Consulting

Sercante

Siway



Invited Companies

Si votre entreprise figure sur cette page ou si vous pensez que votre entreprise devrait y figurer, veuillez contacter ISG pour vous assurer que nous disposons de la ou des personnes de contact correctes pour participer activement à cette recherche.

* Notée lors de l'itération précédente

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