ISG Provider Lens™

2022

SAP Ecosystem – 2022

imagine your future®

ISG (Information Services Group) (NASDAQ: III) est une entreprise mondiale majeure de conseil et de recherche en technologie. Elle est un partenaire commercial fiable pour plus de 800 clients, dont 75 figurant parmi les 100 premières entreprises du monde. ISG vise à aider les corporations, les organisations du secteur public et les prestataires de technologie à atteindre l'excellence opérationnelle et une croissance plus rapide. L'entreprise est spécialisée dans les services de transformation numérique, dont l'automatisation, l'analyse du cloud et des données, le conseil sur le sourçage, les services de gouvernance et de risque gérés, les services de support de réseau, la stratégie de technologie et la conception des opérations, la gestion des changements, l'intelligence du marché et la recherche et l'analyse technologiques. Fondée en 2006 et possédant son siège à Stamford dans le Connecticut, ISG emploie plus de 1300 personnes dans plus de 20 pays, une équipe mondiale reconnue pour ses idées novatrices, son influence sur le marché, son expertise approfondie de l'industrie et de la technologie, ses capacités avérées en matière de recherche et d'analytique basées sur les données de marché les plus exhaustives du secteur. Pour plus d'informations, rendez-vous sur le site www.isg-one.com.

© 2022, Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

Table of Contents

Définition.....4

Quadrant de recherche.....5

Quadrants par région.....11

Rapport archétype.....12

Calendrier.....13

Liste partielle des entreprises invitées à participer à l'enquête.....15

Contacts pour cette étude.....16

® 2022 Information Services Group, Inc. alle Rechte vorbehalten. Ohne vorherige Genehmigung seitens ISG ist eine Vervielfältigung dieses Berichts – auch in Teilen - in jeglicher Form strengstens untersagt. Die in diesem Bericht enthaltenen Informationen beruhen auf den besten verfügbaren und zuverlässigen Quellen. ISG übernimmt keine Haftung für mögliche Fehler oder die Vollständigkeit der Informationen. ISG Research™ und ISG-Provider Lens™ sind eingetragene Marken der Information Services Group, Inc.

Définition

SAP dispose d'un solide réseau de partenaires composé de 22 000 entreprises et a un impact significatif sur le marché informatique en termes de part des dépenses informatiques. L'étude ISG Provider LensTM SAP Ecosystem Partners identifiera les meilleurs partenaires qui offrent des services personnalisés et différenciés aux entreprises clientes et qui génèrent les meilleurs résultats.

Les projets de transformation SAP S/4HANA nécessitent une planification détaillée et l'implication des entreprises. Les entreprises clientes qui se lancent dans ces projets devront affiner leur processus et leurs critères de sélection afin de trouver le bon partenaire pour apporter une plus grande valeur ajoutée à un moindre coût de transformation. Pour les clients qui découvrent SAP ERP ou qui hésitent à passer à SAP S/4HANA, cette étude fournira une description détaillée des principales tendances et des fournisseurs de services dans ce domaine. Pour les clients qui prévoient une transformation de leur ERP SAP, cette étude les aidera à comprendre les possibilités d'évolution vers SAP S/4HANA et les accélérateurs connexes spécifiques aux fonctions commerciales. ISG a identifié des outils et des cadres viables pour les grandes transformations SAP et les implémentations SAP S/4HANA sur site vierge qui sont livrées en un temps record pour les clients du marché intermédiaire. Le bon partenaire peut aider les clients et dissiper leurs craintes suscitées par la fin de la prise en charge des anciens SAP ERP, prévue pour 2027.

SAP se concentrant sur le programme RISE with SAP, le marché envisage de migrer des instances SAP vers le cloud. De nombreuses entreprises étudient l'opportunité et la possibilité de comprendre l'impact du déplacement de leurs parcs SAP vers un cloud hybride, public ou privé. SAP a étendu son approche du cloud à SAP Business Technology Platform (BTP). Cela peut contribuer à apporter des avantages en matière d'innovation par le biais de SAP BTP.

Pour les clients qui ont adopté SAP S/4HANA, cette étude évalue les fournisseurs de services qui peuvent améliorer la performance des applications, notamment une stabilité, une disponibilité et une sécurité accrues. En outre, les fournisseurs de services ont récemment intégré l'IA et l'apprentissage automatique (ML) dans la maintenance et l'exploitation des applications afin de prévoir les incidents et d'automatiser le dépannage, les processus de ticketing et le provisionnement. Cela élargit les possibilités et peut réduire les coûts d'assistance. Cette étude permettra d'identifier les prestataires de services qui appliquent efficacement les nouvelles technologies pour prendre en charge les bases de données SAP S/4HANA et HANA.

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

- Transparence sur les forces et les faiblesses des prestataires concernés
- Un positionnement différencié des prestataires par segments
- Une perspective sur différents marchés, notamment le Brésil, la France, l'Allemagne, les pays nordiques, le Royaume-Uni et les États-Unis.

Pour les fournisseurs de services informatiques et les éditeurs de logiciel, les études d'ISG servent de base de décision importante pour le positionnement, les relations clés et les considérations de mise sur le marché. Les conseillers d'ISG et les entreprises clientes utilisent les informations de ces rapports pour évaluer leurs relations avec les fournisseurs et identifier de nouveaux engagements potentiels.

© 2022, Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

Quadrant de recherche

Cette étude ISG Provider Lens™ évalue les fournisseurs de services selon les cinq quadrants suivants au sein des services de l'écosystème SAP :

Simplified illustration

SAP Ecosystem - 2022	
SAP S/4HANA System Transformation – Large Accounts	SAP S/4HANA System Transformation – Mid Market
Managed Application Services for SAP ERP	Managed Platform Services & Cloud Services for SAP ERP
SAP Business Technology Platform	

Source: ISG 2022

© 2022, Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

Transformation du système SAP S/4HANA - Grands comptes

ISG évalue les prestataires de services de conseil et d'intégration de systèmes pour le développement, le déploiement et le test d'applications d'entreprise utilisant SAP S/4HANA et SAP Business Suite, avec SAP Fiori comme interface utilisateur. L'évaluation porte sur la planification, la conception et la modélisation des applications, et tient compte de la capacité du prestataire de services à gérer la complexité et l'échelle qui sont des caractéristiques communes aux grandes entreprises clientes. Les entreprises participantes sont censées disposer de cadres, d'outils et d'accélérateurs pour répondre aux besoins des grandes transformations de systèmes.

Critères d'éligibilité:

- Le portefeuille de services du participant doit comprendre le développement, l'intégration et les tests de SAP S/4HANA, avec au moins une mise en œuvre de S/4HANA ou de SAP Business Suite on HANA.
- Démontrer des capacités de conseil S/4HANA et une expérience de mise en œuvre dans des déploiements dits “greenfield” (nouveau projet) ou “brownfield” (transformation sur un parc SAP existant).
- Exploiter les outils et les accélérateurs pour réduire les délais de commercialisation (“time to market”).
- Possibilité de proposer des mises en œuvre à la fois sur site et en cloud
- Disponibilité de consultants et de praticiens certifiés SAP dans toutes les régions pour prendre en charge les mises en œuvre multipays et mulitilingues.
- Capacité à gérer la complexité et la taille des projets grâce à des modèles onshore-offshore optimaux

© 2022, Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

Transformation du système SAP S/4HANA - Midmarket

Ce quadrant évalue la capacité des prestataires de services de conseil et d'intégration de systèmes à offrir un délai d'exécution rapide pour les implémentations SAP S/4HANA destinées aux clients du marché intermédiaire (entreprises comptant moins de 5 000 utilisateurs SAP ou dont le chiffre d'affaires est inférieur à 1 milliard de dollars). Les clients du Midmarket ont des exigences moins complexes et des projets de moindre envergure par rapport aux grandes entreprises.

Les fournisseurs de services participants peuvent déployer les solutions SAP en utilisant plusieurs méthodologies, notamment les solutions packagées de SAP pour les petites et moyennes entreprises (PME). Elle doit utiliser des modèles pour SAP S/4HANA, y compris des modèles spécifiques au secteur, afin de réduire le cycle de transformation, tout en tirant parti des processus standard. Les implémentations SAP S/4HANA dites ”multi-tenants” sont incluses mais ne sont pas obligatoires pour participer à l'évaluation de ce quadrant. Les fournisseurs de solutions packagées pour partenaires qualifiés par SAP sont appréciés, mais cette certification n'est pas obligatoire pour figurer dans ce quadrant.

Critères d'éligibilité:

- Capacité à tirer parti des accélérateurs et des modèles SAP pour des mises en œuvre agiles de SAP S/4HANA.
- Capacité à fournir des services de conseil et de mise en œuvre aux entreprises de taille moyenne.
- Disponibilité de modèles ou de solutions prêts à l'emploi pour des microsegments spécifiques
- Capacité à offrir une prestation onshore ou nearshore pour les clients locaux ; la prestation offshore est bienvenue mais pas restrictive pour la participation à ce quadrant.

© 2022, Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

Services d'application gérés pour SAP ERP

Ce quadrant évalue la capacité d'un fournisseur de services à proposer des services gérés, notamment des fonctions de maintenance et d'assistance comprenant la surveillance, l'assistance à distance et la gestion centralisée des applications pour SAP S/4HANA et les anciennes SAP Business Suites telles que ECC 6.0.

Les services de gestion des applications comprennent le dépannage, l'assistance applicative de niveau 2 et 3, l'assistance aux utilisateurs, la gestion du cycle de vie des tickets, la résolution des incidents, la gestion des problèmes, l'analyse des causes profondes et l'interface avec l'assistance produit SAP (sur autorisation du client). Les prestataires qui possèdent la certification de centre d'expertise sont mieux notés, mais la certification n'est pas une condition préalable à la participation à ce quadrant.

Critères d'éligibilité:

- Capacité à proposer l'optimisation, le support et les tests des applications.
- Les services doivent comprendre la gestion des utilisateurs (ajout et désactivation de l'accès des utilisateurs), la gestion des profils d'utilisateurs, les rapports de performance, les services de base de données, la sécurité (accès) et la conformité des licences.
- Capacité à proposer des améliorations et des modifications concernant les applications, à appliquer les Service Pack Stacks (SPS) SAP si nécessaire, et à prévoir l'impact commercial de ces mises à jour.
- Capacité à stabiliser les applications et à offrir un support SAP Basis
- Démontrer une expertise en matière de gestion des incidents, de divers outils de systèmes de tickets, de SAP Solution Manager et de solutions de documentation d'applications supplémentaires

© 2022, Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

Plate-forme gérée et services cloud pour SAP ERP

Ce quadrant évalue les fournisseurs de services qui gèrent les environnements de cloud hybride, l'accès sécurisé, la surveillance, la disponibilité des systèmes, les performances des interfaces, la reprise après sinistre, la sauvegarde, la restauration, la conformité des données et d'autres opérations d'infrastructure et de cloud. Les obstacles techniques initiaux et la résistance des clients à la migration des ERP vers le cloud disparaissent peu à peu, ce qui permet à ces fournisseurs d'aider les clients à migrer d'un cloud privé vers un cloud public dans certains cas .

Ce quadrant évalue les fournisseurs qui démontrent leur expertise dans le maintien d'opérations SAP fluides, ce qui nécessite une connaissance approfondie de SAP S/4HANA et de la technologie de base de données en mémoire sous-jacente. En outre, de solides capacités permettant d'optimiser ce type d'application incluent la gestion du volume de données, la gestion du code d'application et l'optimisation des coûts du cloud.

Critères d'éligibilité:

- Capacité à approvisionner, gérer et exploiter SAP dans le cloud, y compris, mais sans s'y limiter, les clouds publics à très grande échelle tels que AWS, Azure et Google.
- Démontrer sa capacité à aider les clients à mettre en œuvre des systèmes et des bases de données SAP sur site et dans des clouds hybrides, en fournissant au minimum une aide à la conception de l'infrastructure.
- Être un partenaire certifié en gestion de plateforme ou en cloud avec une spécialisation SAP S/4HANA
- Certification en matière de sécurité, de confidentialité des données et de processus informatiques ; les accréditations minimales comprennent la norme ISO 27001 (sécurité) et la gestion des incidents IT Infrastructure Library (ITIL).
- Disposer d'un personnel certifié SAP pour prendre en charge les technologies SAP

© 2022, Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

Services SAP Business Technology Platform (BTP)

Ce quadrant évalue les capacités des fournisseurs à concevoir, développer, modifier, intégrer et prendre en charge des applications d'entreprise sur SAP BTP avec une expertise sur les déploiements cloud. Ces fournisseurs proposent des centres d'excellence pour la co-innovation sur des technologies intelligentes telles que l'IA, l'apprentissage automatique et la réalité virtuelle. Ils proposent des ateliers d'innovation, de Design Thinking et d'autres méthodes pour stimuler l'innovation autour de SAP S/4HANA. Par ailleurs, l'entreprise peut avoir développé des cas d'utilisation et des cadres pour accélérer l'innovation ou étendre les fonctionnalités de SAP S/4HANA. Il s'agit notamment d'applications prêtes à l'emploi pour la prévention de la fraude et de tableaux de bord analytiques qui ont été présentés à ISG lors d'études précédentes.

Les services SAP BTP comprennent la plate-forme en tant que service et le développement d'applications pour l'intégration de données, les services mobiles, l'analyse et le développement d'applications, ainsi que le déploiement sur des plateformes multicloud.

Critères d'éligibilité:

- Capacité à fournir des services de conseil et de mise en œuvre pour SAP BTP
- Démontrer une expertise dans le cloud et la mise en œuvre simultanée de SAP BTP
- Démontrer une expertise en matière d'IA, d'apprentissage automatique, de blockchain et de technologies IoT.
- Démontrer le support des applications BTP avec des études de cas
- Certifications SAP appropriées pour les applications certifiées SAP, ainsi que pour les ingénieurs certifiés ou les certifications de niveau partenaire.
- Les principaux partenaires de services BTP doivent idéalement présenter des cas d'utilisation dans le cadre de grands événements, avoir obtenu des récompenses SAP (“SAP awards”) et présenter des preuves de reconnaissance des clients.

© 2022, Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

Quadrants par région

Quadrant	États-Uni	Royaume-Uni	Pays Nordiques	Allemagne	Brésil	France
SAP S/4HANA System Transformation – Large Accounts	√	√	√*	√	√	√*
SAP S/4HANA System Transformation – Midmarket	√	√		√	√	
Managed Application Services for SAP ERP	√	√	√	√	√	√
Managed Platform and Cloud Services for SAP	√	√	√	√	√	√
SAP Business Technology Platform (BTP) Services	√	√	√	√	√	√

*Les quadrants Grands Comptes et Midmarket sont consolidés en un seul quadrant SAP S/4HANA System Transformation dans les pays nordiques et en France.

© 2022, Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

Rapport archétype

Dans ce rapport, ISG identifie et classe les acheteurs types sur le marché des services SAP. Elle comprend cinq grands segments d'acheteurs, qui sont les suivants:

- **Utilisateurs dits transactionnels :** Dans ce scénario d'achat, les clients disposent de SAP ERP Central Component (ECC) et recherchent des services pour gérer cette solution. Ils sont réticents à changer d'ERP, principalement en raison de la complexité, du manque d'investissements disponibles, de l'incapacité à gérer les environnements SAP complexes et du manque de compétences.
- **Les transitionneurs techniques et les adopteurs du Cloud :** Dans ce scénario d'achat, les clients ont l'intention de mettre en œuvre SAP S/4HANA et disposent de SAP ECC . Ils souhaitent mettre en œuvre SAP S/4HANA par le biais de Suites on HANA (SoH) ou de conversions (projets "brownfield") pour les applications sur site et en cloud ou mettre en œuvre SAP S/4HANA Cloud (as a service). Ils visent la stabilité de leurs processus d'entreprise et de leurs paysages d'applications informatiques.
- **Transformateurs de paysage :** Dans ce scénario d'achat, les clients veulent profiter des avantages de SAP S/4HANA et sont prêts à investir dans un système ERP intégré dès que possible. La direction de l'entreprise est préparée à un changement de processus organisationnel et souhaite travailler à la mise en place d'un nouveau système ERP afin de bénéficier des avantages des applications réactives et d'une interface utilisateur riche.
- **Futuristes numériques :** Dans ce scénario d'achat, les clients souhaitent apporter une transformation numérique à l'aide de SAP S/4HANA et de technologies émergentes telles que l'apprentissage automatique, l'IA et la blockchain. Ils comptent abandonner l'architecture d'application existante et tirer parti de la puissance de ces technologies émergentes pour apporter de la valeur à leurs clients.

© 2022, Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

Calendrier

La phase de recherche se situe entre **février et mai 2021,** période durant laquelle seront menées l'enquête, l'évaluation, l'analyse et la validation. Les résultats seront présentés aux médias en **août 2021.**

Étapes	Début	Fin
Lancement	février 22, 2022	
Phase d'enquête	février 22, 2022	mars 22, 2022
Avant-première	Juin 2022	
Communiqué de presse	Août 2022	

Veuillez de cliquer sur le lien pour consulter ou télécharger le programme de recherche d'ISG Provider Lens™ 2022 :

Accès au portail en ligne

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

© 2022, Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

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 globale porte sur les services qui sont associés aux études IPL. Par conséquent, tous les analystes d'ISG recevront en permanence des informations sur l'expérience client de tous les prestataires de services concernés. Ces informations viennent s'ajouter aux commentaires de première main des conseillers qu'IPL exploite dans le cadre de son approche de conseil dirigée par des praticiens.

Les fournisseurs sont invités à proposer leurs clients pour participer. Une fois que la candidature a été soumise, ISG envoie un courrier de confirmation aux deux parties. Il est évident qu'ISG anonymise toutes les données des clients et ne les partage pas avec des tiers.

Notre vision est que Star of Excellence sera reconnue comme la principale distinction du secteur pour l'excellence du service à la clientèle et servira de référence pour évaluer les sentiments 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 des 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 vérifiée quotidiennement. Attendez jusqu'à 24 heures pour recevoir une réponse. Voici l'adresse électronique : Star@isg-one.com

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 de vendeurs. 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/vendeur applicable pour les travaux d'externalisation 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 l'éducation et les objectifs de ses conseillers et non pour produire les rapports ISG Provider Lens™. Ces décisions seront prises en fonction du niveau et de l'exhaustivité des informations reçues directement des fournisseurs/vendeurs 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.

© 2022, Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

Liste partielle des entreprises invitées à participer à l'enquête

Are you in the list or do you see your company as relevant provider that is missing in the list? Then feel free to contact us to ensure your active participation in the research phase.

Bearing Point
Bilot
Birlasoft
Camelot ITLab
CANCOM
Capgemini
Centiq
CGI
Claranet
Clarkston Consulting
CODiLOG
Cognizant
DATAGROUP
Delaware
Deloitte
Devoteam
DXC
Enfo Group
EPI-USE
essence IT
EY
Fujitsu
GyanSys
HCL
Hexaware
IBM
Infosys
KMD
KPMG
LTI
Lumen
Megawork
Meta
Mindtree
Minsait (Indra)
Mphasis
Navisite
Neomore Consulting
Neoris
NNIT
NTT DATA
oXya
PASàPAS
PWC
Seidor
Softtek
Sonda
Sopra Steria
Stefanini
Suneratech
Syntax
Synvance
Syskoplan
TCS
TeamWork
Tech Mahindra
TietoEVRY
TIVIT
T-Systems
TVH Consulting
UST
VISEO
Wipro
Yash Technologies
Zensar

© 2022, Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.

Contacts pour cette étude

Tarun Vaid
Analyste principal - États-Unis et Archétype

Akhila Harinarayan
Analyste principal - Royaume-Uni et pays nordique

Pedro L Bicudo Maschio
Lead Analyst - Brazil

Rainer Suletzki
Analyste principal - Allemagne

Richard Peynot
Analyste principal - France

Keanu Ghrab
Analyste de recherche

Maharshi Pandya
Analyste de recherche

Arjun Das
Analyste de recherche

Krishnanunni Payyappilly
Chef de projet mondial

Avez-vous besoin d'autres informations ?

Si vous avez des questions, n'hésitez pas à nous contacter à l'adresse ISG.ProviderLens@isg-one.com.

© 2022, Information Services Group, Inc. All Rights Reserved.