



***ISG** Provider Lens™

2022

SAP Ecosystem – 2022

imagine your future®

O ISG (Information Services Group) (NASDAQ: III) é uma empresa líder mundial em pesquisa e consultoria tecnológica. Um parceiro comercial confiável para mais de 800 clientes, incluindo 75 das 100 maiores empresas do mundo, o ISG está comprometido em ajudar corporações, organizações do setor público e provedores de serviços e tecnologia a alcançar excelência operacional e crescimento mais rápido. A empresa é especializada em serviços de transformação digital, incluindo automação, analytics de nuvens e dados; consultoria em sourcing; governança gerenciada e serviços de risco; serviços de operadoras de rede; estratégia tecnológica e projeto de operações; gerenciamento de mudanças; inteligência de mercado e pesquisa e análise de tecnologia. Fundado em 2006, e sediado em Stamford, Connecticut, o ISG emprega mais de 1.300 profissionais operando em mais de 20 países - uma equipe global conhecida por seu pensamento inovador, influência de mercado, profunda experiência na indústria e tecnologia, e capacidade de pesquisa e análise de classe mundial com base nos dados de mercado mais abrangentes da indústria. Para mais informações visite www.isg-one.com.



Table of Contents

Definição.....	4
Quadrantenbasierte Marktforschung.....	5
Quadrantes por Região.....	11
Relatório de Arquétipos.....	12
Cronograma.....	13
ISG Star of Excellence™ – Chamada para nomeações.....	14
Lista parcial de empresas convidadas para a pesquisa.....	15
Contatos para este estudo.....	16

© 2022 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 SAP tem uma forte rede de parceiros de 22.000 empresas e tem um impacto significativo no mercado de TI em termos de participação nos gastos com TI. O estudo ISG Provider Lens™ SAP Ecosystem identificará os principais parceiros que oferecem serviços personalizados e diferenciados para clientes corporativos e que entregam os melhores resultados.

Os projetos de transformação SAP S/4HANA requerem planejamento detalhado e participação empresarial. As empresas clientes que passarem por esses projetos terão que refinar seu processo de seleção e critérios para encontrar o parceiro certo para fornecer maior valor comercial a um menor custo de transformação. Para clientes que são novos no SAP ERP ou hesitam em atualizar para o SAP S/4HANA, este estudo fornecerá uma descrição detalhada das principais tendências e provedores de serviços neste domínio. Para clientes que estão planejando uma transformação do sistema, este estudo os ajudará a entender as possibilidades de transformação SAP S/4HANA brownfield e aceleradores relacionados específicos para funções de negócios. O ISG identificou ferramentas e estruturas viáveis para grandes transformações SAP e implementações SAP S/4HANA greenfield que são entregues em tempo recorde para clientes de médio porte. O parceiro certo pode dar suporte aos clientes e diminuir os temores decorrentes do fim do suporte ao SAP ERP legado, válido até 2027.

Com a SAP focando no programa RISE with SAP, o mercado vem avaliando como mover cargas de trabalho SAP para a nuvem. Muitas empresas estão explorando a oportunidade e como entender o impacto de migrar suas cargas de trabalho SAP para uma nuvem híbrida, pública ou privada. A SAP expandiu sua abordagem de nuvem para a SAP Business Technology Platform (BTP). Isso pode ajudar a entender os benefícios de inovação por meio do SAP BTP.

Para clientes que adotaram o SAP S/4HANA, este estudo avalia os provedores de serviços gerenciados que podem contribuir para um desempenho superior de aplicações, incluindo maior estabilidade, disponibilidade e segurança. Além disso, os provedores de serviços incorporaram recentemente IA e aprendizado de máquina (ML) na manutenção e nas operações de aplicações para prever incidentes e automatizar a solução de problemas, processos de emissão de tickets e provisionamento. Isso permite maior escala, o que pode reduzir os custos de suporte. Este estudo identificará os provedores de serviços que efetivamente aplicam novas tecnologias para dar suporte a SAP S/4HANA e bancos de dados HANA.

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

- Transparência sobre os pontos fortes e de atenção dos fornecedores relevantes
- Um posicionamento diferenciado de fornecedores por segmentos
- Uma perspectiva em diferentes mercados, incluindo Brasil, França, Alemanha, países nórdicos, Reino Unido e EUA.

Para provedores e fornecedores de TI, os estudos do ISG servem como uma importante base de tomada de decisão para posicionamento, relacionamentos-chave e considerações de entrada no mercado. Os consultores do ISG e clientes corporativos usam informações desses relatórios para avaliar seus relacionamentos atuais com fornecedores e identificar novos compromissos potenciais.

Pesquisa de Quadrantes

Este estudo de quadrantes ISG Provider Lens™ avalia os provedores de serviços nos cinco quadrantes a seguir dentro em SAP Ecosystem:

Simplified illustration



Source: ISG 2022

SAP S/4HANA System Transformation – Large Accounts

O ISG avalia os provedores de serviços de consultoria e integração de sistemas quanto ao desenvolvimento, implantação e teste de aplicações corporativas usando SAP S/4HANA e SAP Business Suite com SAP Fiori como interface de usuário. A avaliação inclui planejamento, projeto e modelagem de aplicações e considera a capacidade do provedor de serviços de gerenciar a complexidade e a escala que são características comuns de grandes clientes corporativos. Espera-se que as empresas participantes tenham frameworks, ferramentas e aceleradores para suportar as necessidades de grandes transformações de sistemas.

Critérios de elegibilidade:

- O portfólio de serviços do participante deve incluir desenvolvimento, integração e teste do SAP S/4HANA, com pelo menos uma implementação de S/4HANA ou SAP Business Suite no HANA
- Demonstrar recursos de consultoria de S/4HANA e experiência de implementação em implantações greenfield ou brownfield
- Utilizar ferramentas e aceleradores para entregar em tempo reduzido para o mercado
- Preparação para oferecer implementações locais e baseadas em nuvem
- Disponibilidade de consultores e profissionais certificados pela SAP em todas as regiões para dar suporte a implementações em vários países e em vários idiomas
- Capacidade de lidar com complexidade e escala por meio de modelos ideais de entrega onshore-offshore

SAP S/4HANA System Transformation – Midmarket

Este quadrante avalia a capacidade dos provedores de serviços de consultoria e integração de sistemas de oferecer um retorno rápido para implementações de SAP S/4HANA para clientes no mercado intermediário (empresas com menos de 5.000 usuários SAP ou receitas de menos de US\$ 1 bilhão). Os clientes do mercado intermediário têm requisitos menos complexos e escala de projeto menor quando comparados com grandes empresas.

Os provedores de serviços participantes podem implantar soluções SAP usando várias metodologias, incluindo soluções em pacotes da SAP para pequenas e médias empresas (SMBs). Ele deve usar modelos para SAP S/4HANA, incluindo modelos específicos do setor, para reduzir o ciclo de transformação, enquanto segue os processos padrão. As implementações de SAP S/4HANA de vários locatários estão incluídas, mas não são obrigatórias para a participação nesta avaliação de quadrante. Os provedores de soluções em pacotes de parceiros qualificados pela SAP são apreciados, mas essa certificação não é necessária para inclusão neste quadrante.

Critérios de elegibilidade:

- Capacidade de utilizar aceleradores e modelos SAP para implementações ágil de SAP S/4HANA
- Capacidade de fornecer serviços de consultoria e implementação para clientes corporativos de médio porte
- Disponibilidade de modelos ou soluções prontas para uso para setores de mercado específicos
- Capacidade de oferecer entrega onshore ou nearshore para clientes locais; entrega offshore é bem-vinda, mas não restritiva para participação neste quadrante

Managed Application Services for SAP ERP

Este quadrante avalia a capacidade de um provedor de serviços de oferecer serviços gerenciados, incluindo funções de manutenção e suporte que incluem monitoramento, suporte remoto e gerenciamento centralizado de aplicações para SAP S/4HANA e SAP Business Suite legados, como ECC 6.0.

Os serviços gerenciados de aplicações para incidentes incluem solução de problemas, suporte a aplicações nível 2 e nível 3, suporte ao usuário, gerenciamento do ciclo de vida do ticket, resolução de incidentes, gerenciamento de problemas, análise de causa raiz e interface com suporte ao produto SAP (mediante autorização do cliente). Os provedores que possuem a certificação do centro de excelência são mais bem avaliados, mas a certificação não é um pré-requisito para participar deste quadrante.

Critérios de elegibilidade:

- Capacidade de oferecer otimização de aplicações, suporte e testes de aplicações
- Os serviços devem incluir gerenciamento de usuários (adicionar e desabilitar o acesso de usuários), gerenciamento de perfis de usuários, relatórios de desempenho, serviços de banco de dados, segurança (acesso) e conformidade com licenças.
- Capacidade de oferecer melhorias e alterações relacionadas a aplicações, aplicar SAP Service Pack Stacks (SPS), se necessário, e prever o impacto comercial de tais atualizações
- Capacidade de estabilizar aplicações e oferecer suporte SAP Basis
- Demonstrar experiência em gerenciamento de incidentes, variedade de ferramentas do sistema de tickets, SAP Solution Manager e soluções adicionais de documentação de aplicações

Managed Platform and Cloud Services for SAP ERP

Este quadrante avalia os provedores de serviços que gerenciam ambientes de nuvem híbrida, acesso de segurança, monitoramento, disponibilidade do sistema, desempenho da interface, recuperação de desastres, backup, restauração, conformidade de dados e outras operações de infraestrutura e nuvem. As barreiras técnicas iniciais e a resistência do cliente em migrar o ERP para a nuvem estão desaparecendo gradualmente, permitindo que esses provedores ofereçam suporte aos clientes na migração de uma nuvem privada para uma nuvem pública em casos excepcionais.

Este quadrante avalia os fornecedores que demonstram experiência em manter operações SAP estáveis, o que requer profundo conhecimento sobre SAP S/4HANA e a tecnologia de banco de dados in-memory subjacente. Além disso, fortes capacidades para otimizar esse tipo de aplicação incluem gerenciamento de volume de dados, gerenciamento de código de aplicação e otimização de custos de nuvem.

Critérios de elegibilidade:

- Capacidade de provisionar, gerenciar e operar SAP na nuvem, incluindo, mas não limitado a nuvens públicas de hiperescala, como AWS, Azure e Google
- Demonstrar a capacidade de oferecer suporte aos clientes em suas implementações locais e de nuvem híbrida de sistemas e bancos de dados SAP, fornecendo suporte de design de infraestrutura no mínimo
- Ser um parceiro certificado de gerenciamento de plataforma ou nuvem com especialização em SAP S/4HANA
- Certificação em segurança, privacidade de dados e processos de TI; as credenciações mínimas incluem gerenciamento de incidentes ISO 27001 (segurança) e IT Infrastructure Library (ITIL)
- Ter uma equipe certificada pela SAP para dar suporte às tecnologias SAP

SAP Business Technology Platform (BTP) Services

Este quadrante avalia os recursos dos provedores para projetar, desenvolver, alterar, integrar e dar suporte a aplicações corporativas na SAP BTP com experiência em implantações de nuvem. Esses provedores oferecem centros de excelência para inovação em tecnologias inteligentes, como IA, aprendizado de máquina e realidade virtual. Eles oferecem workshops de inovação, design thinking e outros métodos para impulsionar a inovação em torno do SAP S/4HANA. Como alternativa, a empresa pode ter desenvolvido casos de uso e frameworks para acelerar a inovação ou estender a funcionalidade do SAP S/4HANA. Isso inclui aplicações prontas para uso para prevenção de fraudes e painéis de analytics que foram apresentados ao ISG em estudos anteriores.

Os serviços de SAP BTP incluem plataforma como serviço e desenvolvimento de aplicações para integração de dados, serviços habilitados para dispositivos móveis, analytics e desenvolvimento de aplicações e implantação em plataformas de múltiplas nuvens.

Eligibility criteria:

- Capacidade de fornecer serviços de consultoria e implementação para SAP BTP
- Demonstrar conhecimento em nuvem e em implementar o SAP BTP simultaneamente
- Demonstrar experiência em tecnologias de IA, aprendizado de máquina, blockchain e IoT
- Demonstrar suporte para aplicações de BTP com estudos de caso
- Certificações SAP apropriadas em aplicações certificados pela SAP e engenheiros certificados ou certificações em nível de parceiro
- Espera-se que os principais parceiros de serviços de BTP forneçam apresentações de casos de uso por meio de grandes eventos, ganhem prêmios SAP e conquistem reconhecimento do cliente

Quadrantes por Região

Quadrante	EUA	Reino Unido	Nórdicos	Alemanha	Brasil	Brasil
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	✓	✓	✓	✓	✓	✓

* Os quadrantes Large Accounts e Midmarket são consolidados em um único quadrante SAP S/4HANA System Transformation nos países nórdicos e na França.

Relatório de Arquétipos

Neste relatório, o ISG identifica e classifica os compradores típicos no mercado de SAP Ecosystem Services. Ele é composto por cinco segmentos principais de compradores, que são os seguintes:

- **Transactional Users:** Neste cenário de compra, os clientes têm o SAP ERP Central Component (ECC) como uma solução ERP existente e estão buscando serviços para gerenciar esta aplicação. Eles são relutantes em mudar para um ERP diferente, principalmente devido à complexidade, falta de investimento disponível, incapacidade de gerenciar os complexos ambientes SAP e ausência de conjuntos de habilidades.
- **Technical Transitionists and Cloud Adopters:** Neste cenário de compra, os clientes pretendem implementar o SAP S/4HANA e ter o SAP ECC como sua oferta de ERP existente. Eles querem implementar o SAP S/4HANA por meio de Suites on HANA (SoH) ou conversões (implementações brownfield) tanto no local quanto na nuvem ou implementar o SAP S/4HANA Cloud (como um serviço). Eles buscam estabilidade em seus processos de negócios e no cenário de aplicações de TI.
- **Landscape Transformers:** Nesse cenário de compra, os clientes desejam aproveitar os benefícios do SAP S/4HANA e estão prontos para investir em um sistema ERP integrado o quanto antes. A liderança da empresa está preparada para uma mudança de processo organizacional e deseja trabalhar em direção a um novo sistema ERP para obter os benefícios de aplicações responsivas e uma interface de usuário valiosa.
- **Digital Futurists:** Nesse cenário de compra, os clientes querem trazer a transformação digital usando SAP S/4HANA e tecnologias emergentes como aprendizado de máquina, IA e blockchain. Eles pretendem sair da arquitetura de aplicações existente e aproveitar o poder dessas tecnologias emergentes para fornecer valor a seus clientes.

Cronograma

A fase de pesquisa ocorre no período entre **fevereiro e maio de 2022**, durante o qual serão feitos o levantamento, avaliação, análise e validação. Os resultados serão apresentados à mídia em **agosto de 2022**.

Fases	Início	Encerramento
Lançamento	22 de fevereiro de 2022	
Fase de Pesquisa	22 de fevereiro de 2022	22 de março de 2022
Prévia	junho de 2022	
Comunicado de imprensa	agosto de 2022	

Clique neste [this link](#) para visualizar/baixar a agenda de pesquisa ISG Provider Lens™ 2022:

Acesso ao Portal Online

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

ISG Star of Excellence™ – Chamada para nomeações

O Star of Excellence é um reconhecimento independente da excelente prestação de serviços com base no conceito de “Voz do Cliente”. O programa foi desenvolvido pelo ISG para coletar feedback dos clientes 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 de IPL. Todos os analistas do ISG receberão continuamente informações sobre a experiência do cliente de todos os provedores de serviços relevantes. Esta informação é acrescentada ao feedback existente em primeira mão do consultor que o IPL utiliza no contexto de sua abordagem de consultoria liderada por profissionais.



Os provedores são convidados a [nominar](#) seus clientes para participar. Uma vez que a nomeação tenha sido submetida, o ISG envia uma confirmação por correio para ambos os lados. É evidente que o ISG anonimiza todos os dados do cliente e não os compartilha com terceiros.

É nossa visão que o Star of Excellence seja reconhecido como o principal reconhecimento da indústria pela excelência no atendimento ao cliente e sirva como referência para medir os sentimentos do cliente.

Para garantir que seus clientes selecionados completem o feedback para seu compromisso indicado, use a seção de indicação de clientes no [website](#) da Star of Excellence.

Criamos um e-mail onde você pode direcionar qualquer dúvida ou fazer comentários. Este e-mail será verificado diariamente, aguarde até 24 horas para ter uma resposta. Aqui está o endereço de e-mail: Star@isg-one.com

Isenção de responsabilidade da produção de pesquisa:

O ISG coleta dados com o propósito de escrever pesquisas e criar perfis de provedor/fornecedor. Perfis e dados de suporte são usados por consultores do ISG para fazer recomendações e informar seus clientes sobre a experiência e as qualificações de qualquer provedor/fornecedor aplicável 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 escolher usar apenas os dados coletados relativos a determinados países ou regiões para a educação e os propósitos de seus conselheiros e não produzir relatórios ISG Provider Lens™. Essas decisões serão tomadas com base no nível e integridade das informações recebidas diretamente de 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 por analistas líderes.

Lista parcial de empresas convidadas para a pesquisa

Você está na lista ou vê sua empresa como um provedor relevante que esteja faltando aqui? Então sinta-se à vontade para entrar em contato conosco para garantir sua participação ativa na fase de pesquisa.

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

Contatos para este estudo



Tarun Vaid
Lead Analyst – US and Archetype



Akhila Harinarayan
Lead Analyst – UK and Nordics



Pedro L Bicudo Maschio
Lead Analyst - Brazil



Rainer Suletzki
Lead Analyst - Germany



Richard Peynot
Lead Analyst - France



Keanu Ghrab
Research Analyst



Maharshi Pandya
Research Analyst



Arjun Das
Research Analyst



Krishnanunni Payyappilly
Global Project Manager

Você precisa de mais alguma informação?

Se você tiver alguma dúvida, não hesite em nos contatar em isglens@isg-one.com.