

# SAP Ecosystem

Um relatório de pesquisa comparando os pontos fortes, desafios e diferenciais competitivos do provedor para auxiliar os tomadores de decisão na terceirização de serviços



Introdução	3	Envolvimento do Consultor	
Sobre o estudo		Envolvimento do Consultor - Programa Descrição	13
Pesquisa de quadrantes	4	Equipe Consultiva	13
Definição	5	Empresas Convidadas	14
Quadrantes por regiões	9	Sobre nossa Empresa & Pesquisa	16
Cronograma	10		
Feedback Do Cliente			
Nomeações	11		
Contactos Para Este Estudo	12		

Com milhares de ambientes SAP aguardando transição para S/4HANA, antes de 2027, o mercado de transformação é extremamente competitivo para os clientes SAP e os parceiros SAP. Este estudo identifica os principais parceiros SAP que oferecem serviços personalizados e diferenciados para clientes corporativos.

Os projetos de transformação para SAP S/4HANA exigem planejamento detalhado e participação empresarial. Muitas vezes, os clientes precisam refinar seus critérios de seleção para encontrar o parceiro certo que oferece alto valor comercial a custos baixos para suas iniciativas de transformação. Para clientes que planejam uma transformação de sistema, este estudo ajudará o leitor a entender as possibilidades de uma transformação SAP S/4HANA brown field e os aceleradores específicos para funções de negócios. O parceiro certo pode apoiar a aceleração das metas de modernização e aliviar os temores decorrentes do fim do suporte para SAP ERP legado, previsto para 2027.

A SAP aprimorou seu foco na migração de clientes para a nuvem. O programa RISE with SAP está em vigor há mais de um ano, oferecendo incentivos aos clientes para encurtar seu ciclo de decisão. No entanto, muitas empresas estão explorando a oportunidade certa em termos de custo, esforço, tempo e escopo de transformação para a nuvem.

A SAP expandiu sua abordagem de nuvem para SAP Business Technology Platform (BTP) para oferecer aos clientes mais opções de integração com aplicações nativas de nuvem. Isso faz parte de uma jornada digital maior para integrar aplicações usando a plataforma BTP e aplicações SAP.

Este estudo também avalia provedores de serviços gerenciados que podem contribuir para um desempenho superior de aplicações, incluindo maior estabilidade, disponibilidade e segurança, por meio de serviços de aplicações e operações em nuvem.



# Principais áreas de foco para SAP Ecosystem 2023

Simplified Illustration Source: ISG 2022

**SAP S/4HANA System Transformation – Grandes Contas**

**SAP S/4HANA System Transformation – Mercado Intermediário**

**Serviços Gerenciados de Aplicações para SAP ERP**

**Serviços Gerenciados de Plataforma e Nuvem para SAP ERP**

## O ISG Provider Lens™ SAP Ecosystem Partners 2023 oferece o seguinte para tomadores de decisão de negócios e TI:

- Transparência sobre os pontos fortes e de atenção dos provedores relevantes.
- Um posicionamento diferenciado de provedores por segmentos em suas vantagens competitivas e atratividade de portfólio.
- Foco em diferentes mercados, incluindo EUA, Reino Unido, Alemanha, França, Brasil e Alemanha.

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 e clientes corporativos do ISG também usam as informações desses relatórios para avaliar seus relacionamentos atuais com fornecedores e possíveis compromissos.



### Definição

Este quadrante avalia provedores de serviços de consultoria e integração de sistemas, que desenvolvem, implantam e testam aplicações corporativas usando SAP S/4HANA. Os provedores têm parcerias com a SAP para treinar seus consultores na metodologia de implementação, funcionalidade do produto e requisitos de configuração do SAP. Os parceiros certificados podem ajudar os clientes a entender e a usar os produtos SAP.

As transformações típicas incluem planejamento de projetos, design de soluções, modelagem de processos de negócios, treinamento de usuários, instalação e configuração de produtos, testes e outros serviços para permitir que clientes/usuários usem o SAP S/4HANA com proficiência. Essas transformações podem envolver uma nova implementação, mover o ECC existente para S/4HANA ou mover cargas de trabalho para a nuvem. Os provedores

também precisam ter experiência para entender o cenário de negócios e tecnologia de um cliente e utilizar soluções para garantir a eficiência da entrega e operar as soluções migradas com eficácia. Eles também precisam entender a proposta do RISE with SAP e ajudar os clientes a navegar no paradigma da solução, com base em seu cenário de TI.

Este quadrante considera a capacidade dos provedores de serviços de gerenciar a complexidade de grandes contas que operam múltiplas instâncias SAP e exigem estrita conformidade e é característico de grandes empresas com operações multinacionais e governança de empresa pública. Espera-se que os provedores de serviços ofereçam frameworks, ferramentas e aceleradores para dar suporte à demanda empresarial por transformações rápidas e seguras.

### Critérios de Elegibilidade

1. Ter todas as **Certificações SAP** necessárias para implantar o SAP S/4HANA e dar suporte aos clientes no uso de produtos SAP
2. Oferecer implementações locais e baseadas na nuvem
3. Oferecer soluções baseadas em nuvem para **migrações para S/4HANA**
4. Ter portfólios de serviços que incluem **desenvolvimento, integração e teste** de SAP S/4HANA, com pelo menos uma implementação de S/4HANA nos últimos 12 meses
5. Ter um histórico de **recursos de consultoria** de S/4HANA e **experiência de implementação** *green field* ou *brown field*
6. Utilizar **ferramentas e aceleradores** para entregar em tempo reduzido para o mercado
7. Ter parcerias para implantar o RISE with SAP, mas isso não é condição para a participação
8. Envolver-se com **consultores e profissionais certificados pela SAP** em todas as regiões para oferecer suporte a implementações em vários países e idiomas
9. Capacidade de lidar com complexidade e escala por meio de modelos ideais de entrega onshore-offshore. Ao mesmo tempo, o provedor deve demonstrar **capacidade de entrega local no idioma local**



### Definição

Este quadrante avalia provedores de serviços de consultoria e integração de sistemas, oferecendo um retorno rápido para implementações SAP S/4HANA para clientes no mercado intermediário. Os clientes do mercado intermediário têm requisitos menos complexos e escala de projeto menor em comparação com grandes empresas. Eles operam dentro de um país ou região e exigem provedores que possam contribuir para a melhoria das operações comerciais.

Os provedores de serviços participantes devem ser capazes de implantar soluções SAP usando várias metodologias, incluindo pacotes de soluções para pequenas e médias empresas (SMBs). Eles devem usar modelos para SAP S/4HANA, incluindo modelos específicos do setor, para reduzir o ciclo de transformação, enquanto utilizam os processos padrão. As implementações multitenant SAP S/4HANA estão incluídas,

mas não são necessárias para participar desta avaliação de quadrante. Os provedores devem ser capazes de fornecer transformações de nuvem para clientes no segmento de mercado intermediário e fornecer serviços por meio do RISE with SAP. Eles também devem ter a capacidade de ajudar os clientes na elaboração de estratégias de agendas de transformação, dependendo dos requisitos de negócios e da complexidade de seu cenário de TI.

Este quadrante considera os parceiros SAP que oferecem aceleradores e que podem simplificar as implantações SAP para empresas do mercado intermediário. Os provedores normalmente atingem um tempo de lançamento rápido no mercado usando soluções e aceleradores específicos para a necessidade de negócios de um cliente. Os provedores de pacotes de soluções de parceiros certificados pela SAP são preferidos.

### Critérios de Elegibilidade

1. Ter todas as **certificações SAP** necessárias para implantar o SAP S/4HANA e dar suporte aos clientes no uso de produtos SAP
2. O portfólio de serviços deve incluir **desenvolvimento, integração e teste** de SAP S/4HANA, com pelo menos uma implementação de S/4HANA nos últimos 12 meses
3. Ter um histórico de **recursos de consultoria** de S/4HANA e **experiência de implementação** *green field* ou *brown field*
4. Capacidade de utilizar **aceleradores e modelos** SAP para implementações ágeis do SAP S/4HANA
5. Capacidade de fornecer serviços de consultoria e implementação para clientes de empresas de médio porte
6. Ter templates ou soluções prontas para micro segmentos específicos
7. Capacidade de oferecer **entrega onshore ou nearshore** para clientes locais; a entrega offshore é bem-vinda, mas não é condição para participação neste quadrante



### Definição

Este quadrante avalia os provedores de serviços por sua capacidade de oferecer serviços gerenciados, incluindo melhorias, manutenção e funções de suporte. Os outros parâmetros para avaliação de provedores incluem monitoramento de aplicações, suporte remoto e gerenciamento centralizado de aplicações para SAP S/4HANA e SAP Business Suites legados, como ECC 6.0.

Os serviços gerenciados de aplicações para incidentes abrangem solução de problemas, suporte a aplicações de nível 2 e nível 3, suporte ao usuário, gerenciamento do ciclo de vida do tíquete, resolução de incidentes, gerenciamento de problemas, análise da causa raiz e interface com o suporte ao produto SAP de acordo com os requisitos do cliente. Os provedores que possuem a certificação do centro de especialização

são bem avaliados, mas a certificação não é um pré-requisito para participar deste quadrante.

Essa avaliação considera a maturidade do processo de entrega de serviços dos provedores e sua capacidade de oferecer a automação de solicitação de serviço e processos relacionados a TI, como gerenciamento de incidentes, gerenciamento de solicitação e liberação de mudanças, controle de versão, documentação de aplicações e mudanças, operação de configuração e solução SAP, análise da causa raiz e eliminação de problemas, melhoria da qualidade e testes. Ela também considera a capacidade dos provedores de automatizar tarefas e usar IA/aprendizado de máquina nas ferramentas utilizadas para fornecer serviços para seus clientes. O quadrante também avalia a capacidade dos provedores de lidar com soluções complexas enquanto fornecem serviços gerenciados de aplicações para SAP ERP.

### Critérios de Elegibilidade

1. Capacidade de oferecer **otimização** de aplicações, **suporte** a aplicações e **testes** para soluções SAP ERP
2. Os serviços devem incluir **gerenciamento de usuários** (adicionar e desabilitar o acesso do usuário), gerenciamento de perfil de usuário, relatórios de **desempenho**, serviços de **banco de dados**, segurança (acesso) e conformidade com licenças
3. Capacidade de oferecer **aprimoramentos e alterações** referentes a aplicações, aplicar
4. Capacidade de estabilizar aplicações e oferecer suporte **SAP Basis**
5. Experiência em gerenciamento de incidentes, variedade de ferramentas de sistema de tickets, **SAP Solution Manager** e soluções adicionais de documentação de aplicações

SAP Service Pack Stacks (SPS), se necessário, e prever o impacto comercial de tais atualizações



### Definição

Este quadrante avalia provedores de serviços que gerenciam ambientes de nuvem híbrida, acesso de segurança, monitoramento de infraestrutura, disponibilidade do sistema, desempenho da interface, recuperação de desastres, backup, restauração, conformidade de dados e outras operações de infraestrutura e nuvem.

Os provedores participantes são capazes de resolver e eliminar as barreiras técnicas iniciais dos clientes e a resistência em mover o planejamento de recursos empresariais para a nuvem, apoiando os clientes no planejamento e migração de nuvem privada para infraestruturas de nuvem pública, ou de infraestruturas locais para infraestruturas de nuvem.

Este quadrante avalia provedores que demonstram experiência em manter operações SAP tranquilas que exigem

conhecimento profundo sobre SAP S/4HANA e a tecnologia subjacente de banco de dados em memória. Fortes recursos para otimizar esse tipo de aplicação também incluem gerenciamento de volume de dados, gerenciamento de código de aplicações e otimização de custos de nuvem.

Os provedores de serviços típicos neste quadrante têm certificações SAP e de nuvem pública para operar e configurar a operação segura do SAP S/4HANA no local e na nuvem. Ao mesmo tempo, eles têm experiência comprovada em serviços gerenciados para lidar com operações no local, se exigido por clientes que operam em ambientes híbridos. Os provedores líderes neste quadrante devem ter tecnologias avançadas para atender aos requisitos de infraestrutura do cliente, juntamente com a capacidade de fornecer serviços ideais, proporcionando benefícios significativos aos clientes.

### Critérios de Elegibilidade

1. Capacidade de fornecer, gerenciar e **operar SAP** na nuvem, incluindo, entre outros, hiperescaladores como AWS, Azure e Google
2. Capacidade de **oferecer suporte a clientes em suas implementações locais e de nuvem** híbrida de sistemas e bancos de dados SAP, fornecendo suporte de design de infraestrutura no mínimo
3. Ter gerenciamento de plataforma certificado ou parceiros de nuvem com **especialização SAP S/4HANA**
4. Possuir certificações em segurança, privacidade de dados e processos de TI; os **credenciamentos mínimos** incluem gerenciamento de incidentes ISO 27001 (segurança) e Biblioteca de Infraestrutura de TI (ITIL)
5. Ter uma equipe **certificada pela SAP e pela nuvem** para dar suporte às tecnologias SAP





## Quadrantes Por Região

Como parte deste estudo de quadrantes ISG Provider Lens™, estamos apresentando os quatro quadrantes a seguir em SAP Ecosystem Partners 2023

Quadrant	Global	Brasil	Alemanha	Nórdicos	Reino Unido	EUA
SAP S/4HANA System Transformation – Grandes Contas	Visão Geral	✓	✓	✓*	✓	✓
SAP S/4HANA System Transformation – Mercado Intermediário	Visão Geral	✓	✓	✓*	✓	✓
Serviços Gerenciados de Aplicações para SAP ERP	Visão Geral	✓	✓	✓	✓	✓
Serviços Gerenciados de Plataforma e Nuvem para SAP	Visão Geral	✓	✓	✓	✓	✓

\*Grandes contas e quadrantes de mercado intermediário são consolidados em um único quadrante de transformação do sistema SAP S/4HANA no relatório Nordics.

Nota: Relatório da França não incluído em 2023.



A fase de pesquisa ocorre no período entre dezembro e janeiro de 2023, durante a qual ocorrerá o levantamento, avaliação, análise e validação. Os resultados serão apresentados à mídia em maio de 2023.

<b>Etapas</b>	<b>Início</b>	<b>Encerramento</b>
Lançamento da Pesquisa	6 de dezembro de 2022	
Fase de Pesquisa	6 de dezembro de 2022	6 de janeiro de 2023
Prévia	março de 2023	abril de 2023
Comunicado de Imprensa & Publicação	maio de 2023	

Consulte este [link](#) para visualizar/baixar a agenda de pesquisa ISG Provider Lens™ 2023

### **Acesso ao Portal On-line**

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. Esperamos sua participação!

### **Isenção de responsabilidade da produção de pesquisa:**

O ISG coleta dados com o propósito de escrever pesquisas e criar perfis de provedor/fornecedor. Os 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 o trabalho de terceirização identificado pelos clientes. Esses dados são coletados como parte do processo ISG FutureSource e do processo Candidate Provider Qualification (CPQ). O ISG pode escolher utilizar esses dados coletados pertencentes a determinados países ou regiões para a educação e os propósitos de seus conselheiros e não para 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 pelos analistas líderes.



### ISG Star of Excellence™ – Chamada para indicações

O ISG Star of Excellence™ é um reconhecimento independente da prestação de serviços de excelência com base no conceito de “Voice of the Customer”. O Star of Excellence é um programa 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. Consequentemente, todos os Analistas do ISG receberão continuamente informações sobre a experiência do cliente de todos os provedores de serviços relevantes. Esta informação junta-se ao feedback existente do consultor em primeira mão que o IPL utiliza no contexto de sua abordagem de consultoria liderada por profissionais.

Os provedores são convidados a [nominar](#) seus clientes para participar. Depois que a indicação é enviada, o ISG envia uma confirmação por e-mail 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 concluam o feedback para seu compromisso indicado, use a seção de indicação de clientes no [website](#) Star of Excellence.

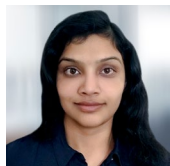
Criamos um e-mail para o qual você pode encaminhar qualquer dúvida ou fazer comentários. Este e-mail será verificado diariamente. Aguarde até 24 horas para uma resposta. Aqui está o endereço de e-mail: [ISG.star@isg-one.com](mailto:ISG.star@isg-one.com)



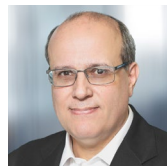
## Contactos Para Este Estudo



**Krishnanunni  
Payyappilly**  
**Gerente de  
Projetos Sênior**



**Akhila  
Harinarayan**  
**Analista Líder –  
Reino Unido e Países  
Nórdicos**



**Pedro L.  
Bicudo Maschio**  
**Analista Líder – Brasil**



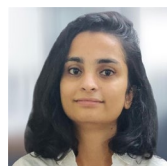
**Peter  
Höroldt**  
**Analista Líder –  
Alemanha**



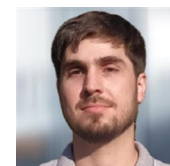
**Tarun  
Vaid**  
**Analista Líder – EUA**



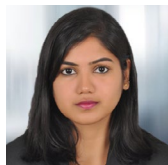
**Maharshi  
Pandya**  
**Analista de  
Pesquisa –Reino  
Unido, Países  
Nórdicos e França**



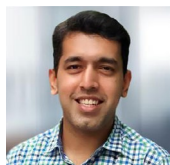
**Vartika  
Rai**  
**Analista de  
Pesquisa – Alemanha  
e EUA**



**Gabriel  
Sobanski**  
**Analista de  
Pesquisa – Brasil**



**Anusha R**  
**Analista de Dados**



**Kiran B**  
**Analista de Dados**



### Programa de Envolvimento de Consultores ISG Provider Lens™

O ISG Provider Lens™ oferece avaliações de mercado que incorporam insights de profissionais, refletindo o foco regional e pesquisas independentes. O ISG garante o envolvimento do consultor em cada estudo para cobrir os detalhes apropriados do mercado alinhados às respectivas linhas de serviço/tendências tecnológicas, 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 provedores, bem como os requisitos corporativos e as tendências do mercado. Em média, três consultores participam como parte da equipe de revisão de qualidade e consistência (QCRT) de cada estudo.

A QCRT garante que cada estudo reflita a experiência dos consultores do ISG no campo, o que complementa a pesquisa primária e secundária conduzida pelos analistas. Os conselheiros do ISG participam de cada estudo como parte do grupo QCRT e contribuem em diferentes níveis, dependendo de sua disponibilidade e experiência.

Os consultores da QCRT:

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

### Conselheiros do ISG para este estudo



**Anna Medkouri**  
Sócia



**Alexandra Classen**  
Sócia



**Thomas Wenzel**  
Consultor Principal



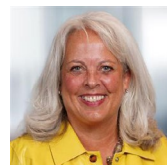
**Yadu Singh**  
Diretor



**Jon Foster**  
Diretor



**Yatin Dhruva**  
Gerente de Consultoria



**Tammie Pinkston**  
Sócia



**Anoop Chawla**  
Diretor



**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 tenhamos a(s) pessoa(s) de contato correta(s) para participar ativamente desta pesquisa.**

Abaco	BearingPoint	Cognizant	Fujitsu
abat	Bilat	DATAGROUP	GISA
Absoft	Birlasoft	Delaware	GyanSys
Accenture	BtC	Deloitte	HCLTech
Adesso	Camelot ITLab	Deloitte Digital	Hexaware
AdopTI	CANCOM	Devoteam	IBM
All For One Group	Capgemini	DXC Technology	Inetum
Applexus	Cast	ENFO Group	Infosys
Arvato	cbs	Engineering	Innovabee
Ativq	Centiq	EPI-USE	ITS
Atos	CGI	essence	Kellton Tech
Augusta Reeves	Claranet	Evox	KMD
Axians	Clarkston Consulting	EY	Knack Systems
BCI	CODiLOG	FIS	KPMG



**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 tenhamos a(s) pessoa(s) de contato correta(s) para participar ativamente desta pesquisa.**

KPS	msg	Scheer	TeamWork
Kyndryl	Nagarro	Seidor	Tech Mahindra
LTI	Navisite	Softtek	Tietoevry
Lumen	Neomore Consulting	Sonda	TIVIT
Megawork	Neoris	Sopra Steria	T-Systems
Meta	NNIT	SPRO	TVH Consulting
metafinanz	NTT DATA	Stefanini	UST
MHP	Numen	Suneratech	VISEO
Mignow	Orange Business Services	Sycor	Wipro
Mindset Consulting	oXya	Syntax	Yash Technologies
Mindtree	PASàPAS	Synvance	Zensar
Minsait	PwC	Syskoplan Reply	
Mphasis	Qintess	TCS	



### \*ISG Provider Lens™

O quadrante ISG Provider Lens™ série de pesquisa é o único serviço avaliação do provedor de seu tipo para combinar empírica, baseada em dados pesquisa e análise de mercado com a experiência do mundo real e observações da assessoria global do ISG equipe. As empresas encontrarão uma riqueza de dados detalhados e análise de mercado para ajudar a orientar sua seleção de parceiros de fornecimento apropriados, enquanto Os conselheiros do ISG usam os relatórios para validar seu próprio conhecimento de mercado e fazer recomendações para a empresa ISG clientes. A pesquisa atualmente abrange provedores que oferecem seus serviços em múltiplas geografias globalmente.

Para mais informações sobre Pesquisa ISG Provider Lens, visite esta página da [web](#).

### \*ISG Research™

ISG Research™ fornece pesquisa por assinatura, consultoria consultoria e evento executivo serviços focados nas tendências do mercado e tecnologias disruptivas impulsionando mudança na computação empresarial. A ISG Research oferece orientação que ajuda as empresas a acelerar crescimento e criar mais valor.

O ISG oferece pesquisas especificamente sobre provedores para estado e local governos (incluindo condados, cidades), bem como o ensino superior instituições. Visite: [Setor Público](#).

Para mais informações sobre o ISG Assinaturas de pesquisa, por favor e-mail [contact@isg-one.com](mailto:contact@isg-one.com), ligue para +1.203.454.3900 ou visite [research.isg-one.com](http://research.isg-one.com).

### \*ISG

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](http://www.isg-one.com).





**DEZEMBRO DE, 2022**

---

**REPORT: SAP ECOSYSTEM**