



***ISG** Provider Lens™

2022

ServiceNow Ecosystem
Partners 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 700 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.



Table of Contents

Introdução.....	4
Pesquisa de Quadrantes.....	5
Quadrantes por Região.....	9
Cronograma.....	10
ISG Star of Excellence™ – Chamada para indicações.....	11
Lista parcial de empresas convidadas para a pesquisa.....	12
Descrição do Programa ISG Provider Lens QCRT.....	15

© 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.

Introdução

O estudo ServiceNow Ecosystem Partners 2022 examina a extensa, global e complexa rede de parceiros de uma das principais soluções de software de gerenciamento de fluxo de trabalho. A ampla aceitação das ofertas da ServiceNow entre a comunidade de usuários levou a um crescimento exponencial para a empresa. As empresas buscam serviços profissionais para utilizar plenamente suas amplas funcionalidades - desde o redesenho de processos, passando pela implementação e integração de software, até gerenciamento de aplicações e treinamento. Várias ofertas e níveis de certificação indicam o foco das empresas parceiras, variando de suporte de ciclo de vida em escala total a serviços extremamente focados para tarefas específicas.

O estudo ISG Provider Lens™ ServiceNow Ecosystem Partners 2022 analisa os serviços e ofertas de parceiros da ServiceNow nos EUA, Brasil, Alemanha, Cingapura, Malásia e Austrália em segmentos selecionados. Os resultados da análise permitem avaliar os prestadores de serviços que operam nos segmentos definidos em termos da solidez das respectivas carteiras e da sua competitividade no mercado.

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

- Transparência quanto aos pontos fortes e de atenção dos fornecedores relevantes.
- Um posicionamento diferenciado de provedores por segmentos.
- Foco em diferentes mercados, incluindo EUA, Brasil, Cingapura, Malásia, Austrália e Alemanha.

Nosso estudo serve como uma base importante para a tomada de decisões para posicionamento, relacionamentos importantes e considerações de entrada no mercado. Os consultores do ISG e clientes corporativos também usam as informações desses relatórios para avaliar seus relacionamentos com fornecedores atuais e compromissos potenciais.

Pesquisa de Quadrantes

Como parte deste estudo de quadrantes ISG Provider Lens™, apresentamos os três quadrantes a seguir em ServiceNow Ecosystem Partners:

ServiceNow Ecosystem Partners 2022

ServiceNow Consulting Services

ServiceNow Implementation and Integration Services

ServiceNow Managed Services Providers

Source: ISG 2022

ServiceNow Consulting Services

Este quadrante avalia os fornecedores de serviços de consultoria que ajudam os clientes a se preparar para o uso dos serviços de gerenciamento de fluxo de trabalho. Embora os modelos de referência e as avaliações sejam essenciais para compreender a maturidade de um cliente e os desafios prevaletentes, uma ampla compreensão das capacidades técnicas atuais e planos para o futuro ajudam a diferenciar os parceiros da ServiceNow. Ajudar os clientes a entender quais esforços em direção à transformação devem ser feitos para otimizar os investimentos feitos em ServiceNow e entregar um caminho de migração robusto distingue os consultores uns dos outros.

Critérios de elegibilidade:

- **Uso de modelos de referência, templates e frameworks:** Melhores práticas na identificação de oportunidades e avaliações para novas competências de ServiceNow. Disponibilidade de frameworks, ferramentas para planejamento de investimento e roteiros da ServiceNow, ROI e desenvolvimento de business case, métricas de realização de valor e benchmarks (por setores e funções).
- **Experiência em amplo fluxo de trabalho e gerenciamento de serviços:** Criação de roteiros de clientes com planos estratégicos de longo prazo para usar a ServiceNow como uma "plataforma de plataformas" integrada para todas as principais operações de negócios corporativos, serviços de TI e integração com GRC e políticas de segurança.
- **Capacidades para prever desenvolvimentos tecnológicos de longo prazo:** Ferramentas e metodologias para reunir inteligência de mercado. Parte da comunidade de tecnologia e fóruns de conhecimento para buscar insights sobre os avanços.
- **Conhecimento sobre os recursos da ServiceNow e outras ferramentas:** Conhecimento sobre fluxos de trabalho funcionais e processos de negócios em serviços corporativos suportados pela ServiceNow, ITSM e gerenciamento de operações de TI e áreas como gerenciamento de atendimento ao cliente, recursos humanos, finanças e contabilidade, gerenciamento de instalações e segurança.
- **Possuir certificações relevantes:** Certificações da ServiceNow, expertise em ITIL 4, COBIT, DevOps e experiência credenciada relacionada a ESM.
- **Experiência com princípios e práticas de mudança organizacional:** Planejamento, entrega e suporte à mudança organizacional com estudos de caso comprovados e storyboards de clientes de vários setores, conforme for relevante.

ServiceNow Implementation and Integration Services

Este quadrante avalia os provedores especializados na implementação da ServiceNow. Como as soluções da ServiceNow não funcionam isoladas na maioria das empresas, o conhecimento da integração com diferentes ferramentas de software é um fator essencial de diferenciação entre os parceiros. A experiência dos provedores de serviço deve garantir que a instalação e a integração sejam perfeitas. Ao mesmo tempo, eles também devem se concentrar na manutenção da solução instalada.

Critérios de elegibilidade:

- **Uso de soluções, aceleradores e modelos predefinidos:** Experiência em gerenciamento ágil de projetos (Certificações PMP, SaFe e Scrum), integração contínua / desenvolvimento contínuo e melhores práticas e conjuntos de ferramentas DevOps, plataformas de containerização, monitoramento de desempenho de aplicações e ferramentas de gerenciamento de operações específicas da plataforma.
- **Experiência com tecnologias emergentes:** Gerenciamento E2E de técnicas de aprendizado de máquina, processamento de linguagem natural (PNL) e recursos de IA, em conjunto com computação cognitiva para permitir gerenciamento de serviço digital (DSM), agentes virtuais e autoatendimento.
- **Conhecimento sobre o uso e valor da ServiceNow em cenários específicos de cliente:** Serviços compartilhados corporativos / BPO, integração de nuvem e de múltiplas nuvens; conhecimento de desenvolvimento e implantação e operações de soluções específicas da indústria (por exemplo, saúde, telecomunicações) na plataforma ServiceNow.
- **Velocidade de adoção e realização de valor:** Implantar novos recursos, módulos e aprimoramentos na plataforma ServiceNow, de maneira econômica e eficiente.
- **Capacidade de oferecer suporte de manutenção:** Suporte em instalações, atualizações e gerenciamento de lançamento de novo recurso / módulo, migração, gerenciamento de patch, gerenciamento de ciclo de vida de instâncias da ServiceNow, experiência de manutenção na migração pós-lançamento da ServiceNow.
- **Tamanho e capacidades das equipes de entrega locais e globais:** Isso inclui especialização em tecnologias ServiceNow relevantes, como desenvolvimento de API, JSON e Python.
- **Experiência em integração de sistemas, dados e processos:** Integração com o modelo hub and spoke (nível inicial, padrão, profissional e empresarial).
- **Medição da Satisfação do Cliente:** Capacidade de reunir a voz do cliente, índice de satisfação do serviço, pontuação ServiceNow e NPS (pontuação líquida do promotor).

ServiceNow Managed Services Providers

Este quadrante avalia os provedores por sua capacidade de oferecer serviços gerenciados para funções de manutenção e suporte, incluindo monitoramento, suporte remoto e gerenciamento centralizado da plataforma Now, fluxos de trabalho e as aplicações executadas nesta plataforma. Ao analisar os provedores neste quadrante, são considerados aspectos relacionados à manutenção, gerenciamento de qualidade de dados, segurança de dados e conformidade. Devido à complexidade dos fluxos de trabalho que precisam ser suportados, os provedores precisam fornecer serviços com alcance global e uso interorganizacional. Além disso, os provedores de serviços devem oferecer suporte a um cenário de aplicações altamente sofisticado e integrado e provar como operam ou se integram a um ambiente de vários fornecedores.

Critérios de elegibilidade:

- **Experiência com suporte:** Isso inclui a plataforma Now da ServiceNow, fluxos de trabalho, aplicações de terceiros, integradores e aceleradores, recursos / módulos recém-lançados e atualizações.
- **Capacidades de entrega:** com proximidade dos clientes.
- **Parcerias de tecnologia existentes** com os principais fornecedores de software e amplo portfólio relacionado ao serviço de gerenciamento de aplicações (AMS).
- **Integração e gerenciamento de serviços (SIAM) e modelos de entrega:** Gerenciar plataforma e ter experiência para usar ServiceNow em estruturas mais amplas, como AIOps, MLOps, ITOps, etc.
- **Maturidade de modelos de entrega e de contrato:** Capacidade de gerenciar vários fornecedores e dependências entre conjuntos de ferramentas e SLAs de suporte.
- **Ampla base de clientes** e casos de uso e referências locais.
- **Manutenção inteligente, adotiva e evolutiva:** Isso está em sincronia com atualizações, melhorias de funcionalidade da ServiceNow e ecossistemas de tecnologia de provedores de serviços e integradores de serviços, equipes de engenharia internas e parceiros externos e fornecedores de ferramentas especializados.
- **Capacidade de gerenciar a implantação descentralizada dentro da organização:** Adoção de low-code/no-code e técnicas de citizen developer, treinamento para identificação e entrega e atualizações de conhecimento do usuário sobre novos lançamentos, versões, recursos e módulos.

Além dos critérios mencionados acima, os seguintes critérios de avaliação se aplicam a todos os quadrantes:

- Diferenciadores únicos
- Estabilidade econômica
- Posição de mercado

Quadrantes por Região

Quadrants	EUA	Brasil	Alemanha	Singapura e Malásia	Austrália
ServiceNow Consulting Services	✓	✓	✓	✓	✓
ServiceNow Implementation and Integration Services	✓	✓	✓	✓	✓
ServiceNow Managed Services Providers	✓	✓	✓	✓	✓

Cronograma

A fase de pesquisa ocorre em novembro e dezembro de 2021, quando ocorrerá o levantamento, avaliação, análise e validação. Os resultados serão apresentados à mídia em abril de 2022.

Etapas	Início	Encerramento
Lançamento	23 de novembro de 2021	
Fase de Pesquisa	23 de novembro de 2021	30 de dezembro de 2021
Prévia	Fevereiro de 2022	
Comunicado de Imprensa	Abril de 2022	

Consulte o [link](#) para visualizar/baixar a agenda de pesquisa do ISG Provider Lens™ 2022:

Acesso ao Portal On-line

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

ISG Star of Excellence™ – Chamada para indicações

O Star of Excellence é um reconhecimento independente de excelente prestação de serviços baseado no conceito de "Voz do Cliente". O Star of Excellence é um programa projetado pela ISG para coletar o feedback do cliente sobre o sucesso dos prestadores de serviços, em demonstrar os mais altos padrões de excelência de atendimento ao cliente e a centralidade do cliente.

A pesquisa global tem tudo a ver com serviços que estão associados a estudos de IPL. Em consequência, todos os analistas do ISG receberão continuamente informações sobre a experiência do cliente de todos os prestadores de serviços relevantes. Estas informações vêm em cima do feedback de primeira mão existente do consultor que a IPL utiliza no contexto de sua abordagem de consultoria liderada por profissionais.

Os fornecedores são convidados a [indicar](#) seus clientes para participar. Uma vez apresentada a indicação, o ISG envia uma confirmação por correio para ambos os lados. É evidente que o ISG anonimiza todos os dados dos clientes e não os compartilha com terceiros.

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

Para garantir que seus clientes selecionados concorram ao feedback de sua indicação, use a seção de indicação de clientes no [website](#) do Star of Excellence.

Criamos um e-mail onde você pode encaminhar qualquer pergunta ou fornecer comentários. Este e-mail será verificado diariamente, por favor, aguarde até 24 horas para uma resposta. Aqui está o endereço de e-mail: Star@isg-one.com

Lista parcial de empresas convidadas para a pesquisa

Você está na lista ou vê sua empresa como um fornecedor relevante que esteja faltando na lista? Então sinta-se à vontade para nos contatar para garantir sua participação ativa na fase de pesquisa.

AC3	Cask, LLC	Enable Professional Services
Accelare	CDW Logistics, Inc.	entrago
Accelerate ITS	Cerna Solutions	Epicon IT Solutions
Accenture	Certsys	EPI-USE
Acorio	CloudGo	Ernst and Young LLP
Advance Solutions Corporation	COFORGE Limited	Evergreen Systems
Aeritae	Cognizant Technology Solutions	Extreme Digital Solutions
AHEAD, Inc.	CompuCom Systems	Fujitsu Services
Alcor Solutions Inc.	Computacenter	Fully Managed
Algar Tech	Computer Design & Integration, LLC (CDI)	FX INNOVATION
Alpar Tecnologia (Alparservice)	Computer Systems Australia (CSA)	Genpact
Aoop	Concurrency, Inc.	GlideFast Consulting LLC
ASGN (ECS)	ConfigureTek	Globalweb
Aspire Systems	Contender Solutions	Globant
Atomic Solutions	Coreio	Grapeway
Atos	Covestic, Inc.	HandCloud
Baymetrics Tecnologia	CPQi Group	Hatchit Studios
BDO Advisory	Crayon	HCL Technologies Ltd.
Beck	Creative Systems and Consulting, LLC	Hexaware Technologies Inc
Big House	Crossfuzo	HGC Technologies
BitKnights	Deloitte	Highmetric
Bravium Consulting Inc.	Deloitte	Hitachi
BT Automation	Deloitte	HPE
BusinessNow P/S	Digisystem	IBM
CAI (Computer Aid, Inc.)	DXC Technology	ICF
Capgemini	Edgile	Imperium Solutions

InfoBeans	Nuvolax	Spencer Thomas Group (STG)
Infocenter	Nuvolo	Stefanini
Infosys	Open Tecnologia	Stefanini
Inmorphis	Orange Business Services	SuMO IT Solutions Inc.
Inok Systems	P1 Consulting	Sysintegra
INRY (IntegRhythm Inc.)	Pathways Consulting Group	TCloud
InSource Inc	Pharicode LLC	TCS
Intellibliss	Plat4mation	Tech Mahindra
iTech AG	ProV International	The Anti
ITS Partners	Proven Optics	Thirdera
ITSM Group	Quint Technology	TIVIT
JDS Australia	RapDev	TMLabs
Keyrus	Rapid Technologies	Trianz
Kinetic IT	RSM US LLP	T-Systems
Kloves Inc.	RXP Services (Acq. by Capgemini)	Unisys
KPMG	SAIC	Unisys Corporation
Leidos	Savli Group	UST
Logicalis	Service IT	VA Expert
LTI	Service Line Solutions (Acq. by Thirdera)	ValueFlow IT
Maryville Consulting Group	Serviceberry Technologies Pvt Ltd	Veracity (Acq. By RGP)
Mastermind Group	Sgital Pte	Virtusa
Mercer	Sigital LLC	Volteo
MobiChord, LLC	SilverStorm Solutions SL	Wipro Limited
NCS	Softtek	World Wide Technology
ND and Co	SoftwareONE	Yash
Ness Digital Engineering	Solugenix	Zensar Technologies
NTT DATA		

Contatos para este estudo



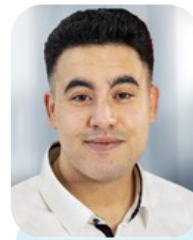
Tapati Bandopadhyay
Analista Líder, EUA



Arjun Das
Analista de Pesquisa, EUA, Sin-
gapura & Malásia, Austrália



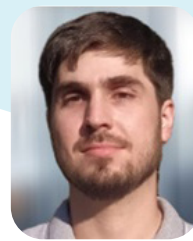
Florian Scheibmayr
Analista Líder, Alemanha



Keanu Ghrab
Analista de Pesquisa, Alemanha



Marcio Tabach
Analista Líder, Brasil



Gabriel Sobanski
Analista de Pesquisa, Brasil



Phil Hassey
Analista Líder, Singapura & Malásia,
Austrália



Ridam Bhattacharjee
Gerente de Projeto

Descrição do Programa ISG Provider Lens QCRT

O ISG Provider Lens oferece avaliações de mercado que incorporam percepções do profissional, refletindo o foco regional e pesquisa independente. O ISG garante o envolvimento do consultor em cada estudo para cobrir os detalhes de mercado apropriados, alinhados às respectivas linhas de serviço / tendências de tecnologia, presença do provedor de serviço e contexto empresarial. Em cada região, o ISG tem líderes de pensamento especializados e consultores respeitados que conhecem os portfólios e ofertas dos fornecedores, bem como os requisitos da empresa e as tendências do mercado. Em média, três consultores participam como parte da equipe de revisão de qualidade e consistência de cada estudo (QCRT). 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 da QCRT e contribuem em diferentes níveis, dependendo de sua disponibilidade e expertise.

Os conselheiros da QCRT:

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

O programa ISG Provider Lens QCRT ajuda a completar o processo de pesquisa, apoiando estudos abrangentes com foco em pesquisa.

Equipe de Revisão de Qualidade e Consistência para este estudo



Yadu Singh
Líder para EMEA, Plataformas e Soluções Digitais



Dave Goodman
Diretor, Consultoria de Software



Bill Huber
Parceiro, Plataformas e Soluções Digitais



Deepraj Emmanuel
Director

Você precisa de mais informações?

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