



**\*ISG** Provider Lens™

2022

Salesforce Ecosystem  
Partners 2022

imagine your future®

ISG (Information Services Group) (NASDAQ: III) é uma empresa global líder em consultoria e pesquisa de tecnologia. Uma parceira de negócios confiável para mais de 700 clientes, incluindo 75 das maiores 100 empresas do mundo, a ISG é comprometida em ajudar corporações, organizações do setor público e fornecedores de serviços e de tecnologia a alcançar a excelência operacional e crescimento mais rápido. A empresa se especializa em serviços de transformação digital, incluindo serviços de automação, análises de dados e nuvem; consultoria de fornecimento; governança gerenciada e de risco; serviços de fornecimento de rede; estratégia de tecnologia e design de operações; gerenciamento de mudança; inteligência de mercado, pesquisa e análise de tecnologia. Fundada em 2006, com base em Stamford, Conn., a ISG emprega mais de 1.300 profissionais, operando em mais de 20 países – uma equipe global conhecida por seu pensamento inovador, influência no mercado, expertise profunda em indústria e tecnologia, capacidades analíticas e de pesquisa de qualidade internacional com base nos dados de mercado mais abrangentes da indústria. Para mais informações, acesse [www.isg-one.com](http://www.isg-one.com).



## Table of Contents

Definição .....	4
Pesquisa por Quadrantes .....	5
Escopo do estudo - Cobertura Geográfica e por Quadrantes .....	9
Cronograma.....	10
Lista parcial de empresas convidadas para a pesquisa .....	11
Contato .....	13

© 2021 Information Services Group, Inc. Todos os direitos reservados. A reprodução desta publicação em qualquer forma, sem prévia permissão, é estritamente proibida. As informações contidas neste relatório baseiam-se nos melhores recursos disponíveis e confiáveis.

As opiniões expressas neste relatório refletem o julgamento do ISG no momento deste relatório e estão sujeitas a alterações sem aviso prévio.

O ISG não se responsabiliza por omissões, erros ou integridade das informações neste relatório. ISG Research™ e ISG Provider Lens™ são marcas registradas do Information Services Group, Inc.

# Definição

O estudo Salesforce Ecosystem examina várias ofertas em torno da plataforma Salesforce, no qual uma distinção básica é feita entre os serviços de implementação (Change Business) e os serviços gerenciados com foco no suporte operacional para aplicações produtivas (Run Business). Em ambos os segmentos, é feita uma distinção entre clientes corporativos de grande porte e do mercado intermediário devido à necessidade significativamente maior de integração do Salesforce no cenário de aplicações complexas de clientes corporativos de grande porte. Além disso, estes clientes têm, principalmente, negócios que operam globalmente e que exigem dos prestadores recursos correspondentes na entrega dos serviços.

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

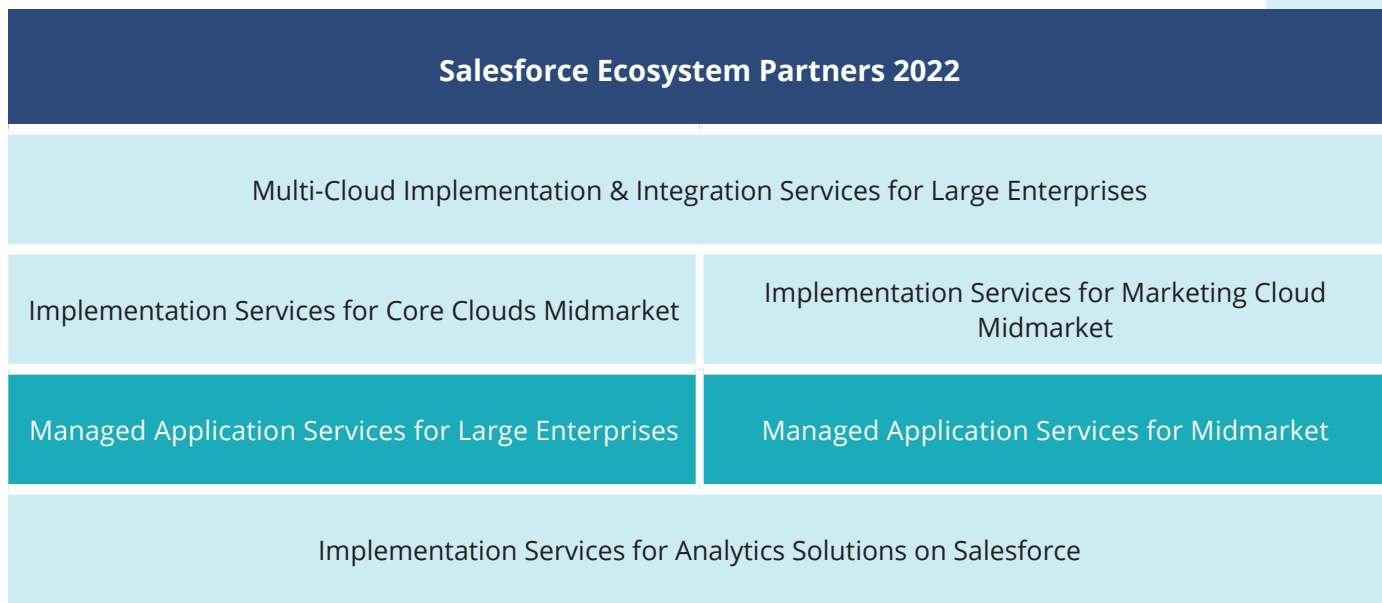
- Transparência e atenção quanto aos pontos fortes dos fornecedores relevantes;
- Posicionamento diferenciado dos provedores por segmentos;
- Uma perspectiva sobre diferentes mercados, especialmente EUA, Alemanha e Brasil.

Nosso estudo serve como base importante para a tomada de decisão e, considerações para relacionamentos-chave e de entrada no mercado. Consultores do ISG e clientes corporativos também utilizam as informações destes relatórios para avaliar relacionamentos com seus fornecedores atuais e compromissos em potencial.

# Pesquisa por Quadrantes

Como parte do estudo por quadrantes ISG Provider Lens™, apresentamos os cinco segmentos a seguir no ecossistema Salesforce

Simplified illustration



Source: ISG 2021

## Serviços de Implementação e Integração de Múltiplas Nuvens para Grandes Empresas

Este quadrante inclui provedores de serviços de implementação para aplicações Salesforce, bem como a integração destas aplicações com outras soluções importantes de software que geralmente fazem parte do complexo panorama do sistema de grandes clientes corporativos que operam globalmente. O escopo leva em consideração que estes clientes, na maioria dos casos, usam vários produtos de nuvem do portfólio da Salesforce.

### Critérios de elegibilidade

- Fortes capacidades de implementação (consultoria, configuração, migração de dados e go-live) em todos os produtos Salesforce;
- Conhecimento profundo sobre os principais pacotes de software padrão, além do Salesforce, em combinação com a capacidade de implementar processos de ponta a ponta;
- Amplas competências em arquitetura e cenários complexos de aplicações;
- Disponibilidade de soluções e aceleradores predefinidos, de preferência orientados funcionalmente e específicos da indústria;
- Capacidades de entrega em escala para atender grandes clientes empresariais;
- Lista atraente de casos de uso e referências.

## Serviços de Implementação dos Core Clouds - Mercado Intermediário

Este quadrante aborda provedores especializados nas nuvens Sales, Service e Commerce da Salesforce. Estes produtos são amplamente considerados como as principais nuvens da Salesforce. Os provedores geralmente adotam uma abordagem ágil para implementação e se concentram nos casos em que a integração é menos necessária, o que é típico para clientes de médio e pequeno porte. Um aspecto importante dos serviços que eles oferecem gira em torno da consultoria sobre a reformulação dos processos durante o uso das aplicações Salesforce.

### Critérios de elegibilidade

- Fortes capacidades de implementação (consultoria, configuração, migração de dados e go-live) para os Core Clouds da Salesforce (pelo menos para as nuvens Sales, Service e Commerce);
- Fornecimento de treinamento e capacitação da equipe do cliente para o uso da aplicação;
- Disponibilidade de soluções e aceleradores predefinidos, de preferência orientados funcionalmente e específicos da indústria;
- Diferenciadores exclusivos;
- Estabilidade econômica e recursos significativos de entrega para atender a vários clientes;
- Lista atraente de casos de uso e referências.

## Serviços de Implementação do Marketing Cloud - Mercado Intermediário

Este quadrante aborda provedores que se especializam em Marketing Cloud da Salesforce para casos em que a necessidade de integração em tempo real em um cenário complexo é limitada, o que é mais comum para clientes de médio e pequeno porte. Além disso, a experiência do provedor em aspectos específicos em marketing, como o uso de abordagens de mídia e de multicanais, é essencial.

### Critérios de elegibilidade

- Fortes recursos de implementação (consultoria, configuração, migração de dados e go-live) para o Marketing Cloud da Salesforce, Pardot e para aspectos específicos de marketing, como coleta de informações, experiência do cliente, otimização digital da jornada do cliente e automação das interações com o cliente;
- Fornecimento de treinamento e capacitação da equipe do cliente para usar a aplicação;
- Disponibilidade de soluções e aceleradores predefinidos, de preferência orientados funcionalmente e específicos da indústria;
- Diferenciadores exclusivos;
- Estabilidade econômica e recursos de entrega significativos para atender a vários clientes;
- Lista atraente de casos de uso e referências.

## Serviços Gerenciados de Aplicações para Grandes Empresas

Este quadrante inclui a capacidade dos provedores de oferecer serviços gerenciados para funções de manutenção e suporte que incluem monitoramento, suporte remoto, gerenciamento centralizado das aplicações Salesforce, gerenciamento na qualidade dos dados, segurança dos dados e aspectos relacionados à conformidade. No caso de clientes de grandes empresas, isso geralmente inclui a capacidade dos provedores de oferecer estes serviços no contexto de alcance global e de cenários com aplicações complexas, compreendendo uma variedade de soluções de diferentes provedores de software.

### Critérios de elegibilidade

- Experiência comprovada em suporte operacional para processos de ponta a ponta em cenários com aplicações complexas, com foco específico em produtos da Salesforce;
- Disponibilidade de metodologia forte e suporte abrangente da ferramenta com alto grau de automação;
- Capacidade de entrega em escala para atender grandes clientes empresariais;
- Fornecimento com preços maduros e modelos de contrato com foco em abordagens baseadas em resultados e melhoria contínua;
- Lista atraente de casos de uso e referências.

## Serviços Gerenciados de Aplicações para o Mercado Intermediário

Este quadrante se concentra na capacidade dos provedores de oferecer serviços gerenciados para funções de manutenção e suporte que incluem monitoramento, suporte remoto, gerenciamento centralizado das aplicações Salesforce, gerenciamento na qualidade dos dados, segurança de dados e aspectos relacionados à conformidade. Os clientes do mercado intermediário geralmente exigem aspectos de integração mais baixos e, em muitos casos, têm um foco mais regional.

### Critérios de elegibilidade

- Experiência comprovada em suporte operacional nas aplicações com foco específico em produtos da Salesforce;
- Disponibilidade de metodologia forte e suporte abrangente da ferramenta com alto grau de automação;
- Estabilidade econômica e recursos de entrega significativos para atender a vários clientes;
- Fornecimento com preços maduros e modelos de contrato com foco em abordagens baseadas em resultados e melhoria contínua;
- Lista atraente de casos de uso e referências.

## Serviços de Implementação para Soluções de Analytics em Salesforce

Este quadrante aborda provedores de serviços de implementação nas soluções de analytics em CRM no contexto da Salesforce. Além dos dados disponíveis nas instâncias da Salesforce, estas soluções também podem usar dados de terceiros, como dados de pesquisa de mercado ou dados geográficos. Os respectivos serviços incluem consultoria, definição e desenvolvimento dos dados, configuração da gestão dos dados e implementação de relatórios e respectivas visualizações. O acesso móvel costuma ser uma parte importante dos requisitos.

### Critérios de elegibilidade

- Fortes recursos de implementação (consultoria, configuração, desenvolvimento de relatórios e go-live) para soluções de analytics baseadas em dados no Salesforce, principalmente usando a plataforma Tableau;
- Profundo conhecimento da arquitetura de dados da Salesforce;
- Disponibilidade de metodologia forte e suporte abrangente da ferramenta com alto grau de automação;
- Disponibilidade de soluções e aceleradores predefinidos, de preferência orientados funcionalmente e específicos da indústria;
- Lista atraente de casos de uso e referências.



# Escopo do estudo - Cobertura Geográfica e por Quadrantes

Quadrants	E.U.A	Alemanha	Brasil
Multi-Cloud Implementation & Integration Services for Large Enterprises	✓	✓	✓
Implementation Services for Core Clouds Midmarket	✓	✓	✓
Implementation Services for Marketing Cloud Midmarket	✓	✓	✓
Managed Application Services for Large Enterprises	✓	✓	✓
Managed Application Services for Midmarket	✓	✓	✓
Implementation Services for Analytics Solutions on Salesforce	✓	✓	✓

# Cronograma

A fase de pesquisa será entre **21 de outubro de 2021 e 3 de dezembro de 2021**, durante a qual ocorrerá a pesquisa, avaliação, análise e validação. A apresentação dos resultados à mídia está prevista para **março de 2022**.

Implementaremos a pesquisa em uma plataforma online. Os convites serão enviados com links para o preenchimento das respostas e envio.

<b>Etapas</b>	<b>Início</b>
Fase de pesquisa	21 de outubro de 2021 – 3 de dezembro de 2021
Prévia	27 de janeiro de 2022 – 28 de fevereiro de 2022
Provisionamento do conteúdo	27 de janeiro de 2022 – 11 de fevereiro de 2022
Comunicado à imprensa	18 de março de 2022 – 31 de março de 2022

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

O ISG coleta dados com o propósito de escrever pesquisas e criar perfis do 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 na terceirização do trabalho identificado pelos clientes. Estes 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™. Estas decisões serão tomadas com base no nível e integridade das informações recebidas diretamente dos provedores/fornecedores e na disponibilidade de analistas experientes para estes países ou regiões. As informações enviadas também podem ser usadas para projetos individuais de pesquisa ou para notas informativas que serão escritas por analistas líderes.

# Lista parcial de empresas convidadas para a pesquisa

Sinta-se à vontade para entrar em contato conosco para garantir sua participação ativa na fase de pesquisa.

[ kolekto ]	Capgemini	enxoo
1TKS	cbcloud	Everymind (a Compasso UOL company)
360 Degree Cloud	CGI	Factory 42
7Summits	Cloud Consulting Group	Fujitsu
A5	Cloud2b	gentrop
ABSYZ	CloudGaia	GFT
Accenture	Cloudfity	Globant
Ad Victoriam Solutions	Coastal Cloud	Harpia Cloud
adesso SE	Coforge	HCL Technologies
ADVANCE Solutions	Cognizant	Hexaware Technologies
Algoworks	CRMIT Solutions	HURON
allcloud	Customertimes	IBM
amber	Deloitte Digital	ília
Aoop Cloud Solutions	demandblue	ilum:e informatik AG
aquilliance GmbH	dentsu	Imaginedone
Aspire Systems	Devoteam	Infosys
atonit	DIA die.interaktiven	Innolevels
Atos	DIGITALL	isobar
BearingPoint	dp6	jFOX
Birlasoft	ec4u expert consulting ag	Konecta
Brillio	Eigenherd GmbH	LabsXD
BRQ Digital Solutions	Empaua GmbH	LTI
Cadastra	enext	Marketdata

marlabs	SkyPlanner	Virtusa
Math	Slalom	VISIONET
Mindtree	SLK Software	Werise (an OSF.Digital Company)
minsait	Softtek	Wings it
Moldsoft Tecnologia	Solutis Tecnologias	Wipro
Mphasis	Sopra Steria	XAPPIA
MST Solution	sottelli	XCL
Multiedro	Stefanini	zennify
nagarro	SYNTAX	zensar
Nèscara	SysMap	Zensar
NIX Solutions	System Partners (DXC)	
NTT Data	TCS	
numen	Tech Mahindra	
objective	TECH6	
Penfield Digital	Telekom Deutschland GmbH	
Perficient	TOPi	
Persistent	Torrent Consulting	
PMWeb	Traction on Demand	
PolSource	TRISCAL	
PwC	UST	
Reply	valtech	
Salesfive GmbH	ValueLabs	
SILVERLINE	Vera Solutions	

# Contato



Rainer Suletzki

Analista líder e consultor sênior  
Salesforce Ecosystem 2021



Mauricio Ohtani

Analista regional e consultor  
sênior - Brasil  
Salesforce Ecosystem 2021



Phani K R

Gerente de projetos global  
Salesforce Ecosystem 2021

## Você precisa de mais informações?

Caso tenha quaisquer dúvidas, por favor, entre em contato conosco pelo e-mail [isglens@isg-one.com](mailto:isglens@isg-one.com).