



**\*ISG** Provider Lens™

2021

SAP HANA Ecosystem  
Services – 2021

imagine your future®

ISG (Information Services Group) (NASDAQ : III) est une société de recherche et de conseil technologique de premier plan au niveau mondial. Partenaire commercial de confiance de plus de 700 clients, dont 75 des 100 premières entreprises mondiales, ISG s'engage à aider les entreprises, les organisations du secteur public et privé, et les fournisseurs de services et de technologies à atteindre l'excellence opérationnelle et une croissance plus rapide. La société est spécialisée dans les services de transformation numérique, notamment l'automatisation, le cloud et l'analyse des données, le conseil en matière d'approvisionnement, les services de gestion de la gouvernance et des risques, les services d'opérateur réseau, la conception de stratégies et d'opérations, la gestion du changement, la veille commerciale et la recherche et l'analyse technologiques. Fondée en 2006 et basée à Stamford, dans le Connecticut, ISG emploie plus de 1 300 professionnels du numérique opérant dans plus de 20 pays - une équipe mondiale connue pour sa pensée novatrice, son influence sur le marché, sa profonde expertise industrielle et technologique, et ses capacités de recherche et d'analyse de classe mondiale basées sur les données les plus complètes sur les marchés.



## Table of Contents

Définition .....	4
Recherche quadrant .....	5
Quadrants par région .....	8
Rapport d'archétype .....	9
Calendrier .....	10
Liste partielle des entreprises invitées à participer à l'enquête .....	11
Contacts for this study .....	13

©2021 Information Services Group, Inc. Tous droits réservés. La reproduction de cette publication, sur quelque support que ce soit, sans autorisation préalable est strictement interdite. Les informations contenues dans ce rapport sont basées sur les ressources les meilleures et les plus fiables disponibles. Les opinions exprimées dans ce rapport reflètent le jugement d'ISG au moment de la rédaction du présent rapport et sont susceptibles d'être modifiées sans préavis. ISG n'est pas responsable des omissions, erreurs ou informations incomplètes dans ce rapport. ISG Research™ et ISG Provider Lens™ sont des marques déposées de Information Services Group, Inc.

# Définition

Avec plus de 21 000 entreprises partenaires, SAP a un impact significatif sur le marché des TI, tant en termes d'innovation que de part des dépenses mondiales en TI. Cette étude identifiera les principales entreprises partenaires de SAP qui offrent des services différenciés aux entreprises clientes et qui obtiennent les meilleurs résultats des investissements de leurs clients dans SAP S/4HANA.

SAP S/4HANA fournit des performances supérieures grâce à la technologie in-memory. Les projets de transformation nécessitant une planification détaillée et la participation des entreprises, les clients doivent affiner leur processus et leurs critères de sélection afin de trouver le bon partenaire pour fournir une valeur commerciale plus élevée à un coût de transformation moindre.

Pour les nouveaux clients de SAP ERP ou ceux qui hésitent à faire la mise à niveau vers SAP S/4HANA, cette étude comprendra des études de cas et des exemples de réussite. L'ISG a identifié des outils et des cadres viables pour les grandes transformations SAP et les nouvelles mises en œuvre de SAP S/4HANA, qui sont livrés en un temps record pour les clients du marché intermédiaire. Le partenaire idéal est capable de prendre en charge les clients et apaiser les craintes liées à la fin de la prise en charge de l'ancien système SAP ERP, prévue pour 2027.

Avec l'introduction de la SAP Cloud Platform (SCP), il est désormais évident que les principaux avantages de l'adoption de SAP S/4HANA sont sa base d'innovation offerte par la SAP Cloud Platform (SCP) ainsi que les nouvelles façons d'exploiter les interfaces de programmation d'applications (API) et les microservices. Dans ce contexte, les partenaires de SAP ont fait preuve d'innovation en utilisant l'intelligence artificielle (AI), l'analyse, l'Internet des objets (IoT), les applications mobiles, l'automatisation des processus robotiques (RPA) et la chaîne de blocs pour perturber les marchés et transformer les entreprises.

Pour les clients qui ont adopté SAP S/4HANA, cette étude évalue les fournisseurs de services gérés qui peuvent contribuer à une performance supérieure des applications, y compris une plus grande stabilité, disponibilité et sécurité. En outre, récemment, l'IA et l'apprentissage machine (ML) ont été intégrés dans la maintenance et l'exploitation des applications afin de prévoir les incidents et d'automatiser le dépannage, les processus de billetterie et l'approvisionnement. Cela permet d'augmenter l'échelle et donc de réduire les coûts de prise en charge. 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 relative à la lentille™ des fournisseurs ISG propose aux décideurs informatiques :

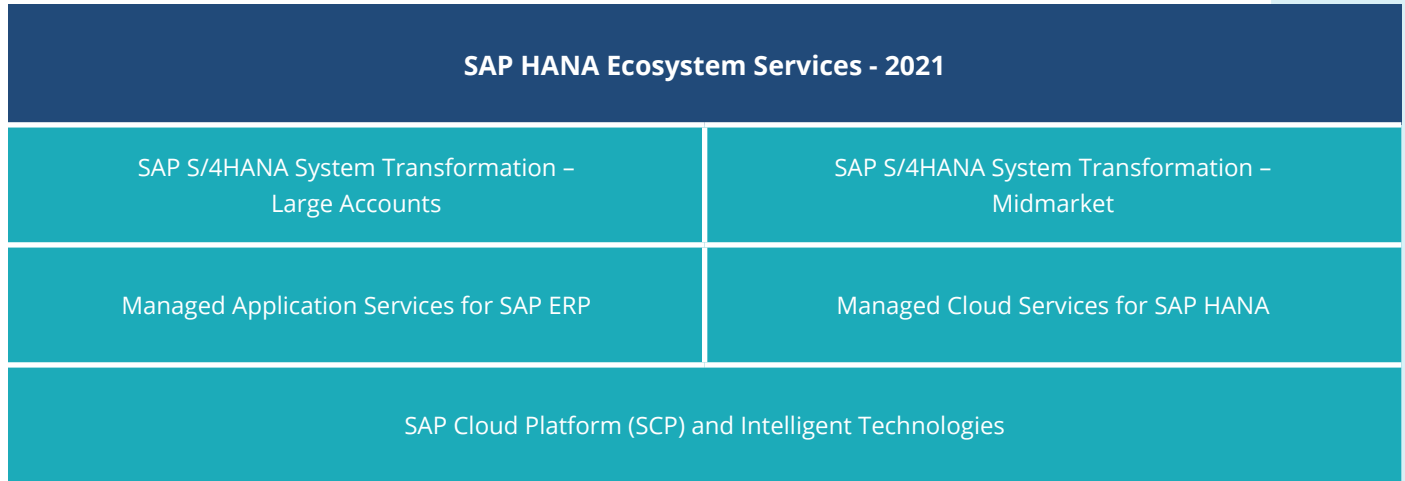
- La transparence sur les forces et les faiblesses des fournisseurs compétents
- Un positionnement différencié des fournisseurs par segments
- Se concentrer sur différents marchés, notamment le Brésil, la France (nouveau), l'Allemagne, les pays nordiques, le Royaume-Uni et les États-Unis.

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

# Recherche quadrant

Dans le cadre de l'étude des quadrants de la lentille™ des fournisseurs ISG, nous introduisons les cinq quadrants suivants dans les services écosystémiques de SAP HANA:

Simplified illustration



Source: ISG 2021

## SAP S/4HANA System Transformation – Large Accounts

Le GSI évalue les fournisseurs de services de conseil et d'intégration de systèmes pour développer, déployer et tester des applications d'entreprise utilisant SAP S/4HANA et SAP Business Suite avec SAP Fiori comme interface utilisateur. L'évaluation comprend la planification, la conception et la modélisation des applications, en prenant en considération la capacité du prestataire de services à gérer la complexité et l'échelle qui sont des caractéristiques communes aux grandes entreprises clientes. Toutes les entreprises participantes doivent disposer des cadres, des outils et des accélérateurs nécessaires à la prise en charge des besoins liés aux grandes transformations des systèmes.

### Critères d'éligibilité:

- Le portefeuille de services du participant doit inclure le développement, l'intégration et le test de SAP S/4HANA avec au moins une implémentation de S/4HANA ou de SAP Business Suite sur HANA
- Démontrer les capacités de conseil et l'expérience de mise en œuvre du S/4HANA lors de déploiements sur site vierge ou sur site désaffecté.
- Dispositions pour offrir des mises en œuvre sur site et dans le nuage
- Disponibilité de consultants et de praticiens certifiés SAP dans toutes les régions pour soutenir les mises en œuvre multinationales et multilingues
- Capacité à gérer la complexité et l'échelle grâce à des modèles de livraison onshore-offshore optimaux

## SAP S/4HANA System Transformation – Midmarket

Ce quadrant évalue les fournisseurs de services de conseil et d'intégration de systèmes sur leur capacité à offrir un délai d'exécution rapide pour les mises en œuvre de SAP S/4HANA pour les clients du marché intermédiaire (entreprises comptant moins de 5 000 utilisateurs SAP ou ayant un chiffre d'affaires inférieur à 1 milliard de dollars US). Les entreprises moyennes ont des exigences moins complexes et des projets de plus petite envergure que les grandes entreprises. Le fournisseur de services participant peut déployer les solutions SAP en utilisant plusieurs méthodologies, y compris les solutions SAP packagées pour les petites et moyennes entreprises (PME). Il devrait utiliser des modèles pour SAP S/4HANA, y compris des modèles spécifiques à l'industrie, afin de réduire le cycle de transformation tout en tirant parti des processus standard. Les mises en œuvre de SAP S/4HANA de partage sont incluses mais non obligatoires pour participer à cette évaluation du quadrant. Les fournisseurs de solutions packagées de partenaires qualifiés SAP sont appréciés, mais cette certification n'est pas nécessaire pour être inclus dans ce quadrant.

### Critères d'éligibilité:

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

## Managed Application Services for SAP ERP

Cette évaluation par quadrant considère la capacité d'un fournisseur de services à offrir des services gérés, y compris des fonctions de maintenance et de soutien qui comprennent la surveillance, le soutien à distance et la gestion centralisée des applications pour SAP S/4HANA et les suites d'affaires SAP existantes telles que ECC 6.0.

Les services d'applications gérées pour les incidents comprennent le dépannage, l'assistance aux applications de niveau 2 et de niveau 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 le support produit SAP (sur autorisation du client). Les demandes de service comprennent généralement la gestion des utilisateurs (ajout et modification de profils d'utilisateurs et désactivation de l'accès des utilisateurs), les rapports de performance, les services de base de données, la surveillance de la sécurité (accès) et le respect des licences. Les prestataires qui ont la certification du Centre d'expertise (CoE) sont mieux évalués, mais ce n'est pas une condition préalable pour participer à ce quadrant.

### Critères d'éligibilité:

- Capacité du fournisseur de services à offrir l'optimisation des applications, la prise en charge des applications et les tests
- Capacité à proposer des améliorations et des changements relatifs aux applications, à appliquer des 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 assurer la prise en charge de SAP BASIS
- Une expertise démontrée dans la gestion des incidents, une variété d'outils de systèmes de tickets, SAP Solution Manager et d'autres solutions de documentation des applications

## Managed Cloud Services for SAP HANA

Ce quadrant évalue les fournisseurs de services qui gèrent des environnements cloud hybrides, la sécurité d'accès, 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 infrastructures et opérations cloud. Les obstacles techniques initiaux et la résistance des clients au passage de l'ERP au cloud disparaissent progressivement, ce qui permet à ces fournisseurs d'aider les clients à migrer d'un cloud privé à un cloud public dans des cas exceptionnels.

Ce quadrant privilégie les fournisseurs qui font preuve d'une expertise dans le maintien du bon fonctionnement de SAP S/4HANA, ce qui nécessite une connaissance approfondie de la technologie sous-jacente des bases de données en mémoire. En outre, de fortes capacités d'optimisation de ce type d'application englobent la gestion du volume de données, la gestion du code d'application et l'optimisation des coûts du cloud. Toutefois, le fournisseur doit conserver la capacité de prendre en charge SAP HANA et les anciennes versions de SAP ERP pour les clients dont les anciennes instances fonctionnent simultanément avec SAP S/4HANA.

### Critères d'éligibilité :

- Capacité du prestataire de services à fournir, gérer et exploiter SAP dans le nuage, y compris, mais sans s'y limiter, les nuages publics à grande échelle, AWS, Azure et Google
- Démontrer la capacité à soutenir les clients dans leurs implémentations hybrides de systèmes SAP et de bases de données dans le nuage, en fournissant au minimum un soutien à la conception de l'infrastructure
- Offrir le choix d'un centre de données de niveau III afin d'héberger SAP S/4HANA ou être un partenaire certifié pour le cloud avec une spécialisation SAP S/4HANA
- Certifié sur la sécurité des centres de données, la confidentialité des données et les processus informatiques ; les accréditations minimales comprennent la gestion des incidents ISO27001 (sécurité) et IT Infrastructure Library (ITIL)
- Disposer d'un personnel certifié SAP pour prendre en charge HANA et d'autres technologies SAP

## SAP Cloud Platform (SCP) and Intelligent Technologies

Ce segment examine les capacités des fournisseurs en matière de conception, de développement, de changement, d'intégration et de soutien des applications d'entreprise sur la CPD. Ces fournisseurs offrent des installations de laboratoire pour l'expérimentation des clients avec les technologies émergentes. Ils proposent des ateliers d'innovation, une réflexion sur le design et d'autres méthodes pour stimuler l'innovation autour de SAP S/4HANA. Sinon, 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 au GSI dans des études précédentes.

Les services SCP comprennent la plate-forme en tant que service et le développement d'applications pour l'intégration des données, les services mobiles, l'analyse et le développement et le déploiement d'applications sur des plates-formes multi-clouds.

### Critères d'éligibilité:

- Capacité du prestataire de services à fournir des services de conseil et de mise en œuvre pour SCP
- Expertise dans les technologies AI, ML, blockchain et IoT
- Démontrer la prise en charge des applications SCP à l'aide d'études de cas
- Des certifications SAP appropriées pour les applications certifiées SAP, ainsi que des ingénieurs certifiés ou des certifications au niveau des partenaires
- Les principaux partenaires de services SCP sont idéalement censés présenter des cas lors de grands événements et des prix SAP et obtenir la reconnaissance des clients

# Quadrants par région

This inaugural ISG Provider Lens™ study on SAP HANA Ecosystem Services – 2021 includes the following regions:

Quadrant	Global	U.S.	U.K.	Nordics	Germany	Brazil	France
SAP S/4HANA System Transformation – Large Accounts	Aperçu	✓	✓		✓	✓	✓
SAP S/4HANA System Transformation – Midmarket	Aperçu	✓	✓	✓*	✓	✓	✓
Managed Application Services for SAP ERP	Aperçu	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Managed Cloud Services for SAP HANA	Aperçu	✓	✓	✓	✓	✓	✓
SAP Cloud Platform (SCP) and Intelligent Technologies	Aperçu	✓	✓	✓	✓	✓	✓

\*Les quadrants des Grands Comptes et du Marché intermédiaire sont consolidés dans une seule transformation du système SAP S/4HANA dans les pays nordiques.



# Rapport d'archétype

Dans ce rapport, l'ISG identifie et classe les acheteurs types au sein des services écosystémiques de SAP HANA. Il comprend cinq grands segments d'acheteurs, comme suit:

- **Utilisateurs transactionnels:** Dans ce scénario d'achat, les clients disposent de SAP ERP Central Component (ECC) comme solution ERP existante et recherchent des services pour gérer cette application. Ils hésitent à passer à un autre ERP, principalement en raison de la complexité, du manque d'investissements, de l'incapacité à gérer les environnements SAP complexes et de l'absence de compétences.
- **Transitionnaires techniques et adoptants du cloud:** Dans ce scénario d'achat, les clients ont l'intention de mettre en œuvre SAP S/4HANA et d'utiliser SAP ERP Central Component (ECC) comme leur offre ERP existante. Ils veulent mettre en œuvre SAP S/4HANA par le biais de Suites on HANA (SoH) ou de conversions (brownfield implémentations) à la fois sur site et dans le nuage ou mettre en œuvre SAP S/4HANA Cloud (en tant que service). Ils visent la stabilité de leurs processus d'entreprise et de leur paysage 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 un nouveau système ERP pour tirer parti des avantages d'applications réactives et d'une interface utilisateur riche.
- **Futuristes numériques:** Dans ce scénario d'achat, les clients veulent introduire la transformation numérique en utilisant SAP S/4HANA et des technologies émergentes telles que ML, AI et blockchain. Ils ont l'intention de sortir de l'architecture d'application existante et d'exploiter la puissance de ces technologies émergentes pour apporter de la valeur à leurs clients.

# Calendrier

La phase de recherche se situe dans la période comprise entre **février et mai 2021**, au cours de laquelle l'enquête, l'évaluation, l'analyse et la validation auront lieu. Les résultats seront présentés aux médias en **août 2021**.

<b>Parcours</b>	<b>Début</b>	<b>Fin</b>
Lancement	17 février 2021	
Phase d'étude	17 février 2021	10 mars 2021
Premier aperçu	juin 2021	
Communiqué de presse	août 2021	

Veillez cliquer [sur ce lien](#) pour visualiser/télécharger le programme de recherche de la lentille des fournisseurs ISG 2021™.

## Clause de non-responsabilité de la production de recherche

ISG recueille des données dans le but de rédiger des études et de créer des profils de fournisseurs. Les profils et les données justificatives sont utilisés par les consultants ISG afin d'établir des recommandations et d'informer leurs clients de l'expérience et des qualifications de tout fournisseur/prestataire applicable pour les travaux d'externalisation identifiés par les clients. Ces données sont collectées dans le cadre du processus FutureSource d'ISG et du processus de qualification des fournisseurs candidats (CPQ). ISG peut choisir de n'utiliser ces données collectées concernant certains pays ou régions uniquement pour la formation et les objectifs de ses consultants et de ne pas produire de rapports Lens™ sur les fournisseurs d'ISG. Ces décisions seront prises en fonction du niveau et de l'exhaustivité des informations reçues directement des prestataires/fournisseurs et de la disponibilité d'analystes expérimentés pour ces pays ou régions. Les informations soumises pourront également être utilisées pour des projets individuels de recherche ou pour des notes d'information, qui seront rédigées par les principaux analystes

# Liste partielle des entreprises invitées à participer à l'enquête

**Faites-vous partie de la liste ou considérez-vous votre entreprise comme un fournisseur pertinent qui doit être cité ici ?** Alors n'hésitez pas à nous contacter pour vous assurer de votre participation active à la phase de recherche.

Abaco Consultores	cbs	EPAM
abat	CENSIO	Equinix
Abeam Consulting	Centiq	ERP Logic
Abington Advisory	CGI	Esri
Absoft	Cisco	ESS
Accenture	Clarkston Consulting	essence IT
AgilityWorks	Codilog	EVRY
All for One Steeb	Cognitus Consulting	EY
Allgeier	Cognizant	FH Consultoria Empresarial Ltda
Applexus Technologies	Computacenter	FIS
Applium	CSI	Fujitsu
Approyo	CubeServ	Genpact
Arvato	DATAGROUP	GISA
AssuranceIT Consultoria	Delaware	GLOSAP Consulting Pte Ltd
Atos	Deloitte	GRC Nordic
Avantum	Deutsche Telekom/ T-Systems	Groupsoft
Axians	Devoteam   Alegri	Grupo Meta
BCI Consulting	Dimension Data	HCL
be one solutions	DXC	Hexaware
BearingPoint	Dynamo Infotech	Hitachi
BRQ	Echelon Solutions Group	HPE
Camelot ITLab	Einr	IBM
Cancom (Pironet)	Engineering (ENGdB)	Illumiti
Capgemini	Ensono	Implema
CAST Group	Envecon	Implement Consulting

Inetum (formerly GFI)	Nordcloud	Synconic
Infopulse	Nordicmind	Syntax (formerly FIT)
Infosys	NTT DATA	Syntel
Innovabee	Numen IT	SYSTEMA
ITC Infotech	oXya	T-Con
itelligence (NTT DATA)	PasàPas / K9 group	TCS
ITS Group	PWC	Teamwork
Keytree	QSC	Tech Mahindra
KMDti	Reply	Techedge
KPIT (Birlasoft)	ROFF	Techwave
KPMG	Saberpoint	TekLink
KUEHBERGER IT	Salt Solutions	THOMSON REUTERS
L&T Infotech	SAP Consulting	TietoEVRY
Logicalis	SAPHive	TIVIT
Lumen Technologies	Savantis Solutions LLC	Trustsis
Mantu (formerly Amaris)	SCG	T-Systems
Megawork	Scheer	T-Systems"
Mendix	Seidor	TVH Consulting
META GROUP	Sintel	Unisys
metafinanz	SNP	UST
MHP	SOA People	Vexia
Microexcel	Softtek	Virtusa
Milner Browne	Sonata Software	Virtustream
Mindset Consulting	SONDA	Viseo
Mindtree	Sopra Steria	Wavestone
Mphasis	SPREAD	Wharfedale
msg global	SPRO	Wipro
NEORIS	Star IT	Yash Technologies
NEOSIGHT/Axys	Stefanini	Zalaris
NNIT	Suneratech	

# Contacts for this study



Kartik Subramaniam  
Lead Analyst – US and Archetype



ArulManoj M  
Lead Analyst – Global Overview



Akhila Harinarayan  
Lead Analyst – UK and Nordics



Arjun Das  
Research Analyst



Pedro L Bicudo Maschio  
Lead Analyst - Brazil



Krishnanunni Payyappilly  
Global Project Manager



Rainer Suletzki  
Lead Analyst - Germany



Yves Kervadec  
Lead Analyst - France

## **Vous avez besoin d'informations complémentaires?**

Pour toute question, vous pouvez nous contacter à l'adresse [isg.providerlens@isg-one.com](mailto:isg.providerlens@isg-one.com).