



**\*ISG** Provider Lens™

2021

SAP HANA Ecosystem  
Services - 2021

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

<b>Definição</b> .....	<b>4</b>
<b>Pesquisa de quadrantes</b> .....	<b>5</b>
<b>Quadrantes por região</b> .....	<b>8</b>
<b>Relatório de arquétipo</b> .....	<b>9</b>
<b>Cronograma</b> .....	<b>10</b>
<b>Lista parcial de empresas sendo convidadas para a pesquisa</b> .....	<b>11</b>
<b>Contatos para este estudo</b> .....	<b>13</b>

© 2021 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

Com mais de 21.000 empresas parceiras, a SAP tem um impacto significativo no mercado de TI em termos de inovação e participação nos gastos globais de TI. Este estudo de pesquisa identificará as principais empresas parceiras da SAP que oferecem serviços diferenciados ao cliente empresarial e entregam os melhores resultados dos investimentos SAP S/4HANA de seus clientes.

SAP S/4HANA oferece desempenho superior usando tecnologia in-memory. Conforme os projetos de transformação requerem planejamento detalhado e participação de negócios, os clientes devem refinar seu processo de seleção e seus critérios para encontrar o parceiro certo para fornecer maior valor comercial com um custo de transformação menor.

Para clientes que são novos no SAP ERP ou hesitam em atualizar para SAP S/4HANA, este estudo incluirá estudos de caso e histórias de sucesso. A ISG identificou ferramentas e frameworks viáveis para grandes transformações SAP e implementações greenfield SAP S/4HANA que são entregues em tempo recorde para clientes de mercado intermediário. O parceiro certo pode oferecer suporte aos clientes e acalmar os temores decorrentes do fim do suporte para ERP SAP legado, previsto para 2027.

Com a introdução da SAP Cloud Platform (SCP), tornou-se evidente que os benefícios principais de adotar SAP S/4HANA são sua estrutura de inovação que é oferecida através da SAP Cloud Platform (SCP), assim como as novas maneiras de aproveitar interfaces de programação de aplicativos (APIs) e microsserviços. Nesse contexto, os parceiros SAP demonstraram inovação usando inteligência artificial (AI), análises, Internet das coisas (IoT), aplicativos móveis, automação robótica de processos (RPA) e blockchain para interromper mercados e transformar negócios.

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

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

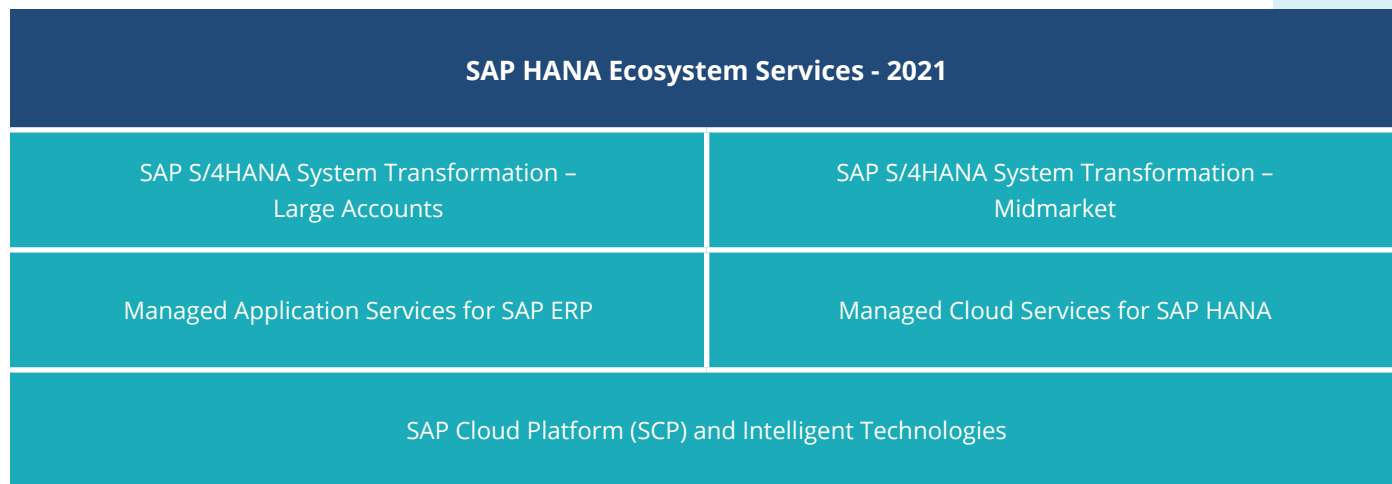
- Transparência sobre os pontos fortes e fracos dos fornecedores relevantes
- Um posicionamento diferenciado de fornecedores por segmentos
- Foco em diferentes mercados, incluindo Brasil, França (novo), Alemanha, Países Nórdicos, Reino Unido e Estados Unidos

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

# Pesquisa de quadrantes

Como parte deste estudo de quadrante do ISG Provider Lens™, estamos introduzindo os cinco quadrantes a seguir nos serviços de ecossistema SAP HANA:

Simplified illustration



Source: ISG 2021

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

O ISG avalia provedores de serviços de consultoria e integração de sistemas para desenvolver, implantar e testar aplicativos corporativos usando SAP S/4HANA e SAP Business Suite com SAP Fiori como interface de usuário. A avaliação inclui planejamento, design e modelagem de aplicativos, levando em consideração a capacidade do provedor de serviços de gerenciar a complexidade e a escala que são características comuns de clientes de grandes empresas. Espera-se que as empresas participantes tenham estruturas, ferramentas e aceleradores para dar suporte às necessidades de grandes transformações de sistemas.

### Critérios de elegibilidade:

- O portfólio de serviços do participante inclui desenvolvimento, integração e teste de SAP S/4HANA com pelo menos uma implementação de S/4HANA ou SAP Business Suite em HANA
- Demonstrar recursos de consultoria S/4HANA e experiência de implementação em implantações greenfield ou brownfield
- Provisão para oferecer implementações locais e baseadas na nuvem
- Disponibilidade de consultores e profissionais certificados pela SAP em todas as regiões para oferecer suporte a implementações em vários países e idiomas
- Capacidade de lidar com a complexidade e escala por meio de modelos de entrega onshore-offshore ideais

## SAP S/4HANA System Transformation – Midmarket

Esse quadrante avalia os prestadores de serviço de consultoria e sistema em relação à habilidade de oferecer uma produção rápida para as implementações de SAP S/4HANA para clientes do mercado intermediário (empresas com menos de 5.000 usuários SAP ou receitas de menos de US\$1 bilhão). Os clientes de mercado intermediário têm requisitos menos complexos e uma escala de projeto menor em comparação com empreendimentos maiores. O prestador de serviços participante pode implementar as soluções SAP usando várias metodologias, inclusive soluções SAP em pacote para pequenas e médias empresas (SMBs). Ele deve usar modelos para SAP S/4HANA, inclusive modelos específicos da indústria, para reduzir o ciclo de transformação enquanto utilizar processos padrão. Implementações do SAP S/4HANA estão incluídas, mas não são necessárias para a participação na avaliação deste quadrante. Provedores de pacotes de soluções parceiros com qualificação SAP são bem recebidos, mas essa certificação não é necessária para a inclusão neste quadrante.

### Critérios de elegibilidade:

- Capacidade para implementar aceleradores da SAP e modelos para implementações ágeis do SAP S/4HANA.
- Capacidade para oferecer serviços de aconselhamento e implementação para clientes de empresas de médio porte
- Disponibilidade de modelos prontos para usar ou soluções para microsegmentos específicos
- Habilidade para entregar onshore e nearshore para clientes locais; a entrega offshore é desejável, mas ela não é determinante para a participação neste quadrante

## Managed Application Services for SAP ERP

Esta avaliação de quadrante considera a capacidade de um provedor de serviço para oferecer serviços gerenciados, incluindo a manutenção e recursos de suporte que envolvam monitoramento, assistência remota e gerenciamento centralizado de aplicativos para o SAP S/4HANA e para os SAP Business Suite antigos, como o ECC 6.0.

Serviços de gerenciamento de aplicativos para incidentes incluem: resolução de problemas, suporte ao aplicativo nível 2 e nível 3, suporte ao usuário, gestão de ciclo de vida de tiquete, resolução de incidentes, gestão de problemas, análise de causa raiz e interface com o suporte de produto da SAP (com a autorização do cliente). Solicitações de serviço tipicamente incluem gestão de usuários (adição ou alteração de perfis de usuários e desabilitação de acesso de usuário), relatórios de desempenho, serviços de banco de dados, monitoramento de segurança (acesso) e conformidade com licenças. Provedores com a certificação de Centro de Excelência (CoE) são melhor avaliados, mas esse não é um pré-requisito para participar neste quadrante.

### Critérios de elegibilidade:

- Capacidade do provedor de serviço para oferecer suporte, otimização e teste do aplicativo
- Capacidade de oferecer melhorias e alterações relativas aos aplicativos, aplicar Service Pack Stacks (SPS), caso seja necessário, e prever o impacto dessas atualizações nos negócios
- Capacidade de estabilizar os aplicativos e oferecer suporte SAP BASIS
- Conhecimento comprovado em gestão de incidentes, uma variedade de ferramentas de tíquetes do sistema, SAP Solution Manager e soluções adicionais de documentação de aplicativos

## Managed Cloud Services for SAP HANA

Este quadrante avalia os provedores de serviços que gerenciam ambientes de nuvem híbridos, acesso de segurança, monitoramento, disponibilidade do sistema, desempenho da interface, recuperação em caso de desastre, back-up, restauração, conformidade dos dados e outras operações em nuvem e infraestrutura. As barreiras técnicas iniciais e a resistência dos clientes em mover o ERP para a nuvem estão desaparecendo gradualmente. Isso permite que os provedores ofereçam a eles assistência ao migrar de uma nuvem privada para uma pública em casos excepcionais.

Este quadrante privilegia provedores que demonstram experiência em manter operações do SAP S/4HANA livre de problemas, o que requer um conhecimento aprofundado sobre a tecnologia de bancos de dados em memória. Além disso, uma capacidade sólida para otimizar esse tipo de aplicação inclui gestão de volume de dados, gestão de código de aplicativo e otimização de custos com a nuvem. No entanto, o provedor deve demonstrar a capacidade para dar suporte ao SAP HANA e a versões antigas do SAP ERP para clientes que tenham instâncias antigas sendo executadas simultaneamente com o SAP S/4HANA.

### Critérios de elegibilidade:

- Capacidade do provedor de serviço para fornecer, gerenciar e operar o SAP na nuvem, incluindo, entre outros, as nuvens públicas em hiperescala AWS, Azure e Google
- Demonstrar a capacidade de dar suporte a clientes em suas implementações híbridas na nuvem de sistemas SAP e bancos de dados, fornecendo, no mínimo, suporte ao design de infraestrutura
- Oferecer opções de banco de dados de Nível III para hospedar o SAP S/4HANA ou ser um parceiro de nuvem certificado com especialização no SAP S/4HANA
- Certificado em segurança de banco de dados, privacidade de dados e processos de TI; certificações mínimas incluem ISO27001 (segurança) e gestão de incidentes em Biblioteca de Infraestrutura de TI (ITIL)
- Ter uma equipe com certificação SAP para oferecer suporte ao HANA e a outras tecnologias SAP

## SAP Cloud Platform (SCP) and Intelligent Technologies

Este segmento examina a capacidade dos provedores em design, desenvolvimento, alteração, integração e suporte a aplicativos empresariais na SCP. Esses provedores oferecem instalações laboratoriais para a experimentação dos clientes com tecnologias emergentes. Eles oferecem oficinas de inovação, design thinking e outros métodos para conduzir a inovação com o SAP S/4HANA. De modo alternativo, a empresa pode ter desenvolvido casos de uso e estruturas para acelerar a inovação ou ampliar a funcionalidade do SAP S/4HANA. Essas funcionalidades incluem aplicativos prontos para usar para a prevenção de fraudes e painéis analíticos que foram apresentados ao ISG em estudos anteriores.

Os serviços SCP incluem a plataforma como serviço e desenvolvimento de aplicativos para a integração de dados, serviços habilitados para dispositivos móveis, análises e desenvolvimento de aplicativos e implementações em plataformas com várias nuvens.

### Critérios de elegibilidade:

- Capacidade do provedor do serviço para oferecer serviços de consultoria e implementação para a SCP
- Conhecimento especializado em tecnologias de IA, ML, blockchain e IoT
- Demonstrar suporte a aplicativos da SCP com estudos de caso
- Certificações SAP apropriadas em aplicações com certificação SAP, além de engenheiros certificados ou certificações de parceiros do mesmo nível
- Espera-se que os principais parceiros de serviços SCP idealmente ofereçam apresentações de casos por meio de grandes eventos e premiações SAP e que ganhem o reconhecimento dos clientes

# Quadrantes por região

Como parte do Estudo de Quadrante Provider Lens™ do ISG, estamos apresentando a pesquisa de cinco quadrantes (mercado) a seguir sobre SAP HANA Ecosystem Services – 2021 por região

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

\*Os quadrantes de grandes contas e mercado intermediário estão consolidados em uma única transformação de sistema SAP S/4HANA nos Países Nórdicos.



# Relatório de arquétipo

Nesse relatório, o ISG identifica e classifica os compradores típicos dos Serviços de Ecossistema SAP HANA. Ele inclui cinco grandes segmentos de compradores da seguinte forma:

- **Usuários transacionais:** Nesse cenário de compras, os clientes têm o Componente central SAP ERP (ECC) como uma solução ERP existente e estão buscando serviços para gerenciar essa aplicação. Eles relutam em ir para um ERP diferente, principalmente devido a complexidade, falta de investimentos, incapacidade de gerenciar os ambientes SAP complexos e falta de conjuntos de habilidades.
- **Em transição técnica e adotantes da nuvem:** Nesse cenário de compras, os clientes pretendem implementar o SAP S/4HANA e têm o componente central SAP ERP (ECC) como sua oferta de ERP existente. Eles querem implementar o SAP S/4HANA por meio de Suites on HANA (SoH) ou de conversões (implementações brownfield) para o local e a nuvem ou implementar o SAP S/4HANA Cloud (como serviço). Eles buscam estabilidade em seus processos comerciais e na sua paisagem de aplicação de TI.
- **Transformadores de ambiente:** Nesse cenário de compras, os clientes querem realizar os benefícios de SAP S/4HANA e estão prontos para investir em um sistema ERP integrado assim que possível. A liderança do empreendimento está preparada para uma mudança no processo organizacional e quer trabalhar em direção a um sistema ERP para realizar os benefícios de aplicativos responsivos e de uma interface de usuário rica.
- **Futuristas digitais:** Nesse cenário de compras, os clientes querem trazer transformação digital usando o SAP S/4HANA e tecnologias emergentes como ML, IA e blockchain. Eles pretendem sair da arquitetura de aplicação existente e utilizar o poder dessas tecnologias emergentes para oferecer valor aos seus clientes.

# Cronograma

A fase de pesquisa está no período entre **fevereiro e maio de 2021**, e durante esse período vão acontecer a pesquisa, avaliação, análise e validação. Os resultados serão apresentados para a mídia em **agosto de 2021**.

<b>Marcos</b>	<b>Início</b>	<b>Fim</b>
Lançamento	17 de fevereiro de 2021	
Fase de pesquisa	17 de fevereiro de 2021	10 de março de 2021
Pré-lançamento	junho de 2021	
Lançamento para a imprensa	agosto de 2021	

Clique [nesse link](#) para visualizar/baixar a programação de pesquisa do ISG Provider Lens™ 2021.

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

A ISG coleta dados para fins de redigir pesquisa e criar perfis de fornecedores/provedores de serviços. Os perfis e dados de suporte são usados pelos consultores da ISG para fazer recomendações e informar seus clientes sobre a experiência e as qualificações de qualquer fornecedor/provedor aplicável para o trabalho de terceirização solicitado pelos clientes. Esses dados são coletados como parte do processo ISG FutureSource e do processo Candidate Provider Qualification (CPQ). A ISG pode escolher apenas utilizar os dados referentes a determinados países ou regiões para a educação e propósitos de seus assessores/consultores e não para produzir relatórios de quadrantes ISG Provider Lens. Essas decisões serão tomadas com base no nível e integridade das informações recebidas diretamente dos fornecedores/provedores e na disponibilidade de analistas experientes para esses países ou regiões. As informações fornecidas também podem ser usadas para projetos de pesquisa individuais ou para notas informativas (Briefing Notes) que serão escritas pelos analistas líderes/autores.

# Lista parcial de empresas sendo convidadas para a pesquisa

**Você está na lista ou vê sua empresa como um provedor relevante que não está aqui?** Entre em contato conosco para garantir sua participação ativa na fase de pesquisa.

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

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	
Nordcloud	Synchronic	
Nordicmind	Syntax (formerly FIT)	
NTT DATA	Syntel	

# Contatos para este estudo



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

## Precisa de informações adicionais?

Em caso de dúvidas, por favor mande um email para: [isg.providerlens@isg-one.com](mailto:isg.providerlens@isg-one.com).