

A collage of several skyscrapers with glass facades, viewed from a low angle looking up. The buildings are arranged in a staggered, overlapping pattern, creating a sense of depth and architectural complexity. The colors range from cool blues and greys to warmer yellows and oranges.

***ISG** Provider Lens™

2021

ServiceNow Ecosystem
Partners 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.



Table of Contents

| | |
|--|-----------|
| Definição | 4 |
| Pesquisa por Quadrantes | 5 |
| Quadrantes por Região | 8 |
| Cronograma | 9 |
| Lista parcial das empresas convidadas para a pesquisa | 10 |

© 2020 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

O estudo ServiceNow Ecosystem Partners 2021 examina a extensa, global e complexa rede de parceiros de uma das principais soluções de software de gerenciamento de serviços para fluxo de trabalho. A ampla aceitação das ofertas de produtos da ServiceNow pela comunidade de usuários levou a um crescimento exponencial. Os serviços profissionais são necessários para que os usuários finais utilizem plenamente a ampla funcionalidade desde o (re)projeto do processo, passando pela implementação e integração do software, até os serviços de gerenciamento de aplicações e treinamento. Diferentes ofertas e níveis de certificação revelam o foco de diferentes empresas parceiras, desde suporte de ciclo de vida em escala real até serviços totalmente focados para tarefas extremamente específicas.

O estudo ServiceNow Ecosystem Partners 2021 da ISG Provider Lens analisa os serviços e ofertas dos parceiros da ServiceNow nos Estados Unidos, Brasil e Alemanha, em segmentos selecionados. Os resultados da análise ajudam a avaliar os provedores de serviços que operam nos segmentos definidos com relação à força de seu portfólio e sua competitividade no mercado.

O estudo da ISG Provider Lens™ oferece aos tomadores de decisão em tecnologia da informação (TI):

- Transparência nos pontos fortes e de atenção dos provedores de maior relevância
- Posicionamento diferenciado dos provedores por segmento de atuação
- Foco em diferentes mercados, incluindo EUA, Brasil e Alemanha

Este estudo serve como uma importante base para tomada de decisão para posicionamento, principais relacionamentos e considerações no go-to-market. Os consultores da ISG e os clientes corporativos também aproveitam as informações desses relatórios para avaliar seus relacionamentos atuais com seus fornecedores e possíveis novos projetos.

Pesquisa por Quadrantes

Como parte do Estudo por Quadrantes da ISG Provider Lens™, estamos introduzindo os quatro segmentos a seguir sobre o mercado para ServiceNow Ecosystem Partners 2021:

Simplified illustration



Source: ISG 2020

Definição dos segmentos

Serviços de Consultoria em ServiceNow

Este segmento aborda os provedores de serviços de consultoria que ajudam os clientes a se preparar para a utilização de gerenciamento de serviços orientado pelo fluxo de trabalho. Embora modelos e avaliações de referência sejam fundamentais para entender a maturidade do cliente e superar os desafios, um amplo entendimento dos recursos técnicos atuais e futuros ajuda a diferenciar os parceiros. O auxílio aos clientes no entendimento de que esforços transformacionais devem ser feitos para utilizar o investimento feito na ServiceNow e a apresentação de um caminho de migração robusto distinguem os consultores uns dos outros. Este quadrante está dividido em parceiros que se dirigem a clientes do mercado intermediário e os parceiros que trabalham com clientes corporativos. Paralelamente, analisaremos a maturidade, as exigências e os orçamentos que variam muito entre esses dois segmentos de mercado.

Os principais critérios de avaliação para este segmento são:

- Uso de templates e modelos de referência
- Experiência em fluxos de trabalho mais amplos e projetos de gerenciamento de serviços
- Recursos para prognosticar desenvolvimentos tecnológicos a longo prazo
- Conhecimento sobre os recursos da ServiceNow e outras ferramentas disponíveis para um gerenciamento de serviços empresariais mais amplo
- Conhecimento sobre fluxos de trabalho e processos no âmbito dos serviços empresariais apoiados pela ServiceNow
- Certificações junto aos órgãos normativos
- Experiência com os princípios de mudança organizacional

Serviços de Implementação e Integração da ServiceNow

Este segmento aborda os provedores que são altamente especializados na implementação da ServiceNow. Como as soluções da ServiceNow não funcionam isoladamente na maioria das empresas, o conhecimento da integração com diferentes ferramentas de software é um fator de diferenciação essencial. Embora a experiência dos provedores de serviços deva tornar a instalação e a integração tão livres de problemas quanto possível, eles também devem se concentrar em garantir a manutenção da solução instalada.

Os principais critérios de avaliação para este segmento são:

- Ampla experiência técnica sobre as ferramentas em escopo
- Uso de soluções, aceleradores e modelos pré-definidos
- Experiência com tecnologias emergentes, como o aprendizado de máquina (ML), processamento de linguagem natural (PNL) e inteligência artificial (IA) em conjunto com a computação cognitiva
- Experiência em integração de sistemas, dados e processos
- Conhecimento das especificidades dos serviços compartilhados empresariais
- Estratégia para garantir a manutenção das instalações

Provedores de Serviços Gerenciados da ServiceNow

A avaliação neste quadrante abrange a capacidade dos provedores em oferecer serviços gerenciados para funções de manutenção e suporte, que incluem monitoramento, suporte remoto e gerenciamento centralizado da Now Platform, dos fluxos de trabalho, bem como das aplicações que são executadas nessa plataforma. Ao analisar os diferentes provedores neste segmento, são considerados a manutenção, o gerenciamento da qualidade dos dados, a segurança dos dados e os aspectos relacionados à conformidade. Devido à complexidade dos fluxos de trabalho que precisam de suporte, os provedores precisam prestar serviços no contexto de alcance global e da utilização entre organizações. Os provedores de serviços não só devem suportar um cenário de aplicação altamente complexo e integrado, mas também precisam provar como operam ou se integram em um ambiente de múltiplos fornecedores.

Os principais critérios de avaliação para este segmento são:

- Experiência com suporte à Now Platform da ServiceNow, aos fluxos de trabalho e às aplicações de terceiros
- Recursos de entrega em proximidade com os clientes
- Parcerias de tecnologia existentes com os principais provedores de software
- Amplo portfólio de serviços de gerenciamento de aplicações (AMS) relacionados
- Estratégia de integração e gerenciamento de serviços (SIAM) e modelos de entrega
- Maturidade dos modelos de contrato e entrega
- Ampla base de clientes
- Referências e casos de uso locais

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

- Diferenciadores únicos
- Estabilidade econômica
- Posição no mercado

Quadrantes por Região

| Quadrantes | USA | Brasilien | Deutschland |
|--|-----|-----------|-------------|
| ServiceNow Consulting Services | ✓ | ✓ | ✓ |
| ServiceNow Implementation and Integration Services | ✓ | ✓ | ✓ |
| ServiceNow Managed Services Providers | ✓ | ✓ | ✓ |

Cronograma

A fase de pesquisa ocorre no período entre **novembro e dezembro de 2020**, durante a qual serão realizadas a pesquisa, avaliação, análise e validação. A apresentação dos resultados à imprensa está prevista para **fevereiro/março de 2021**.

Nós lançaremos a pesquisa em uma plataforma online. Os convites serão enviados com links para o preenchimento de respostas e envio.

| Objetivos | Início | Fim |
|--------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Lançamento | 9 de novembro de 2020 | |
| Coleta de dados | 9 de novembro de 2020 | 2 de dezembro de 2020 |
| Prévias (Sneak Previews) | Dezembro de 2020 | |
| Comunicado à imprensa | Fevereiro de 2021 | |

Acesso ao Portal Online

Você pode ver o questionário clicando [aqui](#), usando as credenciais já criadas ou consultando as instruções fornecidas no e-mail de convite para gerar uma nova senha. Contamos com a sua participação!

Clique no [link](#) para ver a Agenda de Pesquisas da 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 que serão escritas pelos analistas líderes.

Lista parcial de empresas convidadas para a pesquisa

Sua empresa está nesta lista ou sente falta de alguma que deveria ser considerada?

Sinta-se à vontade em nos contatar para garantir sua participação nesta fase de pesquisa.

| | |
|--|--------------------------------------|
| Accenture | Concurrency, Inc. |
| Acorio | ConfigureTek |
| Advance Solutions Corporation | Contender Solutions |
| Aeritae | Coreio |
| agineo GmbH (subsidiary of Materna) | Covestic, Inc. |
| AHEAD, Inc. | Crayon |
| Alcor Solutions Inc. | Creative Systems and Consulting, LLC |
| Alparservice Tecnologia Ltda | Crossfuzze |
| Aoop Cloud Solutions | Deloitte |
| Atos International | DEVOTEAM |
| BitKnights | direkt gruppe GmbH |
| Booz Allen Hamilton Inc. | DO IT WISE |
| Bravium Consulting Inc. | DXC Technology |
| BusinessNow P/S | Ernst and Young LLP |
| CAI (Computer Aid, Inc.) | Evergreen Systems |
| Capgemini | Excon AG |
| Cask, LLC | Fishbone Analytics Inc. |
| CDW Logistics, Inc. | Fujitsu Services |
| Cerna Solutions | FX INNOVATION |
| Clientfocus GmbH | GlideFast Consulting LLC |
| CloudPires LLC | Globalweb data services |
| Cognizant Technology Solutions | Globant |
| CompuCom Systems | HCL Technologies Ltd. |
| Computacenter | Hexaware Technologies Inc |
| Computer Design & Integration, LLC (CDI) | HGC Technologies |

Highmetric
Hitachi Solutions, Ltd.
IBM
Incentive Technology Group (ITG)
InfoBeans
Infosys
INMORPHIS SERVICES PRIVATE LIMITED
INRY (IntegRhythm Inc.)
InSource Inc
Intellibliss
ITSM Group
ISM
ITS Partners
Kloves Inc.
KPMG
Larsen & Toubro Infotech Limited (LTI)
Logicalis, Inc
Maryville Consulting Group
Media Solutions GmbH
Mercer
MobiChord, LLC
Ness Digital Engineering (FKA Linium)
NTT DATA
nuvolax
Nuvolo

Pathways Consulting Group
Pharicode LLC
Planhorizon GmbH
Plat4mation BV
ProV International, Inc
Quint Technology
Serviceberry Technologies Pvt Ltd
Silpion ITSM
SilverStorm Solutions SL
SoftwareONE
SOLVvision GmbH
Spencer Thomas Group (STG)
Stefanini
SuMO IT Solutions Inc.
SVA
syscovery Solve & Serve GmbH
TCS
Tech Mahindra
Trianz
T-Systems International GmbH
Unisys Corporation
Volteo
Wipro Limited
World Wide Technology
WSP-Consulting GmbH

Contatos para este estudo



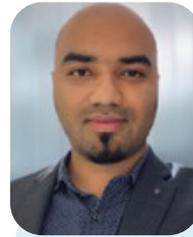
Lutz Peichert
Analista líder, EUA e Alemanha



Arjun Das
Analista de visão geral global
e de conteúdo corporativo



Florian Scheibmayr
Analista líder, Brasil



Ridam Bhattacharjee
Gerente de projetos global

Você precisa de mais informações?

Caso tenha quaisquer dúvidas, por favor, entre em contato conosco pelo e-mail isglens@isg-one.com.