

SAP Ecosystem

SAP Application Managed Services

Um relatório de pesquisa que compara os pontos fortes, os desafios e os diferenciais competitivos dos fornecedores para ajudar os tomadores de decisão na contratação de serviços

Sumário Executivo 03

Posicionamento
do Provedor 06

Introdução

Definição 11

Escopo do Relatório 12

Classificação dos Provedores 13

Apêndice

Metodologia e Equipe 25

Biografias do Autor e Editor 27

Sobre nossa Empresa e Pesquisa 30

Star of Excellence 22

Customer Experience (CX) Insights 23

SAP Application
Managed Services 15 – 21

Quem Deve Ler Isto 16

Quadrante 17

Definição e Critério de Elegibilidade 18

Observações 19

Perfis dos Provedores 21

Autor do Relatório: João Luiz Todari

Os fornecedores estão satisfeitos com o mercado brasileiro e projetam crescimento de dois dígitos

Os fornecedores que participaram do estudo ISG Provider Lens™ se mostraram satisfeitos com o mercado brasileiro, principalmente no último semestre, quando vários projetos que estavam aguardando fechamento ganharam prioridade e foram assinados para a implementação no ano seguinte.

Foram analisados mais de 400 casos de soluções SAP assinados desde 2019 e, desta avaliação, seguem alguns resultados relevantes:

O setor da indústria mais representativo é a de energia, com uma participação de 38 por cento. A maior participação está nas empresas de óleo e gás, seguido por varejo e manufatura, com 25 por cento e 23 por cento, respectivamente.

Em projetos nos quais o valor total do contrato é inferior a \$10 milhões, o setor de manufatura lidera com 37 por cento, seguido de energia

com 19 por cento e serviços com 13 por cento. O setor de varejo fica apenas em quarto lugar, com 11 por cento.

A duração dos contratos teve variações entre seis meses e sete anos, sendo que 73 por cento dos contratos foram assinados pelo prazo de três anos, nove por cento em quatro anos e seis por cento em um ano. Os participantes do estudo no Brasil estão projetando um forte crescimento nos negócios de SAP nos próximos 12 meses, sendo que 60 por cento consideraram um crescimento de dois dígitos.

Os serviços de **S/4HANA Transformation** tiveram os maiores investimentos em diferenciação e criação de novas ofertas e soluções. Uma grande parte dos fornecedores líderes desenvolveu ferramentas próprias para implementação *greenfield* (estratégia onde são criadas estruturas no S/4HANA sem a carga das bases de dados), *brownfield* (estratégia que migra as bases de dados minimizando as transformações e tempo de migração) e *bluefield* (estratégia onde ocorre uma migração seletiva das bases de dados). O desenvolvimento de novas ferramentas permitiu a estes fornecedores um maior

Continua forte a demanda por **SAP S/4HANA** e SuccessFactors, garantindo o **crescimento** dos parceiros SAP.



controle do seu processo e expansão da equipe de projeto, além de uma grande diferenciação nos seus serviços.

Alguns fornecedores investiram também na criação de modelos adaptáveis a cada tipo de indústria, que aceleram a implementação e reduzem os riscos do projeto. Além do modelo de processos ajustados a indústria, os fornecedores líderes no quadrante utilizaram ferramentas de *process mining*, para adaptar e otimizar os processos dos clientes durante e após a implementação, com serviços de gestão de aplicação SAP (do inglês AMS).

A diferenciação dos fornecedores nos **serviços de gestão de aplicações (do inglês "Application Managed Services – AMS")** acontece não somente na otimização do processo mas também na automação dos processos SAP, através da utilização de ferramentas da própria SAP ou de outras ferramentas específicas de automação.

O desenvolvimento e integração da Business Technology Platform (BTP) da SAP, ganhou muita atenção nos últimos 12 meses. Praticamente todos os fornecedores de

serviços AMS e transformação SAP cresceram fortemente o número de desenvolvedores desta plataforma. Nota-se, também, um grande aumento no número de profissionais certificados nesta tecnologia. O *marketplace* da SAP, anunciado em fevereiro de 2021, conta com mais de 390 soluções BTP, que foram desenvolvidas por parceiros SAP. Constatamos neste estudo que quase a totalidade dos fornecedores de serviços AMS possuem soluções homologadas ou em fase de homologação pela empresa.

Destaca-se, também, a utilização de inteligência artificial tradicional e generativa, seja na documentação das aplicações, ou na resolução de *tickets* de menor complexidade, ou ainda, como ferramenta de apoio à equipe de suporte, onde as bases de conhecimento são acessadas de forma mais rápida e simples.

Os **serviços de gestão SAP ERP em nuvem (do inglês "Managed Cloud Services SAP ERP")** sofreram poucas modificações nos últimos 12 meses. Os parceiros estão mais seguros da gestão SAP de ambientes em nuvem pública e estão aprimorando os seus serviços para utilizar todos os recursos e

tecnologias que os fornecedores de nuvem líderes (AWS, Azure e Google) proporcionam. Os principais fornecedores de gestão de ambiente SAP em nuvem têm incorporado em seu *framework* de monitoração fim-a-fim os recursos de monitoração avançada, que são disponibilizados na nuvem como parte dos serviços. Além disso, as arquiteturas de *hybrid multicloud*, onde processos de negócio passam por diferentes nuvens, como também em ambientes *on premises* (infraestrutura local) foram completamente assimiladas pelas equipes de arquitetura e suporte dos fornecedores.

Além de uma monitoração avançada, os fornecedores de serviços SAP ERP em nuvem desenvolvem ferramentas avançadas de automação, com o objetivo de solucionar, de forma automática, os eventos de infraestrutura SAP, além de automatizar o provisionamento de ambientes em múltiplas nuvens.

A **solução RISE with SAP** (comumente chamada de SAP RISE) ganhou muito espaço no Brasil e no mundo. No relatório "SAP Q4 and Full-Year 2023 Results", publicado no início do ano, a SAP informou um

crescimento de 23 por cento em moeda constante na sua receita de cloud. Atentos a este movimento, os fornecedores de serviços SAP estão adaptando fortemente suas ofertas para este ambiente. No caso dos fornecedores de serviços de gestão de infraestrutura, observamos que a grande maioria construiu ofertas de serviço de gestão de *cloud* complementar ao SAP RISE, onde o fornecedor monitora o ambiente com uma visão fim-a-fim, que considera a experiência do cliente no uso da aplicação e se encarrega de interagir tecnicamente com a SAP nas situações do dia a dia, ou em casos de incidentes.

Em relação aos **serviços de gestão da experiência humana, do inglês "HXM SAP SucessFactors"**, os clientes do Brasil estão fortemente concentrados em duas categorias principais, a saber:

- Grandes clientes globais, nos quais os fornecedores implementam a solução em diversos países, envolvendo projetos de grande porte que afetam vários colaboradores. Estes projetos requerem uma considerável competência do



fornecedor em entender os diversos aspectos e peculiaridades de cada região, abrangendo diferenças técnicas, culturais, regulatórias ou mesmo pessoais.

- Empresas locais de médio porte que querem melhorar significativamente a experiência de seus colaboradores para atraírem novos talentos, principalmente jovens. São projetos dedicados a aliviar a área de recursos humanos para atuar de forma mais estratégica e inovadora, precisam especialistas locais que entendem a cultura e necessidades das empresas tipicamente brasileiras.

Os fornecedores estudados possuem características específicas que os qualificam de forma mais adequada para atender a um determinado perfil de cliente. Porém, alguns fornecedores líderes possuem qualificações suficientes para atender tanto as empresas locais, como os grandes clientes globais.

Com isso, podemos afirmar que os fornecedores em todos os quadrantes do estudo estão se preparando para um forte crescimento nas soluções SAP. Para atender

esta demanda, estão investindo no treinamento de novos profissionais, desenvolvendo soluções replicáveis e produtos comercializáveis, utilizando fortemente recursos de automação, além da aplicação de inteligência artificial e IA generativa em seus processos e entregáveis.

Muitos parceiros SAP oferecem serviço de gestão complementar ao SAP RISE, com monitoramento abrangente do ambiente, incluindo a experiência do cliente no uso da aplicação, além de ampliar o nível do serviço ao interagir tecnicamente com a SAP nas situações do dia a dia. Os parceiros cresceram em número de certificações SAP BTP, mas a demanda por profissionais qualificados continua alta.



Posicionamento do Provedor

Página 1 de 5

	SAP S/4HANA System Transformation for Large Accounts	SAP S/4HANA System Transformation for Midmarket	SAP Application Managed Services	Managed Cloud Services for SAP ERP	SAP SuccessFactors HXM Partner Services
Abaco Consulting	Not In	Product Challenger	Product Challenger	Not In	Not In
Accenture	Leader	Not In	Leader	Leader	Leader
AdopTI	Not In	Contender	Not In	Not In	Not In
Alight	Not In	Not In	Not In	Not In	Product Challenger
Ativy	Not In	Not In	Not In	Contender	Not In
Atos	Leader	Not In	Leader	Leader	Leader
BCI Consulting	Not In	Leader	Product Challenger	Contender	Not In
Blend IT	Not In	Contender	Contender	Not In	Not In
Capgemini	Leader	Not In	Leader	Leader	Leader
Cast group	Not In	Contender	Contender	Not In	Not In



 Posicionamento do Provedor

Página 2 de 5

	SAP S/4HANA System Transformation for Large Accounts	SAP S/4HANA System Transformation for Midmarket	SAP Application Managed Services	Managed Cloud Services for SAP ERP	SAP SuccessFactors HXM Partner Services
Claranet	Not In	Not In	Not In	Contender	Not In
delaware	Not In	Product Challenger	Not In	Not In	Contender
Deloitte	Contender	Not In	Market Challenger	Not In	Leader
DXC Technology	Product Challenger	Not In	Market Challenger	Product Challenger	Product Challenger
EPI-USE	Not In	Rising Star ★	Not In	Not In	Leader
Essence	Not In	Leader	Product Challenger	Not In	Not In
Evox Solutions	Not In	Contender	Contender	Not In	Not In
Exed	Leader	Not In	Not In	Not In	Not In
EY	Product Challenger	Not In	Not In	Not In	Not In
Globant	Product Challenger	Not In	Product Challenger	Not In	Not In



Posicionamento do Provedor

Página 3 de 5

	SAP S/4HANA System Transformation for Large Accounts	SAP S/4HANA System Transformation for Midmarket	SAP Application Managed Services	Managed Cloud Services for SAP ERP	SAP SuccessFactors HXM Partner Services
HRST	Not In	Not In	Not In	Not In	Rising Star ★
IBM	Market Challenger	Not In	Market Challenger	Not In	Product Challenger
Inetum	Not In	Contender	Not In	Not In	Contender
Infosys	Leader	Not In	Leader	Product Challenger	Not In
Intelligenza	Not In	Not In	Not In	Not In	Leader
ITS Group	Not In	Product Challenger	Not In	Not In	Not In
KPMG	Contender	Not In	Not In	Not In	Not In
Kyndryl	Contender	Not In	Not In	Leader	Not In
Megawork	Not In	Leader	Product Challenger	Not In	Not In
Meta	Not In	Leader	Market Challenger	Not In	Not In



 Posicionamento do Provedor

Página 4 de 5

	SAP S/4HANA System Transformation for Large Accounts	SAP S/4HANA System Transformation for Midmarket	SAP Application Managed Services	Managed Cloud Services for SAP ERP	SAP SuccessFactors HXM Partner Services
MIGNOW	Not In	Leader	Not In	Product Challenger	Not In
Minsait (Indra)	Contender	Not In	Contender	Not In	Contender
NEORIS	Not In	Product Challenger	Contender	Not In	Contender
NTT DATA	Leader	Leader	Leader	Not In	Product Challenger
Numen	Rising Star ★	Product Challenger	Product Challenger	Not In	Not In
PwC	Contender	Not In	Not In	Not In	Contender
SEIDOR	Not In	Market Challenger	Not In	Not In	Contender
Softtek	Product Challenger	Not In	Leader	Market Challenger	Contender
SoftwareOne	Not In	Contender	Not In	Contender	Not In
SONDA	Contender	Not In	Contender	Contender	Not In



 Posicionamento do Provedor

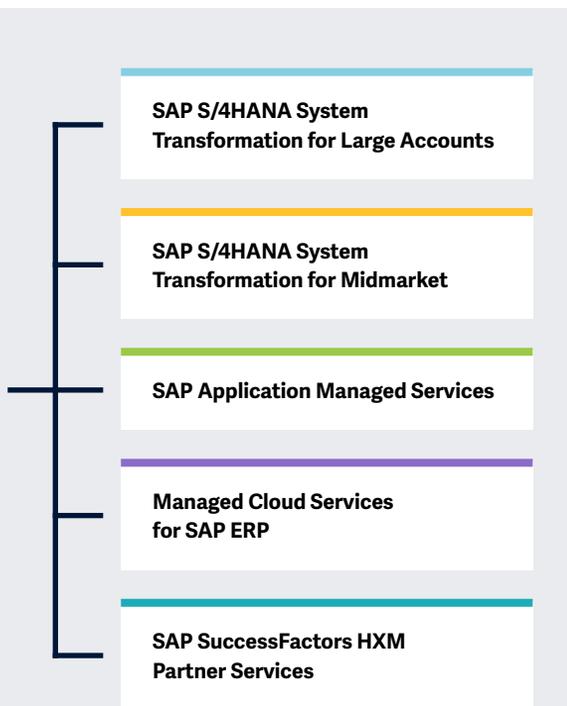
Página 5 de 5

	SAP S/4HANA System Transformation for Large Accounts	SAP S/4HANA System Transformation for Midmarket	SAP Application Managed Services	Managed Cloud Services for SAP ERP	SAP SuccessFactors HXM Partner Services
SPRO	Not In	Contender	Not In	Not In	Not In
Stefanini	Contender	Not In	Leader	Rising Star ★	Product Challenger
Tech Mahindra	Product Challenger	Leader	Leader	Product Challenger	Not In
The Silicon Partners Inc	Not In	Not In	Not In	Not In	Product Challenger
TIVIT	Product Challenger	Not In	Rising Star ★	Leader	Not In
T-Systems	Leader	Leader	Leader	Leader	Leader
Wipro	Leader	Not In	Leader	Leader	Product Challenger



Principais áreas de foco para SAP Ecosystem 2024.

Ilustração simplificada Fonte: ISG 2024



Definição

Com um crescente foco na nuvem, a SAP concentrou-se na “cloudificação” de suas ofertas nos últimos anos, resultando na simplificação e modularização do cenário de soluções SAP.

O objetivo é manter o núcleo digital limpo, utilizando a SAP Business Technology Platform (BTP) como central e o S/4HANA *on-premises* ou na nuvem privada ou pública. O monólito ERP também está sendo desmembrado, com a SAP comercializando soluções separadas, que antes faziam parte do núcleo ERP. Devido às grandes mudanças no portfólio de produtos da SAP, a migração, a capacidade de integração, a proteção de dados e a segurança da TI estão se tornando mais relevantes do que nunca.

A mudança acelerada da SAP para a nuvem pública dentro da estratégia S/4HANA irá alavancar um conjunto mais extenso de funcionalidades no portfólio de produtos SAP, que promete igualar aquelas atualmente disponíveis no ERP Central Component (ECC). Isso traz mais desafios para os fornecedores, já que o negócio de nuvem traz restrições

de *hardware*, *software* e soberania de dados, bem como obstáculos relacionados à cibersegurança. Portanto, torna-se imperativo para as empresas estrategizar sua abordagem de negócios em torno das soluções SAP.

Uma parte fundamental dessa estratégia inclui um plano de movimentação do ECC para o SAP S/4HANA, uma vez que o suporte ao ECC está programado para terminar em 2027.

Com o lançamento do RISE with SAP e o prazo para o fim do suporte do ECC se aproximando, as empresas estão tentando otimizar sua migração e transformação para a nuvem por meio das transformações SAP S/4HANA de maneira mais eficiente. As outras ofertas da SAP estão sendo consideradas com base nos requisitos da empresa, como o gerenciamento da experiência humana.



Escopo do Relatório

O relatório ISG Provider Lens™ SAP Ecosystem 2024 oferece o seguinte para tomadores de decisão de negócios e TI:

- Transparência sobre os pontos fortes e de atenção dos provedores relevantes.
- Um posicionamento diferenciado de provedores por segmentos em suas vantagens competitivas e atratividade de portfólio
- Foco em diferentes mercados, incluindo EUA, Reino Unido, países nórdicos, Brasil e Alemanha.

Os estudos da ISG desempenham um papel crucial como base para tomada de decisões em relação a posicionamento, relacionamentos-chave e considerações de estratégias de mercado. Os consultores da ISG e os clientes corporativos utilizam as informações desses relatórios para avaliar seus relacionamentos atuais com fornecedores e possíveis colaborações futuras.

Classificações do Provedor

A posição do fornecedor reflete a análise em segmentos de mercado definidos (quadrantes) e sempre se aplica a todas as indústrias e tamanhos de empresas. Caso as exigências de serviços sejam diferentes e o espectro dos fornecedores de TI que operam no mercado local seja suficientemente amplo, uma diferenciação adicional por desempenho é feita de acordo com o grupo de produtos e serviços. A ISG considera as exigências do setor ou o número de funcionários, assim como as estruturas corporativas dos clientes e posiciona os fornecedores de acordo com sua área de foco. Como resultado, a ISG os diferencia, se necessário, em dois grupos definidos da seguinte forma:

- **Mercado Intermediário:** Empresas com 100 a 4.999 funcionários ou receitas entre US\$20 milhões e US\$999 milhões, com sede central no respectivo país, geralmente de propriedade privada.

- **Grandes Contas:** Empresas multinacionais com 5.000 ou mais funcionários ou receita acima de US\$ 1 bilhão, com atividades em todo o mundo e estruturas de tomada de decisão distribuídas globalmente.

Os quadrantes ISG Provider Lens™ são criados usando uma matriz de avaliação contendo quatro grupos (Leader, Product & Market Challenger e Contender), e os fornecedores são posicionados de acordo. Cada quadrante ISG Provider Lens pode incluir um(s) provedor(es) de serviços que o ISG acredita ter forte potencial para passar para o quadrante Leader. Esse tipo de provedor é classificado como Rising Star.

- **Número de fornecedores em cada quadrante:** o ISG classifica e posiciona os fornecedores de serviço mais relevantes de acordo com o escopo do relatório para cada quadrante e limita o máximo de prestadores por quadrante a 25 (exceções são possíveis).





Classificação dos Provedores: Quadrantes Chave

Product Challengers:

Os Product Challengers oferecem um portfólio de produtos e serviços que fornece uma cobertura acima da média dos requisitos corporativos, mas não são capazes de fornecer os mesmos recursos e força de atuação que os Leaders em relação às categorias e mercados individuais. Frequentemente, isso se deve ao tamanho do respectivo fornecedor ou uma trajetória mais fraca dentro do respectivo segmento-alvo.

Contenders:

Os concorrentes que se encontram neste quadrante ainda carecem de produtos e serviços maduros ou profundidade e amplitude suficientes em sua oferta, mas também mostram alguns pontos fortes e potencial de melhoria em seus esforços de atuação no mercado. Esses fornecedores geralmente são generalistas ou participantes de nicho.

Leaders:

Os Leaders entre os fornecedores / provedores têm uma oferta de produtos e serviços altamente atraente e um mercado e posição competitiva muito fortes; eles cumprem todos os requisitos para uma atuação bem-sucedida no mercado. Eles podem ser considerados formadores de opinião, impulsionando estrategicamente o mercado. Eles também garantem estabilidade e resistência inovadoras.

Market Challengers:

Os Market Challengers também são muito competitivos, mas ainda há um potencial de melhoria significativa no portfólio e eles ficam claramente atrás dos Leaders. Frequentemente, os Market Challengers são fornecedores estabelecidos que levam mais tempo para lidar com novas tendências devido ao seu tamanho e estrutura da empresa e, portanto, têm algum potencial para otimizar seu portfólio e aumentar sua atratividade.





Classificação dos Provedores: Quadrantes Chave

★ Rising Stars

Os Rising Stars são geralmente os Product Challengers com alto potencial no futuro. As empresas que recebem o prêmio Rising Star têm um portfólio promissor, incluindo o roadmap necessário e o foco adequado nas principais tendências do mercado e requisitos do cliente. Os Rising Stars também possuem uma excelente gestão e compreensão do mercado local. Este prêmio é concedido apenas a fornecedores ou prestadores de serviços que fizeram um progresso significativo em direção a suas metas nos últimos 12 meses e devem alcançar o quadrante Leader nos próximos 12-24 meses devido ao seu impacto acima da média e força para inovação.

Not in

O provedor de serviços ou fornecedor não foi incluído neste quadrante. Pode haver um ou vários motivos pelos quais essa designação foi aplicada: O ISG não conseguiu obter informações suficientes para posicionar a empresa; a empresa não fornece o serviço ou solução relevante conforme definido para cada quadrante de um estudo; ou a empresa não se qualificou devido à sua participação no mercado, receita, capacidade de entrega, número de clientes ou outras métricas de escala a serem comparadas diretamente com outros fornecedores no quadrante. A omissão no quadrante não significa que o provedor ou fornecedor do serviço não ofereça esse serviço ou solução, nem confere qualquer outro significado.





SAP Application Managed Services

Quem deve ler isto

Este relatório é relevante para empresas de todos os setores no Brasil para avaliar os fornecedores de serviços gerenciados de aplicações para SAP. Nesse quadrante, o ISG destaca o posicionamento de mercado atual dos fornecedores de serviços gerenciados de aplicações para SAP no Brasil e como cada fornecedor aborda os principais desafios enfrentados no país. Esses fornecedores oferecem *expertise*, ferramentas e aceleradores para gerenciar aplicações e alinhar-se aos objetivos de TI e negócios do cliente.

A preocupação com segurança continua a ser uma prioridade em todas as fases do desenvolvimento e gerenciamento de aplicações SAP. Com a crescente digitalização dos processos de negócios e a expansão do uso de soluções SAP para impulsionar a eficiência operacional, as empresas estão adotando abordagens proativas para mitigar os riscos associados à segurança das aplicações, garantindo integridade, confidencialidade e disponibilidade das informações.

Além disso, as organizações buscam soluções que atendam às demandas específicas de seus negócios. Para atender à essas empresas, os parceiros utilizam o SAP Business Technology Platform (BTP) para desenvolver soluções personalizadas e impulsionar a inovação e a eficiência nas operações de seus clientes.

As poucas empresas no Brasil que incorporaram a inteligência artificial generativa (IA) aos serviços gerenciados SAP, têm experimentado benefícios significativos. A integração da IA generativa, especialmente em iniciativas como *chatbots* e plataformas de gestão de incidentes e mudanças, automatiza tarefas repetitivas, melhora a análise de dados e otimiza os processos de tomada de decisão, além de impulsionar a eficiência operacional e a inovação em toda a organização.



Executivos C-level devem ler este relatório para promover a transformação dos negócios por meio do SAP e entender os recursos dos fornecedores de serviços gerenciados.



Líderes de tecnologia devem ler este relatório para entender os recursos dos fornecedores de serviços gerenciados de SAP ERP e suas competências em desenvolver ferramentas para gerenciar aplicações.



Responsáveis pela experiência do cliente devem ler este relatório para entender a capacidade dos fornecedores de serviços gerenciados de SAP ERP em atender com eficácia aos requisitos do cliente.



Gerentes de sourcing e procurement devem ler este relatório para compreender o ecossistema de fornecedores de serviços gerenciados de SAP ERP e como estes fornecedores podem ser comparados entre si.





Este quadrante avalia os **serviços gerenciados de aplicações** (AMS) dos fornecedores de serviços para SAP S/4HANA e SAP Business Suite, incluindo o gerenciamento e segurança da aplicação, além de **implementações regulares de melhorias**.

João Luiz Todari



Definição

Este quadrante avalia a capacidade dos fornecedores de oferecer serviços gerenciados, incluindo otimização de aplicações, suporte a aplicações e testes para aplicações SAP. Essas empresas oferecem *expertise*, ferramentas e aceleradores para gerenciar aplicações e alinhar-se aos objetivos de TI e negócios do cliente. Os fornecedores têm os recursos, conjuntos de habilidades e experiência para resolver os desafios dos clientes e melhorar o desempenho da aplicação. As empresas oferecem otimização, inovação, métricas pontuais, suporte e SLAs.

Os serviços gerenciados de aplicações para incidentes abrangem resolução de problemas, suporte a aplicações de nível 2 e nível 3, suporte ao usuário, gerenciamento do ciclo de vida de tíquetes, resolução de incidentes, gerenciamento de problemas, análise de causa raiz e interface com o suporte ao produto SAP de acordo com os requisitos do cliente. Os fornecedores que possuem a certificação de centro de especialização são classificados positivamente.

Esta avaliação considera a maturidade do processo de entrega de serviços dos fornecedores e sua capacidade de oferecer automação e análise de solicitações de serviço e processos relacionados a TI, como gerenciamento de incidentes, solicitação de mudança e gerenciamento de versões, documentação de aplicações e alterações, configuração, operação do SAP Solution

Manager, análise de causa raiz, eliminação de problemas, melhoria da qualidade e teste.

A avaliação considera a capacidade dos fornecedores de automatizar tarefas e utilizar IA e ML nas ferramentas utilizadas para fornecer serviços ao cliente. O quadrante também avalia a capacidade dos fornecedores de lidar com soluções complexas ao oferecer serviços gerenciados para aplicações SAP.

Critério de elegibilidade

1. Capacidade de oferecer **otimização** de aplicações, **suporte** a aplicações e **testes** para soluções SAP
2. Inclusão de **gerenciamento de usuários** (adicionando e desabilitando acesso de usuários), gerenciamento de perfil de usuários, relatórios de **desempenho**, serviços de **banco de dados**, segurança (acesso) e conformidade de licenças nos serviços
3. Capacidade de oferecer **melhorias e alterações** relativas a aplicações, aplicar SAP Service Pack Stacks (SPS), se necessário, e prever o impacto comercial de tais atualizações
4. Capacidade de estabilizar aplicações e oferecer suporte **SAP Basis**
5. Experiência em gerenciamento de incidentes, uma variedade de ferramentas de sistema de *tickets*, **SAP Solution Manager** e soluções adicionais de documentação de aplicações
6. **Uso de IA** para melhoria de qualidade e aprimoramento da automação de DevOps



Observações

Os serviços de Application Managed Service (AMS) ganharam maior relevância com a arquitetura SAP S/4HANA e SAP RISE, que são complementados por aplicações customizadas e específicas e integrados através da plataforma BTP. Os fornecedores devem suportar e desenvolver melhorias, não apenas para a aplicação *core* do S/4HANA, mas também para as aplicações integradas ao *core* através do BTP em uma visão fim-a-fim dos processos de negócio relacionados.

Além dos desenvolvimentos BTP, as empresas líderes em SAP AMS têm incorporado às suas soluções ferramentas e serviços de otimização de processos SAP, aumentando a produtividade no uso da plataforma, além de incorporar novos recursos de automação e inteligência artificial, proporcionando, ainda, mais produtividade e inovação, contribuindo na evolução do seu cliente para uma empresa digital moderna.

O uso da IA também está presente na avaliação da qualidade de código e no desenvolvimento de documentação das aplicações através de engenharia reversa. Também são vários os

fornecedores que utilizam IA para automatizar a resolução de *tickets* no primeiro nível como administração de usuários, mudança de perfil, *reset* de senhas, entre outros.

No contexto de uma empresa digital moderna, fornecedores líderes também incorporam mais agilidade no desenvolvimento e implementação de novas aplicações, adotando ferramentas e processos de *design thinking* e DevSecOps.

Das 40 empresas avaliadas para este estudo, 27 se qualificaram para este quadrante com 10 Líderes e uma *Rising Star*.

accenture

Os serviços de AMS da **Accenture** proporcionam inovação contínua aos clientes, incorporando tecnologias como IA e automação inteligente. Através do RISE with SAP e a plataforma BTP, a empresa incorpora uma jornada integrada de transformação digital.

Atos

A **Atos** oferece serviços de AMS com operação ágil, DevSecOps e portfólio digital, além da automação de processos empresariais cruciais, como ordem de compra e pagamentos a fornecedores. A empresa desenvolve pilotos tecnológicos de IA generativa com recurso do SAP Joule.

Capgemini

A **Capgemini** inova nos serviços de AMS com um Centro de Excelência SAP e profissionais certificados em BTP, especial destaque na modernização, com mais de 100 casos de uso. A empresa apresenta soluções de sustentabilidade como o Green Core with SAP.

Infosys

Os serviços de AMS da **Infosys** são impulsionados pelo *framework* ValuePLUS e pela plataforma LEAP, fornecendo uma base sólida para o suporte ECC e S/4HANA. Com análise de causa raiz, automação e IA, o ValuePLUS abrange todo o ciclo de vida do aplicativo SAP.

NTT DATA

A proposta **NTT DATA** para os serviços de AMS enfatiza a flexibilidade e compreensão das necessidades de cada cliente. Além disso, inclui a implementação de AIOps, utilizando *big data* para automatizar processos, aumentando a eficiência e a resolução proativa de problemas.



SAP Application Managed Services

Softtek

A **Softtek** oferece serviços de AMS com foco na gestão proativa e preditiva de aplicações. A abordagem inclui automação inteligente, inovação e transformação do serviço, promovendo eficiência operacional, aprimoramento constante e melhora na experiência do usuário.

Stefanini

Os serviços de AMS da **Stefanini** são focados na digitalização de negócios e soluções em nuvem, incorporando tecnologias como AI-Sophie e RPA, além de ferramentas de autoatendimento. A empresa é certificada SAP Run e BTP, além da certificação ITIL para processos de TI.

TECH mahindra

A **Tech Mahindra** entrega serviços de AMS combinados com automação e inteligência artificial, impulsionando a eficiência operacional e a agilidade. A empresa constrói relacionamentos estratégicos com uma abordagem flexível e focada na melhoria contínua.

T Systems

Os serviços de AMS da **T-Systems** são baseados no "Innovation Framework", importante na redução da complexidade e aumento da flexibilidade. Introduz automação, RPA e soluções de ML e AI para acelerar os ciclos de *deploy* e impulsionar inovações, além de incorporar AIOps.



Em seus serviços de AMS a **Wipro** incorpora a modernização de aplicativos, racionalização de plataformas, testes, gerência de dados e segurança. Sua plataforma de IA, HOLMES, promove automação, com *insights* em tempo real, otimização de processos e modelos de negócios.

TIVIT

Utilizando tecnologias como MoogSoft, para gerenciamento automático de chamados, e integração do kit DevOps, com soluções como Jenkins e Solution Manager da SAP, a **TIVIT** oferece serviços avançados de AMS. A empresa também está comprometida com a iniciativa RISE with SAP.





“A Capgemini destaca-se pela qualidade técnica dos seus profissionais, pela sustentabilidade e pelo centro de inovação localizado em São Paulo (SP).”

João Luiz Todari

Capgemini

Visão Geral

A Capgemini está sediada em Paris, França, com mais de 340.000 funcionários em todo o mundo. No FY23, gerou uma receita de 22,5 bilhões de euros, sendo aplicativos e tecnologia seu maior segmento. A Capgemini possui mais de 30.000 profissionais dedicados a SAP no mundo e mais de mil no Brasil. Destaca-se pelo grande número de profissionais certificados SAP nas competências de S/4HANA e BTP na América Latina. Uma das suas 22 unidades de Applied Innovation Exchange (AIE) está localizada em São Paulo (SP). Este centro de inovação destina-se a explorar e testar novas tecnologias e suas aplicações nos negócios dos clientes.

Pontos Fortes

Compromisso com a sustentabilidade: reconhecida pelo mercado e pela SAP como um dos parceiros estratégicos dos mais atuantes em sustentabilidade, desenvolveu o Green Core with SAP Solutions, solução que permite o controle e a definição de objetivos de redução das emissões de carbono.

Integração com os serviços de infraestrutura de nuvem: a prática de SAP na Capgemini conta com desenvolvedores, arquitetos e especialistas em infraestrutura dos principais fornecedores de serviços em nuvem. Desta forma, esta organização ganha em agilidade na definição de melhorias, na determinação de problemas operacionais e na construção de estratégias de automação dos serviços SAP.

Modernização com inovação: graças ao Centro de Excelência SAP e ao grande número de profissionais certificados em BTP, a Capgemini desenvolveu mais de 100 casos de uso para as diversas indústrias. A Capgemini também vem investindo em IA generativa para oferecer soluções aos clientes e na geração de código, documentação e análise de defeitos nos ambientes SAP. Esta estratégia permite melhorar a qualidade e documentação dos códigos, além de acelerar na detecção de defeitos.

Atenção

Capgemini integra as soluções de transformação, serviços suporte a aplicação SAP e infraestrutura de forma integrada, para grandes clientes locais e globais. Os clientes que estiverem buscando apenas os serviços de suporte para a aplicação não se beneficiarão da integração e da escala deste modelo de entrega.





Star of Excellence

A program, designed by ISG, to collect client feedback about providers' success in demonstrating the highest standards of client service excellence and customer centricity.

Customer Experience (CX) Insights

In the ISG Star of Excellence™ research on enterprise customer experience (CX), clients have given feedback about their experience with service providers for their **SAP Ecosystem** services.

Based on the direct feedback of enterprise clients, below are the key highlights:

Industry Average CX Score



- ▲ Highest CX: 84
- ▼ Lowest CX: 45

CX Score: 100 most satisfied, 0 least satisfied
Total responses (N) = 565

Source: ISG Star of Excellence™ research program, Insights till January 2024

Client Business Role

- ▲ **Most satisfied**
Sales/Marketing
- ▼ **Least satisfied**
Human Resources

Region

- ▲ **Most satisfied**
Australia/New Zealand
- ▼ **Least satisfied**
Africa

Industry

- ▲ **Most satisfied**
Consumer packaged goods
- ▼ **Least satisfied**
Oil and Gas

Most Important CX Pillar

Business Continuity and Flexibility

Service Delivery Models	Avg % of Work Done
Onsite	52%
Nearshore	20.7%
Offshore	27.2%





Apêndice

O estudo de pesquisa "ISG Provider Lens SAP Ecosystem - Brasil" relatório analisa os fornecedores de software/fornecedores de serviços relevantes no Brasil, com base em um processo de análise e pesquisa multifásico. Ele posiciona esses fornecedores com base na metodologia ISG Research.

Patrocinador do Estudo:

Aman Munglani

Autor Principal:

João Luiz Todari e Pedro L. Bicudo Maschio

Editore:

TGT

Analista de Pesquisa:

Gabriel Sobanski

Analistas de Dados:

Kiran B

Gerente de Projetos:

Krishnanunni Payyappilly

A Information Services Group, Inc. é exclusivamente responsável pelo conteúdo deste relatório. A menos que citado de outra forma, todo o conteúdo, incluindo ilustrações, pesquisa, conclusões, afirmações e posições contidas neste relatório foram desenvolvidas por, e são de propriedade exclusiva da Information Services Group Inc.

A pesquisa e análise apresentadas neste relatório incluem pesquisas do programa ISG Provider Lens, programas de pesquisa ISG em andamento, entrevistas com consultores do ISG, briefings com fornecedores de serviços e análise de informações de mercado publicamente disponíveis de várias fontes. Os dados coletados para este relatório representam informações que o ISG acredita serem atuais em Março de 2024, para fornecedores que participaram ativamente, bem como para fornecedores que não participaram. O ISG reconhece que muitas fusões e aquisições ocorreram desde então, mas essas mudanças não estão refletidas neste relatório.

Todas as referências de receita são em dólares americanos (\$US), a menos que indicado de outra forma.



O estudo foi dividido nas seguintes etapas:

1. Definição do mercado de SAP Ecosystem
2. Uso de pesquisas baseadas em questionários de provedores/fornecedores de serviços em todos os tópicos de tendência
3. Discussões interativas com provedores/fornecedores de serviços sobre recursos e casos de uso
4. Aproveite os bancos de dados internos do ISG e o conhecimento e experiência do consultor (sempre que aplicável)
5. Uso do Star of Excellence CX-Data
6. Análise detalhada e avaliação de serviços e documentação de serviços com base nos fatos e números recebidos de fornecedores e outras fontes.
7. Uso dos seguintes critérios principais de avaliação:
 - * Estratégia e visão
 - * Inovação Tecnológica
 - * Conhecimento e presença da marca no mercado
 - * Cenário de vendas e parceiros
 - * Amplitude e profundidade do portfólio de serviços oferecidos
 - * CX e Recomendação



Autor principal



João Luiz Todari
Analista principal

João Luiz Todari é um executivo experiente, com três décadas de rica experiência em tecnologia da informação, promovendo a transformação digital e impulsionando o sucesso em diversos segmentos da indústria na América Latina, especialmente no Brasil. Antes de ingressar na TGT/ISG, João atuou como Chief Architect Leader e Solution and Transformation Director por 27 anos na IBM/Kyndryl. Nessa função, João liderou projetos complexos e de grande escala, implementando tecnologias de ponta, como SAP, segurança cibernética, nuvem, modernização de aplicativos, big data, automação e IoT.

Reconhecido como um Distinguished Architect certificado pelo The Open Group desde 2011, João também foi membro da IBM Academy of Technology de 2016 a 2021. É mestre em Administração de Empresas com foco em Marketing pela ESPM e graduado em Engenharia Industrial pela Escola Politécnica da USP (POLI/USP).

Autor principal



Pedro L. Bicudo Maschio
Analista principal

Analista e autor renomado, Pedro Maschio traz uma vasta experiência na pesquisa dos mercados de serviços da SEMEA (Europa do Sul, Oriente Médio e África) e das Américas. Com mais de 30 anos de experiência em sourcing, ele desenvolveu avaliações de fornecedores, além de reestruturação de contratos, escopo de serviços e programas de benchmarking de TI para diversos mercados verticais nas Américas e na APAC.

Antes de ingressar na ISG, Pedro foi sócio da TGT Consult e vice-presidente administrativo da Gartner Inc., responsável pelos negócios de consultoria na APAC e na América Latina.





Analista de Contexto Empresarial e Visão Global

Gabriel Sobanski
Analista de Pesquisa

Gabriel Sobanski é analista de pesquisa da ISG e é responsável pelo suporte e coautoria dos estudos do Provider Lens™ sobre o Ecossistema ServiceNow, Ecossistema Salesforce, Ecossistema Microsoft, Soluções e serviços de segurança cibernética, Ecossistema SAP, Nuvem pública, Serviços de data center em nuvem híbrida privada, Futuro do trabalho, Ecossistema AWS e Ecossistema Oracle. Ele apoia os analistas líderes no processo de pesquisa e é coautor do relatório de resumo global com tendências e percepções do mercado.

Gabriel também desenvolve conteúdo a partir de uma perspectiva empresarial. Gabriel está em sua função atual desde 2021. Antes dessa função, ele trabalhou como consultor de TI, onde adquiriu experiência e capacidade técnica na coleta, análise e apresentação de dados quantitativos e qualitativos. Sua área de especialização inclui pesquisa industrial, logística e de mercado.



Patrocinador do Estudo

Aman Munglani
Diretor e Analista Principal

Aman Munglani lidera o ecossistema e a prática de pesquisa personalizada do ISG. Ele traz mais de vinte anos de especialização em tecnologias emergentes e tendências do setor. Sua carreira é marcada por contribuições significativas na orientação de altos executivos de empresas Global 2000, com oferta de consultoria estratégica sobre transformação digital, parcerias com start-ups, promoção da inovação e definição de estratégias tecnológicas.

No período de mais de 12 anos na Gartner, Aman se concentrou em fornecer aos CIOs e executivos de TI da Ásia-Pacífico e da Europa, insights sobre a implementação prática e o avanço de novas tecnologias, a evolução da infraestrutura e avaliações detalhadas de fabricantes





IPL Proprietário do produto

Jan Erik Aase
Sócio e Director Global – ISG Provider Lens™

O Sr. Aase traz uma vasta experiência na implementação e pesquisa de integração de serviços e gerenciamento de processos de TI e de negócios. Com mais de 35 anos de experiência, ele é altamente qualificado em analisar tendências e metodologias de governança de fornecedores, identificar ineficiências nos processos atuais e assessorar a indústria. Jan Erik tem experiência em todos os quatro lados do ciclo de vida de sourcing e governança de fornecedores - como cliente, analista do setor, provedor de serviços e consultor.

Agora, como parceiro e chefe global da ISG Provider Lens™, ele está muito bem posicionado para avaliar e relatar o estado da indústria e fazer recomendações para empresas e clientes de provedores de serviços.



ISG Provider Lens™

O quadrante ISG Provider Lens™ série de pesquisa é o único serviço avaliação do provedor de seu tipo para combinar empírica, baseada em dados pesquisa e análise de mercado com a experiência do mundo real e observações da assessoria global do ISG equipe. As empresas encontrarão uma riqueza de dados detalhados e análise de mercado para ajudar a orientar sua seleção de parceiros de fornecimento apropriados, enquanto Os conselheiros do ISG usam os relatórios para validar seu próprio conhecimento de mercado e fazer recomendações para a empresa ISG clientes. A pesquisa atualmente abrange provedores que oferecem seus serviços em múltiplas geografias globalmente.

Para mais informações sobre Pesquisa ISG Provider Lens™, visite esta página da [web](#).

ISG Research™

ISG Research™ fornece pesquisa por assinatura, consultoria consultoria e evento executive serviços focados nas tendências do mercado e tecnologias disruptivas impulsionando mudança na computação empresarial. A ISG Research™ oferece orientação que ajuda as empresas a acelerar crescimento e criar mais valor.

O ISG oferece pesquisas especificamente sobre provedores para estado e local governos (incluindo condados, cidades), bem como o ensino superior instituições. Visite: [Setor Público](#).

Para mais informações sobre o ISG Assinaturas™ de pesquisa, por favor e-mail contact@isg-one.com, ligue para +1.203.454.3900 ou visite research.isg-one.com.

ISG

O ISG (Information Services Group) (NASDAQ: III) é uma empresa líder mundial em pesquisa consultoria tecnológica. Um parceiro comercial confiável para mais de 900 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 IA e 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 1.600 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.

Para mais informações visite isg-one.com.



ABRIL, 2024

RELATÓRIO: SAP ECOSYSTEM