

# SAP Ecosystem

## SAP SuccessFactors HXM Partner 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 SuccessFactors  
HXM Partner  
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 atrair 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

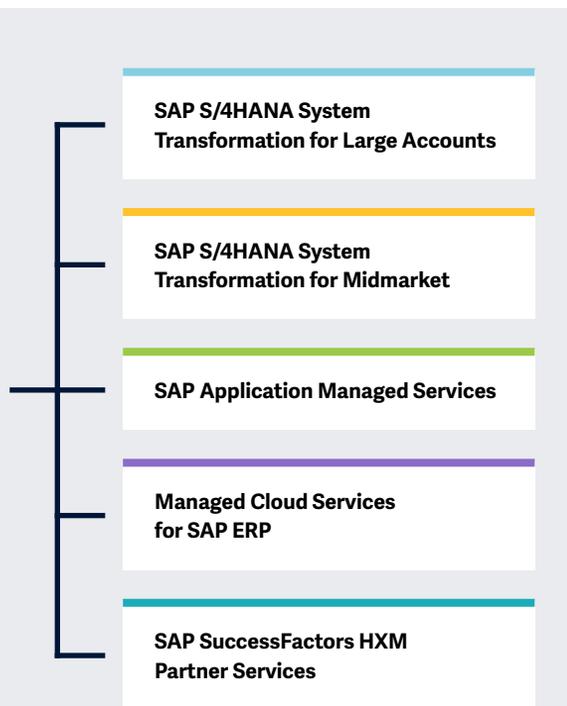
Página 5 de 5

	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 SuccessFactors HXM Partner Services

### Quem deve ler isto

Este relatório é relevante para empresas de todos os setores no Brasil para avaliar os fornecedores de serviços SAP SuccessFactors HXM Suite.

Nesse quadrante, o ISG destaca o posicionamento de mercado atual dos fornecedores que implementam e gerenciam o SAP HXM e como cada fornecedor aborda os principais desafios enfrentados no Brasil. Além das habilidades técnicas, os parceiros SAP neste quadrante transformam a gestão de talentos de RH e personalizam os serviços de RH para atender às necessidades locais do país.

Com a dinâmica do mercado de trabalho em constante evolução, as empresas reconhecem a importância de investir em ferramentas que otimizem seus processos internos e maximizem a eficiência operacional. Dessa forma, observa-se um crescente interesse na solução SAP SuccessFactors Employee Central no Brasil, impulsionado pela capacidade da ferramenta de centralizar as operações do departamento de Recursos Humanos, simplificando o gerenciamento de talentos.

Paralelamente, as empresas estão cada vez mais focadas em aprimorar a experiência do colaborador, reconhecendo-a como um elemento essencial para promover sua cultura organizacional e garantir a retenção de talentos. Assim, as empresas estão direcionando esforços para melhorar sua comunicação interna, promover um ambiente de trabalho colaborativo e oferecer benefícios e programas de desenvolvimento que atendam às necessidades individuais do funcionário. A adoção do SAP SuccessFactors contribui para esse objetivo, fornecendo ferramentas que facilitam a interação entre os colaboradores, promovem o desenvolvimento pessoal e profissional e fortalecem o senso de pertencimento à organização.



**Profissionais de tecnologia** devem ler este relatório para entender como os fornecedores de serviços integram e gerenciam as recentes tecnologias em suas ofertas de SAP HXM.



**Profissionais de recursos humanos** devem ler este relatório para entender a capacidade dos fornecedores de serviços de SAP HXM em transformar digitalmente as operações e processos do setor de RH.

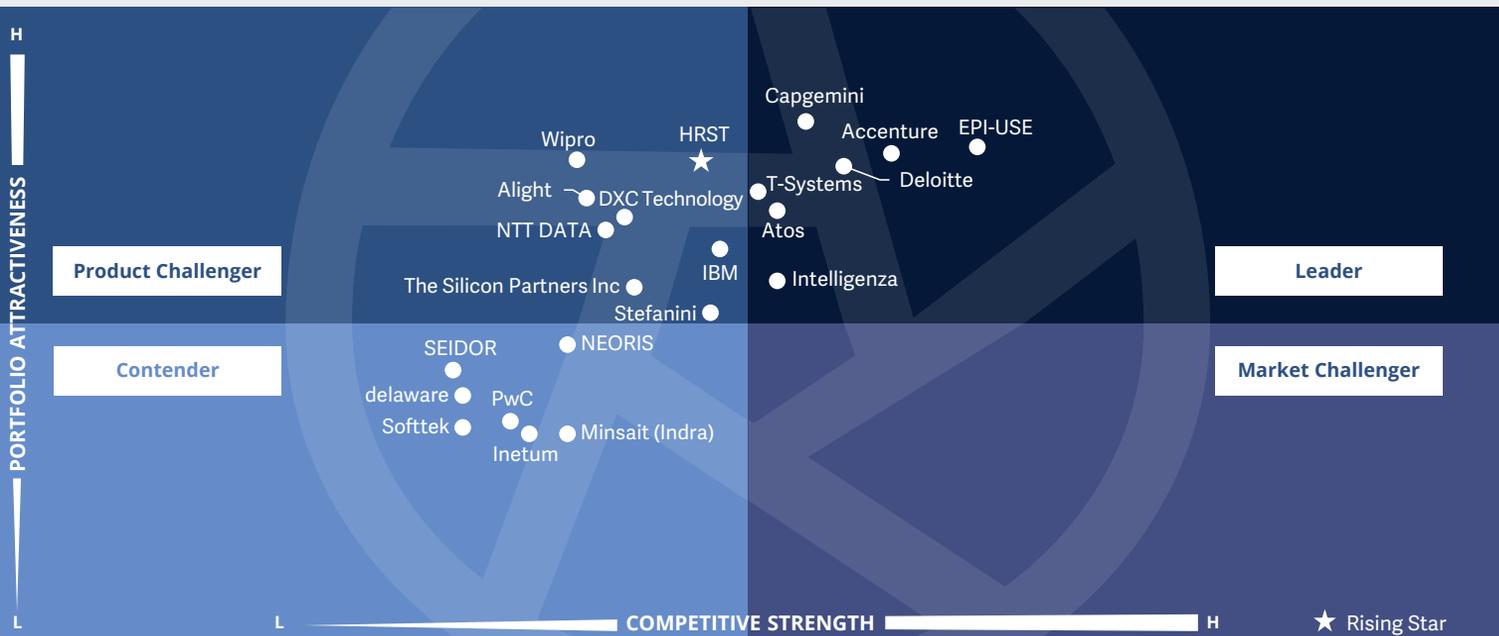


**Profissionais de sourcing e procurement** devem ler este relatório para compreender o ecossistema de fornecedores de serviços de SAP HXM e como estes fornecedores podem ser comparados entre si.



**Executivos CHRO** devem ler este relatório para compreender como os parceiros SAP podem transformar digitalmente a área de RH, e entender os benefícios estratégicos gerados para a empresa.





Este quadrante avalia fornecedores especializados em **implementar e gerenciar o SAP SuccessFactors HXM Suite**, com foco em personalização, migração de dados e conformidade regulatória, **gerando redução de custos e aumento de desempenho no setor de RH.**

João Luiz Todari



### Definição

Este quadrante avalia fornecedores que implementam e gerenciam o SAP SuccessFactors HXM Suite, incluindo Core HR and Payroll, Talent Management, HR Analytics e Workforce Planning em infraestrutura *on-premises* ou na nuvem.

Além das habilidades técnicas, os fornecedores neste quadrante têm experiência comercial, transformando a gestão de talentos de RH e os serviços de RH personalizados para atender às necessidades locais do país. Os fornecedores possuem práticas dedicadas para gerenciamento de talentos e RH, incluindo pessoal qualificado na implantação e gestão do SAP SuccessFactors. Os fornecedores são hábeis em implementar a solução na nuvem ou *on-premise* e migrar dados para o SAP SuccessFactors. Eles também auxiliam utilizando a suíte de tecnologia SAP Human Experience Management (HXM). A suíte SAP HXM oferece soluções impulsionadas por IA para atender às necessidades individuais e impulsionar a agilidade organizacional em grande escala.

Os principais fornecedores neste quadrante desenvolveram ativos e ferramentas para acelerar essa transformação e proporcionar benefícios significativos aos seus clientes nas áreas de estratégia, implementação e gestão de soluções SAP HXM.

Os fornecedores neste quadrante possuem *expertise* em migração de dados, personalização, integração, gerenciamento de mudanças, teste e suporte. Eles também auxiliam na governança de dados, segurança e conformidade com regulamentações locais e regionais de dados. Alguns dos impactos que esses fornecedores têm produzido incluem redução nos prazos de implementação, simplificação de atualizações, redução de custos e aumento de desempenho nas funções de RH, talentos e folha de pagamento.

### Critério de elegibilidade

1. **Certificações SAP** para implantações na nuvem e *on-premise* do SAP SuccessFactors
2. Capacidade de **integrar-se** com outras aplicações no cenário de TI
3. Oferecer ferramentas e aceleradores para **implantação e manutenção**
4. Base de funcionários de **profissionais certificados** em SAP SuccessFactors
5. Ter implantado mais de um módulo para clientes em todas as regiões nos últimos 12 meses



### Observações

O gerenciamento do capital humano, do inglês *Human Capital Management* (HCM), tem atraído fortemente a atenção tanto dos clientes grandes, quanto dos de médio porte. Neste contexto, os sistemas de HCM e um conceito mais amplo de experiência do empregado, ou *Human Experience Management* (HXM), são fundamentais na implementação de uma gestão de capital humano eficiente.

O SAP SuccessFactors é um sistema de HXM totalmente em nuvem que, quando bem implementado, atende as principais expectativas na gestão de talentos, como, por exemplo, melhor experiência dos colaboradores, mais funcionalidades estratégicas, melhor qualidade de dados e informações além da possibilidade de integração e inovação.

Os fornecedores que se qualificaram para este estudo demonstraram, além um amplo conhecimento da tecnologia do

SAP SuccessFactors e suas funcionalidades, um extenso conhecimento dos principais processos de gestão de capital humano e das tendências mais modernas de gestão. Além do domínio dos processos e ferramentas, os fornecedores conhecem o mercado brasileiro e suas características comportamentais, culturais e regulatórias.

Os líderes neste quadrante, além de cobrir todos os requisitos técnicos e processuais, desenvolvem aceleradores regionais, recursos de automação, integração com sistemas legais e regulatórios e incorporam recursos de IA tradicional e generativa.

A capacidade de construir soluções de HXM para múltiplas regiões e fazer a sua adequação e implementação em diversos países também foi considerada.

Das 40 empresas avaliadas para este estudo, 22 se qualificaram para este quadrante com 7 Líderes e uma Rising Star.

### accenture

A **Accenture** configura SAP SuccessFactors com uma visão estratégica e global. Módulos como gestão de desempenho e recrutamento são alinhados aos processos do cliente. A empresa otimiza continuamente, identificando melhorias com análise de dados e automação.

### Atos

A **Atos** desenvolveu um HXM pré-configurado, incorporando padrões globais, experiências dos clientes e integrações do SuccessFactors & Work Zone com Qualtrics, ServiceNow, Microsoft PowerApps e Viva. O Employee Central está integrado ao ServiceNow na central de serviços.

### Capgemini

Os serviços de HXM da **Capgemini** destacam-se pela transformação de RH em larga escala. Sua consultoria digital utiliza tecnologias e *insights* de dados para otimizar operações, melhorar a experiência do funcionário e enfrentar desafios digitais.

### Deloitte

Com uma abordagem estratégica de tecnologia e governança em HCM, a **Deloitte** oferece serviços especializados em HXM SAP SuccessFactors. Seus consultores capacitam líderes de RH e TI para adotar novas funcionalidades de forma eficaz, em uma cultura de melhoria contínua.



### EPI-USE

Os serviços da **EPI-USE** incluem venda de licenças, implementação e suporte AMS. Suas soluções abrangem desde admissão digital, até migração de dados e alocações estratégicas, opções personalizadas e pré-configuradas, como Talentools, Performance&Goals e Employee Central.

### Inteligência

A **Inteligência** implementa soluções que atendem às demandas específicas das organizações brasileiras, garantindo conformidade com legislações trabalhistas, eSocial e políticas de RH, proporcionando uma gestão de pessoas adaptada e precisa.

### T Systems

A oferta de serviços da **T-Systems** abrange toda a suíte do SAP SuccessFactors, incluindo Core HR, Payroll, Talent Management e Workforce Planning, explorando todos os recursos para fornecer uma solução completa e eficiente, atendendo necessidades empresariais globais.

### HRST

Com uma abordagem centrada na experiência do colaborador, a **HRST** oferece serviços personalizados do SAP SuccessFactors. A empresa não só melhora os processos de RH, mas também apoia na gestão de mudanças e no engajamento da equipe, elevando o RH a um nível estratégico.



# Capgemini



“A Capgemini, líder global em SuccessFactors, destaca-se por seu programa interno de transformação de RH (mais de 340 mil colaboradores), evidenciando competência em consultoria digital *end-to-end* e inovação contínua com metodologia robusta.”

João Luiz Todari

## 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. Possui globalmente mais de 30.000 profissionais dedicados a SAP, com parte certificado em HXM. Na América Latina, são mais de mil profissionais SAP e uma equipe robusta de consultores certificados em SAP SuccessFactors. O Brasil é o *hub* da Capgemini na América Latina, com sede em Alphaville (SP) e escritórios em Belo Horizonte, Blumenau, Brasília, Campinas, Curitiba, Porto Alegre, Rio de Janeiro e Salvador.

## Pontos Fortes

**Liderança em SuccessFactors e transformação global de RH:** a Capgemini é reconhecida como líder global em SuccessFactors, com vasta experiência e certificação em Operações Globais SAP SuccessFactors. Seu programa interno de transformação de RH (mais de 340 mil colaboradores), um dos maiores do mundo, evidencia sua competência.

**Abordagem *end-to-end* e consultoria digital:** a Capgemini implementa desde a consultoria estratégica até a otimização e automação de operações. Seus serviços de consultoria digital utilizam tecnologias e *insights* baseados em dados para otimizar a força de trabalho, melhorar a experiência do funcionário e abordar desafios no cenário digital. Os serviços de suporte da

Capgemini incorporam melhorias contínuas, como plataformas de experiência digital, engajamento digital, serviços de distribuição de dados avançados, adoção de IA e automação inteligente.

**Metodologia robusta e inovação contínua:** a Capgemini adota uma metodologia robusta, ancorada no Large Transformation Program (LTP) e fortalecida por aceleradores, incluindo a plataforma Digital Acceleration Navigator. Essa abordagem impulsiona a transformação desde ambições até casos de negócios, design, construção, teste e inovação contínua. A metodologia da Capgemini tem especial atenção na gestão de mudanças e rastreamento de valores.

## Atenção

Em contextos locais, as regulamentações complexas, normativas específicas, folha de pagamento e elementos culturais podem limitar a aplicação dos aceleradores globais pela Capgemini, diminuindo as vantagens competitivas de sua presença global em larga escala.





# 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](mailto:contact@isg-one.com), ligue para +1.203.454.3900 ou visite [research.isg-one.com](http://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](http://isg-one.com).



**ABRIL, 2024**

---

**RELATÓRIO: SAP ECOSYSTEM**