

ServiceNow Ecosystem Partners

Relatório de pesquisa que compara os pontos fortes, desafios e diferenciais competitivos de fornecedores.

Customized report courtesy of:

EXTREMEGROUP



| | | | | | |
|--------------------------------|----|---|---------|--|---------|
| Sumário Executivo | 03 | ServiceNow Consulting Services | 13 – 18 | ServiceNow Managed Services Providers | 25 – 30 |
| Posicionamento do Provedor | 06 | Quem Deve Ler Isto | 14 | Quem Deve Ler Isto | 26 |
| Introdução | | Quadrante | 15 | Quadrante | 27 |
| Definição | 09 | Definição e Critério de Elegibilidade | 16 | Definição e Critério de Elegibilidade | 28 |
| Escopo do Relatório | 10 | Observações | 17 | Observações | 29 |
| Classificações do Provedor | 11 | Perfis dos Provedore | 18 | Perfis dos Provedore | 30 |
| Apêndice | | ServiceNow Implementation and Integration Services | 19 – 24 | | |
| Metodologia e Equipe | 32 | Quem Deve Ler Isto | 20 | | |
| Biografias do Autor e Editor | 34 | Quadrante | 21 | | |
| Sobre nossa Empresa & Pesquisa | 36 | Definição e Critério de Elegibilidade | 22 | | |
| | | Observações | 23 | | |
| | | Perfis dos Provedore | 24 | | |

Autor do Relatório: David de Paulo Pereira

Ecossistema ServiceNow cresce com fluxos de serviços para toda organização, além dos limites da TI.

Perspectiva Global

Empresas voltando de forma parcial ou total ao formato presencial, outras adotando definitivamente o trabalho híbrido. Este foi o grande desafio em 2022 para a maioria das organizações e continuará sendo por um bom tempo. O modelo híbrido de trabalho já era visto como uma tendência no mercado mesmo antes da pandemia e trouxe equilíbrio entre tarefas que exigem colaboração e interatividade e outras que exigem mais concentração.

Se antes os processos eram pensados dos portões da empresa para dentro, hoje a realidade exige pensar em processos sem fronteiras, horários definidos e, em algumas situações, até atribuições para um único

indivíduo que pode estar na empresa ou não. Mais uma vez, com a necessidade de digitalização de fluxos de trabalho e processos visando esta nova realidade, a ServiceNow se beneficiou ao consolidar sua posição no mercado global e também brasileiro. As empresas continuam necessitando acelerar o processo de transformação digital e a ServiceNow é uma parceira nesta atividade.

Novidades como uso de Bots com inteligência artificial, automação de processos robóticos (RPA) e serviços em nuvem criam oportunidade para a ServiceNow e seu ecossistema de parceiros. E a entrada, agora mais institucionalizada, da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) obrigou as empresas a repensar a circulação de documentos e dados sensíveis dentro e fora da organização. Adaptar-se a modelos de trabalho híbridos, garantir a continuidade de processos críticos, construir a resiliência do ecossistema de parceiros e gerenciar funcionários praticamente exigiu a adoção de uma solução rápida e confiável, como a ServiceNow.

Bots com **IA**,
processos robóticos
(RPA) e serviços
em **nuvem** são
oportunidade para
parceiros.



Um ano de crescimento e novidades para a ServiceNow

Como fornecedora de soluções, a ServiceNow oferece um dos resultados mais adequados ao ambiente econômico atual. A empresa encerra o ano fiscal de 2022 com crescimento de 25% e faturamento de US\$ 6,8 bilhões em receita de assinaturas. Além disso, sua política de atualização constante traz funcionalidades adicionais à plataforma, como o gerenciamento de ativos de software e hardware em indústrias, como a de telecomunicações e a de saúde.

Aliás, a empresa anunciou o lançamento da Now Platform Tokyo, uma nova versão de sua plataforma concebida para ajudar as organizações a vencerem desafios administrativos complexos em meio a um macroambiente de incertezas. A versão Tokyo da ServiceNow tem o propósito de ajudar a proporcionar melhores experiências de pessoal e de cliente; turbinar a automação e a confiabilidade nas operações; e acelerar a obtenção de valor.

Afinal, as empresas perceberam que companhias digitais crescem mais em faturamento quando comparadas com as que não são digitais. Sendo assim, as novas soluções de automação de fluxos de trabalho da versão Tokyo, digitais desde a concepção e totalmente integradas, contribuem para aumentar o poder da Now Platform de criar experiências fluidas, gerar valor continuamente ao acelerar a inovação em escala e fazer com que as pessoas trabalhem da melhor forma que podem.

No complexo cenário atual de Compliance, como da LGPD, e gerenciamento de riscos, os clientes têm pedido à ServiceNow novas soluções que os tornem mais ágeis e resilientes em todas as suas atividades. A ServiceNow está respondendo a esse chamado com novos recursos específicos na versão Tokyo que destravam o ganho de valor a partir de investimentos em tecnologia para CFOs, COOs e times de sustentabilidade – simplificando cadeias de suprimentos complexas, automatizando o gerenciamento de ativos e fornecendo dados auditáveis e de qualidade sobre sustentabilidade.

Dentre os grandes blocos de novidade, a ServiceNow cita uma lista interessante de endereçamento de necessidades:

O Enterprise Asset Management (EAM) automatiza o ciclo de vida completo de ativos físicos, desde o planejamento até o descarte, para organizações em mercados como saúde, serviços financeiros, varejo, indústria e setor público;

O Supplier Lifecycle Management (SLM) habilita as organizações a transformar as relações tradicionais com fornecedores que demandam muito esforço com e-mails e planilhas em experiências digitais modernas, permitindo que as equipes reduzam os custos operacionais e redirecionem seus talentos para o desenvolvimento de uma base de suprimentos mais resiliente, diversificada e de alta qualidade;

O Environmental, Social, and Governance (ESG) Management foi aperfeiçoado para permitir que as companhias estabeleçam e documentem metas de governança ambiental, social e corporativa (ESG) e indicadores de desempenho (KPIs), assim como monitorem o desempenho, coletem e validem dados já prontos para

auditorias e criem divulgações alinhadas aos principais modelos de relatório de ESG, tudo em uma única solução de ponta a ponta.

Programa Riseup

Para contribuir com a crescente demanda por profissionais qualificados, a ServiceNow anunciou em outubro de 2022 o RiseUp with ServiceNow, um programa global projetado para capacitar um milhão de pessoas na plataforma da empresa até 2024. A ideia é proporcionar uma nova economia de inovação atendendo a demanda por talentos prontos para o trabalho com ênfase em carreiras mais rápidas e equitativas no ecossistema ServiceNow de alto crescimento. O programa RiseUp with ServiceNow se concentra em três pilares: reduzir as barreiras ao aprendizado; promover a expansão de oportunidades para talentos tecnológicos; e colocar talentos recém-qualificados em empregos. O compromisso de aumentar o novo programa de colocação de parceiros da ServiceNow ajudará clientes e parceiros a encontrar, treinar e avaliar talentos de diversas origens. Aliás, existe a expectativa de escalar para 25 o número total de parceiros até o final de 2023.



Ecosistema de Parceiros no Brasil

Presente no mercado brasileiro desde 2014, a ServiceNow está continuamente expandindo e fortalecendo seu ecossistema de parceiros. Aliás, o número este ano cresceu bastante, tanto em decorrência de novas empresas nacionais que se tornaram parceiras e como pelo fato de empresas parceiras globais conquistarem contas expressivas e investirem tanto na força de venda, quanto na capacitação local para a entrega de projetos. Mesmo assim, a ServiceNow continua em busca parceiros em outras regiões, fora do eixo sudeste do Brasil, bem como para soluções específicas, como segurança e conformidade.

E, diferentemente do ano anterior, o movimento no mercado brasileiro está mais acirrado e dinâmico: as empresas locais estão crescendo rapidamente e aproveitando as janelas de oportunidades, mas agora os players globais também estão respondendo ao impulso do mercado.

Adaptar-se a modelos de trabalho híbridos, garantir a continuidade de processos críticos, construir a resiliência do ecossistema de parceiros e gerenciar funcionários praticamente exigiu a adoção de uma solução rápida e confiável como a ServiceNow.



Posicionamento do Provedor

Página 1 de 3

| | ServiceNow Consulting Services | ServiceNow Implementation and Integration Services | ServiceNow Managed Services Providers |
|------------|---------------------------------------|---|--|
| Accenture | Leader | Leader | Leader |
| Alpar | Leader | Leader | Leader |
| AOOP | Leader | Leader | Leader |
| Artycs | Contender | Contender | Contender |
| Capgemini | Leader | Leader | Leader |
| Certsys | Contender | Contender | Contender |
| Cognizant | Product Challenger | Product Challenger | Product Challenger |
| Deloitte | Leader | Leader | Leader |
| Digisystem | Leader | Leader | Contender |



Posicionamento do Provedor

Página 2 de 3

| | ServiceNow Consulting Services | ServiceNow Implementation and Integration Services | ServiceNow Managed Services Providers |
|----------------|--------------------------------|--|---------------------------------------|
| DXC Technology | Product Challenger | Product Challenger | Product Challenger |
| EPI-USE | Product Challenger | Contender | Contender |
| Extreme Group | Leader | Leader | Leader |
| EY | Product Challenger | Product Challenger | Not In |
| Fast Lane | Contender | Contender | Contender |
| GWCloud | Contender | Contender | Contender |
| IBM | Product Challenger | Product Challenger | Product Challenger |
| KPMG | Product Challenger | Product Challenger | Not In |
| Kyndryl | Product Challenger | Rising Star ★ | Product Challenger |



Posicionamento do Provedor

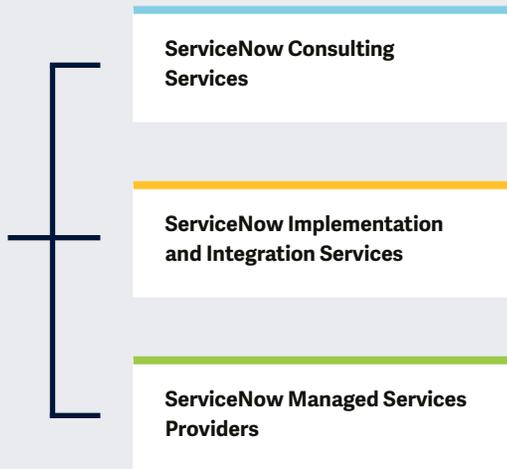
Página 3 de 3

| | ServiceNow Consulting Services | ServiceNow Implementation and Integration Services | ServiceNow Managed Services Providers |
|-----------|--------------------------------|--|---------------------------------------|
| NTT DATA | Product Challenger | Product Challenger | Not In |
| nuvolax | Leader | Leader | Market Challenger |
| OPENTEC | Contender | Contender | Not In |
| ProV | Market Challenger | Market Challenger | Market Challenger |
| TCS | Product Challenger | Product Challenger | Product Challenger |
| TIVIT | Not In | Not In | Product Challenger |
| T-Systems | Product Challenger | Product Challenger | Product Challenger |
| Wipro | Rising Star★ | Leader | Product Challenger |
| Yssy | Contender | Product Challenger | Rising Star★ |



Principais áreas de foco para ServiceNow Ecosystem 2023.

Simplified Illustration Source: ISG 2023



Definição

A ServiceNow acaba de anunciar para o terceiro trimestre de 2022 receita de assinatura de US\$ 1.742 milhões, o que se traduz em um crescimento de 22% ano a ano. Essa é uma demonstração de que a plataforma ServiceNow se adapta bem às demandas do mercado por uma transformação baseada em melhorias e envolvimento da experiência do cliente.

Além disso, os parceiros da ServiceNow também estão se beneficiando deste crescimento, uma vez que cada dólar gasto em licenças de assinatura gera uma receita substancial para o ecossistema da empresa.

O estudo ServiceNow Ecosystem 2023 examina a extensa e complexa rede global de parceiros de uma das principais soluções de software que permite às empresas digitalizar, conectar e automatizar processos isolados para tornar os fluxos de trabalho mais suaves. A ampla aceitação das ofertas da ServiceNow entre a comunidade de usuários levou ao crescimento exponencial da empresa em todo o mundo. As empresas buscam serviços profissionais credenciados e confiáveis para

utilizar totalmente as amplas funcionalidades da ServiceNow — desde o redesenho de processos e implementação e integração de software até o gerenciamento e treinamento de aplicativos. Várias ofertas e níveis de certificação indicam o foco das empresas parceiras, abrangendo suporte de ciclo de vida em grande escala e serviços focados em laser para tarefas específicas.

A transformação digital está impulsionando o futuro das organizações que estão explorando novas ideias, inovando em escala e obtendo valor mais rapidamente, capacitando as pessoas a fazerem o melhor em um mundo em rápida mudança, e a plataforma ServiceNow acelera essa jornada.

O estudo ISG Provider Lens™ ServiceNow Ecosystem 2023 analisa os serviços e ofertas dos parceiros da ServiceNow nos EUA, Brasil, Alemanha e Austrália, em segmentos selecionados. Os resultados da análise ajudam a avaliar os prestadores de serviços que atuam nos segmentos definidos pela solidez de seus respectivos portfólios e sua competitividade no mercado.



Escopo do Relatório

Neste relatório de quadrantes ISG Provider Lens™, o ISG cobre os seguintes 3 (três) quadrantes para serviços/soluções: Serviços de consultoria ServiceNow, Serviços de implementação e integração ServiceNow e Prestadores de serviços gerenciados ServiceNow.

Este estudo ISG Provider Lens™ oferece aos tomadores de decisões de TI e negócios:

- Transparência sobre os pontos fortes e fracos dos Prestadores de serviços relevantes;
- Posicionamento diferenciado dos Prestadores por segmentos (quadrantes);
- Foco no mercado regional.

Nosso estudo serve como base para tomada de decisões importantes em termos de posicionamento, relacionamentos-chave e considerações de entrada no mercado. Os consultores e clientes corporativos da ISG também usam as informações desses relatórios para avaliar relacionamentos existentes com fornecedores e possíveis compromissos.

Classificações do Provedor

A posição do provedor reflete a adequação dos provedores de TI/fornecedores de software para um segmento de mercado definido (quadrante). Sem mais adições, a posição sempre se aplica a todas as classes e setores de porte de empresa. Caso os requisitos de serviços de TI dos clientes corporativos sejam diferentes e o espectro de provedores de TI que operam no mercado local seja suficientemente amplo, uma diferenciação adicional dos provedores de TI por desempenho é feita de acordo com o grupo-alvo de produtos e serviços. Ao fazer isso, o ISG considera os requisitos do setor ou o número de funcionários, bem como as estruturas corporativas dos clientes e posiciona os fornecedores de TI de acordo com sua área de foco. Como resultado, o ISG os diferencia, se necessário, em dois grupos-alvo de clientes que são definidos da seguinte forma:

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

- **Large Accounts/Grandes contas:**

empresas multinacionais com mais de 5.000 funcionários ou receita acima de US\$ 1 bilhão, com atividades em todo o mundo e estruturas de tomada de decisão globalmente distribuídas.

Os quadrantes ISG Provider Lens™ são criados usando uma matriz de avaliação contendo três segmentos (Leader, Product & Market Challenger e Contender), e os fornecedores estão posicionados de acordo. Cada quadrante ISG Provider Lens pode incluir um provedor de serviços que o ISG acredita ter forte potencial para entrar no quadrante Líder. Esse tipo de provedor pode ser classificado como Rising Star.

Número de prestadores em cada quadrante: o ISG classifica e posiciona os prestadores 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).

(Continua na próxima página)





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.





ServiceNow Consulting Services

Quem deve ler isto

Este relatório é relevante para empresas brasileiras de todos os tamanhos e setores, pois avalia fornecedores de serviços de consultoria em ServiceNow no país.

Neste relatório de quadrantes, o ISG apresenta uma visão abrangente do cenário competitivo do mercado brasileiro, destacando o atual posicionamento dos fornecedores de serviços em ServiceNow para empresas no Brasil, e como cada um deles lida com os principais desafios enfrentados por seus clientes.

O nível de maturidade na disciplina de Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM) das empresas que buscam implantar ServiceNow tem grande impacto na demanda do projeto. De maneira geral, grandes organizações conhecem o potencial da ferramenta e seus benefícios, demandando projetos de maior complexidade que atendam diversas áreas da companhia e utilizem soluções mais avançadas da ServiceNow.

Ao mesmo tempo, as pequenas e médias empresas que ainda não atingiram a maturidade no assunto utilizam ServiceNow para resolver problemas pontuais e de menor complexidade. O fornecedor de serviços tem um papel consultivo nestes casos: entender a demanda do cliente e recomendar as melhores práticas e soluções.

Os parceiros ServiceNow, buscando se diferenciar de seus concorrentes do mercado brasileiro, têm abordado seus clientes utilizando metodologias próprias, com frameworks e aceleradores, para agilizar o retorno de resultados e valorizar suas entregas. Além disso, os fornecedores procuram complementar a consultoria, indicando outras tecnologias que agregam valor às soluções ServiceNow, como RPA, IA, machine learning e outras ferramentas de hiperautomação.



Executivos C-Level devem ler este relatório para entender as tendências e o desenvolvimento das ofertas de ServiceNow e seus impactos nos resultados e objetivos organizacionais.



Líderes em gestão e tecnologia devem ler este relatório para ampliar o entendimento das soluções ServiceNow e a capacidade dos fornecedores em conduzir projetos de consultoria em diversos segmentos.

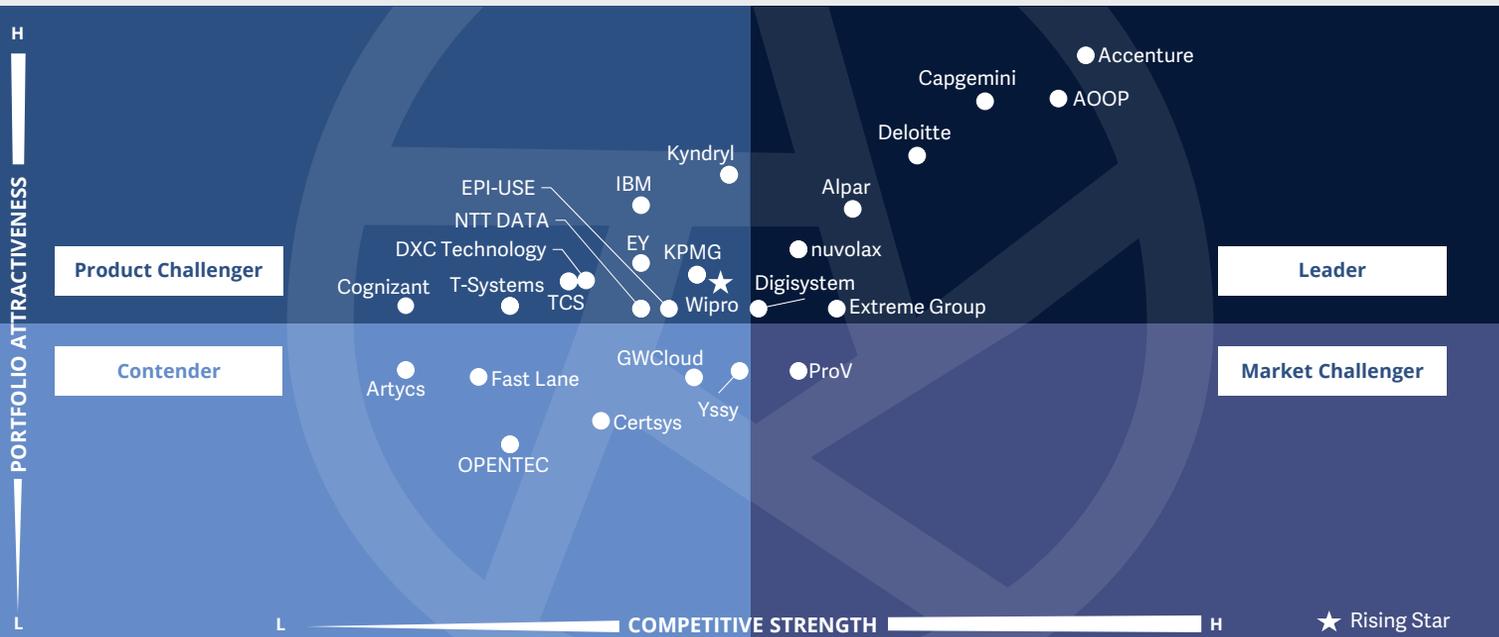


Líderes em transformação digital devem ler este relatório para entender como os fornecedores desenham as soluções de ServiceNow para digitalizar processos ou conceber produtos digitais.



Profissionais de sourcing e compras devem ler este relatório para terem uma compreensão clara do ecossistema de fornecedores de serviços de consultoria ServiceNow e como podem ser comparados entre si.





Este quadrante avalia os Prestadores de serviços de consultoria que ajudam os clientes a se preparar para **usufruir ao máximo dos benefícios de** utilizar a plataforma ServiceNow, preservando e acelerando o **retorno sobre o investimento.**

David de Paulo Pereira



Definição

Este quadrante avalia os prestadores de serviços de consultoria que ajudam os clientes a se prepararem para o uso de ferramentas de gerenciamento de fluxo de trabalho. Com as regiões de crescimento, as novas ofertas da ServiceNow e a recente realidade econômica, os serviços de consultoria da empresa estão ganhando força. Porém, muitos clientes enfrentarão restrições orçamentárias, com a preservação dos investimentos já realizados desempenhando um papel de maior decisão na hora de decidir o montante a ser gasto com o serviço. No entanto, os clientes podem esperar obter maior benefício da plataforma.

Projetar roteiros de clientes para usar o ServiceNow como a principal plataforma de engajamento para conectar sistemas diferentes de forma inteligente será um desafio de arquitetura, especialmente quando novas funcionalidades vêm a cada versão.

Novos casos de uso em potencial nas áreas de atendimento ao cliente, gerenciamento de instalações, serviços de campo e conformidade ESG são previstos, o que exige que os roteiros sejam projetados de forma que a plataforma ofereça maior valor aos clientes.

Os clientes podem preferir empresas de consultoria que já investiram em modelos de referência e metodologias de avaliação, pois entendem a maturidade dos clientes e os desafios predominantes, assim como têm ampla compreensão dos recursos técnicos e lançamentos futuros da ServiceNow, que inclusive podem ajudar a projetar soluções e implantar roteiros. Ajudar os clientes a entender quais esforços em direção à transformação devem ser feitos e que eles precisam ter uma oferta robusta de gerenciamento de mudanças, além de um plano de realização de benefícios pode ser um fator de diferenciação para Prestadores de consultoria.

Critério de Elegibilidade

- 1. Uso de modelos de referência, modelos e estruturas:** Melhores práticas na identificação e avaliação de oportunidades para novas competências da ServiceNow; disponibilidade de estruturas, ferramentas para ROI e desenvolvimento de casos de negócios, métricas de realização de valor e benchmarks;
- 2. Experiência em fluxo de trabalho amplo e gerenciamento de serviços:** Projeção de roteiros de clientes para usar o ServiceNow como uma "plataforma de plataformas" integrada para todas as principais operações de negócios corporativos e serviços de TI, ESG e a integração com GRC e políticas de segurança;
- 3. Capacidade para prever desenvolvimentos tecnológicos de longo prazo:** Ferramentas e metodologias para reunir inteligência de mercado; ser membro de comunidades de tecnologia e fóruns de conhecimento;
- 4. Conhecimento dos recursos e outras ferramentas do ServiceNow:** Conhecimento de diferentes versões, processos funcionais e de negócios suportados pelo ServiceNow, ITSM e ITOM e experiência em áreas como CSM, RH, F/A, gerenciamento de instalações, ESG e segurança.



Observações

Nesse quadrante, avaliamos competências e atividades como identificar oportunidades, analisar e justificar casos de negócios e projetar possíveis formas de adoção da plataforma ServiceNow. Comparando este relatório de 2023 com o do ano anterior, temos algumas mudanças em todos os quadrantes, pois o ecossistema de parceiros credenciados no Brasil aumentou. Isto é, novas empresas locais e globais se estabeleceram, o que representa o dinamismo do mercado.

De 70 empresas avaliadas para este estudo, 26 qualificaram-se para este quadrante com 8 sendo líderes e uma Rising Star.

accenture

Accenture – Global Elite Partner e com vários Awards da ServiceNow em 2022, combina visão de negócios e execução focada em modelos de entrega baseados em resultados. Aliás, esses modelos, aliados aos pontos fortes únicos e abrangentes da plataforma ServiceNow, são seus diferenciais.

Alpar

Alpar – Com implementações bem-sucedidas, aporte de portfólio de soluções complementares e oferta para governo digital, a Alpar mostra sua liderança entregando, com sucesso, mais de 1000 projetos de ServiceNow. Tudo isso, inclusive, por meio de consultoria e de uma equipe robusta e certificada.



Aoop - Sendo a empresa a atingir mais rapidamente a categoria Elite Partner, mais de 1800 projetos em mais 120 clientes e um time superior a 260 profissionais certificados consolidam a Aoop na liderança de consultoria no Brasil. E, agora, a empresa já está preparando sua expansão internacional.



Capgemini - A Capgemini se destaca pelo conhecimento de negócio, experiência com ambientes complexos e equipe certificada, o que cria uma oferta consistente para levar os fluxos de trabalho inteligentes muito além dos casos de uso tradicionais relacionados a ITSM.

Deloitte

Deloitte - A Deloitte é uma parceira premiada da ServiceNow, fornecendo serviços de consultoria para ajudar clientes a obter inovação e valor de tecnologias digitais. Sua prática de governança e gerenciamento de riscos acelera a execução de projetos de transformação.

Digisystem

Digisystem – Contando com mais de 1500 colaboradores e tendo mais de 30 anos de experiência, sendo 1,5 com ServiceNow, a Digisystem tem sido a parceira de transformação digital para empresas do setor público e privado, auxiliando seus clientes a gerenciar todo o ciclo de serviços de ITSM.

EXTREMEGROUP

Extreme Group – Unindo consultoria, serviços profissionais, parceiros de tecnologia de classe mundial e soluções internas personalizadas que endereçam os principais desafios dos clientes, o Extreme Group ingressa na classe de líderes em consultoria ServiceNow.

nuvolax

nuvolax – Operando em vários países e com intercâmbio de profissionais, a nuvolax mantém sua liderança como especialista em ServiceNow, acompanhando clientes desde a consulta e análise iniciais até a implementação bem-sucedida da solução em nuvem.



Wipro – Uma das gigantes da tecnologia chega ao Brasil conquistando importantes clientes de consultoria ServiceNow e se destacando pela capacidade de alavancar experiências e profissionais globais em projetos locais.





“Extreme Group é líder por unir consultoria e serviços profissionais, parceiros de tecnologia de classe mundial e soluções internas personalizadas que endereçam os principais desafios dos clientes enquanto se preparam e se adaptam para o futuro.”

David de Paulo Pereira

Extreme Group

Visão Geral

O Extreme Group Solutions é uma empresa brasileira de TI fundada em 2011, com sede em Recife. É parceira Elite ServiceNow. Ela possui unidades em São Paulo, Rio de Janeiro, Belo Horizonte, Brasília e, mais recentemente, na Florida, EUA. Conta com diversos parceiros de soluções para alavancar seu portfólio tecnológico com soluções que incluem transformação digital, desenvolvimento de aplicações, dados, IA e infraestrutura. Além disso, possui um quadro com mais de 1000 colaboradores no Brasil, com cerca de 120 dedicados a ServiceNow, entregando centenas de projetos desafiadores, soluções cloud native com uso intenso de inteligência artificial e uma visão na experiência do usuário e sucesso do cliente.

Fortalezas

Consultoria de Transformação e Estratégia Digital: O Extreme Group une a metodologia Now Create com boas práticas como Itil, CMMI e PMBOK, aplicando um modelo de desenvolvimento que tem como premissa retratar o momento atual da empresa e ampará-la com a visão de futuro, estabelecendo propósito, valor e cultura para levar as empresas ao próximo passo de transformação. Sendo uma empresa de consultoria experiente com um longo histórico de projetos bem sucedidos nas mais diversas áreas de negócios, ela consegue abordar uma visão holística para a transformação digital.

Base consistente de clientes: Em pouco mais de 3 anos, O Extreme Group conseguiu se estabelecer como parceira de consultoria e serviços em clientes do Governo, Utilidades, Varejo, Educação e Manufatura.

Capacitação e Evangelização: O Extreme Group promove regularmente eventos de capacitação e divulgação da plataforma ServiceNow. Através de uma plataforma desenvolvida na EDS com foco em treinamento e capacitação, ela atualiza e transfere conhecimento para os colaboradores. Recentemente, firmou parceria com a Universidade SENAC de Pernambuco, uma ação feita em conjunto com o Porto Digital que teve duração de 4 meses e foi coordenada pelo Extreme University.

Atenção

O Extreme Group conseguiu, em um curto período, se consolidar como parceira Elite ServiceNow, conquistando clientes importantes. Porém, a divulgação a não clientes (website e outros canais) acaba não deixando explícito o que a empresa faz em ServiceNow. Sendo assim, uma mensagem mais assertiva pode abrir novas oportunidades para empresa.





ServiceNow Implementation and Integration Services

Quem deve ler isto

Este relatório é relevante para empresas de todos os tamanhos e setores, pois avalia fornecedores de serviços de implementação e integração de ServiceNow no Brasil.

Neste relatório de quadrantes, o ISG apresenta uma visão abrangente do cenário competitivo do mercado brasileiro, destacando o atual posicionamento de mercado dos fornecedores de serviços em ServiceNow, e como cada um deles lida com os principais desafios enfrentados por seus clientes no país.

As empresas no Brasil enxergam as ferramentas ServiceNow como uma das melhores opções no mercado. Porém, têm a percepção que os custos para contratá-las são altos se comparados com outras soluções concorrentes. Grandes organizações, que entendem o benefício das ferramentas e conseguem extrair seu melhor, optam pela contratação da ServiceNow.

Por outro lado, pequenas e médias empresas que tomam decisões, muitas vezes, baseadas em custos, relutam em optar pela ServiceNow, por não entenderem o valor retornado pela solução.

Os parceiros de implementação e integração, cientes da situação, buscam reduzir os custos do projeto, adequando suas ofertas entregando soluções customizadas, utilizando aceleradores e soluções proprietárias.



Lideranças executivas devem ler este relatório para entender o cenário de implementação de ServiceNow e as capacidades dos fornecedores em contribuir para seu plano tecnológico a longo prazo.



Líderes de tecnologia devem ler este relatório para terem uma visão abrangente nas tendências de tecnologia alinhadas com os recursos, funcionalidades e componentes da ServiceNow.



Engenheiros e arquitetos de tecnologia devem ler este relatório para compreender os avanços nas soluções ServiceNow e a capacidade dos parceiros em entregar e integrar às soluções já existentes.



Profissionais de sourcing, provisionamento e gestão de fornecedores devem ler este relatório para entender do panorama atual dos fornecedores de serviços de implementação e integração no Brasil.



ISG Provider Lens™
ServiceNow Ecosystem Partners
ServiceNow Implementation and Integration Services

Source: ISG RESEARCH

Brasil 2023



Este quadrante avalia fornecedores quanto a **implementação e integração** do ServiceNow, incluindo **entendimento de processos, modelos de negócios e ambientes operacionais** englobando gerenciamento de projetos, integração de tecnologia e execução de serviços.

David de Paulo Pereira



Definição

Este quadrante avalia fornecedores especializados na implementação de ServiceNow. A ServiceNow tende a ser vista como o sistema central que reúne requisitos de clientes externos e internos que precisam ser atendidos, sem aumentar a complexidade interna de uma organização. A implementação de uma plataforma de fluxo de trabalho inteligente em uma empresa complexa requer conhecimento e experiência, bem como recursos especiais para integração com outros aplicativos, software e ferramentas.

A integração deve ser a mais perfeita possível, com reforma mínima de dados.

Para ter sucesso, os prestadores de serviços precisam ter metodologias sólidas e uma força de trabalho ágil, treinada com métodos modernos, que podem ser facilmente ampliados e reduzidos. Eles também precisam de capacidades excepcionais em arquitetura de sistema, experiência profunda em codificação

para desenvolvimentos com pouco/sem código e um extenso conhecimento de IA e aprendizado de máquina. A alta complexidade das arquiteturas multicloud e multitenant e as crescentes preocupações com a segurança cibernética forçam os clientes a procurar provedores de serviços com alta eficiência. Esses, por sua vez, precisam se concentrar em certificações para provar sua credibilidade aos clientes.

Critério de Elegibilidade

- 1. Uso de soluções, aceleradores e modelos predefinidos:** experiência em gerenciamento de projetos ágeis (certificações PMP, SAFe e Scrum), integração desenvolvimento contínuo e melhores práticas, ferramentas de DevOps, plataformas de monitoramento de desempenho de aplicativos e ferramentas de gerenciamento de operações específicas da plataforma.
- 2. Experiência com tecnologias emergentes:** enterprise-shared services/ BPO; integração e multicloud; gestão ponta a ponta de técnicas de machine learning; e recursos de Processamento de Linguagem Natural e IA combinados com computação cognitiva para permitir o gerenciamento do serviço digital, dos agentes virtuais e do autoatendimento.
- 3. Velocidade de adoção e realização de valor:** implantação de novos recursos, módulos e aprimoramentos na plataforma ServiceNow de maneira econômica e eficiente.
- 4. Capacidade de oferecer suporte de manutenção:** suporte com instalações, atualizações e gerenciamento de lançamento de novos recursos/módulos, migração, gerenciamento de patches, o ciclo de instâncias e manutenção após a migração de lançamento do ServiceNow.
- 5. Tamanho e capacidades das equipes de entrega locais e globais:** experiência em tecnologias ServiceNow relevantes, como desenvolvimento de API, JSON e Python.
- 6. Experiência em integração de sistemas, dados e processos:** integração com o modelo hub and spoke (níveis inicial, padrão, profissional e empresarial).
- 7. Medição da satisfação do cliente:** capacidade de coletar opiniões do cliente, índice de satisfação com o serviço, pontuação do ServiceNow e pontuação líquida do promotor (NPS).



ServiceNow Implementation and Integration Services

Observações

Neste quadrante, focamos nas atividades relacionadas à implementação – o ponto central de qualquer projeto ServiceNow bem-sucedido. Os provedores têm um papel crucial nessa fase e, para se destacar da concorrência, a empresa deve ter um conjunto de competências que envolvam grandes profissionais, metodologia diferenciada e base de conhecimento que, aliada a aceleradores, faça a diferença durante a implantação.

De 70 empresas avaliadas para este estudo, 26 qualificaram-se para este quadrante com 9 sendo líderes e uma Rising Star.

accenture

Accenture – Global Elite Partner e com vários Awards da ServiceNow em 2022, combina visão de negócios e execução focada em modelos de entrega baseados em resultados. Seu modelo de execução, aliado aos pontos fortes únicos e abrangentes da plataforma ServiceNow, é o seu diferencial.

Alpar

Alpar – Com implementações bem-sucedidas, aporte de portfólio de soluções complementares e oferta para governo digital, a Alpar mostra sua liderança em Implementação e Integração com sucesso em mais de 1000 projetos de ServiceNow. Para alcançar esses resultados, conta com uma equipe robusta e certificada.



Aoop - Sendo a empresa a atingir mais rapidamente a categoria Elite Partner, mais de 1800 projetos em mais 120 clientes e um time superior a 260 profissionais certificados consolidam a Aoop na liderança de Implementação e Integração com diferenciais e foco na execução.



Capgemini - A Capgemini se destaca pelo conhecimento de negócio, experiência em implementação e Integração e uma oferta consistente, com o objetivo de levar os fluxos de trabalho inteligentes muito além dos casos de uso tradicionais relacionados a ITSM.

Deloitte

Deloitte - A Deloitte é uma parceira premiada da ServiceNow, fornecendo serviços de Implementação e Integração e aportando sua experiência em tecnologias de Hyperautomação. Sua prática de governança e gerenciamento de riscos acelera a execução de projetos de transformação

Digisystem

Digisystem. Com mais de 30 anos de experiência, sendo 1,5 deles com ServiceNow, e contando com mais de 1500 colaboradores, a Digisystem tem sido a parceira de transformação digital para empresas do setor público e privado, auxiliando seus clientes a gerenciar todo o ciclo de serviços de ITSM.

EXTREMEGROUP

Extreme Group – Está unindo consultoria e serviços profissionais, parceiros de tecnologia de classe mundial e soluções internas personalizadas que endereçam os principais desafios dos clientes enquanto ingressa na classe de líderes em Implementação e Integração.

nuvolax

nuvolax – Operando em vários países e com intercâmbio de profissionais, a nuvolax consolida sua liderança como especialista da ServiceNow, acompanhando clientes desde a consulta e análise iniciais até a implementação bem-sucedida da solução em nuvem ServiceNow.



Wipro – Uma das gigantes de tecnologia chega ao Brasil conquistando importantes e complexos projetos de Implementação e Integração ServiceNow, se destacando pela capacidade de alavancar experiências e profissionais globais em projetos locais.

kyndryl

Kyndryl - Entregando os primeiros casos de sucesso de Implementação e Integração no Brasil e com sua capacidade e recurso globais, a Kyndryl desponta no caminho da liderança do ecossistema ServiceNow no Brasil.





“Com experiência em implementação e integração e um portfólio complementar de transformação digital, Extreme Group é uma das líderes do ecossistema ServiceNow.”

David de Paulo Pereira

Extreme Group

Visão Geral

O Extreme Group Solutions é uma empresa brasileira de TI, fundada em 2011. É parceira Elite ServiceNow. A empresa investe fortemente em transformação digital, tanto no setor privado quanto no público. Ela possui unidades em São Paulo, Rio de Janeiro, Belo Horizonte, Brasília e, mais recentemente, na Florida, EUA. Conta com diversos parceiros de soluções com soluções que incluem transformação digital, desenvolvimento de aplicações, dados, IA e infraestrutura. Além disso, possui um quadro com mais de 950 colaboradores no Brasil, com cerca de 100 dedicados a ServiceNow, entregando centenas de projetos desafiadores, soluções cloud native com uso intenso de inteligência artificial e uma visão sempre cuidadosa na experiência do usuário e sucesso do cliente.

Fortalezas

Arquitetura, Implementação e Garantia de Qualidade:

O Extreme Group possui competências para implementação de ServiceNow que garantem a aderência às boas práticas nas dimensões de gerenciamento de dados, segurança, atualização, monitoramento, estratégia de teste e estratégia de licença e suporte.

Portfólio Complementar:

O Extreme Group tem em seu portfólio complementos que trazem valor a implementação ServiceNow. São eles: desenvolvimento e sustentação de aplicações e expertise em Data & Analytics, o que contempla Inteligência Artificial, Sistemas Cognitivos e Big Data; e conhecimento de Privacidade e LGPD, além de Infraestrutura e Multicloud.

Ecosistema de Parceiros:

Além da ServiceNow, o Extreme Group estabeleceu uma gama de parcerias com empresas de tecnologia que são referência de mercado. Estas empresas apresentam serviços de plataformas escaláveis de nuvem, conectividade, segurança e outras soluções que aceleram e trazem qualidade em tempo de implementação.

Base consistente de clientes:

Em pouco mais de 3 anos o Extreme Group conseguiu se estabelecer como parceira de consultoria e serviços em clientes do Governo, Utilidades, Varejo, Educação e Manufatura.

Atenção

O Extreme Group tem clientes e cases importantes nos setores público e privado. A comunicação ao mercado, porém, parece um pouco descompassada em relação ao que a empresa vem fazendo. Sendo assim, revisar os conteúdos institucionais e ações de divulgação específica deixariam a empresa em maior evidência.





ServiceNow Managed Services Providers

Quem deve ler isto

Este relatório é relevante para as empresas de todos os tamanhos e setores, pois avalia fornecedores de serviços gerenciados de ServiceNow no Brasil.

Neste relatório de quadrantes, o ISG apresenta uma visão abrangente do cenário competitivo do mercado brasileiro, destacando o atual posicionamento dos fornecedores de serviços gerenciados em ServiceNow para empresas no Brasil, e como cada um deles lida com os principais desafios enfrentados por seus clientes no país.

As organizações possuem relacionamentos e gestão de longo prazo com seus fornecedores de serviços gerenciados. Isso porque este tipo de serviço é necessário durante todo o período em que a solução está em operação na empresa. Assim, as empresas no Brasil buscam parceiros que, não apenas suportem suas operações rotineiras, mas que tragam novas soluções, ferramentas, melhorias e atualizações para a sustentação de seus ambientes ServiceNow. O uso de tecnologias de automação nos serviços gerenciados tem

crescido entre os parceiros, como forma de aumentar a agilidade dos processos, reduzir o custo da operação e, também, o valor do serviço.

Os fornecedores de serviços gerenciados, além de estarem investindo na automação de processos, também destinam recursos à formação de profissionais. Dessa forma, identificam os melhores talentos e ajudam o ecossistema de parceiros com a capacitação de pessoas nas soluções ServiceNow.



Lideranças executivas devem ler este relatório para entender a capacidade de fornecedores de serviços em gerenciar e suportar os aspectos de manutenção em ServiceNow como parte de seu portfólio.



Líderes de entrega de soluções devem ler este relatório para entender como os fornecedores de serviços gerenciados de ServiceNow contribuem para a qualidade das soluções entregues.



Líderes de linha de serviços devem ler este relatório para compreender como os recursos e fluxos de trabalho do ServiceNow podem ajudá-los para melhoria contínua de suas operações.



Profissionais de dados e segurança devem ler este relatório para entender como os fornecedores lidam com a privacidade de dados e requisitos de segurança em seus serviços gerenciados ServiceNow.



ISG Provider Lens™
ServiceNow Ecosystem Partners
ServiceNow Managed Services Providers

Source: ISG RESEARCH

Brasil 2023



Este quadrante avalia os provedores por sua capacidade de oferecer **serviços gerenciados** para funções de manutenção e suporte, incluindo **monitoramento; suporte remoto; e a gestão centralizada** da plataforma ServiceNow.

David de Paulo Pereira



Definição

Este quadrante avalia os provedores por sua capacidade de oferecer serviços gerenciados para funções de manutenção e suporte, incluindo monitoramento; suporte remoto; e a gestão centralizada da plataforma Now, dos fluxos de trabalho e das aplicações que correm na plataforma.

Com a crescente popularidade do método DevOps, espera-se que os provedores de serviços gerenciados cumpram um novo conjunto de requisitos. Esses provedores precisam estar preparados para a evolução contínua da plataforma, que pode desafiar o status quo da solução existente, e o gerenciamento de dois novos lançamentos em um curto período.

Considerando a complexidade dos fluxos de trabalho que precisam ser suportados, os provedores precisam fornecer serviços com alcance global e uso Inter organizacional. Eles também devem garantir suporte a um cenário de aplicativos altamente sofisticado e integrado e provar como operam ou se integram a um ambiente de vários fornecedores.

Ao analisar os provedores neste quadrante, são considerados aspectos relacionados à manutenção, gestão da qualidade dos dados, segurança dos dados e compliance. Gerenciar aspectos multiculturais quando a entrega nearshore/offshore está envolvida é tão importante quanto oferecer diferentes opções de implantação, considerando possíveis questões de privacidade de dados e residência. Também são importantes as diferentes opções de preços devido à nova situação econômica em muitos países.

Critério de Elegibilidade

- 1. Experiência com suporte:** incluindo a plataforma Now, fluxos de trabalho, aplicativos de terceiros, integradores e aceleradores, recursos/módulos recém-lançados e atualizações.
- 2. Capacidade de entrega:** entrega eficiente com proximidade aos clientes.
- 3. Parceiros de tecnologia:** parcerias com os principais fornecedores de software e amplitude do portfólio de gerenciamento de aplicativos (AMS).
- 4. Integração e gerenciamento de serviços (SIAM) e modelos de entrega:** experiência no gerenciamento do ServiceNow em aplicações mais amplas, como AIOps, MLOps e ITOps.
- 5. Maturidade dos modelos de entrega e contrato:** capacidade de gerenciar vários fornecedores e dependências entre cadeias de ferramentas e SLAs de suporte.
- 6. Ampla base de clientes:** inclui referências e casos de uso locais.
- 7. Manutenção inteligente, adotiva e evolutiva:** em sincronia com atualizações e aprimoramentos de funcionalidade da ServiceNow e dos ecossistemas de tecnologia, bem como com integradores de serviços, equipes internas de engenharia, parceiros externos e fornecedores de ferramentas especializadas.
- 8. Capacidade de gerenciar implantação descentralizada dentro da organização:** adoção de técnicas de desenvolvimento low-code/no-code e cidadão; treinamento para identificação e entrega; e atualizações de conhecimento do usuário sobre novos lançamentos, versões, recursos e módulos.



ServiceNow Managed Services Providers

Observações

Neste quadrante, discutimos os Serviços Gerenciados, uma importante categoria de prestação de serviços que ajuda a perpetuar relacionamentos de longo prazo com os clientes. O parceiro certo pode apoiar e antecipar a necessidade de uma variedade de processos e funções para melhorar as operações e reduzir os custos internos.

Um serviço gerenciado típico aproveita as economias de escala com um provedor que tem a habilidade e a experiência para fornecer um serviço mais econômico e eficiente do que uma organização normalmente pode executar em negócios não essenciais. Comparando este relatório de 2023 com do ano anterior, temos algumas mudanças em todos os quadrantes. Por exemplo, o ecossistema de parceiros credenciados no Brasil aumentou e novas empresas locais e globais se estabeleceram, o que representa o dinamismo do mercado.

De 70 empresas avaliadas para este estudo, 23 qualificaram-se para este quadrante com 6 sendo líderes e uma Rising Star.

accenture

Accenture – Global Elite Partner e com vários Awards da ServiceNow em 2022, unindo todo o conhecimento adquirido no uso interno de seus negócios, a Accenture se destaca como líder de Serviços Gerenciados ServiceNow.

Alpar

Alpar – Com implementações bem-sucedidas, aporte de portfólio de soluções complementares e oferta para governo digital, a Alpar mostra sua liderança também no quadrante de Serviços Gerenciados ServiceNow.



Aoop - Sendo a empresa a atingir mais rapidamente a categoria Elite Partner, mais de 1800 projetos em mais 120 clientes e um time superior a 260 profissionais certificados consolidam a Aoop na liderança de Implementação e Integração com os diferenciais de seu modelo de fábrica e foco na execução.

Capgemini

Capgemini - A Capgemini se destaca pelo uso de ServiceNow aplicado à própria realidade. Por ter experiência em Serviços Gerenciados com métodos de entrega, monitoramento e aceleradores robustos, além de ampla presença no Brasil, oferta serviços gerenciados flexíveis de ponta a ponta.

Deloitte

Deloitte - A Deloitte é uma parceira premiada da ServiceNow, fornecendo serviços gerenciados e aportando sua experiência em tecnologias de Hyperautomação com a abordagem “Operate to Innovate”, que gera ótimos resultados a seus clientes.

EXTREMEGROUP

Extreme Group – Com um portfólio flexível e abordagem sob medida, os serviços gerenciados do Extreme Group são um diferencial para o mercado de ServiceNow no Brasil. Utilizando-se de KPIs e acompanhamentos periódicos, a empresa mantém um alto padrão de experiência dos clientes.

YSSY

YSSY- Com atuação destacada no governo e serviços públicos, a YSSY vem construindo um modelo sólido a caminho da liderança no ecossistema ServiceNow para Serviços Gerenciados e outras ofertas de seu portfólio.





“Com um portfólio flexível e abordagem sob medida, os serviços gerenciados do Extreme Group são um diferencial para o mercado de ServiceNow no Brasil.”

David de Paulo Pereira

Extreme Group

Visão Geral

O Extreme Group é uma empresa brasileira de TI, fundada em 2011. É parceira Elite ServiceNow. A empresa investe fortemente em transformação digital, tanto no setor privado quanto no público. Ela possui unidades em São Paulo, Rio de Janeiro, Belo Horizonte e Brasília e, mais recentemente, na Florida, EUA. Conta com diversos parceiros de soluções com soluções que incluem transformação digital, desenvolvimento de aplicações, dados, IA e infraestrutura. Além disso, possui um quadro com mais de 950 colaboradores no Brasil, sendo cerca de 100 dedicados a ServiceNow, entregando centenas de projetos desafiadores, soluções cloud native com uso intenso de inteligência artificial e uma visão na experiência do usuário e sucesso do cliente.

Fortalezas

Abordagem de AMS para clientes dos setores público e privado: o Extreme Group Solutions conquistou vários novos clientes do setor público e do setor privado. Como um integrador de sistemas completo e utilizando boas práticas como ITIL, COBIT e Scrum, oferece uma visão mais ampla do ambiente do cliente, além do ServiceNow, orquestrando várias equipes trabalhando. Por meio de acompanhamento de KPIs e acompanhamento periódicos, mantém alto padrão para proporcionar a melhor experiência aos clientes.

Ecosistema de soluções para Serviços

Gerenciados: o Extreme Group tem foco na transformação digital e oferece serviços de consultoria, fábrica de software e gerenciamento de infraestrutura em

nuvem, além de ter diversas parcerias com os principais provedores de soluções. Ela também possui expertise na concepção de soluções sustentáveis.

Uso de tecnologias de IA e BOT em Serviços

Gerenciados: o Extreme Group é uma empresa que aposta na inovação. Bots são usados principalmente em duas áreas: A) Suporte Nível 1 - para resolver as dúvidas mais comuns e coletar as informações necessárias para solucioná-las no Nível 2 mais rapidamente e B) Detectar eventos correlacionados e casos de suporte.

Atenção

O Extreme Group galgou mais um patamar na parceria ServiceNow e conquistou novos e importantes clientes. Ela pode estruturar novos produtos digitais, nos moldes do CZRM e ofertar isto via portal ServiceNow como diferencial.





Apêndice

O estudo de pesquisa “ISG Provider Lens™ ServiceNow Ecosystem Partners 2023” 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.

Lead Author:

David de Paulo Pereira

Editor:

Mondoni Press

Research Analyst:

Gabriel Sobanski

Data Analyst:

Hema Gunapati

Consultant Advisor:

Yadu Singh

Project Manager:

Ridam Bhattacharjee

O 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 Fevereiro 2023, 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 ServiceNow Ecosystem Partners
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



David de Paulo Pereira
Analista Líder

David de Paulo Pereira é o principal autor de vários relatórios de IPL para o mercado brasileiro. É um profissional com experiência executiva comprovada em transformação digital, gestão de equipes, projetos e serviços. Atuou em ambientes complexos, como empresas pós-fusão, estabelecimento de modelos de governança, padronização de métodos e processos de trabalho. Possui grande experiência em ambientes multiculturais adquirida em empresas privadas, públicas, multinacionais e familiares, no Brasil e no exterior. Suas principais habilidades incluem profundo conhecimento da Indústria 4.0: Nuvem,

Big Data, Analytics, RPA, planejamento estratégico, inovação tecnológica, gestão de portfólio e gestão de mudanças. Antes de ingressar na TGT/ISG, ele trabalhou como CIO e CTO para uma empresa de software do Reino Unido, foi Diretor Executivo responsável pela Prática de Transformação de TI na EY, além de atuar como CIO e CTO para empresas globais como Solvay, Jakko Poyry.

Analista de Pesquisa



Gabriel Sobanski
Analista de Pesquisa

Gabriel Sobanski é analista de pesquisa do ISG e é responsável pelo suporte e coautoria dos estudos da Provider Lens™ sobre Ecossistema ServiceNow, Ecossistema Salesforce, Ecossistema Microsoft, Serviços de MarTech, Soluções e Serviços de Segurança Cibernética e Serviços de Ecossistema SAP HANA. Ele apoia os analistas líderes no processo de pesquisa e é coautor do relatório de resumo global com tendências e insights de mercado.

Gabriel também desenvolve conteúdo de uma perspectiva empresarial. Gabriel está à frente de sua função atual desde 2021. Antes dessa função, 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 indústria, logística e pesquisa de mercado.





IPL Proprietário do produto

Jan Erik Aase
Sócio e Chefe 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, analista principal e chefe global do 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. O 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 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, 2023

REPORT: SERVICENOW ECOSYSTEM PARTNERS