

Salesforce Ecosystem Partners

Un rapport de recherche comparant les forces, les défis et les différentiateurs concurrentiels des fournisseurs.

Customized report courtesy of:



Résumé Exécutif	03				
Positionnement du fournisseur	06	Services de mise en œuvre et d'intégration multicloud pour les grandes entreprises	13 – 18	Services de mise en œuvre pour le marché intermédiaire de l'automatisation du marketing	24 – 29
Introduction		Qui devrait lire cette section	14	Qui devrait lire cette section	25
Définition	10	Quadrant	15	Quadrant	26
Périmètre Du Rapport	11	Définition & Critères d'éligibilité	16	Définition & Critères d'éligibilité	27
Classification des prestataires	12	Observations	17	Observations	28
		Profils des fournisseurs	18	Profils des fournisseurs	29
Annexe		Services de mise en œuvre des clouds de base pour le midmarket	19 – 23	Services d'applications gérées pour les grandes entreprises	30 – 35
Méthodologie et équipe	48	Qui devrait lire cette section	20	Qui devrait lire cette section	31
Biographie de l'auteur et de l'éditeur	49	Quadrant	21	Quadrant	32
À propos de notre entreprise et de la recherche	51	Définition & Critères d'éligibilité	22	Définition & Critères d'éligibilité	33
		Observations	23	Observations	34
				Profils des fournisseurs	35
				Services d'applications gérées pour le marché intermédiaire	36 – 40
				Qui devrait lire cette section	37
				Quadrant	38
				Définition & Critères d'éligibilité	39
				Observations	40
				Services de mise en œuvre pour les nuages industriels	41 – 46
				Qui devrait lire cette section	42
				Quadrant	43
				Définition & Critères d'éligibilité	44
				Observations	45
				Profils des fournisseurs	46

Auteur du rapport: Marcio Tabach

Le marché français Salesforce fait l'objet d'investissements importants et a connu une forte croissance ces derniers temps.

Salesforce est l'un des fournisseurs de plateformes à la croissance la plus rapide au monde. Il a enregistré une croissance à deux chiffres au cours des dix dernières années, pour atteindre un chiffre d'affaires global de 25 milliards de dollars en 2022. Le marché français ne fait pas exception. Il a connu une augmentation des acquisitions et l'émergence d'entreprises de premier plan. Ce rapport cite les acquisitions de 14 partenaires Salesforce en Europe au cours des trois dernières années, qui sont soit des entreprises françaises, soit des entreprises qui opèrent en France. Salesforce a également reconnu quelques fournisseurs qui ont moins de trois ans d'existence et qui ont connu une croissance rapide. Cela démontre que le marché de Salesforce en France est en plein essor. Il est peu probable qu'il atteigne un point d'inflexion à court terme, malgré les

récents licenciements de Salesforce et les conditions économiques incertaines en Europe.

Entre 2021 et 2022, les services cloud ont enregistré une forte croissance de 30 % en France. De nombreux fournisseurs interrogés dans le cadre de cette étude ont indiqué que la France était un marché en pleine croissance pour leurs activités. En outre, certaines entreprises informatiques mondiales ont désigné la France comme un futur point d'ancrage. La croissance du marché a été favorisée notamment par l'annonce par Salesforce en 2018 d'un investissement de 2,2 milliards de dollars sur les cinq prochaines années. Depuis lors, Salesforce a développé deux centres de recherche et développement en France, à Paris et à Grenoble. Salesforce a racheté des entreprises locales et investi au profit de ses partenaires à travers son fonds Salesforce Ventures SI Trailblazer. Ces investissements se sont avérés fructueux. En effet, Salesforce a renouvelé en 2022 son plan d'investissement pour les cinq prochaines années avec une augmentation de 3,5 milliards de dollars en France.

Le volume important de fusions-acquisitions et l'arrivée de nouveaux acteurs témoignent de la croissance du marché français.



Les partenaires Salesforce en France peuvent être divisés en quatre catégories : les entreprises technologiques à large gamme de services, les partenaires Salesforce pure-play, les agences de marketing numérique et les ISV. Ce rapport névalue pas les ISV. Ils sont pertinents dans la mesure où les fournisseurs de services peuvent mettre en œuvre leurs solutions dans le cadre de leurs architectures. La plupart des solutions Salesforce sont disponibles sur la place de marché Salesforce AppExchange, qui propose plus de 8 000 solutions spécialisées. Chacune de ces catégories de fournisseurs apporte au marché des forces et des faiblesses différentes. Par exemple, les agences de marketing numérique ont davantage d'implémentations de Salesforce Marketing automation cloud car elles proposent des services de marketing.

D'autre part, les entreprises disposant d'une large gamme de technologies de services ont généralement des offres plus verticalisées et un nombre plus important de cas de solutions sectorielles Salesforce. Les partenaires « pure play » placent les clouds Salesforce au cœur de leur offre et se spécialisent dans Salesforce. Ils

peuvent mettre en œuvre plus rapidement des clouds Salesforce prêts à l'emploi.

Pendant la pandémie de COVID-19, les entreprises de tous les secteurs ont été obligées de numériser leurs ventes et leur gestion de la relation client, ce qui a fait exploser la demande en solutions Salesforce. Cette étude montre que les prestataires de services qui ont su anticiper le marché en acquérant des partenaires Salesforce pertinents ou en recrutant massivement des professionnels Salesforce ont connu un plus grand succès sur le marché français. À mesure que la demande augmente, la main-d'œuvre qualifiée et la capacité de livraison deviennent des facteurs clés de différenciation et stimulent les fusions-acquisitions. Les programmes de qualification ont également joué un rôle crucial dans l'amélioration de la capacité de livraison. Certaines entreprises leaders de cette étude investissent massivement dans l'obtention de certifications et dans le recrutement et la fidélisation de leur main-d'œuvre. La recherche de certifications telles que Top Employer témoigne de cette tendance. Certaines grandes entreprises paient leurs recrues pendant la

période où elles suivent des programmes de qualification et de formation.

De nombreux fournisseurs ont recours à l'automatisation pour la mise en œuvre de services de cloud computing, d'intégration de données et de gestion. Les fournisseurs peuvent mettre en œuvre des clouds et intégrer des bases de données avec des fonctionnalités automatisées. Cette approche élimine le besoin d'équipes importantes, accélère les mises en œuvre et réduit les erreurs de travail manuel. Les services gérés bénéficient également de l'automatisation. Si un bogue est identifié et reproduit dans l'ensemble de l'architecture, l'automatisation aide à résoudre le problème dans tout le système. Ces avantages de l'automatisation ont favorisé la croissance de l'utilisation de l'IA dans les implémentations et les services gérés de Salesforce. Les fournisseurs intègrent un grand nombre de ces processus automatisés dans leurs outils et leurs accélérateurs. Certains de ces processus répondent à des problèmes ou à des cas d'utilisation spécifiques à l'industrie.

L'IA est également utilisée pour personnaliser les expériences via la plateforme Salesforce.

Le CX personnalisé est considéré comme un facteur clé de l'augmentation des revenus et du retour sur investissement des implémentations Salesforce. Par conséquent, les fournisseurs se concentrent sur Einstein Analytics et sur les implémentations de Tableau. Ils se sont associés à des entreprises pour utiliser des outils d'intégration de données tels que Talend ou Informatica. Disposer d'une plateforme intégrée de données clients (CDP) où les parcours des clients peuvent être suivis, regroupés et prédits est au cœur de la relation client numérique. Elle peut améliorer de manière significative les revenus, les marges et la fidélité des clients.

Les prestataires français doivent être en mesure de mettre en œuvre des projets Salesforce multinationaux et multilingues, car les clients ont également des activités de commerce électronique au-delà des frontières de la France. Même les petites et moyennes entreprises opèrent dans d'autres pays européens et ont besoin d'une assistance multilingue et multinationale. Les grandes entreprises ont d'importants besoins de déploiement dans plusieurs pays simultanément. Les prestataires



ayant une large empreinte en Europe et à l'étranger pourraient tirer parti de leur portée.

En ce qui concerne les services gérés, les fournisseurs proposent une assistance à faible coût en matière de front-office et de back-office pour les sites nearshore des clients. Les prestataires français préfèrent externaliser leurs services de gestion d'applications (AMS) vers d'anciens territoires français, tels que le Maroc et le Liban, où des professionnels francophones sont facilement accessibles. Néanmoins, les entreprises françaises doivent avoir un service client locaux sur le territoire continental de la France, également connu sous le nom d'Hexagone.

La dernière tendance est la préoccupation croissante pour les initiatives environnementales, sociales et de gouvernance (ESG). Salesforce a déjà fait le premier pas en développant le Net Zero Cloud. Elle pense que cette préoccupation influencera bientôt le comportement des clients. La plupart des fournisseurs mondiaux ont présenté des initiatives internes visant à adopter les pratiques ESG et peuvent avoir quelques implémentations Net Zero. Bien que le nombre

de mises en œuvre du Net Zero Cloud soit limité, les entreprises adopteront des mesures pour réduire leurs émissions de carbone, et le Net Zero Cloud jouera un rôle clé dans ce processus.

Malgré les difficultés, le marché de Salesforce en France continue de croître. Les récentes préoccupations en matière de coûts devraient encore stimuler les projets d'automatisation commerciale et marketing de la plateforme Salesforce. Le segment des fournisseurs de grandes entreprises s'attend à faire face à une concurrence intense en raison des récentes acquisitions et des investissements réalisés par d'importants fournisseurs de services mondiaux. Les entreprises françaises dominent toujours le segment des petites et moyennes entreprises, qui dispose d'une marge de progression en termes de nombre de projets et de technologie sophistication. Dans ce contexte, le marché français peut s'attendre à un volume élevé et continu de fusions et d'acquisitions et à l'arrivée de nouveaux acteurs. Les prestataires de services actuels devraient chercher à se spécialiser dans des industries et des technologies spécifiques, car

le marché continue de croître et la concurrence s'intensifie. L'expertise commerciale, en particulier dans le contexte français, sera une source importante de différenciation.

Le segment des grandes entreprises fournisseur sera confronté à une forte concurrence en raison des récentes acquisitions et des investissements réalisés par d'importants fournisseurs de services mondiaux. Cependant, les entreprises françaises dominent le segment des petites et moyennes entreprises et ont une marge de progression en ce qui concerne le nombre de projets et la sophistication technologique.



Positionnement du fournisseur

Page 1 de 4

	Services de mise en œuvre et d'intégration multicloud pour les grandes entreprises	Services de mise en œuvre des clouds de base pour le midmarket	Services de mise en œuvre pour le marché intermédiaire de l'automatisation du marketing	Services d'applications gérées pour les grandes entreprises	Services d'applications gérées pour le marché intermédiaire	Services de mise en œuvre pour les nuages industriels
Accenture	Product Challenger	Not In	Not In	Product Challenger	Not In	Product Challenger
Atos	Leader	Not In	Not In	Leader	Not In	Leader
Capgemini	Leader	Not In	Leader	Leader	Not In	Leader
CGI	Leader	Not In	Product Challenger	Product Challenger	Not In	Leader
Cognizant	Leader	Not In	Leader	Leader	Not In	Leader
Comforth Easyfront	Leader	Leader	Leader	Market Challenger	Leader	Market Challenger
Customertimes	Product Challenger	Product Challenger	Not In	Not In	Product Challenger	Contender
Deloitte Digital	Leader	Not In	Product Challenger	Not In	Not In	Leader
Devoteam	Leader	Not In	Not In	Leader	Not In	Not In



Positionnement du fournisseur

Page 2 de 4

	Services de mise en œuvre et d'intégration multicloud pour les grandes entreprises	Services de mise en œuvre des clouds de base pour le midmarket	Services de mise en œuvre pour le marché intermédiaire de l'automatisation du marketing	Services d'applications gérées pour les grandes entreprises	Services d'applications gérées pour le marché intermédiaire	Services de mise en œuvre pour les nuages industriels
GFT	Contender	Product Challenger	Not In	Not In	Not In	Not In
Hardis Group	Not In	Leader	Leader	Not In	Leader	Not In
HCLTech	Product Challenger	Not In	Not In	Product Challenger	Not In	Not In
Inetum	Market Challenger	Contender	Contender	Contender	Not In	Market Challenger
Infosys	Rising Star ★	Not In	Not In	Leader	Not In	Not In
KPC	Not In	Contender	Not In	Not In	Contender	Not In
Levana	Not In	Not In	Rising Star ★	Not In	Not In	Not In
LTIMindtree	Product Challenger	Not In	Not In	Product Challenger	Not In	Product Challenger
Manao	Not In	Contender	Not In	Not In	Contender	Not In





Positionnement du fournisseur

Page 3 de 4

	Services de mise en œuvre et d'intégration multicloud pour les grandes entreprises	Services de mise en œuvre des clouds de base pour le midmarket	Services de mise en œuvre pour le marché intermédiaire de l'automatisation du marketing	Services d'applications gérées pour les grandes entreprises	Services d'applications gérées pour le marché intermédiaire	Services de mise en œuvre pour les nuages industriels
Nagarro	Contender	Not In	Not In	Not In	Not In	Not In
Niji	Not In	Leader	Leader	Not In	Leader	Not In
OSF Digital	Product Challenger	Rising Star ★	Product Challenger	Contender	Rising Star ★	Contender
Persistent Systems	Not In	Leader	Product Challenger	Not In	Leader	Product Challenger
PwC	Product Challenger	Not In	Not In	Not In	Not In	Product Challenger
Reej Consulting	Not In	Product Challenger	Not In	Not In	Contender	Not In
Reply	Product Challenger	Product Challenger	Product Challenger	Contender	Product Challenger	Product Challenger
Sopra Steria	Market Challenger	Not In	Not In	Market Challenger	Not In	Market Challenger
SunTseu	Not In	Contender	Contender	Not In	Contender	Not In





Positionnement du fournisseur

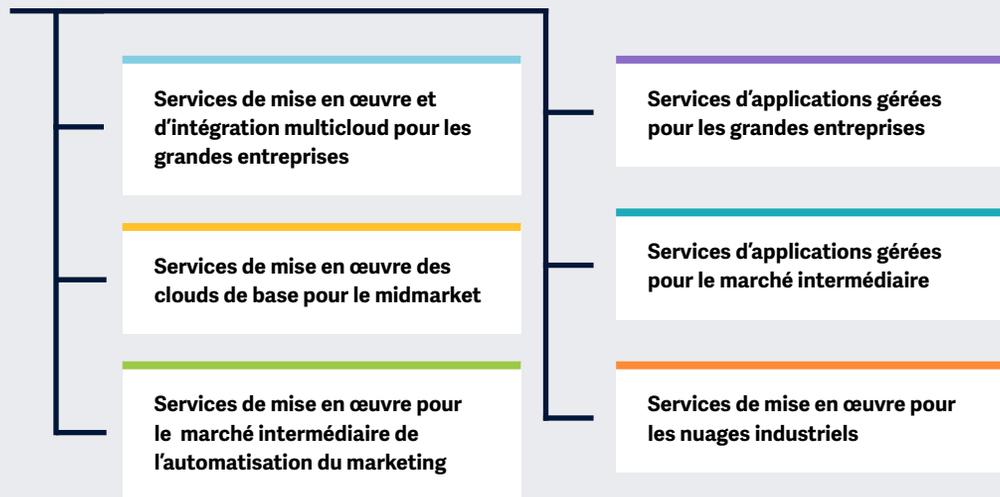
Page 4 de 4

	Services de mise en œuvre et d'intégration multicloud pour les grandes entreprises	Services de mise en œuvre des clouds de base pour le midmarket	Services de mise en œuvre pour le marché intermédiaire de l'automatisation du marketing	Services d'applications gérées pour les grandes entreprises	Services d'applications gérées pour le marché intermédiaire	Services de mise en œuvre pour les nuages industriels
Tech Mahindra	Product Challenger	Product Challenger	Contender	Contender	Product Challenger	Product Challenger
Valtech	Not In	Not In	Product Challenger	Not In	Not In	Not In
Viseo	Leader	Leader	Product Challenger	Not In	Leader	Not In
VO2 Group	Not In	Leader	Not In	Not In	Market Challenger	Not In
Wipro	Product Challenger	Not In	Not In	Rising Star ★	Not In	Rising Star ★



Principaux domaines d'intervention des partenaires de l'écosystème Salesforce en 2023.

Simplified Illustration Source: ISG 2023



Définition

L'étude sur l'écosystème Salesforce examine les différentes offres de la plateforme Salesforce, qui ont été classées en deux catégories : les services de mise en œuvre (Change business) et les services d'applications gérées axés sur le support opérationnel des applications productives (Run Business). Ces segments ont été subdivisés en fonction des clients qu'ils servent, à savoir les grandes entreprises et le marché intermédiaire, en raison du besoin important d'intégration de Salesforce dans le paysage applicatif complexe des grandes entreprises. En outre, ces clients ont principalement des entreprises opérant à l'échelle mondiale qui nécessitent des capacités de livraison correspondantes de la part des fournisseurs de services.



Périmètre Du Rapport

Dans ce rapport ISG Provider Lens™ quadrant, ISG couvre les six quadrants suivants pour les services/solutions : Services de mise en œuvre et d'intégration multicloud pour les grandes entreprises ; Services de mise en œuvre pour les clouds de base Midmarket ; Services de mise en œuvre pour l'automatisation du marketing Midmarket ; Services d'applications gérées pour les grandes entreprises ; Services d'applications gérées pour le Midmarket ; et Services de mise en œuvre pour les clouds de l'industrie.

Cette étude ISG Provider Lens™ offre aux décideurs informatiques les éléments suivants :

- Transparence sur les forces et les faiblesses des prestataires concernés
- Un positionnement différencié des fournisseurs par segments (quadrants)
- Se concentrer sur le marché régional

Notre étude sert de base à la prise de décisions importantes en termes de positionnement, de relations clés et de considérations de mise sur le marché. Les conseillers d'ISG et

les entreprises clientes exploitent également les informations de ces rapports pour évaluer leurs relations existantes avec les éditeurs de logiciels de et leurs engagements potentiels.

Classification des prestataires

La position d'un fournisseur reflète son adéquation à un segment de marché défini (quadrant). Sans plus de précisions, la position s'applique toujours à toutes les classes de taille d'entreprise et à tous les secteurs. Si les exigences des entreprises en matière de services informatiques diffèrent et que le spectre des prestataires informatiques opérant sur le marché local est suffisamment large, une différenciation supplémentaire est effectuée selon le groupe cible des produits et services. Pour ce faire, ISG prend en compte les exigences du secteur ou le nombre d'employés, ainsi que les structures d'entreprise des clients et positionne les prestataires informatiques en fonction de leur domaine d'intérêt. Par conséquent, ISG les différencie, si nécessaire, en deux groupes cibles de clients qui sont définis comme suit :

- **Midmarket:** Entreprises comptant de 100 à 4 999 employés ou dont le chiffre d'affaires se situe entre 20 millions de dollars US et 999 millions de dollars US, dont le siège social est situé dans le pays concerné. Ce sont généralement des entreprises privées.
- **Grands comptes:** Entreprises multinationales employant plus de 5 000 personnes réalisant un chiffre d'affaires supérieur à 1 milliard de dollars US, avec des activités dans le monde entier et des structures décisionnelles réparties dans le monde entier.

En l'occurrence sur le marché français nous n'avons pas différencié mid-market et grands comptes, en raison du trop petit nombre d'acteurs de taille significative, contrairement à ce qui est possible dans d'autres pays.

Les quadrants ISG Provider Lens™ sont créés à l'aide d'une matrice d'évaluation contenant quatre segments (Leader, Product & Market Challenger et Contender), et les fournisseurs sont positionnés en conséquence. Chaque quadrant peut inclure un ou plusieurs fournisseurs de services qui, selon ISG,

ont un fort potentiel pour passer dans le quadrant Leader : ce type de prestataire peut être classé dans la catégorie étoile montante (« Rising Star »).

Nombre de prestataires dans chaque quadrant:

ISG évalue et positionne les prestataires les plus pertinents et en limite le nombre à 25 par quadrant, les exceptions étant limitées.





Classification des prestataires

Le **Concurrent produit** propose un portefeuille de produits et de services supérieur à la moyenne qui couvre les exigences professionnelles, mais n'est pas en mesure de fournir les mêmes ressources et forces que les Leaders concernant les catégories de prospection de marché individuelles. Souvent, cela est dû à la taille du vendeur concerné ou à sa faible empreinte dans le segment cible concerné.

Les **concurrents** offrent des services et des produits répondant aux critères d'évaluation qui les qualifient pour être inclus dans le quadrant IPL. Ces fournisseurs de services ou prestataires prometteurs montrent qu'ils investissent rapidement dans des produits et des services et qu'ils adoptent une approche sensible du marché dans le but de devenir un challenger de Produit ou de Marché dans les 12 à 18 mois.

Les **leaders** ont une offre complète de produits et de services, une forte présence sur le marché et une position concurrentielle établie. Les portefeuilles de produits et les stratégies concurrentielles des leaders sont fortement positionnés pour gagner des affaires sur les marchés couverts par l'étude. Les leaders représentent également la force d'innovation et la stabilité concurrentielle.

Les **Challengers du Marché** ont une forte présence sur le marché et offrent un avantage significatif sur les autres prestataires et fournisseurs grâce à leur force concurrentielle. Les Challengers du Marché sont souvent des prestataires établis et bien connus dans les régions ou les marchés verticaux couverts par l'étude.

★ Les **Rising Stars** ont des portefeuilles prometteurs ou l'expérience du marché pour devenir un Leader, y compris la feuille de route requise et une attention adéquate aux tendances clés du marché et aux exigences des clients. Les Rising Stars ont également une excellente gestion et compréhension du marché local dans la région étudiée. Ces vendeurs et prestataires de services apportent la preuve de progrès significatifs vers leurs objectifs au cours des 12 derniers mois. L'ISG s'attend à ce que les Rising Stars atteignent le quadrant Leader dans les 12 à 24 prochains mois si elles continuent à avoir un impact sur le marché et une force d'innovation supérieures à la moyenne.

Not In le fournisseur de services ou le prestataire n'a pas été inclus dans ce quadrant. Parmi les raisons possibles de cette désignation: L'ISG n'a pas pu obtenir suffisamment d'informations pour positionner l'entreprise; l'entreprise ne fournit pas le service ou la solution pertinente tel que défini pour chaque quadrant d'une étude; ou l'entreprise ne répondait pas aux critères d'éligibilité pour le quadrant de l'étude. L'omission du quadrant ne signifie pas que le fournisseur de services ou le prestataire ne propose pas ou ne prévoit pas de proposer ce service ou cette solution.





Services de mise en œuvre et
d'intégration multcloud pour les
grandes entreprises

Services de mise en œuvre et d'intégration multicloud pour les grandes entreprises

Qui devrait lire cette section

Ce quadrant concerne les grandes entreprises de tous les secteurs d'activité en France et évalue les fournisseurs de services d'implémentation et d'intégration multicloud de Salesforce.

Dans le présent rapport, ISG définit le positionnement actuel de ces fournisseurs de services sur le marché et la manière dont ils relèvent les défis critiques auxquels sont confrontées les grandes entreprises du pays qui ont adopté divers produits cloud du portefeuille Salesforce.

Au fil des ans, Salesforce a élargi son portefeuille de produits au-delà des applications CRM et a consolidé sa présence dans les services liés aux applications connexes, au développement, à l'intégration et au reporting. ISG constate une augmentation de la demande de services de mise en œuvre et d'intégration de Salesforce de la part des entreprises. Ces services stimuleront l'adoption et l'utilisation des solutions cloud de Salesforce et de leurs outils périphériques.

Les fournisseurs de services mondiaux qui dominent le marché de la mise en œuvre et de l'intégration multicloud en France proposent des services de mise en œuvre et d'intégration prêts à l'emploi pour accélérer la transformation numérique, étant donné que les entreprises recherchent des produits prêts à l'emploi avec une personnalisation limitée. Les grandes entreprises qui privilégient les fournisseurs de services Salesforce mondiaux dotés de solides capacités de mise en œuvre et d'intégration considèrent la France comme un marché en pleine croissance.



Les responsables du marketing et des ventes devraient lire ce rapport pour comprendre le positionnement relatif et les capacités des fournisseurs de services qui peuvent les aider à mettre en œuvre efficacement Salesforce Marketing Cloud, Salesforce Sales Cloud, Heroku et d'autres offres, avec l'intégration nécessaire dans les systèmes connexes et les solutions d'analyse.



Les professionnels de la sécurité et des données devraient lire ce rapport pour comprendre comment les fournisseurs se conforment aux lois sur la sécurité et la protection des données au Royaume-Uni dans le cadre de leurs pratiques de mise en œuvre et d'intégration de Salesforce et comment ils peuvent être comparés les uns aux autres.



Les responsables des services sur le terrain devraient lire ce rapport pour comprendre comment les fournisseurs de services peuvent aider à mettre en œuvre et à étendre l'utilisation de Salesforce Service Cloud pour mieux gérer les opérations de service sur le terrain.



Les responsables informatiques et technologiques devraient lire ce rapport pour comprendre le positionnement et les capacités des fournisseurs et la manière dont ils peuvent contribuer à l'adoption efficace des services de cloud Salesforce, ainsi que des solutions d'intégration et d'analyse. Le rapport explique également comment les capacités techniques des fournisseurs de services sont comparées sur le marché.



Salesforce Ecosystem Partners
Services de mise en œuvre et d'intégration multcloud pour les grandes entreprises

France 2023



Ce quadrant évalue les prestataires de services qui **mettent en œuvre des solutions Salesforce multclouds**, permettent des **intégrations complexes avec d'autres solutions d'entreprise** et fournissent des services complémentaires aux **grandes entreprises sur le marché français**.

Marcio Tabach



Définition

Ce quadrant comprend les fournisseurs de services de mise en œuvre des applications Salesforce et de leur intégration avec d'autres grandes solutions logicielles standard. Ces solutions font généralement partie du paysage de systèmes complexes des grandes entreprises clientes opérant à l'échelle mondiale. Le champ d'application de cette étude tient compte du fait que ces clients utilisent, dans la plupart des cas, différents produits en cloud du portfolio Salesforce. Dans de nombreux cas, la mise en œuvre est effectuée dans le cadre d'un programme à long terme, avec des déploiements multiples dans les différentes divisions de D'un point de vue fonctionnel, les services de mise en œuvre comprennent le conseil en processus, la conception, la configuration, le nettoyage des données, la migration et, enfin, le support go-live.

Critères d'éligibilité

1. Fortes capacités de mise en œuvre (**conseil, configuration, migration des données et mise en service**) pour tous les produits Salesforce
2. Connaissance approfondie des principaux logiciels standard autres que Salesforce, ainsi que de la capacité à **mettre en œuvre des processus de bout en bout**.
3. **Compétences étendues en matière d'architecture** et de réalisation de paysages applicatifs complexes
4. Disponibilité de **solutions** et d'accélérateurs **prédéfinis**, de préférence orientés vers les fonctions et les secteurs d'activité
5. Des **capacités de livraison à grande échelle** pour servir les grandes entreprises clientes
6. Une liste convaincante de **cas d'utilisation et de références**



Services de mise en œuvre et d'intégration multicloud pour les grandes entreprises

Observations

De nombreuses grandes entreprises informatiques ont réalisé des acquisitions en France qui étaient essentielles pour garantir des positions de premier plan sur ce marché. La plupart des acquisitions ciblées étaient des intégrateurs Salesforce purs ou des entreprises dotées de fortes capacités Salesforce et de services complémentaires, tels que MarTech.

Ces grandes entreprises informatiques ont apporté leur expertise et leurs capacités aux sociétés acquises, notamment leur expérience de MuleSoft, ce qui leur permet d'intégrer Salesforce aux applications de l'entreprise et de promouvoir des services de classe mondiale.

Sur les 32 entreprises évaluées dans le cadre de cette étude, 22 répondent aux critères de ce quadrant, dont huit leaders et une étoile montante.

Atos

Atos est l'une des plus grandes entreprises technologiques en France. Elle a renforcé sa pratique de Salesforce dans le pays par le biais d'acquisitions et a développé une méthodologie pour garantir la livraison de projets dans les délais et à des prix abordables.

Capgemini

Capgemini est la plus grande entreprise technologique et dispose de la plus grande équipe Salesforce du pays. Elle a développé plusieurs accélérateurs et solutions propriétaires qui différencient ses services de ses concurrents.

CGI possède

CGI possède de solides compétences en matière de solutions MuleSoft et d'intégration d'applications d'entreprise. L'entreprise dispose d'un nombre considérable de références dans le secteur public.

cognizant

Cognizant a renforcé ses capacités Salesforce reconnues à l'échelle mondiale et sa présence en France par son acquisition de l'entreprise El-Technologies en 2020.

Comforth Easyfront

Comforth Easyfront est une société française de Salesforce qui possède l'un des plus grands portefeuilles de clients du pays et quelques cas de référence significatifs. Elle a récemment annoncé l'acquisition de Easyfront Consulting afin de renforcer ses capacités dans le domaine de Salesforce.

Deloitte Digital

Les connaissances approfondies de **Deloitte Digital** permettent à ses clients de tirer parti de l'architecture Salesforce. L'entreprise propose également des services complémentaires tels que MarTech et l'intégration avec d'autres plateformes de marketing.

Devoteam

Devoteam, dont le siège est en France, a une présence étendue dans les pays européens. Elle est récemment devenue une société privée et a investi massivement dans le marketing.

WISEO

WISEO est spécialisée dans l'intégration des systèmes d'entreprise dans l'architecture Salesforce. L'entreprise brille dans les cas de références B2B sur le territoire français.

Infosys

Infosys (Étoile montante) sert soit des entreprises mondiales en France, soit des entreprises françaises à l'étranger avec de fortes capacités d'intégration. En France, elle se concentre sur les secteurs de l'énergie et des services publics.





« Cognizant a construit une offre en France qui combine une connaissance approfondie du marché local et la compétence mondialement reconnue de l'entreprise en matière de Salesforce. »

Marcio Tabach

Cognizant

Vue D'ensemble

Cognizant a son siège dans le New Jersey, aux États-Unis, et opère dans 41 pays. Elle emploie plus de 349 400 personnes réparties dans 162 bureaux à travers le monde. Au cours de l'exercice 21, l'entreprise a généré un chiffre d'affaires de 18,5 milliards de dollars, les services financiers étant son segment le plus important. En 2020, Cognizant a acquis El Technologies, un important partenaire de Salesforce en France. El Technologies propose des services de mise en œuvre de Salesforce, des solutions Microsoft et des services gérés. Elle dispose également d'un institut dédié à la formation certifiée de la main d'œuvre Salesforce qui délivre plus de 1 500 certifications par an.

Forces

Acquisition stratégique : Cognizant a établi sa position sur le marché français avec l'acquisition d'El Technologies, qui occupait une position de premier plan dans le pays bien avant la fusion. El Technologies était déjà un partenaire Summit Salesforce, avec plusieurs prix d'innovation décernés par l'éditeur de logiciels et un effectif de 380 personnes dédiées aux services Salesforce. Cognizant fournit des services de classe mondiale sur le marché français avec une forte présence locale.

Accélérateurs et méthodologie : Cognizant a développé plus de 150 solutions et accélérateurs pour divers secteurs, notamment les assurances, les services publics, les soins de santé et les prêts et hypothèques. Il a également développé

le cadre Atlas®, une suite qui comprend une méthodologie de mise en œuvre, une formation et des outils qui permettent à de respecter les délais et le budget. Cognizant s'appuie sur son expertise de plus de 2 400 projets pour mettre en œuvre les meilleures pratiques et améliorer la qualité de ses services.

Reconnaissance mondiale : Salesforce a récompensé Cognizant sur plusieurs de ses marchés d'exploitation. En 2022, Cognizant a reçu le Salesforce Partner Innovation Award pour Sales Cloud. Elle a également reçu le prix 2022 Salesforce Implementation Partner Award of the Year en France. L'entreprise a également été récompensée aux Pays-Bas et au Royaume-Uni. D'autres institutions des secteurs de l'automobile et de l'assurance ont honoré les solutions de Cognizant basées sur Salesforce.

Prudence

El Technologies devrait mentionner sur son site web et dans son matériel de marketing certains des éléments différenciateurs de Cognizant, tels que les accélérateurs et les cadres. Cette communication pourrait renforcer la marque de la filiale en la positionnant comme un véritable acteur mondial expérimenté.





Services de mise en œuvre des
clouds de base pour le midmarket

Services de mise en œuvre des clouds de base pour le midmarket

Qui devrait lire cette section

Ce quadrant s'adresse aux petites et moyennes entreprises françaises de tous secteurs qui évaluent les fournisseurs de services de mise en œuvre pour Salesforce Sales Cloud, Salesforce Service Cloud et Salesforce Commerce Cloud.

Dans ce rapport, ISG définit le positionnement actuel sur le marché des fournisseurs de services d'implémentation de Salesforce core cloud en France, alors qu'ils étendent leurs services à l'ensemble de l'Europe. Ces fournisseurs adoptent une approche agile de l'implémentation, aidant les clients à redéfinir leurs processus et à mettre en œuvre les applications Salesforce dans leur environnement.

Les entreprises françaises préfèrent les fournisseurs de services locaux ou les sociétés spécialisées qui sont à portée de main et peuvent déployer rapidement des solutions Salesforce telles que Sales Cloud, Service Cloud, Experience Cloud, MuleSoft et Tableau analytics.

En France, les fournisseurs de services proposent des solutions préconfigurées, telles que Sales Cloud avec Incentive Management, Service Cloud avec Warranty Management, Health Cloud avec Community Cloud et Financial Services Cloud avec Community Cloud dans le cadre de services de mise en œuvre pour répondre à la demande croissante de telles solutions au sein des petites et moyennes entreprises.



Les responsables du marketing et des ventes devraient lire ce rapport pour comprendre le positionnement relatif et les capacités des fournisseurs de services qui peuvent les aider à mettre en œuvre efficacement Salesforce Marketing Cloud, Salesforce Sales Cloud, Heroku et d'autres offres, avec l'intégration nécessaire dans les systèmes connexes et les solutions d'analyse.



Les professionnels de la sécurité et des données devraient lire ce rapport pour comprendre comment les fournisseurs se conforment aux lois sur la sécurité et la protection des données au Royaume-Uni dans le cadre de leurs pratiques de mise en œuvre et d'intégration de Salesforce et comment ils peuvent être comparés les uns aux autres.



Les responsables informatiques et technologiques devraient lire ce rapport pour comprendre le positionnement et les capacités des fournisseurs et la manière dont ils peuvent contribuer à l'adoption efficace des services des nuages de Salesforce, ainsi que des solutions d'intégration et d'analyse. Le rapport explique également comment les capacités techniques des fournisseurs de services sont comparées sur le marché.



Les responsables des services sur le terrain devraient lire ce rapport pour comprendre comment les fournisseurs de services peuvent aider à mettre en œuvre et à étendre l'utilisation de Salesforce Service Cloud pour mieux gérer les opérations de service sur le terrain.



Salesforce Ecosystem Partners
Services de mise en œuvre des clouds de base pour le midmarket

France 2023



Ce quadrant évalue les fournisseurs de services qui **mettent en œuvre des clouds Salesforce** pour les **entreprises de taille moyenne sur le marché français**. Il évalue leurs principales forces, leurs différentiateurs et leurs capacités.

Marcio Tabach



Définition

Ce quadrant évalue les fournisseurs spécialisés dans Salesforce Sales Cloud, Service Cloud, Commerce Cloud et Community Cloud.

Ces produits sont généralement considérés comme les clouds de base de Salesforce. Ces fournisseurs adoptent une approche agile de la mise en œuvre et se concentrent sur les cas où de faibles niveaux d'intégration sont nécessaires, ce qui est typique pour les clients de taille moyenne et petite. Par conséquent, dans de nombreux cas, ces projets sont menés en quelques mois. Un aspect important des services requis concerne la consultation sur la refonte des processus dans le cadre de l'utilisation des applications Salesforce. D'un point de vue fonctionnel, les services de mise en œuvre comprennent le conseil en matière de processus, la conception, la configuration, le nettoyage des données, la migration et, enfin, l'assistance à la mise en service.

Critères d'éligibilité

1. Solides capacités de mise en œuvre (**conseil, configuration, migration des données et mise en service**) pour les clouds Salesforce Core (au moins pour les clouds Sales, Service et Commerce).
2. **Formation et habilitation du personnel du client** à l'utilisation de l'application
3. Disponibilité de **solutions et d'accélérateurs prédéfinis**, de préférence à la fois fonctionnels et spécifiques à l'industrie.
4. Présence de **différentiateurs uniques**
5. Stabilité économique et **capacités de livraison** importantes pour servir de nombreux clients
6. Liste convaincante de **cas d'utilisation et de références**



Services de mise en œuvre des clouds de base pour le midmarket

Observations

La plupart des mises en œuvre pour le marché intermédiaire impliquent des solutions Salesforce prêtes à l'emploi, pour lesquelles le fournisseur doit créer rapidement de la valeur pour ses clients.

De nombreux cas de PME liés à cette étude nécessitent des implémentations internationales pour les « core cloud ». Les fournisseurs doivent donc être en mesure de mettre en œuvre des architectures dans plus d'une langue et plus d'un pays.

La demande des clients de taille moyenne a augmenté pendant la pandémie et n'a pas montré de signes de réduction significative depuis la suspension des fermetures.

Sur les 32 entreprises évaluées dans le cadre de cette étude, 16 se sont qualifiées pour ce quadrant, dont six sont des leaders et une étoile montante.

Comforth Easyfront

Comforth Easyfront a une connaissance approfondie des caractéristiques, de la culture et des réglementations du marché français. L'entreprise dispose d'une longue liste de clients issus de différents secteurs. Sa société mère a appliqué une stratégie d'acquisition intelligente.

Hardis Group

Hardis Group se concentre explicitement sur le marché intermédiaire et a récemment procédé à des acquisitions d'entreprises compatibles avec Salesforce. L'entreprise dispose d'une excellente expertise dans les solutions de chaîne d'approvisionnement et propose des formations approfondies sur les mises en œuvre de Salesforce.

Niji est une

Niji est une entreprise primée. Elle est à la fois une agence MarTech, un cabinet de conseil et une entreprise technologique. Elle possède une longue expérience et de nombreux cas de référence dans la mise en œuvre de Salesforce, en particulier pour les clouds de base et de marketing.

Persistent Systems

Persistent Systems possède de solides compétences en ingénierie Salesforce et jouit d'une grande satisfaction de la part de ses clients. La société dispose d'une empreinte considérable et d'un centre d'expertise en France.

WISEO

WISEO est spécialisée dans l'analyse Einstein et le développement mobile. La société a une présence significative et des relations bien établies sur le marché français.

VO2 Group

VO2 Group dispose d'offres différenciées pour les secteurs de la FinTech et de l'immobilier. C'est l'une des entreprises les plus innovantes et les plus dynamiques d'Europe.

OSF Digital

OSF Digital (Étoile montante) se concentre sur les solutions Salesforce avec des capacités étendues et généralisées. L'entreprise est titulaire de quatre badges de commerce Salesforce Navigator.





Services de mise en œuvre pour
le marché intermédiaire de
l'automatisation du marketing

Services de mise en œuvre pour le marché intermédiaire de l'automatisation du marketing

Qui devrait lire cette section

Ce quadrant s'adresse aux petites et moyennes entreprises françaises de tous secteurs d'activité qui évaluent les fournisseurs de services d'implémentation de Salesforce Marketing Automation.

Dans ce rapport de quadrant, ISG définit le positionnement actuel sur le marché des fournisseurs de services d'implémentation de Salesforce Marketing Automation en France et la manière dont ils répondent aux principaux défis auxquels les entreprises sont confrontées dans ce pays. Ces fournisseurs se concentrent sur l'engagement direct et personnalisé des clients et sur l'augmentation du chiffre d'affaires grâce à une communication sur mesure, à grande échelle et sur plusieurs canaux. Salesforce Marketing Automation est souvent le point d'entrée des parcours Salesforce. ISG observe que les entreprises qui recherchent des services d'implémentation dans cette catégorie n'ont généralement pas de besoins complexes d'intégration en temps réel.

En France, les fournisseurs de services régionaux dominent le midmarket de l'automatisation du marketing en offrant une assistance instantanée, une fiabilité et une facilité d'accès aux petites et moyennes entreprises.

De nombreuses entreprises qui relèvent du quadrant des services de mise en œuvre pour l'automatisation du marketing sont des fournisseurs de services spécialisés qui peuvent accomplir la tâche en moins de 50 % du temps par rapport à d'autres concurrents, sans perturber les projets en cours. Les fournisseurs proposant des services MarTech, en particulier ceux axés sur la conception, l'UX, l'UI et la gestion des campagnes, sont très demandés sur le marché français. Ils renforcent encore leurs capacités de personnalisation et d'automatisation par le biais d'investissements et d'acquisitions.



Les responsables du marketing et des ventes devraient lire ce rapport pour comprendre le positionnement relatif et les capacités des fournisseurs de services qui peuvent les aider à mettre en œuvre efficacement Salesforce Marketing Cloud, Salesforce Sales Cloud, Heroku et d'autres offres, avec l'intégration nécessaire dans les systèmes connexes et les solutions d'analyse.



Les professionnels de la sécurité et des données devraient lire ce rapport pour comprendre comment les fournisseurs se conforment aux lois sur la sécurité et la protection des données au Royaume-Uni dans le cadre de leurs pratiques de mise en œuvre et d'intégration de Salesforce et comment ils peuvent être comparés les uns aux autres.



Les responsables informatiques et technologiques devraient lire ce rapport pour comprendre le positionnement et les capacités des fournisseurs et la manière dont ils peuvent contribuer à l'adoption efficace des services des nuages de Salesforce, ainsi que des solutions d'intégration et d'analyse. Le rapport explique également comment les capacités techniques des fournisseurs de services sont comparées sur le marché.

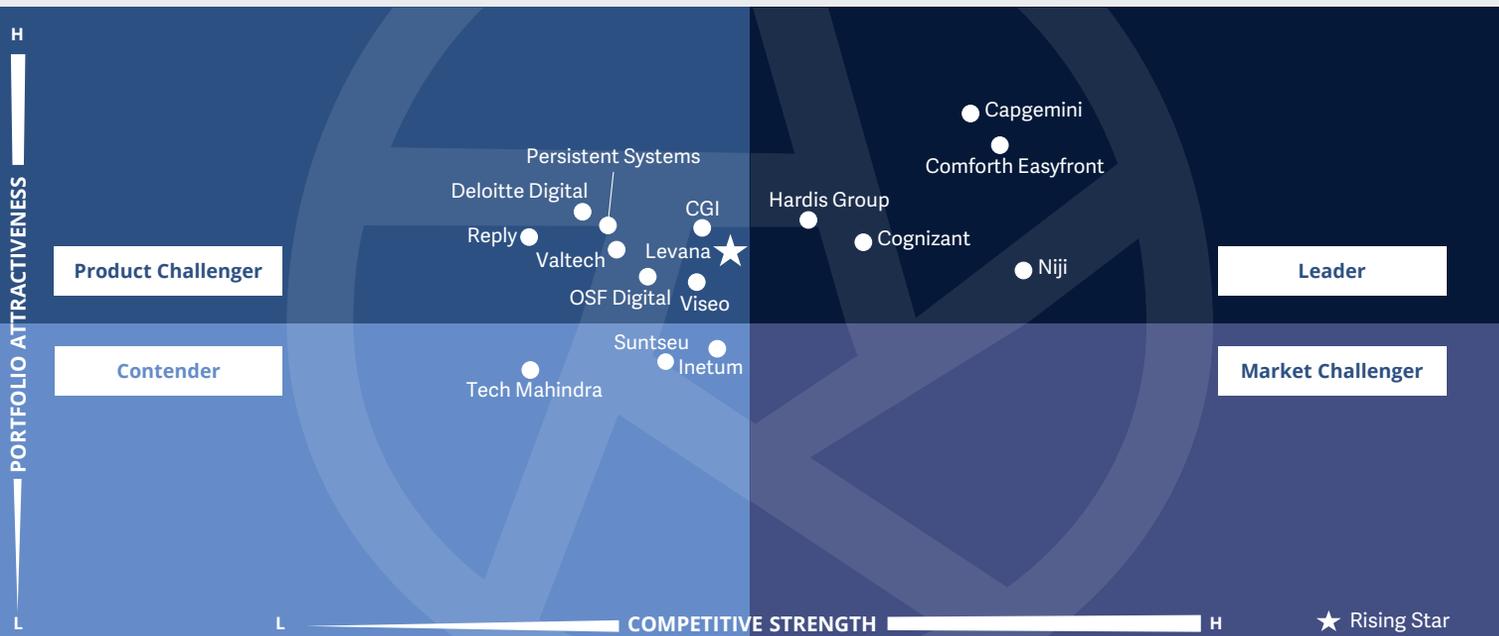


Les responsables des services sur le terrain devraient lire ce rapport pour comprendre comment les fournisseurs de services peuvent aider à mettre en œuvre et à étendre l'utilisation de Salesforce Service Cloud pour mieux gérer les opérations de service sur le terrain.



Salesforce Ecosystem Partners
Services de mise en œuvre pour le marché intermédiaire de l'automatisation du marketing

France 2023



Ce quadrant évalue les prestataires de services qui **mettent en œuvre des clouds d'automatisation marketing Salesforce** et fournissent des services supplémentaires aux **entreprises de taille moyenne sur le marché français**. Il s'agit d'une évaluation de leurs forces, de leurs différentiateurs et de leurs capacités.

Marcio Tabach



Services de mise en œuvre pour le marché intermédiaire de l'automatisation du marketing

Définition

Ce quadrant comprend des fournisseurs spécialisés dans Salesforce Marketing Cloud pour les cas où le besoin d'intégration en temps réel dans un paysage de systèmes complexe est limité ; ceci est plus typique pour les clients de taille moyenne et petite. En outre, l'expertise du fournisseur dans les aspects spécifiques au marketing, tels que l'utilisation des médias et les approches multicanal, est essentielle. L'interaction avec les clients finaux impliquant généralement un volume important de transactions, l'automatisation de ces fonctionnalités - par exemple, Pardot - est un autre facteur de réussite important dans ce quadrant. D'un point de vue fonctionnel, les services de mise en œuvre comprennent le conseil en matière de processus, la conception, la configuration, le nettoyage des données, la migration et enfin l'assistance à la mise en service.

Critères d'éligibilité

1. Solides capacités de mise en œuvre (**conseil, configuration, migration des données et mise en service**) pour Salesforce Marketing Cloud, Pardot, et pour les aspects spécifiques au marketing, tels que la collecte d'informations, l'expérience client, l'optimisation du parcours client numérique et l'automatisation des interactions avec les clients
2. **Formation et habilitation du personnel du client** à l'utilisation de l'application
3. Disponibilité de **solutions et d'accélérateurs prédéfinis**, de préférence à la fois fonctionnels et spécifiques à l'industrie.
4. Présence de **différentiateurs uniques**
5. **Stabilité économique et capacités de livraison importantes** pour desservir de nombreux clients
6. Liste convaincante de **cas d'utilisation et de références**



Services de mise en œuvre pour le marché intermédiaire de l'automatisation du marketing

Observations

Les fournisseurs qui mettent en œuvre les clouds d'automatisation du marketing Salesforce proposent généralement un ensemble complet de services, notamment la gestion des campagnes, la conception et l'UX, afin d'aider les clients à tirer parti de leurs plates-formes.

L'utilisation de l'analyse des données est essentielle pour cartographier, suivre et segmenter le comportement des consommateurs et ainsi développer des campagnes efficaces. C'est pourquoi les fournisseurs mettent en œuvre des pratiques d'analyse des données afin d'obtenir de meilleurs résultats. Ces pratiques nécessitent l'intégration des plates-formes Salesforce dans d'autres sources de données, telles que comme la Google Marketing Platform.

Sur les 32 entreprises évaluées dans le cadre de cette étude, 16 se sont qualifiées pour ce quadrant, dont cinq sont des leaders et une étoile montante.



Capgemini propose des services marketing de bout en bout, de la mise en œuvre de Salesforce Marketing Cloud à la gestion de campagnes. Elle jouit d'une grande notoriété en France et d'une empreinte mondiale.



Cognizant dispose de l'une des équipes les plus expérimentées au monde dans le domaine de Salesforce Marketing Cloud. L'entreprise est présente à l'échelle mondiale et possède une culture qui mise sur l'innovation.

Comforth Easyfront

Comforth Easyfront est spécialisée dans l'intégration de différentes plates-formes de marketing et dessert plusieurs secteurs d'activité, dont le B2C et le B2B. Elle propose également une large gamme de services de conseil en marketing.

Hardis Group

Hardis Group attire de nombreux clients de taille moyenne dans le cadre de sa stratégie de croissance. La société est au service de nombreuses entreprises informatiques et jouit d'une bonne réputation auprès de ses clients.

Niji

Niji offre une large gamme de services de marketing, y compris la stratégie de marque, le design et la gestion de campagnes. Elle a mis en œuvre avec succès des projets à grande échelle et possède une connaissance approfondie de la culture et du marché français.

Levana

Levana (Étoile montante) est une jeune entreprise fondée par d'anciens cadres de Salesforce. La société possède de solides connaissances techniques des plates-formes Salesforce et a connu une croissance rapide sur le site.





« Cognizant possède une connaissance approfondie de Salesforce Marketing Cloud et dispose d'une portée mondiale étendue. L'innovation est au cœur de ses offres. »

Marcio Tabach

Cognizant

Vue D'ensemble

Cognizant a son siège dans le New Jersey, aux États-Unis, et opère dans 41 pays. Elle emploie plus de 349 400 personnes réparties dans 162 bureaux à travers le monde. Au cours de l'exercice 21, l'entreprise a généré un chiffre d'affaires de 18,5 milliards de dollars, les services financiers étant son segment le plus important. En 2020, Cognizant a acquis EI Technologies, un important partenaire de Salesforce en France. EI Technologies propose des services de mise en œuvre de Salesforce, des solutions Microsoft et des services gérés. Elle dispose également d'un institut dédié à la formation certifiée de la main d'œuvre Salesforce qui délivre plus de 1 500 certifications par an.

Forces

Des opérations à l'échelle mondiale : Les entreprises désintermédiant les ventes pour les distributeurs et vendant des produits sur le web, les entreprises de taille moyenne doivent tirer parti de campagnes de marketing mondiales. L'empreinte mondiale considérable de Cognizant peut aider ces entreprises à déployer des plates-formes de marketing et à soutenir des campagnes à l'étranger.

Mettre l'accent sur l'innovation : Dans le cadre du programme Levvie Awards de Cognizant, une équipe de projet est récompensée financièrement une fois par trimestre pour avoir développé une solution unique et innovante. L'entreprise propose également un programme de formation Salesforce rémunéré de 12 semaines intitulé Aim Higher en collaboration avec Salesforce.

Ce programme a reçu le prix de l'innovation des partenaires Salesforce pour 2021. Cognizant s'engage également à aller au-delà des simples implémentations Salesforce.

Connaissance approfondie de la plateforme Salesforce Marketing Cloud : Cognizant s'appuie sur l'expertise de plus de 600 consultants dédiés à Marketing Cloud, 1 154 certifications Marketing Cloud et 1 359 mises en œuvre de Salesforce Marketing Cloud. L'entreprise a développé des outils et des cadres propriétaires qui accélèrent la mise en œuvre et les opérations de la plateforme et s'appuie sur des experts en la matière. EI Technologies en France dispose d'une cartographie ISV qui consolide une vision de toutes les solutions disponibles sur Salesforce AppExchange et aide à trouver la bonne solution pour la mise en œuvre de Salesforce.

Prudence

La filiale américaine de Cognizant pour Salesforce Marketing Cloud a développé de nombreuses solutions propriétaires importantes qui ne sont pas mentionnées comme des offres d'EI Technologies, la filiale française de Cognizant. La mise en évidence de ces solutions sur le site web d'EI Technologies améliorera la perception de sa marque.





Services d'applications gérées
pour les grandes entreprises

Services d'applications gérées pour les grandes entreprises

Qui devrait lire cette section

Ce quadrant s'adresse aux grandes entreprises françaises, tous secteurs confondus, qui évaluent les fournisseurs de services d'applications gérées Salesforce.

Dans ce rapport de quadrant, ISG définit les positions actuelles sur le marché des fournisseurs de services d'applications gérées Salesforce pour les grandes entreprises en France. Les services gérés conventionnels comprennent principalement des activités d'externalisation telles que le support sur site ou à distance et la surveillance des applications. Cette étude couvre les fournisseurs offrant des services supplémentaires, tels que l'assistance administrative, les accélérateurs de développement et d'utilisation, les services de développement, le suivi proactif et les services de conseil. Pour gérer habilement leurs plates-formes Salesforce, les entreprises clientes privilégient les fournisseurs de services capables de maîtriser les coûts informatiques et d'assurer une maintenance efficace des plates-formes. Elles recherchent des fournisseurs de services capables de gérer les applications, les licences et les mises à niveau, d'offrir une

assistance aux utilisateurs et de développer des applications commerciales intégrées aux plateformes.

Les grandes entreprises basées en France qui ont des activités mondiales préfèrent s'associer à des fournisseurs mondiaux qui prennent en charge les déploiements en France et dans d'autres régions.

Les fournisseurs de services en France identifient les besoins uniques des entreprises en matière de services d'applications gérées et lancent de multiples solutions et plates-formes dédiées pour répondre à ces besoins.

ISG observe une forte demande pour des modèles commerciaux flexibles tels que le prix fixe, le temps et le matériel, et les services de gestion des applications Salesforce (AMS) en France. Les fournisseurs de services investissent massivement pour répondre aux attentes des clients.



Les responsables du marketing et des ventes devraient lire ce rapport pour comprendre le positionnement relatif et les capacités des fournisseurs de services qui peuvent les aider à mettre en œuvre efficacement Salesforce Marketing Cloud, Salesforce Sales Cloud, Heroku et d'autres offres, avec l'intégration nécessaire dans les systèmes connexes et les solutions d'analyse.



Les professionnels de la sécurité et des données devraient lire ce rapport pour comprendre comment les fournisseurs se conforment aux lois sur la sécurité et la protection des données au Royaume-Uni dans le cadre de leurs pratiques de mise en œuvre et d'intégration de Salesforce et comment ils peuvent être comparés les uns aux autres.



Les responsables informatiques et technologiques devraient lire ce rapport pour comprendre le positionnement et les capacités des fournisseurs et la manière dont ils peuvent contribuer à l'adoption efficace des services des nuages de Salesforce, ainsi que des solutions d'intégration et d'analyse. Le rapport explique également comment les capacités techniques des fournisseurs de services sont comparées sur le marché.

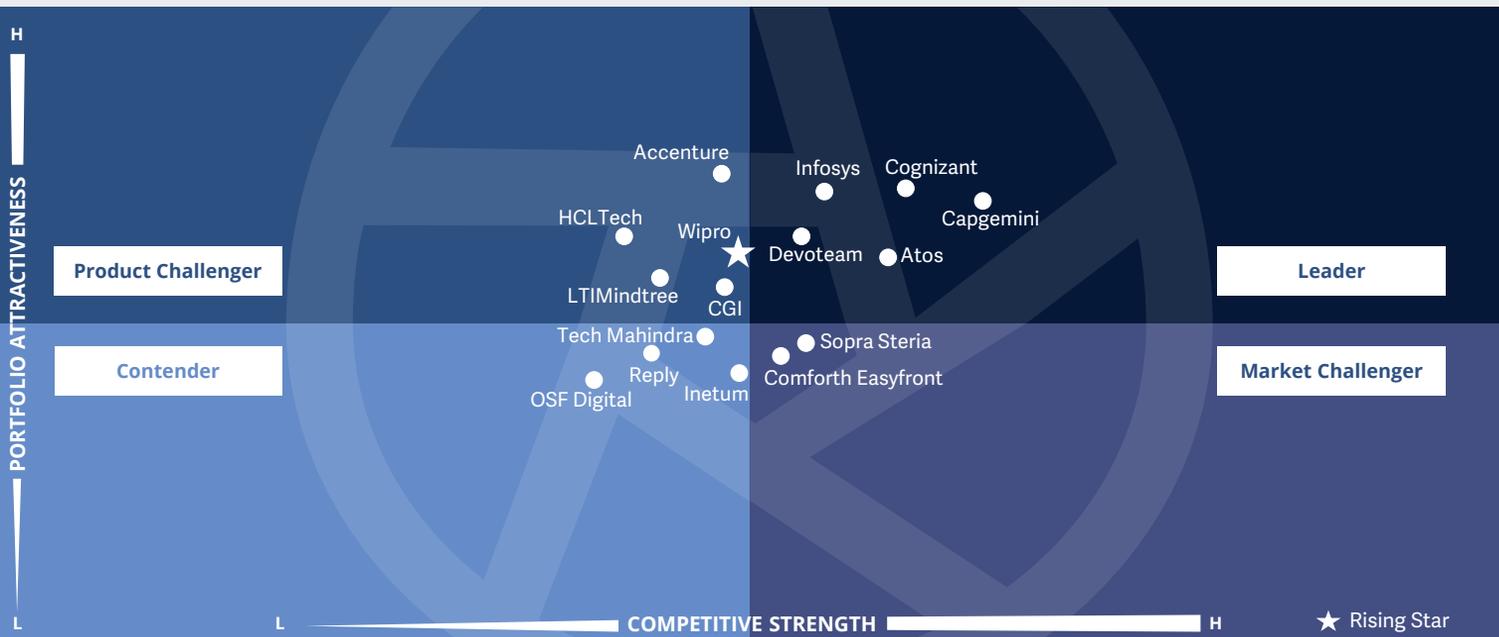


Les responsables des services sur le terrain devraient lire ce rapport pour comprendre comment les fournisseurs de services peuvent aider à mettre en œuvre et à étendre l'utilisation de Salesforce Service Cloud pour mieux gérer les opérations de service sur le terrain.



Salesforce Ecosystem Partners
Services d'applications gérées pour les grandes entreprises

France 2023



Ce quadrant évalue les fournisseurs de services qui proposent des **services d'applications gérées** aux **grandes entreprises utilisant les clouds Salesforce**. Ces services comprennent la **maintenance**, le **support**, la **sécurité**, la **conformité** et l'**amélioration continue**.

Marcio Tabach



Définition

Ce quadrant évalue les fournisseurs capables d'offrir des services gérés pour les fonctions de maintenance et de support qui comprennent la surveillance, le support à distance, la gestion centralisée des applications Salesforce, la gestion de la qualité des données, la sécurité des données et les aspects liés à la conformité. Dans le cas des grandes entreprises clientes, cela inclut généralement la capacité des prestataires à offrir ces services dans le contexte d'une portée mondiale et de paysages applicatifs complexes, qui comprennent une variété de solutions provenant de différents fournisseurs de logiciels. Un autre aspect important est l'amélioration continue des solutions afin de générer une valeur ajoutée pour l'entreprise sous-jacente. Les services gérés se caractérisent par le transfert des responsabilités à un prestataire de services et sont gérés selon des accords de niveau de service (SLA) définis.

Critères d'éligibilité

1. Expérience confirmée en matière de soutien opérationnel pour des processus de bout en bout dans des contextes **complexes, les paysages applicatifs**, avec un accent particulier sur les produits Salesforce
2. Disponibilité d'une **methodologie solide** et d'un support d'outils complet avec un haut degré d'automatisation
3. **Capacités de livraison** à grande échelle pour servir les grandes entreprises clientes
4. Mise à disposition de **modèles de tarification et de contrats mûrs**, axés sur les résultats, approches et amélioration continue
5. Liste convaincante de **cas d'utilisation et de références**



Services d'applications gérées pour les grandes entreprises

Observations

Les leaders de ce quadrant ont démontré leur capacité à maintenir les systèmes en fonctionnement sans interruption et à permettre des améliorations continues. Cette pratique d'intégration continue/déploiement continu (CI/CD) est la nouvelle norme dans les services d'applications gérées, car toute interruption des nuages Salesforce peut entraîner une perte d'activité et de revenus.

Un élément fondamental de l'amélioration continue est l'utilisation de modèles prédictifs basés sur la ML qui peuvent identifier les normes dans les défauts du système et prendre des mesures correctives. Ces actions peuvent être reproduites automatiquement dans différentes zones géographiques et instances de systèmes.

Sur les 32 entreprises évaluées dans le cadre de cette étude, 16 se sont qualifiées pour ce quadrant, dont cinq sont des leaders et une étoile montante.

Atos

Atos propose des services d'infogérance complets. L'entreprise dispose de nombreux sites en France et en Europe et jouit d'une bonne réputation pour ses services d'applications gérées et ses contrats à long terme.

Capgemini

Capgemini utilise la Capgemini Intelligent Automation Platform (CIAP) pour prévoir les incidents système et promouvoir des actions prédictives. L'entreprise dispose également d'une grande expertise dans l'utilisation des nuages de Salesforce.

cognizant

Salesforce reconnaît **Cognizant** comme une entreprise innovante qui développe plusieurs solutions pour améliorer ses services gérés. Elle dispose de bureaux en France pour le support client et utilise une approche verticale pour anticiper avec précision les besoins de ses clients.

Devoteam

Devoteam offre des services gérés étendus par le biais d'un centre d'expertise en France et de 10 autres sites pour répondre aux besoins de ses clients. L'entreprise possède de solides compétences dans l'intégration des applications MuleSoft et travaille avec les méthodologies de l'IT Infrastructure Library (ITIL).

Infosys

Infosys connaît très bien les plates-formes d'entreprise et permet une intégration fiable. L'entreprise propose des solutions de test automatisées appelées Panaya ForeSight pour tester et évaluer l'impact des changements sur les applications.



Wipro (Étoile montante) propose des schémas contractuels très flexibles et des solutions propriétaires telles que Purvue et Holmes™ qui apportent une transparence économique aux projets et automatisent les processus et les améliorations des systèmes Salesforce.





« Cognizant fournit des solutions innovantes et orientées vers l'industrie par le biais de ses services d'applications gérées. Elle dispose d'un bureau en France pour soutenir ses clients locaux. »

Marcio Tabach

Cognizant

Vue D'ensemble

Cognizant a son siège dans le New Jersey, aux États-Unis, et opère dans 41 pays. Elle emploie plus de 349 400 personnes réparties dans 162 bureaux à travers le monde. Au cours de l'exercice 21, l'entreprise a généré un chiffre d'affaires de 18,5 milliards de dollars, les services financiers étant son segment le plus important. En 2020, Cognizant a acquis El Technologies, un important partenaire de Salesforce en France. El Technologies propose des services de mise en œuvre de Salesforce, des solutions Microsoft et des services gérés. Elle dispose également d'un institut dédié à la formation certifiée de la main d'œuvre Salesforce qui délivre plus de 1 500 certifications par an.

Forces

Engagé dans l'innovation : Cognizant a développé plusieurs accélérateurs et cadres pour améliorer les services gérés de Salesforce. Elle utilise ces frameworks pour les clouds Salesforce, les ISV et les solutions complémentaires, telles que les bots et l'automatisation. Citons notamment Zero Maintenance Framework™, qui utilise des chatbots comme interface utilisateur, et AMS in a Box. En 2022, Cognizant a remporté le prix Salesforce Partner Innovation Award for Sales Cloud pour la 9e fois consecutive depuis 2015.

Services gérés alignés verticalement :

Cognizant dispose de diverses pratiques de services gérés dédiés à des secteurs spécifiques tels que la vente au détail, les biens de consommation emballés et les

soins de santé. Cette approche tire parti de ses compétences en matière de Salesforce et de sa connaissance du secteur pour identifier les incidents critiques et les opérations de perturbation des clients. Cette approche peut aider Cognizant à prévoir les incidents susceptibles de se produire dans chaque secteur.

Front office local : El Technologies, la filiale de Cognizant, a les moyens de servir ses clients en France. Alors que le front office pour les services gérés est en France, le back office est au Liban. Ce front office, avec un support linguistique local, est essentiel pour convaincre les clients potentiels dans le pays.

Prudence

Cognizant propose des services gérés au niveau de l'entreprise et par l'intermédiaire de sa filiale El Technologies. L'entreprise devrait clarifier les différences entre les deux entités et leurs offres afin de dissiper toute confusion parmi ses clients français ayant des activités à l'étranger.





Services d'applications gérées pour le marché intermédiaire

Services d'applications gérées pour le marché intermédiaire

Qui devrait lire cette section

Ce quadrant s'adresse aux petites et moyennes entreprises françaises de tous secteurs d'activité qui évaluent les fournisseurs de services d'applications gérées Salesforce.

Dans ce rapport de quadrant, ISG définit les positions actuelles sur le marché des fournisseurs de services d'applications gérées Salesforce pour les petites et moyennes entreprises en France. Les services gérés traditionnels comprennent principalement des activités d'externalisation telles que le support sur site ou à distance et la surveillance des applications. Cette étude couvre les fournisseurs offrant des services supplémentaires, y compris l'assistance administrative, les accélérateurs de développement et d'utilisation, les services de développement, le suivi proactif et les services de conseil.

En France, les fournisseurs de services proposent un cadre d'automatisation, de durabilité et de réduction des coûts avec une

transformation axée sur la valeur pour une offre basée sur les résultats, car c'est la solution préférée des petites et moyennes entreprises.

Les petites et moyennes entreprises recherchent des solutions uniques pour tous leurs besoins en matière de services gérés Salesforce. Les fournisseurs de services élargissent leurs portefeuilles, améliorent leurs services et automatisent leurs solutions grâce à de multiples acquisitions et investissements dans Salesforce. Les petites et moyennes entreprises recherchent des solutions rentables et une assistance locale auprès des fournisseurs de services. Cela crée une opportunité pour les fournisseurs de services d'autres régions d'étendre leurs services en France et de répondre aux attentes des clients, en tirant parti d'une monnaie commune et d'un transit accessible.



Les responsables du marketing et des ventes devraient lire ce rapport pour comprendre le positionnement relatif et les capacités des fournisseurs de services qui peuvent les aider à mettre en œuvre efficacement Salesforce Marketing Cloud, Salesforce Sales Cloud, Heroku et d'autres offres, avec l'intégration nécessaire dans les systèmes connexes et les solutions d'analyse.



Les professionnels de la sécurité et des données devraient lire ce rapport pour comprendre comment les fournisseurs se conforment aux lois sur la sécurité et la protection des données au Royaume-Uni dans le cadre de leurs pratiques de mise en œuvre et d'intégration de Salesforce et comment ils peuvent être comparés les uns aux autres.



Les responsables informatiques et technologiques devraient lire ce rapport pour comprendre le positionnement et les capacités des fournisseurs et la manière dont ils peuvent contribuer à l'adoption efficace des services des nuages de Salesforce, ainsi que des solutions d'intégration et d'analyse. Le rapport explique également comment les capacités techniques des fournisseurs de services sont comparées sur le marché.



Les responsables des services sur le terrain devraient lire ce rapport pour comprendre comment les fournisseurs de services peuvent aider à mettre en œuvre et à étendre l'utilisation de Salesforce Service Cloud pour mieux gérer les opérations de service sur le terrain.



Salesforce Ecosystem Partners
Services d'applications gérées pour le marché intermédiaire

France 2023



Ce quadrant évalue les **fournisseurs de services** qui proposent aux **entreprises de taille moyenne des services d'applications gérées** utilisant les nuages Salesforce. Ces services comprennent la **maintenance**, le **support**, la **sécurité**, la **conformité** et l'**amélioration continue**.

Marcio Tabach



Services d'applications gérées pour le marché intermédiaire

Définition

Ce quadrant se concentre sur la capacité des fournisseurs à offrir des services gérés pour les fonctions de maintenance et de support qui comprennent la surveillance, le support à distance, la gestion centralisée des applications Salesforce, la gestion de la qualité des données, la sécurité des données et les aspects liés à la conformité. Les clients du marché intermédiaire ont généralement des exigences d'intégration moindres et, dans de nombreux cas, ont une orientation plus régionale. Un autre aspect important est l'amélioration continue des solutions afin de générer une valeur ajoutée pour l'entreprise sous-jacente. Les services gérés se caractérisent par le transfert des responsabilités à un prestataire de services et sont gérés selon des accords de niveau de service définis.

Critères d'éligibilité

1. Expérience confirmée dans le domaine du **support opérationnel pour les paysages applicatifs**, avec un accent particulier sur les produits Salesforce.
2. Disponibilité d'une **méthodologie solide et d'un support d'outils complet, ainsi que d'un degré élevé d'automatisation**
3. **Stabilité économique et capacités de livraison importantes** pour servir de nombreux clients
4. Mise à disposition de **modèles de tarification et de contrat matures**, axés sur des approches fondées sur les résultats et sur l'amélioration continue
5. Liste convaincante de **cas d'utilisation et de références**



Observations

Les entreprises améliorent leur offre en proposant des services tels que la gestion de campagnes, la gestion de l'optimisation des moteurs de recherche (SEO), le contenu et la conception.

Les clients français de taille moyenne ont tendance à préférer les entreprises offrant une assistance en langue française, soit à partir de sites situés à l'étranger, soit dans d'anciens territoires français. Certains des fournisseurs qui répondent à ces exigences ont des contrats qui remontent à plusieurs années.

Sur les 32 entreprises évaluées dans le cadre de cette étude, 14 se sont qualifiées pour ce quadrant, dont cinq sont des leaders et une étoile montante.

Comforth Easyfront

Comforth Easyfront propose des services gérés complets utilisant soit des produits Salesforce, soit des logiciels AppExchange ISV ou des logiciels tiers. La société s'appuie également sur d'autres filiales de Magellan Partners Group pour améliorer ses services de sécurité et d'intégration.

Hardis Group

Hardis Group fournit une assistance locale dans de nombreux pays européens grâce à sa présence étendue dans la région. L'entreprise propose également des contrats modulaires et des audits d'architecture Salesforce.

Niji

Niji dispose d'une division dédiée à la cybersécurité qui intègre ses offres dans les services gérés de Salesforce. La société propose également des services gérés pour les opérations de données (DataOps) afin d'aider les clients à extraire de la valeur et des informations de leurs plateformes Salesforce.

Persistent Systems

Persistent Systems jouit d'un niveau élevé de satisfaction de la clientèle et compte sur son équipe hautement expérimentée et qualifiée. L'entreprise dispose de solutions propriétaires pour le cadre DevOps et l'automatisation des tests sans code.

WISEO

Salesforce reconnaît **WISEO** pour ses services gérés. La société dispose de centres AMS sur site et en région, et les deux peuvent fournir un support en français. WISEO a également des clients de longue date pour les services gérés.

OSF Digital

OSF Digital (Étoile montante) soutient ses clients en répondant à leurs problèmes techniques ou en leur permettant d'améliorer leur activité. Elle fournit du personnel supplémentaire pour la gestion des plateformes Salesforce. Elle propose des solutions innovantes et se développe sur le marché français.





Services de mise en œuvre
pour les nuages industriels

Services de mise en œuvre pour les nuages industriels

Qui devrait lire cette section

Ce rapport s'adresse aux entreprises françaises de tous secteurs d'activité qui évaluent les fournisseurs de services proposant des services d'implémentation de nuages industriels. Dans ce rapport, ISG définit les positions actuelles des fournisseurs de services sur le marché français et la manière dont ils relèvent les défis critiques associés à la mise en œuvre de nuages industriels pour les produits Salesforce dans le pays.

Ce quadrant comprend les fournisseurs de services de mise en œuvre axés sur les produits de cloud computing de Salesforce, tels que Financial Services Cloud et Health Cloud. Les compétences spécifiques à l'industrie et les accélérateurs appropriés sont des facteurs essentiels pour réussir dans ce segment. En outre, les fournisseurs de services doivent être en mesure de développer des solutions complètes basées sur les différents produits Salesforce en fonction des besoins spécifiques des clients.

Salesforce continuant à verticaliser ses offres, ce sujet deviendra une priorité dans les futures mises en œuvre. D'un point de vue fonctionnel,

les services de mise en œuvre comprennent le conseil en matière de processus, la conception, la configuration, le nettoyage des données, la migration et, enfin, l'assistance à la mise en service.

En France, les fournisseurs de services automatisent leurs clouds sectoriels afin de les déployer avec une personnalisation mineure pour des entreprises de clouds sectoriels spécifiques. Les services financiers, l'énergie, la fabrication, les médias, l'automobile, la santé, la vente au détail, le gouvernement et les industries de haute technologie sont des marchés émergents dans la région, et les solutions de cloud industriel Salesforce prêtes à être mises en œuvre avec quelques personnalisations minimales stimulent le marché français.

ISG observe que les grands fournisseurs de services investissent dans des solutions verticales pour tirer parti de leur connaissance du secteur, alors que les petits fournisseurs sont encore à la traîne dans l'adoption de solutions spécifiques au secteur.



Les responsables du marketing et des ventes devraient lire ce rapport pour comprendre le positionnement relatif et les capacités des fournisseurs de services qui peuvent les aider à mettre en œuvre efficacement Salesforce Marketing Cloud, Salesforce Sales Cloud, Heroku et d'autres offres, avec l'intégration nécessaire dans les systèmes connexes et les solutions d'analyse.



Les professionnels de la sécurité et des données devraient lire ce rapport pour comprendre comment les fournisseurs se conforment aux lois sur la sécurité et la protection des données au Royaume-Uni dans le cadre de leurs pratiques de mise en œuvre et d'intégration de Salesforce et comment ils peuvent être comparés les uns aux autres.



Les responsables informatiques et technologiques devraient lire ce rapport pour comprendre le positionnement et les capacités des fournisseurs et la manière dont ils peuvent contribuer à l'adoption efficace des services des nuages de Salesforce, ainsi que des solutions d'intégration et d'analyse. Le rapport explique également comment les capacités techniques des fournisseurs de services sont comparées sur le marché.



Les responsables des services sur le terrain devraient lire ce rapport pour comprendre comment les fournisseurs de services peuvent aider à mettre en œuvre et à étendre l'utilisation de Salesforce Service Cloud pour mieux gérer les opérations de service sur le terrain.



Salesforce Ecosystem Partners
Services de mise en œuvre pour les nuages industriels

France 2023



Ce quadrant évalue les fournisseurs de services qui **mettent en œuvre les nuages industriels Salesforce**, tels que Financial Services Cloud et Health Cloud, **sur le marché français**. Il s'agit d'une évaluation de leurs **forces, de leurs différentiateurs et de leurs capacités**.

Marcio Tabach



Définition

Ce quadrant comprend les fournisseurs de services de mise en œuvre qui se concentrent sur les produits de cloud industriel de Salesforce, tels que Financial Services Cloud et Health Cloud. Les compétences spécifiques au secteur et les accélérateurs appropriés sont des facteurs de réussite importants pour ce segment. En outre, les prestataires de services doivent être en mesure de développer des solutions complètes basées sur les différents produits Salesforce pertinents dans la situation d'un client particulier. Salesforce faisant actuellement évoluer ses offres vers une plus grande verticalisation, ce sujet deviendra une priorité dans les futures mises en œuvre. D'un point de vue fonctionnel, les services de mise en œuvre comprennent le conseil en matière de processus, la conception, la configuration, le nettoyage des données, la migration et, enfin, l'assistance à la mise en service.

Critères d'éligibilité

1. Une **expertise** éprouvée dans les différents secteurs d'activité
2. Solides capacités de mise en œuvre (**conseil, configuration, migration des données, mise en service**) pour les produits Salesforce industry cloud et les produits fournis par Vlocity (récemment racheté par la société par Salesforce)
3. Connaissance approfondie de **l'architecture des données de Salesforce**
4. Présence de **différentiateurs uniques**, par exemple des accélérateurs éprouvés spécifiques à l'industrie
5. **Stabilité économique et capacités de livraison importantes** pour servir de nombreux clients
6. Liste convaincante de **cas d'utilisation et de références**



Services de mise en œuvre pour les nuages industriels

Observations

La plupart des grandes entreprises technologiques segmentent leurs services en fonction des marchés verticaux. Cette approche leur permet de mieux servir leurs clients. Ces grandes sociétés informatiques ajoutent les nuages industriels Salesforce à leurs offres déjà verticalisées et se différencient non seulement par leur expertise technologique, mais aussi par leur connaissance et leur compréhension du secteur.

Certaines entreprises du site proposent des solutions qui répondent aux problèmes des entreprises, qu'il s'agisse d'une solution Salesforce ou d'une intégration d'une plateforme tierce avec Salesforce. Les solutions de nuage industriel définiront le CX personnalisé pour les entreprises de cet espace. Les nuages industriels sont donc une source prometteuse de différenciation, car les fournisseurs peuvent appliquer des connaissances spécialisées sur des secteurs spécifiques. D'un autre côté, de nombreux partenaires Salesforce qui desservent le marché intermédiaire n'auront pas la possibilité

de mettre en œuvre des solutions sectorielles et risquent d'avoir une offre banalisée avec des marges plus faibles.

Sur les 32 entreprises évaluées dans le cadre de cette étude, 17 se sont qualifiées pour ce quadrant, dont cinq sont des leaders et une étoile montante.

Atos

Atos adopte une approche verticale pour comprendre les problèmes critiques d'un secteur. La société conçoit des architectures Salesforce en utilisant plusieurs ISV AppExchange. Elle dispose également de deux centres d'excellence (CoE) de transformation Net Zero en France.

Capgemini

Capgemini a une grande expérience de Vlocity et des solutions sectorielles. L'entreprise a mis en œuvre quatre projets de Clouds Net Zero et dispose d'une division qui étudie le comportement des clients modernes dans de nombreux secteurs d'activité.

CGI

Le modèle de proximité de **CGI** lui permet de fournir des services par l'intermédiaire de ses 24 bureaux en France et de tirer parti de son implantation mondiale pour une solution technologique spécialisée. La société a connu une croissance à deux chiffres en France et a acquis Umanis en 2022, une importante société technologique française.

cognizant

Cognizant dispose de nombreux cas de référence pour les solutions sectorielles d'AppExchange, telles que Veeva, et ses propres solutions sectorielles. L'entreprise dispose d'un programme vaste et efficace pour attirer, retenir et qualifier les talents.

Deloitte Digital

Deloitte Digital dispose d'une expertise approfondie dans divers secteurs grâce à son activité de conseil en gestion. L'entreprise a créé une division spéciale pour développer et promouvoir ses solutions Salesforce. Elle combine ses divisions d'audit et numérique pour développer des projets Net Zero.



Wipro (étoile montante) utilise une plateforme de « talents en tant que service » pour recruter rapidement des professionnels de divers horizons et compétences. L'entreprise développe des solutions sectorielles basées sur des études de marché et est un membre fondateur de la coalition Transform to Net Zero.



Cognizant



« Cognizant dispose de nombreux cas de référence en matière de mise en œuvre de solutions industrielles, qu'il s'agisse de solutions disponibles sur le marché ou de solutions propriétaires. Elle dispose d'un programme de qualification de la main-d'œuvre très efficace pour garantir la capacité de livraison. »

Marcio Tabach

Vue D'ensemble

Cognizant a son siège dans le New Jersey, aux États-Unis, et opère dans 41 pays. Elle emploie plus de 349 400 personnes réparties dans 162 bureaux à travers le monde. Au cours de l'exercice 21, l'entreprise a généré un chiffre d'affaires de 18,5 milliards de dollars, les services financiers étant son segment le plus important. En 2020, Cognizant a acquis EI Technologies, un important partenaire de Salesforce en France. EI Technologies propose des services de mise en œuvre de Salesforce, des solutions Microsoft et des services gérés. Elle dispose également d'un institut dédié à la formation certifiée de la main d'œuvre Salesforce qui délivre plus de 1 500 certifications par an.

Forces

Utilisation intensive des solutions

sectorielles du marché : Cognizant sait utiliser les solutions disponibles sur le marché pour améliorer ses solutions Salesforce sectorielles. Elle utilise les solutions Vlocity principalement pour les secteurs des médias et des télécommunications, des soins de santé, de l'assurance et des services publics. La société est également experte dans l'utilisation de nCino pour le Financial Services Cloud et de Veeva pour le Healthcare Cloud. Dans ce dernier cas, l'entreprise a remporté le prix Preferred Services Partner en 2022.

Un ensemble impressionnant de solutions industrielles propriétaires :

Cognizant a développé ses propres solutions pour les nuages industriels de Salesforce avec des mises en œuvre réussies. Citons par exemple

InsurEleVate (assurance), Utility Next (services publics), supplier relationship management (commerce de détail) et MedVantage. Cette dernière a remporté le Worldwide Business Research (WBR) Award for Innovation in the Delivery of Field Services and Repair for Medical Devices (prix de l'innovation dans la fourniture de services et de réparations sur le terrain pour les appareils médicaux).

Programme de talents Aim Higher : Aim Higher de Cognizant est un programme de formation rémunéré de 12 semaines qui couvre les fondamentaux de l'entreprise et du conseil, ainsi que les bases de l'informatique et de l'informatique en nuage, en mettant l'accent sur la plateforme Salesforce. Ce programme est une stratégie efficace pour garantir l'offre de main-d'œuvre qualifiée et augmenter l'évaluation des badges Salesforce de Cognizant.

Prudence

Cognizant dispose d'un ensemble impressionnant de solutions et de cas de référence dans le secteur de la santé. Cependant, l'entreprise ne mentionne aucune référence dans ce secteur en France. Cognizant devrait utiliser son savoir-faire pour développer et faire connaître des cas de référence dans le secteur de la santé en France.





Annexe

L'ISG Provider Lens™ 2023 - Salesforce Ecosystem partners analyse les fournisseurs de services pertinents sur le marché français, sur la base d'un processus de recherche et d'analyse à plusieurs phases, et positionne ces fournisseurs en fonction de la méthodologie ISG Research.

Lead Author:

Marcio Tabach

Editors:

Upasana Hembram et John Burnell

Research Analyst:

Puranjeet Kumar

Data Analyst:

Sibasis Panigrahy

Consultant Advisor:

Yadu Singh

Project Manager:

Monika Kathuria

Information Services Group Inc. is solely responsible for the content of this report. Unless otherwise cited, all content, including illustrations, research, conclusions, assertions and positions contained in this report were developed by, and are the sole property of Information Services Group Inc.

The research and analysis presented in this report includes research from the ISG Provider Lens program, ongoing ISG Research programs, interviews with ISG advisors, briefings with services providers and analysis of publicly available market information from multiple sources. The data collected for this report represents information that ISG believes to be current as of Janvier 2023, for providers who actively participated as well as for providers who did not. ISG recognizes that many mergers and acquisitions have taken place since that time, but those changes are not reflected in this report.

All revenue references are in U.S. dollars (\$US) unless noted.

The study was divided into the following steps:

1. Definition of Salesforce Ecosystem partners market
2. Use of questionnaire-based surveys of service providers/ vendor across all trend topics
3. Interactive discussions with service providers/vendors on capabilities & use cases
4. Leverage ISG's internal databases & advisor knowledge & experience (wherever applicable)
5. Use of Star of Excellence CX-Data
6. Detailed analysis & evaluation of services & service documentation based on the facts & figures received from providers & other sources.
7. Use of the following key evaluation criteria:
 - * Strategy & vision
 - * Tech Innovation
 - * Brand awareness and presence in the market
 - * Sales and partner landscape
 - * Breadth and depth of portfolio of services offered
 - * CX and Recommendation



Auteur



Marcio Tabach
Analyste Principal

Marcio Tabach est un consultant en gestion expérimenté, qui a mené de nombreuses missions pour des multinationales et de grandes entreprises locales au Brésil au cours des 14 dernières années.

Il est actuellement analyste en chef pour ISG Analytics Services & Solutions, MarTech e Salesforce Ecosystem. Il a de l'expérience dans l'analyse de données complexes, le recoupement de données et l'utilisation de divers outils analytiques afin de soutenir les décisions stratégiques des clients. Auparavant, il a occupé des postes de gestion du marketing dans de grandes entreprises de biens de consommation et de services. Outre son expérience,

Marcio a également été invité à donner des cours de gestion au Brésil. Il est titulaire d'un MBA à temps plein de la London Business School, de deux licences d'écoles de commerce brésiliennes renommées et d'une certification de scientifique de données. Il est de langue maternelle portugaise, parle couramment l'anglais et possède des compétences professionnelles en français.

Analyste de recherche



Puranjeet Kumar
Analyste Principal de Recherche

Puranjeet Kumar est analyste de recherche senior chez ISG et est responsable du soutien et de la coécriture des études Provider Lens™ sur les solutions et services ADM Next-Gen et l'écosystème Salesforce. Il soutient les analystes principaux dans le processus de recherche et rédige le rapport de synthèse global. Puranjeet développe également du contenu du point de vue de l'entreprise et collabore avec des conseillers et des entreprises clientes sur des missions de recherche ad hoc. Avant d'occuper ce poste, il a travaillé dans plusieurs sociétés d'études de marché syndiquées et possède plus de huit ans d'expérience dans le domaine de la recherche et du conseil,

notamment dans la collecte, l'analyse et la présentation de données quantitatives et qualitatives. Son domaine d'expertise couvre diverses technologies telles que le développement d'applications, l'analyse et Salesforce.





IPL Product Owner

Jan Erik Aase
Partner and Global Head – ISG Provider Lens™

M. Aase apporte une vaste expérience dans la mise en œuvre et la recherche de l'intégration des services et la gestion des processus informatiques et commerciaux. Avec plus de 35 ans d'expérience, il est très compétent dans l'analyse des tendances et des tendances et méthodologies de gouvernance des fournisseurs, identifier les inefficacités des processus actuels, et à conseiller le secteur. Jan Erik a de l'expérience dans les quatre cycles de vie du sourcing et de la et de la

gouvernance des fournisseurs, en tant que client d'analyste du secteur, de fournisseur de services et conseiller. Aujourd'hui, en tant que directeur de recherche directeur de recherche, analyste principal et responsable chef de l'ISG Provider Lens™, il est très bien placé pour bien placé pour évaluer et rendre compte l'état de l'industrie et faire des recommandations recommandations à la fois pour les entreprises et les fournisseurs de services.



*ISG Provider Lens™

La série de recherche ISG Provider Lens™ Quadrant est la seule évaluation des prestataires de services de ce type à combiner des recherches et des analyses de marché empiriques, fondées sur des données, avec l'expérience et les observations du monde réel de l'équipe internationale des experts consultants d'ISG. Les entreprises y trouveront une mine de données détaillées et d'analyses de marché pour les aider à sélectionner les partenaires de sourcing appropriés, tandis que les conseillers d'ISG utilisent les rapports pour valider leur propre connaissance du marché et faire des recommandations aux entreprises clientes d'ISG. La recherche couvre actuellement les fournisseurs qui offrent leurs services dans plusieurs pays du monde. Pour plus d'informations sur la recherche ISG Provider Lens™, veuillez consulter cette page [web](#).

*ISG Research™

ISG Research™ fournit des services de recherche par abonnement, de conseil et d'événements exécutifs axés sur les tendances du marché et les technologies perturbatrices qui entraînent des changements dans l'informatique d'entreprise. ISG Research™ fournit des conseils qui aident les entreprises à accélérer leur croissance et à créer davantage de valeur.

ISG offre des recherches portant spécifiquement sur les fournisseurs aux gouvernements d'État et locaux (y compris les comtés, les villes) ainsi qu'aux établissements d'enseignement supérieur. Visitez le site : [Secteur public](#).

Pour plus d'informations sur les abonnements à ISG Research™, veuillez envoyer un courriel à contact@isg-one.com, appeler le +1.203.454.3900, ou visiter le site research.isg-one.com.

*ISG

ISG (Information Services Group) (NASDAQ: III) est une société de recherche et de conseil technologique de premier plan au niveau mondial. Partenaire commercial de confiance de plus de 900 clients, dont 75 des 100 premières entreprises mondiales, ISG s'engage à aider les entreprises, les organisations du secteur public et privé, et les fournisseurs de services et de technologies à atteindre l'excellence opérationnelle et une croissance plus rapide. La société est spécialisée dans les services de transformation numérique, notamment l'automatisation, le cloud et l'analyse des données, le conseil en matière d'approvisionnement, les services de gestion de la gouvernance et des risques, les services d'opérateur réseau, la conception de stratégies et d'opérations, la gestion du changement, la veille commerciale et la recherche et

l'analyse technologiques. Fondée en 2006 et basée à Stamford, dans le Connecticut, ISG emploie plus de 1 600 professionnels du numérique opérant dans plus de 20 pays – une équipe mondiale connue pour sa pensée novatrice, son influence sur le marché, sa profonde expertise industrielle et technologique, et ses capacités de recherche et d'analyse de classe mondiale basées sur les données les plus complètes sur les marchés.

Pour plus d'inform www.isg-one.com.





MARS, 2023

REPORT: SALESFORCE ECOSYSTEM PARTNERS