

**\*ISG** Provider Lens™

# SAP HANA Ecosystem Services

France 2021

Quadrant  
Report



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

Customized report courtesy of:

**Infosys**®

Septembre 2021

## À propos de ce rapport

Information Services Group Inc. est le seul responsable du contenu de ce rapport. Sauf indication contraire, l'intégralité du contenu de ce rapport, y compris les illustrations, les recherches, les conclusions, les affirmations et les positions, a été développée par et est la seule propriété de Information Services Group Inc.

La recherche et l'analyse présentées dans ce rapport comprennent des recherches issues du programme ISG Research Lens™, des programmes de recherche d'ISG, des entretiens avec des consultants d'ISG, des échanges avec des prestataires de services et l'analyse des informations publiques sur le marché provenant de sources multiples. Les données recueillies pour ce rapport représentent des informations qu'ISG estime être à jour en date du mois de Mai 2021, pour les prestataires de services qui ont participé activement ainsi que pour les prestataires de services qui n'ont pas participé. ISG reconnaît que de nombreuses fusions et acquisitions ont eu lieu depuis cette époque, et ces changements ne sont pas reflétés dans ce rapport.

Toutes les références concernant les chiffres d'affaires sont exprimées en dollars américains (\$US), sauf indication contraire.

Les auteurs principaux de ce rapport sont Pedro Luis Bicudo Maschio, Aude Boughaba et Guy Rimo. Les rédacteurs sont Ipshita Sengupta et John Burnell. L'analyste de recherche est ArulManoj M et l'analyste de données est Kankaiah Yasareni.



## ISG Provider Lens™

ISG Provider Lens™ propose des études de recherche, des rapports et des services de conseil de premier plan axés sur la technologie et sur les forces et faiblesses des prestataires de services et sur leur positionnement par rapport à leurs concurrents sur le marché. Ces rapports fournissent des éclairages importants et sont consultés par notre vaste communauté de consultants qui travaillent activement dans le conseil de contrats d'externalisation ainsi que par de nombreuses entreprises clientes d'ISG qui sont des infogérants potentiels.

Pour plus d'informations sur les études ISG Provider Lens™, veuillez envoyer un courriel à [ISGLens@isg-one.com](mailto:ISGLens@isg-one.com), ou rendez-vous sur le site internet de [ISG Provider Lens™](https://www.isg-providerlens.com).

## ISG Research™

ISG Research™ réalise des études en souscription, du conseil et des services événementiels axés sur les tendances du marché et les technologies innovantes qui entraînent une mutation de l'informatisation des entreprises. ISG Research™ guide les entreprises pour les aider à accélérer leur croissance et à créer plus de valeur ajoutée.

Pour plus d'informations sur les abonnements à ISG Research™, veuillez envoyer un courriel à [contact@isg-one.com](mailto:contact@isg-one.com), ou rendez-vous sur le site internet de [research.isg-one.com](https://www.research.isg-one.com).

- 
- 
- 1** Synthèse de direction
  - 4** Introduction
  - 14** SAP S/4HANA System Transformation
  - 19** Managed Application Services for SAP ERP
  - 25** Managed Cloud Services for SAP HANA
  - 30** SAP Business Technology Platform and Intelligent Technologies
  - 34** Méthodologie

©2021 Information Services Group, Inc. Tous droits réservés.  
La reproduction de cette publication, sur quelque support que ce soit, sans autorisation préalable est strictement interdite. Les informations contenues dans ce rapport sont basées sur les ressources les meilleures et les plus fiables disponibles. Les opinions exprimées dans ce rapport reflètent le jugement d'ISG au moment de la rédaction du présent rapport et sont susceptibles d'être modifiées sans préavis. ISG n'est pas responsable des omissions, erreurs ou informations incomplètes dans ce rapport. ISG Research™ et ISG Provider Lens™ sont des marques déposées de Information Services Group, Inc.



## SYNTHÈSE DE DIRECTION

Le marché français est réputé pour sa préférence pour les personnalisations SAP, ce qui rend tout projet de migration vers SAP S/4HANA complexe et peu prendre jusqu'à plusieurs années. Les entreprises françaises ont cette particularité de personnaliser SAP plutôt que de s'adapter aux processus SAP, ce qui rend plus complexe leurs plans de migration vers SAP S/4HANA. Bien que les outils d'automatisation permettent accélérer le processus de migration, les clients craignent que les transformations ne prennent des années.

Malgré ce défi, les projets de migration et de transformation se poursuivent comme prévu. En faisant appel à des partenaires SAP disposant d'une accréditation plus élevée, les clients découvrent des outils et des modèles qui simplifient l'adoption de SAP S/4HANA et réduisent le coût et le temps nécessaires à une migration / transformation. Bien que les implications macroéconomiques de la pandémie de COVID-19 aient ralenti les projets SAP S/4HANA en 2020, la pandémie a également joué le rôle de catalyseur pour les entreprises. Elle est un argument de poids en faveur de la transformation numérique, des migrations SAP vers S/4HANA et du développement de services digitalisés.

En 2020, SAP a déclaré un chiffre d'affaires de 12 milliards d'euros pour la région EMEA, soit 44 % de son chiffre d'affaires mondial - SAP France a généré 1 milliard d'euros, avec plus de 1 400 employés. La solution SAP Business Technology Platform (SAP BTP), proposée sous forme de Software as a Service (SaaS), n'a pas encore gagné en maturité en France, où elle s'adresse principalement aux entreprises de taille moyenne. Les grandes entreprises n'ont pas exploré les avantages potentiels de SAP BTP.

En France, un intégrateur de système (IS) ou une ETI typique dispose d'une petite équipe, par rapport à ceux d'Allemagne, travaillant sur des projets avec 10 à 30 consultants. Il est fréquent que ces cabinets d'experts SAP soient également partenaires d'autres fournisseurs d'ERP. SAP se concentre principalement sur les moyennes et grandes entreprises en France (avec plus de 1 000 employés). En dessous, SAP doit concurrencer les fournisseurs ERP locaux qui offrent des coûts de licence et de mise en œuvre plus compétitifs.

En France, le coût d'une mise en œuvre de SAP peut dépasser plusieurs millions d'euros. Sachant que les coûts liés à l'informatique représentent de 1 à 5 % du chiffre d'affaires, ces solutions SAP sont principalement adoptées par les entreprises dont les revenus sont proportionnellement élevés. Par conséquent, le marché SAP en France est petit. Les entreprises qui optent pour les solutions SAP les ont adaptées au plus près de leurs besoins, en adaptant 50 à 80 % des fonctions standard à leurs pratiques métiers. Les migrations des ERP vers SAP S/4HANA sont complexes, en particulier pour la plupart des clients qui possèdent l'ERP Oracle. Il existe tout un écosystème d'applications autour de SAP, greffé sur les modules classiques de SAP tels que la comptabilité financière (FI), le contrôle de gestion (CO), la gestion du matériel (GM), les ventes et la distribution (VD), les ressources humaines (RH) et le reporting du Business Warehousing (BW).

La transformation digitale des fonctions commerciales telles que la prise de commande, le catalogue en ligne et le système de livraison est courante et concerne davantage les fonctions B2C que B2B. SAP S/4HANA fonctionne mieux pour les fonctions B2B que pour les applications orientées client. Les entreprises françaises sont prudentes lorsqu'elles prennent des décisions concernant de tels projets et observent les concurrents et identifient les pièges avant de se lancer. Un facteur important pour une migration SAP est la disponibilité du support pour des services ininterrompus. Bien que SAP ait prolongé jusqu'en 2027 la date limite de support pour ECC l'appréhension de sa disponibilité pourrait constituer un frein à son adoption. En conséquence, ces entreprises envisagent d'autres options, notamment des solutions qui ne sont pas totalement intégrées en interfaçant des applications externes à leurs systèmes ERP. SAP BTP facilite la connexion d'applications externes par le biais d'interfaces de programmation d'applications (API). Cependant, les politiques de licence SAP au niveau du cloud restent ambiguës, et les entreprises échaudées par le passé ne se lancent pas tête baissée dans la migration des projets SAP vers le cloud. Du coup, en France, SAP recherche d'autres secteurs de vente et dépend de plus en plus de ses partenaires pour proposer des solutions cloud. Ces politiques floues de licence SAP sont des obstacles à l'intégration de SAP et des nouvelles technologies SAP que les partenaires de service spécialisés dans un secteur d'activité peuvent résoudre.

À l'heure actuelle, de nombreuses grandes entreprises optent pour des offres modulaires et flexibles et un modèle d'abonnement pour digitaliser des processus ou des fonctions métiers, comme alternatives à SAP. De plus, le modèle de licence de SAP, qui a un impact

direct sur la croissance des revenus des clients, est un paramètre important à prendre en compte avant une migration. De nouvelles offres et de nouveaux fournisseurs émergent, offrant une connectivité facile à SAP sous la forme d'applications modulaires.

Parmi les entreprises basées en France, le changement est accepté tant qu'il n'est pas trop perturbateur et qu'il a été adapté aux processus de l'organisation. Cela devient un défi dans le cas des implémentations SAP ERP telles que SAP S/4HANA. Cette transition et cette adoption deviennent encore plus difficiles s'il existe une résistance au changement. Toute migration SAP nécessite de solides initiatives de gestion du changement pour faire face aux transformations des processus métiers. En outre, le défi provient du fait qu'une migration de SAP vers S/4HANA implique des coûts importants, liés aux opérations et à la maintenance, et ne garantit pas de retour sur investissement du produit SAP lui-même. Il est conseillé aux clients de prendre en compte les avantages obtenus grâce à la modularité des applications, à la facilité d'intégration et à la réduction du coût des opérations lorsqu'elles sont exécutées dans le cloud tout en gardant la maîtrise du système d'information, afin d'élaborer leur analyse de rentabilisation pour un meilleur retour sur investissement.

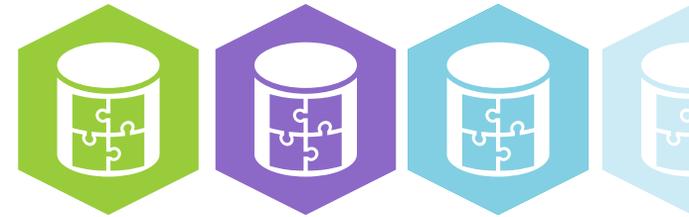
Dans le même temps, les migrations vers S/4HANA sont motivées par la disponibilité des services de support. Toutefois, étant donné l'incertitude des changements de politique en matière de licences et le risque d'augmentation des coûts complets, les fournisseurs ne peuvent s'engager sur un retour sur investissement définitif associé à ces migrations.

Les acteurs qui prennent la tête du marché savent répondre à la demande, lorsqu'elle se présente, et ont une bonne compréhension des exigences des clients, parvenant à les convaincre de transformation digitale ou de migrer.

Compte tenu des défis actuels du marché, les fournisseurs actuels de SAP, et leurs partenaires, doivent faire face aux évolutions dictées par les clients, avec une vision claire à long terme. D'autant plus que la plupart des clients basés en France ont été confrontés aux complications liées aux implémentations et migrations successives d'ERP SAP et attendent d'avoir une compréhension claire et complète d'une migration vers SAP S/4 HANA, en évaluant leurs alternatives avant de se lancer dans ces projets. Cela explique le temps nécessaire à la prise de décision avant toute initiative de migration.

Ce rapport a évalué 53 partenaires SAP Platinum et Gold ayant des activités en France, dont 36 sont certifiés et autorisés à intégrer ou supporter S/4HANA. Ces 36 prestataires de services emploient collectivement environ 12 000 experts SAP dans le pays, en plus de nombreux praticiens à l'étranger (sans compter les experts non SAP qui travaillent dans le support et les ventes dans ces entreprises). Le chiffre d'affaires annuel de ces prestataires de services est compris entre 2 et 400 millions d'euros.

Dix entreprises n'ont pas satisfait aux critères d'inclusion des quadrants. Ce rapport évalue 26 prestataires de services dans quatre quadrants.



# Introduction

Simplified illustration

SAP HANA Ecosystem Services 2021	
SAP S/4 HANA System Transformation	Managed Application Services for SAP ERP
Managed Cloud Services for SAP HANA	SAP Business Technology Platform and Intelligent Technologies

Source: ISG 2021

## Définition

Avec plus de 21 000 entreprises partenaires, SAP a un impact significatif sur le marché informatique, tant en termes d'innovation que de part des dépenses informatiques mondiales. Cette étude identifie les meilleurs partenaires SAP qui offrent des services différenciés aux entreprises et obtiennent les meilleurs résultats pour les investissements SAP S/4HANA de leurs clients.

SAP S/4HANA offre des performances supérieures en utilisant la technologie. Les projets de transformation exigent une planification détaillée et la participation des entreprises, les clients doivent affiner leur processus et leurs critères de sélection afin de trouver le bon partenaire qui apportera une plus grande valeur commerciale à un coût de transformation moindre.

Pour les clients qui découvrent SAP ou qui hésitent à passer à SAP S/4HANA, cette étude fait référence à des études de cas et des exemples de réussite. ISG a identifié des outils et des modèles viables pour les grandes transformations SAP et les implémentations SAP S/4HANA sur site dépourvu d'ERP qui sont livrées en un temps record pour les clients

## Definition (cont.)

du marché intermédiaire. Le bon partenaire peut aider les clients et dissiper les craintes suscitées par la fin du support étendu des anciennes versions SAP, prévu pour 2027.

Avec l'introduction de la plateforme SAP Cloud Platform (SCP), il est devenu évident que les principaux avantages de l'adoption de SAP S/4HANA réside en son pilier d'innovation, offert par SAP Cloud Platform (SCP), ainsi que les nouvelles façons d'exploiter les interfaces de programmation d'applications (API) et les microservices. Dans ce contexte, les partenaires SAP ont fait preuve d'innovation en utilisant l'intelligence artificielle (IA), les analyses, l'Internet des objets (IdO), les applications mobiles, l'automatisation robotisée des processus (RPA) et la blockchain pour perturber les marchés et transformer les entreprises.

Pour les clients qui ont adopté SAP S/4HANA, cette étude évalue les fournisseurs de services infogérés qui peuvent contribuer à des performances applicatives supérieures, notamment une stabilité, une disponibilité et une sécurité accrues. En outre, récemment, l'IA et l'apprentissage automatique (Machine Learning, ML) ont été intégrés dans la maintenance et l'exploitation des applications afin de prédire les incidents et d'automatiser le dépannage, les processus de ticketing et de provisionning. Cela permet d'augmenter l'échelle, ce qui

peut réduire les coûts de support. Cette étude identifie les prestataires de services qui appliquent efficacement les nouvelles technologies pour prendre en charge les bases de données SAP S/4HANA et HANA.

L'étude ISG Provider Lens™ offre aux décideurs informatiques :

- Transparence sur les forces et les faiblesses des prestataires
- Un positionnement différencié des prestataires par segments
- Un focus sur différents marchés géographiques. Cette étude se concentre sur la France

Les études ISG constituent une base de décision importante pour le positionnement, les relations clés et les considérations relatives à la mise sur le marché. Les consultants ISG et les entreprises clientes utilisent les informations de ces rapports pour évaluer leurs relations actuelles avec les fournisseurs et leurs engagements potentiels.

## Définition (cont.)

### Périmètre Du Rapport

Cette étude considère les meilleurs fournisseurs de services certifiés par SAP pour accompagner les clients dans les produits ERP et HANA. Ces prestataires de services ont été qualifiés dans cinq quadrants des services de l'écosystème de service SAP HANA :

Le **quadrant transformation des systèmes SAP S/4HANA - Grands Comptes** évalue les prestataires de services de conseil et d'intégration de systèmes pour développer, déployer et tester des applications d'entreprise utilisant SAP S/4HANA et SAP Business Suite, avec SAP Fiori comme interface utilisateur. Les entreprises participantes sont censées disposer des modèles, des outils et des accélérateurs nécessaires pour répondre aux besoins de grandes transformations de systèmes.

Le **quadrant transformation des systèmes SAP S/4HANA - Midmarket** évalue les prestataires de services de conseil et d'intégration de systèmes en fonction de leur capacité à offrir un délai d'exécution rapide des implémentations SAP S/4HANA pour les clients du midmarket (entreprises comptant moins de 5 000 utilisateurs SAP ou dont le chiffre d'affaires est inférieur à 1 milliard de dollars).

Le **quadrant des services d'application gérés pour SAP ERP** évalue la capacité d'un fournisseur de services à proposer des services infogérés, notamment des fonctions de maintenance et de support qui comprennent la surveillance, le support à distance et la

gestion centralisée des applications pour SAP S/4HANA et les anciennes applications SAP Business Suites telles que ECC 6.0.

Le **quadrant des services cloud infogérés pour SAP HANA** évalue les fournisseurs de services qui gèrent les environnements cloud hybrides, l'accès à la sécurité, la surveillance, la disponibilité du système, les performances de l'interface, la reprise après sinistre, la sauvegarde, la restauration, la conformité des données et d'autres opérations d'infrastructure et de cloud. Les barrières techniques initiales et la résistance des clients à la migration des ERP vers le cloud disparaissent progressivement, ce qui permet à ces fournisseurs d'aider les clients à migrer d'un cloud privé vers un cloud public dans des cas exceptionnels.

Le **programme SAP Business Technology Platform and Intelligent Technologies** évalue les capacités des fournisseurs en matière de conception, de développement, de modification, d'intégration et de support des applications métiers sur SAP Business Technology Platform (BTP). Ces fournisseurs proposent des laboratoires pour permettre aux clients d'expérimenter les technologies émergentes. Ils proposent des ateliers d'innovation, une réflexion sur la conception (Design Thinking) et d'autres méthodes pour stimuler l'innovation autour de SAP S/4HANA.

## Classification des prestataires

Les quadrants d'ISG Provider Lens™ ont été créés à l'aide d'une matrice d'évaluation contenant quatre segments (Leader, Concurrent produit, Concurrent marché et Aspirant), dans lesquels les prestataires se positionnent.

### Leader

Les Leaders parmi les vendeurs / prestataires ont une offre de produits et de services extrêmement attractive et une position sur le marché très forte et compétitive.

Ils remplissent toutes les exigences pour une prospection globale du marché. Ils peuvent être considérés comme des leaders d'opinion qui fournissent des impulsions stratégiques au marché. Ils garantissent également une force d'innovation et une stabilité.

### Concurrent produit

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.

### Concurrent marché

Les Concurrents marché sont également très compétitifs mais il existe toujours un potentiel de portefeuille important et ils sont clairement derrière les Leaders. Souvent, les Concurrents marché sont des vendeurs établis qui sont parfois lents à faire face aux nouvelles tendances en raison de leur taille et de la structure des entreprises, et ils ont donc du potentiel pour optimiser leur portefeuille et augmenter leur attractivité.

### Aspirant

Les Aspirants manquent toujours de produits matures et de services ou de profondeur et de largeur suffisantes dans leur proposition, tout en montrant certaines forces et potentiels d'amélioration dans leurs efforts de prospection du marché. Ces vendeurs sont souvent des généralistes ou des acteurs de niche.

## Classification des prestataires (cont.)

Chaque quadrant d'ISG Provider Lens™ peut inclure un ou plusieurs prestataires de service qui, selon ISG, peut détenir un fort potentiel pour passer dans le quadrant des Leaders. Ce type de prestataire est classé comme Étoile montante.

### Étoile montante

Les « Étoiles montantes » sont généralement des Concurrents produits ayant un haut potentiel. Les entreprises recevant le statut d'Étoile montante ont un portefeuille prometteur, incluant la feuille de route requise et un intérêt suffisant pour les tendances clés du marché et les exigences des clients. Elles font également preuve d'une excellente gestion et d'une remarquable compréhension du marché local. Ce statut est uniquement attribué aux vendeurs ou aux prestataires de service qui ont fait des progrès exceptionnels pour atteindre leurs objectifs au cours des 12 derniers mois et qui sont sur le point d'atteindre le quadrant des Leaders dans les 12 à 24 mois à venir, en raison de leur impact supérieur à la moyenne et à leur force d'innovation.

### Exclus

Ces vendeurs ou prestataires de service n'ont pas été inclus dans ce quadrant parce que ISG n'a pas pu obtenir suffisamment d'informations pour les positionner. Cette omission n'implique pas que le prestataire de services ou le vendeur ne fournit pas ce service. Indépendants du marché, les prestataires sont positionnés par ISG selon le juste équilibre de leur activité qui peut être lié au quadrant des moyennes entreprises ou des grands comptes.

## SAP HANA Ecosystem Services - Quadrant Provider Listing 1 of 3

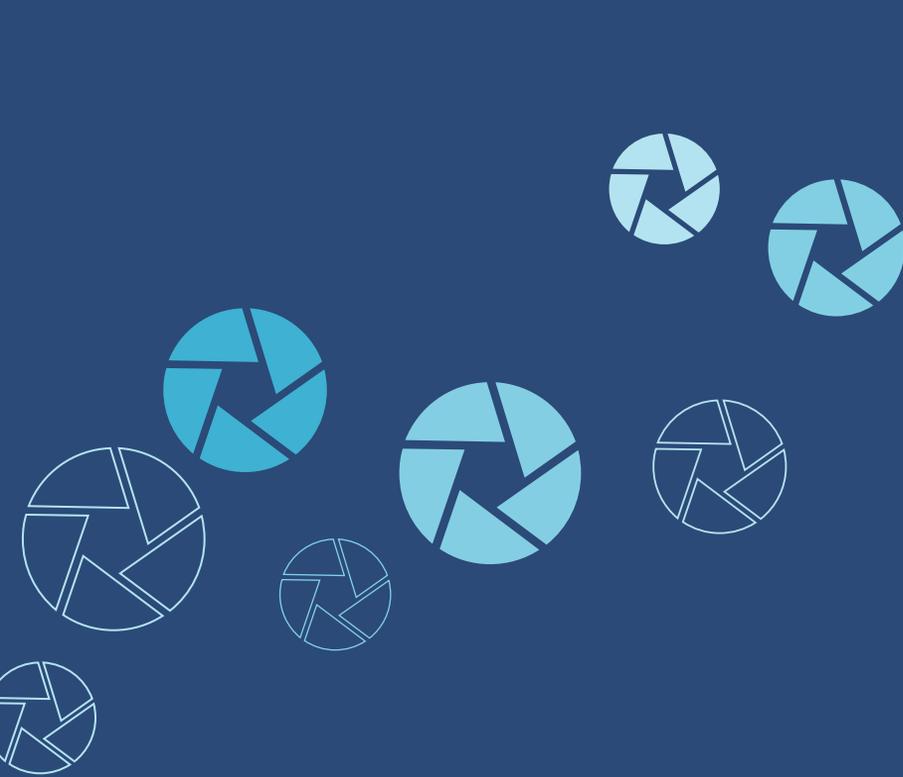
	SAP S/4 HANA System Transformation	Managed Application Services for SAP ERP	SAP Business Technology Platform and Intelligent Technologies	Managed Cloud Services for SAP HANA
Accenture	● Leader	● Leader	● Leader	● Leader
Atos	● Leader	● Leader	● Leader	● Leader
Augusta Reeves	● Contender	● Not In	● Not In	● Not In
Capgemini	● Leader	● Leader	● Leader	● Leader
CGI	● Product Challenger	● Product Challenger	● Not In	● Not In
CODiLOG	● Contender	● Contender	● Not In	● Contender
Cognizant	● Product Challenger	● Product Challenger	● Not In	● Not In
Delaware	● Product Challenger	● Not In	● Not In	● Not In
Deloitte	● Product Challenger	● Product Challenger	● Not In	● Not In
DXC	● Leader	● Leader	● Product Challenger	● Product Challenger

## SAP HANA Ecosystem Services - Quadrant Provider Listing 2 of 3

	SAP S/4 HANA System Transformation	Managed Application Services for SAP ERP	SAP Business Technology Platform and Intelligent Technologies	Managed Cloud Services for SAP HANA
EY	● Product Challenger	● Product Challenger	● Not In	● Not In
HCL	● Product Challenger	● Product Challenger	● Product Challenger	● Product Challenger
IBM	● Product Challenger	● Leader	● Contender	● Not In
IBM (Kyndryl)	● Not In	● Not In	● Not In	● Product Challenger
Infosys	● Leader	● Leader	● Leader	● Product Challenger
Linke	● Not In	● Not In	● Not In	● Contender
NTT DATA	● Product Challenger	● Product Challenger	● Not In	● Contender
Orange Business Services	● Not In	● Not In	● Not In	● Product Challenger
oXya	● Not In	● Contender	● Not In	● Leader
PASàPAS	● Contender	● Contender	● Not In	● Contender

### SAP HANA Ecosystem Services - Quadrant Provider Listing 3 of 3

	SAP S/4 HANA System Transformation	Managed Application Services for SAP ERP	SAP Business Technology Platform and Intelligent Technologies	Managed Cloud Services for SAP HANA
PwC	● Product Challenger	● Not In	● Not In	● Not In
Sopra Steria	● Product Challenger	● Market Challenger	● Market Challenger	● Product Challenger
Synvance	● Contender	● Not In	● Not In	● Not In
TCS	● Leader	● Leader	● Product Challenger	● Product Challenger
TeamWork	● Contender	● Contender	● Not In	● Not In
Tech Mahindra	● Product Challenger	● Product Challenger	● Product Challenger	● Contender
T-systems	● Leader	● Leader	● Leader	● Leader
TVH Consulting	● Contender	● Contender	● Not In	● Contender
WISEO	● Contender	● Not In	● Not In	● Not In
Wipro	● Product Challenger	● Product Challenger	● Product Challenger	● Product Challenger



# SAP HANA Ecosystem Services Quadrants

## ENTERPRISE CONTEXT

### SAP S/4HANA System Transformation

Ce rapport est pertinent pour les entreprises de tous les secteurs d'activité en France, pour évaluer les fournisseurs de transformation du système SAP S/4HANA.

Dans ce rapport, l'ISG met en évidence le positionnement actuel des fournisseurs de services de transformation de systèmes SAP S/4 HANA en France, sur la base de la richesse de leur offre de services et de leur présence sur le marché.

La transformation S/4HANA dans tous les secteurs a été influencée par la pandémie, la plupart des entreprises se concentrant sur le développement de processus axés sur l'automatisation. Pour répondre aux besoins des entreprises, les fournisseurs de services intègrent l'automatisation dans leurs offres afin d'aider les entreprises dans plusieurs transformations complexes. Les processus DevOps et d'intégration continue/prestation continue (IC/PC) ont réduit le risque de transformation de S/4HANA et accéléré le déploiement parmi les entreprises clientes.

L'adoption de S/4 HANA est plus faible en France que dans d'autres régions en raison de facteurs tels que les problèmes d'intégrité avec les applications existantes, le coût élevé et le manque de talents et de compétences. Toutefois, les entreprises ont commencé à adopter S/4HANA dans le cloud en raison des contraintes de confinement liées à la pandémie de COVID-19. Par conséquent, les entreprises clientes recherchent des fournisseurs capables de les aider à mettre en œuvre des solutions SAP basées sur le cloud, notamment S/4HANA.

Qui devrait lire le rapport :

**Les responsables du marketing et des ventes** devraient lire ce rapport pour comprendre le positionnement relatif et les capacités des partenaires de services qui peuvent les aider à exploiter efficacement les services SAP S/4HANA pour l'analyse et les tableaux de bord quotidiens.

**Les responsables informatiques et technologiques** devraient lire ce rapport pour bien comprendre les forces et les faiblesses des fournisseurs de services dans l'écosystème SAP S/4HANA et comprendre comment ils intègrent les dernières technologies/capacités dans leurs offres pour obtenir un avantage concurrentiel sur le marché.

**Les responsables des secteurs d'activité, de l'industrie et des finances** devraient lire ce rapport pour comprendre le positionnement relatif des partenaires qui peuvent les aider à se procurer efficacement des services SAP S/4 HANA en ce qui concerne leur entreprise/industrie et à garantir le retour sur investissement.

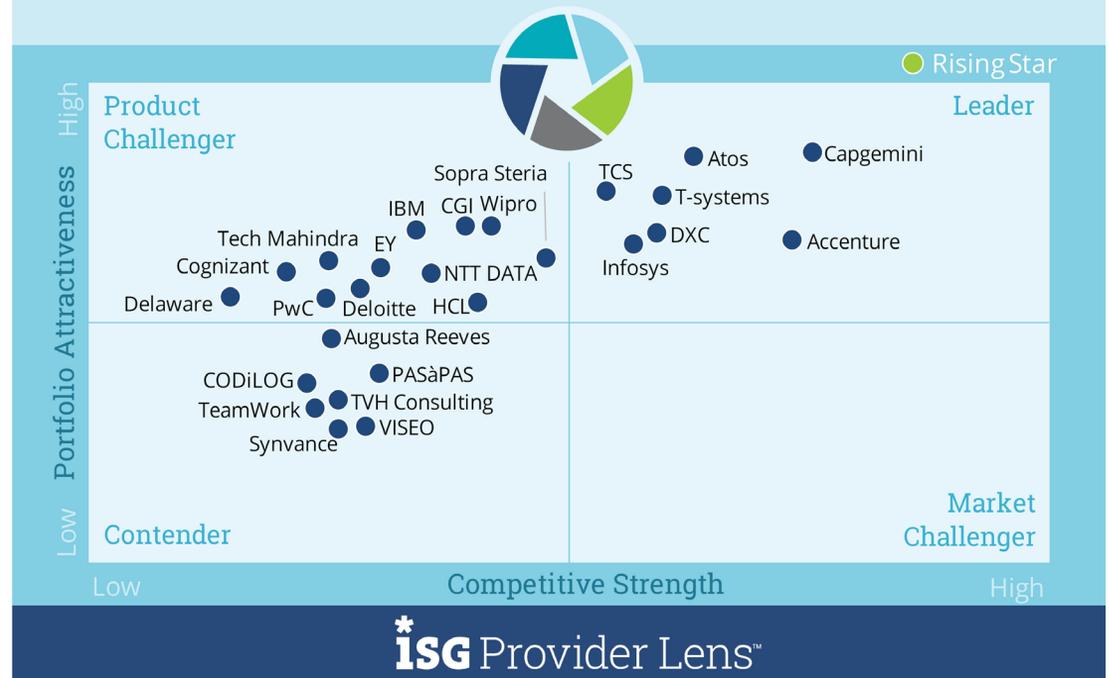
# SAP S/4HANA SYSTEM TRANSFORMATION

## Définition

ISG évalue les prestataires de services de conseil et d'intégration de systèmes pour le développement, le déploiement et le test d'applications d'entreprise utilisant SAP S/4HANA et SAP Business Suite, avec SAP Fiori comme interface utilisateur. La transformation comprend la planification, la conception et la modélisation des applications, tout en tenant compte de la capacité du prestataire de services à gérer la complexité et l'ampleur de la transformation qui sont des caractéristiques communes aux grandes entreprises clientes. Les entreprises participantes sont censées disposer des modèles, des outils et des accélérateurs nécessaires pour répondre aux besoins de grandes transformations.

SAP HANA Ecosystem Services  
SAP S/4HANA System Transformation

2021  
France



Source: ISG Research 2021

## SAP S/4HANA SYSTEM TRANSFORMATION

### Critères D'éligibilité

- Le portefeuille de services du participant doit inclure le développement, l'intégration et les tests de SAP S/4HANA avec au moins une mise en œuvre de S/4HANA ou de SAP Business Suite sur HANA
- Démontrer des capacités de conseil et une expérience de mise en œuvre sur S/4HANA version standard ou personnalisée
- Possibilité de proposer des mises en œuvre sur site et dans le cloud
- Disponibilité de consultants et de profils certifiés SAP dans toutes les régions pour prendre en charge les mises en œuvre multi pays et multilingues.
- Capacité à gérer la complexité et l'ampleur de la transformation grâce à des modèles optimisés de délivrer le service (onshore, Near shore et offshore)
- Doit avoir un partenariat de niveau Gold ou Platinum en France

### Observations

Une migration vers SAP S/4HANA accroît l'efficacité et les performances de la base de données, cependant sans indication claire des économies réalisées. La migration vers le cloud SAP ou un autre fournisseur rend également le client captif. Certaines des questions qui demeurent sont : quel est l'engagement des prestataires de services envers les clients et leurs entreprises ? Comment ces solutions contribuent-elles à l'activité du client, puisque les besoins spécifiques ne sont pas autant pris en compte avec la nécessité d'adhérer à des normes ? La personnalisation fait partie de l'identité de l'entreprise. Mais le besoin de standardisation réduit cette valeur ajoutée donnée par l'entreprise. Les fournisseurs de services de premier plan sont ceux qui s'associent aux clients pour comprendre leurs préoccupations et élaborer des solutions qui apportent une valeur ajoutée et compensent le coût des projets de modernisation.

Dans ce quadrant, les prestataires de services de conseil et d'intégration de systèmes sont évalués pour le développement, le déploiement et le test d'applications d'entreprise avec SAP S/4HANA et SAP Business Suite ou évalués sur la manière dont la bibliothèque SAP Fiori améliore l'expérience utilisateur avec une interface mobile. Ce quadrant se concentre sur les fournisseurs opérant à l'échelle mondiale qui peuvent couvrir de manière exhaustive les paysages de systèmes complexes et supporter les grands clients dans la transformation et les déploiements mondiaux.

## SAP S/4HANA SYSTEM TRANSFORMATION

### Observations (cont.)

Vingt-six entreprises ont été évaluées pour ce quadrant, sept ont été nommées Leaders.

- **Accenture** propose des transformations robustes qui incluent des solutions SAP et cloud avancées. Les clients bénéficient d'applications prêtes à l'emploi qui s'intègrent à SAP S/4HANA, notamment des analyses prédictives, des tableaux de bord en temps réel, des data lake et d'autres solutions.
- **Atos** est depuis longtemps un partenaire SAP très présent dans les industries manufacturières. IL combine l'industrie 4.0, l'IoT et l'analyse des données pour moderniser la plateforme ERP de ses clients, en introduisant l'innovation pour transformer les performances de l'entreprise.
- **Capgemini** dispose d'une robuste équipe de Delivery SAP, avec plus de certifications SAP que la plupart de ses concurrents. IL a investi dans des outils et des modèles, améliorant ainsi sa compétitivité. L'entreprise est l'une des plus importantes en France et complète sa capacité par des centres de Delivery offshore.
- **DXC Technology** est une société basée aux États-Unis. Elle a réuni des experts SAP et cloud de CSC et HPE, après la fusion des deux entreprises en 2019, ce qui en fait l'un des partenaires SAP les plus pertinents au monde. Avec des opérations robustes en France, DXC offre un ensemble complet d'outils pour les grandes transformations.
- **Infosys** a un partenariat de premier ordre avec SAP et souhaite poursuivre de nouveaux projets de transformation. La société dispose de nombreux centres de Delivery dans le monde entier, ce qui lui permet de répondre à tous les types d'opérations SAP, dans de nombreuses langues et sur tous les continents, ce qui la rend idéale pour les déploiements SAP mondiaux.
- **Tata Consultancy Services (TCS)** est l'une des plus grandes organisations de services informatiques au monde. Elle sert plus de 80 des 100 plus grandes entreprises basées en France. Les récentes améliorations apportées au portefeuille et les partenariats de premier plan avec SAP et les principaux hyperscalers en font la solution idéale pour les grandes migrations de SAP S/4HANA vers le cloud.
- **T-Systems** s'appuie sur ses importantes activités en Allemagne pour fournir des services de haute qualité dans toute l'Europe. Elle dispose de centres de Delivery au Brésil et en Inde pour compléter sa capacité de transformation. Il s'agit d'un partenaire stratégique de SAP, avec un accès prioritaire aux lancements et aux innovations de SAP.

## INFOSYS

### Vue D'ensemble

Infosys emploie plus de 249 000 professionnels dans 46 pays et génère 13,1 milliards de dollars de chiffre d'affaires en 2020. Elle a établi sa présence en France avec un centre d'excellence digital basé à Marseille, qui fait partie d'un réseau mondial de centres au service des besoins numériques des clients. Son objectif est de fournir aux clients existants et nouveaux une gamme d'offres dans les domaines de la conception, de l'expérience utilisateur, de l'IA et du big data et des analyses, tout en étendant son empreinte dans le secteur de l'expédition et de la logistique. En France, Infosys a des bureaux à Paris et à Toulouse.

### Forces

**Un portefeuille complet :** Infosys propose une gamme complète d'offres S/4HANA, dont Infosys Cobalt, un élément clé pour la migration des clients vers le cloud tout en appliquant l'IA. L'entreprise propose désormais une solution hybride SAP et une initiative de co-innovation SAP dans le secteur du cloud et l'initiative médaillon, avec automatisation et accélérateurs sur le cloud, y compris la gestion des programmes, la gestion des changements, la migration des données, les tests, la validation et la formation.

**Modèle mature pour les projets pour version standard :** Infosys veut standardiser les processus et accélérer la mise en œuvre avec un modèle commun qui peut être déployé dans plusieurs zones géographiques. Elle commence avec Infosys Catalyst, une solution préconfigurée, et conçoit une architecture de solution fondée sur S/4HANA en tant que plateforme évolutive pour répondre au besoin de transformation numérique avec une adoption rapide de l'intelligence. L'entreprise s'appuie sur un centre d'excellence S/4HANA et sur un référentiel de connaissances et d'artefacts SAP pour concevoir des solutions.

**Automatisation pour un projet version personnalisée :** Infosys applique les migrations de la Suite pour HANA (SoH) pour déplacer les anciennes applications d'un client vers la base de données HANA. Elle convertit également les systèmes ECC vers S/4, en utilisant sa méthodologie Safe Passage. Après la mise en service, Infosys propose des services de maintenance des applications, complétant ainsi son portefeuille.

### Prudence

Infosys dispose d'une organisation SAP de taille moyenne en France qui dispose de capacités nearshore et offshore. Infosys prend en charge l'organisation de la délivrance des services ce qui contribue à avoir une équipe sur le site du Client s'adapte à la méthodologie d'Infosys de réaliser le projet avec des équipes réparties dans plusieurs pays pour en tirer la meilleure valeur.



## 2021 ISG Provider Lens™ Leader

Infosys explore des ateliers de réflexion sur la conception pour accélérer l'innovation, tout en réalisant de solides transformations SAP S/4HANA.

## ENTERPRISE CONTEXT

### Managed Application Services for SAP ERP

Ce rapport est pertinent pour les entreprises de tous les secteurs en France pour évaluer les fournisseurs de services d'applications gérées pour SAP ERP.

Dans ce rapport, ISG met en évidence le positionnement actuel sur le marché des fournisseurs de services d'applications gérées pour SAP ERP en France, et la manière dont chaque fournisseur relève les principaux défis auxquels le pays est confronté. Ces fournisseurs s'attachent à aider les entreprises à gérer efficacement SAP ERP, qui comprend SAP S/4HANA, SAP Enterprise Central Component (ECC) et l'ancien système R3.

Les entreprises en France adoptent de plus en plus l'automatisation des services applicatifs gérés et recherchent des prestataires de services capables de fournir ces solutions en tenant compte de leur maturité numérique et de leurs objectifs commerciaux.

De nombreuses entreprises lancent des initiatives de migration pour passer à la dernière version de SAP ERP, car SAP cessera de fournir des services de support pour son ancien ERP ECC d'ici 2027. Les entreprises doivent donc rechercher des fournisseurs capables non seulement de prendre en charge leur système ERP existant, mais aussi de les aider à le migrer.

Qui devrait lire le rapport :

**Les responsables informatiques et technologiques** devraient lire ce rapport pour avoir une idée précise des forces et des faiblesses des prestataires offrant des services gérés SAP ERP, ainsi que de leur compétence dans le développement de cadres et d'outils permettant de gérer efficacement leurs applications.

**Les responsables de l'approvisionnement et des achats** devraient lire ce rapport pour bien comprendre l'écosystème des prestataires de services pour les services gérés SAP ERP en France et comment les différents prestataires peuvent être comparés entre eux.

## MANAGED APPLICATION SERVICES FOR SAP ERP

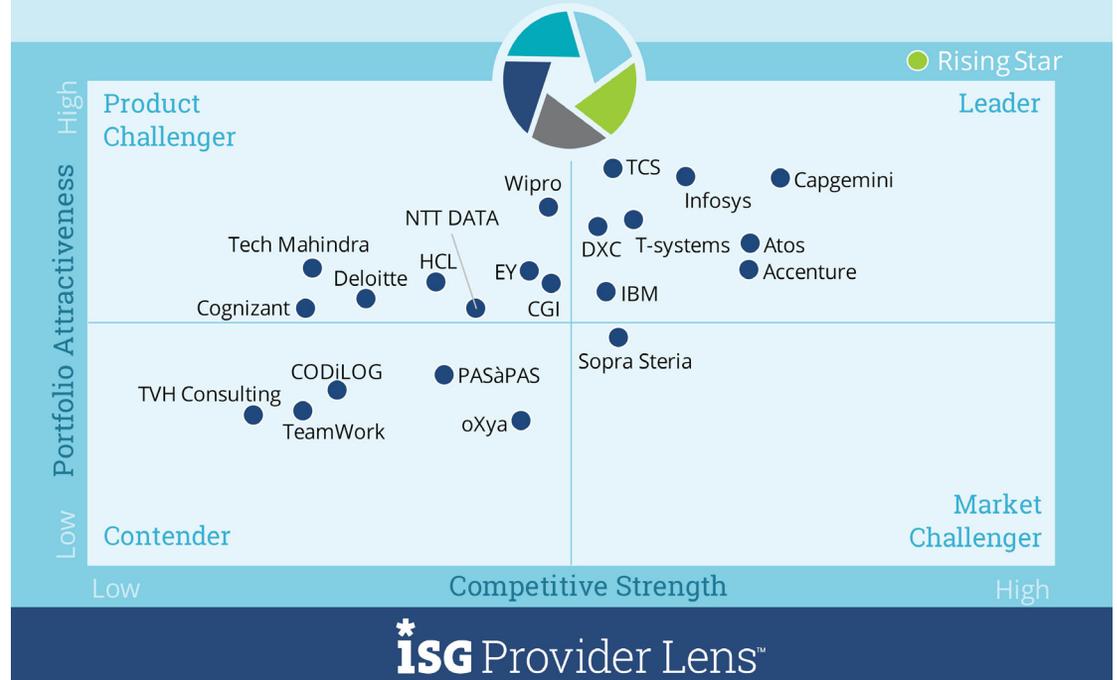
### Définition

Ce quadrant évalue la capacité d'un prestataire de services à proposer des services infogérés, notamment des fonctions de maintenance et de support comprenant la surveillance, le support à distance et la gestion centralisée des applications pour SAP S/4HANA et les anciennes versions de SAP Business Suites telles que ECC 6.0.

Les services de gestion des applications pour les incidents comprennent la correction avec le support applicatif de niveau 2 et 3, le support aux utilisateurs, la gestion du cycle de vie des tickets, la résolution des incidents, la gestion des problèmes, l'analyse causale et l'interface avec le support éditeur SAP (sur autorisation du client). Les demandes de service comprennent généralement la gestion des utilisateurs (ajout et modification des profils d'utilisateurs et désactivation de l'accès des utilisateurs), les rapports de performance, les services de base de données, la surveillance de la sécurité (accès) et la conformité des licences. Les fournisseurs qui ont une certification de centre d'excellence (CoE) sont mieux évalués, mais ce n'est pas une condition préalable pour participer à ce quadrant.

SAP HANA Ecosystem Services  
Managed Application Services for SAP ERP

2021  
France



Source: ISG Research 2021

## MANAGED APPLICATION SERVICES FOR SAP ERP

### Critères D'éligibilité

- Capacité du prestataire de services à proposer l'optimisation, le support et les tests des applications.
- Capacité à proposer des améliorations et des modifications concernant les applications, à appliquer les Service Pack Stacks (SPS) SAP si nécessaire et à prévoir l'impact commercial de ces mises à jour.
- Capacité à stabiliser les applications et à offrir un support SAP BASIS
- Démontrer une expertise dans la gestion des incidents, une variété d'outils de systèmes de tickets, SAP Solution Manager et d'autres solutions de documentation d'applications.
- Doit avoir un partenariat de niveau Gold ou Platinum en France

### Critères D'éligibilité

Le marché des services maintenance applicative est le plus concurrentiel de l'écosystème SAP. On l'appelle parfois services de gestion d'applications (AMS), services de support d'applications. L'une des observations clés de ces deux dernières années est le recours accru à l'automatisation pour suivre les événements, les incidents applicatifs et les demandes de service, ce qui fait évoluer le marché vers les services infogérés et l'éloigne de la maintenance, qui est devenue une exception (la maintenance consiste à corriger les bugs).

Grâce à la mise en place de programmes de qualité et d'outils d'automatisation, les prestataires de services éliminent progressivement les bugs applicatifs pour consacrer plus de temps aux améliorations de l'application, telles que le déploiement de nouvelles fonctionnalités, l'amélioration de la sécurité, les nouveaux tableaux de bord et analyses de l'application, entre autres améliorations visant à accroître la valeur commerciale de SAP. Parallèlement à l'offre de services de transformation RISE with SAP de SAP se pose la question du positionnement concurrentiel éventuel de SAP avec les partenaires qui exploitent SAP pour leurs clients, sur site ou dans le cloud. L'offre RISE with SAP consiste à migrer l'instance ERP du client vers le cloud, qui sera exploitée par SAP, créant une responsabilité floue autour de certaines fonctions de support et d'exploitation des applications.

## MANAGED APPLICATION SERVICES FOR SAP ERP

### Observations

SAP promeut l'approche version standard (greenfield) qui lui permet d'opérer dans un environnement aussi proche que possible du standard SAP, ce qui réduit, voire élimine, une bonne partie des activités de services de maintenance applicative, au détriment de ses partenaires qui offrent actuellement ces services.

Ce quadrant évalue les prestataires de services infogérés et les services qu'ils proposent, notamment leurs capacités de maintenance et de support, qui comprennent la surveillance, le support à distance et la gestion centralisée des applications pour SAP S/4HANA et les anciennes suites métiers SAP telles que ECC 6.0. Outre la compétence fonctionnelle, les prestataires de services de ce quadrant mettent l'accent sur des modèles de prestation efficaces, des structures de services claires et des modèles transparents de tarification.

Vingt-deux entreprises ont été qualifiées pour ce quadrant, dont huit ont été désignées comme chefs de file.

- **Accenture** fournit depuis longtemps des services de gestion d'applications. L'offre Accenture Liquid Application Management utilise des pratiques agiles et l'ingénierie de la qualité pour rationaliser la prestation de services. Accenture peut prendre en charge tous les produits SAP à l'échelle mondiale.
- **Atos** possède une solide pratique SAP et compte de nombreux clients en Europe. La société dispose d'une plateforme de services complète qui tire parti de l'automatisation et intègre les services de gestion des applications SAP aux services de Data Centers et de cloud public, offrant ainsi une solution complète aux clients SAP exigeants.
- **Capgemini** dispose du plus grand nombre de praticiens certifiés SAP, et sa plateforme mondiale lui permet de partager ses ressources à l'échelle internationale. Des services efficaces équilibrent les ressources locales et offshore. Capgemini intègre plusieurs outils de gestion des services informatiques pour offrir une capacité d'externalisation complète.

## MANAGED APPLICATION SERVICES FOR SAP ERP

### Observations (cont.)

- **DXC Technology** s'appuie sur une organisation mondiale fondée sur une plateforme de services commune et sur le modèle « follow-the-sun » qui lui permet d'assurer une disponibilité des services 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Ses services optimisés offrent une expérience client transparente et de qualité constante.
- **IBM** dispose d'une importante organisation de services de gestion des applications, sous sa division Global Business Services (GBS). SAP est une compétence essentielle de GBS. IBM propose un support SAP, un support utilisateur, des services de maintenance des applications et des services d'infrastructure dans le cadre de son portefeuille SAP complet.
- **Infosys** fonctionne sur une plateforme de services globale avec une organisation allégée, ce qui la positionne comme l'un des partenaires de services SAP les plus compétitifs au niveau mondial. L'approche allégée

de l'entreprise facilite également la résolution des problèmes, en offrant aux dirigeants locaux l'autonomie nécessaire pour répondre aux demandes spécifiques des clients.

- **Tata Consultancy Services (TCS)** est la plus grande entreprise mondiale de services informatiques basée en Inde. Elle s'appuie sur une automatisation robuste pour offrir des services efficaces. Elle dispose d'une organisation de prestation mature qui se concentre sur la réduction du nombre d'incidents liés aux applications et sur la rationalisation des opérations.
- **T-Systems** tire parti de son partenariat stratégique avec SAP pour concevoir des services sophistiqués. L'entreprise a repensé sa plateforme de services autour du cloud, ce qui lui permet de gagner en rapidité et en flexibilité. Elle dispose d'une petite installation en France qu'elle compense par des centres de Delivery en Allemagne, en Inde et au Brésil.

## INFOSYS

### Vue D'ensemble

Infosys emploie plus de 249 000 professionnels dans 46 pays et a généré 13,1 milliards de dollars de chiffre d'affaires en 2020. Elle a établi sa présence en France avec un centre d'excellence (CoE) numérique à Marseille, qui fait partie d'un réseau mondial de centres répondant aux besoins numériques des clients. Son objectif est de fournir aux clients existants et nouveaux une gamme d'offres dans les domaines de la conception et de l'expérience utilisateur, de l'IA et du big data et des analyses, tout en étendant son empreinte dans le secteur de l'expédition et de la logistique. En France, Infosys a des bureaux à Paris et à Toulouse.

### Forces

**Capacité globale :** Infosys a mis en place des CoEs spécifiques à l'industrie et aux processus. La société collabore avec SAP dans 15 secteurs verticaux et investit jusqu'à 3,2 % de son chiffre d'affaires annuel dans la recherche et le développement. Une plateforme mondiale partagée permet à Infosys de fournir des services de classe mondiale à ses clients.

**Automatisation assistée par l'IA :** Infosys exploite l'IA conversationnelle pour proposer un assistant numérique, prenant en charge le libre-service et l'auto-assistance, et l'analyse prédictive pour accélérer le suivi et la résolution des incidents. Sa plateforme Live Enterprise Application Management (LEAP) est une suite intégrée d'Infosys IP et de solutions réutilisables telles que AssistEDGE et Infosys Enterprise Assistant IEA. Elle propose également le cadre ValuePLUS, qui couvre l'analyse des causes profondes (Root Cause Analysis RCA), l'analyse des problèmes, l'automatisation et les opérations fondées sur l'IA (AIOps). La philosophie de base d'Infosys est de ne pas toucher à quoi que ce soit et de fournir des prestations de services fiables et autonomes afin de garantir des opérations sans perturbation et une expérience utilisateur élevée.

**Des relations engageantes :** Le cadre opérationnel d'Infosys Service Delivery garantit une qualité de service optimale, une réduction des coûts et du coût total d'acquisition (total cost of ownership CTO), une responsabilité de bout en bout et une plus grande satisfaction des entreprises. Les partenariats incluent Azure, Google MSP, AWS (en tant que partenaire de conseil premium) et IBM.

### Prudence

Infosys a le potentiel d'accroître sa présence dans le domaine des services d'applications infogérées en France. L'entreprise s'appuie sur des centres de prestations mondiaux, mais une présence locale accrue pourrait attirer davantage de clients sur ce marché spécifique.



## 2021 ISG Provider Lens™ Leader

Infosys s'appuie sur une organisation mondiale pour proposer des offres intéressantes en Europe. Les clients peuvent obtenir des services de qualité grâce à sa plate-forme de services d'application robuste.

## ENTERPRISE CONTEXT

### Managed Cloud Services for SAP HANA

Ce rapport est pertinent pour les entreprises de tous secteurs en France pour évaluer les fournisseurs de services de cloud computing gérés pour SAP HANA.

Dans ce rapport, ISG met en évidence le positionnement actuel sur le marché des fournisseurs de services de cloud computing managés en France, et la manière dont chaque fournisseur répond aux principaux défis rencontrés dans la région. Ces fournisseurs se concentrent sur l'aide aux entreprises pour migrer ou maintenir efficacement les applications dans le cloud ou dans leurs propres centres de données.

En France, les entreprises s'attachent à déplacer leurs systèmes SAP vers le cloud, principalement en raison des défis posés par les contraintes de confinement liées à la pandémie de COVID-19. Ils recherchent également des fournisseurs de services capables de gérer efficacement les services offshore pour développer leurs feuilles de route SAP.

Les entreprises françaises ont commencé à adopter l'approche cloud-first pour les applications existantes et nouvelles, en raison des environnements de travail difficiles et changeants résultant de la pandémie de COVID-19.

Les fournisseurs de services de cloud computing gérés peuvent aider ces entreprises à se décharger de la responsabilité des opérations quotidiennes en maintenant leur infrastructure informatique à jour afin d'exécuter, de maintenir et de migrer les applications SAP de manière optimale, sans erreurs ni temps d'arrêt. Les entreprises peuvent également

bénéficier de l'expertise d'un fournisseur de services de cloud computing géré en matière de gestion des volumes, de gestion du code des applications et d'optimisation des coûts du cloud.

Les entreprises qui se procurent des services de cloud computing gérés doivent prendre en compte les capacités d'un fournisseur de services à opérer dans le cloud, ainsi que ses références et son niveau de certification.

Qui devrait lire le rapport :

**Les responsables de l'informatique et de l'infrastructure** devraient lire ce rapport pour mieux comprendre les forces et les faiblesses relatives des fournisseurs de services de cloud gérés afin de déterminer comment leurs approches du marché peuvent avoir un impact sur les stratégies de cloud des entreprises.

**Les responsables du marketing, des ventes et des services sur le terrain** devraient lire ce rapport pour comprendre le positionnement relatif et les capacités des partenaires qui peuvent les aider à obtenir des services de cloud computing gérés. Le rapport met également en évidence les capacités des fournisseurs de services à maintenir ou à migrer les données dans les centres de données et le cloud.

**Les professionnels de l'approvisionnement et des achats** devraient lire ce rapport pour avoir une meilleure compréhension du paysage actuel des fournisseurs de services de cloud computing gérés.

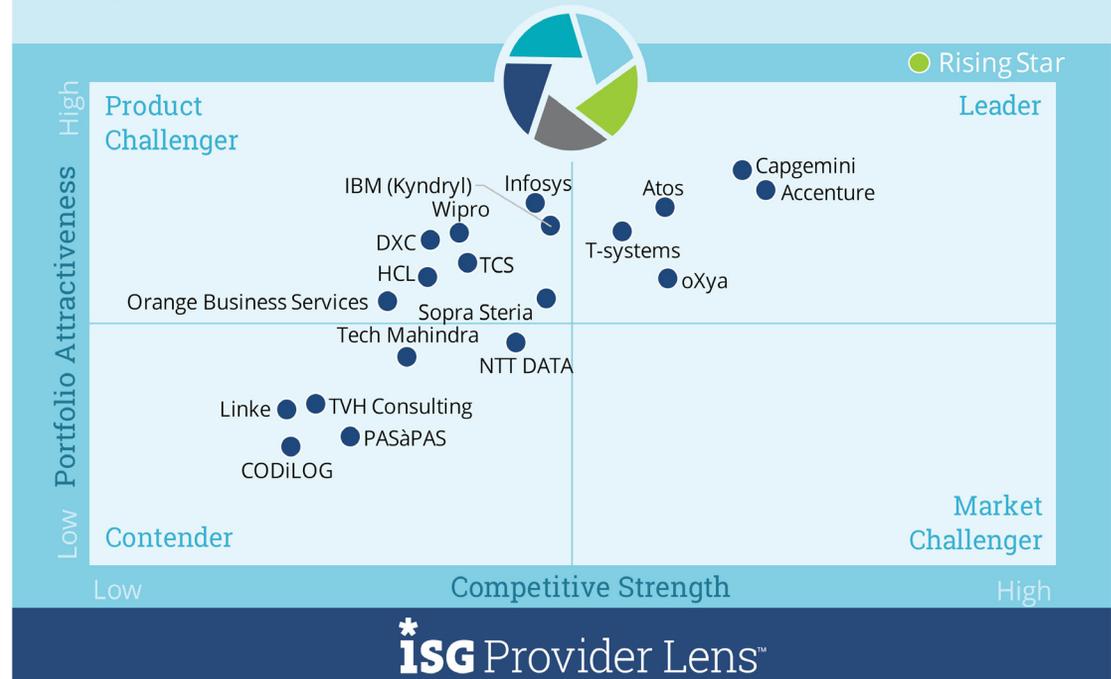
# MANAGED CLOUD SERVICES FOR SAP HANA

## Définition

Ce quadrant évalue les prestataires e services qui gèrent les environnements de cloud hybride, la sécurité des accès, la surveillance, la disponibilité des systèmes, les performances des interfaces, la reprise d'activité après sinistre, la sauvegarde, la restauration, la conformité des données et d'autres opérations d'infrastructure et de cloud. Les freins techniques initiaux et la résistance des clients à la migration des ERP vers le cloud disparaissent progressivement, ce qui permet à ces fournisseurs d'accompagner les clients à migrer d'un cloud privé vers un cloud public dans des cas exceptionnels.

SAP HANA Ecosystem Services  
Managed Cloud Services for SAP HANA

2021  
France



Source: ISG Research 2021

## MANAGED CLOUD SERVICES FOR SAP HANA

### Définition (cont.)

Ce quadrant comprend des fournisseurs qui démontrent leur expertise dans le maintien du bon déroulement d'opérations SAP S/4HANA, ce qui nécessite une connaissance approfondie de la technologie de base de données en mémoire sous-jacente. Par ailleurs, les capacités solides permettant d'optimiser ce type d'application comprennent la gestion du volume de données, la gestion du code d'application et l'optimisation des coûts du cloud. Toutefois, le fournisseur doit conserver la capacité de prendre en charge SAP HANA et les anciennes versions de SAP ERP pour les clients dont les anciennes instances fonctionnent simultanément avec SAP S/4HANA.

### Critères D'éligibilité

- Capacité du fournisseur de services à fournir, gérer et exploiter SAP dans le cloud, y compris, mais sans s'y limiter, les clouds publics à très grande échelle avec des acteurs tels que AWS, Azure et Google
- Démontrer sa capacité à accompagner les clients dans leurs implémentations de systèmes et de bases de données SAP en cloud hybride, en fournissant au minimum une aide à la conception de l'infrastructure
- Proposer des Data Centers de niveau III pour héberger SAP S/4HANA ou être un partenaire cloud certifié avec une spécialisation SAP S/4HANA
- Certification en matière de sécurité des Data Centers, de confidentialité des données et de processus informatiques ; les accréditations minimales comprennent ISO27001 (sécurité) et la gestion des incidents IT Infrastructure Library (ITIL)
- Disposer d'un personnel certifié SAP pour prendre en charge HANA et les autres technologies SAP

## MANAGED CLOUD SERVICES FOR SAP HANA

### Observations

Les prestataires de services de ce marché se concentrent sur l'exploitation des applications SAP pour leurs clients. Les participants traditionnels sont des sociétés d'externalisation qui ont offert des Data Centers pour héberger les activités SAP. Avec l'utilisation croissante du cloud public, la plupart des fournisseurs d'externalisation de Data Centers ont repositionné leurs offres autour des services de cloud infogérés.

Les services cloud avec le service de transformation RISE with SAP ont été développés avec le partenaire de SAP, Delaware. Cette société devient un concurrent des autres partenaires initiaux de SAP qui ont déjà développé leur propre solution cloud pour SAP ERP et SAP S/4 HANA, ce qui peut expliquer le faible nombre de migrations de SAP vers S/4 HANA en France.

De nombreuses entreprises exploitent des systèmes SAP sur leur(s) site(s) et recherchent des prestataires de services capables de les aider à migrer leur ERP vers le cloud. Les options comprennent le lift-and-shift, qui consiste à transférer l'activité vers le cloud sans modifier les applications, les bases de données et les logiciels associés. L'option lift-

and-shift permet aux clients de migrer rapidement. Toutefois, les principaux prestataires de services sur ce marché peuvent utiliser des outils d'automatisation pour convertir les applications vers une nouvelle base de données ou mettre à niveau l'ERP vers SAP S/4HANA en une seule fois, remplaçant ainsi l'option lift-and-shift avec l'implication de peu de temps et d'efforts.

Les opérations SAP ERP dans le cloud diffèrent des opérations sur site à plusieurs égards. Il existe davantage d'outils pour sauvegarder les données et les applications, en utilisant un stockage dans le cloud à faible coût qui peut résider dans différentes zones du cloud. Les outils du cloud permettent de réaliser des copies d'images système qui réduisent les coûts de reprise d'activité après sinistre. L'automatisation améliore les opérations, y compris l'archivage. Un nouvel ensemble d'outils rend SAP dans le cloud plus sûr et plus résilient. L'automatisation et l'expertise en matière de cloud computing différencient les fournisseurs de services sur ce marché.

Ce quadrant évalue les fournisseurs de services qui proposent la gestion des environnements de cloud hybride, la sécurité des accès, la surveillance, la disponibilité des systèmes et les performances des interfaces, la reprise d'activité après sinistre, la sauvegarde, la conformité des données de récupération, ainsi que d'autres exigences liées aux opérations d'infrastructure et de cloud.

## MANAGED CLOUD SERVICES FOR SAP HANA

### Observations (cont.)

Dix-neuf prestataires de services ont été inclus dans ce quadrant et cinq ont été nommés Leaders.

- **Accenture** est en contact avec SAP, AWS, Microsoft et Google pour développer son activité cloud. L'entreprise fait progressivement migrer ses clients SAP vers le cloud. Elle s'appuie sur une plateforme d'opérations automatisées et sur une importante activité délocalisée pour prendre en charge les activités SAP dans le cloud.
- **Atos** propose à ses clients des options d'hébergement des solutions SAP. Elle dispose de Data Centers, de serveurs haute performance pour les opérations sur site et de partenariats avec AWS, Microsoft et Google pour permettre à SAP de fonctionner dans le cloud. Atos exploite SAP dans n'importe quelle configuration de cloud hybride, à l'aide d'une robuste plateforme automatisée.
- **Capgemini** dispose des meilleures certifications de SAP, AWS, Microsoft et Google, ce qui permet aux clients de choisir le meilleur emplacement pour SAP. La principale différence de l'entreprise est une plateforme de gestion des services robuste et hautement intégrée, capable de gérer des opérations à grande échelle, locales ou multinationales.
- **oXya** est un fournisseur agile de services infogérés, qui se concentre entièrement sur l'exploitation de SAP dans tout type de configuration. Elle offre aux clients la possibilité d'héberger leur ERP SAP dans ses Data Centers ou dans le cloud. Soutenue par le groupe Hitachi, sa maison mère, l'entreprise se développe en France et dans le reste du monde.
- **T-Systems** s'appuie sur l'infrastructure de sa société mère, Deutsche Telekom, pour proposer un hébergement certifié SAP ainsi que la gestion de SAP dans le cloud public. Elle a conclu des partenariats mondiaux avec SAP, AWS, Microsoft et Google. T-System est un fournisseur de longue date de services d'infrastructures SAP.

## ENTERPRISE CONTEXT

### SAP Business Technology Platform and Intelligent Technologies

Ce rapport est pertinent pour les entreprises de tous les secteurs d'activité en France pour l'évaluation des prestataires de services offrant la plate-forme SAP Business Technology Platform (BTP) et les technologies intelligentes.

Dans ce rapport quadrant, ISG met en évidence le positionnement actuel sur le marché des fournisseurs de SAP BTP et des technologies intelligentes en France. Elle couvre leurs capacités en matière de conception, de développement, de modification, d'intégration et de support des applications pour les systèmes d'entreprise, et de fourniture de services pour la transformation numérique à l'aide de SAP BTP et des technologies intelligentes.

Dans le cadre de leur transformation numérique, les entreprises cherchent à transformer leurs processus et leurs opérations commerciales et progressent dans leurs parcours d'entreprise intelligente. L'utilisation de technologies haut de gamme telles que les analyses, l'IA et le machine learning, pour le traitement des données SAP, a également augmenté parmi les entreprises.

Les entreprises souhaitent également intégrer leurs applications existantes (SAP et non-SAP) sous une seule plateforme unifiée afin d'améliorer l'expérience utilisateur et d'accroître l'efficacité des processus grâce à des technologies telles que l'IA et le machine learning. Les fournisseurs de services peuvent intégrer les solutions en une seule et aider

les entreprises à atteindre l'agilité, la valeur commerciale, la valorisation des données et l'extensibilité des applications SAP et non-SAP.

Qui devrait lire le rapport :

**Les responsables du marketing, des ventes et des services sur le terrain** devraient lire ce rapport pour comprendre le positionnement relatif et les capacités des partenaires de service qui peuvent aider à mettre en œuvre SAP BTP efficacement. Le rapport souligne également les capacités avancées des fournisseurs de services, notamment le développement d'applications et leur utilisation d'interfaces de programmation d'applications (API) et de nouvelles méthodologies.

**Les responsables informatiques et technologiques** devraient lire ce rapport pour bien comprendre les forces et les faiblesses des fournisseurs de services et pour comprendre comment ils intègrent les dernières technologies et capacités dans leurs offres afin d'obtenir un avantage concurrentiel sur le marché.

## SAP BUSINESS TECHNOLOGY PLATFORM AND INTELLIGENT TECHNOLOGIES

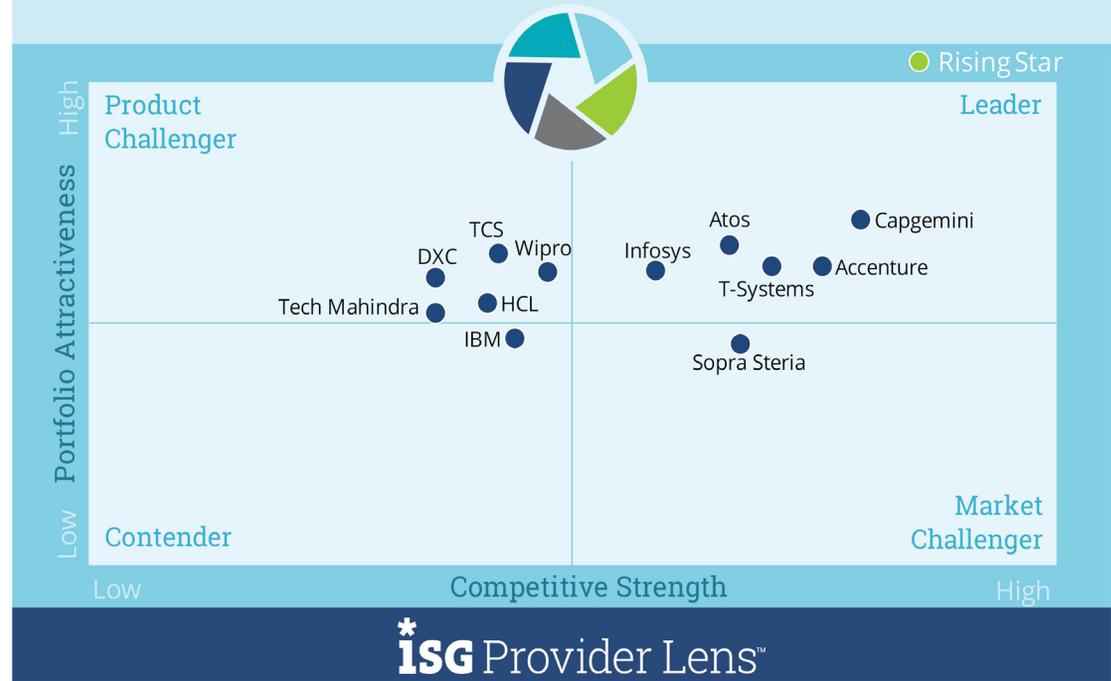
### Définition

Ce quadrant évalue les capacités des fournisseurs en matière de conception, de développement, de modification, d'intégration et de support des applications d'entreprise sur la SAP Business Technology Platform (BTP). Ces fournisseurs offrent des installations de laboratoire permettant aux clients d'expérimenter les technologies émergentes. Ils proposent des ateliers d'innovation, de Design Thinking et d'autres méthodes pour stimuler l'innovation autour de SAP S/4HANA. Par ailleurs, l'entreprise peut avoir développé des cas d'utilisation et des cadres pour accélérer l'innovation ou étendre les fonctionnalités de SAP S/4HANA. Il s'agit notamment d'applications prêtes à l'emploi pour la prévention de la fraude et de tableaux de bord analytiques qui ont été présentés à ISG dans des études antérieures.

Les services BTP comprennent la plateforme en tant que service et le développement d'applications pour l'intégration de données, les services mobiles, l'analyse ainsi que le développement et le déploiement d'applications sur des plateformes multi-cloud.

SAP HANA Ecosystem Services  
SAP Business Technology Platform and Intelligent Technologies

2021  
France



Source: ISG Research 2021

## SAP BUSINESS TECHNOLOGY PLATFORM AND INTELLIGENT TECHNOLOGIES

### Critères D'éligibilité

- Capacité du prestataire de services à fournir des services de conseil et de mise en œuvre pour BTP
- Expertise en matière d'IA, de ML, de blockchain et de technologies IoT
- Démontrer le support des applications BTP avec des études de cas
- Certifications SAP appropriées pour les applications certifiées SAP, ainsi que pour les ingénieurs certifiés ou les certifications au niveau des partenaires
- Les principaux partenaires de service BTP doivent idéalement présenter des cas dans le cadre de grands événements et de prix SAP et obtenir la reconnaissance des clients
- Doit avoir un partenariat de niveau Gold ou Platinum en France

### Observations

Dans ce quadrant, les capacités des fournisseurs en matière de conception, de développement, de modification, d'intégration et de support des applications d'entreprise basées sur SAP BTP sont évaluées. Ces fournisseurs gèrent souvent des laboratoires d'innovation, où de nouvelles technologies peuvent être développées, en collaboration avec les clients, afin de créer de nouveaux processus et modèles commerciaux. Ils proposent également des ateliers, de Design Thinking et d'autres méthodes pour stimuler l'innovation autour de SAP S/4HANA.

SAP a modifié les caractéristiques de ses produits et ses modèles de service pour s'adapter aux demandes du marché. SAP BTP est le remplaçant de SAP Leonardo et de SAP Intelligent Enterprise. BTP offre une plateforme d'intégration, avec des microservices et des API SAP S/4HANA, permettant aux clients et aux intégrateurs de systèmes de développer des applications dans n'importe quelle langue, et en utilisant n'importe quelle interface, avec SAP S/4HANA par le biais de BTP.

SAP BTP intègre la fonction as a Service, offrant ainsi une nouvelle capacité à fournir des processus de gestion complexes par le biais de « recettes » qui enchaînent les fonctions qui exécutent un processus ou une tâche de gestion. La fonction as a Service est sans serveur et peut permettre un développement sans ou avec peu de code.

## SAP BUSINESS TECHNOLOGY PLATFORM AND INTELLIGENT TECHNOLOGIES

### Observations (cont.)

Ce marché a connu des changements importants par rapport à l'année dernière, les fournisseurs de services modifiant leurs offres et, par conséquent, les résultats du marché. Cependant, BTP arrive lentement à maturité pour se consolider en tant que plateforme d'intégration. Les principaux fournisseurs de services de ce quadrant ont une connaissance approfondie de la technologie et envisagent de nouvelles façons d'apporter une valeur commerciale au BTP.

Nous avons qualifié 12 prestataires de services dans ce quadrant et identifié cinq Leaders :

- **Accenture** tire parti de son statut de partenaire stratégique de SAP pour développer conjointement des applications. Elle a développé des applications Leonardo pendant plus de cinq ans avant de se tourner vers le développement de la SAP Business Technology Platform. Il dispose de nombreuses applications Leonardo pour BTP.
- **Atos** a investi dans l'innovation sur tous les fronts - de l'informatique quantique au partenariat avec Google Cloud. Atos s'appuie sur la

R&D pour inclure les technologies intelligentes de SAP dans son portefeuille. Elle dispose d'atouts différenciés en matière de gestion et d'analyse des données.

- **Capgemini** a une vision claire des déploiements du BTP, où il utilise une architecture bien définie pour apporter des avantages à long terme aux entreprises. Le concept d'entreprise renouvelable de Capgemini prévoit des applications qui se connectent à SAP S/4HANA standard, ce qui permet de remplacer les applications sans aucune interruption de l'activité.
- **Infosys** dispose d'une pratique mondiale robuste autour de l'innovation, de l'IA, du machine learning et des analyses, avec une vaste bibliothèque d'apps qui s'intègrent au BTP. La société se concentre sur la méthodologie du Design Thinking pour engager ses clients dans des initiatives de transformation et dans le développement de nouvelles applications pour répondre aux besoins spécifiques des clients.
- **T-Systems** fait évoluer son partenariat de longue date avec SAP pour co-développer des solutions et offrir aux clients des innovations autour de l'IdO, de l'industrie 4.0, de la logistique et du commerce de détail. Elle tire parti de l'expérience accumulée auprès des clients qu'elle soutient dans les secteurs de la fabrication et de l'automobile

## INFOSYS

### Vue D'ensemble

Infosys emploie plus de 249 000 professionnels dans 46 pays et génère 13,1 milliards de dollars de revenus en 2020. Elle a établi son empreinte en France avec un centre d'excellence numérique à Marseille, qui fait partie d'un réseau mondial de centres offrant des services pour répondre aux besoins numériques des clients. Son objectif est de fournir aux clients existants et nouveaux une gamme d'offres dans les domaines du design et de l'expérience utilisateur, de l'IA et du big data et de l'analytique, tout en étendant son empreinte dans le secteur de l'expédition et de la logistique. Infosys possède également des bureaux à Paris et à Toulouse.

### Forces

**Des plans pour l'innovation et l'IA :** Infosys investit dans le Design Thinking, les studios numériques, les solutions S/4HANA de pointe, les solutions basées sur Leonardo et les laboratoires agiles pour définir et prototyper rapidement des solutions. Elle se concentre sur la création d'histoires industrielles autour de processus commerciaux réimaginés et de modèles préconfigurés. L'entreprise compte plus de 80 cas d'utilisation, intégrant la puissance de l'IA et du machine learning.

**Design Thinking pour l'amélioration de l'entreprise :** Infosys propose des services de conseil en architecture, de gouvernance, de développement d'applications, d'extensions et de mise en œuvre de solutions préconstruites, de data intelligence, de machine learning, d'analyse prédictive, de services Leonardo blockchain et Leonardo IdO aux secteurs de la distribution, des biens de consommation courante (CPG), de la logistique, de la fabrication, de l'énergie et des services publics, des sciences de la vie et des services financiers.

**Une expertise sectorielle mondiale :** L'entreprise est un leader mondial en matière de conseil et de technologie, et offre à ses clients une gamme de solutions. Infosys travaille en étroite collaboration avec ses clients afin de définir et de soutenir leur parcours pour devenir une entreprise intelligente, en les aidant à créer et à exécuter une transformation complexe de l'entreprise et de l'écosystème SAP. Elle s'appuie sur ses centres d'innovation et ses ateliers de Design Thinking pour aider ses clients à trouver des opportunités de transformation.

### Prudence

Infosys a besoin de plus de cas de référence en France pour créer une notoriété de la marque auprès d'un public plus large et pour servir de références pour les nouveaux contrats.



## 2021 ISG Provider Lens™ Leader

Infosys fait équipe avec ses clients pour développer des solutions intelligentes qui s'intègrent à SAP S/4HANA pour améliorer les performances de l'entreprise.

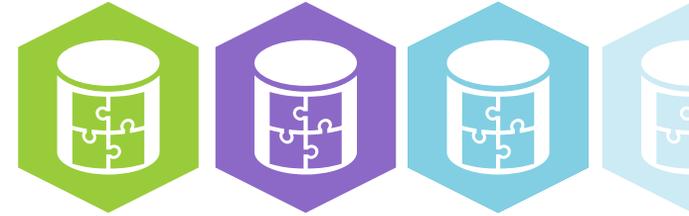


# Méthodologie

## MÉTHODOLOGIE

L'étude « ISG Provider Lens™ 2021 SAP HANA Ecosystem Services, France » analyse les fournisseurs de logiciels/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 selon la méthodologie d'ISG Research. L'étude a été divisée en plusieurs étapes :

1. Définition de l'écosystème des services SAP HANA 2021, marché français
2. Utilisation d'enquêtes basées sur des questionnaires auprès des prestataires de services/fournisseurs pour tous les sujets de tendance.
3. Discussions interactives avec les fournisseurs de services sur les capacités et les cas d'utilisation.
4. Exploitation des bases de données internes d'ISG ainsi que les connaissances et l'expérience des consultants (le cas échéant).
5. Analyse et évaluation détaillées des services et de leur documentation sur la base des faits et des chiffres reçus des prestataires et d'autres sources.
6. Utilisation des principaux critères d'évaluation suivants :
  - Stratégie et vision ;
  - Innovation ;
  - La notoriété de la marque et sa présence sur le marché
  - Paysage des ventes et des partenaires
  - L'étendue et la richesse du portefeuille de services offerts
  - Avancées technologiques



# Auteurs et éditeurs



## Pedro Luís Bicudo Maschio, Auteur

Analyste distingué

Analyste et auteur distingué, Pedro apporte une vaste expérience de la recherche sur les marchés des Amériques et de la région ESMOA (Europe du Sud, Moyen-Orient et Afrique). Avec plus de 30 ans d'expérience dans le domaine de l'approvisionnement, il a développé des évaluations de fournisseurs, des restructurations de contrats, des programmes d'évaluation de l'étendue des services et de l'informatique pour divers marchés verticaux en Amérique et en Asie-Pacifique. Avant de rejoindre ISG, Pedro était partenaire de TGT Consult et vice-président directeur chez Gartner Inc, responsable des activités de conseil dans la région APAC et en Amérique latine.



## Aude Boughaba, Auteur

Analyste de recherche senior

Aude a 30 ans d'expériences professionnelles développées dans des postes à responsabilités croissantes dans différentes entreprises, y compris des sociétés de services informatiques. Elle a assuré du conseil, de l'audit, de la gestion de projet de programmes informatiques complexes incluant leur mise en œuvre pour répondre aux contraintes d'exécution opérationnelle (Outsourcing, Near / Best Shore).

Elle est senior experte et leader en sourcing stratégique, achats, supply chain, gestion de contrats et de fournisseurs, avec une forte expertise internationale.

Aude a contribué à la réalisation de grands programmes d'externalisation informatique (plus de 100 M €) impliquant la mise en œuvre de solutions ERP et numériques, y compris IoT et MES, centrées sur les utilisateurs, assurant la transition et la transformation associées.

# Auteurs et éditeurs



## Guy Rimo, Auteur

Directeur

Guy a plus de 30 ans d'expérience dans le secteur des sociétés de services informatiques.

Il a une grande expérience des gestions de projets stratégique du monde informatique et des programmes et transactions complexes, tant sur le plan stratégique qu'opérationnel.

Guy a personnellement développé et dirigé avec succès des projets complexes et à grande échelle pour des clients internationaux, des secteurs BFSI et non BFSI (Retail, CPG, Energie et Utilité, Transport, Aéronautique, Automobile, Santé et Pharmaceutique ...) adressant le volet SAP.



## ArulManoj M, Auteur

Analyste de recherche senior

Arul travaille avec l'ISG depuis plus de trois ans et son domaine d'expertise porte sur le développement et la maintenance d'applications (ADM). Au cours de son mandat, il a développé du contenu pour ISG Provider Lens™ dans les domaines du développement et de la maintenance d'applications (ADM) de nouvelle génération, de l'écosystème SAP HANA et Leonardo et des services et solutions d'analyse de données. Dans le cadre de ISG Provider Lens™, Arul est chargé de soutenir les auteurs de recherche et de rédiger des blogs sur les technologies de niche, les tendances du marché et les perspectives.

# Auteurs et éditeurs



Jan Erik Aase, éditeur  
Directeur et analyste principal

M. Aase apporte son expertise approfondie dans la mise en œuvre et la recherche de l'intégration et la gestion des services des processus d'activité et informatiques. Avec plus de 35 ans d'expérience, il est hautement qualifié pour l'analyse et les méthodologies des gouvernances des vendeurs, l'identification des inefficacités dans les processus actuels et le conseil à l'industrie. Jan Erik a expérimenté les quatre aspects du sourcing et du cycle de vie de gouvernance des vendeurs (en tant que client, en tant qu'analyste industriel, en tant que prestataire de services et en tant que conseiller). Maintenant, en tant que directeur de recherche, analyste principal et directeur général de ISG Provider Lens™, il est très bien placé pour évaluer et rapporter l'état de l'industrie et faire des recommandations aux entreprises et aux clients des prestataires de services.

# ISG Provider Lens™ | Quadrant Report

## Septembre 2021

© 2021 Information Services Group, Inc. All Rights Reserved



ISG (Information Services Group) (Nasdaq: III) est un leader mondial du conseil et de la recherche technologique. Partenaire commercial de confiance de plus de 700 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 infogérés 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 1 300 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 du marché.