

# SAP Ecosystem

Managed Platform and Cloud Services for SAP

Un rapport de recherche comparant les prestataires de services autour de SAP.

Customized report courtesy of:

**oxya**  
A Hitachi Group Company

Résumé Exécutif 03

Provider Positioning 06

## Introduction

Définition 09

Périmètre Du Rapport 11

Classification des prestataires 13

## Annexe

Methodology & Team 22

Biographie De L'auteur Et De L'éditeur 23

About Our Company & Research 25

## Managed Platform and Cloud Services for SAP 14 – 20

Qui devrait lire cette section 15

Quadrant 16

Définition & Critères d'éligibilité 17

Observations 18

Provider Profile 20

Auteur du rapport: Richard Peynot

### Quelques leaders dominant le marché dynamique des grands comptes, alors que les entreprises de taille moyenne apprécient les acteurs de niche locaux.

- L'époque où les entreprises françaises développaient leurs applications SAP, les hébergeaient et les exploitaient s'éloigne pour laisser place à la multiplication des contrats de services avec des entreprises de services numériques (ESN). Celles-ci apportent expertise, ressources et moyens. Même si un nombre important d'entreprises veut conserver ses versions ECC encore quelques années, le marché de la transformation vers S4/HANA

et de la migration vers le cloud est en croissance et présente une forte intensité.

### Le marché des services SAP s'intensifie et s'élargit principalement sous les effets de la migration vers le cloud et du besoin d'expertise.

- **Une plus grande acceptation du cloud.** Depuis la pandémie de Covid-19, l'adhésion au cloud connaît une forte progression. Les DSI (directions des systèmes d'information) ayant eu trop de difficultés pour assurer la disponibilité et la sécurité de leur système d'information au moment où la crise était à son sommet, se sont finalement convaincues des capacités des prestataires de services cloud. Les parcs SAP, souvent critiques pour les activités des entreprises, migrent ainsi vers des infrastructures cloud.

# Les investissements dans SAP contribuent à accélérer la transformation numérique.



La tendance est largement aux clouds privés, mais on voit des clouds hybrides, et quelques clouds publics.

- **Les exigences de résilience** du business, et donc du système d'information, nécessitent des architectures robustes, sécurisées et pérennes tout en étant évolutives. Pour cela, les entreprises recherchent des prestataires de services experts, fiables, capables de mener leurs projets de transformation numérique, la maintenance applicative et l'exploitation, avec un plus haut niveau à la fois de protection et d'agilité.
- **La complexité croissance des solutions SAP et la multiplication des possibilités des produits** débordent souvent les équipes internes des clients. SAP S/4 HANA, BTP et RISE with SAP apportent des outils sophistiqués dont peu d'entreprises tirent encore tous les bénéfices. Les clients

recherchent ainsi des fournisseurs capables de les accompagner et de les conduire vers l'utilisation optimale de ces produits.

### **La physionomie du marché s'articule autour des oppositions grands comptes / mid-market et leaders mondiaux / acteurs locaux.**

- **L'écart grands comptes – ETI.** On observe d'un côté des grands comptes aux systèmes SAP complexes, vastes, aux mises à jour inégales et aux nombreuses interfaces, qui transforment ces paysages vers des solutions plus homogènes et plus modernes, et sont prêtes à un hébergement cloud. De l'autre, les ETI (entreprises de taille intermédiaire) qui partent de loin : des socles ECC6, pas de culture cloud, crainte des grandes transformations.

- **Leaders mondiaux et acteurs locaux ont des approches différentes.** Les ESN « majors » (américaines, indiennes et les leaders européens) ont bâti des frameworks de développement et de migration (« migration factory »), des outillages et de l'automatisation, et des solutions verticales prêtes à l'emploi. Sur ces points elles ont distancé les ESN nationales ou européennes de moindre envergure : celles-ci reconnaissent qu'elles n'ont pas les mêmes moyens, mais misent sur la proximité client et la fidélité de leurs clients.
- **L'écart entre l'offre et le déploiement effectif.** La question se pose légitimement de la capacité de mise en œuvre effective et en totalité de tels outils et frameworks par les sociétés indiennes établies en France. Les clients attendent une réelle présence locale pour les projets de

transformation nécessitant une forte interaction avec l'entreprise. Certaines ESN indiennes l'ont compris et ont une politique de recrutement dans leurs centres de services en France.

- **Les ETI françaises apprécient particulièrement les spécialistes « pure players » locaux.** Recourant peu à l'offshore elles peuvent être un peu chères, et leurs méthodes et outils sont plus limités, mais la proximité, l'interaction et l'absence de difficultés de langue l'emportent dans le choix de ce type de client.
- **Le marché AMS (application managed services) est complexe :** la plupart des clients exigent que leurs fournisseurs supportent la totalité de leurs applications et signent rarement pour un parc SAP uniquement. Autre phénomène marquant : tant qu'à externaliser le support et migrer



l'exploitation vers le cloud, autant avoir un seul et même fournisseur pour ces deux types de services.

- De façon générale, toutes activités SAP confondues, **Capgemini et Accenture dominent le marché**. Les challengers indiens considèrent que la place d'un réel troisième est à prendre. Ils négligent un peu vite le rôle d'Atos, mais ils affichent des ambitions qu'il sera intéressant de suivre dans les deux prochaines années.

**Les solutions les plus modernes peinent à convaincre.**

- **Il y a encore beaucoup d'hésitation voire de méfiance vis-à-vis de la plateforme technique BTP et encore davantage envers RISE with SAP.**

Les clients les perçoivent comme les liant trop à SAP et les limitant dans le

développement de spécificités. Il faudra sans doute encore deux ans pour voir l'essor de ces innovations.

- **Les clients ont besoin d'être convaincus par les accélérateurs et les outils d'automatisation.** Ce qui est présenté est souvent complexe, théorique, et les clients semblent se méfier de promesses dont ils doutent qu'elles peuvent se concrétiser facilement et complètement.

**Les difficultés de recrutement viennent troubler ce marché en plein essor.**

- Tous ces projets nécessitent de nombreuses ressources formées, possédant des certifications SAP. Le marché fait désormais face à une véritable guerre des talents. Pendant un certain temps, les purs spécialistes français ont attiré les meilleurs profils techniques. Mais aujourd'hui ces acteurs constatent que les leaders

enclenchent de vastes projets, recrutent massivement et « assèchent » le marché.

Les fournisseurs et les entreprises accordent une grande importance aux offres et aux opérations durables.



## Provider Positioning

Page 1 of 3

	SAP S/4HANA System Transformation	Managed Application Services for SAP ERP	Managed Platform and Cloud Services for SAP ERP	SAP Business Technology Platform
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	Market Challenger	Not In	Not In
Cognizant	Product Challenger	Product Challenger	Not In	Not In
Delaware	Product Challenger	Not In	Not In	Not In
Deloitte	Product Challenger	Not In	Not In	Not In
DXC Technology	Leader	Leader	Contender	Product Challenger



## Provider Positioning

Page 2 of 3

	SAP S/4HANA System Transformation	Managed Application Services for SAP ERP	Managed Platform and Cloud Services for SAP ERP	SAP Business Technology Platform
EY	Product Challenger	Not In	Not In	Not In
IBM	Product Challenger	Leader	Not In	Product Challenger
Kyndryl	Not In	Not In	Contender	Not In
Inetum	Product Challenger	Contender	Not In	Contender
Infosys	Product Challenger	Product Challenger	Product Challenger	Product Challenger
NTT DATA	Product Challenger	Product Challenger	Contender	Not In
Orange Business Services	Not In	Not In	Contender	Not In
oXya	Not In	Not In	Leader	Not In
PASàPAS	Contender	Rising Star ★	Market Challenger	Not In
PwC	Product Challenger	Not In	Not In	Not In



## Provider Positioning

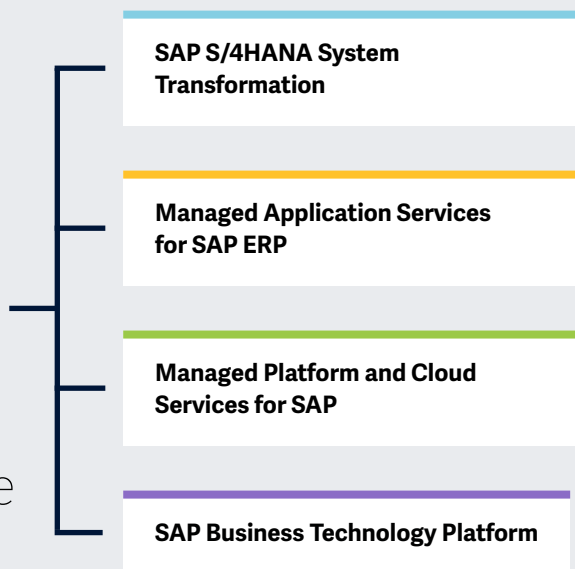
Page 3 of 3

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





Cette étude reflète l'analyse d'ISG sur les tendances majeures de l'écosystème SAP en France en 2022.



Simplified Illustration Source: ISG 2022

## Définition

SAP continue d'être un acteur majeur du marché des logiciels de gestion d'entreprise. Son écosystème totalise environ 390 000 clients dans le monde et plus de 7 500 partenaires (partenaires technologiques et revendeurs). Parmi les évolutions successives de l'ERP SAP, SAP S/4HANA représente sans doute la plus vaste à la fois par l'importance du saut technologique et par la taille du parc installé à migrer.

La présente étude identifie les partenaires SAP qui offrent les meilleurs services d'accompagnement, migration, maintenance et gestion de parc SAP. L'étude qualifie les prestataires de services selon un grand nombre de critères incluant leur expérience et leurs références, leurs ressources et leur niveau de qualification, leurs outils et leurs méthodes, leurs centres de services, ainsi que le niveau de leur partenariat avec SAP.

L'étude est également l'occasion de mesurer la situation du marché vis-à-vis des mouvements de migration vers S4/HANA, les solutions cloud et le niveau d'adoption de la technologie BTP.

Les projets de transformation SAP S/4HANA nécessitent une étude préliminaire et une planification détaillée, ainsi que l'implication des entreprises qui ne peuvent laisser seuls leurs prestataires aussi experts soient-ils. Les entreprises clientes qui se lancent dans ces projets doivent affiner leurs critères de sélection afin de trouver le bon partenaire pour apporter une plus grande valeur ajoutée en matière de transformation numérique à un moindre coût. Pour les clients qui découvrent SAP ERP ou qui hésitent à passer à SAP S/4HANA, cette étude fournit une description détaillée des principales tendances et des prestataires de services dans ce domaine. Pour les clients qui prévoient une transformation de leur ERP



SAP, cette étude les aidera à comprendre les possibilités d'évolution vers SAP S/4HANA et les bénéfices qu'on peut en attendre. Les entreprises de services numériques (ESN) les mieux qualifiées pour ce type de projet peuvent aider les clients et dissiper leurs craintes suscitées par la fin de la prise en charge des anciens ERP SAP, prévue pour 2027.

Pour les clients qui ont déjà adopté SAP S/4HANA, cette étude évalue les prestataires de services qui peuvent améliorer la performance des applications, notamment une stabilité, une disponibilité et une sécurité accrues. Les prestataires de services intègrent l'IA et le machine learning pour la maintenance et l'exploitation des applications afin de prévoir les incidents et d'automatiser le dépannage, les processus de ticketing et le provisionnement. Cela élargit les possibilités et peut réduire les coûts d'assistance.

SAP promeut désormais sa solution RISE with SAP et sa plateforme technologique BTP. Ce sont des marchés émergents qui suscitent encore la méfiance de la plupart des clients. L'étude évalue les ESN qui ont déjà mis en œuvre BTP et ont accumulé de l'expertise.

En attendant, de nombreuses entreprises étudient l'opportunité et la possibilité de comprendre l'impact du déplacement de leurs parcs SAP vers un cloud hybride, public ou privé. SAP a étendu son approche du cloud à SAP Business Technology Platform (BTP), qui peut apporter des avantages en matière d'innovation.

Les études menées par ISG renseignent sur le positionnement relatif des prestataires de services informatiques et des éditeurs de logiciels.

Les conseillers d'ISG et les entreprises clientes utilisent les informations de ces rapports pour évaluer leurs relations avec les fournisseurs et identifier de nouveaux engagements potentiels.



### Périmètre Du Rapport

Cette étude considère les meilleurs prestataires de services certifiés par SAP pour accompagner les clients dans les produits ERP et HANA. Ces prestataires de services ont été qualifiés dans un certain nombre de quadrants définissant les prestataires de services de l'écosystème SAP HANA.

Le **quadrant transformation des systèmes SAP S/4HANA** évalue les prestataires de services en matière de conseil et d'intégration de systèmes pour développer, déployer et tester des applications d'entreprise utilisant SAP S/4HANA et SAP Business Suite, ainsi que pour concevoir et piloter de grands projets de transformation (ERP vers HANA, HANA vers S4/HANA puis S4/HANA cloud). 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 des services d'application infogérés pour SAP ERP** évalue la capacité d'un fournisseur de services à proposer des services 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, la sécurité, la surveillance, la disponibilité du système, les performances, 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 vers un cloud privé et parfois vers un cloud public.

Le quadrant **SAP Business Technology Platform** 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 ces technologies émergentes. Ils proposent des ateliers d'innovation et des méthodes pour stimuler l'innovation (telles que Design Thinking) autour de SAP S/4HANA.

L'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 prestataires par segments

Une perspective sur différents marchés, notamment le Brésil, la France, l'Allemagne, les pays nordiques, le Royaume-Uni et les États-Unis.

### 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.





# Managed Platform and Cloud Services for SAP

### Qui devrait lire cette section

Ce rapport est utile aux entreprises de tous les secteurs d'activité en France pour évaluer les fournisseurs de services de plateforme gérée et de cloud pour SAP ERP.

Dans ce quadrant, ISG met en évidence le positionnement actuel sur le marché des prestataires de services de plateforme et de cloud gérés en France et montre comment chaque prestataire relève les principaux défis auxquels la région est confrontée. Ces fournisseurs s'attachent à aider les entreprises à migrer ou à maintenir efficacement leurs applications sur des clouds ou dans leurs propres centres de données.

Avec la présence de multiples modèles de déploiement, tels que le cloud hybride, le cloud privé, le cloud public et les déploiements sur site, on assiste à une augmentation de la complexité des projets. Pour gérer les diverses

plateformes, les entreprises françaises recherchent le soutien de prestataires de services capables d'offrir des services de sécurité, de continuité des activités et de reprise après sinistre, de confidentialité des données et de protection des données. Les entreprises se concentrent également sur le retour sur investissement et sur des modèles de coûts ou de prix innovants lorsqu'elles envisagent de faire appel à des fournisseurs de services.

Pour attirer les entreprises, les prestataires de services en France présentent des cas d'affaires probants et des engagements antérieurs couronnés de succès. Les investissements dans le développement des compétences pour augmenter le nombre de professionnels certifiés et les partenariats industriels créeront également de meilleures opportunités pour les prestataires de services en France. La capacité à fournir un support L1, L2 et L3 sera un avantage supplémentaire pour les prestataires de services.



**Les leaders du secteur informatique et des infrastructures** devraient lire ce rapport pour mieux comprendre les forces et les faiblesses relatives des prestataires de services de cloud gérés et pour déterminer comment leurs approches du marché peuvent avoir un impact sur les stratégies de cloud des entreprises.



**Les leaders des services marketing, commerciaux et de terrain** devraient lire ce rapport pour comprendre le positionnement relatif et les capacités des partenaires qui peuvent les aider à se procurer des services de cloud computing gérés. Le rapport met

également en évidence les capacités des prestataires de services à maintenir ou à migrer les données sur les centres de données et les clouds.



**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.



**ISG** Provider Lens™  
**SAP Ecosystem**  
**Managed Platform and Cloud Services for SAP**

Source: ISG RESEARCH

France 2022



Le niveau d'expertise nécessaire pour gérer S4/HANA et les infrastructures cloud, ainsi que les exigences de sécurité, poussent les clients à confier la gestion de leurs infrastructures SAP à des spécialistes aux gros moyens techniques.

*Richard Peynot*





### Définition

Ce quadrant évalue les prestataires de services qui gèrent les environnements de cloud hybride, l'accès sécurisé, la surveillance, la disponibilité des systèmes, les performances des interfaces, la reprise après sinistre, la sauvegarde, la restauration, la conformité des données et d'autres opérations d'infrastructure et de cloud. Les obstacles techniques initiaux et la résistance des clients à la migration des ERP vers le cloud disparaissent peu à peu, ce qui permet à ces prestataires d'aider les clients à migrer vers un cloud privé et parfois vers un cloud public.

Ce quadrant évalue les prestataires qui démontrent leur expertise dans le maintien d'opérations SAP fluides, ce qui nécessite une connaissance approfondie de SAP S/4HANA, la maîtrise de la technologie cloud et l'optimisation des coûts du cloud.

### Critères d'éligibilité

1. Capacité à approvisionner, gérer et exploiter SAP dans le cloud, y compris, mais sans s'y limiter, les clouds publics à très grande échelle tels que AWS, Azure et Google.
2. Démontrer sa capacité à aider les clients à mettre en œuvre des systèmes et des bases de données SAP sur site et dans des clouds hybrides, en fournissant au moins une aide à la conception de l'infrastructure.
3. Être un partenaire certifié en gestion de plateforme ou en cloud avec une spécialisation SAP S/4HANA.
4. Certification en matière de sécurité, de confidentialité des données et de processus informatiques ; les accréditations minimales comprennent la norme ISO 27001 (sécurité) et la gestion des incidents IT Infrastructure Library (ITIL).
5. Disposer d'un personnel certifié SAP pour prendre en charge les technologies SAP.



### Observations

L'infogérance d'infrastructure est ancienne, mais avec les enjeux particuliers de la migration vers S4/HANA Cloud, certains clients recherchent désormais des spécialistes de l'infogérance SAP. En réponse, des acteurs offrent des solutions dédiées, qui bénéficient des meilleures technologies à la fois SAP et cloud. On notera que de plus en plus d'entreprises optent pour avoir le même fournisseur pour les services AMS et les services de plateformes managées.

SAP pousse les entreprises vers sa propre solution complète **RISE with SAP** qui devient un concurrent des autres partenaires initiaux de SAP. Ceux-ci ont déjà développé leur propre solution cloud pour SAP ERP et SAP S/4 HANA. Rise with SAP pourrait bousculer le marché des services d'hébergement et exploitation de S4/HANA Cloud, mais pour l'instant l'adoption de Rise for SAP reste très

limitée en France. En effet, le niveau élevé de standardisation de Rise with SAP effraie encore des clients habitués à la personnalisation de leurs ERP.

Ce quadrant évalue les fournisseurs de services qui disposent de Data Centers pour héberger et exploiter des applications SAP, 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.

Quinze prestataires de services ont été inclus dans ce quadrant et cinq ont été nommés Leaders.

### accenture

**Accenture** a des partenariats étroits 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.

### Atos

**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

**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

A Hitachi Group Company

**oXya** est un prestataire 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. Elle se distingue par son niveau de technicité, son agilité et sa proximité avec les clients français.



### T-Systems

**T-Systems** s'appuie sur l'infrastructure de sa société mère, Deutsche Telekom, ainsi que ses ressources internationales 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.

Des acteurs reconnus comme des leaders mondiaux se retrouvent ici dans les challengers. La raison est que leur surface en France reste limitée et surtout que leur offre recourant massivement à l'offshore répond mal aux attentes de nombreux clients français.



# oXya



“oXya est spécialisé sur SAP depuis sa création et a accumulé une solide expérience dans la mise en place d’opérations SAP dans le cloud.”

*Richard Peynot*

## Vue d'ensemble

Fondée en 1998 à Paris, oXya a été rachetée par le groupe Hitachi en 2015. La société est présente aux États-Unis, au Canada, au Royaume-Uni, en France, en Belgique, en Espagne, en Chine et au Japon par l'intermédiaire d'Hitachi, Ltd. Avec plus de 800 employés, elle fournit des services cloud infogérés et des services techniques SAP à plus de 400 clients.

## Forces

### Technicité et originalité du modèle opérationnel :

oXya se distingue par le très haut niveau technique de ses employés et par son modèle original de cellules de 8 à 10 ingénieurs gérant chacune un petit pool de clients. Quand une cellule grossit elle se divise pour créer une nouvelle cellule pour ainsi conserver la taille et la proximité qu'apprécient les clients.

**Cohérence et continuité :** l'entreprise opère en France depuis de nombreuses années et affiche un taux élevé de fidélisation de la clientèle - les enquêtes menées auprès des clients montrent que 99 % d'entre eux sont satisfaits. Sa notoriété lui permet d'attirer et retenir les meilleurs talents.

## Des services complets :

au-delà de la simple migration des activités vers le cloud, oXya guide ses clients pour moderniser les technologies qu'ils utilisent pour assurer leurs opérations métiers. La société propose des transformations qui incluent la connectivité et l'architecture du cloud. oXya aide à travailler sur de nouvelles opportunités d'automatisation et à tirer parti des ressources du cloud pour ajouter de la flexibilité et de l'agilité.

## Prudence

oXya peut encore améliorer l'automatisation de ses outils de gestion et ses niveaux de certification en matière de cloud public pour accroître l'attractivité de son portfolio et à terme se comparer aux majors du marché. Des niveaux de certification plus élevés rapprocheraient oXya des hyperscalers du cloud public, augmentant ainsi ses opportunités de vente.

oXya a longtemps été centré sur SAP mais gère maintenant des parcs diversifiés. Dans le cas d'une extrême diversité technologique, il reste important de vérifier leur capacité à gérer tous les produits, en particulier anciens.





# Annexe

The ISG Provider Lens 2022 – SAP Ecosystem analyzes the relevant software vendors/service providers in the France, based on a multi-phased research and analysis process, and positions these providers based on the ISG Research methodology.

**Auteurs principaux:**

Richard Peynot

**L'éditeur:**

Into23

**Analystes de recherche:**

Keanu Ghrab

**Analyste de données:**

Kankaiah Yasareni and Kiran B

**Conseiller consultant:**

Lyonel Rouast

**Chef de projet:**

Krishnanunni P

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 Mai 2022, 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 SAP Ecosystem 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



### Auteurs principaux



**Richard Peynot**  
**Senior Analyst**

Richard Peynot apporte 40 ans d'expérience dans le développement, la gestion de grands projets, la veille technologique et économique, les études de marché en informatique, le conseil en sourcing informatique. Il a fondé le cabinet de conseil ACSEITIS en 2008. Depuis, il conseille les entreprises : stratégie de sourcing, RFI/RFP,

sélection de fournisseurs de services, négociation et contractualisation, audit et restructuration de contrats.

Pour le compte de l'ISG, il réalise des études dans le cadre de ISG Provider Lens. Richard Peynot est titulaire de diplômes supérieurs en informatique, Marketing, Management Général et Intelligence économique.

### Analystes de recherche

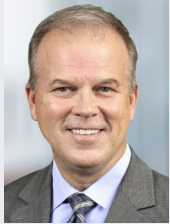


**Keanu Ghrab,**  
**Research Analyst**

Keanu Ghrab est analyste de recherche à l'ISG et est chargé de soutenir et de coécrire les études Provider Lens™ sur les solutions et services ADM, l'écosystème Salesforce, l'écosystème ServiceNow, l'écosystème SAP et l'avenir du travail (Workplace). Il soutient les analystes principaux dans le processus de recherche et rédige le rapport de synthèse global. Keanu 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. Keanu occupe

son poste actuel depuis 2021. Avant d'occuper ce poste, il a travaillé dans la sphère BPO du support client, en se concentrant sur la conception et la mise en œuvre d'une expérience client améliorée. Avant cela, il a acquis une expérience professionnelle alors qu'il était étudiant, grâce à des emplois internationaux dans la gestion du commerce des matières premières et le recrutement informatique. Son domaine d'expertise concerne diverses technologies comme l'IdO, l'intelligence artificielle, la RV/AR et la blockchain, l'entreprise et l'analyse concurrentielle.





*IPL Product Owner*

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

M. Aase apporte une vaste expérience dans la mise en oeuvre 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 processus actuels, et à conseiller le secteur. Jan Erik a de l'expérience dans les quatre du cycle 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. Pour plus d'informations sur les abonnements à ISG Research, veuillez envoyer un courriel à [contact@isg-one.com](mailto:contact@isg-one.com), appeler le +1.203.454.3900, ou visiter le site [research.isg-one.com](http://research.isg-one.com).

### \*ISG

IISG (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 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 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 1 300 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 sur les marchés. Pour plus d'inform [www.isg-one.com](http://www.isg-one.com).



**JUILLET 2022**

---

**REPORT: SAP ECOSYSTEM**