

ServiceNow Ecosystem Partners

Gestão do fluxo de trabalho empresarial:
Avaliação comparativa do ecossistema de
parceiros ServiceNow sobre os pontos fortes
competitivos e a carteira de serviços



Introdução	3	Contatos para este Estudo	13
Sobre o Estudo		Empresas Convidadas	14
Pesquisa de Quadrantes	5	Sobre Nossa Empresa e Pesquisa	18
Definição	6		
Quadrantes por Região	9		
Cronograma	10		
Indicações de Feedback do Cliente	11		
Metodologia e Equipe	12		

ServiceNow é um pilar da transformação digital e otimiza fluxos de trabalho simplificando nos diversos setores, baseada em sua plataforma na nuvem. Líder em operações empresariais, adapta-se às demandas do mercado e é parceira estratégica para quem busca reformulação digital e eficiência operacional. Recursos avançados de IA, como inteligência de documentos e controladores GenAI, otimizam fluxos de trabalho de forma automatizados e inteligentes.

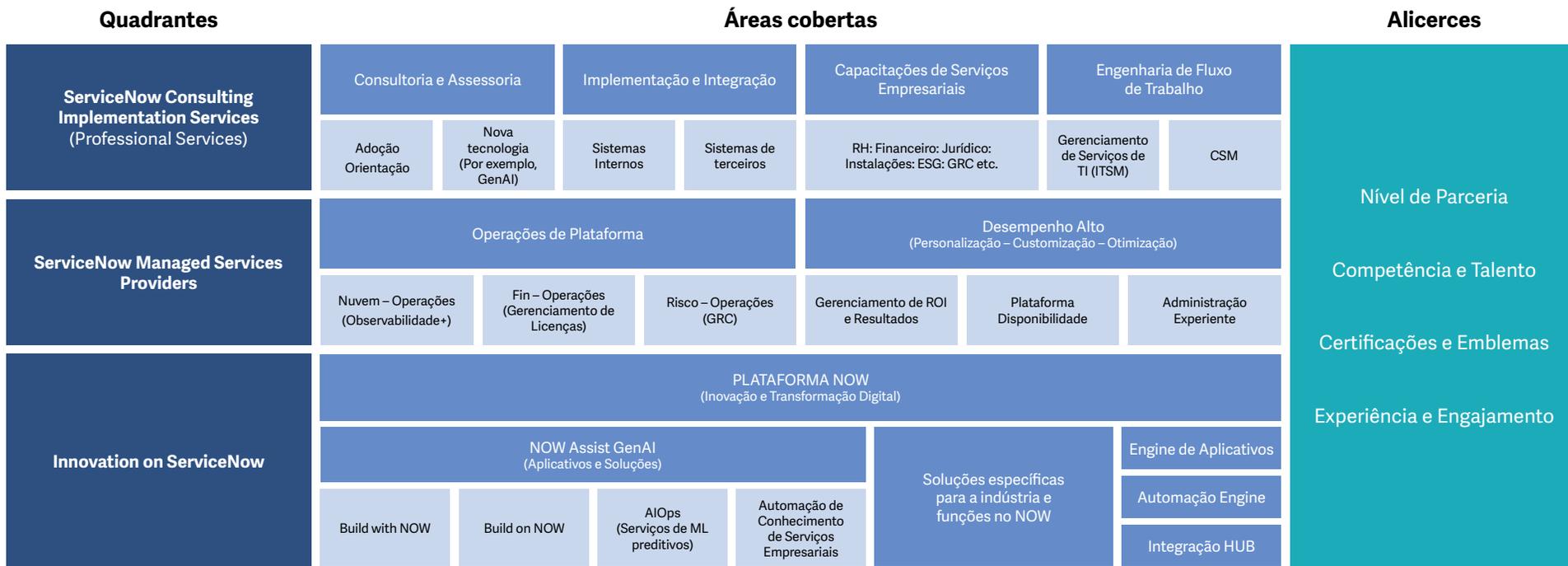
ServiceNow Xanadu confirma a posição de mainstream da IA, com novos recursos de fluxo de trabalho de TI, empregados e clientes, integrações aprimoradas de IA, automação e soluções específicas para diferentes setores, com foco na experiência do usuário, desenvolvimento de baixo código e análise avançada para impulsionar a transformação digital, manutenção preditiva e eficiência operacional. Principais inclusões: GenAI, Analytics preditivo e ferramentas de automação de fluxo de trabalho.

A transformação digital dos negócios agora é tema central para parceiros da ServiceNow, com o lançamento da Now Assist, que traz engenharia digital à plataforma. Built with e Built on são as novas oportunidades transformadoras, e empresas podem usá-las diretamente sem qualquer dependência de outros módulos da ServiceNow. Os setores estão adotando App Engine e Integration Hub para impulsionar a modernização de processos alinhados ao setor.

O ecossistema da ServiceNow inclui três Stakeholders chave: clientes corporativos, fornecedores e plataforma, essenciais para alavancar transformação. A colaboração, com as parcerias estratégicas e iniciativas como o programa RiseUp, desenvolve um conjunto de talentos e apoia as estratégias de crescimento regional, impactando o cenário digital global.

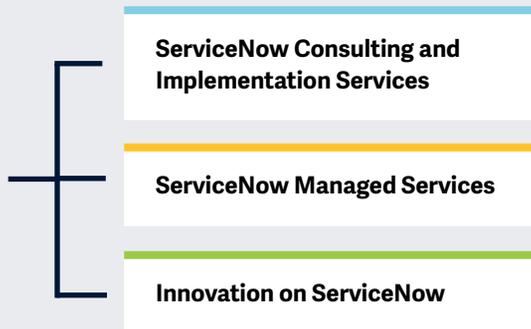


Ecosistema ServiceNow – 2025: Visão Aprofundada



ServiceNow impulsiona a **inovação, escalabilidade e soluções específicas**, oferecendo uma vantagem competitiva em automação, **IA e transformação digital**.

Simplified Illustration Source: ISG 2024



Definição

O estudo ISG Provider Lens™ sobre ServiceNow Ecosystem Partners oferece o seguinte para tomadores de decisão de negócios e TI:

- Transparência sobre os pontos fortes e fracos dos fornecedores relevantes
- Um posicionamento diferenciado dos fornecedores por segmentos em função dos seus pontos fortes competitivos e atratividade do portfólio
- Foco em diferentes mercados, incluindo AP&J, Brasil, Europa e EUA.

Nosso estudo serve como uma importante base de tomada de decisão para posicionamento, relacionamentos-chave e considerações de estratégia de vendas. Consultores e clientes corporativos do ISG usam informações desses relatórios para avaliar seus relacionamentos com fabricantes atuais e relacionamentos em potencial.



Definição

Os serviços de consultoria e implementação do ServiceNow ajudam as empresas a otimizar a gestão de fluxos de trabalho em funções de TI e não-TI, face às mudanças em pressões econômicas e necessidades empresariais. Esses serviços ajudam a otimizar o desenvolvimento e o suporte operacional contínuo. Focando em maximizar retorno de investimentos da ServiceNow, com prioridade na implementação de recursos estratégicos em fluxos de trabalho de RH, Financeiro, Jurídico, ESG e GRC.

ServiceNow é uma plataforma integrada de fluxo de trabalho que conecta Stakeholders internos e externos, atendendo a requisitos e simplifica a complexidade interna das organizações. É preciso experiência para garantir integração com aplicativos e sistemas, permitindo fluxos de trabalho inteligentes e minimizando a conversão de dados. Isso inclui a implementação de soluções funcionais e específicas com novos recursos da ServiceNow – diferenciais para clientes que buscam fluxos de trabalho digitais para alcançar os resultados estratégicos.

Critérios de Qualificação

1. Modelos de referência, templates e frameworks: **melhores práticas** para identificar oportunidades, avaliações de **competências do ServiceNow, estruturas/ ferramentas para ROI e desenvolvimento de casos de negócios** além de e benchmarks de valor
2. Experiência em gestão de fluxo de trabalho e serviços: **roteiros de clientes** para usar a ServiceNow como *plataforma* integrada para operações, serviços de TI, **ESG e integração com políticas de GRC e segurança**
3. Profissionais certificados da ServiceNow: Administrador de Sistemas, Especialista em Implementação e Desenvolvedor de Aplicativos
4. Identificação de oportunidades: Implementação e integração de IA, incluindo **GenAI, transformadores e LLMs além do uso de ferramentas/metodologias**
5. **Certificações e emblemas de fluxo de trabalho** da ServiceNow; experiência em ITIL 4, COBIT e DevOps; experiência credenciada em ESG; capacidades ESG e GRC; experiência em integração; e conhecimento regulatório específico do setor e da região
6. Suporte para manutenção: instalações, **atualizações, gestão de lançamento de novos recursos/módulos**, migração, gerenciamento de patches, gerenciamento dos ciclo de vida e manutenção após a **migração da versão ServiceNow**
7. Integração de sistemas, dados e processos: **experiência com o modelo hub-and-spoke** nos níveis iniciais, padrão, profissional e empresarial
8. **Implementações bem-sucedidas:** projetos concluídos validados por estudos de caso/depoimentos de clientes



Definição

Avalia parceiros da ServiceNow que dão suporte ao ciclo de vida para manutenção, com monitoramento, suporte remoto e gerenciamento centralizada da plataforma Now, fluxos de trabalho e aplicativos. Com DevOps mais popular, fornecedores de serviços de gerenciamento devem cumprir novos requisitos e estar prontos para evolução contínua da plataforma, que pode desafiar o status quo, e para gerir dois novos releases. Gestão eficaz envolve equilíbrio de custos e licenciamento da plataforma e valor estratégico e ROI, com foco em CloudOps, FinOps e RiskOps para gerir gerenciar o ciclo de vida e as funcionalidades da plataforma. Os principais parâmetros de avaliação do fornecedor incluem a eficácia da manutenção, gestão da qualidade de dados, segurança, conformidade, opções de implantação, abordagem de questões de privacidade de dados e oferta de preços flexíveis.

Com a complexidade dos fluxos de trabalho é preciso prestar serviços globais e em todos domínios e gerenciar o cenário de aplicativos sofisticado e integrado e operar ou integrar-se a ambiente de multi fornecedores, enfatizando personalização e modernização.

Critérios de Qualificação

1. **Experiência com suporte:** experiência com Now, fluxos de trabalho, aplicativos de terceiros, integradores e aceleradores, novos recursos/módulos e atualizações
2. **Capacidades de entrega:** Entrega próxima do aos cliente
3. **Parcerias tecnológicas: parcerias com principais fornecedores de software e portfólio AMS** abrangente
4. **Integração e gerenciamento de serviços (SIAM) e modelos de entrega:** gerenciamento da ServiceNow em aplicativos CloudOps mais amplos, incluindo AIOps, MLOps, FinOps, RiskOps e ITOps
5. **Maturidade dos modelos de entrega e contrato: capacidade de gerenciar vários fornecedores e** dependências entre ferramentas enquanto cumprem os SLAs
6. **Ampla base de consumidores:** casos de uso e referências locais
7. **Manutenção inteligente, adaptativa e progressiva:** alinhamento com atualizações e **melhorias de recursos da ServiceNow** e ecossistemas tecnológicos e com integradores de serviços, equipes internas de engenharia (parceiros externos e fornecedores de ferramentas especializadas)
8. **Capacidade de gerenciar implantação descentralizada na organização:** técnicas de baixo/sem código e de desenvolvedor cidadão; **treinamento para identificação e entrega;** atualizações de conhecimento do usuário sobre lançamentos, versões, recursos e módulos



Definição

Quadrante avalia parceiros da ServiceNow que criam e soluções abrangentes para promover inovação e transformação digital. A plataforma Now serve como base para essas ofertas, gerando soluções que melhoram fluxos de trabalho e dão suporte à automação alinhada a setores e funções comerciais específicas. Ela facilita tanto o *Build with Now* (desenvolvimento de novas soluções) quanto o *Build on Now* (uso de recursos existentes para personalização). O núcleo da plataforma é o Now Assist GenAI, que integra serviços com IA, como AIOps (serviços de ML preditivos) e automação de conhecimento de serviços corporativos para otimizar a eficiência operacional e *Analytics* preditiva. A plataforma também inclui soluções específicas para cada setor/indústria e funções. *App Engine*, *Automation Engine* e *Integration Hub* oferecem ferramentas escalonáveis para desenvolver aplicativos, automatizar processos e para

Critérios de Qualificação

1. **Experiência com pouco/nenhum código:** proficiência em ferramentas de desenvolvimento de baixo/sem código da ServiceNow
2. **Histórico de inovação:** estudos de caso e referências para soluções inovadoras com *built e and built with ServiceNow*
3. **Soluções orientadas por IA:** integração de serviços de IA e ML na ServiceNow, com modelos de ML preditivos e análises com IA
4. **Experiência em AIOps:** Analytics preditivo, detecção de anomalias e automação de ITOps, com AIOps dentro da ServiceNow
5. **Especialização no setor:** experiência no setor/indústria atendido, como Financeiro, Saúde, ITSM e RH
6. **Experiência em desenvolvimento do App Engine:** portfólio de aplicativos personalizados usando App Engine
7. **Experiência em API e integração:** integração de aplicativos e serviços de terceiros usando APIs da ServiceNow, garantindo fluxo de dados contínuo de dados e a integração dos processos
8. **Implementação de automação:** implantação de fluxos de trabalho utilizando as o *Automation Engine*
9. **Integração perfeita:** uso do *Integration Hub* para conectar diferentes sistemas empresariais, garantindo troca de dados e continuidade do processo
10. **Experiência em integração de vários sistemas:** integrações em várias plataformas empresariais (ERP, CRM e HRM) e sistemas de TI



Quadrantes por Região

Como parte deste estudo de quadrante ServiceNow Ecosystem Partners 2025 do ISG Provider Lens™, estamos apresentando os três quadrantes a seguir:

Quadrantes	AP&J	Brasil	Europa	EUA
ServiceNow Consulting and Implementation Services	✓	✓	✓	✓
ServiceNow Managed Services	✓	✓	✓	✓
Innovation on ServiceNow	✓	✓	✓	✓



pesquisa entre dez. de 2024 e jan. de 2025, quando é feito o levantamento, avaliação, análise e validação. Resultados apresentados à imprensa em abril de 2025.

Milestones	Início	Fim
Lançamento da Pesquisa	6 de novembro de 2024	
Fase da Pesquisa	6 de novembro de 2024	5 de dezembro de 2024
Prévia dos Resultados	27 de fevereiro de 2025	
Comunicado à Imprensa e Publicação	Abril de 2025	

A coleta de depoimentos de clientes por meio do Programa Star of Excellence™ requer referências antecipadas de clientes (sem necessidade de referência oficial) porque as pontuações CX têm uma influência direta na posição do fornecedor no quadrante IPL e nos prêmios.

Consulte o [link](#) para visualizar/baixar o calendário de pesquisa de 2025 do ISG Provider Lens™.

Acesso ao Portal On-line

Você pode visualizar/baixar o questionário [aqui](#) usando as credenciais que você já criou ou consultar as instruções no e-mail de convite para gerar uma nova senha. Aguardamos a sua participação!

Guia dos Compradores

A Software Research do ISG, anteriormente denominada “Ventana Research”, oferece insights do mercado ao avaliar fornecedores de tecnologia e produtos por meio de seus Guias dos Compradores. As descobertas são extraídas da análise com base em pesquisa das categorias de produto e experiência do cliente, ranqueamento e classificação de fornecedores de software e produtos para ajudar a tornar os processos de tomada de decisão e seleção para tecnologia mais fáceis.

Ao longo do lançamento do IPL ServiceNow Ecosystem Partners, queremos aproveitar a oportunidade para chamar sua atenção para pesquisas e insights relacionados que ISG Research publicará em 2025. Para mais informações, consulte o [cronograma de pesquisa do Guia dos Compradores](#).

Isenção de Responsabilidade de Produção de Pesquisa

O ISG coleta dados para fins de condução de pesquisas e criação de perfis de fornecedores/fabricantes de serviços. Os perfis e dados de suporte são usados pelos consultores do ISG para fazer recomendações e informar os seus clientes sobre a experiência e as qualificações de fornecedores de serviços aplicáveis para a terceirização do trabalho identificado pelos clientes. Esses dados são coletados como parte do processo ISG FutureSource™ e do processo de Qualificação de fornecedores candidatos (CPQ). O ISG pode optar por utilizar apenas esses dados coletados referentes a determinados países ou regiões para a educação e propósitos de seus consultores e não produzir relatórios do ISG Provider Lens™. Essas decisões serão tomadas com base no nível e integridade das informações recebidas diretamente dos fornecedores e na disponibilidade de analistas experientes para esses países ou regiões. As informações enviadas também podem ser usadas para projetos de pesquisa individuais ou para apresentação de notas que serão escritas pelos analistas líderes.



ISG Star of Excellence™ – Chamada para indicações

O Star of Excellence™ é um reconhecimento independente da excelente prestação de serviços com base no conceito de Opinião do Consumidor. O ISG desenvolveu o programa Star of Excellence™ para coletar feedback do cliente sobre o sucesso do fornecedor de serviços em demonstrar os mais altos padrões de excelência no atendimento ao cliente e centrado no consumidor.

A pesquisa global é sobre serviços associados a estudos IPL. Em consequência, todos os Analistas do ISG recebem continuamente informações sobre a experiência do cliente de todos os fornecedores de serviços pertinentes. Essas informações são adicionadas ao feedback do consultor existente em primeira mão, as quais o IPL aproveita em sua abordagem de consultoria conduzida por profissionais.

Os fornecedores são convidados a [indicar](#) seus clientes para participar. Assim que a indicação for enviada, o ISG enviará uma confirmação por correio para ambas as partes. É evidente que o ISG mantém o anonimato de todos os dados dos consumidores e não os compartilha com terceiros.

Nossa visão para a Star of Excellence™ é sermos reconhecidos como o reconhecimento do setor líder pela excelência no atendimento ao cliente, e servirá como referência para medir os sentimentos dos clientes. Para garantir que seus clientes selecionados concluam o feedback para sua participação, use a seção de "Indicados (fornecedores)" no [site web](#) do Star of Excellence™.

Criamos um e-mail onde você pode direcionar qualquer dúvida ou fazer comentários. Este e-mail será verificado diariamente. Aguarde até 24 horas para uma resposta.

Eis o endereço de e-mail:
ISG.star@isg-one.com



ISG Star of Excellence



O estudo de pesquisa “ISG Provider Lens™ ServiceNow Ecosystem Partners 2025” analisa os fornecedores de software/fornecedores de serviços relevantes no Brasil, com base em um processo de análise e pesquisa multifásico. Ele posiciona esses fornecedores com base na metodologia ISG Research.

Patrocinador do estudo:

Aman Munglani

Autor Principal:

Ashwin Gaidhani, Dr. Tapati Bandopadhyay and Sonia Castral

Editores:

Esha S Pal

Analista de Pesquisa:

Rafael Rigotti

Megha Dodke

Analistas de Dados:

Kruthika Sulghur

Gerente de Projetos:

Akshaya Hegde

A Information Services Group, Inc. é exclusivamente responsável pelo conteúdo deste relatório. A menos que citado de outra forma, todo o conteúdo, incluindo ilustrações, pesquisa, conclusões, afirmações e posições contidas neste relatório foram desenvolvidas por, e são de propriedade exclusiva da Information Services Group Inc.

A pesquisa e análise apresentadas neste relatório incluem pesquisas do programa ISG Provider Lens™, programas de pesquisa ISG em andamento, entrevistas com consultores do ISG, briefings com fornecedores de serviços e análise de informações de mercado publicamente disponíveis de várias fontes. Os dados coletados para este relatório representam informações que o ISG acredita serem atuais em Novembro 2024, para fornecedores que participaram ativamente, bem como para fornecedores que não participaram. O ISG reconhece que muitas fusões e aquisições ocorreram desde então, mas essas mudanças não estão refletidas neste relatório.

Todas as referências de receita são em dólares americanos (\$US), a menos que indicado de outra forma.



Contatos Para Este Estudo

Study Sponsor



Aman
Munglani

Diretor e Analista
Principal



Ashwin
Gaidhani

Analista Líder –
AP&J e Europa



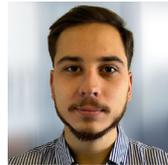
Dr. Tapati
Bandopadhyay

Analista Líder – EUA



Sonia
Castral

Analista Líder – Brasil



Rafael
Rigotti

Analista de Pesquisa -
Brasil



Megha
Dodke

Especialista em
investigação – AP&J,
Europa e EUA



Kruthika
Sulghur

Analista de Dados



Akshaya
Hegde

Gerente de Projetos
Sênior



Se sua empresa estiver relacionada nesta página ou você achar que sua empresa deveria estar relacionada, entre em contato com o ISG para garantir que temos os contatos corretos para participar ativamente desta pesquisa.

* Classificado na iteração anterior

4MATT LABS	Aoop*	Capgemini*	Crossfuze
AC3	Appmore	Cask*	Crowe
Accelare	Artycs*	CDI	Dell Technologies
Accelerate ITS	Aspire Systems*	CDW Logistics	Deloitte*
Accenture*	Atomic Solutions	Certsys*	Devoteam*
ActioNet	Eviden (an Atos Business)*	CGI*	Digisystem*
Advance Solutions	Axians AB	Cloudaction	DXC Technology*
Advania	Bechtle*	CloudGo*	DxSherpa
AGILE-TM	Bell Techlogix	Coforge*	ECS/Global Logic
agineo*	Beyond20	Cognizant*	Enable (Fujitsu)
Ahead	BitHawk	Computacenter*	EPAM Systems
AJUVO	Booz Allen Hamilton	Computer Aid Inc (CAI)	Epicon*
Alcor	Bravium	Contender Solutions	EPI-USE*
Algar Tech	Bright Consulting	Coreio	Evoke Technologies*
Alparservice*	BT Automation	Covestic	Evora IT Solutions



Se sua empresa estiver relacionada nesta página ou você achar que sua empresa deveria estar relacionada, entre em contato com o ISG para garantir que temos os contatos corretos para participar ativamente desta pesquisa.

* Classificado na iteração anterior

Extreme Group*	Hatchit Studios	Intelibliss	KPMG*
EY*	HCLTech*	IOS Informática	Kyndryl*
Fastlane Technology Solutions*	Hexaware*	IT2B	LEIDIT
FlyForm	HGC Technologies*	iTech AG	Leidos*
Fujitsu*	Hitachi Solutions	ITS	Logicalis
Fully Managed	IBM*	iTSM Group*	LTIMindtree*
FX INNOVATION	ICF	Ivee Digital Tech	Lutech Spa
GDIT	Inetum (Do IT Wise)	Jade Global*	Maryville
Genpact*	Infocenter	JDS Australia*	Memora Processos Inovadores
GFT Group	Infosys*	JIT	Methods Business & Digital Technology
GlideFast*	inMorphis	Kaptius	Nagarro Software
Globalweb	INRY*	Keyrus	ND and Co
Globant	Insource	Kinetic IT*	Net2Apps
GWCloud*	Intact Technology	Kloves	Netgain
Hand Cloud	IntegrityPro Consulting	Konversational	NetImpact Strategies



Se sua empresa estiver relacionada nesta página ou você achar que sua empresa deveria estar relacionada, entre em contato com o ISG para garantir que temos os contatos corretos para participar ativamente desta pesquisa.

* Classificado na iteração anterior

NewRocket	Prozessfux	Sopra Steria*	Tietoevry*
Nexon*	Rapdev*	SPOC	TIVIT*
NTT DATA*	Royal Cyber	Stefanini	TMLabs
Nuvolax/The Cloud People	RSM US	Swisscom	TOW 80 (DGS)
Nuvolo Technologies	SAIC	Sysintegra*	Trianz*
Open Tecnologia*	Savli Group	TCloud	T-Systems/OS*
Optimum Healthcare	SCC	TCS*	Unifii
Orange Business Services	Servos	Tech Mahindra*	Unisys*
P1 Consulting	SHI International	Techport Thirteen	UP3 Services
Pathway Consulting	Sigital	TEKsystems	UST*
Planhorizon	Sii Poland	Templar Shield	VA EXPERT
Plat4mation*	Sofigate	The Anti	ValueFlow*
Protiviti	Softtek	The Cloud People*	Veracity Consulting (RGP)
ProV*	SoftwareOne	The Mastermind Group	Veteran Enhanced
Proven Optics	Solugenix	Thirdera	Virtusa



Se sua empresa estiver relacionada nesta página ou você achar que sua empresa deveria estar relacionada, entre em contato com o ISG para garantir que temos os contatos corretos para participar ativamente desta pesquisa.

* Classificado na iteração anterior

Volteo Digital

V-Soft Consulting

Windward Consulting

Wipro*

World Wide Technology

Wrangu*

WSP-Consulting*

YASH Technologies*

Yssy*



*ISG Provider Lens™

O quadrante ISG Provider Lens™ série de pesquisa é o único serviço avaliação do provedor de seu tipo para combinar empírica, baseada em dados pesquisa e análise de mercado com a experiência do mundo real e observações da assessoria global do ISG equipe. As empresas encontrarão uma riqueza de dados detalhados e análise de mercado para ajudar a orientar sua seleção de parceiros de fornecimento apropriados, enquanto Os conselheiros do ISG usam os relatórios para validar seu próprio conhecimento de mercado e fazer recomendações para a empresa ISG clientes. A pesquisa atualmente abrange provedores que oferecem seus serviços em múltiplas geografias globalmente.

Para mais informações sobre Pesquisa ISG Provider Lens, visite esta página da [web](#).

*ISG Research™

ISG Research™ fornece pesquisa por assinatura, consultoria consultoria e evento executive serviços focados nas tendências do mercado e tecnologias disruptivas impulsionando mudança na computação empresarial. A ISG Research oferece orientação que ajuda as empresas a acelerar crescimento e criar mais valor.

O ISG oferece pesquisas especificamente sobre provedores para estado e local governos (incluindo condados, cidades), bem como o ensino superior instituições. Visite: [Setor Público](#).

Para mais informações sobre o ISG Assinaturas de pesquisa, por favor e-mail contact@isg-one.com, ligue para +1.203.454.3900 ou visite research.isg-one.com.

*ISG

O ISG (Information Services Group) (NASDAQ: III) é uma empresa líder mundial em pesquisa consultoria tecnológica. Um parceiro comercial confiável para mais de 900 clientes, incluindo 75 das 100 maiores empresas do mundo, o ISG está comprometido em ajudar corporações, organizações do setor público e provedores de serviços e tecnologia a alcançar excelência operacional e crescimento mais rápido. A empresa é especializada em serviços de transformação digital, incluindo IA e automação, analytics de nuvens e dados; consultoria em sourcing; governança gerenciada e serviços de risco; serviços de operadoras de rede; estratégia tecnológica e projeto de operações; gerenciamento de mudanças; inteligência de mercado e pesquisa e análise de tecnologia.

Fundado em 2006, e sediado em Stamford, Connecticut, o ISG emprega mais de 1.600 profissionais operando em mais de 20 países - uma equipe global conhecida por seu pensamento inovador, influência de mercado, profunda experiência na indústria e tecnologia, e capacidade de pesquisa e análise de classe mundial com base nos dados de mercado mais abrangentes da indústria.

Para mais informações visite isg-one.com.





NOVEMBRO, 2024

CATÁLOGO: SERVICENOW ECOSYSTEM PARTNERS