

Salesforce Ecosystem Partners

Managed Application Services – Midmarket

Um relatório de pesquisa comparando os pontos fortes, desafios e os diferenciadores competitivos

Customized report courtesy of:



Sumário Executivo 03

Posicionamento do
Fornecedor 07

Introdução

Definição 12

Escopo do Relatório 14

Classificações do Fornecedor 15

Apêndice

Metodologia e Equipe 23

Biografias do Autor e Editor 24

Sobre nossa Empresa & Pesquisa 26

Managed Application Services – Midmarket 16 – 21

Quem Deve Ler Isto 17

Quadrante 18

Definição e Critério de Elegibilidade 19

Observações 20

Perfis dos Fornecedores 21

Autor do Relatório: Marcio Tabach

Fornecedores que investem continuamente em capital humano impulsionam o mercado brasileiro de Salesforce

A edição do relatório ISG Provider Lens™ – Salesforce Ecosystem Partners - Brazil 2025 traz algumas novidades em relação às suas edições anteriores. A primeira delas diz respeito à incorporação da avaliação do uso de IA, que emerge como a tendência dominante no mercado de Salesforce, com empresas líderes integrando Einstein, Agentforce e IA generativa para personalização, automação e *insights*. O foco está claramente direcionado para melhorar a experiência do cliente e a eficiência operacional.

A expectativa do Agentforce

Em maio de 2024, a Salesforce enfrentou uma queda expressiva do valor de suas ações. Alguns meses antes, fornecedores de serviço reportaram o desenvolvimento de

soluções próprias, integrando as plataformas Salesforce com LLMs de mercado como GPT, Claude e Gemini para melhorar a geração de *insights* e discursos de vendas. Na esteira deste movimento, analistas financeiros demonstraram preocupação quanto à capacidade da Salesforce em manter-se competitiva no cenário de dominância da IA generativa nos sistemas de TI, culminando com a queda das ações. A Salesforce apresentou sua resposta em setembro do mesmo ano, com significativa recuperação do valor de suas ações, após o lançamento do Agentforce, um novo produto da empresa que permite a criação de agentes autônomos que executam tarefas complexas sem intervenção humana, como no atendimento a clientes, substituindo o tradicional *call center*.

O CEO da Salesforce anunciou que pretende ter 1 bilhão de agentes em produção no mundo até o final de 2026. Outra inovação trazida pelo Agentforce foi a forma de cobrança, que passa a ser por conversa e não por licença de usuários. Essa estratégia ousada da empresa gerou sentimentos ambíguos entre os parceiros

A estratégia de
ampliar suas
equipes por
meio de *acquihring*
mostrou-se
bem-sucedida.



atuantes no Brasil, conforme registrou nossa pesquisa. A primeira preocupação é com a confiabilidade nas respostas desses agentes, em especial em língua portuguesa. Na ocasião desta pesquisa, o Agentforce em português ainda estava em sua versão beta, tendo sido mencionados em apenas alguns poucos casos de provas de conceito (POCs) no país.

A outra preocupação diz respeito ao modelo de comercialização, que cobra US\$ 2 por conversa. Esses custos são pouco competitivos quando comparados aos custos de operação de *call centers* no Brasil, calculados em moeda local. Apesar dos maciços incentivos da Salesforce e da possibilidade de testar gratuitamente o Agentforce, muitos fornecedores brasileiros de serviços demonstram certa cautela ao propor o Agentforce como solução aos seus clientes. Com exceção dos parceiros multinacionais, poucos parceiros brasileiros se inscreveram no programa piloto do Agentforce.

Embora exista uma percepção geral no mercado de que a evolução natural da aplicação da IA nas empresas são os agentes de IA, o Agentforce ainda não parece um

produto pronto para o mercado brasileiro. Essa percepção pode mudar caso surjam casos de sucesso no país durante o ano de 2025.

A inexorável disrupção da IA

Apesar da cautela com o Agentforce, a IA continua sendo um elemento decisivo no ecossistema Salesforce, seja como funcionalidade da plataforma, nos seus processos de implementação ou nos serviços gerenciados. Fornecedores no Brasil contam com casos de sucesso na implementação das funcionalidades Einstein, uso intensivo para automação dos processos de serviços gerenciados ou nos testes de qualidade pré-produção.

Algumas empresas, como BRQ e OSF Digital, desenvolveram suas próprias plataformas baseadas em IA para monitorar o processo de desenvolvimento e implementação das soluções Salesforce, promovendo rapidez e precisão na implementação da plataforma. Em outros casos, o monitoramento das instâncias Salesforce é feito com ferramentas de IA, que promovem a correção automática de *bugs*

em diferentes instâncias, países ou nuvens Salesforce, como no caso da Infosys.

No novo cenário de incorporação da IA nos sistemas e processos de negócios, os clientes necessitam ainda mais do trabalho consultivo dos fornecedores de serviços para fazerem as melhores escolhas de plataformas e produtos no complexo ambiente da IA.

Estratégia de fusões e aquisições se mostraram bem-sucedidas.

A segunda novidade do estudo deste ano diz respeito à divisão entre empresas voltadas aos segmentos de grandes empresas e ao de pequenas e médias empresas. Neste ano, cada um dos fornecedores foi classificado em uma ou outra categoria com base na predominância de sua clientela. Essa estratificação permitiu identificar que outras características são igualmente importantes, além da predominância do tipo de clientela.

Fornecedores de grandes empresas se destacam das empresas do mercado de médias empresas em relação ao tamanho de sua equipe certificada, ao tipo de projeto

que realizam e aos produtos Salesforce que implementam. Fornecedores do segmento de grandes empresas têm equipes certificadas com centenas de profissionais, implementam produtos complexos da Salesforce, como as Industries Clouds, promovem implementações *multicloud* e integração com sistemas corporativos. Isto demonstra a existência clara de dois segmentos bastante distintos no mercado nacional.

Outro aspecto que chama a atenção no ambiente de fornecedores de grandes empresas é o fato de que muitas delas, em geral líderes nos quadrantes deste estudo, passaram por processos de aquisições de parceiros, conhecidos como “*acqui-hiring*”, durante os anos de 2021, 2022 e 2023. A liderança dessas empresas mostra que a estratégia de ampliar suas equipes por meio de *acqui-hiring* mostrou-se bem-sucedida. Esses são os casos da Deloitte, Compass UOL, Valtech, OSF Digital e Globant. Essas empresas tiveram melhores condições de lidar com o crescimento do mercado brasileiro de Salesforce e acabaram por capturar maior parcela do mercado.



Novo foco das fusões e aquisições

O foco das aquisições nos últimos anos parece ter mudado. Algumas empresas listadas no quadrante de Implementation Services for Marketing and Commerce with AI Enablement fizeram aquisições voltadas para as atividades criativas em Martech. Em 2024 e no final de 2023, a Accenture adquiriu a SOKO, a Globant adquiriu a GUT e a OSF Digital adquiriu a Digital Business. A razão para tais aquisições foi a necessidade de reforçar o lado criativo nas campanhas de marketing digital B2C. Isto indica que tradicionais integradoras de sistemas devem entrar de vez no segmento de campanhas B2C nos ambientes Salesforce.

Algumas empresas deste quadrante, em especial as agências de marketing digital, se prepararam para ampliar a capacidade de sua oferta, antes focada exclusivamente no Marketing Cloud, em razão da mudança anunciada no Dreamforce 2024 de que essa *cloud* será incorporada às *core clouds*. O Marketing Cloud da Salesforce não será descontinuado completamente, mas sim integrado ao núcleo da plataforma.

De acordo com a Salesforce, planeja-se integrar o Marketing Cloud à sua estrutura central, permitindo uma gestão de dados mais centralizada e integrada por meio do Data Cloud e de outras tecnologias como MuleSoft e Zero Copy. Isso significa que as funcionalidades do Marketing Cloud continuarão disponíveis, mas agora como parte de uma solução mais ampla e integrada dentro da plataforma Salesforce.

Por essa razão, as empresas focadas nessa *cloud* terão que ser capazes de implementar as *core clouds* para oferecer os serviços de automação de marketing da plataforma. Muitas dessas empresas estão investindo na qualificação de suas equipes para serem capazes de lidar com esse escopo ampliado.

CDP Cloud ganha importância

Neste contexto, o produto que ganha destaque e promete ser o impulsionador de vendas da Salesforce no país é o CDP (Customer Data Platform) Cloud. Projetos de IA bem-sucedidos necessariamente dependem de dados com boa qualidade e de fácil acesso. A CDP Cloud

desempenha papel fundamental na coleta e armazenamento de dados dos clientes que irão alimentar os motores de IA, seja o Einstein, Agentforce ou uma plataforma de IA de terceiros.

O CDP representa um elemento-chave no uso de dados e *analytics* dentro do ambiente Salesforce, promovendo *insights* e personalização no relacionamento com o cliente.

Serviços gerenciados são fundamentais para maximizar o valor da plataforma

Quanto aos serviços gerenciados, destaca-se, além do já mencionado uso de IA, os serviços de gerenciamento de licenças (license management). A maioria dos casos de uso do Salesforce são *multicloud*, ou seja, utilizam mais de um produto da Salesforce. Isso torna o gerenciamento das licenças altamente complexo, gerando gastos desnecessários ou não otimizados para o uso dos clientes.

Em virtude disso, os clientes requerem que seus fornecedores de serviços façam um monitoramento ativo e proponham

alterações que minimizem seus gastos. Isso é particularmente relevante em um mercado emergente como o Brasil.

Atração, retenção e *upskilling* do capital humano segue como chave para o sucesso

No dinâmico mercado de CRM brasileiro, os fornecedores têm demonstrado crescimento de dois dígitos, impulsionado pela excelência do capital humano especializado. A presença de equipes altamente qualificadas e certificadas tem se revelado um elemento crítico para o desenvolvimento dos parceiros e implementadores, com diversos fornecedores implementando programas próprios de certificação e qualificação de profissionais Salesforce.

Tal estratégia encontra respaldo em importantes reconhecimentos, como o selo Great Place to Work®, que atesta a robustez dos programas de atração, retenção e desenvolvimento de talentos no setor de CRM. Compreendendo que o contingente de profissionais especializados em Salesforce constitui variável essencial para o êxito



Sumário Executivo

e expansão no mercado brasileiro, tais organizações consolidam as bases para uma trajetória de crescimento sustentável e consistente no segmento de transformação digital por meio da plataforma Salesforce. A julgar pela atuação das empresas líderes no mercado brasileiro, podemos assumir que o mercado continuará em franco crescimento.

A presença de equipes altamente qualificadas e certificadas tem se revelado um elemento crítico para o desenvolvimento dos parceiros e implementadores, com diversos fornecedores implementando programas próprios de certificação e qualificação de profissionais Salesforce.





Posicionamento do Fornecedor

Página 1 of 5

	AI-powered Multicloud Implementation Services – Large Enterprises	Implementation Services for Core Clouds and AI Agents – Midmarket	Implementation Services for Marketing and Commerce with AI Enablement	Managed Application Services – Large Enterprises	Managed Application Services – Midmarket	Implementation Services for Industry Clouds
Accenture	Leader	Not In	Leader	Leader	Not In	Leader
AlphaSquad	Not In	Not In	Product Challenger	Not In	Product Challenger	Not In
atile.digital	Not In	Leader	Contender	Not In	Leader	Not In
Beecloud	Not In	Product Challenger	Not In	Not In	Product Challenger	Not In
Brivia	Not In	Product Challenger	Product Challenger	Not In	Product Challenger	Not In
BRQ	Leader	Not In	Product Challenger	Leader	Not In	Product Challenger
Cadastra	Not In	Not In	Product Challenger	Not In	Leader	Not In
Capgemini	Product Challenger	Not In	Product Challenger	Product Challenger	Not In	Leader
CI&T	Contender	Not In	Not In	Not In	Not In	Not In





Posicionamento do Fornecedor

Página 2 of 5

	AI-powered Multicloud Implementation Services – Large Enterprises	Implementation Services for Core Clouds and AI Agents – Midmarket	Implementation Services for Marketing and Commerce with AI Enablement	Managed Application Services – Large Enterprises	Managed Application Services – Midmarket	Implementation Services for Industry Clouds
Datago	Not In	Product Challenger	Not In	Not In	Contender	Not In
Deloitte	Leader	Not In	Leader	Leader	Not In	Product Challenger
DXC Technology	Product Challenger	Not In	Not In	Product Challenger	Not In	Not In
enext	Not In	Not In	Leader	Not In	Not In	Not In
Everymind	Leader	Not In	Leader	Leader	Not In	Leader
gentrop	Not In	Not In	Rising Star ★	Not In	Not In	Not In
GFT	Product Challenger	Not In	Leader	Product Challenger	Not In	Leader
Global Hitss	Not In	Market Challenger	Not In	Not In	Market Challenger	Not In
Globant	Leader	Not In	Leader	Product Challenger	Not In	Not In





Posicionamento do Fornecedor

Página 3 of 5

	AI-powered Multicloud Implementation Services – Large Enterprises	Implementation Services for Core Clouds and AI Agents – Midmarket	Implementation Services for Marketing and Commerce with AI Enablement	Managed Application Services – Large Enterprises	Managed Application Services – Midmarket	Implementation Services for Industry Clouds
HCLTech	Product Challenger	Not In	Product Challenger	Not In	Not In	Rising Star ★
IBM	Product Challenger	Not In	Product Challenger	Product Challenger	Not In	Product Challenger
Infosys	Product Challenger	Not In	Not In	Leader	Not In	Not In
iSmartBlue	Not In	Leader	Not In	Not In	Leader	Contender
JFOX	Not In	Leader	Product Challenger	Not In	Leader	Product Challenger
K2 Partnering Solutions	Not In	Product Challenger	Not In	Not In	Product Challenger	Not In
Keyrus	Not In	Contender	Not In	Not In	Contender	Not In
LEOO	Not In	Not In	Leader	Not In	Not In	Not In
match.mt	Not In	Not In	Leader	Not In	Not In	Not In





Posicionamento do Fornecedor

Página 4 of 5

	AI-powered Multicloud Implementation Services – Large Enterprises	Implementation Services for Core Clouds and AI Agents – Midmarket	Implementation Services for Marketing and Commerce with AI Enablement	Managed Application Services – Large Enterprises	Managed Application Services – Midmarket	Implementation Services for Industry Clouds
Multiedro	Not In	Product Challenger	Contender	Not In	Product Challenger	Not In
Nação Digital	Not In	Contender	Contender	Not In	Contender	Not In
NTT DATA	Rising Star ★	Not In	Not In	Rising Star ★	Not In	Leader
OSF Digital	Leader	Not In	Leader	Leader	Not In	Leader
Platform Builders	Not In	Product Challenger	Contender	Not In	Product Challenger	Not In
PwC	Product Challenger	Not In	Product Challenger	Product Challenger	Not In	Product Challenger
Sottelli	Not In	Leader	Not In	Not In	Leader	Contender
SR Consulting	Not In	Product Challenger	Not In	Not In	Market Challenger	Not In
SYS4B	Not In	Leader	Not In	Not In	Leader	Not In





Posicionamento do Fornecedor

Página 5 of 5

	AI-powered Multicloud Implementation Services – Large Enterprises	Implementation Services for Core Clouds and AI Agents – Midmarket	Implementation Services for Marketing and Commerce with AI Enablement	Managed Application Services – Large Enterprises	Managed Application Services – Midmarket	Implementation Services for Industry Clouds
SysMap Solutions	Contender	Not In	Not In	Contender	Not In	Contender
TCS	Product Challenger	Not In	Product Challenger	Product Challenger	Not In	Product Challenger
Valtech	Leader	Not In	Leader	Product Challenger	Not In	Product Challenger
Visum Digital	Not In	Rising Star ★	Not In	Not In	Rising Star ★	Not In
XCL Consulting	Not In	Not In	Not In	Not In	Not In	Contender



Foco da estratégia de vendas para **Parceiros do Ecossistema Salesforce** em Implementação (alteração) e Aplicativos Gerenciados (execução).

Ilustração simplificada Fonte: ISG 2025



Definição

O estudo Salesforce Ecosystem examina várias ofertas da plataforma Salesforce, que foi categorizada em serviços de implementação (alteração) e aplicativo gerenciado, além de serviços com foco no suporte operacional para aplicativos produtivos (execução). Com base nos clientes-alvo, esses segmentos foram categorizados em empresas de grande e médio porte. Isso é particularmente significativo devido à demanda substancial pela integração do Salesforce no complexo cenário de aplicativos das grandes empresas. Além disso, essas empresas têm, principalmente, negócios que operam globalmente e exigem recursos de entregas correspondentes dos fornecedores de serviços.

Expandindo essa segmentação, o estudo também inclui quadrantes que examinam ofertas direcionadas, que são ponto ideal para um grande grupo de participantes nos ecossistemas e procuradas pelos clientes. Como uma investigação anual, realizada pelo sétimo ano consecutivo, este estudo

é constantemente atualizado para refletir inovações anuais da Salesforce, levando a eventuais ajustes nos quadrantes existentes.

Por exemplo, o quadrante de automação de marketing foi ajustado no ano passado para cobrir serviços além do mercado intermediário. As atualizações também nos permitem adaptar nossa análise dos quadrantes existentes, incorporando a inovação introduzida por Salesforce para melhorar as ofertas de nuvem. Este ano, a estratégia de produtos consolidada da Salesforce para os produtos Data Cloud, Einstein, Einstein GenAI e Agentforce em seu portfólio foi considerada na análise.



Escopo do Relatório

Este relatório ISG Provider Lens™ abrange os seguintes seis quadrantes de serviços: AI-powered Multicloud Implementation Services – Large Enterprises, Implementation Services for Core Clouds and AI Agents – Midmarket, Implementation Services for Marketing and Commerce with AI Enablement, Managed Application Services – Large Enterprises, Managed Application Services – Midmarket and Implementation Services for Industry Clouds.

O estudo ISG Provider Lens™ oferece aos tomadores de decisão de TI o seguinte:

- Transparência dos pontos fortes e fracos dos fornecedores relevantes;
- Posicionamento diferenciado de fornecedores por segmentos;
- Uma perspectiva em diferentes mercados, especialmente EUA, Alemanha, Reino Unido, e Brasil.

Nosso estudo serve como uma importante base de tomada de decisão para o posicionamento de 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 novos relacionamentos em potencial.

Classificações do Fornecedor

A posição de fornecedor reflete a adequação dos fornecedores de TI/fornecedores de software para um segmento de mercado definido (quadrante). Sem mais acréscimos, a posição sempre se aplica a todas as classes e indústrias de todos os tamanhos de empresas. Caso as exigências de serviços de TI de clientes empresariais sejam diferentes e o espectro dos fornecedores de TI que operam no mercado local seja suficientemente amplo, uma diferenciação adicional dos fornecedores de TI por desempenho é feita de acordo com o grupo-alvo de produtos e serviços. Ao fazer isso, a ISG considera as exigências do setor ou o número de funcionários, assim como as

estruturas corporativas dos clientes e posiciona os fornecedores de TI de acordo com sua área de foco. Como resultado, a ISG os diferencia, se necessário, em dois grupos-alvo de clientes que são definidos como segue:

- **Mercado Intermediário:** Empresas com 100 a 4.999 funcionários ou receitas entre US\$20 milhões e US\$999 milhões com sede central no respectivo país, geralmente de propriedade privada.
- **Grandes Empresas:** Empresas multinacionais com mais de 5.000 funcionários ou receita acima de US\$ 1 bilhão, com atividades em todo o mundo e estruturas de tomada de decisão distribuídas globalmente.

Segundo o ISG Provider Lens™, os quadrantes são criados usando uma matriz de avaliação contendo quatro segmentos (Leader, Product & Market Challenger e Contender), e os fornecedores estão posicionados de acordo. Cada quadrante de Lentes de Fornecedores ISG pode incluir um prestador(es) de serviços

que a ISG acredita ter forte potencial para se mover para o quadrante dos Líderes. Este tipo de fornecedor pode ser classificado como Rising Star.

- **Número de fornecedores em cada quadrante:** A ISG classifica e posiciona os Fornecedores mais relevantes de acordo com o escopo do relatório para cada quadrante e limita o máximo de Fornecedores por quadrante a 25 (exceções são possíveis).





Classificação dos Provedores: Quadrantes Chave

Product Challengers:

Os Product Challengers oferecem um portfólio de produtos e serviços que fornece uma cobertura acima da média dos requisitos corporativos, mas não são capazes de fornecer os mesmos recursos e força de atuação que os Leaders em relação às categorias e mercados individuais. Frequentemente, isso se deve ao tamanho do respectivo fornecedor ou uma trajetória mais fraca dentro do respectivo segmento-alvo.

Contenders:

Os concorrentes que se encontram neste quadrante ainda carecem de produtos e serviços maduros ou profundidade e amplitude suficientes em sua oferta, mas também mostram alguns pontos fortes e potencial de melhoria em seus esforços de atuação no mercado. Esses fornecedores geralmente são generalistas ou participantes de nicho.

Leaders:

Os Leaders entre os fornecedores / provedores têm uma oferta de produtos e serviços altamente atraente e um mercado e posição competitiva muito fortes; eles cumprem todos os requisitos para uma atuação bem-sucedida no mercado. Eles podem ser considerados formadores de opinião, impulsionando estrategicamente o mercado. Eles também garantem estabilidade e resistência inovadoras.

Market Challengers:

Os Market Challengers também são muito competitivos, mas ainda há um potencial de melhoria significativa no portfólio e eles ficam claramente atrás dos Leaders. Frequentemente, os Market Challengers são fornecedores estabelecidos que levam mais tempo para lidar com novas tendências devido ao seu tamanho e estrutura da empresa e, portanto, têm algum potencial para otimizar seu portfólio e aumentar sua atratividade.





Classificação dos Provedores: Quadrantes Chave

★ Rising Stars

Os Rising Stars são geralmente os Product Challengers com alto potencial no futuro. As empresas que recebem o prêmio Rising Star têm um portfólio promissor, incluindo o roadmap necessário e o foco adequado nas principais tendências do mercado e requisitos do cliente. Os Rising Stars também possuem uma excelente gestão e compreensão do mercado local. Este prêmio é concedido apenas a fornecedores ou prestadores de serviços que fizeram um progresso significativo em direção a suas metas nos últimos 12 meses e devem alcançar o quadrante Leader nos próximos 12-24 meses devido ao seu impacto acima da média e força para inovação.

Not in

O provedor de serviços ou fornecedor não foi incluído neste quadrante. Pode haver um ou vários motivos pelos quais essa designação foi aplicada: O ISG não conseguiu obter informações suficientes para posicionar a empresa; a empresa não fornece o serviço ou solução relevante conforme definido para cada quadrante de um estudo; ou a empresa não se qualificou devido à sua participação no mercado, receita, capacidade de entrega, número de clientes ou outras métricas de escala a serem comparadas diretamente com outros fornecedores no quadrante. A omissão no quadrante não significa que o provedor ou fornecedor do serviço não ofereça esse serviço ou solução, nem confere qualquer outro significado.





Managed Application Services – Midmarket

Quem deve ler esta secção

Este relatório é relevante para fornecedores de serviços que oferecem Managed Application Services – Mid Market no Brasil, ajudando-os a compreender sua posição no mercado, e para empresas que buscam avaliar esses fornecedores. Neste quadrante, a ISG destaca o posicionamento atual no mercado desses fornecedores com base na profundidade de suas ofertas de serviços e na presença de mercado.

Líderes de marketing, vendas e serviços de campo

Devem ler este relatório para entender o posicionamento relativo e as capacidades dos parceiros de serviço na gestão das aplicações Salesforce.

Líderes de TI e tecnologia

Devem ler este relatório para entender o posicionamento relativo e as capacidades dos fornecedores de serviços gerenciados das aplicações Salesforce.

Profissionais de segurança e dados

Devem ler este relatório para compreender como os fornecedores cumprem os requisitos de segurança em suas práticas de serviços gerenciados das aplicações Salesforce.

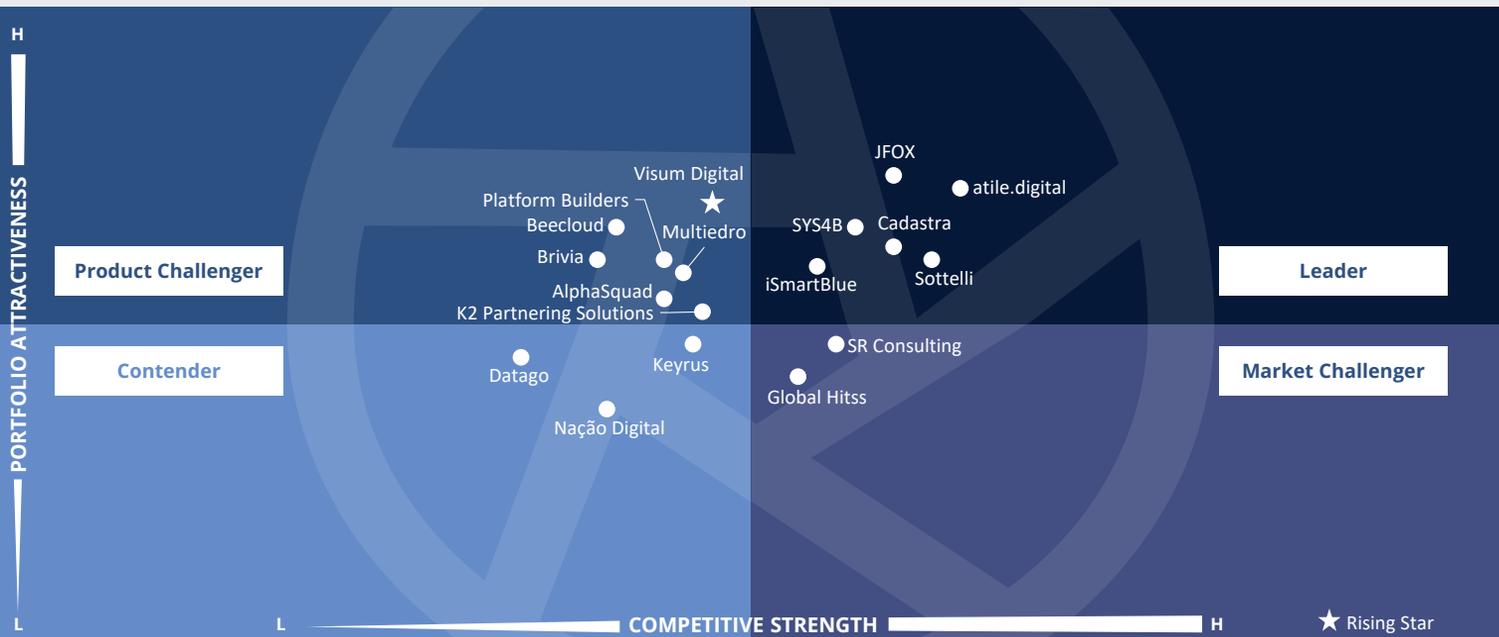
Profissionais de compras

Devem ler este relatório para entender como os fornecedores diferem em sua abordagem aos serviços gerenciados das aplicações Salesforce no Brasil.



**Salesforce Ecosystem Partners
Managed Application Services – Midmarket**

Brasil 2025



Este quadrante apresenta uma avaliação das capacidades e força de mercado dos principais fornecedores de **serviços gerenciados** especializados das plataformas Salesforce para **empresas médias e pequenas do mercado brasileiro**.

Marcio Tabach



Managed Application Services – Midmarket

Definição

Este quadrante foca na proficiência dos fornecedores em oferecer serviços gerenciados que incluem funções vitais de manutenção e suporte, como monitoramento, suporte remoto, administração centralizada da Salesforce, gerenciamento de qualidade de dados e segurança de dados e conformidade.

Os clientes de médio porte geralmente têm requisitos de integração mais modestos e têm operações em uma região específica. Exigem forte apoio regional, que os fornecedores neste quadrante estão bem equipados para oferecer.

Um aspecto crucial dentro deste quadrante é o compromisso contínuo de aprimorar soluções. Os fornecedores se esforçam constantemente para melhorar e inovar seus serviços, gerando valor adicional para os clientes. A habilidade de melhoria e adaptação contínuas é fundamental no cenário empresarial em rápida evolução.

Os serviços gerenciados envolvem a transferência de responsabilidades importantes para um fornecedor dedicado, operando dentro de uma rede de SLA bem definida para garantir a entrega consistente das expectativas do cliente.

Os fornecedores neste quadrante oferecem foco regional e suporte personalizado, além de atender aos requisitos de aplicativos, qualidade de dados e conformidade da Salesforce para clientes de médio porte.

Critério de Elegibilidade

1. Experiência comprovada em **suporte operacional para cenários de aplicativos** com foco específico em produtos Salesforce;
2. Disponibilidade de **metodologia sólida e suporte abrangente de ferramentas**, bem como alto grau de automação;
3. **Estabilidade econômica e recursos de entrega significativos** para atender a vários clientes;
4. Fornecimento de **preços maduros e modelos de contrato** com foco em abordagens baseadas em resultados e melhoria contínua;
5. Lista atraente de **casos de uso e referências**.



Managed Application Services – Midmarket

Observações

Empresas de médio porte demandam serviços Salesforce cada vez mais personalizáveis, com modelos de contratação flexíveis, pacotes adaptáveis por setor e níveis de suporte customizados que se ajustam dinamicamente ao crescimento dos clientes.

Os fornecedores líderes oferecem suporte abrangente aos clientes, com treinamentos regulares e capacitação das equipes internas. Ao habilitar os usuários, eles garantem maior adoção e aproveitamento das soluções Salesforce.

Os fornecedores de serviços gerenciados utilizam ferramentas avançadas para monitorar e otimizar o uso de licenças Salesforce. Ao identificar oportunidades de economia e ajustar proativamente as configurações, ajudam os clientes a maximizar o ROI de seus investimentos.

Das 41 empresas avaliadas para este estudo, 18 se qualificaram para este quadrante, com seis líderes e uma Rising Star.



atile.digital desenvolve funcionalidades personalizadas em seus serviços de melhoria contínua, utiliza sistema de monitoramento proativo e oferece contratos flexíveis com renovações anuais e pacotes ajustáveis de melhorias.

Cadastra

Cadastra possui equipe com 80 especialistas dedicados à ciência de dados e *analytics*, implementando soluções de CDP e integrações com *data lakes*. A empresa transformou dados em resultados mensuráveis, vencendo o ISG Paragon Awards™ 2024.

iSmartBlue

iSmartBlue estrutura serviços gerenciados em três pilares: manter o ambiente operacional, evoluir com melhorias contínuas e transformar com grandes projetos. A empresa é única em sua categoria com nível II em Management Services.

JFOX

JFOX conquistou o Global Service Agreement da Salesforce e desenvolveu o BlueRoad, produto que realiza diagnóstico tecnológico estratégico da plataforma. A empresa otimiza licenças Salesforce e identifica oportunidades de economia.

Sottelli

Sottelli capacitou mais de 13.500 especialistas em 5 anos através do programa Training Force. A empresa oferece planos flexíveis de manutenção em quatro categorias e disponibiliza profissionais certificados para atendimento exclusivo.



SYS4B oferece serviços gerenciados em quatro pilares: governança, sustentação operacional, atualização e conformidade legal. A empresa se destaca em revitalização de projetos existentes e executa treinamentos continuados para clientes.

Visum Digital

Visum Digital (Rising Star) oferece implementações Salesforce de ponta a ponta e automatização com Einstein BOT. A empresa mantém parcerias estratégicas com universidades públicas renomadas e utiliza metodologia AI Discovery para análise de dados empresariais.



Atile.digital



“A atile.digital presta serviços gerenciados focados em maximizar o valor da Salesforce para a organização. Ela oferece flexibilidade na contratação e promove o monitoramento contínuo e proativo das plataformas.”

Marcio Tabach

Visão Geral

atile.digital é sediada em Curitiba, Brasil e conta com aproximadamente 70 funcionários. A empresa oferece serviços de integração em diversas plataformas de CRM como Salesforce, Zendesk, Zoho e Monday.com. Ela já atuou com serviços em seis países como EUA, México, Argentina, Paraguai e Colômbia. A empresa é parceira Salesforce desde 2008 e é certificada pelo Great Place to Work®. A empresa tem casos de sucesso em diversos setores como *high tech*, educação, manufatura de bens de consumo e de bens duráveis, atacadistas, serviços financeiros e franquias e já impactou mais de 12 mil usuários em seus projetos.

Pontos Fortes

Maximizando o valor da Salesforce: através de um extenso portfólio de casos de sucesso, a atile.digital desenvolve e implementa funcionalidades personalizadas em seus serviços de melhoria contínua, que não apenas atendem às necessidades específicas de cada cliente, mas também impulsionam a adoção da plataforma em toda a organização. Esta customização vai além da simples adaptação técnica, e promovem a automação de processos críticos de negócio.

Monitoramento proativo: a atile.digital utiliza um sistema de monitoramento contínuo que identifica potenciais falhas antes que elas impactem as operações dos clientes. A empresa aplica uma ferramenta chamada Optimizer para antecipar e mitigar incidentes nas operações. Os consultores realizam

análises preventivas regulares da plataforma Salesforce, garantindo estabilidade nos sistemas e reduzindo o tempo de inatividade.

Flexibilidade para cada necessidade do cliente: a atile.digital desenvolve contratos de serviços gerenciados adaptados às demandas específicas de cada organização. A empresa oferece prazos flexíveis com renovações anuais, pacotes ajustáveis de melhorias contínuas, suporte técnico dedicado e serviços de *help desk*. Os contratos incluem revisões periódicas de desempenho e permitem ajustes no escopo conforme o crescimento da infraestrutura do cliente.

Atenção

Serviços gerenciados representam mais da metade das receitas da atile.digital com Salesforce. Dada esta importância, a empresa deveria buscar mais certificações na área para alcançar o nível II de especialização no AppExchange.





Apêndice

O estudo de pesquisa "ISG Provider Lens Salesforce Ecosystem Partners 2025 - Brasil" 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:

Marcio Tabach

Analista de Pesquisa:

Rafael Rigotti

Analistas de Dados:

Ilamran Magesh

Gerente de Projetos:

Monika Pathak

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 estudo incluirão dados de pesquisas do programa ISG Provider Lens™, programas contínuos do ISG Research, entrevistas com consultores do ISG, apresentações com fornecedores de serviços e análise de informações de mercado disponíveis ao público de várias fontes. O ISG reconhece a passagem de tempo e os possíveis desenvolvimentos de mercado entre a investigação e a publicação, em termos de fusões e aquisições e reconhece que essas mudanças não serão refletidas nos relatórios deste estudo.

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

O estudo foi dividido nas seguintes etapas:

1. Definição do mercado de Salesforce Ecosystem Partners
2. Uso de pesquisas baseadas em questionários de provedores/ fornecedores de serviços em todos os tópicos de tendência
3. Discussões interativas com provedores/fornecedores de serviços sobre recursos e casos de uso
4. Aproveite os bancos de dados internos do ISG e o conhecimento e experiência do consultor (sempre que aplicável)
5. Uso do Star of Excellence CX-Data
6. Análise detalhada e avaliação de serviços e documentação de serviços com base nos fatos e números recebidos de fornecedores e outras fontes.
7. Uso dos seguintes critérios principais de avaliação:
 - * Estratégia e visão
 - * Inovação Tecnológica
 - * Conhecimento e presença da marca no mercado
 - * Cenário de vendas e parceiros
 - * Amplitude e profundidade do portfólio de serviços oferecidos
 - * CX e Recomendação





Autor Principal

Marcio Tabach
Distinguished Analyst

Marcio Tabach é um consultor de gestão experiente, tendo liderado diversos projetos para multinacionais e grandes empresas locais no Brasil nos últimos anos.

Atualmente, é Analista Líder da ISG Analytics Services, Generative AI Services e Salesforce Ecosystem. É experiente em análise complexas de dados, cruzamento de dados e uso de diversas ferramentas analíticas para apoiar as decisões estratégicas dos clientes. Anteriormente, ocupou cargos de gestão de *marketing* em

grandes empresas de bens de consumo e de serviços. Marcio também foi palestrante convidado em cursos de graduação em administração no Brasil. Ele possui um MBA *Full Time* pela London Business School de Londres, dois bacharelados em renomadas escolas de negócios brasileiras e uma Certificação de Cientista de Dados. Ele é nativo em português, fluente em inglês e possui proficiência profissional em francês.



Analista de investigação

Rafael Rigotti
Analista de investigação

Rafael Rigotti ingressou como Analista de Pesquisa de Mercado em maio de 2024. Rafael está baseado em São Paulo, Brasil, e possui bacharelado em Relações Internacionais e um MBA em Negócios Internacionais. Atualmente, ele está se especializando em Ciência de Dados e Inteligência Artificial em seus estudos de pós-graduação.

Rafael é responsável pelas pesquisas do IPL na região Latam, juntamente com a equipe de Analistas de Pesquisa, e possui 4 anos de experiência no mercado de Tecnologia da Informação no Brasil.





Patrocinador do Estudo

Aman Munglani
Director: Hyperscalers, Digital Innovator Series
and Custom Research

Reconhecido líder de pensamento e consultor do setor, com mais de 23 anos de experiência em tecnologias emergentes, fornecedores emergentes e infraestrutura, Aman Munglani passou grande parte de sua vida profissional aconselhando a diretoria executiva de empresas do Global 2000 sobre estratégias digitais, envolvimento de start-ups, inovação, roteiros de tecnologia e gerenciamento de fornecedores. Antes do ISG, Aman passou mais de doze anos no Gartner orientando

CIOs e gerentes de TI na Ásia-Pacífico e na Europa sobre tecnologias emergentes, seus casos de uso e maturidade, tendências e tecnologias de infraestrutura, comparações de fornecedores e análises de RFP. Ele também assessorou muitas organizações de fornecedores globais e da região Ásia-Pacífico em suas estratégias de entrada no mercado, produtos e preços



Proprietário do produto IPL

Jan Erik Aase
Sócio e Diretor Global – ISG Provider Lens™

O Sr. Aase possui uma vasta experiência na implementação e investigação da integração e gestão de serviços de TI e de processos empresariais. Com mais de 35 anos de experiência, é altamente qualificado na análise de tendências e metodologias de gestão de fornecedores, identificando ineficiências nos processos atuais e aconselhando a indústria. Jan Erik tem experiência em todos os quatro lados do ciclo de vida do sourcing e da gestão de fornecedores - como cliente, analista do setor, fornecedor de serviços e consultor.

Agora, como parceiro e diretor global do ISG Provider Lens™, está muito bem posicionado para avaliar e apresentar relatórios sobre o estado do setor e fazer recomendações tanto para empresas como para clientes fornecedores de serviços.



*ISG Provider Lens™

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

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

*ISG Research™

ISG Research™ fornece pesquisa por assinatura, consultoria consultoria e evento executive serviços focados nas tendências do mercado e tecnologias disruptivas impulsionando mudança na computação empresarial. 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 (Nasdaq: III) é uma empresa global de pesquisa e consultoria tecnológica centrada em IA. Um parceiro confiável para mais de 900 clientes, incluindo 75 das 100 maiores empresas do mundo, o ISG é líder de longa data em sourcing de tecnologia e serviços empresariais que agora está na vanguarda da alavancagem da IA para ajudar organizações a alcançar excelência operacional e crescimento mais rápido.

A empresa, fundada em 2006, é conhecida por seus dados de mercado proprietários, conhecimento profundo dos ecossistemas de fornecedores e pela especialização de seus 1.600 profissionais em todo o mundo trabalhando juntos para ajudar os clientes a maximizarem o valor de seus investimentos em tecnologia.

Para mais informações visite isg-one.com.





ABRIL DE, 2025

RELATÓRIO: SALESFORCE ECOSYSTEM PARTNERS