

# A Forrester Wave™: Microsoft Business Application Services, 4.º Trimestre 2021

Os 15 fornecedores mais importantes e uma  
comparação entre os mesmos

18 de outubro de 2021

Por Leslie Joseph com Ashutosh Sharma, Sukriti Dangi, Bill Nagel

FORRESTER®

## Resumo

Na nossa avaliação, composta por 20 critérios, dos fornecedores de Microsoft Business Applications Services (MBAS), identificámos os 15 mais significativos: Avanade, Cognizant, Deloitte, DXC Technology, EY, HCL Technologies, Hitachi Solutions, HSO, IBM, Infosys, KPMG, PwC, Sonata Software, Tata Consultancy Services (TCS) e Wipro; e efetuámos uma pesquisa, análise e classificação dos mesmos. Este relatório considera o desempenho de cada fornecedor e como este ajuda os profissionais de desenvolvimento e entrega de aplicações a selecionar a escolha certa para as suas necessidades.

Estão disponíveis recursos adicionais na [versão online](#) deste relatório.

**Não licenciado para distribuição.**

© 2021 Forrester Research, Inc. Todas as marcas comerciais são propriedade dos respetivos proprietários.

Para obter mais informações, consulte a [Política relativa a citações](#), contacte-nos através do e-mail [citations@forrester.com](mailto:citations@forrester.com) ou ligue para o número +1 866-367-7378.

# Os fornecedores de serviços ajudam as empresas a concretizar a respetiva visão de transformação

A Microsoft Business Applications assistiu a um impulso substancial, beneficiando de um crescimento significativo e tornando-se uma das plataformas de eleição para a transformação empresarial digital em diversos setores. Os fornecedores de serviços desempenham um papel fundamental no cumprimento da promessa de agilidade e transformação empresarial. Desde a nossa última avaliação Forrester Wave™, vários fornecedores de serviços amadureceram a sua capacidade organizacional e a sua estratégia para assim fornecerem plataformas de negócio preparadas para o futuro, construídas com base nos MBAS.

Como resultado destas tendências, os clientes que pretendem Microsoft Business Applications Services devem procurar fornecedores que tenham:

- **Um portefólio de ofertas MBAS completo e preparado para o futuro.** A maioria dos fornecedores de serviços nesta avaliação oferece uma carteira de serviços que inclui consultoria empresarial e design, implementação, migração e suporte de soluções. No entanto, as opções já não são apenas implementações independentes de planeamento de recursos empresariais (ERP) ou gestão da relação com os clientes (CRM). O seu âmbito é agora transformacional e estende-se a todo o pacote tecnológico da Microsoft. Os fornecedores devem seguir de perto o roteiro da Microsoft e oferecer competência no âmbito do pacote mais abrangente da Microsoft.
- **Credenciais de transformação empresarial digital.** Para as pequenas e grandes empresas, a mudança para a Microsoft Business Applications é uma oportunidade para reimaginar processos empresariais e dar início à transformação na cloud. Os fornecedores de serviços deverão concretizar estas metas através de recursos ligados à transformação de processos, ao design de soluções centrado nos utilizadores, à governança e à gestão de mudanças. Os principais fornecedores de serviços também tendem a diferenciar-se por uma forte equipa de talentos multifuncionais e um histórico de projetos de transformação empresarial oferecidos em torno da Microsoft Business Applications.
- **Foco sustentado na inovação.** A nossa [pesquisa anterior](#) sobre fornecedores de MBAS demonstra uma forte propensão para investimentos em inovação. Alguns fornecedores desenvolveram, tanto de forma independente como em parceria com

Não licenciado para distribuição.

© 2021 Forrester Research, Inc. Todas as marcas comerciais são propriedade dos respetivos proprietários.

Para obter mais informações, consulte a [Política relativa a citações](#), contacte-nos através do e-mail [citations@forrester.com](mailto:citations@forrester.com) ou ligue para o número +1 866-367-7378.

a Microsoft, portefólios de soluções focadas no domínio, ferramentas técnicas e aceleradores de valor. Outros têm investimentos sustentados em laboratórios e metodologias para a conceção e design, bem como em tecnologias emergentes, tais como realidade aumentada e virtual, automatização, aprendizagem automática e Internet das Coisas.

## Resumo da avaliação

A avaliação Forrester Wave™ destaca Líderes, Fornecedores com desempenho forte, Candidatos e Desafiadores. É uma avaliação dos principais fornecedores do mercado e não representa todo o panorama dos fornecedores. Poderá encontrar mais informações sobre este mercado nos nossos relatórios sobre os Microsoft Business Applications Services.

Pretendemos que esta avaliação seja apenas um ponto de partida e encorajamos os clientes a visualizar avaliações de produtos e a adaptar ponderações de critérios utilizando a ferramenta de comparação de fornecedores de formato Excel (consulte a Figura 1 e a Figura 2). Clique na ligação no início deste relatório em [Forrester.com](https://forrester.com) para transferir a ferramenta.

**Não licenciado para distribuição.**

© 2021 Forrester Research, Inc. Todas as marcas comerciais são propriedade dos respetivos proprietários. Para obter mais informações, consulte a [Política relativa a citações](#), contacte-nos através do e-mail [citations@forrester.com](mailto:citations@forrester.com) ou ligue para o número +1 866-367-7378.

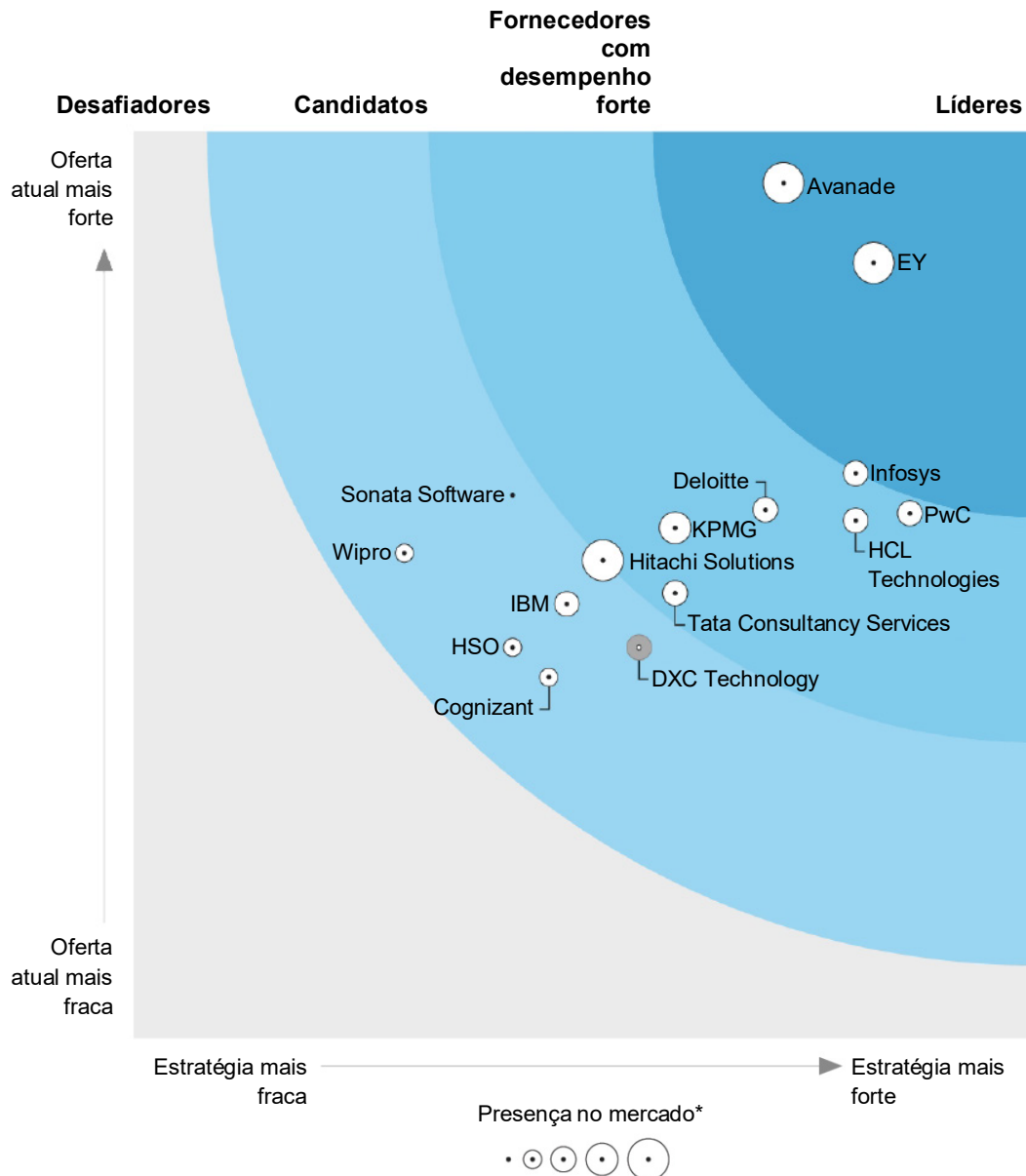
Figura 1

Forrester Wave™: Microsoft Business Applications Services, 4.º Trimestre 2021

## A FORRESTER WAVE™

### Microsoft Business Applications Services

4.º Trimestre 2021



\*Uma bolha cinzenta ou um ponto sem círculo indica um fornecedor não participante.

Fonte: Forrester Research, Inc. É proibida a reprodução, a citação ou a distribuição não autorizada.

Não licenciado para distribuição.

© 2021 Forrester Research, Inc. Todas as marcas comerciais são propriedade dos respectivos proprietário.

Para obter mais informações, consulte a [Política relativa a citações](#), contacte-nos através do e-mail [citations@forrester.com](mailto:citations@forrester.com) ou ligue para o número +1 866-367-7378.

## Figura 2

### Forrester Wave™: Painel de indicadores de desempenho para Microsoft Business Applications Services, 4T 2021

	Ponderação da Forrester	Avanade	Cognizant	Deloitte	DXC Technology*	EY	HCL Technologies	Hitachi Solutions	HSO
<b>Oferta atual</b>	50%	4,72	2,00	2,92	2,16	4,28	2,86	2,64	2,16
Consultoria de transformação digital	12%	5,00	1,00	5,00	3,00	5,00	3,00	1,00	1,00
Entrega de soluções	6%	5,00	3,00	3,00	3,00	5,00	3,00	3,00	1,00
Serviços de implementação	10%	5,00	1,00	3,00	3,00	5,00	3,00	3,00	3,00
Serviços de migração	4%	5,00	1,00	5,00	3,00	3,00	3,00	5,00	3,00
Serviços de suporte contínuo	6%	5,00	1,00	1,00	1,00	5,00	3,00	3,00	1,00
Serviços de inovação	10%	3,00	3,00	3,00	1,00	5,00	3,00	1,00	1,00
Capacidades do produto MBAS	10%	5,00	1,00	1,00	3,00	5,00	3,00	3,00	3,00
Aceleradores empresariais e IP predefinido	6%	5,00	1,00	3,00	5,00	5,00	5,00	3,00	1,00
Aceleradores técnicos e IP predefinido	4%	3,00	1,00	1,00	3,00	5,00	5,00	3,00	3,00
Abordagem ao talento	15%	5,00	1,00	3,00	1,00	3,00	3,00	3,00	5,00
Resultados do cliente e resultados empresariais	17%	5,00	5,00	3,00	1,00	3,00	1,00	3,00	1,00
<b>Estratégia</b>	50%	3,60	2,30	3,50	2,80	4,10	4,00	2,60	2,10
Visão	30%	3,00	3,00	5,00	1,00	5,00	3,00	3,00	1,00
Abordagem ao mercado	15%	5,00	1,00	3,00	3,00	3,00	3,00	5,00	1,00
Estratégia em relação aos parceiros	20%	5,00	1,00	3,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00
Plano de inovação	20%	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	5,00	1,00	1,00
Desempenho	5%	1,00	3,00	1,00	3,00	5,00	3,00	1,00	3,00
Modelo comercial	10%	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	5,00	1,00	3,00

Todas as pontuações se baseiam numa escala de 0 (fraca) a 5 (forte).

\*Indica um fornecedor não participante.

Fonte: Forrester Research, Inc. É proibida a reprodução, a citação ou a distribuição não autorizada.

**Não licenciado para distribuição.**

© 2021 Forrester Research, Inc. Todas as marcas comerciais são propriedade dos respetivos proprietários.  
Para obter mais informações, consulte a [Política relativa a citações](#), contacte-nos através do e-mail [citations@forrester.com](mailto:citations@forrester.com) ou ligue para o número +1 866-367-7378.

	Ponderação da	Forrester	Avanade	Cognizant	Deloitte	DXC Technology*	EY	HCL Technologies	Hitachi Solutions	HSO
<b>Presença no mercado</b>	0%	5,00	1,50	2,50	3,00	5,00	3,00	4,50	2,00	
Clientes MBAS de grandes empresas	25%	5,00	1,00	3,00	3,00	5,00	3,00	5,00	1,00	
Número de clientes	25%	5,00	3,00	1,00	3,00	5,00	3,00	3,00	1,00	
Receita	50%	5,00	1,00	3,00	3,00	3,00	3,00	5,00	3,00	

Todas as pontuações se baseiam numa escala de 0 (fraca) a 5 (forte).

\*Indica um fornecedor não participante.

Fonte: Forrester Research, Inc. É proibida a reprodução, a citação ou a distribuição não autorizada.

**Não licenciado para distribuição.**

© 2021 Forrester Research, Inc. Todas as marcas comerciais são propriedade dos respetivos proprietários.  
 Para obter mais informações, consulte a [Política relativa a citações](#), contacte-nos através do e-mail [citations@forrester.com](mailto:citations@forrester.com) ou ligue para o número +1 866-367-7378.

	Ponderação da Forrester	IBM	Infosys	KPMG	PwC	Sonata Software	Tata Consultancy Services	Wipro
<b>Oferta atual</b>	50%	2,40	3,12	2,82	2,90	3,00	2,46	2,68
Consultoria de transformação digital	12%	3,00	3,00	3,00	5,00	3,00	3,00	1,00
Entrega de soluções	6%	1,00	5,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Serviços de implementação	10%	3,00	3,00	3,00	1,00	3,00	3,00	3,00
Serviços de migração	4%	1,00	3,00	3,00	3,00	5,00	3,00	3,00
Serviços de suporte contínuo	6%	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	3,00	5,00
Serviços de inovação	10%	1,00	3,00	3,00	5,00	3,00	3,00	1,00
Capacidades do produto MBAS	10%	3,00	3,00	5,00	3,00	1,00	3,00	3,00
Aceleradores empresariais e IP predefinido	6%	1,00	3,00	3,00	3,00	5,00	1,00	3,00
Aceleradores técnicos e IP predefinido	4%	1,00	3,00	1,00	3,00	5,00	1,00	3,00
Abordagem ao talento	15%	3,00	3,00	1,00	3,00	1,00	3,00	3,00
Resultados do cliente e resultados empresariais	17%	3,00	3,00	3,00	1,00	5,00	1,00	3,00
<b>Estratégia</b>	50%	2,40	4,00	3,00	4,30	2,10	3,00	1,50
Visão	30%	3,00	3,00	3,00	5,00	3,00	1,00	1,00
Abordagem ao mercado	15%	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	5,00	1,00
Estratégia em relação aos parceiros	20%	1,00	5,00	3,00	3,00	3,00	5,00	3,00
Plano de inovação	20%	3,00	5,00	3,00	5,00	1,00	3,00	1,00
Desempenho	5%	3,00	3,00	3,00	5,00	3,00	1,00	3,00
Modelo comercial	10%	1,00	5,00	3,00	5,00	1,00	3,00	1,00

Todas as pontuações se baseiam numa escala de 0 (fraca) a 5 (forte).

\*Indica um fornecedor não participante.

Fonte: Forrester Research, Inc. É proibida a reprodução, a citação ou a distribuição não autorizada.

**Não licenciado para distribuição.**

© 2021 Forrester Research, Inc. Todas as marcas comerciais são propriedade dos respetivos proprietários. Para obter mais informações, consulte a [Política relativa a citações](#), contacte-nos através do e-mail [citations@forrester.com](mailto:citations@forrester.com) ou ligue para o número +1 866-367-7378.

	Ponderação da Forrester	IBM	Infosys	KPMG	PwC	Sonata Software	Tata Consultancy Services	Wipro
<b>Presença no mercado</b>	0%	2,50	3,00	3,50	3,00	1,00	2,50	2,00
Cientes MBAS de grandes empresas	25%	1,00	3,00	3,00	3,00	1,00	1,00	3,00
Número de clientes	25%	3,00	3,00	5,00	3,00	1,00	3,00	3,00
Receitas	50%	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	3,00	1,00

Todas as pontuações se baseiam numa escala de 0 (fraca) a 5 (forte).

\*Indica um fornecedor não participante.

Fonte: Forrester Research, Inc. É proibida a reprodução, a citação ou a distribuição não autorizada.

## Ofertas dos fornecedores

A Forrester incluiu 15 fornecedores nesta avaliação: Avanade, Cognizant, Deloitte, DXC Technology, EY, HCL Technologies, Hitachi Solutions, HSO, IBM, Infosys, KPMG, PwC, Sonata Software, Tata Consultancy Services (TCS) e Wipro.

## Perfis dos fornecedores

A nossa análise revelou os seguintes pontos fortes e fracos de fornecedores individuais.

### Líderes

- **A EY equilibra eficazmente a estratégia e a implementação para os clientes.** A EY dispõe de um dos maiores negócios MBAS do mundo. Este fornecedor beneficia de um forte relacionamento estratégico com a Microsoft, como Global Advisory Services Partner of the Year e membro por 12 vezes do Dynamics Inner Circle. A adoção do pacote tecnológico da Microsoft pela EY estende-se aos seus processos internos. A empresa está a formar os seus colaboradores com vista a criar soluções digitais para toda a empresa em Power Platform. A abordagem ao mercado da EY não é tão agressiva como a de alguns dos seus pares, mas é mais eficaz na disponibilização uniforme de capacidade para todos os clientes globais. Para melhorar as suas capacidades MBAS locais, a empresa tem vindo a adquirir empresas, incluindo a Seaton Partners e a Pythagoras, no Reino Unido. Contudo, a

**Não licenciado para distribuição.**

© 2021 Forrester Research, Inc. Todas as marcas comerciais são propriedade dos respetivos proprietários.

Para obter mais informações, consulte a [Política relativa a citações](#), contacte-nos através do e-mail [citations@forrester.com](mailto:citations@forrester.com) ou ligue para o número +1 866-367-7378.



EY deve proporcionar mais flexibilidade aos clientes através da inovação de modelos comerciais. O plano da EY centra-se no alinhamento da cloud para indústria, na automatização da entrega, no desenvolvimento de ativos e no impulso à promoção da automatização e o desenvolvimento civil dentro de seu próprio grupo de talentos (investimento conjunto com a Microsoft). Começando com um portfólio MBAS completo, a EY destaca-se pelos investimentos sustentados em ativos de elevado valor e aceleradores, reforçados por exemplos distintos que demonstram o valor para o cliente criado por esses ativos. Incluem-se o acelerador Digital Energy Enablement Platform (DEEP) da EY para o setor do petróleo e gás e a sua oferta Dynamics-in-a-box para implementações ERP. A EY conta com vários especialistas técnicos e comerciais nos seus projetos com clientes. Os clientes de referência referem que a EY é relativamente dispendiosa, mas reconhecem o maior valor global que oferece. Como líder em implementações MBAS, a EY é uma boa opção para diversos cenários orientados para a transformação.

- **A Avanade tem uma oferta completa e um forte foco na transformação.** A

Avanade está no topo do ecossistema MBAS há já muitos anos. A sua vasta presença no mercado e a sua forte proximidade à Microsoft ajudam a empresa a destacar-se da concorrência. No entanto, a Avanade pode ainda melhorar a flexibilidade do seu modelo comercial e adequá-lo melhor às necessidades dos clientes. O plano da Avanade está estreitamente alinhado com os investimentos da Microsoft, incluindo o aprofundamento das capacidades do setor, a disponibilização da sua oferta de software como serviço (SaaS) em torno das “clouds de setor” em evolução da Microsoft e o investimento no seu já formidável grupo de talentos. A Avanade dispõe de um portfólio de ofertas de alto nível e ampla experiência na concretização de projetos diversificados com o pacote tecnológico da Microsoft. A empresa herda as suas estruturas de entrega da Accenture (empresa-mãe) e complementa-as com inovações significativas, tais como um conjunto robusto de modelos de processos industriais, o repensar das metodologias de implementação ERP para torná-las mais ágeis e os investimentos contínuos em estudos de inovação de design. Os clientes de referência assinalaram favoravelmente os investimentos da Avanade na inovação e a sua capacidade de apoiar projetos MBAS durante todo o ciclo de vida, da idealização à execução. A Avanade é uma aposta forte para uma grande variedade de empresas que escolheram o pacote tecnológico da Microsoft para impulsionar uma transformação empresarial ampla.

## Fornecedores com desempenho forte

- **A PwC é uma forte integradora e consultora empresarial, mas carece de consistência geográfica.** A empresa global de consultoria e aconselhamento PwC apresenta um negócio MBAS em rápido crescimento e centrado na transformação. A PwC destaca-se pela clareza da sua visão, a aceleração dos investimentos em inovação e o seu papel de "integrador empresarial" para os clientes. No entanto, o seu historial inconsistente fora das geografias da "zona com condições ideais" (como os EUA, o Canadá, a Alemanha, a Polónia, a Índia, o Médio Oriente, a Austrália, o Japão e a África do Sul) exigirá uma forte atenção ao nível da gestão. Fora destes mercados, a estrutura operacional da empresa provoca variabilidade nas capacidades disponíveis e na experiência do cliente. Para o seu plano, a PwC tem apostado fortemente no coinvestimento para a expansão da parceria com a Microsoft através de laboratórios conjuntos, ativos conjuntos e movimentos de entrada no mercado, bem como no aumento do nível de qualificação e formação cruzada da sua equipa de aconselhamento relativamente ao pacote tecnológico da Microsoft. Entre as empresas de aconselhamento, a PwC possui um dos mais bem conseguidos portefólios de serviços, abrangendo consultoria, implementação e suporte para MBAS. Distingue-se com a metodologia BXT, uma abordagem ao design e implementação centrada na experiência do utilizador que prioriza a resolução de problemas empresariais e espelha e amplia a estrutura Catalyst da Microsoft. A PwC investiu em várias soluções de processos industriais e empresariais, começando com finanças, risco e conformidade e expandindo-se para abranger fábricas inteligentes, alimentos e bebidas e – de destacar durante a pandemia – cuidados de saúde. Os clientes de referência valorizaram as capacidades técnicas holísticas da PwC, a flexibilidade nos projetos e a perspicácia empresarial. Um cliente afirmou que o fornecedor lhe permitiu ir "de nada a Prada". No entanto, as nossas conversas com clientes não-americanos tiveram um tom claramente menos favorável, sugerindo que a PwC é a melhor escolha para projetos de transformação profunda, especialmente para clientes na "zona com condições ideais".
- **A Infosys aspira à transformação, mas necessita de compromissos mais consistentes com os clientes.** A Infosys construiu discretamente um negócio empreendedor MBAS ao longo dos últimos três anos. A sua estratégia é reforçada pela Cobalt, uma iniciativa da empresa focada em ofertas de plataformas repetíveis e disponibilizadas através de soluções baseadas no consumo. Desejosa de grandes negócios transformacionais, a Infosys aplicou inovação à sua própria abordagem de mercado, por exemplo, ao utilizar como canal as suas relações com empresas de participações privadas. A Infosys é membro do Microsoft Inner Circle e tem feito

Não licenciado para distribuição.

© 2021 Forrester Research, Inc. Todas as marcas comerciais são propriedade dos respetivos proprietários.

Para obter mais informações, consulte a [Política relativa a citações](#), contacte-nos através do e-mail [citations@forrester.com](mailto:citations@forrester.com) ou ligue para o número +1 866-367-7378.

investimentos significativos na parceria com a Microsoft. O seu plano concentra-se em soluções de domínio que atravessam o pacote tecnológico da Microsoft em áreas como o fabrico inteligente, a experiência digital e a sustentabilidade. A Infosys diferencia a sua oferta atual da concorrência com um foco preciso na entrega da solução e uma equipa de arquitetos empresariais focados no pacote tecnológico Microsoft. A empresa beneficia da sua herança de investimento no desenvolvimento de talentos e competências e de uma lista de propriedade intelectual (PI) técnica e vertical. O lado negativo relativo à sua ambição prende-se com o facto de, embora a Infosys tenda a implementar o seu melhor e mais brilhante desempenho em grandes projetos de transformação, os projetos com clientes de âmbito mais pequeno poderão sentir-se como continuar a parecer projetos tradicionais de entrega de TI, com menos apoio personalizado e consultoria empresarial por parte do fornecedor. Os clientes de referência atribuíram classificações altas à Infosys em termos de gestão de programas e entrega de soluções, da qualidade do seu talento e da sua capacidade de obter proativamente a participação da Microsoft nos projetos. No entanto, clientes de menores dimensões afirmaram que desejavam que a Infosys fosse mais longe para desafiar a sua forma de pensar e impulsionar a inovação. A Infosys é um parceiro viável para projetos transformacionais estratégicos, particularmente à escala.

- **A HCL PowerObjects tira partido da sua marca forte, mas tem de melhorar os processos orientados para o cliente.** A aquisição da PowerObjects pela HCL Technologies em 2015 continua a constituir o cerne da sua competência MBAS. A empresa desenvolveu esta mais-valia através da integração mais profunda da PowerObjects no seu grupo de negócios digital e na estratégia de cloud mais abrangente da Microsoft. A HCL tem uma proximidade e um alinhamento estreitos com a Microsoft, na qualidade de parceiro de desenvolvimento para o Dynamics e de parceiro de lançamento para as clouds de setor da Microsoft. No entanto, a visão da HCL para MBAS é mais centrada nas competências do que para o cliente, quando comparada com os concorrentes líderes. Isto é particularmente importante à medida que a empresa transita de pequenos negócios para grandes negócios e projetos mais transformadores. O plano da empresa continua a alinhar-se com o plano da Microsoft. A oferta atual da HCL Technologies é uma combinação competente de recursos técnicos em todo o portefólio MBAS. No entanto, a combinação de recursos e negócios da empresa está fortemente voltada para o trabalho centrado em CRM. A empresa possui fortes capacidades de design de experiência e continua a oferecer o seu portefólio de suplementos PowerPack – micro-ofertas no Dynamics, vendidas num modelo SaaS, para as quais a HCL PowerObjects afirma ter 2,5 milhões de utilizadores. A HCL tem margem para

Não licenciado para distribuição.

© 2021 Forrester Research, Inc. Todas as marcas comerciais são propriedade dos respetivos proprietários.

Para obter mais informações, consulte a [Política relativa a citações](#), contacte-nos através do e-mail [citations@forrester.com](mailto:citations@forrester.com) ou ligue para o número +1 866-367-7378.

melhorar a sua capacidade de entrega de soluções e o seu modelo de sucesso para o cliente e para adotar o papel de um verdadeiro líder de transformação através do investimento em consultoria de soluções e gestão de mudanças. Os clientes de referência valorizaram o alinhamento cultural, o design de soluções e a competência relativa às entregas proporcionadas pelos colaboradores da HCL. No entanto, outros salientaram questões relacionadas com as avaliações de esforço e custos da HCL, a transparência das equipas de soluções e os processos internos de contratação. A HCL é uma opção forte para projetos, de âmbito bem definido, de gestão da relação com os clientes (CRM) ou para implementações de Dynamics em toda a empresa.

- **A Deloitte apresenta uma prática MBAS orientada para o setor, mas precisa de impulsionar mais inovação para os clientes.** A competência MBAS da Deloitte torna-se mais complicada devido ao estatuto de auditor independente da Microsoft, o que a impede de revender produtos Microsoft, participar em iniciativas de parceria ou estabelecer relações de subcontratação com a Microsoft. Apesar disso, a empresa de consultoria desenvolveu um negócio considerável de MBAS. A visão da Deloitte para MBAS é orientada para o setor e está estreitamente alinhada com as clouds de setor da Microsoft nos setores prioritários da empresa: fabrico, indústria automóvel, energia, retalho e cuidados de saúde. Embora os clientes aclamem as fortes competências técnicas da Deloitte em Dynamics 365 e em Power Platform, a empresa deve tornar mais evidente a sua inovação, capacidades técnicas e destreza na entrega perante os clientes. O valor para o cliente da Deloitte está dividido uniformemente entre a sua capacidade de alinhar os processos empresariais e a estratégia de TI dos clientes. A empresa realizou várias implementações complexas de MBAS, mas destaca-se sobretudo no suporte a conversões complexas de dados ou trabalhos de migração intensiva de dados.

A Deloitte tem vindo a criar um complemento em evolução de soluções dedicadas e aceleradores específicos para o setor com base no Dynamics 365. No entanto, apesar dos investimentos da Deloitte em tecnologias emergentes, os clientes não a consideram uma líder em inovação. Os clientes de referência destacaram o estilo de comunicação aberta e a flexibilidade da Deloitte para fazer o trabalho, bem como a sua capacidade de aplicar o poder da sua rede nos projetos. A Deloitte é uma opção forte para empresas que procuram tirar partido da Microsoft como a pedra angular do seu esforço de transformação.

- **A KPMG destaca-se na transformação financeira e administrativa, mas tem de investir em talento tecnológico.** Desde a nossa última avaliação da Wave, o negócio MBAS da empresa de consultoria KPMG amadureceu e beneficiou de investimentos significativos nos últimos 12 meses. As mais-valias da empresa em termos de consultoria e alinhamento de negócios abrangem o “front” e “back-office”, com uma coleção de ativos Powered. Estes ativos oferecem modelos operacionais-alvo para funções horizontais específicas, como finanças, RH e cadeia de abastecimento, com processos padronizados e integração de dados, permitindo repetibilidade e implementações rápidas. Os investimentos da KPMG no seu alinhamento com a Microsoft têm vindo a acelerar constantemente. A capacidade de entrega de soluções flexíveis da KPMG é uma vantagem distintiva para a gestão de grandes transformações para os clientes. Nesta avaliação, encontramos muitos exemplos em que os clientes recorreram a outro integrador de sistemas (SI) para a construção, mas escolheram a KPMG para lidar com os aspetos de gestão de mudanças da implementação. No entanto, o talento técnico e funcional da KPMG nem sempre é fiável. Os clientes indicam que a KPMG supera esta questão ao estar disposta a integrar consultores externos que agregam valor aos projetos. Contudo, esta situação também representa uma oportunidade para que a KPMG forme o seu grupo de recursos global e procure um melhor alinhamento da sua abordagem ao talento com as necessidades dos clientes. Escolha a KPMG para transformação do “back-office” ou para projetos com uma forte componente de gestão de mudanças.
- **A TCS é um parceiro pragmático com competências tecnológicas robustas, mas tem de transmitir melhor o seu valor.** Em 2019, a Tata Consultancy Services consolidou a sua capacidade Microsoft em toda a empresa, criando uma unidade de negócios dedicada. Esta reorganização integrou a capacidade MBAS e deu-lhe um novo impulso. A TCS é uma empresa de serviços pragmática com um formidável alcance de mercado. A sua estratégia de parceria registou um avanço significativo. A TCS é parceira de desenvolvimento e testes da Microsoft há anos e tem reconhecimento do Inner Circle para Microsoft Business Applications para 2020-2021. A empresa tem sido fundamental na condução de negócios importantes em

Não licenciado para distribuição.

© 2021 Forrester Research, Inc. Todas as marcas comerciais são propriedade dos respetivos proprietários.

Para obter mais informações, consulte a [Política relativa a citações](#), contacte-nos através do e-mail [citations@forrester.com](mailto:citations@forrester.com) ou ligue para o número +1 866-367-7378.

mercados verticais especializados, como o dos semicondutores. No entanto, a TCS ainda carece de uma visão diferenciada para MBAS, tem dificuldades em transmitir o seu valor de forma eficaz aos clientes e precisa de ser mais arrojada na criação de soluções comerciais exclusivas para os seus clientes. O plano da empresa centra-se nos aceleradores em torno das clouds da Microsoft e nos investimentos nas suas próprias equipas de vendas. A oferta atual da TCS está a par de outros fornecedores líderes de MBAS em termos de implementação, migração e suporte. A empresa está a investir em inovação e PI, mas precisa de concretizar melhor o valor e a relevância desses investimentos no âmbito da sua ampla base de clientes. A experiência dos clientes da TCS depende em grande parte dos recursos específicos atribuídos ao projeto e da força dos seus mecanismos de entrega. Os clientes de referência valorizaram a flexibilidade nos projetos e a competência técnica da TCS, mas também esperavam uma maior orientação e liderança ao nível do pensamento, desejando que a empresa "se afirmasse mais e aproveitasse melhor os seus conhecimentos sobre o nosso negócio". Considere a TCS como uma opção forte para a execução de MBAS, mesmo em conjunto com outras empresas de consultoria.

## Candidatos

- **A Hitachi Solutions concentra-se na implementação; as competências de consultoria precisam de ser melhoradas.** Com uma marca constantemente aclamada e reputação no mercado como especialista em implementação da Microsoft, a Hitachi Solutions embarcou numa missão de três anos para melhorar as suas ofertas e capacidades. Aprofundou a vertente de consultoria no âmbito da Digital Compass, uma jornada que ainda está em curso. A aquisição da Capax Global pela Hitachi em 2019 ajudou a criar uma visão mais arrojada para si mesma dentro do pacote tecnológico da Microsoft. Estes são desenvolvimentos positivos, sobretudo porque a Microsoft Business Applications está a incentivar cada vez mais a transformação empresarial. O plano da Hitachi inclui o investimento em novas ofertas (por exemplo, analítica como serviço) e em aceleradores e modelos específicos do setor para o fabrico e os cuidados de saúde. A Hitachi é consistentemente reconhecida pelos clientes pela força do seu pessoal técnico. As equipas de soluções da empresa mantêm-se ao lado do cliente durante uma parceria de longo prazo e tornam-se especialistas em processos de negócios e propriedade de TI dos clientes. Contudo, as equipas da Hitachi tendem a trabalhar de formas muito tradicionais, o que, por vezes, pode dificultar devido à exigência de agilidade na execução e inovação na entrega. Os clientes de referência refletem a força da Hitachi em termos de conhecimentos técnicos para implementações e suporte a longo prazo, mas afirmaram que a empresa ainda precisa de apresentar melhor o valor comercial do seu trabalho à equipa de administração do cliente.

**Não licenciado para distribuição.**

© 2021 Forrester Research, Inc. Todas as marcas comerciais são propriedade dos respetivos proprietários.

Para obter mais informações, consulte a [Política relativa a citações](#), contacte-nos através do e-mail [citations@forrester.com](mailto:citations@forrester.com) ou ligue para o número +1 866-367-7378.

Esperamos que as atuais transformações da Hitachi comecem a satisfazer algumas dessas necessidades dentro do ecossistema. A Hitachi é mais adequada para projetos que exijam delicadeza técnica e uma compreensão profunda do pacote tecnológico de produtos Dynamics.

- **A Sonata Software tem profundidade técnica, mas deve evoluir as suas ofertas juntamente com a Microsoft.** A Sonata é um fornecedor de serviços mais pequeno com um nicho específico, uma relação de longa data com a Microsoft como membro do Inner Circle há vários anos e um foco em MBAS centrado nos domínios. A empresa segue um caminho diferente dos integradores de serviços dominantes, optando por procurar o alinhamento com a estratégia de "clouds de setor" da Microsoft para os mercados verticais, incluindo retalho, bens de consumo embalados (CPG) e fabrico e serviços agrícolas. Esta estratégia contribui para a visão estratégica da Sonata, mas impede-a de ganhar escala e de criar uma abordagem ao mercado mais ampla. O seu plano de inovação, centrado na criação de ofertas de plataformas para estes mercados verticais, é uma mais-valia fundamental. A Sonata também tem um catálogo particularmente desenvolvido de aceleradores técnicos e ferramentas criadas especificamente para aplicações e migrações de dados e integrações. No entanto, tem de aprofundar as suas soluções em áreas fora do núcleo de Dynamics, incluindo Power Platform, e regista níveis elevados de atrito (um aspeto frisado pelos clientes). Os clientes de referência destacaram o facto de a Sonata ter uma visão "de solução completa" para os requisitos dos clientes, mesmo fora do âmbito de uma implementação do Dynamics 365, mas concordaram que a sua abordagem à estimativa de custos e gestão de projetos pode ser melhorada. Considere a Sonata um parceiro para a implementação ou migração MBAS nos mercados verticais acima mencionados.
- **A DXC Technology é um líder de mercado médio que necessita de uma estratégia de talentos mais forte.** A Global SI DXC Technology tem aumentado o seu negócio MBAS ao adquirir uma série de microempresas ao longo dos anos, incluindo a eBECS, a Sable37, a Tribridge e o negócio de serviços da EG. Assim, a DXC herdou fortes laços de parceria com a Microsoft, já que as empresas que adquiriu tinham sido membros do Inner Circle há, em alguns casos, muito mais tempo do que a existência da DXC. A empresa tem tido uma forte presença no espaço do mercado médio com clientes Fortune 2000 e clientes mais pequenos, mas atualmente está a mudar as suas prioridades para se concentrar nas suas contas estratégicas Fortune 200. Para tal, a DXC tem de demonstrar um compromisso mais forte com a conquista e concretização de projetos de maiores dimensões e um foco transformador na plataforma de produtos Dynamics 365. O plano da DXC

Não licenciado para distribuição.

© 2021 Forrester Research, Inc. Todas as marcas comerciais são propriedade dos respetivos proprietários.

Para obter mais informações, consulte a [Política relativa a citações](#), contacte-nos através do e-mail [citations@forrester.com](mailto:citations@forrester.com) ou ligue para o número +1 866-367-7378.

Technology concentra-se no desenvolvimento da sua capacidade global de entrega com maiores investimentos offshore, na formação dos colaboradores na sua Microsoft Cloud Academy e na evolução de processos consistentes para soluções e entrega. A DXC é um interveniente forte no mercado médio com uma oferta atual rica em aceleradores e em PI centrada nos negócios. A empresa possui um dos portfólios mais fortes de soluções dedicadas para setores como a banca, retalho e CPG, cuidados de saúde, fabrico e setor público. No entanto, a DXC depara-se com um atrito elevado e níveis relativamente baixos de inovação em torno de tecnologias emergentes que estão diretamente integradas nos projetos MBAS. Escolha a DXC para tirar partido da sua escala, aceleradores do setor, vantagens de custos offshore e compreensão transversal.

- **A IBM está a aumentar o seu negócio MBAS, mas precisa de mais provas da sua competência de transformação.** Em linha com as mudanças mais amplas em curso no seu negócio de serviços, a IBM reestruturou recentemente a sua capacidade MBAS, fundindo a prática na sua linha de serviços de transformação de dados e tecnologia e dotando-a de nova liderança. Isto sugere uma visão estratégica ressurgente e mais evoluída do que no passado, quando a IBM tendeu a ter uma presença superficial no mercado, com projetos de maiores dimensões concentrados em domínios como o setor público e os cuidados de saúde. Esta situação poderá mudar em breve, uma vez que a empresa começa a investir na relação com a Microsoft e a integrar os seus pontos fortes mais amplos no portefólio MBAS. A IBM pretende uma abordagem mais próxima de colocação no mercado com a Microsoft e a Adobe, financiando a sua equipa Microsoft Solutions Labs e criando um alinhamento mais próximo com a investigação da IBM para inovar em tecnologias como a Internet das Coisas e o blockchain. A oferta atual da IBM inclui exemplos dessa evolução. A empresa integra a sua metodologia IBM Garage e o design "thinking" nos projetos para ajudar a definir planos de transformação com mais eficiência. Atualmente, a IBM dispõe de mais projetos com clientes de grandes dimensões, especialmente no domínio CRM, com um conjunto crescente de soluções e modelos do setor. No entanto, a IBM ainda não conta com provas de sucesso entre os seus clientes através de projetos de transformação end-to-end criados em Microsoft Dynamics 365 e em Power Platform. Os clientes de referência afirmaram que a visão da empresa apresenta pouca diferenciação, mas destacaram o valor dos ativos da IBM, como a plataforma Watson AI, no âmbito dos seus projetos MBAS. A IBM é uma história em evolução, mais adequada para projetos de CRM que exigem grande aproveitamento de dados, analítica e aprendizagem automática.

**Não licenciado para distribuição.**

© 2021 Forrester Research, Inc. Todas as marcas comerciais são propriedade dos respetivos proprietários.

Para obter mais informações, consulte a [Política relativa a citações](#), contacte-nos através do e-mail [citations@forrester.com](mailto:citations@forrester.com) ou ligue para o número +1 866-367-7378.



- **A Cognizant apostou na cloud, mas deve concentrar-se mais nas capacidades MBAS.** A Cognizant criou o novo Microsoft Business Group a partir das suas excelentes aquisições da New Signature e da 10th Magnitude. No entanto, o negócio MBAS parece ter um papel reduzido na visão da empresa relativamente ao negócio Microsoft Cloud de maiores dimensões. Tendo em conta as suas dimensões e legado, a Cognizant tem um dos negócios MBAS mais pequenos por receita e a sua estratégia de parceria com a Microsoft específica para MBAS carece de profundidade, provas de sucesso ativas e orientação estratégica (distinguindo-se das ofertas Microsoft Cloud mais abrangentes). O plano da empresa inclui a construção de um complemento de PI e aceleradores e o aprofundamento da sua presença no ecossistema Microsoft. A Cognizant é há muito conhecida pelo forte envolvimento com os clientes. Em particular, a aquisição da New Signature dotou-a de um conjunto de especialistas em Dynamics e em soluções de problemas e de uma forte cultura de entregas centrada no cliente. Se integradas de forma eficaz, tais aquisições podem ajudar a Cognizant a superar um conjunto de capacidades MBAS subdiferenciado, a aumentar os seus investimentos em aceleradores e PI e a reduzir o atrito dos recursos humanos. Os clientes de referência tendem a valorizar os colaboradores da Cognizant com quem trabalharam diretamente mais do que a capacidade mais abrangente da empresa de concretizar valor durante o projeto. A Cognizant é a melhor opção para projetos em que os MBAS façam parte de uma iniciativa mais ampla de transformação em cloud.
- **A HSO tem um forte talento técnico, mas precisa de uma visão mais ampla.** A HSO, com sede em Amesterdão, é um símbolo da era dourada das consultorias de pequena dimensão independentes do Dynamics. A HSO tem uma relação estreita com as equipas de desenvolvimento e I&D da Microsoft, várias ofertas prontas e priorizadas para a venda em conjunto e uma história de desenvolvimento conjunto de soluções (por exemplo, a oferta recente de gestão de vacinas que desenvolveu com a Microsoft Consulting Services). No entanto, a HSO tem dificuldades em criar uma visão adequada para o futuro em torno das ofertas em evolução da Microsoft para suportar situações de transformação mais amplas. De facto, a empresa apostou no seu estatuto de especialista, acumulando talento através da aquisição de outros especialistas em domínios, como a divisão de serviços profissionais global da AKA Enterprise Solutions. O plano da HSO centra-se em investimentos mais profundos no know-how e PI do setor, para os domínios escolhidos no âmbito da HSO Innovation, e na expansão da sua presença global relativamente às entregas. A HSO combina conhecimentos técnicos profundos sobre as implementações de Dynamics 365 com profissionais técnicos/funcionais talentosos e altamente qualificados a trabalhar há muito tempo na empresa, uma PI empresarial forte e uma

Não licenciado para distribuição.

© 2021 Forrester Research, Inc. Todas as marcas comerciais são propriedade dos respetivos proprietários.

Para obter mais informações, consulte a [Política relativa a citações](#), contacte-nos através do e-mail [citations@forrester.com](mailto:citations@forrester.com) ou ligue para o número +1 866-367-7378.

presença expansiva no setor em domínios como retalho, distribuição, fabrico, engenharia, serviços financeiros, construção e serviços empresariais. No entanto, investiu muito menos na compreensão do processo, nas competências de consultoria empresarial e nas capacidades de gestão de mudanças, cada vez mais importantes para os projetos de transformação de grandes dimensões. Os clientes de referência frisaram a forte lista de técnicos da HSO, mas lamentaram a sua falta de vontade em "sair da sua área de especialidade" e a falta de orientação e conhecimento do processo empresarial. Escolha a HSO para implementações de ERP ou CRM independentes, mas de âmbito bem definido, especialmente nos verticais escolhidos pela empresa.

- **A Wipro destaca-se no suporte MBAS, mas precisa de diferenciar a sua oferta atual.** 2020 foi um ano de mudança para a Wipro. O integrador de serviços ambiciona ascender na cadeia de valor com foco na criação das suas capacidades de consultoria e no alinhamento mais próximo a MBAS com uma modernização mais ampla da cloud em torno do Azure. Embora a Wipro tenha uma visão internamente articulada no sentido de se tornar um dos cinco principais parceiros da Microsoft no espaço MBAS, a sua estratégia para executar essa visão e diferenciar-se num mercado lotado ainda não é convincente. As conquistas promovidos pela consultoria do fornecedor em 2020 criaram um incentivo inicial, mas a empresa ainda necessita de criar uma história de inovação coerente para se tornar competitiva. A Wipro propõe aprofundar o seu foco em consultoria empresarial e fazer investimentos no plano para expandir a utilização de estruturas de consultoria internas, como o eSymphony e o alinhamento com a metodologia Catalyst da Microsoft. A oferta atual da Wipro é forte no suporte a aplicações. A Wipro opera alguns dos maiores projetos de suporte MBAS do mundo e inova nessa área ao construir um modelo dedicado de partilha de serviços como um serviço, a partir da Índia e da Polónia. O foco mais amplo da empresa na competência em termos de automatização e entrega continua a ser um elemento diferenciador. No entanto, o cerne da sua oferta de implementação é ainda muito incipiente e, por conseguinte, precisa de ser melhorado. Nas palavras de um cliente de referência, "a Wipro faz o bolo que desejar". Os clientes de referência consideram a Wipro um bom banco de recursos, mas querem que a empresa seja mais inovadora comercialmente, melhore as suas habilidades de gestão de programas e aprofunde a sua integração com o plano de produtos da Microsoft. Escolha a Wipro especialmente para trabalho MBAS com uma forte componente de suporte.

# Visão geral da avaliação

Avaliámos os fornecedores de acordo com 20 critérios, que agrupámos em três categorias de alto nível:

- **Oferta atual.** A posição de cada fornecedor no eixo vertical do gráfico da Forrester Wave indica a força da sua oferta atual. Os principais critérios para estas soluções incluem capacidades de consultoria de transformação digital, capacidades do produto MBAS, aceleradores técnicos e empresariais, abordagem ao talento e resultados de clientes e empresariais.
- **Estratégia.** A colocação no eixo horizontal indica a força da estratégia de cada fornecedor. Avaliámos a visão, a abordagem ao mercado, o plano de inovação, o desempenho, a profundidade da parceria do fornecedor com a Microsoft e o nível de inovação do modelo comercial.
- **Presença no mercado.** Representadas pelo tamanho dos marcadores no gráfico, as nossas pontuações de presença no mercado refletem a base de clientes MBAS de cada fornecedor, o número de projetos MBAS com faturação anual superior a 5 milhões de dólares e a receita total dos Microsoft Business Applications Services.

## Critérios de inclusão do fornecedor

A Forrester incluiu 15 fornecedores na avaliação: Avanade, Cognizant, Deloitte, DXC Technology, EY, HCL Technologies, Hitachi Solutions, HSO, IBM, Infosys, KPMG, PwC, Sonata Software, Tata Consultancy Services (TCS) e Wipro. Cada um destes fornecedores:

- **Tem um negócio Microsoft Business Applications Services ampliado.** O fornecedor gerou pelo menos 50 milhões de dólares em receitas com os Microsoft Business Applications Services em 2019.
- **Foi alvo de interesse por parte dos clientes Forrester.** O fornecedor foi alvo de interesse por parte dos clientes da Forrester, ou seja, estes costumam ter o fornecedor em conta para o trabalho com MBAS.

Não licenciado para distribuição.

© 2021 Forrester Research, Inc. Todas as marcas comerciais são propriedade dos respetivos proprietários. Para obter mais informações, consulte a [Política relativa a citações](#), contacte-nos através do e-mail [citations@forrester.com](mailto:citations@forrester.com) ou ligue para o número +1 866-367-7378.

# Material suplementar

## Recurso online

Publicamos todas as pontuações e ponderações da Forrester Wave num ficheiro Excel com avaliações de produtos detalhadas e classificações personalizáveis. Transfira esta ferramenta clicando na ligação no início deste relatório em Forrester.com. Pretendemos que estas pontuações e ponderações predefinidas sirvam apenas como ponto de partida e incentivem os leitores a adaptarem as ponderações às suas necessidades individuais.

## A metodologia da Forrester Wave

A Forrester Wave é um guia para os compradores que ponderam as suas opções de compra num mercado de tecnologia. Para oferecer um processo equitativo a todos os participantes, a Forrester segue [O guia de metodologia da Forrester Wave™](#) para avaliar os fornecedores participantes.

Na nossa revisão, realizamos pesquisas primárias para desenvolver uma lista de fornecedores a ter em consideração para a avaliação. A partir desse conjunto inicial de fornecedores, restringimos a nossa lista final com base nos critérios de inclusão. Em seguida, recolhemos detalhes sobre o produto e a estratégia através de um questionário detalhado, demonstrações/briefings e inquéritos/entrevistas com clientes de referência. Usamos essas informações, juntamente com a experiência e os conhecimentos do analista no mercado, para classificar os fornecedores, usando um sistema de classificação relativa que compara cada fornecedor com os outros na avaliação.

Incluimos claramente a data de publicação da Forrester Wave (trimestre e ano) no título de cada relatório Forrester Wave. Avaliámos os fornecedores que participam nesta Forrester Wave utilizando materiais que os mesmos nos forneceram até 6 de julho de 2021 e não aceitamos informações adicionais após essa data. Incentivamos os leitores a avaliar a forma como as ofertas de mercado e de fornecedores mudam ao longo do tempo.

De acordo com a [política de revisão de fornecedores Forrester Wave™ e New Wave™](#), a Forrester solicita aos fornecedores que revejam as nossas conclusões antes da publicação no sentido de verificar a sua precisão. Os fornecedores identificados como fornecedores não participantes no gráfico da Forrester Wave cumpriram os critérios de inclusão definidos, mas recusaram participar ou contribuíram apenas parcialmente para a avaliação. Classificamos estes fornecedores de acordo com a [política de fornecedores de participação incompleta e não participantes da Forrester Wave™ e da Forrester New Wave™](#) e publicamos o seu posicionamento juntamente com os dos fornecedores participantes.

## Política de integridade

Realizamos todas as nossas investigações, incluindo avaliações Forrester Wave, de acordo com a [Política de integridade](#) publicada no nosso website.

### Não licenciado para distribuição.

© 2021 Forrester Research, Inc. Todas as marcas comerciais são propriedade dos respetivos proprietários. Para obter mais informações, consulte a [Política relativa a citações](#), contacte-nos através do e-mail [citations@forrester.com](mailto:citations@forrester.com) ou ligue para o número +1 866-367-7378.

# Ajudamos os líderes empresariais e tecnológicos a utilizar a paixão pelo cliente para acelerar o crescimento.

FORRESTER.COM

## Apaixonados pela paixão pelo cliente

Na Forrester, a paixão pelo cliente está no centro de tudo o que fazemos. Estamos do seu lado e ao seu lado para o ajudar a tornar-se mais apaixonado pelo cliente.

### Pesquisas

Acelere o seu impacto no mercado com um trajeto comprovado para o crescimento.

- Dinâmicas do cliente e do mercado
- Ferramentas e estruturas organizadas
- Aconselhamento objetivo
- Orientação prática

Saiba mais.

### Consultoria

Implemente estratégias modernas que alinhem e capacitem as equipas.

- Projetos estratégicos aprofundados
- Webinars, discursos e workshops
- Conteúdo personalizado

Saiba mais.

### Eventos

Desenvolva novas perspetivas, inspire-se nos líderes e estabeleça uma rede de contacto com os seus pares.

- Liderança de pensamento, estruturas e modelos
- Reuniões individuais com pares e analistas
- Experiências presenciais e virtuais

Saiba mais.

SIGA A FORRESTER



## Contacte-nos

Contacte a Forrester em [www.forrester.com/contactus](http://www.forrester.com/contactus). Para obter informações sobre cópias em papel ou reimpressões eletrónicas, contacte a sua equipa de conta ou envie um e-mail para [reprints@forrester.com](mailto:reprints@forrester.com). Oferecemos descontos de volume e preços especiais para instituições académicas e sem fins lucrativos.

Forrester Research, Inc., 60 Acorn Park Drive, Cambridge, MA 02140 EUA  
Tel.: +1 617-613-6000 | Fax: +1 617-613-5000 | [forrester.com](http://forrester.com)

### Não licenciado para distribuição.

© 2021 Forrester Research, Inc. Todas as marcas comerciais são propriedade dos respetivos proprietários. Para obter mais informações, consulte a [Política relativa a citações](#), contacte-nos através do e-mail [citations@forrester.com](mailto:citations@forrester.com) ou ligue para o número +1 866-367-7378.