

Forrester Wave™: servizi di implementazione Adobe, Q2 2020

I dodici principali fornitori e come si posizionano

A cura di Xiaofeng Wang e Ted Schadler
25 giugno 2020

Perché leggere questo report

Nella nostra valutazione dei fornitori di servizi di implementazione Adobe basata su 24 criteri, abbiamo identificato le 12 aziende più importanti — Accenture, Adobe, Cognitiant, Deloitte, Dentsu, HCL Technologies, IBM, ICF Next, Infosys, Publicis Sapient, Tata Consultancy Services (TCS) e WPP — e le abbiamo studiate, analizzate e valutate. Questo report descrive il posizionamento di ciascun fornitore e aiuta i professionisti del marketing B2C a scegliere quelli più adatti alle proprie esigenze.

Concetti chiave

Accenture, Deloitte, Publicis Sapient, Adobe, Dentsu e WPP sono in testa alla classifica

La ricerca di Forrester ha evidenziato un mercato in cui Accenture, Deloitte, Publicis Sapient, Adobe, Dentsu e WPP sono i leader; IBM, Cognitiant e TCS sono aziende di punta; ICF Next, HCL Technologies e Infosys sono i concorrenti.

La diversità e l'ampiezza delle capacità e competenze nei servizi Adobe sono i principali elementi distintivi

Le capacità di progettazione e consulenza, unite alla competenza specifica nella sempre più ampia suite di prodotti Adobe, contraddistinguono i leader dalle altre aziende. I fornitori di servizi in grado di offrire una solida capacità in termini di Adobe Certified Expert e un'ampia gamma di specializzazioni Adobe in tutte le regioni si trovano nella posizione migliore per aiutare i clienti a realizzare con successo i propri progetti Adobe.

Forrester Wave™: servizi di implementazione Adobe, Q2 2020

I dodici principali fornitori e come si posizionano

A cura di [Xiaofeng Wang](#) e [Ted Schadler](#)

Con la collaborazione di [Frederic Giron](#), Nancy Lin, Emma Huff e Bill Nagel

25 giugno 2020

Sommario

- 2 I servizi Adobe accelerano la trasformazione basata sull'esperienza
- 3 Riepilogo della valutazione
- 6 Offerte dei fornitori
- 6 Profili dei fornitori
 - Leader
 - Aziende di punta
 - Concorrenti
- 12 Panoramica della valutazione
 - Criteri di inclusione dei fornitori
- 13 Materiale supplementare

Documenti di ricerca correlati

[Don't Buy Software Without A Services Partner At The Table](#)

[Now Tech: Adobe Implementation Services, Q1 2020](#)

[Ten Ways To Get The Most Out Of Your Adobe Investment](#)



Condividete i report con i colleghi.

Migliorate la vostra partecipazione con Research Share.

Forrester Wave™: servizi di implementazione Adobe, Q2 2020

I dodici principali fornitori e come si posizionano

I servizi Adobe accelerano la trasformazione basata sull'esperienza

I dati del sondaggio di Forrester Analytics indicano che, a livello globale, le aziende acquistano il software tecnologico per il marketing di Adobe con maggiore frequenza rispetto ai prodotti di altri fornitori.¹ Dalla progettazione e creazione di contenuti alla misurazione, distribuzione e commercializzazione, Adobe offre ai clienti aziendali una suite di strumenti per la progettazione e distribuzione di esperienze personalizzate in grado di migliorare i risultati di business. Per massimizzare l'investimento nella tecnologia Adobe, i clienti collaborano con uno o più terzi che forniscono servizi di consulenza, implementazione e gestione operativa per accelerare la trasformazione aziendale basata sull'esperienza.² Nel considerare i requisiti in termini di servizi Adobe, le aziende dovrebbero avvalersi di fornitori che:

- › **Coniugano la competenza Adobe con una buona comprensione del business.** Poiché la gestione dell'attuale livello di sofisticatezza delle interazioni con i clienti richiede un'ampia gamma di prodotti Adobe, la diversità e l'ampiezza delle capacità e delle competenze Adobe dei fornitori sono fattori chiave di differenziazione. Tuttavia, una vasta copertura dei prodotti Adobe Certified Expert e delle specializzazioni Adobe nelle varie regioni non sarà sufficiente per soddisfare gli acquirenti, i quali si attendono che i fornitori combinino la propria conoscenza di Adobe con competenze verticali, comprendano le priorità e le sfide di business dei clienti e utilizzino risorse preconfigurate, acceleratori e best practice del settore.
- › **Conoscono a fondo i prodotti Adobe di cui hanno bisogno.** Mentre tutti i fornitori che abbiamo valutato per lo più supportano e distribuiscono Adobe Marketing Cloud e Analytics Cloud, i loro clienti hanno raramente menzionato o espresso commenti su Advertising Cloud, Marketo Engage o Commerce Cloud (Magento). Se si ha bisogno di aiuto con uno di questi prodotti, o con le soluzioni emergenti Adobe Experience Platform o Sensei, occorre chiedere ai fornitori referenze in questi settori di nicchia.
- › **Coniugano competenze di progettazione, consulenza strategica e implementazione.** Gli acquirenti di servizi Adobe cercano fornitori con risorse in-market in grado di fornire, oltre all'implementazione, servizi di consulenza strategica e progettazione. La maggior parte dei fornitori eccelle soltanto in uno o due di questi aspetti e non possiede lo stesso livello di competenza e risorse in tutte e tre le regioni. In particolare, sono carenti nell'Asia Pacifico, che è anche la regione in cui Adobe è meno presente. Queste carenze trovano riscontro nelle storie che ci hanno raccontato i clienti in Nord America, Europa e Asia Pacifico (AP).
- › **Assicurano l'integrazione degli ecosistemi interni ed esterni.** Gli acquirenti di servizi Adobe ricoprono quattro ruoli: marketing, tecnologia, CX/digitale e commercio/business. Il successo della loro practice Adobe si basa sulla collaborazione tra questi ruoli nell'intera azienda. I fornitori leader sono in grado di orientare gli stakeholder verso il perseguimento di uno scopo comune: il successo della customer experience. Poiché i clienti Adobe utilizzano spesso più fornitori di tecnologia e servizi contemporaneamente, è importante che possiedano anche un solido ecosistema di partner e notevoli capacità di integrazione.

Forrester Wave™: servizi di implementazione Adobe, Q2 2020

I dodici principali fornitori e come si posizionano

Riepilogo della valutazione

La valutazione di Forrester Wave™ ha identificato i leader, le aziende di punta, i concorrenti e gli sfidanti. Si tratta di una valutazione dei principali fornitori del mercato, che non rappresenta l'intero panorama degli operatori. Sono disponibili informazioni su altri 15 fornitori di servizi di implementazione Adobe nel nostro [report Now Tech](#). Possiamo esaminare anche questi in dettaglio.

Vorremmo che questa valutazione fosse solo un punto di partenza e invitiamo i clienti a visualizzare le valutazioni dei prodotti e ad adattare le ponderazioni dei criteri utilizzando lo strumento di confronto dei fornitori basato su Excel (vedere la Figura 1 e la Figura 2). Per scaricare lo strumento, fare clic sul collegamento all'inizio di questo report pubblicato su Forrester.com.

Forrester Wave™: servizi di implementazione Adobe, Q2 2020

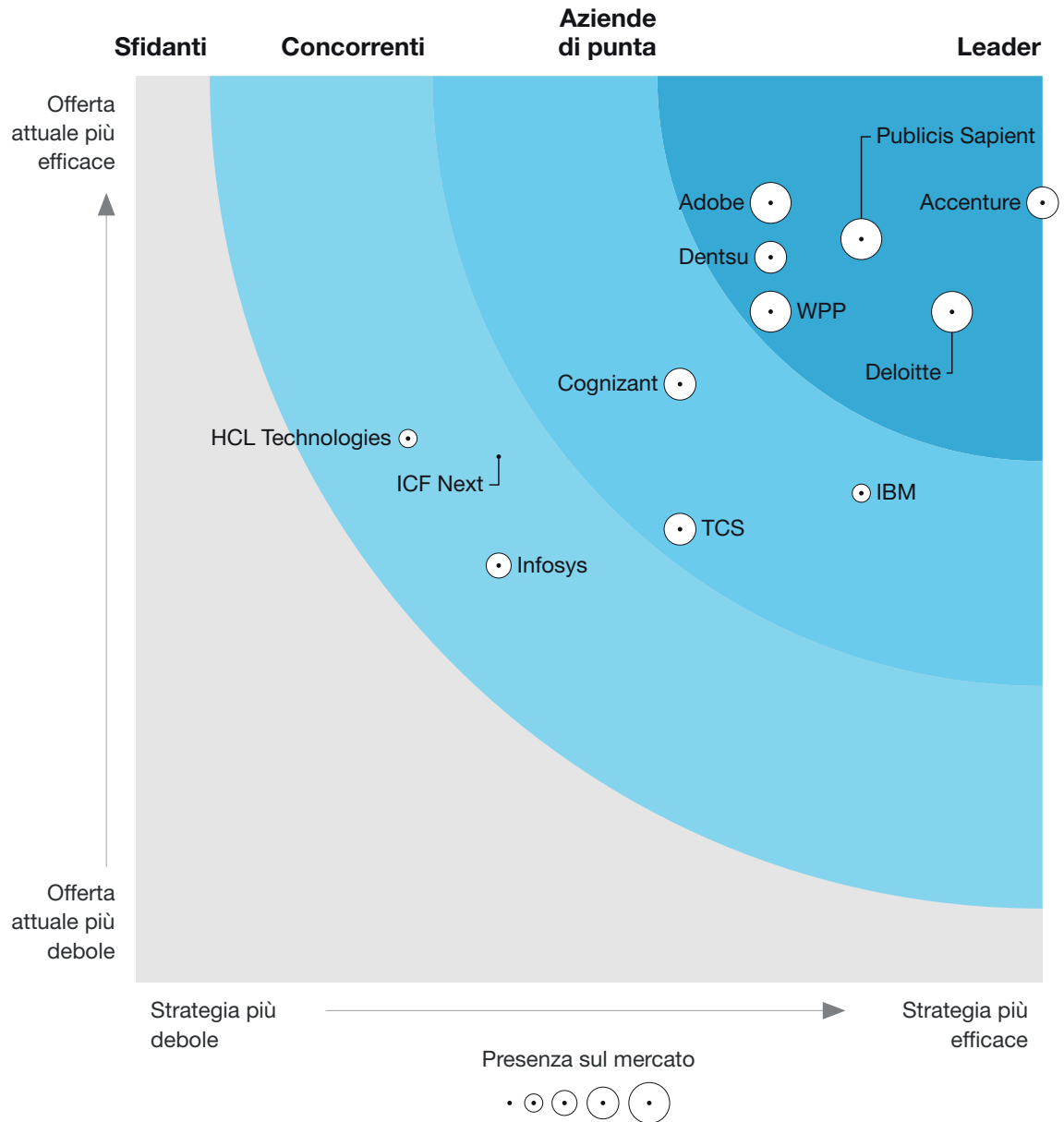
I dodici principali fornitori e come si posizionano

FIGURA 1 Forrester Wave™: servizi di implementazione Adobe, Q2 2020

THE FORRESTER WAVE™

Servizi di implementazione Adobe

Q2 2020



Forrester Wave™: servizi di implementazione Adobe, Q2 2020

I dodici principali fornitori e come si posizionano

FIGURA 2 Forrester Wave™: scheda di valutazione dei servizi di implementazione Adobe, Q2 2020

	Ponderazione di Forrester	Accenture Adobe	Cognizant	Deloitte	Dentsu	HCL Technologies	IBM	ICF Next	Infosys	Publicis Sapient	Tata Consultancy Services	WPP	
Offerta attuale	50%	4,30	4,30	3,30	3,70	4,00	3,00	2,70	2,90	2,30	4,10	2,50	3,70
Capacità di consulenza	5%	5,00	3,00	3,00	5,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Capacità di customer experience	5%	5,00	3,00	3,00	5,00	5,00	3,00	3,00	3,00	3,00	5,00	3,00	3,00
Capacità di progettazione	5%	5,00	3,00	3,00	5,00	5,00	3,00	5,00	1,00	1,00	5,00	1,00	3,00
Capacità operative	5%	5,00	5,00	5,00	3,00	3,00	5,00	3,00	5,00	3,00	3,00	5,00	5,00
Personale Adobe Certified Expert	5%	5,00	5,00	5,00	3,00	3,00	1,00	1,00	1,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Copertura dei prodotti Adobe Certified Expert	5%	5,00	5,00	3,00	3,00	5,00	5,00	1,00	1,00	3,00	3,00	3,00	5,00
Specializzazioni Adobe	5%	3,00	5,00	3,00	3,00	5,00	1,00	3,00	1,00	1,00	5,00	1,00	5,00
Capacità Adobe Advertising Cloud	5%	1,00	5,00	1,00	1,00	5,00	1,00	1,00	1,00	1,00	3,00	1,00	5,00
Capacità Adobe Marketing Cloud	20%	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	3,00	5,00	3,00	5,00	3,00	3,00
Capacità Adobe Analytics Cloud	15%	5,00	3,00	3,00	3,00	5,00	3,00	3,00	3,00	1,00	5,00	1,00	3,00
Capacità Marketo Engage	5%	3,00	3,00	1,00	3,00	5,00	1,00	1,00	1,00	1,00	3,00	3,00	5,00
Capacità Adobe Commerce Cloud/Magento	5%	3,00	5,00	1,00	3,00	5,00	1,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	5,00
Capacità Adobe Experience Platform	5%	3,00	5,00	3,00	3,00	3,00	1,00	3,00	3,00	1,00	3,00	1,00	3,00
Capacità Adobe Sensei	5%	3,00	5,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Risorse e acceleratori Adobe preconfigurati	5%	5,00	5,00	3,00	5,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00

Tutti i punteggi si basano su una scala da 0 (debole) a 5 (efficace).

Forrester Wave™: servizi di implementazione Adobe, Q2 2020

I dodici principali fornitori e come si posizionano

FIGURA 2 Forrester Wave™: scheda di valutazione dei servizi di implementazione Adobe, Q2 2020 (segue)

	Forrester's weighting	Accenture	Adobe	Cognizant	Deloitte	Dentsu	HCL Technologies	IBM	ICF Next	Infosys	Publicis Sapiient	Tata Consultancy Services	WPP
Strategia	50%	5,00	3,50	3,00	4,50	3,50	1,50	4,00	2,00	2,00	4,00	3,00	3,50
Visione	25%	5,00	3,00	3,00	5,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	5,00	3,00	3,00
Roadmap esecutiva	25%	5,00	3,00	3,00	5,00	3,00	1,00	5,00	3,00	1,00	3,00	3,00	3,00
Strategia di innovazione	25%	5,00	3,00	3,00	5,00	3,00	1,00	5,00	1,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Ecosistema di partner	25%	5,00	5,00	3,00	3,00	5,00	1,00	3,00	1,00	1,00	5,00	3,00	5,00
Presenza sul mercato	0%	3,80	5,00	3,40	4,65	3,60	1,95	1,35	0,85	2,45	4,10	3,05	4,70
Numero di clienti Adobe	20%	3,00	5,00	4,00	4,00	3,00	1,00	2,00	1,00	1,00	3,00	4,00	5,00
Ricavi generati da Adobe	30%	4,00	5,00	3,00	5,00	4,00	3,00	1,00	1,00	4,00	5,00	2,00	4,00
Presenza nelle Americhe	20%	4,00	5,00	4,00	5,00	3,00	2,00	1,00	1,00	3,00	4,00	3,00	5,00
Presenza nella regione EMEA	15%	5,00	5,00	4,00	5,00	3,00	1,00	2,00	0,00	2,00	4,00	3,00	5,00
Presenza nella regione Asia Pacifico	15%	3,00	5,00	2,00	4,00	5,00	2,00	1,00	1,00	1,00	4,00	4,00	5,00

Tutti i punteggi si basano su una scala da 0 (debole) a 5 (efficace).

Offerte dei fornitori

Forrester ha incluso 12 fornitori in questa valutazione: Accenture, Adobe, Cognizant, Deloitte, Dentsu, HCL Technologies, IBM, ICF Next, Infosys, Publicis Sapiient, Tata Consultancy Services e WPP.

Profili dei fornitori

La nostra analisi ha evidenziato i seguenti punti di forza e di debolezza dei singoli fornitori.

Leader

- › **Accenture adotta un approccio completo all'architettura e alla trasformazione.** La practice Adobe di Accenture Interactive serve clienti come Subway nelle Americhe e AstraZeneca e NatWest in Europa, dove ha una presenza più forte in Germania, nel Regno Unito, in Francia, nei Paesi Bassi e in Italia. Accenture Interactive ha implementato i prodotti Adobe presso clienti come Siam Commercial Bank in Asia Pacifico, dove vanta una maggiore presenza a Singapore, in Cina,

Forrester Wave™: servizi di implementazione Adobe, Q2 2020

I dodici principali fornitori e come si posizionano

Giappone, Australia e Nuova Zelanda. Accenture Interactive ha ottenuto risultati migliori nella nostra valutazione per quanto riguarda la copertura dei prodotti Adobe e le capacità di consulenza, progettazione, Marketing Cloud e Analytics Cloud. Si posiziona nella media in termini di Commerce Cloud (Magento) mentre ha registrato prestazioni inferiori in termini di capacità Advertising Cloud.

Accenture Interactive registra buone prestazioni in tutti gli ambiti strategici, tra cui visione, roadmap esecutiva, strategia di innovazione ed ecosistema di partner. In particolare, Accenture Interactive ha portato la propria practice Adobe allo stesso livello delle practice dei suoi principali partner di alliance. I clienti apprezzano la sua leadership strategica e la capacità di aiutarli a ottenere di più dallo stack Adobe. Un cliente di riferimento ha affermato che Accenture Interactive è "disposta ad andare oltre il proprio compito per realizzare gli obiettivi". I clienti gradirebbero che assumesse maggiormente un ruolo consultivo, condividesse le conoscenze con i loro team interni e fornisse un migliore accesso alle risorse locali nella regione AP. Accenture Interactive è un'ottima soluzione per le aziende, in particolare nelle Americhe e in Europa, che necessitano di implementazioni su larga scala e di trasformazioni basate sull'esperienza; è meno adatta per le aziende che dispongono di un budget limitato o che chiedono una singola implementazione cloud.

- › **Deloitte si distingue per la combinazione di capacità di consulenza, progettazione e implementazione.** La practice dei servizi Adobe di Deloitte Digital serve clienti come Chipotle e Lenovo nelle Americhe e E.ON in Europa, dove ha una presenza più forte nel Regno Unito, in Belgio, nei Paesi Bassi, in Italia e in Germania. Deloitte Digital ha implementato prodotti Adobe presso clienti come Cbus nella regione AP, dove vanta una maggiore presenza in Australia, India, Singapore, Cina e Giappone. Deloitte Digital ha ottenuto risultati migliori nella nostra valutazione per quanto riguarda le capacità di consulenza, customer experience, progettazione e Marketing Cloud; si posiziona nella media in termini di capacità Analytics Cloud e Commerce Cloud (Magento) e ha registrato prestazioni inferiori a livello di Advertising Cloud.

Deloitte Digital registra buone prestazioni in alcuni ambiti strategici, quali la roadmap esecutiva e la strategia di innovazione, ed è alla pari a livello di strategia di ecosistema dei partner. I clienti apprezzano le sue capacità end-to-end, la competenza settoriale e l'efficacia dei suoi servizi di consulenza. Un cliente di riferimento ha affermato che Deloitte Digital "offre il giusto mix di capacità IT e solida conoscenza del business". I clienti vorrebbero che Deloitte Digital ampliasse le proprie risorse Analytics Cloud, integrasse meglio le proprie risorse in alcune aree geografiche e trasferisse più conoscenze al cliente. Deloitte è un'ottima soluzione per le aziende operanti nei settori dei prodotti di largo consumo, high-tech, media ed entertainment che devono implementare l'intero portafoglio Adobe per attuare una trasformazione end-to-end basata sull'esperienza; è meno adatta per le aziende che non dispongono di un budget per servizi premium.

- › **Publicis Sapien offre un portafoglio completo e solide competenze a livello di ecosistema.** La practice dei servizi Adobe di Publicis Sapien serve clienti come Carnival, Loblaw e MGM nelle Americhe e Fiat Chrysler in Europa, dove ha una presenza più forte nel Regno Unito, in Germania, in Francia, in Svezia e in Svizzera. Ha implementato prodotti Adobe presso clienti come Acura e Nissan nella regione AP, dove vanta una maggiore presenza in Australia, Singapore, Giappone, India e Cina. Publicis Sapien ha ottenuto risultati migliori nella nostra valutazione per quanto riguarda la customer experience e le capacità di progettazione, Marketing Cloud e Analytics Cloud. Si colloca nella media in termini di capacità Marketo Engage e Commerce Cloud (Magento).

Forrester Wave™: servizi di implementazione Adobe, Q2 2020

I dodici principali fornitori e come si posizionano

Publicis Sapient registra buone prestazioni in alcuni ambiti strategici, come la visione e l'ecosistema di partner, ed è alla pari a livello di roadmap esecutiva e strategia di innovazione. I clienti apprezzano il suo approccio collaborativo e basato sulla progettazione nonché la flessibilità nell'adeguare le risorse per soddisfare esigenze in continua evoluzione. Un cliente di riferimento ha affermato che Publicis Sapient "si distingue a livello di user experience e customer journey. Il loro contributo in questi ambiti è stato di livello decisamente superiore". I clienti gradirebbero che Publicis Sapient migliorasse le proprie capacità di analisi e fosse più proattiva nel fornire consigli per stare al passo con le mutevoli esigenze dei clienti, ad esempio per quanto riguarda il commercio omnicanale. Publicis Sapient è un'ottima soluzione per le aziende del settore consumer con modelli di coinvolgimento basati sui dati e forte differenziazione del marchio; è meno adatta per le imprese industriali con esigenze ridotte in termini di servizi Adobe.

- › **Adobe fornisce servizi integrati per ampliare la gamma dei prodotti offerti.** Adobe Professional Services serve clienti come TELUS e 24-Hour Fitness nelle Americhe e Software AG in Europa, dove ha una presenza più forte nel Regno Unito, in Germania, Francia, Svizzera e Italia. Adobe ha implementato i propri prodotti presso clienti come Tourism of Australia nella regione AP, dove vanta una maggiore presenza in Australia, India e Singapore. Adobe ha ottenuto risultati migliori nella nostra valutazione per quanto riguarda Marketing Cloud, Commerce Cloud (Magento) e la nuova Experience Platform. Si posiziona nella media in termini di capacità di consulenza, customer experience e progettazione.

Adobe registra buone prestazioni a livello di strategia di ecosistema dei partner ed è alla pari in altri ambiti strategici, tra cui visione, roadmap esecutiva e strategia di innovazione. I clienti apprezzano il suo impegno volto a comprendere le loro attività e i rispettivi clienti nonché la facilità di accesso ai team dei prodotti Adobe. Un cliente di riferimento ha affermato che Adobe è "parte integrante dei nostri team: collabora strettamente con noi per capire esattamente cosa vogliamo ottenere". I clienti gradirebbero una migliore integrazione tra i team verticali e un maggiore supporto in termini di consulenza strategica. Adobe è un'ottima soluzione per le aziende che adottano estensivamente i prodotti Adobe, in particolare nei settori dei servizi finanziari, retail, media e entertainment; è meno adatta per le aziende che dispongono di un budget limitato, necessitano di implementazioni estese o desiderano attuare una trasformazione aziendale basata sull'esperienza.

- › **Dentsu si colloca in buona posizione per quanto riguarda la customer experience, la progettazione e la capacità di analisi.** La practice dei servizi Adobe di Dentsu serve clienti come la Croce Rossa americana e Canon nelle Americhe e Aviva in Europa, dove ha una presenza più forte in Germania, in Svizzera, nel Regno Unito, in Francia e in Spagna. Dentsu ha implementato prodotti Adobe presso clienti come Amer Sports e National Australia Bank nella regione AP, dove vanta una maggiore presenza in India, Australia, Cina, Giappone e nella Corea del Sud. Dentsu ha ottenuto risultati migliori nella nostra valutazione a livello di customer experience, progettazione, Advertising Cloud, Analytics Cloud e Marketo Engage. Si colloca nella media in termini di personale Adobe Certified Expert nonché di risorse e acceleratori Adobe preconfigurati.

Dentsu registra buone prestazioni a livello di strategia di ecosistema dei partner ed è alla pari in altri ambiti strategici, tra cui visione, roadmap esecutiva e strategia di innovazione. I clienti apprezzano l'ampiezza di capacità della rete Dentsu, la solida conoscenza dei prodotti Adobe e la sua agilità. Un cliente di riferimento ha affermato che Dentsu "ha le risorse di una grande azienda, ma la flessibilità e

Forrester Wave™: servizi di implementazione Adobe, Q2 2020

I dodici principali fornitori e come si posizionano

l'agilità tipiche di una piccola struttura". I clienti gradirebbero che Dentsu ottimizzasse l'integrazione delle proprie soluzioni e le sue capacità di consulenza strategica. Dentsu è un'ottima soluzione per le aziende che utilizzano i prodotti Adobe per il marketing basato sui dati e la trasformazione dell'esperienza a livello globale, in particolare nei settori bancario, retail e high-tech; è meno adatta per le aziende che cercano principalmente supporto per l'integrazione dei sistemi tecnologici.

- › **WPP eccelle a livello di strategia, tecnologia e creatività.** La practice dei servizi Adobe di WPP serve clienti come Ford e Unilever nelle Americhe e EY in Europa, dove ha una presenza più forte nel Regno Unito, in Germania, in Svezia, nei Paesi Bassi e in Francia. WPP ha implementato prodotti Adobe presso clienti come Asia Miles nella regione AP, dove vanta una maggiore presenza in Australia, Singapore, Cina, India e Thailandia. WPP ha ottenuto risultati migliori nella nostra valutazione per quanto riguarda il personale Adobe Certified Expert, la copertura dei prodotti, le specializzazioni Adobe e le capacità Advertising Cloud, Commerce Cloud (Magento) e operative. Si colloca nella media in termini di capacità Marketing Cloud.

WPP registra buone prestazioni a livello di strategia di ecosistema dei partner ed è alla pari in altri ambiti strategici, tra cui visione, roadmap esecutiva e strategia di innovazione. I clienti apprezzano il suo spirito collaborativo, l'impegno verso il cliente e le sue doti di onestà, trasparenza e integrità intellettuale. Come ha affermato un cliente di riferimento: "Siamo una squadra unita. WPP ha sempre a cuore i nostri interessi". I clienti gradirebbero che WPP integrasse meglio le proprie capacità e risorse all'interno del gruppo, investisse di più in competenze Adobe in-market in alcuni paesi della regione AP ed espandesse le proprie capacità di consulenza oltre il marketing, la pubblicità e il commercio. WPP è un'ottima soluzione per le aziende che desiderano realizzare un'implementazione globale di Adobe su larga scala e si concentrano sull'esecuzione creativa; è meno adatta per le imprese che richiedono servizi di consulenza in tema di trasformazione digitale in senso esteso.

Aziende di punta

- › **IBM si distingue per le sue competenze in materia di progettazione, strategia e architettura tecnologica.** La practice dei servizi Adobe di IBM serve clienti come Albertsons e USAA nelle Americhe e Audi e Raiffeisen Bank in Europa, dove ha una presenza più forte in Germania, nel Regno Unito, in Austria, in Italia e in Spagna. IBM ha implementato prodotti Adobe presso clienti come ANA nella regione AP, dove vanta una maggiore presenza in Giappone, India e Cina. IBM iX ha ottenuto risultati migliori nella nostra valutazione per quanto riguarda le capacità di progettazione. Si posiziona nella media in termini di Marketing Cloud, Analytics Cloud e Commerce Cloud (Magento), mentre ha registrato prestazioni inferiori rispetto a Marketo Engage.

IBM iX registra buone prestazioni in alcuni ambiti strategici, quali la roadmap esecutiva e la strategia di innovazione, ed è alla pari a livello di strategia di ecosistema dei partner. I clienti apprezzano la sua capacità di risolvere problemi complessi e la competenza e l'affidabilità del suo personale. Un cliente di riferimento ha dichiarato: "Non abbiamo mai avuto un problema che IBM non sia riuscita a risolvere: sono sempre pronti a trovare la soluzione giusta". I clienti gradirebbero che IBM iX integrasse meglio le proprie linee di servizi creativi, strategici e di implementazione e migliorasse la reattività della sua estesa organizzazione. IBM iX è un'ottima soluzione per le aziende di ogni regione, in particolare nei settori bancario, retail e automobilistico, che necessitano di una strategia digitale e di capacità in termini di esecuzione del portafoglio Adobe, soprattutto quando

Forrester Wave™: servizi di implementazione Adobe, Q2 2020

I dodici principali fornitori e come si posizionano

il sistema di progettazione è una priorità. È una scelta meno adatta per i clienti che necessitano di un'implementazione su piccola scala di un singolo prodotto.

- › **Cognizant eccelle nell'implementazione e nelle operazioni di marketing scale-out.** La practice dei servizi Adobe di Cognizant serve clienti come Mattel nelle Americhe e Siemens e UBS in Europa, dove ha una presenza più forte in Svizzera, in Germania, nel Regno Unito, nei Paesi Bassi e in Spagna. Cognizant ha implementato prodotti Adobe presso clienti come MG Motor India nella regione AP, dove vanta una maggiore presenza in India, Cina, Australia, Singapore e Giappone. Cognizant ha ottenuto risultati migliori nella nostra valutazione in termini di capacità operative e Marketing Cloud. Per quanto riguarda la customer experience e le capacità Analytics Cloud si colloca nella media, mentre registra prestazioni inferiori in relazione a Marketo Engage e Commerce Cloud (Magento).

Cognizant è alla pari in alcuni ambiti strategici, come la roadmap esecutiva, la strategia di innovazione e l'ecosistema dei partner. I clienti apprezzano la sua portata globale e il supporto che offre nel navigare le roadmap dei prodotti e delle relazioni di Adobe. Come ha affermato un cliente di riferimento, "Cognizant è l'azienda più divertente con cui lavorare, supera sempre le tue aspettative". I clienti gradirebbero che migliorasse la consulenza strategica, la collaborazione onshore/offshore e la capacità di integrare rapidamente i nuovi membri dei team di progetto. Cognizant è un'ottima soluzione per le aziende, in particolare per quelle che operano nelle Americhe e in Europa e in settori come i servizi bancari, i prodotti di largo consumo e l'assistenza sanitaria, le quali necessitano di una strategia volta a garantire esperienze eccellenti nonché di architetture digitali scale-out e di supporto operativo. È meno adatta per le aziende che cercano un unico fornitore per realizzare una trasformazione aziendale end-to-end basata sull'esperienza.

- › **TCS si differenzia per la flessibilità e la scalabilità di implementazione.** La practice dei servizi Adobe di TCS serve clienti come Honeywell nelle Americhe e Refinitiv in Europa, dove ha una presenza più forte nel Regno Unito, in Finlandia, in Svezia, in Germania e nei Paesi Bassi. TCS ha implementato i prodotti Adobe nella regione AP, dove vanta una maggiore presenza in Australia, India, Hong Kong, Malesia e Singapore. TCS ha ottenuto risultati migliori nella nostra valutazione a livello di capacità operative e risorse Adobe Certified Expert. Ha registrato prestazioni inferiori nelle specializzazioni Adobe e in termini di progettazione, Advertising Cloud e Analytics Cloud.

TCS è alla pari in alcuni ambiti strategici, tra cui strategia di innovazione, visione, roadmap esecutiva e strategia di ecosistema dei partner. I clienti apprezzano la sua flessibilità e scalabilità, l'ampia gamma di competenze e la solida metodologia Agile. Come ha affermato un cliente di riferimento: "Se avete bisogno di competenze specializzate, TCS può contare su un vasto bacino di talenti. E sono estremamente flessibili, come se fossero dipendenti interni". I clienti gradirebbero che TCS migliorasse le proprie capacità di consulenza, progettazione e UX. TCS è un'ottima soluzione per le aziende che cercano un'implementazione Adobe conveniente e su larga scala, ma è meno adatta per le aziende che necessitano di consulenza strategica per la trasformazione aziendale basata sull'esperienza.

Concorrenti

- › **ICF Next garantisce efficienza e si differenzia per la sua esperienza a livello di fidelizzazione.** La practice dei servizi Adobe di ICF Next serve clienti come Amtrak e Boston Pizza nelle Americhe. Ha implementato prodotti Adobe presso clienti come Indigo Airlines e Asian Paints nella regione AP, dove vanta una maggiore presenza in India e a Singapore. ICF Next ha ottenuto risultati migliori

Forrester Wave™: servizi di implementazione Adobe, Q2 2020

I dodici principali fornitori e come si posizionano

nella nostra valutazione per quanto riguarda le capacità operative e Adobe Marketing Cloud. Ha registrato prestazioni inferiori a livello di personale Adobe Certified Expert, copertura dei prodotti, specializzazioni Adobe nonché in termini di progettazione, Advertising Cloud e Marketo Engage.

ICF Next è alla pari in alcuni ambiti strategici, tra cui roadmap esecutiva e visione, mentre si colloca al di sotto della media nella strategia di innovazione e di ecosistema dei partner. I clienti apprezzano la sua capacità di gestione dei progetti, l'efficienza e l'abilità nello sfidare il pensiero convenzionale dei clienti. Un cliente di riferimento ha affermato che ICF Next "ci ha stimolato molto. È un aspetto che apprezziamo particolarmente in una partnership". I clienti gradirebbero che ICF Next assumesse più esperti in customer experience e user experience e aumentasse proattivamente le dimensioni del team. Tally, la soluzione proprietaria per la fidelizzazione dei clienti, rende ICF Next un'ottima soluzione per le aziende che puntano al customer marketing per mantenere i clienti acquisiti, in particolare nei settori manifatturiero, sanitario, dei viaggi e dell'ospitalità; è meno adatta per le aziende che desiderano realizzare progetti Adobe su larga scala in più regioni.

- › **HCL Technologies si distingue per le competenze tecniche e la capacità operativa.** La practice dei servizi Adobe di HCL serve clienti come Western Digital nelle Americhe e Manchester United in Europa, dove ha una presenza più forte in Germania, nel Regno Unito, in Svezia, nei Paesi Bassi e in Svizzera. HCL ha implementato prodotti Adobe presso clienti come Commonwealth Bank nella regione AP, dove vanta una maggiore presenza in Australia, Singapore, Malesia e India. HCL ha ottenuto risultati migliori nella nostra valutazione per quanto riguarda le capacità operative. Ha registrato prestazioni inferiori a livello di risorse Adobe Certified Expert, specializzazioni Adobe e capacità Advertising Cloud, Marketo Engage e Commerce Cloud (Magento).

HCL è alla pari in alcuni ambiti strategici, tra cui roadmap esecutiva e visione, mentre si colloca al di sotto della media nella strategia di innovazione e di ecosistema dei partner. I clienti apprezzano la sua reattività e competenza tecnica a livello di prodotti. Un cliente di riferimento ha affermato che "le conoscenze tecniche di HCL sono solide e l'azienda risponde in maniera flessibile ai cambiamenti che avvengono nel nostro contesto di business". I clienti gradirebbero che HCL migliorasse le comunicazioni con gli stakeholder aziendali e investisse più tempo e risorse per comprendere in anticipo il business. HCL è un'ottima soluzione per le aziende che cercano competenze tecniche per i progetti Adobe, in particolare nei settori bancario, assicurativo e high-tech, ma è meno adatta per chi necessita di consulenza orientata al business.

- › **Infosys si distingue in termini di tariffe, implementazione e distribuzioni scale-out complesse.** La practice dei servizi Adobe di Infosys serve clienti come AGCO e Hershey's nelle Americhe e BP e GSK in Europa, dove ha una presenza più forte in Germania, in Belgio, nel Regno Unito, nei Paesi Bassi e in Svizzera. Infosys ha implementato prodotti Adobe presso clienti come Telstra nella regione Asia Pacifico, dove vanta una maggiore presenza in Australia, in Nuova Zelanda, a Singapore, in India e nelle Filippine. Rispetto ad altri fornitori di servizi che abbiamo valutato, Infosys si posiziona nella media in termini di customer experience, capacità operative, Marketing Cloud nonché risorse e acceleratori Adobe preconfigurati. Ha registrato prestazioni inferiori a livello di capacità Analytics Cloud e Marketo Engage.

Forrester Wave™: servizi di implementazione Adobe, Q2 2020

I dodici principali fornitori e come si posizionano

Infosys è alla pari in alcuni ambiti strategici, tra cui visione e strategia di innovazione, mentre si colloca al di sotto degli altri fornitori in termini di roadmap esecutiva e strategia di ecosistema dei partner. I clienti apprezzano il suo modello di distribuzione misto, la flessibilità e la disponibilità ad aiutare i clienti a fare la scelta giusta. Come ha affermato un cliente di riferimento: "Apprezzo soprattutto il loro spirito collaborativo e l'impegno che ci mettono per far funzionare le cose". I clienti gradirebbero che Infosys investisse maggiormente in risorse di alta qualità, migliorasse la comunicazione tra i team e anticipasse meglio le esigenze future dei clienti finali. Infosys è un'ottima soluzione per le aziende di telecomunicazioni, assistenza sanitaria e assicurazioni che necessitano di un'implementazione efficace e di distribuzioni scale-out; è meno adatta per le aziende che hanno bisogno di un elevato livello di assistenza consulenziale.

Panoramica della valutazione

Abbiamo valutato i fornitori in base a 24 criteri, raggruppati in tre categorie di alto livello:

- › **Offerta attuale.** La posizione di ciascun fornitore sull'asse verticale del grafico Forrester Wave indica l'efficacia della sua offerta attuale. I criteri chiave per queste soluzioni includono capacità specifiche per i prodotti Adobe nonché capacità in termini di consulenza, customer experience, progettazione e gestione operativa.
- › **Strategia.** Il posizionamento di ciascun fornitore sull'asse orizzontale indica la forza della sua strategia. Abbiamo valutato la visione, la roadmap esecutiva, la strategia di innovazione e l'ecosistema dei partner.
- › **Presenza sul mercato.** I punteggi assegnati alla presenza sul mercato, rappresentati nel grafico dalle dimensioni degli indicatori, rispecchiano il numero di clienti Adobe, i ricavi generati da prodotti Adobe e la presenza a livello globale.

Criteri di inclusione dei fornitori

Forrester ha incluso 12 fornitori nella valutazione: Accenture, Adobe, Cognizant, Deloitte, Dentsu, HCL Technologies, IBM, ICF Next, Infosys, Publicis Sapien, Tata Consultancy Services e WPP. Ciascuno di questi fornitori offre:

- › **Una presenza globale nelle Americhe, nell'area EMEA e nella regione Asia Pacifico.** Abbiamo valutato i fornitori che erogavano servizi Adobe in tutte e tre le regioni al momento della raccolta dei dati per la ricerca Now Tech sui servizi di implementazione Adobe.
- › **Partnership Adobe di livello Platinum.** Abbiamo valutato i fornitori di servizi che intrattengono una partnership di livello Platinum con Adobe.
- › **Peer recognition.** Abbiamo valutato i fornitori di servizi che sono stati più citati come concorrenti da altre aziende analoghe durante la nostra ricerca Now Tech sui servizi di implementazione Adobe.

Forrester Wave™: servizi di implementazione Adobe, Q2 2020

I dodici principali fornitori e come si posizionano

Interagite con un analista

Acquisite maggiore fiducia nelle vostre decisioni collaborando con i leader di pensiero di Forrester per applicare la nostra ricerca alle vostre specifiche iniziative aziendali e tecnologiche.

Richiesta di un analista

Se desiderate mettere in pratica i risultati della ricerca, contattate un analista per approfondire le vostre domande in una sessione telefonica di 30 minuti, oppure scegliete di ricevere una risposta tramite e-mail.

Per saperne di più.

Consulenza di un analista

Trasformate la ricerca in azione collaborando con un analista su un progetto specifico sotto forma di sessioni strategiche personalizzate, workshop o discorsi.

Per saperne di più.

Webinar

Partecipate alle nostre sessioni online sulle ultime ricerche che interessano il vostro settore di attività. Ogni chiamata include domande e risposte degli analisti e diapositive ed è disponibile su richiesta.

Per saperne di più.



App di ricerca Forrester per iOS e Android.

Mantenete il vantaggio sulla concorrenza, ovunque vi troviate.

Materiale supplementare

Risorsa online

Pubblichiamo tutti i punteggi e le ponderazioni di Forrester Wave in un file Excel, che fornisce valutazioni dettagliate dei prodotti e classifiche personalizzabili; tale strumento può essere scaricato dal sito Forrester.com facendo clic sul link all'inizio di questo report. L'unico scopo di tali punteggi e ponderazioni predefinite è servire come punto di partenza; incoraggiamo pertanto i lettori ad adattare le ponderazioni sulla base delle loro personali esigenze.

La metodologia Forrester Wave

Forrester Wave è una guida per gli acquirenti che valutano le opzioni di acquisto nel mercato tecnologico. Per garantire un processo equo a tutti i partecipanti, Forrester segue la [Guida metodologica Forrester Wave™](#) per la valutazione dei fornitori presi in esame.

Forrester Wave™: servizi di implementazione Adobe, Q2 2020

I dodici principali fornitori e come si posizionano

Nella nostra analisi, svolgiamo una prima ricerca per stilare un elenco di fornitori da prendere in considerazione ai fini della valutazione. A partire da questo gruppo iniziale di fornitori, restringiamo quindi l'elenco finale in base ai criteri di inclusione. Dopodiché, raccogliamo i dettagli del prodotto e della strategia attraverso un questionario dettagliato, dimostrazioni/briefing e sondaggi/interviste di riferimento tra i clienti. Utilizziamo questi input, unitamente all'esperienza e alla conoscenza del mercato dell'analista, per valutare i fornitori utilizzando un sistema di valutazione relativo, che mette a confronto ciascun fornitore con gli altri operatori inclusi nella valutazione.

Indichiamo chiaramente, nel titolo di ciascun report, la data di pubblicazione nell'ambito di Forrester Wave (trimestre e anno). Abbiamo valutato i fornitori che hanno partecipato a questo studio Forrester Wave utilizzando i materiali che questi ci hanno fornito entro il 5 giugno 2020, non accettando l'invio di ulteriori informazioni dopo tale data. Invitiamo i lettori a considerare l'evoluzione delle offerte del mercato e dei fornitori nel corso del tempo.

Conformemente alla [politica di revisione dei fornitori di Forrester Wave™](#), Forrester chiede ai fornitori di rivedere i risultati prima della pubblicazione per verificarne l'esattezza. I fornitori contrassegnati come fornitori non partecipanti nel grafico Forrester Wave rispondevano ai criteri di inclusione previsti, ma hanno preferito non partecipare oppure hanno contribuito solo in parte alla valutazione. Assegniamo a questi fornitori un punteggio in base alla [politica per i fornitori non partecipanti o parzialmente partecipanti di Forrester Wave™ e Forrester New Wave™](#) e pubblichiamo il loro posizionamento insieme a quello dei fornitori partecipanti.

Politica di integrità

Conduciamo tutte le nostre ricerche, incluse le valutazioni Forrester Wave, in conformità alla [Politica di integrità](#) pubblicata sul nostro sito web.

Note di chiusura

¹ In un sondaggio condotto da Forrester, il 45% degli intervistati con capacità di influire sull'acquisto di software tecnologico per il marketing ha dichiarato che la propria azienda ha acquistato questo tipo di software da Adobe negli ultimi 12 mesi. Base: 1.060 influencer degli acquisti di software tecnologico per il marketing a livello globale. Gli intervistati possono selezionare più fornitori. Fonte: Forrester Analytics Global Business Technographics® Priorities And Journey Survey, 2019.

² Forrester definisce il mercato dei servizi di implementazione Adobe come provider di servizi che aiutano i clienti Adobe a implementare con successo le soluzioni Adobe Experience Cloud. I servizi chiave includono progettazione e consulenza, servizi tecnici e di implementazione e supporto operativo. Cfr. il report Forrester "[Now Tech: Adobe Implementation Services, Q1 2020](#)" e cfr. il report Forrester "[Forrester Infographic: Lessons On Experience-Led Transformation](#)".

Collaboriamo con i leader aziendali e tecnologici per promuovere una visione, una strategia e un'esecuzione focalizzate sul cliente e in grado di accelerare la crescita.

PRODOTTI E SERVIZI

- › Ricerca e strumenti
- › Coinvolgimento degli analisti
- › Dati e analisi
- › Collaborazione tra colleghi
- › Consulenza
- › Eventi
- › Programmi di certificazione

Le ricerche e gli approfondimenti di Forrester sono personalizzati in base al vostro ruolo e alle vostre iniziative aziendali critiche.

A CHI CI RIVOLGIAMO

Professionisti del marketing e della strategia

Direttori commerciali

Marketing B2B

› Marketing B2C

Customer experience

Informazioni sui clienti

Strategia di eBusiness e di canale

Professionisti in gestione tecnologica

Direttori informatici

Sviluppo e distribuzione delle applicazioni

Architettura aziendale

Infrastruttura e operation

Sicurezza e rischi

Approvvigionamento e gestione dei fornitori

Professionisti del settore tecnologico

Relazioni con gli analisti

ASSISTENZA CLIENTI

Per informazioni sulle ristampe cartacee o elettroniche, contattate l'Assistenza clienti al numero +1 866-367-7378 o +1 617-613-5730, oppure all'indirizzo clientsupport@forrester.com. Offriamo sconti sulla quantità e prezzi speciali per istituzioni accademiche e non a scopo di lucro.