

# Contact Center - Customer Experience Services

Guia para empresas que avaliam fornecedores para  
melhorar a experiência do cliente em mudanças dinâmicas



Introdução	3	Contatos para este Estudo	14
Sobre o estudo		Envolvimento do Consultor	
Pesquisa de Quadrantes	5	Envolvimento do Consultor	15
Definição	6	Descrição do Programa	15
Quadrantes por Região	10	Equipe Consultiva	15
Cronograma	11	Empresas Convidadas	16
Indicações de Feedback do Cliente	12	Sobre Nossa Empresa e Pesquisa	18
Metodologia e Equipe	13		

Em meio a mudanças significativas, oferecer experiência do cliente (CX) excepcional exige uma abordagem multidimensional para uma transformação holística. Os rápidos avanços na tecnologia, a evolução da dinâmica do local de trabalho e as crescentes exigências dos usuários finais exercem pressão considerável sobre as empresas, obrigando-as a reavaliar estruturas operacionais, adaptar-se com agilidade, enfrentar os crescentes desafios de segurança e enfrentar vários outros fatores. Esses fatores impulsionam a evolução constante no setor dos contact centers, levando as empresas a reavaliar regularmente estratégias e a implementar mudanças tecnológicas para gerar crescimento. As empresas procuram parcerias estratégicas que as ajudem a enfrentar este cenário em evolução.

Para se adaptarem às mudanças, os fornecedores estão assumindo riscos substanciais ao investir e expandir o portfólio de soluções e capacidades. Estão ultrapassando fronteiras tradicionais e expandindo as capacidades para abordar todo o espectro de serviços de contact center,

necessitando do desenvolvimento de conhecimentos tecnológicos e de uma equipe qualificada. À medida que avança rapidamente, a GenAI está preparada para causar uma grande disrupção no setor, levando a uma proliferação de casos de uso. Acreditamos que pessoas, processos, dados e tecnologia serão catalisadores de transformação cruciais para uma implementação efetiva. Assim, é pertinente que os fornecedores tenham conhecimento e know-how robustos e promovam maior agilidade. Desde ajudar as empresas a redesenhar modelos operacionais até à redefinição de KPIs e resultados, esperamos que os fornecedores se envolvam em conversas mais estratégicas.



## Contact Center – Customer Experience Services 2024

### Quadrants

### Areas Covered

<b>Digital Operations</b>	<b>Visão E Investimentos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Visão para onstruir portfólio</li> <li>História da estratégia de crescimento</li> <li>Investimentos estratégicos</li> <li>Planos de expansão</li> <li>Metas ESG</li> <li>Inovação</li> </ul>	<b>Consultoria</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Experiência em domínio</li> <li>Consultoria técnica</li> <li>Conhecimento sobre o setor</li> <li>Estrutura de transformação/autoavaliação de maturidade</li> <li>Gestão de mudanças</li> </ul>	<b>Infraestrutura Convencional</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>CC Infra – Software e hardware</li> <li>Estratégia e implementações de canal</li> <li>Soluções e aceleradores</li> </ul>	<b>Digital Infrastructure</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Automação</li> <li>Capacidades de nuvem</li> <li>IA</li> <li>Análise de dadps</li> <li>Emergente – GenAI</li> <li>Segurança</li> </ul>	<b>Talentos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Retenção de talentos</li> <li>Bem-estar dos funcionários</li> <li>Treinamento e integração de talentos</li> </ul>	<b>Entrega</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Modelos de right-shoring</li> <li>Trabalho remoto</li> <li>Modelo Gig CX/híbrido/contratado</li> <li>Modelos de precificação</li> </ul>
	<b>Assessoria</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Oferta de assessoria de IA</li> <li>Framework de avaliação de maturidade</li> <li>Estrutura de transformação/autoavaliações de maturidade</li> </ul>	<b>Ferramentas E Tecnologia De IA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ofertas/aplicativos de CX IA</li> <li>Soluções internas/parcerias de IA</li> <li>Investimentos e estratégias de GenAI (LLM)</li> </ul>	<b>Análise E Estratégia De Dados</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ofertas de análise de dados</li> <li>Estratégia de dados/dados sintéticos</li> <li>Soluções locais e parcerias</li> </ul>	<b>Métricas De Medição</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Definição de KPIs (Taxa de Rotatividade, CSAT, NPS)</li> <li>Resultados de negócios mensuráveis – geração de receita, retenção de</li> </ul>	<b>Talentos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Profissionais certificados</li> <li>Materiais de treinamento e parcerias</li> </ul>	
<b>Intelligent Agent Experience</b>	<b>Investimentos Em Crescimento De Agentes</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Materiais de treinamento</li> <li>Gamificação</li> <li>Treinamentos de segurança</li> <li>Programas de</li> </ul>	<b>Gestão De Agentes</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Monitoramento de qualidade em tempo real</li> <li>Gerenciamento da equipe de trabalho</li> <li>Gestão do conhecimento</li> </ul>	<b>Estratégias Digitais</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Implementação de IA e Análise de dados</li> <li>Assistência de agentes</li> <li>Desktop de agente unificado e integrado</li> </ul>	<b>Métricas De Medição</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Estabelecimento de KPIs (AHT, FCR, ESAT, utilização)</li> <li>Resultados mensuráveis – qualidade, nível de serviço</li> </ul>		



A transformação da experiência do cliente e a **abordagem multidimensional à transformação CX** dependem de catalisadores importantes, como pessoas, processos, dados e tecnologia.

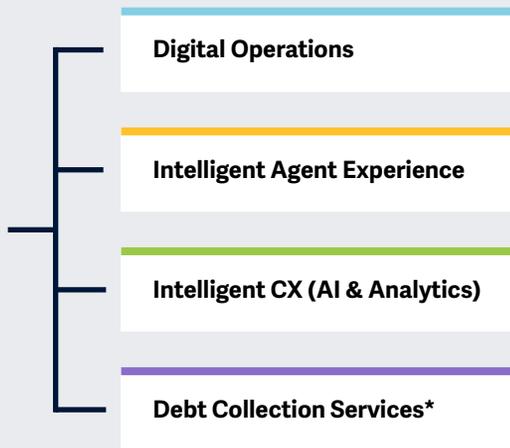


Ilustração Simplificada; Fonte: ISG 2024

\*Aplicável apenas ao Brasil

**O estudo ISG Provider Lens™ Customer Experience Services oferece o seguinte para os tomadores de decisão de negócios e TI :**

- Transparência sobre os pontos fortes e fracos dos fornecedores relevantes
- Um posicionamento diferenciado dos fornecedores por segmentos em função dos seus pontos fortes competitivos e atratividade do portfólio
- Foco em diferentes mercados, inclusive o mercado Global, EUA, Europa, Brasil e Austrália

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



### Definição

O quadrante de Digital Operations avalia as amplas capacidades dos fornecedores para abordar a cadeia de valor ponta a ponta dos serviços de contact center. Tudo começa com a compreensão dos serviços de consultoria, conhecimento de domínio, experiência no setor e know-how tecnológico. Os fornecedores devem demonstrar sua capacidade de avaliar a maturidade dos clientes pelo seu *framework* de avaliação de maturidade. É crucial mostrar a capacidade de criar e fornecer soluções personalizadas que incluam modelos operacionais ideais, demonstrando a extensão e a amplitude das capacidades tecnológicas, a infraestrutura de contact center que oferecem e os seus modelos de entrega e estratégias de preços inovadoras. A infraestrutura digital é um elemento crítico no acesso às capacidades dos fornecedores. Esta avaliação abrange a proficiência em tecnologia digital e integra múltiplas dimensões para definir resultados de negócios bem-sucedidos, que servirão como uma medida fundamental para ajudar os clientes a atingirem seus objetivos ESG.

O talento é outro tema crucial; as empresas estão construindo capacidades de talentos que incluem integração, treinamento, envolvimento de empregados e programas de retenção. Estão usando tecnologias digitais, como IA e análise de dados, para gerenciar o cenário de talentos nas organizações.

A visão e o interesse dos fornecedores em crescer neste setor são essenciais. Iniciativas estratégicas, como investimentos em soluções exclusivas, parcerias de sucesso, fusões e aquisições, centros de inovação ou CoEs e liderança inovadora desempenham papéis fundamentais na sua trajetória de crescimento.

### CrITÉrios de Qualificação

1. Demonstrar **visão** estratégica e **investimentos** para desenvolver capacidades de fornecedores ou portfólio de soluções
2. Oferecer **consultoria** com base em experiência no domínio, liderança do setor e *frameworks* de avaliação de maturidade
3. Fornecer **infraestrutura essencial de contact center** para capacitar agentes e clientes com recursos multicanal/omnicanal e soluções do setor
4. Ter vários **recursos digitais**, como IA, análise de dados, GenAI, nuvem e segurança
5. Ter abordagens de **integração e treinamento de talentos**, programas de bem-estar de empregados e estratégias de retenção de talentos
6. Foco em centros de entrega, **modelos de *right-shoring***, inovação, modelos de precificação, **modelos de engajamento de empregados** (GigCX ou modelos de contratação) e estratégias de trabalho híbrido



## Intelligent Agent Experience

### Definição

A experiência dos agentes se correlaciona diretamente à CX; garantir que os agentes tenham a infraestrutura e os programas necessários é fundamental para uma CX efetiva. Isso abrange duas dimensões: o aspecto tecnológico e não tecnológico. A tecnologia revolucionou e demonstrou técnicas comprovadas para aprimorar a experiência do agente. As comunicações unificadas permitem uma interface única, com interações entre canais. A assistência ao agente baseada em IA fornece suporte em tempo real aos agentes, capacitando-os com conhecimento e insights para tomarem decisões e escolhas informadas. A implementação de resumos de interação automatizados pode aliviar cargas e melhorar a eficiência com monitoramento e análise de desempenho em tempo real, ajudando supervisores e agentes a gerenciar uma situação desafiadora com eficácia. A gamificação promove uma cultura saudável de envolvimento dos empregados e diversas técnicas analíticas que impactam positivamente a experiência do agente.

O outro aspecto da experiência do agente gira mais em torno do elemento não tecnológico, como materiais de treinamento, capacitação, ambientes de trabalho solidários, mecanismos de feedback contínuo, equilíbrio entre vida pessoal e profissional, oportunidades de desenvolvimento de carreira, programas para melhorar as competências dos empregados e métodos de colaboração eficazes.

O estado atual da experiência do agente em contact centers revela desafios como altas taxas de rotatividade e complexidades crescentes nas consultas dos clientes. A natureza exigente dos trabalhos em contact centers leva ao esgotamento, a problemas de saúde relacionados ao estresse e à rotatividade de empregados. Com a experiência do agente se tornando uma medida essencial de sucesso, algumas das ferramentas, como de análise e relatórios, colaboração, tecnologias e melhores práticas comprovadamente promovem a lealdade, impulsionam CX superior e melhoram o desempenho e a satisfação.

### Critérios de Qualificação

1. Ter programas estruturados, inclusive **programas de desenvolvimento de carreira**, materiais de treinamento, ferramentas como gamificação para envolvimento eficaz dos empregados, treinamento e educação em segurança
2. Ter ferramentas e tecnologias para monitoramento de qualidade e gerenciamento de equipe em tempo real, incluindo **gerenciamento de trabalho remoto e gestão do conhecimento**
3. Usar **IA e análises de dados** para aprimorar a experiência do agente, inclusive assistência orientada por IA, desktops unificados e vários tipos de análises (fala, texto, preditivas e de sentimento) para conversas personalizadas
4. **Ter estudos de caso com métricas**, como AHT, ESAT e FCR, que geram resultados mensuráveis, incluindo maior produtividade, entregas de qualidade e maior satisfação e engajamento



### Definição

A transformação do contact center depende de tecnologias de IA e análise, que desempenham um papel crucial no aumento da eficiência operacional, melhoria da produtividade e obtenção de melhor satisfação do cliente. A IA tem muitos aplicativos que oferecem vantagens competitivas significativas para fornecedores neste domínio, permitindo que ofereçam CX superior.

Com a capacidade de potencializar o agente analisando grandes volumes de dados de clientes em tempo real, os sistemas alimentados por IA permitem insights sobre as preferências do cliente, interações passadas e possíveis pontos problemáticos. Ferramentas baseadas em IA, como análise de sentimentos e reconhecimento de voz, permitem que contact centers avaliem emoções de clientes. Essas ferramentas podem ajudar as empresas a compreender o comportamento do cliente. As análises desempenham um papel significativo na redefinição da CX, preparam os agentes para oferecer CX superior e ajudam as empresas a aproveitar oportunidades de venda e *upsell* que lhes

permitem reter clientes e expandir negócios. Além disso, ter todas as informações e padrões comportamentais ajuda as empresas a ajustar estratégias, produtos e serviços para atender às novas necessidades dos clientes e permanecer à frente da concorrência.

Dado o crescimento e os potenciais casos de uso da GenAI, a tecnologia tem imensa capacidade de transformar a setor dos contact centers. Algoritmos alimentados por IA com potencial para analisar grandes quantidades de dados, estudar padrões e oferecer sugestões informadas, juntamente com capacidades linguísticas, simplificarão o atendimento ao cliente. Os desenvolvedores podem aprimorar ainda mais as plataformas de IA de conversação para fornecer conversas contextuais.

### Crterios de Qualificao

#### 1. Oferecer servios de consultoria

com maturidade de automao e avaliaes de benchmarking, com apoio de uma equipe de consultoria qualificada para ajudar as empresas na jornada de IA

#### 2. Ter aplicativos de tecnologia de IA e anlise, parcerias e solues internas, investimentos em GenAI e estratgias futuras

3. Demonstrar **estratgias e estruturas** de dados eficazes e implementaes de anlise, como anlise de sentimento, VoC, anlise de fala ou texto, ferramentas e solues desenvolvidas internamente e parcerias

4. Possuir **profissionais certificados de IA** e parceiros de treinamento e materiais

5. Ter estudos de caso que demonstrem resultados de negcios mensurveis, como gerao de receita, reteno de clientes e definio de **KPIs, como CSAT e taxa de rotatividade**



### Definição

O amplo acesso ao mercado de crédito é crucial para o investimento produtivo e o consumo, dois dos principais motores do crescimento econômico do Brasil. Nesse cenário, os serviços de cobrança de dívidas continuam relevantes para a gestão de recebíveis e minimização de perdas.

O alto volume de transações, os requisitos complexos e a necessidade da combinação certa de profissionais qualificados, com apoio de tecnologia de ponta, fazem dos serviços de cobrança uma das ofertas mais procuradas de contact centers no mercado brasileiro.

Para melhorar os serviços de cobrança e garantir maior flexibilidade, escalabilidade e menores custos, os fornecedores de contact center estão aproveitando ao máximo o poder das ferramentas e soluções de análises baseadas em IA, RPA, ML e chatbot. Isso permitirá uma forma mais empática de se comunicar com os consumidores.

Eles estão aumentando a satisfação do cliente e a eficiência da recuperação investindo em computação em nuvem e soluções de suporte omnicanal.

Os fornecedores de contact center estão investindo na oferta de tecnologias avançadas que mesclam automação e modelos preditivos com um toque humano, garantindo a conformidade com os padrões de privacidade e segurança cibernética. Eles são pressionados a inovar em resposta às novas demandas regulatórias relativas à LGPD, segurança de TI e cibernética e à necessidade de fornecer CX de alta qualidade por processos unificados de front e back office.

Este quadrante avalia os fornecedores de contact center que oferecem soluções de cobrança de dívida e recuperação de crédito usando múltiplas tecnologias, modelos estatísticos, ciência de dados, ferramentas de integração e aceleradores para agilizar as negociações de cobrança e melhorar a CX.

### Critérios de Qualificação

1. Oferecer **serviços** que abrangem todo o **ciclo de cobrança**, desde a fase de pré-cobrança até a recuperação de crédito, seguindo estratégias eficazes criadas conforme as metas do cliente
2. Usar **ferramentas e tecnologias** relevantes, como IA, análise de dados, GenAI, nuvem e segurança; oferecer portais de negociação de autoatendimento
3. **Demonstrar integração** com os principais sistemas bancários originadores, sistemas financeiros e de dívida e outros parceiros do ecossistema, como empresas de classificação de crédito, agências de rastreamento de saltos e escritórios de advocacia.
4. Envolver a **equipe no processo de cobrança**, foco em negociações humanizadas, integração e treinamento de talentos, programas de bem-estar dos empregados e estratégias de retenção de talentos
5. Ter **extenso ecossistema de parceiros e soluções exclusivas**
6. Ter **estudos de caso** consultáveis



## Quadrantes Por Região

Como parte deste estudo de quadrantes Contact Center - Customer Experience Services 2024 do ISG Provider Lens™, apresentamos os seguintes quadrantes:

Quadrante	Global	EUA	Europa	Brasil	Austrália
Digital Operations	✓	✓	✓	✓	✓
Intelligent Agent Experience	✓	✓	✓	✓	✓
Intelligent CX (AI & Analytics)	✓	✓	✓	✓	✓
Debt Collection Services				✓	



A fase de pesquisa está no período entre abril e maio de 2024, durante o qual ocorrerá a pesquisa, avaliação, análise e validação. Resultados apresentados à mídia em setembro de 2024.

### Milestones

	Início	Fim
Lançamento da Pesquisa	11 de abril de 2024	
Fase da Pesquisa	11 de abril de 2024	17 de maio de 2024
Prévia dos Resultados	Julho de 2024	Agosto de 2024
Comunicado à Imprensa e Publicação	Setembro de 2024	

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

Consulte o [link](#) para visualizar/baixar o calendário de pesquisa de 2024 do ISG Provider Lens™.

### Acesso ao Portal On-line

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

### Isenção de Responsabilidade de Produção de Pesquisa:

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



### ISG Star of Excellence™ – Chamada para indicações

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

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

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

Nossa visão para a Star of Excellence™ é sermos reconhecidos como o reconhecimento do setor líder pela excelência no atendimento ao cliente, e servirá como referência para medir os sentimentos dos clientes.

Para garantir que seus clientes selecionados concluam o feedback para sua participação, use a seção de "Indicados (para Fornecedores)" no [site web](#) do Star of Excellence™.

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

O endereço de e-mail é:  
[ISG.star@isg-one.com](mailto:ISG.star@isg-one.com)



**ISG Star of Excellence**



O estudo de pesquisa "ISG Provider Lens™ Contact Center - Customer Experience Services 2024" 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:**

Namratha Dharshan

**Analistas Líder:**

Namratha Dharshan, Dr. Kenn Walters, Adriana Frantz e Craig Baty

**Analistas de Pesquisa:**

Sandya Kattimani e João Kiraly

**Analista de Dados:**

Sibasis Panigrahy

**Gerente de Projetos:**

Abhilash M V

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

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

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



## Contatos para este Estudo

### Patrocinador do estudo



**Namratha Dharshan**

**Patrocinadora do  
Estudo, Analista  
Principal – Global**



**Dr. Kenn  
Walters**

**Analista Líder –  
Europa, EUA**



**Adriana  
Frantz**

**Analista Líder –  
Brasil**



**Craig  
Baty**

**Analista Líder –  
Austrália**



**Phil  
Harpur**

**Analista Principal e  
Coautor – Austrália**



**Sandya  
Kattimani**

**Analista de Pesquisa**



**João  
Kiraly**

**Analista de Pesquisa**



**Sibasis  
Panigrahy**

**Analista de Dados**



**Abhilash M V**

**Gerente de Projetos  
Global**



### Programa de Envolvimento de Consultores do ISG Provider Lens™

O ISG Provider Lens™ oferece avaliações de mercado incorporando insights de profissionais, refletindo foco regional e pesquisa independente. O ISG garante o envolvimento do consultor em cada estudo para cobrir os detalhes de mercado relevantes alinhados às respectivas linhas de serviço/tendências de tecnologia, presença do fornecedor de serviços e contexto empresarial.

Em cada região, o ISG tem líderes de pensamento especializados e consultores respeitados que conhecem os portfólios e ofertas dos fornecedores, bem como os requisitos da empresa e as tendências do mercado. Em média, três consultores participam como parte do processo de revisão de qualidade e consistência de cada estudo.

O consultor garante que cada estudo reflita a experiência dos consultores ISG no campo, o que complementa a pesquisa primária e secundária conduzida pelos analistas.

Os consultores do ISG participam de cada estudo como parte do grupo de consultores e contribuem em diferentes níveis, dependendo de sua disponibilidade e especialização.

Os consultores:

- Ajudam a definir e validar quadrantes e questionários
- Assessoram na inclusão de fornecedor de serviços e participam de chamadas de apresentação
- Fornecem as suas perspectivas sobre as classificações dos fornecedores e revisam os rascunhos dos relatórios

## Consultores do ISG para este Estudo



Jill  
Stabler

**Parceira,  
ISG Enterprise**



Gautam  
Saha

**Consultor  
Principal**



Himanshu  
Chawla

**Diretor**



Dee  
Anthony

**Diretor –  
Colaboração**



Jarrod  
Magill

**Diretor e Gerente  
Regional, NSW**



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

\* Classificado na iteração anterior

[24]7.ai*	Concentrix*	Grupo Redebrasil*	Mphasis*
Acquire BPO*	Conduent*	HCLTech*	Mutant
Actionline*	Connvert*	Hexaware*	Neo*
AeC*	CPM*	HGS*	NTT Group
Algar Tech*	CSU*	Home Agent*	Parla
Almaviva*	Datacom*	Infosys*	Paschoalotto*
Alorica*	Datamatics*	Intevalor*	Pluris Midia*
ASTIA*	DBM Contact Center	Kainos BPOTECH*	Probe CX*
Atento*	EXL*	Konecta*	Proxis
Averbach*	Firstsource*	LIQ	Quantiphi*
Bellinati Perez*	FIS*	Localcred	ResultsCX
Brasilcenter*	Forrest Marketing*	Majorel*	Serco*
Callink*	FoundeverTM*	Merchant*	Sercom*
Capita*	Genpact*	Mindpearl*	Shapiro*
Cognizant*	Grupo Acao*	Movate*	SoftMarketing



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

\* Classificado na iteração anterior

Sollo Brasil

Starhub

Startek®\*

Straive\*

SoluCX

Sutherland\*

TaskUs

Tatho

TCS\*

Tech Mahindra\*

Teleperformance\*

Telstra\*

TELUS International

Transcom\*

TSA\*

TTEC\*

Unity4\*

Voxline

Webhelp\*

Winover

Wipro\*

WNS\*

Xceedance\*

yoummday\*

Zanc\*



### **\*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](mailto:contact@isg-one.com), ligue para +1.203.454.3900 ou visite [research.isg-one.com](http://research.isg-one.com).

### **\*ISG**

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

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

Para mais informações visite [isg-one.com](http://isg-one.com).





**ABRIL DE 2024**

---

**BROCHURA: CONTACT CENTER - CUSTOMER EXPERIENCE SERVICES**