



**\*ISG** Provider Lens™

2022

Future of Work - Services  
and Solutions 2022

imagine your future®

O ISG (Information Services Group) (NASDAQ: III) é uma empresa líder mundial em pesquisa e consultoria tecnológica. Um parceiro comercial confiável para mais de 800 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 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 1.300 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 [www.isg-one.com](http://www.isg-one.com).



## Table of Contents

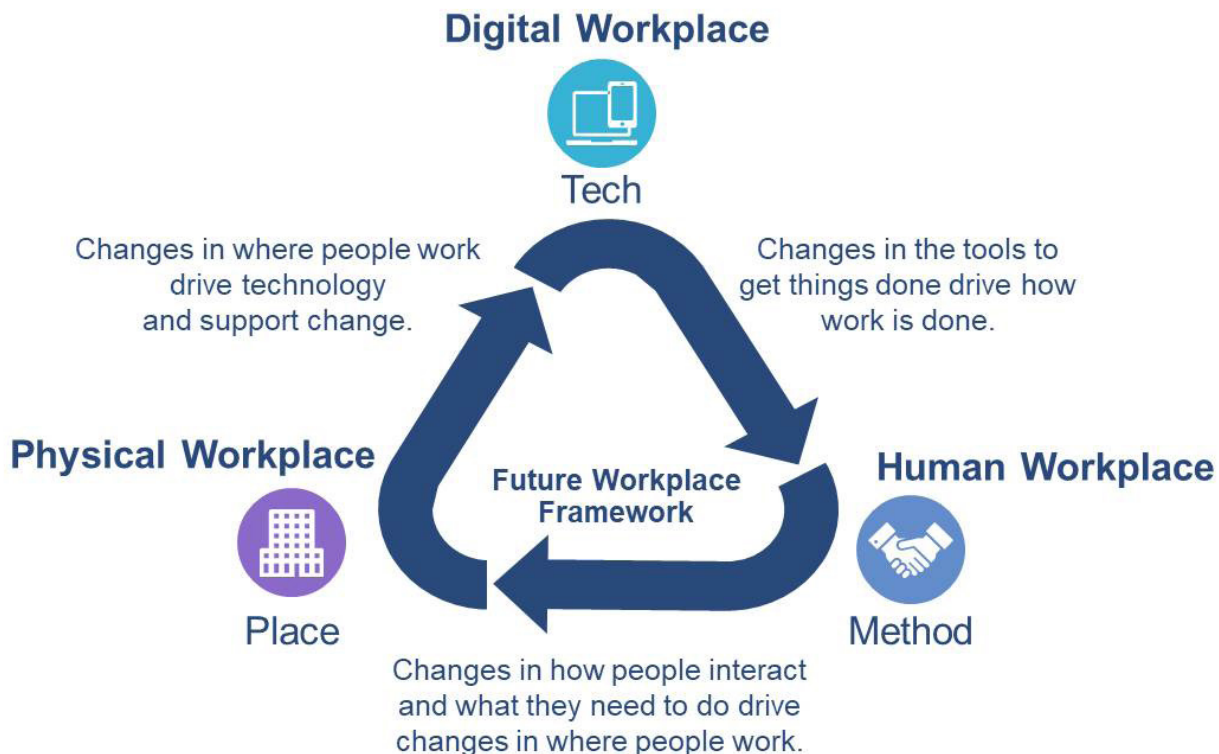
<b>Introdução.....</b>	<b>4</b>
<b>Pesquisa de Quadrantes.....</b>	<b>6</b>
<b>Quadrantes por Região.....</b>	<b>14</b>
<b>Relatório de Arquétipos.....</b>	<b>15</b>
<b>Cronograma.....</b>	<b>16</b>
<b>ISG Star of Excellence™ – Chamada para nomeações.....</b>	<b>17</b>
<b>Lista parcial de empresas a serem convidadas para a pesquisa.....</b>	<b>18</b>
<b>Descrição do programa ISG Provider Lens QCRT.....</b>	<b>22</b>

© 2022 Information Services Group, Inc. Todos os Direitos Reservados. A reprodução desta publicação, em qualquer meio, sem permissão prévia é estritamente proibida. As informações contidas neste relatório são baseadas nos melhores e mais confiáveis recursos disponíveis. As opiniões expressas neste relatório refletem o julgamento da ISG no momento deste relatório e estão sujeitas a mudanças sem aviso prévio. A ISG não tem responsabilidade em casos de omissões, erros ou informações incompletas neste relatório. A ISG Research™ e a ISG Provider Lens™ são marcas registradas da Information Services Group, Inc.

# Introdução

À medida que as empresas globais olham para o futuro após dois anos turbulentos de pandemia, é certo que as antigas formas de trabalho não estão voltando e o futuro do trabalho é híbrido. O futuro do trabalho híbrido, conforme definido pelo ISG, é caracterizado por três tipos de locais de trabalho (Figura 1): o Local de Trabalho Digital, que inclui a tecnologia subjacente; o Local de Trabalho Físico, que define o local de trabalho que pode ser tanto no escritório quanto remoto; e o Local de Trabalho Humano, que descreve os métodos, processos e aspectos culturais. Este futuro do trabalho não considerará a tecnologia em silos. À medida que as tecnologias no local de trabalho permeiam cada vez mais as linhas de negócios, os clientes estão percebendo a correlação entre a experiência do cliente (CX) e a experiência quantificada do funcionário (EX).

**Figura 1: Estrutura do Local de Trabalho Futuro do ISG**



A contínua crise de talentos e a "Grande Resignação", como está sendo chamada a onda de pessoas que deixam a força de trabalho, são motivos fortes para fornecer ambientes de trabalho empoderadores, envolventes e, o mais importante, empáticos para reter funcionários. Ao mesmo tempo, um ambiente de trabalho envolvente, tecnologicamente avançado e fortemente integrado aos requisitos de negócios ajudará a atrair novos talentos. Um ambiente de trabalho moderno agora não está associado a um local físico (local de trabalho), nem a uma única entidade digital (espaço de trabalho) – agora é onipresente, integrado e conectado a vários "espaços" que podem ser acessados de qualquer local, a qualquer hora e de qualquer lugar e de qualquer rede. Os desenvolvimentos tecnológicos futuros e mais recentes, como o metaverso, estão influenciando essa tendência à sua maneira.

A perspectiva moderna em relação ao trabalho e ao local de trabalho também impulsionará e mudará as expectativas corporativas de provedores de serviços e fornecedores de soluções de software. Começando na consultoria, as empresas precisariam de ajuda especializada para definir e criar estratégias para suas iniciativas de transformação do local de trabalho relacionadas às suas iniciativas de EX com metas de CX. Uma combinação de funcionários remotos e no escritório melhoraria o uso robusto e ininterrupto de tecnologias para garantir uma experiência perfeita para os usuários finais, garantindo alta segurança. Os clientes também esperam mais de sua central de serviços e provedores de serviços de suporte no local de trabalho em termos de alavancar um alto nível de automação e analytics para garantir a satisfação dos funcionários. As empresas têm começado a considerar cada vez mais a experiência aprimorada dos funcionários como um objetivo principal e uma expectativa dos provedores de serviços gerenciados e estão incluindo requisitos para isso na forma de acordos de nível de experiência mensuráveis (XLAs).

## Introdução (cont.)

Do ponto de vista dos fornecedores de soluções de software, haverá um foco crescente em permitir uma configuração de colaboração de comunicação unificada abrangente, com foco especial no envolvimento e na produtividade dos funcionários. Como os dispositivos ainda são o primeiro ponto de entrada e o núcleo da experiência tecnológica do local de trabalho dos funcionários, soluções de software que podem gerenciar uma variedade de dispositivos de maneira uniforme e com o nível de segurança desejado também estarão nos radares das empresas.

O estudo 2022 ISG Provider Lens™ Future of Work avalia os provedores e fornecedores de serviços gerenciados que cobrem as áreas de serviços e soluções mencionadas acima.

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

- Transparência quanto aos pontos fortes e de atenção dos fornecedores relevantes;
- Um posicionamento diferenciado de fornecedores por segmentos;
- Foco em diferentes mercados, incluindo global, EUA, Reino Unido, países nórdicos, Alemanha, Suíça, Austrália, Cingapura e Malásia, Brasil e setor público dos EUA.

Nosso estudo serve como uma importante base de tomada de decisão para posicionamento, relacionamentos-chave e considerações de entrada no mercado. Os consultores do ISG e clientes corporativos também usam informações desses relatórios para avaliar seus relacionamentos atuais com fornecedores e possíveis compromissos.

# Pesquisa de Quadrantes

Como parte deste estudo de quadrantes ISG Provider Lens™, estamos apresentando os sete quadrantes a seguir em Future of Work - Services and Solutions:

Simplified illustration

Future of Work - Services and Solutions 2022			
Services	Workplace Strategy Transformation Services		
	Managed Workplace Services – End User Technology*	Digital Service Desk and Workplace Support Services*	Managed Employee Experience Services
Solutions	Unified Endpoint Management	Unified Communications and Collaboration as a Service (UCCaaS)	Employee Engagement and Productivity

\* - to be segmented into SMB and large account quadrants for each country/region as applicable

Source: ISG 2022

## Workplace Strategy Transformation Services

Este quadrante avalia os provedores de serviços que oferecem consultoria orientada à transformação para o futuro do trabalho. Esses provedores oferecem formulação de estratégias para o local de trabalho, projetam a arquitetura do local de trabalho pós-pandemia e ajudam a criar roteiros para a transformação necessária. Esses serviços são uma parte essencial das ofertas de local de trabalho digital e são fornecidos independentemente da tecnologia associada e dos serviços gerenciados. Esses provedores também auxiliam os clientes na transformação de seus modelos de negócios e operacionais e possibilitam as mudanças organizacionais desejadas.

### **Critérios de elegibilidade:**

- Os provedores devem ter uma abordagem neutra em relação ao fornecedor para serviços de consultoria de transformação e avaliação do local de trabalho. A capacidade de fornecer serviços gerenciados ou de implementação/integração associados pode ser um valor agregado, mas não é um requisito
- Os provedores devem ser capazes de definir e visualizar o futuro do ambiente de trabalho dos clientes, abrangendo áreas como trabalho híbrido, envolvendo trabalhadores remotos e em escritórios, uberização da força de trabalho, modelos inovadores de talentos, adoção cultural, engajamento dos funcionários, produtividade, mudança na experiência do cliente (CX), associando CX à experiência do funcionário (EX), ao mesmo tempo em que aprimora a experiência do usuário final
- O provedor deve oferecer suporte à adoção de tecnologia e serviços de gerenciamento de mudança/comportamento organizacional por meio de seu portfólio de consultoria
- O provedor deve oferecer soluções para abordar a empatia e o bem-estar dos funcionários

Para inclusão no quadrante de mercado intermediário e pequenas e médias empresas (SMB) nesse espaço, os provedores devem poder oferecer tudo o que foi mencionado acima para o referido mercado, com pelo menos 50% de seus clientes do segmento mercado intermediário/SMB. O valor de negócio do mercado intermediário/SMB e contratos de serviços associados ao local de trabalho podem ser diferentes entre as regiões e serão explicitamente mencionados no questionário.

## Managed Workplace Services – End User Technology

Este quadrante avalia os provedores de serviços que oferecem serviços gerenciados associados a tecnologias de usuário final, que são implantados, provisionados e protegidos normalmente pelo departamento de TI da empresa para usuários/funcionários finais. Esses serviços incluem a habilitação do usuário final por meio de serviços relacionados a dispositivos, aplicações, espaços de trabalho em nuvem e segurança no local de trabalho. Os provedores avaliados neste espaço oferecem serviços completos de tecnologia de computação de usuário final (EUC) que formam o núcleo do local de trabalho digital.

### Critérios de elegibilidade:

- Fornecer serviços de segurança e gerenciamento de endpoints que dão suporte a uma ampla variedade de soluções para ajudar os clientes com políticas de dispositivos relacionadas a BYOD (traga seu próprio dispositivo), mobilidade e gerenciamento de despesas
- Fornecer serviços completos de gerenciamento do ciclo de vida do dispositivo, incluindo suporte para aquisição de dispositivos, registro, provisionamento de aplicativos, suporte, gerenciamento, descarte e reciclagem. Os serviços devem abranger fornecimento e logística de dispositivos, dispositivo como serviço para segurança de dispositivos, além de suporte para gerenciamento unificado de endpoint (UEM) e gerenciamento de programa de mobilidade
- Demonstrar experiência no fornecimento de serviços de desktop virtual remoto, tanto no local quanto na nuvem
- Gerenciar dispositivos nos respectivos países do estudo, com pelo menos 25% dos dispositivos gerenciados fora da região de origem do provedor
- Prestar suporte aos serviços de segurança de endpoint, suportando tecnologias como a borda de serviço de acesso seguro (SASE) e autenticação biométrica com uma abordagem de confiança zero
- Oferecer serviços para oferecer suporte a redes modernas e comunicação unificada como base para um local de trabalho digital

Para o quadrante de mercado intermediário e pequenas e médias empresas (SMB) neste espaço, os provedores devem oferecer todos os itens acima para o referido mercado com pelo menos 50% dos clientes do segmento mercado intermediário/SMB. O valor de negócio do mercado intermediário/SMB e contratos de serviços associados ao local de trabalho podem ser diferentes entre as regiões e serão explicitamente mencionados no questionário.



## Digital Service Desk and Workplace Support Services

Este quadrante avalia os provedores de serviços que oferecem serviços de suporte modernizados, incluindo suporte no local de trabalho, serviços de central de atendimento, suporte no local/campo, tech bars e cafés, DigiLockers, suporte de campo no estilo Uber e suporte omnichannel habilitado para automação para bate-papo e voz. Seus serviços permitem trabalhar de qualquer lugar/a qualquer hora e incluem suporte a dispositivos que engloba suporte técnico proativo automatizado e plataformas em nuvem para provisionar sistemas sempre ativos. Os provedores utilizam o suporte de campo local no local e serviços transformados digitalmente por meio de IA e outras tecnologias cognitivas para tarefas voltadas para o usuário e ajudam a obter economias de custo significativas.

### Critérios de elegibilidade:

- Capacidade de fornecer serviços gerenciados de service desk e de suporte no local de trabalho por meio de uma força de trabalho híbrida, incluindo agentes virtuais
- Oferecer suporte de campo remoto e no local, além de assistência técnica presencial, utilizando a realidade aumentada e/ou realidade virtual (AR/VR)
- Capacidade de configurar e dar suporte a quiosques de autoajuda, tech-bars, máquinas de venda automática de TI e DigiLockers
- Analytics orientado por dados para oferecer suporte ao autoatendimento, resolver tíquetes automaticamente e gerar insights acionáveis entre os usuários
- Fornecer suporte automatizado e contextualizado para usuários finais, com base em suas funções e trabalho
- Capacidade de quantificar o desempenho da função de suporte no local de trabalho além das métricas de serviço tradicionais

## Managed Employee Experience Services

Este quadrante avalia os provedores que oferecem serviços gerenciados de valor agregado, não apenas para habilitar o ecossistema de tecnologia do local de trabalho, mas também para aprimorar a experiência do usuário final. Esses provedores geralmente lidam com líderes de negócios e representantes de linha de negócios (LoB), além de CIOs. Eles oferecem serviços que associam a experiência do funcionário a resultados de negócios mensuráveis e ajudam a alinhar as facetas digitais e físicas do futuro local de trabalho com os aspectos humanos.

### Critérios de elegibilidade:

- Capacidade de fornecer serviços que correspondam diretamente à experiência do usuário associada ao acesso a dispositivos e aplicativos, além de colaboração em equipe, aumento humano para uma força de trabalho digital; como agentes virtuais, experiência do funcionário da linha de negócios (LoB), produtividade do usuário e destreza digital
- Oferecer uma experiência perfeita para funcionários remotos e trabalhadores de meio período que incluem serviços/soluções de engajamento inovadoras para o respectivo país ou região
- Ter pelo menos 50% de clientes utilizando os principais indicadores de desempenho (KPIs) relacionados aos acordos de nível de experiência (XLAs) e pelo menos 10% dos clientes, globalmente, com compromissos de preços reais baseados em XLA (risco e recompensa)
- Fornecer comunicações e colaboração unificadas gerenciadas (UCC), análise de comportamento do usuário e medição da experiência do usuário além da tecnologia do local de trabalho, estendendo assim os serviços inteligentes do local de trabalho para outras funções de negócios, como HRO e operações
- Oferecer serviços de local de trabalho que permeiam os negócios, incluindo usuários inteligentes e acesso específico ao contexto por meio de espaços de trabalho virtualizados
- Oferecer instalações inteligentes e serviços físicos no local que ofereçam suporte a recursos intuitivos, como hot desking, avaliação de saúde e uma experiência personalizada e contextualizada com local de trabalho suportado por dispositivos inteligentes
- Oferecer serviços para aprimorar a destreza digital dos funcionários e apoiar iniciativas de democratização de tecnologia, como desenvolvimento de low-code/no-code

## Unified Endpoint Management (UEM)

Este quadrante avalia apenas os fornecedores globais de soluções de software que fornecem um produto de software de gerenciamento unificado de endpoint (UEM). Essas soluções ajudam as empresas a gerenciar smartphones, tablets, laptops, PCs e dispositivos inteligentes. Uma solução de UEM deve fornecer principalmente gerenciamento de mobilidade empresarial completo (EMM), abrangendo gerenciamento de aplicativos móveis (MAM), gerenciamento de dispositivos móveis (MDM) e gerenciamento de conteúdo móvel (MCM), e adotar uma abordagem unificada para gerenciar dispositivos por meio de um único console. Ele deve oferecer suporte a implantações locais e na nuvem, gerenciar e configurar dispositivos remotamente e fornecer análises de aplicações e dispositivos. Ele também deve oferecer segurança móvel, segurança de endpoint, gerenciamento de identidade e acesso e gerenciamento de integração PC/desktop.

### Critérios de elegibilidade:

- Capacidade de oferecer uma solução de software independente para UEM que pode ser adquirida separadamente
- Oferecer solução de software para fornecer MDM, EMM, MCM, MAM, acesso seguro ao usuário e gerenciamento de perfil
- Oferecer solução para integração com gerenciadores de sistemas como o Microsoft Endpoint Configuration Manager para gerenciar dispositivos de diferentes plataformas
- Gerenciar dispositivos em diversos ambientes de SO, como Windows 10, Android, iOS, macOS, Chrome OS e Samsung Knox
- Capacidade de medir a experiência do usuário final por meio do uso de analytics para determinar o desempenho do dispositivo, o uso do aplicativo e o comportamento do usuário, além de monitorar proativamente problemas e ameaças
- Fornecer integração com segurança corporativa e políticas de usuário por meio de recursos de acesso de identidade e segurança de endpoint
- Fornecer suporte nativo para segurança moderna de endpoint, como detecção e correção de endpoint (EDR) e recursos de confiança zero
- Ter uma presença global e pelo menos 20% de sua base de usuários em cada uma dessas três regiões: EUA; Reino Unido e Europa; e Oceania (Austrália, Nova Zelândia) e/ou resto da Ásia-Pacífico

\* Este quadrante será coberto em nível global. No entanto, os dados serão coletados com a finalidade de avaliar as principais regiões para o processo ISG Candidate Provider Qualification (CPQ).

## Unified Communications and Collaboration as a Service (UCCaaS)

Este quadrante avalia os fornecedores de soluções de software de produtos de software de comunicação unificada e colaboração como serviço (UCCaaS). O UCCaaS é um produto de software baseado em nuvem que permite comunicação e colaboração de negócios em vários canais e dispositivos. Ele combina voz, telefonia, mensagens corporativas, reuniões online (web, vídeo e áudio), colaboração em equipe, integração de aplicações e presença em uma única plataforma de nuvem integrada. Ele pode ser acessado de qualquer dispositivo, como desktops, laptops, tablets ou telefones celulares. A solução permite que empresas e departamentos de TI reduzam custos e obtenham maior escalabilidade, segurança e confiabilidade.

Uma solução de software UCCaaS permite comunicação e interação online combinando mensagens, compartilhamento de conteúdo e reuniões de áudio e vídeo. Essas soluções geralmente seguem protocolos para proteger as informações on-line por meio de criptografia e conformidade com padrões de segurança e privacidade globalmente aceitos.

### Critérios de elegibilidade:

- Capacidade de fornecer reuniões e conferências de áudio e vídeo baseadas em nuvem; as soluções também podem ter uma opção de implantação no local
- Fornecer recursos de softphone nativos ou integração de telefonia de troca de ramais privados (PBX), voz integrada sobre protocolo de Internet (VoIP) e opções de chamadas de áudio baseadas em chamadas telefônicas
- Fornecer acesso de host de videoconferência a controles de moderador, capacidade de convidar convidados para reuniões e de integração com sistemas de sala de conferência
- Fornecer recursos de reunião, como bate-papo, acesso remoto e compartilhamento de área de trabalho e aplicações
- Habilitar a integração com aplicações corporativas, como gerenciamento de relacionamento com o cliente (CRM) e aplicações de marketing, TI e colaboração
- Fornecer recursos de gravação, reprodução e compartilhamento de reuniões para referência futura e integrar ferramentas de desenho com recursos de quadro branco virtual
- Prestar suporte a diferentes endpoints, de sistemas de sala a computadores pessoais, laptops, smartphones e tablets
- Oferecer recursos de colaboração integrados e/ou habilitar a integração com soluções de colaboração de suporte, como sincronização e compartilhamento de arquivos corporativos
- Oferecer plataforma de comunicação como serviço (CPaaS), serviços de rede e/ou solução de contact center é um diferencial
- Presença global e pelo menos 20% de sua base de usuários em cada uma das três principais regiões: EUA; Reino Unido e Europa; e Oceania (Austrália, Nova Zelândia) e/ou o resto da Ásia-Pacífico

\* Este quadrante será coberto em nível global. No entanto, os dados serão coletados com o objetivo de avaliar as principais regiões para o processo ISG CPQ.

## Employee Engagement and Productivity

Este quadrante avalia soluções de software que melhoram a produtividade do usuário e o envolvimento dos funcionários. Os produtos de software incluem, mas não estão limitados a redes sociais corporativas, soluções de intranet de última geração, comunicações empresariais, gerenciamento e automação de fluxo de trabalho, além de colaborações centradas em equipe e conteúdo. Eles também podem se estender ao fornecimento de groupware, gerenciamento de conhecimento, e-mail, conferência, fluxos de atividades, microblogging e gerenciamento de talentos e habilidades. Essas soluções de software oferecem suporte a aprimoramentos de produtividade para usuários finais, oferecendo a eles formas novas e aprimoradas de comunicação com colegas, juntamente com aprimoramentos contínuos na base de conhecimento da empresa. Eles garantem que os funcionários de uma equipe ou projeto estejam conectados, independentemente do dispositivo usado ou da localização. As soluções também podem oferecer recursos de comunicação e conferência de reunião incluídos nativamente e/ou integrados às principais soluções de UCCaaS. O objetivo é potencializar o engajamento dos colaboradores e a comunicação empresarial, o que também contribui para melhorar a produtividade dos usuários e a destreza digital. Essas soluções de software baseadas em nuvem podem ser usadas por empresas de médio e grande porte.

### Critérios de elegibilidade:

- Capacidade de reduzir o uso de e-mail e/ou complementar o uso da intranet
- Demonstrar foco no compartilhamento de informações em toda a empresa e colaboração baseada em equipe/conteúdo
- Fornecer diferenciação tecnológica com foco em melhorias de produtividade mensuráveis
- Cobrir elementos em uma pilha de serviços convergentes de ofertas de colaboração social corporativa, como colaboração de compartilhamento de arquivos, mensagens instantâneas, feed de notícias, integrações de aplicações corporativas, relatórios e analytics
- Oferecer recursos padrão, como suporte a blogs, calendários, fóruns de discussão, gerenciamento de documentos, diretório de funcionários, engajamento de funcionários, suporte a wiki e personalização e aprovação de fluxo de trabalho
- Oferecer uma solução para maior envolvimento dos funcionários e comunicação empresarial eficaz
- Oferecer uma solução que muitas vezes sirva como o primeiro ponto de entrada para todo o espaço de trabalho digital
- Solução para melhorar a destreza digital e apoiar os esforços de democratização da tecnologia, como desenvolvimento de low-code/no code
- Ter presença global e pelo menos 20% de sua base de usuários em cada uma dessas três regiões: EUA; Reino Unido e Europa; e Oceania (Austrália, Nova Zelândia) e/ou o resto da Ásia-Pacífico

\* Este quadrante será coberto em nível global. No entanto, os dados serão coletados com o objetivo de avaliar as principais regiões para o processo ISG CPQ.

# Quadrantes por Região

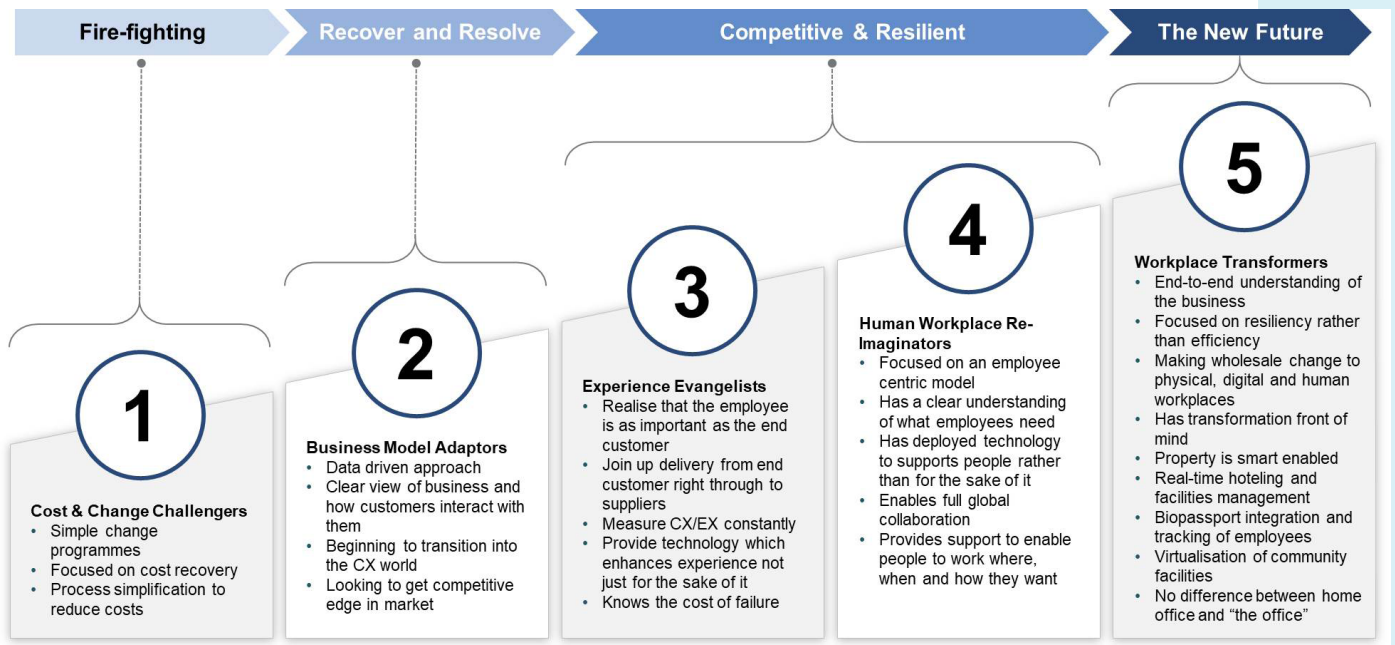
Quadrante	Global	EUA	Reino Unido	Países Nórdicos	Alemanha	Suíça	Brasil	Austrália	Singapura & Malásia	EUA Setor Público
Workplace Strategy Transformation Services		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Managed Workplace Services - End User Technology*		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Digital Service Desk and Workplace Support Services*		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Managed Employee Experience Services		✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓
Unified Endpoint Management	✓									
Unified Communications and Collaboration as a Service	✓									
Employee Engagement and Productivity	✓									

\* A ser segmentado em quadrantes de contas de médio e grande porte para cada país/região, conforme aplicável

# Relatório de Arquétipos

Neste relatório, o ISG identifica e classifica os compradores típicos de serviços de futuro do trabalho que agora incluem recursos transformacionais. As empresas que aspiram transformar seus ambientes de trabalho apresentam características diferenciadas de acordo com sua maturidade digital. O ISG classificará o comportamento empresarial em diferentes arquétipos em torno da transformação do local de trabalho com base na complexidade do ambiente do local de trabalho e no nível de integração de TI corporativa com os negócios.

Um exemplo desta classificação é ilustrado abaixo:



# Cronograma

A fase de pesquisa ocorre no período entre **abril e maio de 2022**, durante o qual ocorrerá o levantamento, avaliação, análise e validação. Os resultados serão apresentados à mídia em **setembro de 2022**.

<b>Fases</b>	<b>Início</b>	<b>Encerramento</b>
Lançamento	25 de abril de 2022	
Fase de pesquisa	25 de abril de 2022	23 de maio de 2022
Prévia	julho de 2022	
Comunicado de imprensa	setembro de 2022	

Consulte o [link](#) para visualizar/baixar a agenda de pesquisa ISG Provider Lens™ 2022:

## **Acesso ao Portal Online**

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

## **Isenção de responsabilidade da produção de pesquisa:**

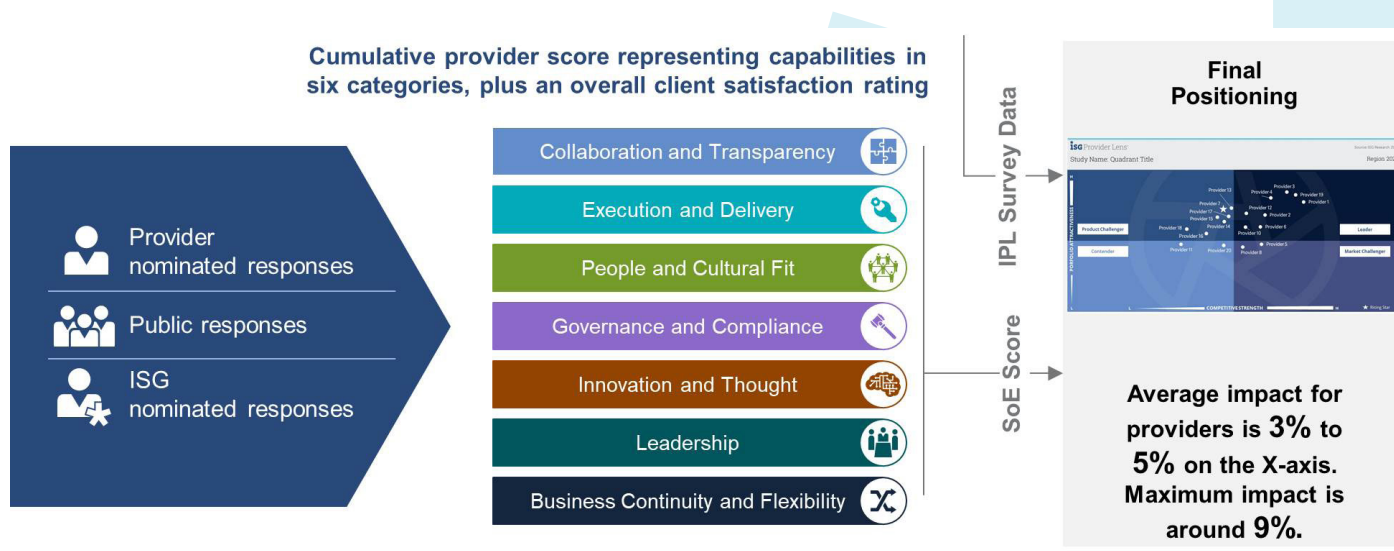
O ISG coleta dados com o propósito de escrever pesquisas e criar perfis de provedor/fornecedor. Perfis e dados de suporte são usados por consultores do ISG para fazer recomendações e informar seus clientes sobre a experiência e as qualificações de qualquer provedor/fornecedor aplicável para terceirizar o trabalho identificado pelos clientes. Esses dados são coletados como parte do processo ISG FutureSource e do processo Candidate Provider Qualification (CPQ). O ISG pode escolher usar apenas os dados coletados relativos a determinados países ou regiões para a educação e os propósitos de seus conselheiros e não produzir relatórios ISG Provider Lens™. Essas decisões serão tomadas com base no nível e integridade das informações recebidas diretamente de provedores/fornecedores e na disponibilidade de analistas experientes para esses países ou regiões. As informações enviadas também podem ser usadas para projetos de pesquisa individuais ou para notas informativas que serão escritas por analistas líderes.



# ISG Star of Excellence™ – Chamada para nomeações

O Star of Excellence é um reconhecimento independente da excelente prestação de serviços com base no conceito de “Voz do Cliente”. O programa foi desenvolvido pelo ISG para coletar feedback dos clientes sobre o sucesso dos provedores de serviços em demonstrar os mais altos padrões de excelência no atendimento ao cliente e foco no cliente.

A pesquisa global é sobre serviços associados a estudos de IPL. Todos os analistas do ISG receberão continuamente informações sobre a experiência do cliente de todos os provedores de serviços relevantes. Esta informação é acrescentada ao feedback existente em primeira mão do consultor que o IPL utiliza no contexto de sua abordagem de consultoria liderada por profissionais.



Os provedores são convidados a [nominate](#) seus clientes para participar. Uma vez que a nomeação tenha sido submetida, o ISG envia uma confirmação por correio para ambos os lados. É evidente que o ISG anonimiza todos os dados do cliente e não os compartilha com terceiros.

É nossa visão que o Star of Excellence seja reconhecido como o principal reconhecimento da indústria pela excelência no atendimento ao cliente e sirva como referência para medir os sentimentos do cliente.

Para garantir que seus clientes selecionados completem o feedback para seu compromisso indicado, use a seção de indicação de clientes no [website](#) da 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 ter uma resposta. Aqui está o endereço de e-mail: [Star@isg-one.com](mailto:Star@isg-one.com)

# Lista parcial de empresas a serem convidadas para a pesquisa

**Você está na lista ou vê sua empresa como um fornecedor relevante que esteja faltando na lista?** Então sinta-se à vontade para entrar em contato conosco para garantir sua participação ativa na fase de pesquisa.

42Gears	Capita	Entelgy
Accenture	Capterra	Evolvous
ActioNet	CGI	EY
adesso Schweiz AG	Citrix	Fujitsu
All for One	Claranet	GAVS
ALSO Schweiz AG	ClearBox Consulting	General Dynamics
Appsphere AG	CMTech	Gentrop
Aproda Digital Workplace	Coforge	Getronics
Arvato	Cognizant	GIS
ASG	Compasso UOL	Globant
Atea	Compucom	Google
Atos	Computacenter	Happiest Minds
Avanade Schweiz	Connectis	HCL
Aveniq	CSSCorp	Hexaware
Axians	CTC	HOM
Baramundi	Data#3	HPE
Baymetrics	Datacom	HSO
BCG	Dedalus	IBM
Bechtle	Dell	ilegra
Bell Techlogix	Deloitte	Infogain
Birlasoft	Deutsche Telekom	Infosys
BlackBerry	Devoteam Alegri	innobit ag
BMC	Digital Workplace Group	Innofactor
Brennan IT	DXC	Insight
Cancom	EBC Group	Insight Technology Solutions GmbH
Capgemini	ELCA	

Intelogy	nexplore	Stefanini
IPNet	Niteo	Swiss Cloud Workplace
Iron Service Global	NNIT	Swisscom
isolutions AG	novaCapta GmbH	TCS
ITC Infotech	NTT DATA	Tech Mahindra
ITConcepts Schweiz	Orange Business Services	Tecnocomp
Ivanti	Orbit	TEKSystems
Jamf	Penso Tecn	Telefonica
Kaspersky	Pomeroy	Telia
Kinetic IT	Processor	Telstra Purple
KPMG	PwC	TET
Kyndryl	QI Network	TietoEVRY
Leidos	Qintess	TIVIT
Littlefish	Quality S.A.	TPS IT
Logicalis	Quest KACE	Trianz
LTI	Ratiodata	Trivadis
ManageEngine	Red Thread	Unisys
Materna	Ricoh	UST
Matrix42	SAIC	Venha Pra Nuvem
McKinsey	SantoDigital	Vexia
Meta	Snow Software	Visolit
Micro Focus	Softline	VMware
Microland	Soleil IT	Vodafone
Microsoft	Solo Network	Wipro
Mindtree	Somos Nuvem	WNDYR
Mphasis	SONDA	XMA
MTF	Sophos	YASH Technologies
Multiedro	Sopra Steria	Zensar
Netexperts	SOTI	
Nexa Tecn	SS&C	

# Contatos para este estudo



**Mrinal Rai**  
Analista Líder, Global, EUA, Arquétipo



**Elaine Barth**  
Analista Líder - Brasil



**Kevin Turner**  
Analista Líder, Reino Unido e países Nórdicos



**Richard Marshall**  
Analista Líder – EUA - Setor Público



**Jochen Steudle**  
Analista Líder, Suíça



**Craig Baty**  
Analista Líder – Austrália, Singapura & Malásia



**Roman Pelzel**  
Analista Líder, Alemanha



**Phil Harpur**  
Analista Colíder – Austrália, Singapura & Malásia

# Contatos para este estudo



Sonam Chawla  
Analista de Pesquisa



Keanu Ghrab  
Analista de Pesquisa



Angie Kho  
Analista de Pesquisa



Ridam Bhattacharjee  
Gerente de Projeto

**Você precisa de mais alguma informação?**

Se você tiver alguma dúvida, não hesite em nos contatar em [isglens@isg-one.com](mailto:isglens@isg-one.com).

# Descrição do programa ISG Provider Lens QCRT

O ISG Provider Lens™ oferece avaliações de mercado incorporando insights de profissionais, refletindo o foco regional e conduzindo pesquisas independentes. O ISG garante o envolvimento do consultor em cada estudo para cobrir os detalhes de mercado apropriados alinhados às respectivas linhas de serviço/tendências de tecnologia, presença do provedor de serviços e contexto empresarial. Em cada região, o ISG tem líderes de opinião especializados e consultores respeitados que conhecem os portfólios e ofertas dos fornecedores, bem como os requisitos empresariais e as tendências do mercado. Em média, três consultores participam como parte da Equipe de Revisão de Qualidade e Consistência (QCRT) de cada estudo, que garante que cada estudo reflita a experiência dos consultores do ISG no campo, o que complementa a pesquisa primária e secundária que os analistas realizam. Os orientadores participam de cada estudo como parte do grupo QCRT e contribuem em diferentes níveis, dependendo de sua disponibilidade e experiência.

Os conselheiros QCRT:

- Ajudam a definir e a validar quadrantes e questionários,
- Aconselham sobre a inclusão de prestadores de serviços, participam de chamadas de briefing,
- Compartilham suas perspectivas sobre as classificações dos provedores de serviços e revisam os rascunhos dos relatórios.

O programa ISG Provider Lens QCRT ajuda a completar o processo de pesquisa, apoiando estudos abrangentes focados em pesquisa.

## Equipe de Revisão de Qualidade e Consistência para este estudo



Jim Kane  
Diretor



Jason McAuliffe  
Consultor Principal



Deepraj Emmanuel  
Diretor