



***ISG** Provider Lens™

2022

Digital Business Enablement
and ESG Services

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.



Table of Contents

Definição	4
Pesquisa de Quadrantes	6
Quadrantes por Região	12
Cronograma	15
Relação parcial de empresas convidadas para a pesquisa	17
Contatos para este estudo.....	19
Equipe de Análise da Qualidade e Consistência deste estudo	21

© 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.

Definição

À medida que a tecnologia da informação avançou nos últimos anos, houve uma aceitação significativa no uso de ferramentas digitais e serviços de transformação em todo o mundo. Muitas dessas iniciativas ajudaram as empresas a sobreviver e prosperar, tornando a transformação digital um caminho para o sucesso de empresas em todos os setores. O uso da tecnologia da informação para mudar a jornada do cliente, melhorar a agilidade dos negócios e entregar produtos digitais tem ajudado na maioria dos processos de negócios, incluindo vendas, *trading*, produção, cadeia de suprimentos, *design* de produto e gerenciamento de recursos humanos, oferecendo benefícios reais para os resultados e mantendo a qualidade da experiência do cliente durante a pandemia.

Um dos segmentos mais afetados durante a pandemia tem sido a cadeia de suprimentos. A complexidade envolvida neste sistema enfatiza a crescente mudança para um mundo globalmente conectado e altamente interdependente. A digitalização da cadeia de suprimentos também traz o aspecto de resiliência. Com as empresas expandindo suas atuações em tecnologia e infraestrutura como resultado do aumento da digitalização, é imperativo que as organizações adotem as metas de sustentabilidade para um planeta mais verde e habitável.

Nos últimos anos, várias empresas têm trabalhado para alcançar emissões zero ou redução de carbono. Mais empresas estão tomando medidas para reduzir a lacuna de emissão. Aquelas que se concentram em enfrentar os desafios relacionados às mudanças climáticas consideram importante implantar *analytics* usando dados conectados, centralizados e confiáveis. A integração de IA e aprendizado de máquina nessa base digital permite previsões mais precisas, maior eficiência e oportunidades de inovação em tempo real.

O domínio dos serviços de realidade digital testemunhou um crescimento acelerado, especialmente nos últimos dois anos. Realidade virtual, realidade aumentada e realidade mista serão parte integrante da digitalização. As tecnologias de RA e de RV alimentadas por IA impulsionam a mudança do mercado em direção ao mundo virtual do metaverso.

De acordo com o ISG Index™ para o primeiro trimestre de 2022, o valor anual dos contratos realizados (ACV) de US\$ 5 milhões mais mostra que o ACV do primeiro trimestre para o mercado global combinado (tanto XaaS quanto serviços gerenciados) cresceu 31% atingindo um recorde de US\$ 24,2 bilhões. Um total de 602 contratos de serviços gerenciados foram concedidos no primeiro trimestre, o que representa um aumento de 14% em relação ao ano anterior, com a maioria - quase 60% - dentro do menor intervalo de US\$ 5 milhões a US\$ 10 milhões de ACV. A indústria também viu um salto na reestruturação de contratos, que aumentou 19% no trimestre, superando US\$ 3 bilhões em ACV pela primeira vez desde a pandemia. **A análise do ISG Index™ para o primeiro trimestre de 2022 observou que os orçamentos têm aumentado à medida que as empresas continuam a aumentar os investimentos na condução de suas agendas de transformação digital.** Apesar da aparente desaceleração na demanda do mercado no quarto trimestre de 2021, o ISG ainda prevê um crescimento sólido para 2022, incluindo 5,1% para serviços gerenciados e 20% para o mercado de XaaS, à medida que as empresas continuam investindo em tecnologias e recursos digitais em resposta à pandemia e apesar dos desafios econômicos atuais.

Este estudo ISG Provider Lens™ se concentra na identificação dos provedores de serviços que oferecem suporte aos clientes com seus recursos de negócios digitais. Os provedores de serviços prontos para o digital compreendem todo o escopo dos serviços digitais para fornecer inovação constante para melhorar as experiências do usuário, acelerar a entrega de negócios e incorporar soluções inteligentes. Eles fazem parceria com os principais fornecedores de tecnologia e facilitam o uso de computação cognitiva e sistemas de aprendizado para digitalizar as organizações dos clientes.

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

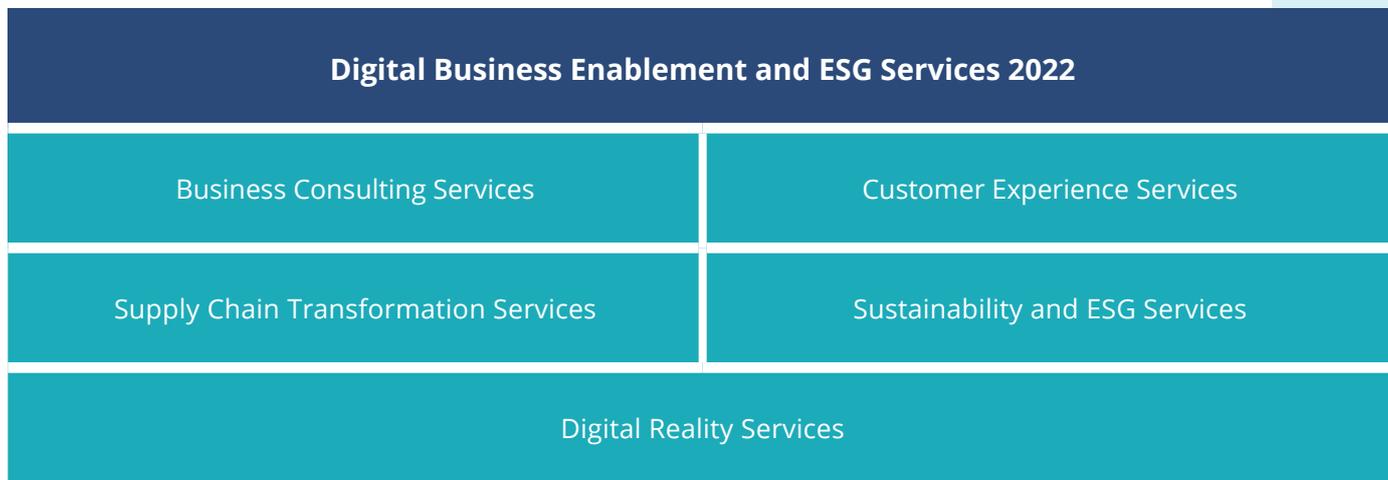
- Transparência quanto aos pontos fortes e pontos de atenção dos fornecedores relevantes
- Um posicionamento diferenciado dos fornecedores por segmento
- Uma perspectiva em diferentes mercados, incluindo EUA, Reino Unido, Alemanha, países nórdicos, Brasil e Austrália

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

Pesquisa de Quadrantes

Como parte deste estudo ISG Provider Lens™, apresentamos os cinco quadrantes a seguir sobre Digital Business Enablement e ESG Services 2022:

Ilustração Simplificada



Fonte: ISG 2022

Para 2022, o ISG manteve quatro quadrantes previamente estudados: Customer Experience Services, Business Consulting Services, Supply Chain Transformation Services e Sustainability and Decarbonization Services. Este ano, o ISG adicionou uma nova linha de serviços focada em experiência imersiva e tecnologia, serviços de realidade digital. Os serviços de Blockchain, focados nas geografias dos EUA e do Reino Unido em 2021, foram removidos da avaliação deste ano.

Business Consulting Services

Os serviços de consultoria de negócios incluem serviços prestados às empresas em suas jornadas com clientes e funcionários, estratégia e operações de negócios digitais em toda a jornada digital. Esses serviços ajudam as empresas a construir novos modelos de negócios usando os recursos existentes em todas as oportunidades de mercado. Os serviços prestados devem gerar benefícios significativos para os clientes e impulsionar seu crescimento. Os provedores nesta área devem ser capazes de ajudar as organizações a transformar e otimizar seus ambientes operacionais por meio de pesquisa, *benchmarking* e consultoria, com foco em tecnologia da informação, transformação de processos de negócios, serviços de gestão de programas e gestão de mudanças organizacionais.

As empresas participantes devem ser capazes de ajudar seus clientes em toda a jornada digital, desde a conceituação da visão até a entrega das ações necessárias para a transformação em diferentes setores.

Critérios de elegibilidade:

- Oferecer um ou mais serviços de consultoria em toda a jornada digital
- Capacidade de aconselhar clientes nas diferentes facetas da jornada digital, incluindo estratégia, dados, tecnologia, gestão de mudanças organizacionais, operações e consultoria em processos da indústria.
- Ajudar os clientes a formular seus roteiros digitais e construir estratégias digitais para curto e longo prazo
- Oferecer aconselhamento e orientação sobre otimização de processos para oferecer benefícios tangíveis
- Gerenciar uma força de trabalho geograficamente dispersa para entrega do serviço em todas as geografias

Customer Experience Services

Este quadrante avalia a capacidade dos provedores de serviços e agências digitais de oferecer inovação no modelo de negócios, permitindo que as empresas construam diferenciação competitiva na economia digital atual. Os provedores neste quadrante devem ser capazes de fornecer serviços de consultoria e implementação para melhorar a experiência do cliente (CX) para seus clientes, com foco em serviços especializados para setores específicos.

O *design* da experiência do cliente está transformando a forma como as empresas organizam os processos de marketing, vendas, entrega e pós-venda. É uma abordagem centrada no cliente e altera todos os processos de negócios de uma empresa em torno de um cliente.

A experiência digital do cliente indica como as empresas digitais projetam a diferenciação na jornada do cliente final. Este quadrante se concentra em conceituar as jornadas do cliente para criar novos modelos de negócios e obter benefícios usando novas tecnologias e ecossistemas de negócios. As empresas nesta área projetam como um cliente (ou persona) ideal interage com um produto ou uma marca. O processo de *design* inclui especialistas em tecnologia, representantes de vendas e marketing e clientes de forma colaborativa. As empresas líderes usam *analytics* para extrair *insights* dos dados do usuário. A computação cognitiva extrai dados de conversas, textos e mídias sociais. A experiência é medida com testes A/B simples e análises complexas de sentimentos capturadas das interações com o cliente.

A experiência do cliente envolve monitoramento e medição em tempo real de vários pontos de contato que impulsionam a jornada do cliente e a tecnologia de suporte e os processos de negócios. Uma equipe de experiência do cliente produz uma mudança contínua nos negócios digitais, oferecendo inovação no modelo de negócios e permitindo que as empresas construam diferenciação competitiva na economia digital de hoje.

Critérios de elegibilidade:

- Foco na entrega de uma jornada do cliente de ponta a ponta para fornecer uma proposta de valor diferenciada com suporte em tecnologias avançadas, como IA, aprendizado de máquina, IoT e *analytics*
- Oferecer consultoria, integração e serviços gerenciados para permitir serviços de experiência do cliente
- Mostrar profundo conhecimento do setor e do cliente nas transformações de negócios, mudança de canais, estruturas de negócios e mudanças culturais
- Ter uma estrutura de governança de CX estabelecida
- Ter a capacidade de fornecer serviços usando tecnologias inovadoras, como realidade aumentada e realidade virtual

Sustainability and ESG Services

O quadrante de Serviços de Sustentabilidade e Descarbonização avalia a habilidade e a capacidade dos provedores de serviços de fornecer serviços de sustentabilidade a seus clientes, seja como um serviço autônomo ou como uma oferta em pacotadaem contratos digitais.

As tecnologias que impulsionam a transformação digital geram uma pegada de carbono significativa. No entanto, a digitalização também é um meio para alcançar a sustentabilidade e a descarbonização. Com os líderes mundiais se comprometendo a abordar as questões das mudanças climáticas, é imperativo que as empresas alcancem a neutralidade líquida na emissão de carbono e permaneçam sustentáveis, além de colher os outros benefícios da transformação digital.

A inovação empresarial sustentável em todas as empresas está alinhada com os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas, que devem ser alcançados até 2030. O Climate Pledge para mitigar as mudanças climáticas, assinado em 2016 em Paris por aproximadamente 196 países, orientou as organizações a se concentrarem em emissões líquidas de carbono zero e 100% de energia renovável. Com esses imperativos, os provedores de serviços estão ajudando seus clientes em seus esforços de sustentabilidade enquanto abordam suas iniciativas de transformação digital.

Os fornecedores neste quadrante devem ser capazes de ajudar os clientes a alcançar a neutralidade de carbono e melhorar seu desempenho ambiental, social e de governança (ESG).

Critérios de elegibilidade:

- Ter ajudado seus clientes a alcançar pelo menos uma das metas dos ODS e ESG
- Ter soluções para que as empresas atinjam suas metas de sustentabilidade
- Oferecer serviços de sustentabilidade como uma oferta separada ou como parte de seus serviços digitais
- Ter ajudado os clientes a alcançar, ou ter uma meta para alcançar, a sustentabilidade na região de avaliação
- Ser capaz de medir e relatar a receita de serviços de sustentabilidade fornecidos aos clientes

Supply Chain Transformation Services

Este quadrante avalia os provedores de serviços que oferecem consultoria, integração e serviços gerenciados para a cadeia de suprimentos em planejamento, execução e *insights*, além de atingir as metas de ESG para os clientes. Os provedores devem utilizar uma estrutura abrangente para usar tecnologias digitais como IoT, aprendizado de máquina, IA e análise preditiva para permitir que os clientes otimizem todo o seu ecossistema de fornecedores, clientes, funcionários e parceiros terceirizados para equilibrar seus perfis de risco de negócios e entregar neutralidade líquida de carbono.

Uma cadeia de suprimentos digital permite que uma empresa passe do foco principal na economia de custos para também monitorar o estoque com base nas necessidades do cliente, otimizar sua rede na cadeia de suprimentos e criar uma cadeia de suprimentos preditiva e autoadaptável. Para fornecer esses recursos avançados, os provedores de tecnologias digitais oferecem visibilidade em tempo real de ponta a ponta em uma cadeia de suprimentos integrada e em rede. Além disso, eles estão ajudando os clientes não apenas a planejar, transformar e executar o aspecto tecnológico, mas também a otimizar suas operações em toda a cadeia de suprimentos. No futuro, onde guerras comerciais, agitação política, pandemia e a importância de ter várias unidades de produção e preferência por manufatura doméstica possam se tornar normas, os fornecedores precisarão rearquitar suas ofertas para aumentar a resiliência e apoiar a utilização de tecnologias e estruturas digitais, ferramentas e aceleradores internos para permitir o mínimo de interrupção.

Os provedores de serviços neste quadrante geralmente oferecem análise da cadeia de suprimentos, gestão de dados, planejamento e previsão da demanda e fornecimento e gestão de pedidos integrado a tecnologias digitais para oferecer benefícios substanciais a seus clientes.

Critérios de elegibilidade:

- Ter entregue serviços específicos de sustentabilidade e serviços de orquestração de dados para oferecer experiência numa cadeia de suprimentos conectada
- Ter executado assessoria, consultoria ou integração numa cadeia de suprimentos digital para um ou mais clientes em todas as regiões ou para uma geografia específica
- Demonstrar foco em um aspecto da cadeia de suprimentos digital ou na entrega de serviços de ponta a ponta em toda a cadeia de suprimentos, utilizando as tecnologias digitais
- Demonstrar experiência na integração de tecnologias modernas, como IoT, blockchain e automação e oferecer uma melhor experiência ao usuário
- Ter um ecossistema de parceiros regionais, forte e focado, de ISVs e outros parceiros certificados
- Oferecer serviços de cadeia de suprimentos digitais resilientes que apoiem padrões locais de governança, regulamentação e conformidade
- Oferecer soluções específicas do setor e prática do conhecimento da prestação de serviços da cadeia de suprimentos

Digital Reality Services

O quadrante Digital Reality Services avalia os provedores de serviços que oferecem serviços de consultoria estratégica, integração e entrega para apoiar os clientes na integração de serviços de realidade digital. Os provedores também podem mostrar seus recursos para aconselhar clientes no desenvolvimento de roteiros de serviços de realidade digital, soluções específicas do setor, liderança de pensamento e experiência na entrega de um ou mais casos de uso. Os provedores precisam trabalhar junto com clientes corporativos na ideação, consultoria, avaliação, *storyboard*, prototipagem e testes do usuário. Eles também devem utilizar uma estrutura ou metodologia abrangente para usar tecnologias digitais, como IoT, aprendizado de máquina, IA e *analytics* avançadas para garantir uma experiência imersiva de 360 graus, atendendo aos requisitos e desafios de negócios.

A realidade digital representa a próxima transformação em termos de como a tecnologia é abordada por meio de uma experiência imersiva de 360 graus que coloca os usuários humanos no centro do *design*. Ela compreende uma ampla gama de tecnologias e produtos que simulam a realidade de várias maneiras, incluindo realidade aumentada (RA), realidade virtual (RV) e realidade mista (RM). Empresas e organizações em todos os setores estão adotando a necessidade de RA, RV e RM.

A adoção de tecnologias como blockchain, IoT, IA, aprendizado de máquina, *digital twin* e visão computacional está reformulando ainda mais as ofertas de serviços de realidade digital.

Critérios de elegibilidade:

- Ter experiência e capacidades interdisciplinares em RA, RV e RM
- Ter desenvolvido soluções, ferramentas, aceleradores e outras propriedades intelectuais específicas do setor
- Experiência na integração de uma ou mais tecnologias, como IoT, *analytics avançada*, *digital twin*, *visão computacional*, IA, aprendizado de máquina e 3D
- Os provedores de serviços precisam criar soluções de RM; desenvolvimento de aplicações de RA e RV para vários setores; e ambientes de RA, RV e RM, gestão de conteúdo, segurança de dados e *frameworks* de governança
- Experiência na integração de serviços de realidade digital com outros sistemas de TI, como ERP, CRM e sistemas de gestão de aprendizagem
- Mostrar casos de uso entregues ou provas de conceitos (PoCs) prontos para implementação piloto
- Forte roteiro de produtos e inovação para esta linha de serviços, incluindo a estratégia de talentos, *upskilling*, projetos de P&D e ecossistema de parceiros, abrangendo fornecedores de hardware e software
- Fortes capacidades de liderança de pensamento

Quadrantes por Região

Quadrants	EUA	Reino Unido	Alemanha	Países Nórdicos	Brasil	Austrália
Digital Business Consulting Services	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Digital Customer Experience Services	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Digital Supply chain Transformation Services	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Sustainability and Decarbonization Services	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Digital Reality Services	✓		✓		✓	✓

Relatório de Arquétipos

Neste relatório, o ISG identifica e classifica os compradores típicos de capacitação de negócios digitais e serviços de ESG que estão interessados e procuram recursos transformacionais. Este relatório estratégico apoia a conscientização, o conhecimento e a tomada de decisão aprimorados sobre os recursos e o posicionamento dos provedores de serviços de capacitação de negócios digitais e ESG. Os estudos do ISG Provider Lens™ Archetype fornecem um meio para alinhar conjuntos de requisitos de clientes identificados pelo ISG com recursos de provedores conhecidos.

O relatório identificará quatro arquétipos que representam as características do comprador e os requisitos de compra para habilitação de negócios digitais e linhas de serviços de ESG. O relatório irá:

- Ter foco global
- Representar as percepções do consultor e analista do ISG sobre os padrões de compra dos clientes
- Ser nem prescritivo nem baseado em classificação
- Concentrar-se em alinhar as necessidades do lado do comprador com os recursos do lado do fornecedor para reduzir custos para ambos os lados

Devido ao impacto da pandemia, a maioria das empresas vem adotando tecnologias digitais para fornecer serviços e sobreviver em ambientes de negócios imprevisíveis. À medida que a pandemia está recuando e com outras mudanças macroeconômicas ocorrendo, a adoção de tecnologias digitais aumentou várias vezes e há um componente de digitalização na maioria dos negócios de terceirização de serviços de TI. Com ambientes de negócios em constante mudança, o ISG vê quatro tipos de arquétipos de compradores para habilitação de negócios digitais e serviços de ESG.

Arquétipo 1 – Empresas Tradicionais

As empresas desse arquétipo são tradicionalmente pesadas em legado e teriam adotado tecnologias digitais para sobreviver no mercado durante a pandemia. Normalmente, essas empresas teriam adotado soluções de nuvem ou movido seus serviços para canais online. O principal objetivo dessas empresas é permanecer ao alcance de seus consumidores finais para entregar seus serviços e manter as margens de receita. Um exemplo de empresa nesse arquétipo é a Twiddy and Company, uma empresa proprietária de imóveis para aluguel. Tradicionalmente, ela se baseava em relacionamentos com clientes, leads de negócios recorrentes e referências boca a boca. Com a pandemia atingindo com força, a empresa não teve escolha a não ser aumentar sua estratégia de atendimento ao cliente. A empresa investiu em plataformas de CRM e soluções de nuvem para alcançar seus clientes por meio de vários canais online e oferecer a experiência desejada ao cliente.

Arquétipo 2 – Empresas Orientadas para o Consumidor

As empresas desse arquétipo vislumbraram novos modelos de negócios e construíram suas fontes alternativas de receita em torno deles. Essas empresas se concentraram principalmente em melhorar o foco no cliente e aprimorar o envolvimento dos funcionários para fornecer serviços digitais aos consumidores finais. Elas foram resilientes durante a pandemia e buscaram fontes ou canais alternativos para permanecerem lucrativas no mercado. As empresas orientadas para o consumidor têm um foco significativo na redução de custos e investem na melhoria da experiência do cliente ou na criação de uma nova linha de serviço. Um exemplo de empreendimento nesse arquétipo é a John Lewis Partnership, que inclui as lojas John Lewis e os supermercados Waitrose. Essas empresas mudaram a maneira como entregam comida caseira aos consumidores com base na maneira como os consumidores encontravam, compravam e cozinhavam os alimentos. A empresa integrou produtos, tecnologias, operações e experiência do usuário para oferecer uma visão única da jornada de experiência do cliente. Com isso, a John Lewis conseguiu construir novos produtos, serviços e experiências para seus consumidores.

Arquétipo 3 – Empresas Orientadas para Propósitos

As organizações neste arquétipo se concentram em fornecer serviços líderes do setor que oferecem benefícios diferenciados e tangíveis aos clientes finais. Essas empresas às vezes também se concentram na prestação de serviços específicos de sustentabilidade e ajudam na avaliação de sua pegada de carbono para fornecer serviços verdes. As empresas nesse arquétipo constroem seus serviços existentes em torno de serviços diferenciados específicos do setor ou dos serviços verdes que fornecem a seus consumidores finais. A Schneider Electric é uma empresa representante desse arquétipo. A empresa apresentou soluções para equipar a infraestrutura de TI e a indústria de data centers com a capacidade de garantir operações líquidas zero. A empresa lançou uma fonte de alimentação ininterrupta (UPS) modular e compacta que é escalável, ocupa muito menos espaço do que os modelos tradicionais e tem certificação Green Premium. A certificação Green Premium inclui reconhecimento por cumprir metas de sustentabilidade e alcançar conformidade regulatória, impacto ambiental e atributos de economia circular.

Arquétipo 4 – Empresas Pioneiras

As empresas deste arquétipo são altamente focadas em serem inovadoras para seus segmentos específicos da indústria. Elas são pioneiras em seus respectivos setores e se concentram no desenvolvimento de novas soluções dentro de suas construções. Essas empresas realizam inovação dentro de sua empresa e estabelecem centros de inovação para experimentar tecnologias emergentes que podem oferecer propostas de negócios diferenciadas ou acelerar o crescimento dos negócios. As empresas deste arquétipo têm maturidade muito alta para lidar com a complexidade tecnológica e um alto quociente de inovação. A John Deere é um exemplo de empreendimento nesse arquétipo. A empresa fornece produtos e serviços avançados para a indústria agrícola. A John Deere estabeleceu um centro de inovação para inovar por meio de inteligência artificial, automação e conectividade para ajudar os agricultores a fornecer produtos de forma sustentável para alimentar o mundo em crescimento.

Cronograma

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

Fases	Início	Encerramento
Fase de pesquisa	5 de julho de 2022	2 de agosto de 2022
Prévia	25 de outubro de 2022	9 de novembro de 2022
Provisionamento de conteúdo	11 de novembro de 2022	18 de novembro de 2022
Comunicado de imprensa	13 de dezembro de 2022	

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

Acesso ao Portal Online

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

ISG Star of Excellence™ – Chamada para nomeações

O Star of Excellence é um reconhecimento independente de excelente prestação de serviços baseado no conceito de "Voz do Cliente". O Star of Excellence é um programa projetado pela ISG para coletar o *feedback* do cliente sobre o sucesso dos prestadores de serviços, em demonstrar os mais altos padrões de excelência de atendimento ao cliente e a centralidade do cliente.

A pesquisa global tem tudo a ver com serviços que estão associados a estudos IPL. Em consequência, todos os analistas do ISG receberão continuamente informações sobre a experiência do cliente de todos os prestadores de serviços relevantes. Estas informações são adicionadas ao *feedback* existente do consultor que os estudos IPL utilizam no contexto de sua abordagem de consultoria liderada por estes profissionais.



Os fornecedores são convidados a [nominar](#) seus clientes para participar. Uma vez apresentada a indicação, o ISG envia uma confirmação por correio para ambos os lados. É evidente que o ISG anonimiza todos os dados dos clientes e não os compartilha com terceiros.

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

Para garantir que seus clientes selecionados concorram ao *feedback* de sua indicação, use a seção de indicação de clientes no [website](#) do Star of Excellence.

Criamos um e-mail em que você pode encaminhar qualquer pergunta ou fornecer comentários. Este e-mail será verificado diariamente. Por favor, aguarde até 24 horas para uma resposta. Aqui está o endereço de e-mail: Star@isg-one.com

Isenção de Responsabilidade de Produção de Pesquisa:

O ISG coleta dados com o propósito de escrever pesquisas e criar perfis de fornecedores/*vendors*. Os 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/*vendor* aplicável para o trabalho de terceirização identificado pelos clientes. Esses dados são coletados como parte do processo ISG FutureSource e do processo Candidate Provider Qualification (CPQ). O ISG pode escolher utilizar esses dados coletados pertencentes a determinados países ou regiões para a educação e os propósitos de seus conselheiros e não para produzir relatórios ISG Provider Lens™. Essas decisões serão tomadas com base no nível e integridade das informações recebidas diretamente de provedores/*vendors* 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 pelos analistas líderes.

Relação parcial de empresas convidadas para a pesquisa

Você está na lista ou vê sua empresa como um fornecedor relevante que nela esteja faltando? Então sinta-se à vontade para nos contatar e garantir sua participação ativa na fase de pesquisa.

Accenture	Datacom	HGS
Anthesis Group	Deal	IBM
Arcadis	Deloitte	ilegra
Arvato systems	Devoteam	Imaginx
Atos	DXC	Implement Consulting
Avanade	ec4u	Infosys
Axians	Ecovadis	Innominds
Bain & Co.	Edge Environment	Innowise Group
BCG	einfochips	Jivaso
BearingPoint	Empired	Kalpyso (Rockwell Automation)
Birlasoft	Energetics	Kearney
Bridgei2i	ENGIE	Keyrus
BRQ	Engineering Digital Transformation Company	Kin + Carta
CANCOM	ERM	Kinetic Consulting
Capgemini	Espire	KMD
CGI	EY	KPMG
CI&T	Falconi	Logicalis
Clavax	Fingent	LTI
Climate Works	Fujitsu	MadeInWeb
Coforge	GEP	Marlabs
Cognizant	Grazitti	McKinsey
Computacenter	Group 50 Consulting	Mindtree
CSS Corp	Guidehouse	Mphasis
CustomerDriven	HCL	Nação Digital
Cybage	Hexaware	nDevr Environment

Relação parcial de empresas convidadas para a pesquisa

Você está na lista ou vê sua empresa como um provedor relevante que está faltando na relação? Então, fique à vontade para nos contatar para garantir sua participação ativa na fase de pesquisa.

Netcompany	SLK Software	TOTVS
NNIT	Softtek	Trianz
NTT DATA	Sonata	T-Systems
PA Consulting	Sonda	Unisoma
Persistent	Sopra Steria	UST
Point Advisory	Sphera	Valtech
Publicis Sapient	Stefanini	Virtusa
PWC	Sustainable Carbon	Visionet
Qintess	Systematic	Vuram
Queppelin	TCS	Wipro
Schneider Electric	Tech Mahindra	Yash Technologies
Sciencesoft	Telstra	Zensar
SG Analytics	The Customer Experience Company	Zinios Edge
Siemens Energy	TietoEVERY	
Sinqia		

Contatos para este estudo



Tarun Vaid
Lead Analyst - U.S.



Monica K
Global Overview Analyst



Akhila Harinarayan
Lead Analyst - U.K. , Nordics and
Archetype



Angie Kho
Research Analyst



Kenn Walters
Lead Analyst – Germany



Bhuvaneshwari Mohan
Research Analyst



Mauricio Ohtani
Lead Analyst – Brazil



Swathi Amin
Global Project Manager



Craig Baty
Lead Analyst – Australia

Do you need any further information?

If you have any questions, please contact us at isglens@isg-one.com.

Descrição do Programa ISG Provider Lens QCRT

O ISG Provider Lens oferece avaliações de mercado que incorporam percepções do profissional, refletindo o foco regional e pesquisa independente. 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 serviço 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 da equipe de revisão de qualidade e consistência de cada estudo (QCRT). A QCRT garante que cada estudo reflita a experiência dos consultores do ISG no campo, o que complementa a pesquisa primária e secundária conduzida pelos analistas. Os conselheiros do ISG participam de cada estudo como parte do grupo da QCRT e contribuem em diferentes níveis, dependendo de sua disponibilidade e expertise.

Os conselheiros da QCRT:

- ajudam a definir e a validar quadrantes e questionários,
- aconselham sobre a inclusão do provedor de serviços, participam de chamadas de instruções,
- fornecem suas perspectivas sobre as classificações do provedor de serviços e analisam os rascunhos dos relatórios.

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

Equipe de Revisão de Qualidade e Consistência para este estudo



Pierre Moulin
Director, France



Richard Chang
Director, U.S.



Anthony Drake
Director of Operations, North
Europe



Daniel Gerster
Partner, Germany



Bill Huber
Global Partner – Digital
Platforms & Solutions



Troy Williams
Digital Lead and VIC Regional
Manager – Sourcing solutions,
Australia



Matt Warburton
Principal Consultant and ANZ
Sustainability Lead, Australia

Do you need any further information?

Em caso de dúvidas, entre em contato conosco pelo e-mail isglens@isg-one.com.