

# Future of Work - Services and Solutions

Um relatório de pesquisa comparando os pontos fortes, desafios e diferenciais competitivos dos provedores de serviços



Customized report courtesy of:

**UNISYS**

**Sumário Executivo**

03

**Posicionamento do Provedor**

06

**Introdução**

Definição  
Escopo do Relatório  
Classificações do Provedor

09

11

11

**Apêndice**

Metodologia e Equipe  
Biografias de Autores e Editores  
Sobre Nossa Empresa e Pesquisa

40

42

44

**Workplace Strategy Transformation Services**

15 - 20

Quem deve ler este relatório  
Quadrante  
Critérios de Definição e Elegibilidade  
Observações  
Perfis dos Provedores

16

17

18

19

20

**Digital Service Desk and Workplace Support Services**

27 - 32

Quem deve ler este relatório  
Quadrante  
Critérios de Definição e Elegibilidade  
Observações  
Perfis dos Provedores

28

29

30

31

32

**Managed Workplace Services – End User Technology**

21 - 26

Quem deve ler este relatório  
Quadrante  
Critérios de Definição e Elegibilidade  
Observações  
Perfis dos Provedores

22

23

24

25

26

**Managed Employee Experience Services**

33 - 38

Quem deve ler este relatório  
Quadrante  
Critérios de Definição e Elegibilidade  
Observações  
Perfis dos Provedores

34

35

36

37

38

Autor do Relatório: Elaine Barth

### **Os desafios do trabalho híbrido, e a habilitação das novas tecnologias para a experiência do colaborador, e produtividade**

O ano de 2022 foi de ajustes para a realidade do workplace durante e após o período crítico da pandemia, que foi uma catalisadora para que as empresas repensassem seus modelos de trabalho para opções mais flexíveis. A execução deste novo modelo está presente e estabelecido nas organizações com níveis diferentes de maturidade. Agora, as empresas devem refletir sobre qual é o modelo adequado para os seus negócios, e onde cada uma delas quer chegar com o workplace. Neste ponto, cabe ao fornecedor, com seu serviço de consultoria estratégica, auxiliar na definição do

modelo de trabalho mais adequado para cada empresa.

No Brasil, esta mudança trouxe impactos significativos, fortalecendo o conceito do colaborador nômade e da área de recursos humanos. Com tantas mudanças, a gestão estratégica de recursos humanos é expandida para os líderes das organizações em um olhar holístico, que além dos resultados produtivos devem gerir a experiência do colaborador com formato de trabalho mais flexíveis, aceleração digital, mudanças de métricas de produtividade, aproximação com os colaboradores, oferta de benefícios flexíveis, educação continuada e saúde mental.

Os projetos de transformação digital na área da experiência do colaborador passaram a ser estratégicos e com participação expressiva nos orçamentos das organizações.

# O Futuro do trabalho caminha para um ambiente em que a experiência do cliente está diretamente ligada a do colaborador.



## Sumário Executivo

Independente do modelo adotado, cada vez mais as companhias têm buscado complementar suas iniciativas ESG com tecnologias que melhorem a experiência de seus usuários e que possam reduzir o deslocamento físico de seus colaboradores, clientes e parceiros. Entre essas tecnologias, as ferramentas de colaboração são as mais utilizadas pelas empresas, com o metaverso sendo tema de destaque para os próximos anos.

As empresas que terão os maiores índices de retenção, atração de colaboradores, produtividade, criatividade e engajamento são as que fizerem uma revisão combinada das tecnologias, processos, mecanismos de segurança, estrutura de governança, serviços e foco significativo na experiência e bem-estar dos funcionários.

As TIs corporativas desempenham um papel importante e fundamental na redefinição dos modelos empresariais e operacionais das empresas com o uso de

tecnologias inovadoras que em conjunto com as áreas de recursos humanos, e de toda a organização, exploram as possibilidades de como utilizá-las e alcançar os resultados desejados.

Os serviços gerenciados de tecnologias do local de trabalho desempenham um papel fundamental na estrutura phigital (combinação entre o espaço físico e digital) de uma empresa, garantindo seu funcionamento. Neste cenário, as experiências físicas são integradas com a tecnologia, trazendo inúmeros benefícios que vão desde incentivos a mais avanços tecnológicos, simultaneidade e agendas mais flexíveis.

Como uma das funções do gerenciamento de tecnologias, a análise de indicadores de performance pode trazer dados e descobertas valiosas sobre o uso das ferramentas entre os colaboradores, identificando oportunidades de melhorias nos processos de negócios. Com base

em dados, os fornecedores de serviços gerenciados buscam compreender as necessidades únicas de cada área para atender a nova demanda,

No mercado brasileiro, muitas companhias já passaram pelo processo de transformação digital e contam com suas tecnologias de local de trabalho. Nesta nova etapa, para aumentar a produtividade de áreas específicas, as empresas estão trazendo processos de negócios de áreas como financeiro, RH e jurídico, para dentro de seu workplace.

O mercado de Service Desk digital e suporte ao ambiente de trabalho cresceu muito com o movimento de transformação digital das empresas, causado pela pandemia. Esse crescimento do mercado também aumentou a competitividade entre os fornecedores, que têm buscado métodos e tecnologias para se destacarem frente aos concorrentes. As empresas encontram diferentes ofertas

de Service Desk no mercado, e precisam compreender qual se adapta melhor aos seus processos internos.

Para adequar sua oferta, os fornecedores têm criado personas para seus clientes, utilizando dados e comportamentos reais para criar personagens que representam seus consumidores. Uma vez que as personas são definidas, o Service Desk consegue personalizar o atendimento a fim de melhorar a experiência do usuário e criar estratégias focadas em atender suas demandas.

O aumento da adoção de modelos de trabalho híbridos e remotos, e o crescente número de casos de burnout, aumentou a gestão do bem-estar do colaborador nas empresas no Brasil. Aplicativos, tecnologias e parcerias que promovem o bem-estar podem aumentar a produtividade da equipe e reduzir problemas na retenção de talentos e no recrutamento. Apesar disso, os recursos



## Sumário Executivo

tecnológicos sozinhos não são suficientes para que os colaboradores se sintam satisfeitos. As empresas devem entender como lidar com a parte humana de seus processos, que possui papel fundamental na experiência de seus colaboradores e na liderança. Os fornecedores, utilizando indicadores de desempenho baseados em acordos de nível de experiência (XLAs), conseguem identificar problemas com equipes e seus líderes, de maneira que a empresa possa atuar rapidamente na solução de conflitos.

O ecossistema de parceiros tem estabelecido fortes alianças estratégicas para impulsionar a inovação e reforçar os seus serviços de digital workplace. Estes fornecedores de serviços estão também desenvolvendo parcerias de nicho para melhorar as suas capacidades de prestação de serviços.

Os fornecedores estão entregando serviços com automação, e outras tecnologias de self-service para se diferenciarem dos seus concorrentes no digital workplace. Estes mesmos fornecedores estão se concentrando em novos modelos de contrato com níveis de serviço que incluem a experiência do colaborador e produtividade.

Os principais fornecedores de serviços também investem em metaverso para transformar e gerir o local de trabalho digital do futuro, dando um passo à frente na oferta de serviços com experiências imersivas à sua força de trabalho.

As empresas têm a sua disposição tecnologias e fornecedores de serviços para a sua jornada de transformação digital no trabalho, que possuem competências para aumentar o engajamento dos seus colaboradores e de todas as pessoas que se relacionam com o seu negócio.

A adoção de tecnologias centradas nos colaboradores proporcionará um maior índice de engajamento, e produtividade.





	<b>Workplace Strategy Transformation Services</b>	<b>Managed Workplace Services - End User Technology</b>	<b>Digital Service Desk and Workplace Support Services</b>	<b>Managed Employee Experience Services</b>
Accenture	Leader	Product Challenger	Product Challenger	Product Challenger
Algar Tech	Not In	Not In	Leader	Not In
Atos	Product Challenger	Product Challenger	Product Challenger	Product Challenger
Capgemini	Leader	Leader	Product Challenger	Leader
Connectis	Contender	Contender	Contender	Contender
Dedalus Prime	Leader	Market Challenger	Not In	Not In
DXC Technology	Leader	Leader	Leader	Product Challenger
HCL	Product Challenger	Product Challenger	Contender	Product Challenger





## Posicionamento do Provedor

	<b>Workplace Strategy Transformation Services</b>	<b>Managed Workplace Services - End User Technology</b>	<b>Digital Service Desk and Workplace Support Services</b>	<b>Managed Employee Experience Services</b>
ilegra	Product Challenger	Not In	Not In	Not In
Infosys	Contender	Not In	Not In	Not In
IPNET	Market Challenger	Market Challenger	Not In	Not In
Kyndryl	Leader	Leader	Leader	Not In
Logicalis	Leader	Leader	Product Challenger	Not In
Multiedro	Market Challenger	Contender	Not In	Not In
NTT DATA	Contender	Contender	Contender	Not In
Processor	Product Challenger	Product Challenger	Contender	Not In





## Posicionamento do Provedor

	<b>Workplace Strategy Transformation Services</b>	<b>Managed Workplace Services - End User Technology</b>	<b>Digital Service Desk and Workplace Support Services</b>	<b>Managed Employee Experience Services</b>
SantoDigital	Leader	Market Challenger	Not In	Not In
SONDA	Product Challenger	Leader	Leader	Product Challenger
Stefanini	Leader	Leader	Leader	Rising Star ★
TCS	Product Challenger	Product Challenger	Contender	Product Challenger
TIVIT	Product Challenger	Product Challenger	Rising Star ★	Not In
Unisys	Leader	Leader	Leader	Leader
Venha Pra Nuvem	Contender	Contender	Not In	Not In
Wipro	Product Challenger	Leader	Leader	Leader



Este estudo considera o papel da tecnologia para viabilizar o **Future of Work.**



Simplified Illustration Source: ISG 2022

## Definição

À medida que as empresas globais olham para o futuro após dois anos turbulentos de pandemia, é certo que o futuro do trabalho é híbrido que, 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).

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, não estando 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, de qualquer rede. Os desenvolvimentos tecnológicos futuros e mais recentes, como o metaverso, estão influenciando essa tendência à sua maneira.



**Figura 1: ISG Future Workplace Framework**

A perspectiva moderna em relação ao local e trabalho também impulsionará e mudará as expectativas corporativas de fornecedores de serviços e de soluções de software. Começando na consultoria, as empresas precisariam de ajuda especializada para definir e criar estratégias para a 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 aos usuários finais, garantindo alta segurança. Os clientes também esperam mais de sua central e fornecedores 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, incluindo requisitos para isso na forma de acordos de nível de experiência mensuráveis (XLAs).

Do ponto de vista dos fornecedores de soluções de software, haverá um foco crescente em permitir uma configuração de colaboração de comunicação unificada abrangente, pensando especialmente 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 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.

## Escopo do Relatório

Neste estudo de quadrantes ISG Provider Lens™, o ISG inclui os quatro quadrantes a seguir: Workplace Strategy Transformation Services, Managed Workplace Services – End User Technology, Digital Service Desk and Workplace Support Services, Managed Employee Experience Services.

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

- Transparência sobre os pontos fortes e fracos dos fornecedores de serviços relevantes;
- Um posicionamento diferenciado de fornecedores por segmentos;
- Foco no mercado regional.

Os estudos do ISG servem como base para importantes tomadas de decisão em termos de posicionamento, relacionamentos-chave e considerações

de entrada no mercado. Consultores ISG e clientes corporativos também usam as informações desses relatórios para avaliar seus relacionamentos existentes com fornecedores e possíveis contratações.

## Classificações do Provedor

A posição da companhia reflete a adequação do fornecedor de serviços de TI para um segmento de mercado definido (quadrante). Sem outras adições, a posição sempre se aplica a todas as classes de tamanhos de empresas e setores. Caso os requisitos de serviço de TI dos clientes corporativos sejam diferentes e o espectro de fornecedores de TI operando no mercado local seja suficientemente amplo, é feita uma diferenciação adicional dos fornecedores de TI por desempenho, de acordo com o grupo-alvo para produtos e serviços. Ao fazer isso, o ISG considera os requisitos da indústria ou o número de funcionários,

bem como as estruturas corporativas dos clientes e posiciona as empresas de acordo com a sua área de foco. Como resultado, o ISG os diferencia, se necessário, em dois grupos-alvo de clientes que são definidos da seguinte forma:

**Mercado Intermediário:** Empresas com 100 a 4.999 funcionários ou receitas entre US\$ 20 milhões e US\$ 999 milhões, com sede central no respectivo país, geralmente de propriedade privada.

**Grandes Contas:** Empresas multinacionais com 5.000 ou mais funcionários ou receita acima de US\$1 bilhão, com atividades em vários países e estruturas de tomada de decisão distribuídas.

Os quadrantes ISG Provider Lens™ são criados usando uma matriz de avaliação contendo quatro segmentos (Leader, Product Challenger (Desafiador com



Produto), Market Challenger (Desafiador com Mercado) e Contender (Competidor)), e os provedores são posicionados de acordo. Cada quadrante ISG Provider Lens pode incluir um provedor de serviços que a ISG acredita ter grande potencial para passar para o quadrante Líder. Este tipo de provedor é classificado como Rising Star (Estrela em Ascensão).

**Número de provedores em cada quadrante:** O ISG classifica e posiciona os prestadores mais relevantes de acordo com o escopo do relatório para cada quadrante e limita o máximo de provedores por quadrante a 25 (exceções são possíveis).





## Classificações do Provedor: Quadrantes principais

### **Product Challengers:**

Os Product Challengers oferecem um portfólio de produtos e serviços que fornece uma cobertura acima da média dos requisitos corporativos, mas não são capazes de fornecer os mesmos recursos e força de atuação que os Leaders em relação às categorias e mercados individuais. Freqüentemente, isso se deve ao tamanho do respectivo fornecedor ou uma trajetória mais fraca dentro do respectivo segmento-alvo.

### **Leaders:**

Os Leaders entre os fornecedores / provedores têm uma oferta de produtos e serviços altamente atraente e um mercado e posição competitiva muito fortes; eles cumprem todos os requisitos para uma atuação bem-sucedida no mercado. Eles podem ser considerados formadores de opinião, impulsionando estrategicamente o mercado. Eles também garantem estabilidade e resistência inovadoras.

### **Contenders:**

Os concorrentes que se encontram neste quadrante ainda carecem de produtos e serviços maduros ou profundidade e amplitude suficientes em sua oferta, mas também mostram alguns pontos fortes e potencial de melhoria em seus esforços de atuação no mercado. Esses fornecedores geralmente são generalistas ou participantes de nicho.

### **Market Challengers:**

Os Market Challengers também são muito competitivos, mas ainda há um potencial de melhoria significativa no portfólio e eles ficam claramente atrás dos Leaders. Freqüentemente, os Market Challengers são fornecedores estabelecidos que levam mais tempo para lidar com novas tendências devido ao seu tamanho e estrutura da empresa e, portanto, têm algum potencial para otimizar seu portfólio e aumentar sua atratividade.





## Classificações do Provedor: Quadrantes principais

### ★ Rising Stars

Os Rising Stars são geralmente os Product Challengers com alto potencial no futuro. As empresas que recebem o prêmio Rising Star têm um portfólio promissor, incluindo o roadmap necessário e o foco adequado nas principais tendências do mercado e requisitos do cliente. Os Rising Stars também possuem uma excelente gestão e compreensão do mercado local. Este prêmio é concedido apenas a fornecedores ou prestadores de serviços que fizeram um progresso significativo em direção a suas metas nos últimos 12 meses e devem alcançar o quadrante Leader nos próximos 12-24 meses devido ao seu impacto acima da média e força para inovação.

### Not in

O provedor de serviços ou fornecedor não foi incluído neste quadrante. Pode haver um ou vários motivos pelos quais essa designação foi aplicada: O ISG não conseguiu obter informações suficientes para posicionar a empresa; a empresa não fornece o serviço ou solução relevante conforme definido para cada quadrante de um estudo; ou a empresa não se qualificou devido à sua participação no mercado, receita, capacidade de entrega, número de clientes ou outras métricas de escala a serem comparadas diretamente com outros fornecedores no quadrante. A omissão no quadrante não significa que o provedor ou fornecedor do serviço não ofereça esse serviço ou solução, nem confere qualquer outro significado.





# Workplace Strategy Transformation Services

## Quem deve ler este relatório

Este relatório é relevante para empresas nacionais em todos os setores e avalia os fornecedores de consultoria orientada à transformação para o futuro do trabalho.

Neste relatório de quadrantes, o ISG destaca o posicionamento de mercado atual de fornecedores de serviços de transformação de estratégia de local de trabalho para empresas no Brasil, e como cada fornecedor aborda os principais desafios enfrentados na região.

Forçada pela pandemia de coronavírus, a adoção de modelos de trabalho remoto e híbrido pelas empresas proporcionou um aprendizado prático sobre o modo de funcionamento dos diferentes modelos de workplace. Com o avanço da vacinação contra a Covid-19, muito tem se debatido sobre os modelos de trabalho e suas melhores práticas no contexto empresarial. Neste ponto,

cabe ao fornecedor, com seu serviço de consultoria estratégica, auxiliar na definição do modelo de trabalho mais adequado para cada empresa.

Independente do modelo adotado, cada vez mais as companhias têm buscado complementar suas iniciativas ESG com tecnologias que melhorem a experiência de seus usuários e que possam reduzir o deslocamento físico de seus colaboradores, clientes e parceiros. Entre essas tecnologias, as ferramentas de colaboração são as mais utilizadas pelas empresas, com o metaverso sendo tema de destaque para os próximos anos.



**Os líderes de infraestrutura, TI e tecnologia de local de trabalho** devem ler este relatório para compreender o posicionamento relativo e as capacidades dos fornecedores em planejar e selecionar soluções e serviços relacionados ao local de trabalho.



**Os profissionais de transformação digital** devem ler este relatório para entender como os fornecedores de serviços de transformação de estratégia de local de trabalho se encaixam em suas iniciativas de transformação digital, e como eles podem ser comparados uns com os outros.



**Os profissionais de sourcing, compras e de gestão de fornecedores** devem ler este relatório para compreender o cenário atual de fornecedores de serviços de transformação de estratégia de local de trabalho no Brasil.





## Future of Work - Services and Solutions Workplace Strategy Transformation Services

Source: ISG RESEARCH

Brazil 2022



Este quadrante avalia a capacidade dos prestadores de serviços em assessorar os clientes a planejarem suas iniciativas de transformação de workplace para atrair, reter e melhorar a experiência dos colaboradores.

Elaine Barth



### Definição

Este quadrante avalia os fornecedores de serviços que oferecem consultoria orientada à transformação para o futuro do trabalho, como formulação de estratégias para o local de trabalho, projeção da arquitetura do local de trabalho pós-pandemia e auxílio na criação de 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 fornecedores também auxiliam os clientes na transformação de seus modelos de negócios e operacionais, possibilitando as mudanças organizacionais desejadas.

### Critérios de Elgibilidade

1. Os fornecedores devem ter uma abordagem neutra em relação ao prestador 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;
2. Os fornecedores 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;
3. O fornecedor deve oferecer suporte à adoção de tecnologia e serviços de gerenciamento de mudança/comportamento organizacional por meio de seu portfólio de consultoria;
4. O fornecedor deve oferecer soluções para abordar a empatia e o bem-estar dos funcionários.
5. Para inclusão no quadrante de mercado intermediário e pequenas e médias empresas (SMB) nesse espaço, os fornecedores 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 negócios deste mercado e contratos de serviços associados ao local de trabalho podem ser diferentes entre as regiões e serão explicitamente mencionados no questionário.



## Observações

Os líderes de serviços estratégicos de consultoria estabeleceram um negócio de sucesso, promovido por anos de capacitação e experiência em diferentes segmentos de indústria, e tipos de serviços de consultoria. Neste ano, Logicalis movimentou-se do quadrante de Product Challenger para Líder, com uma abrangência maior de serviços e práticas da experiência do colaborador.

Das 24 empresas avaliadas para este estudo, 23 se qualificaram para este quadrante, sendo seis Líderes.

### accenture

**Accenture** fornece serviços de tecnologia e de consultoria estratégica, estando presente em mais de 120 países. É uma das maiores empresas globais em serviços profissionais, com ampla capacidade e qualidade de entrega em seus serviços.

### Capgemini

**Capgemini** fornece um portfólio abrangente de serviços de transformação de workplace, que abrange produtividade, inclusão e os objetivos de sustentabilidade.

### Dedalus

**Dedalus** é uma empresa brasileira com crescimento consistente em projetos de consultoria de digital workplace em diferentes mercados.

### DXC

**DXC** atua em mais de 70 países e possui mais de 134.000 colaboradores. A DXC tem uma presença forte no Brasil, com estrutura de consultoria estratégica de transformação digital para workplace.

### Kyndryl

**Kyndryl** finalizou o spin-off com a IBM e está repositionando o seu portfólio de serviços. A sua capacidade de analisar e comparar a maturidade dos clientes com os pares da mesma indústria é um diferenciador.

### LOGICALIS Architects of Change

**Logicalis** passa este ano para a categoria de Líder com os seus serviços de consultoria, tecnologia e infraestrutura em workplace.

### SantoDigital

**SantoDigital** é uma empresa brasileira com foco em Google, com projetos ágeis de workplace e referências de clientes.

### Stefanini

**Stefanini** oferta soluções que cobrem consultoria de negócios de ponta a ponta para todas as etapas da transformação digital.

### UNISYS

**Unisys** tem uma crescente presença nos serviços de workplace e uma forte estratégia de aquisições, que diferencia suas capacidades de colaboração e experiência do colaborador.





"A Unisys possui um amplo portfólio de serviços de digital workplace e um forte ecossistema de parceiros."

Elaine Barth

# Unisys

## Visão Geral

A Unisys está sediada na Pensilvânia, EUA, e opera em 24 países. Como fornecedora de serviços, possui mais de 17 mil funcionários em mais de 80 escritórios globais. No FY21, a empresa gerou US\$ 2,0 bilhões (-8,8% A/A) em receita, com serviços como seu maior segmento. A Unisys tem forte presença no Brasil, com 11 escritórios e uma extensa carteira de clientes privados, grandes bancos estatais e órgãos governamentais.

## Pontos Fortes

**Nova estratégia go-to-market:** A Unisys, nos últimos meses, redefiniu a sua estratégia e o modelo operacional em unidades de negócios digital workplace e cloud. A empresa fez aquisições das empresas Unify Square, Mobinergy, e Compugain, que complementam o portfólio de DWS com novos serviços.

**Portfólio abrangente:** A Unisys tem um amplo portfólio de serviços, que inclui a gestão de mudança organizacional. O portfólio baseado em experiência compreende os serviços de seamless collaboration, modern device management, workplace as a service, intelligent workplace services, proactive

experience e transformation services.

Para cada um dos serviços, a Unisys identifica os resultados de negócios no retorno ao trabalho, atração de talentos, produtividade e valor financeiro.

**Ecossistema de parceiros:** A Unisys tem uma rede estratégica de parceiros que reforçam o seu portfólio de serviços de digital workplace. Ela compõe os seus serviços com os melhores parceiros para as necessidades específicas de cada cliente. Alguns dos principais parceiros da Unisys para DWS: Microsoft, Google, Amazon, ServiceNow, VMware, Cisco, entre outros. A Unisys continua com a sua estratégia de novas aquisições para 2022/2023.

## Ponto de Atenção

A Unisys tem um grande portfólio de serviços com muitas inovações para atender o mercado e deve construir mais casos de sucesso, comunicando-os ao mercado.





# Managed Workplace Services – End User Technology

### Quem deve ler este relatório

Este relatório é relevante para empresas nacionais de todos os setores e avalia os fornecedores de serviços gerenciados associados às tecnologias de usuário final.

Neste relatório de quadrantes, o ISG define o posicionamento de mercado atual dos fornecedores de serviços gerenciados que atuam no Brasil, e como cada um lida com os principais desafios enfrentados na região.

Os serviços gerenciados de tecnologias do local de trabalho desempenham um papel fundamental na estrutura phygital (combinação entre o espaço físico e digital) de uma empresa, garantindo seu funcionamento. Como uma das funções do gerenciamento de tecnologias, a análise de indicadores de performance pode trazer dados e descobertas valiosas sobre o uso das ferramentas

entre os colaboradores, identificando oportunidades de melhorias nos processos de negócios.

No mercado brasileiro, muitas companhias já passaram pelo processo de transformação digital e contam com suas tecnologias de local de trabalho. Nesta nova etapa, para aumentar a produtividade de áreas específicas, as empresas estão trazendo processos de negócios de áreas como financeiro, RH e jurídico, para dentro de seu workplace. Se baseando em dados, os fornecedores de serviços gerenciados buscam compreender as necessidades únicas de cada área para atender a nova demanda.



**Os líderes de infraestrutura, TI e tecnologia de local de trabalho** devem ler este relatório para compreender o posicionamento relativo e os recursos disponíveis dos fornecedores de serviços de suporte de TI que os ajudarão no gerenciamento das aplicações.



**Os profissionais de transformação digital** devem ler este relatório para entender como os fornecedores de serviços gerenciados associados às tecnologias de usuário final se encaixam em suas iniciativas de transformação digital e como eles podem ser comparados entre si.

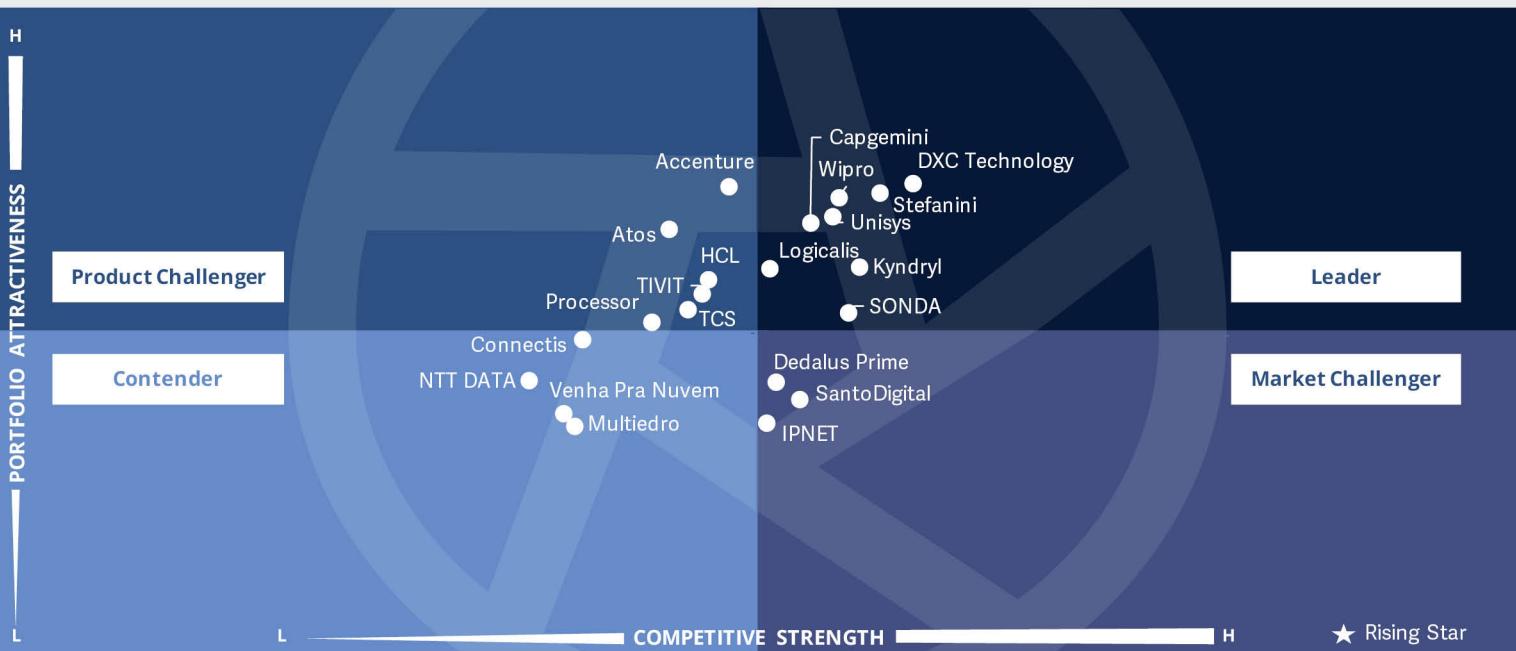


**Os profissionais de sourcing, compras e gestão de fornecedores** devem ler este relatório para compreender o cenário atual de fornecedores de serviços gerenciados associados às tecnologias de usuário final no Brasil.



**Os líderes de segurança** devem ler este relatório para entender como os fornecedores lidam com os desafios significativos de conformidade e segurança, enquanto mantêm a experiência do funcionário perfeita para aqueles que trabalham remotamente.





Este quadrante avalia os fornecedores de serviços de gerenciamento de dispositivos, end-point e outros serviços de tecnologia de usuário final para o trabalho híbrido.

Elaine Barth



### Definição

Este quadrante avalia os fornecedores de 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 fornecedores avaliados neste espaço proporcionam serviços completos de tecnologia de computação de usuário final (EUC) que formam o núcleo do local de trabalho digital.

### Critérios De Elegibilidade

1. Fornecer serviços de segurança e gerenciamento de end-points, 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;
2. 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, além de suporte para gerenciamento unificado de end-point (UEM) e de programa de mobilidade;
3. Demonstrar experiência no fornecimento de serviços de desktop virtual remoto, tanto no local quanto na nuvem;
4. Gerenciar dispositivos nos respectivos países do estudo, com pelo menos 25% dos dispositivos gerenciados fora da região de origem do fornecedor;
5. Prestar suporte aos serviços de segurança de end-point, suportando tecnologias como a borda de serviço de acesso seguro (SASE) e autenticação biométrica com uma abordagem de confiança zero;
6. Oferecer serviços de suporte a redes modernas e comunicação unificada como base para um local de trabalho digital;
7. 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 negócios deste mercado e de contratos de serviços associados ao local de trabalho podem ser diferentes entre as regiões e serão explicitamente mencionados no questionário.



### Observações

Os líderes deste quadrante precisam continuar focando na criação de ofertas para agilizar o modelo de workplace híbrido com serviços de segurança e políticas de Bring Your Own Device (BYOD). Em 2022, os fornecedores líderes continuam investindo em serviços eficazes para combinar a experiência do usuário, a otimização de custos e a retenção dos seus clientes.

Das 24 empresas avaliadas para este estudo, 21 se qualificaram para este quadrante, sendo oito Líderes.

### Capgemini

**Capgemini** oferece serviços de managed workplace em 44 países, alinhando inovação com segurança.

### DXC

**DXC** oferece serviços de workplace que abrangem a colaboração inteligente, o suporte ao local de trabalho e as capacidades de gestão de dispositivos e ativos.

### Kyndryl

**Kyndryl** oferece suporte em diversas plataformas e dispositivos em modelos cloud, on-premises ou híbridos.

### LOGICALIS Architects of Change

**Logicalis** fornece serviços de digital workplace com gestão unificada de dispositivos.

### SONDA

**SONDA** tem serviços integrados de digital workplace e capilaridade geográfica.

### Stefanini

**Stefanini** oferece serviços de digital workplace que incluem uma plataforma de serviço automatizada para melhor experiência e produtividade do colaborador.

### UNISYS

**Unisys** utiliza um amplo conjunto de técnicas modernas para a gestão de dispositivos e redução do atrito no digital.



**Wipro** tem um grande portfólio de serviços e, com a sua plataforma Live Workplace™, oferece suporte para os seus serviços de workplace.





"A Unisys tem capacidades de segurança e conformidade que se destacam nos seus serviços de gerenciamento de dispositivos."

Elaine Barth

# Unisys

## Visão Geral

A Unisys está sediada na Pensilvânia, EUA, e opera em 24 países. Como fornecedora de serviços, possui cerca de 17.200 funcionários em mais de 80 escritórios globais. No FY21, a empresa gerou US\$ 2,0 bilhões (-8,8% A/A) em receita, com serviços como seu maior segmento. A Unisys tem forte presença no país, com 11 escritórios e uma extensa carteira de clientes que inclui grandes bancos estatais e órgãos governamentais, apoiados por uma rede de parceiros de serviços.

## Pontos Fortes

**Moderna gestão de dispositivos:** A Unisys utiliza um amplo conjunto de técnicas modernas para a gestão de dispositivos e redução do atrito no digital workplace. Estas técnicas estão divididas em pilares: legacy device management services; unified endpoint management, hardware asset management, software asset management, inteligente VDI, Cloud Native VDI, DSS, e managed print services. Isto inclui rastreio de ativos, gestão de dados, ferramentas de produtividade, dispositivos IoT, quiosques e desktops virtuais. Também fornece monitorização proativa do workplace, identificação de personas relevantes, políticas de Byod,

configurações remotas de workplace, e salas de conferências inteligentes.

**Segurança e Conformidade:** A Unisys tem uma abordagem tripla para segurança e conformidade que são assessoria, transformação e serviços gerenciados, conectando tecnologias e serviços de digital workplace e assessorando os clientes nos impactos de segurança e conformidade nas organizações como MDM, VDIaaS, UC&C, Zero Trust entre outras. A Unisys aplica o gerenciamento de mudanças organizacionais (OCM) para endereçar o lado humano da segurança. Os treinamentos aos colaboradores simulam ataques e detenção de phishing baseado em IA.

## Ponto de Atenção

A Unisys tem um histórico de reconhecimento dos clientes, mas precisa promover ações das suas ofertas para aumentar a sua participação no mercado brasileiro.





# Digital Service Desk and Workplace Support Services

### Quem deve ler este relatório

Este relatório é relevante para empresas nacionais em todos os setores e avalia os fornecedores de serviços de Service Desk digital e de suporte ao ambiente de trabalho.

Neste relatório de quadrantes, o ISG destaca o posicionamento de mercado atual de fornecedores de serviços de suporte modernizados para empresas no Brasil, e como cada fornecedor aborda os principais desafios enfrentados na região.

No Brasil, o mercado de Service Desk digital e suporte ao ambiente de trabalho cresceu muito com o movimento de transformação digital das empresas, causado pela pandemia. Esse crescimento do mercado também aumentou a competitividade entre os fornecedores, que têm buscado métodos e tecnologias para se destacarem frente aos concorrentes. As empresas encontram

diferentes ofertas de Service Desk no mercado, e precisam compreender qual se adapta melhor aos seus processos internos.

Para adequar sua oferta, os fornecedores têm criado personagens para seus clientes, utilizando dados e comportamentos reais para criar personagens que representam seus consumidores. Uma vez que as pessoas são definidas, o Service Desk consegue personalizar o atendimento a fim de melhorar a experiência do usuário e criar estratégias focadas em atender suas demandas.



**Os líderes de infraestrutura, TI e tecnologia de local de trabalho** devem ler este relatório para compreender o posicionamento relativo e os recursos disponíveis dos fornecedores de serviços de suporte de TI que os ajudarão no suporte ao ambiente de trabalho.



**Os profissionais de transformação digital** devem ler este relatório para entender como os fornecedores de serviços Service Desk digital e de suporte ao ambiente de trabalho se encaixam em suas iniciativas de transformação digital e como eles podem ser comparados entre si.



**Os profissionais de sourcing, compras e gestão de fornecedores** devem ler este relatório para compreender o cenário atual de fornecedores de serviços Service Desk digital e de suporte ao ambiente de trabalho no Brasil.



**Administradores e gerentes de serviços de campo** devem ler este relatório para entender como os fornecedores implementam e expandem os serviços de suporte ao local de trabalho para melhor gerenciar as operações de serviço de campo.

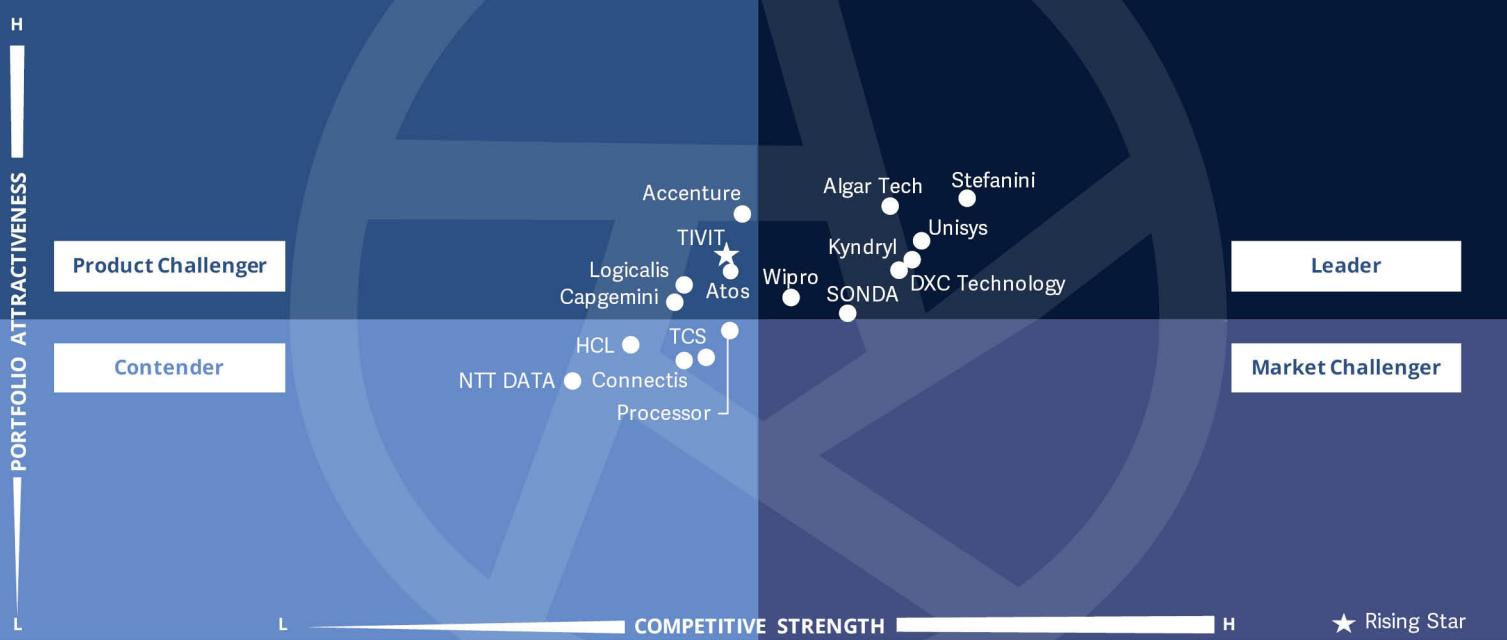




## Future of Work - Services and Solutions Digital Service Desk and Workplace Support Services

Source: ISG RESEARCH

Brazil 2022



Este quadrante avalia os prestadores de serviços modernos de suporte.

Elaine Barth



### Definição

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

### Critérios De Elegibilidade

1. 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;
2. Oferecer suporte de campo remoto e no local, além de assistência técnica presencial, utilizando a realidade aumentada e/ou realidade virtual (AR/VR);
3. Capacidade de configurar e dar suporte a quiosques de autoajuda, tech-bars, máquinas de venda automática de TI e DigiLockers;
4. Análise orientada por dados para oferecer suporte ao autoatendimento, resolver tiquetes automaticamente e gerar insights açãoáveis entre os usuários;
5. Fornecer suporte automatizado e contextualizado para usuários finais, com base em suas funções e trabalho;
6. Capacidade de quantificar o desempenho da função de suporte no local de trabalho além das métricas de serviço tradicionais.



### Observações

Os líderes têm portfólio altamente equilibrado, acompanhando a dinâmica do mercado com investimentos contínuos em tecnologia e desenvolvimento de capacidade de serviço. Em 2022, duas empresas brasileiras se destacam na pesquisa: Algar Tech, primeira vez na pesquisa, e TIVIT como Rising Star.

Das 24 empresas avaliadas para este estudo, 17 se qualificaram para este quadrante, sendo sete Líderes e uma Rising Star.

### Algar Tech

**Algar Tech** tem soluções de automação e inteligência artificial que aumentam a produtividade dos colaboradores.

### DXC

**DXC** opera o digital suporte em São Paulo, com serviços de automação e inteligência artificial para ticket deflection.

### Kyndryl

**Kyndryl** oferta um robusto suporte para os serviços de workplace aprimorado, com automação e inteligência artificial.

### SONDA

**SONDA** tem um amplo serviço de campo, com indicadores de continuidade de negócios e gerenciamento de risco associados.

### Stefanini

**Stefanini** A empresa atua em todos os estados do Brasil, oferecendo serviços de infraestrutura, aplicações, operações, automação e processos de negócios.

### UNISYS

**Unisys** expandiu os serviços de digital workplace para outras áreas de negócios, além de TI.



**Wipro** tem uma solução inteligente com ferramentas de realidade aumentada e IA para serviços de campo.

### TIVIT

**TIVIT** oferece serviços em consultoria, service desk, e managed services para workplace.



# Unisys

## Visão Geral

A Unisys está sediada na Pensilvânia, EUA, e opera em 24 países com mais de 1.300 técnicos no Brasil, oferecendo inclusive monitoramento proativo do workplace para eliminar ajuda na resolução de problemas. A empresa há muito tempo fornece serviços de digital workplace no Brasil, com escritórios em São Paulo e Rio de Janeiro, e um centro de entrega em Campo Grande.

## Pontos Fortes

### Alta taxa de retenção de clientes:

Unisys continua sendo uma empresa com foco no cliente, com 72 de NPS, 90% na renovação de contratos indicando a fidelização dos clientes.

**Digital Service Desk estratégia:** Unisys continua a inovar na plataforma do InteliServe com AI, automação, análises, realidade aumentada e diagnósticos e correções remotas. Ela também expandiu os serviços de digital workplace para recursos humanos, viagens e finanças, que são serviços essenciais para a jornada do digital workplace.

### Forte presença global em números:

A Unisys tem mais de 13 localidades com service desk, quatro de serviços de campo e nove centros de engenharia e consultoria de digital workplace, sendo dois service desks e um centro de engenharia e consultoria no Brasil. Ela atende 19 milhões de ocorrências, 11 milhões de usuários e 9 milhões de devices, em 19 idiomas. A Unisys corrigiu 11 milhões de ocorrências com automação.



"Unisys tem um robusto portfólio de service desk, com alta taxa de retenção de clientes."

*Elaine Barth*

## Ponto de Atenção

A Unisys tem muitos clientes no formato contratual de preço fixo. Enfatizar os novos modelos baseados em resultados ou XLA poderá ser uma grande oportunidade de mudança em um mercado muito competitivo.





# Managed Employee Experience Services

### Quem deve ler este relatório

Este relatório é relevante para as empresas nacionais em todos os setores para avaliar fornecedores de serviços gerenciados de experiência do colaborador.

Neste relatório de quadrantes, o ISG destaca o posicionamento de mercado atual dos fornecedores de serviços gerenciados de experiência do colaborador para empresas no Brasil e como cada fornecedor aborda os principais desafios enfrentados na região.

Com o aumento da adoção de modelos de trabalho híbridos e remotos, assim como o crescente número de casos de burnout, a gestão do bem-estar do colaborador está se tornando cada vez mais importante para as empresas no Brasil. Aplicativos, tecnologias e parcerias que promovem o bem-estar podem aumentar a produtividade da equipe e reduzir

problemas na retenção de talentos e no recrutamento. Apesar disso, os recursos tecnológicos sozinhos não são suficientes para que os colaboradores se sintam satisfeitos. As empresas devem entender como lidar com a parte humana de seus processos, que possui papel fundamental na experiência de seus colaboradores e na liderança. Os fornecedores, utilizando indicadores de desempenho baseados em acordos de nível de experiência (XLAs), conseguem identificar problemas com equipes e seus líderes, de maneira que a empresa possa atuar rapidamente na solução de conflitos.



**Os profissionais de transformação digital** devem ler este relatório para compreender como os fornecedores de serviços gerenciados de experiência do funcionário se encaixam em suas iniciativas de transformação digital e como podem ser comparados uns com os outros.



**Os líderes de segurança de TI** devem ler este relatório para entender como os fornecedores lidam com os desafios de conformidade e segurança, enquanto mantêm a experiência do funcionário para aqueles que trabalham remotamente.



**Os líderes de RH** devem ler este relatório para compreender como os fornecedores lideram o gerenciamento otimizado da experiência do funcionário nesta nova era de trabalho híbrido, na perspectiva de retenção de talentos, qualificação e recrutamento.



**Os líderes CXO** devem ler este relatório para entender como os fornecedores de serviços podem ajudá-los a preparar suas equipes para o mundo pós-pandemia e suas novas dinâmicas de negócios.

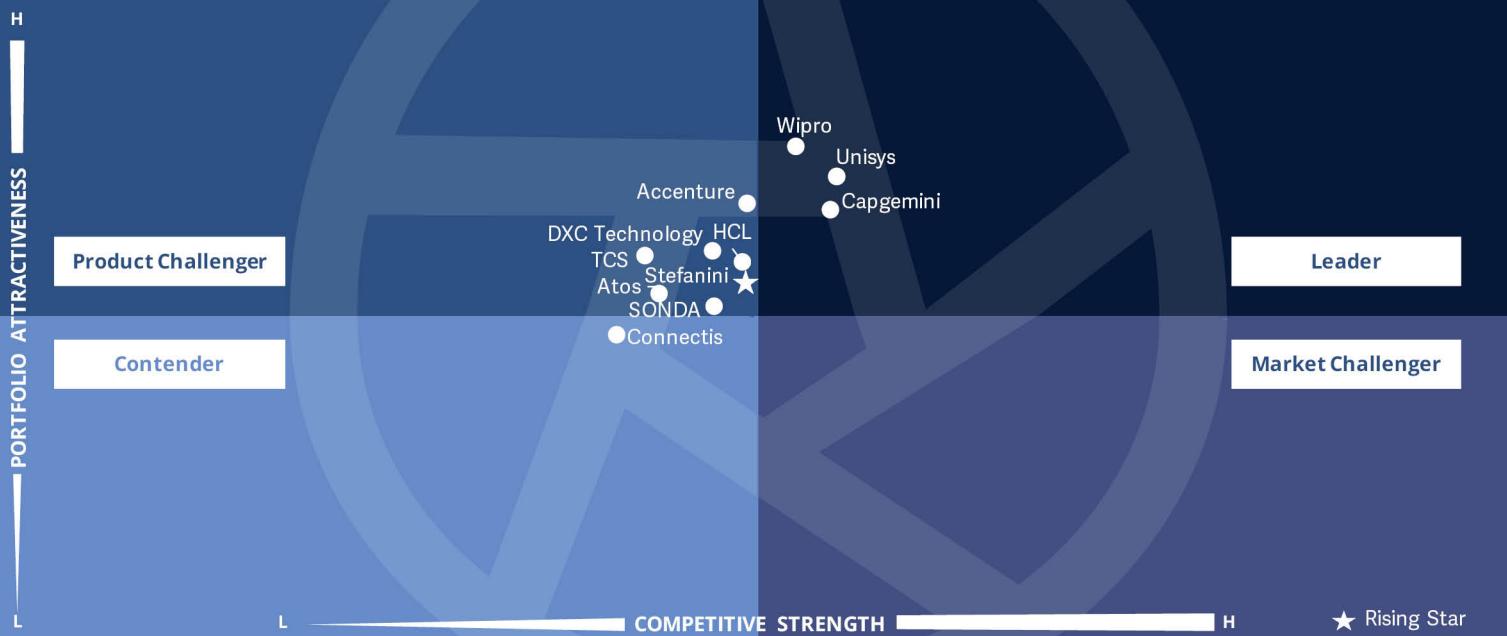




## Future of Work - Services and Solutions Managed Employee Experience Services

Source: ISG RESEARCH

Brazil 2022



Este quadrante avalia os fornecedores de serviços com aprimoramento na experiência do colaborador.

Elaine Barth



### Definição

Este quadrante avalia os fornecedores de 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 parceiros geralmente lidam com líderes de negócios e representantes de linha de negócios (LoB), além de CIOs, oferecendo 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

1. Capacidade de fornecer serviços que correspondam diretamente à experiência do usuário associada ao acesso a dispositivos e aplicativos, além de colaboração em equipe e 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;
2. Oferecer uma experiência perfeita para funcionários remotos e trabalhadores de meio período, que incluem soluções de engajamento inovadoras para o respectivo país ou região;
3. 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);
4. 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 para outras funções de negócios, como HRO e operações;
5. 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;
6. Fornecer 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;
7. Oferecer serviços para aprimorar a destreza digital dos funcionários e apoiar iniciativas de democratização de tecnologia, como desenvolvimento de low-code/no-code.



## Observações

Os líderes estão cada vez mais focados em melhorar a experiência do colaborador nos ambientes híbridos de trabalho, com métricas de XLAs. A Stefanini, empresa brasileira que no ano de 2021 era Market Challenger, em 2022 é Rising Star e Product Challenger.

Das 24 empresas avaliadas para este estudo, 11 se qualificaram para este quadrante, sendo três Líderes e uma Rising Star.



**Capgemini** utiliza soluções de IA e análises para melhorar a experiência do usuário.



**Unisys** tem como estratégia a aquisição de empresas focada na EUX para expandir o seu mercado



**Wipro** utiliza métricas de experiência do colaborador nos seus serviços.



**Stefanini** tem aprimorado as práticas para a experiência do colaborador.





"A Unisys tem liderança em serviços baseados em resultados na experiência do colaborador."

Elaine Barth

# Unisys

## Visão Geral

A Unisys tem como objetivo criar um workplace moderno para as empresas com seu portfólio baseado em experiência, que inclui serviços inteligentes, de transformação, colaboração, de experiência proativa e gerenciamento moderno de dispositivos.

## Pontos Fortes

**End User Experience (EUX):** A Unisys suporta as empresas na atração e retenção de talentos, proporcionando uma experiência única de colaboradores. Ela tem como estratégia a aquisição de empresas na EUX para expandir o seu mercado.

**Serviços baseados em resultados:** A Unisys lançou o XLA 2.0, uma evolução do XLA 1.0 que focava em PC e People Happiness. No XLA 2.0, os resultados serão medidos pelas comunicações unificadas e colaboração, experiência da persona e adoção digital.

## United Experience Management (UXM)

**(UXM):** Unisys tem parceria com ServiceNow, 1E, NICE, Amelia, UiPath, Medallia e Qualtrics para entregar uma completa experiência no gerenciamento da UX. Isto possibilitará a análise de dados armazenados de várias fontes em data lakes da experiência do colaborador.

## Ponto de Atenção

A Unisys tem uma grande experiência em tecnologia da informação (TI) e capacidade para interagir com as outras áreas de negócios dos clientes, consolidando a experiência do usuário. No entanto, ainda está predominantemente em funções de operações de TI.



# Apêndice

## Metodologia e Equipe

O estudo de pesquisa “ISG Provider Lens™ Future of Work - Services and Solutions” analisa os fornecedores de software/fornecedores de serviços relevantes no Brazilian market, com base em um processo de análise e pesquisa multifásico. Ele posiciona esses fornecedores com base na metodologia ISG Research.

**Lead Author:**

Elaine Barth

**Editor:**

Mondoni Press

**Research Analyst:**

Gabriel Sobanski

**Data Analyst:**

Anirban Choudhury

**Project Manager:**

Ridam Bhattacharjee

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 Setembro de 2022, 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.



O estudo foi dividido nas seguintes etapas:

1. Definição do mercado ServiceNow Ecosystem Partners
2. Uso de pesquisas baseadas em questionários de provedores/fornecedores de serviços em todos os tópicos de tendência
3. Discussões interativas com provedores/fornecedores de serviços sobre recursos e casos de uso
4. Uso de bancos de dados internos do ISG e o conhecimento e experiência do consultor (sempre que aplicável)
5. Uso do Star of Excellence CX-Data
6. Análise detalhada e avaliação de serviços e documentação de serviços com base nos fatos e números recebidos de fornecedores e outras fontes.
7. Uso dos seguintes critérios principais de avaliação:
  - \* Estratégia e visão
  - \* Inovação Tecnológica
  - \* Conhecimento e presença da marca no mercado
  - \* Cenário de vendas e parceiros
  - \* Amplitude e profundidade do portfólio de serviços oferecidos
  - \* CX e Recomendação



## Biografias de Autores e Editores



Autor

Elaine Barth  
**Analista Líder**

Elaine Barth conta com um amplo conhecimento de processos de negócios e uma grande experiência do ecossistema de tecnologia. Ela tem mais de 25 anos de experiência como gerente de ecossistema de parceiros de empresas de tecnologia, gerente de produtos, estratégica de negócios, vendas complexas, e gerente de projetos. Suas principais áreas de especialização abrangem aplicações e infraestrutura de TI, bem como estratégia e execução de PETI. Elaine atua como consultora independente com foco no ecossistema de parceiros

e projetos estratégicos de TI tais como M&A, digital sourcing, e PETI. Para o ISG, ela realiza estudos no âmbito do ISG Provider Lens. Antes de se tornar consultora independente, Elaine trabalhou para Microsoft, Oracle, SAP, IBM, Embraer, Estado de São Paulo e UTC Group. Elaine possui graduação em administração de empresas pela Mackenzie e MBA em tecnologia pela FGV.



Analista de Pesquisa

Gabriel Sobanski  
**Analista de Pesquisa**

Gabriel Sobanski é analista de pesquisa do ISG e é responsável pelo suporte e coautoria dos estudos da Provider Lens™ sobre Ecossistema ServiceNow, Ecossistema Salesforce, Ecossistema Microsoft, Serviços de MarTech, Soluções e Serviços de Segurança Cibernética e Serviços de Ecossistema SAP HANA. Ele apoia os analistas líderes no processo de pesquisa e é coautor do relatório de resumo global com tendências e insights de mercado. Gabriel também desenvolve conteúdo de uma perspectiva empresarial. Gabriel está à frente de sua função

atual desde 2021. Antes dessa função, trabalhou como consultor de TI, onde adquiriu experiência e capacidade técnica na coleta, análise e apresentação de dados quantitativos e qualitativos. Sua área de especialização inclui indústria, logística e pesquisa de mercado.





*IPL Proprietário do produto*

**Jan Erik Aase**  
**Sócio e Chefe Global – ISG Provider Lens™**

O Sr. Aase traz uma vasta experiência na implementação e pesquisa de integração de serviços e gerenciamento de processos de TI e de negócios. Com mais de 35 anos de experiência, ele é altamente qualificado em analisar tendências e metodologias de governança de fornecedores, identificar ineficiências nos processos atuais e assessorar a indústria. Jan Erik tem experiência em todos os quatro lados do ciclo de vida de sourcing e governança de fornecedores - como cliente, analista do setor, provedor de serviços e consultor. Agora, como

parceiro e chefe global da ISG Provider Lens™, ele está muito bem posicionado para avaliar e relatar o estado da indústria e fazer recomendações para empresas e clientes de provedores de serviços.



### \*ISG Provider Lens™

A pesquisa por quadrantes ISG Provider Lens™ é a única avaliação de prestadores de serviços de seu tipo a combinar pesquisa empírica, pesquisa orientada por dados e análise de mercado, com a experiência e observações do mundo real da equipe de consultoria global do ISG. As empresas encontrarão uma riqueza de dados detalhados e análises de mercado para ajudar a orientar sua seleção de fornecedores de serviços apropriados, enquanto os consultores do ISG utilizam os relatórios para validar seu próprio conhecimento de mercado e fazer recomendações às empresas clientes do ISG. A pesquisa atualmente abrange fornecedores que oferecem seus serviços globalmente. Para mais informações sobre a pesquisa ISG Provider Lens™, visite esta página da [web](#).

### \*ISG Research™

A ISG Research™ fornece pesquisa por assinatura, consultoria recomendatória e serviços de eventos executivos com foco em tendências do mercado e tecnologias disruptivas causando mudanças na computação corporativa. A ISG Research™ entrega diretrizes que ajudam negócios a acelerar o crescimento e criar mais valor comercial.

Para mais informações sobre as assinaturas da ISG Research, envie um e-mail para [contact@isg-one.com](mailto:contact@isg-one.com), ligue para +1.203.454.3900 ou visite <https://research.isg-one.com/>.

### \*ISG

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).





**OUTUBRO DE 2022**

---

**REPORT: FUTURE OF WORK - SERVICES AND SOLUTIONS**