

Future of Work (Workplace) - Services

Um relatório de investigação que compara os pontos fortes, os desafios e os fatores de diferenciação competitiva dos fornecedores



Customized report courtesy of:



Sumário Executivo 03

Posicionamento do Provedor 07

Introdução

Definição 10

Escopo do Relatório 12

Classificações do Provedor 13

Apêndice

Metodologia e Equipe 34

Biografias do Autor e Editor 36

Sobre nossa Empresa & Pesquisa 38

Employee Experience (EX) Transformation Services 15 – 20

Quem Deve Ler Isto 16

Quadrante 17

Definição e Critério de Elegibilidade 18

Observações 19

Perfis dos Provedores 20

Managed Workplace Services – End-user Technology 21 – 26

Quem Deve Ler Isto 22

Quadrante 23

Definição e Critério de Elegibilidade 24

Observações 25

Perfis dos Provedores 26

Digital Service Desk and Workplace Support Services 27 – 32

Quem Deve Ler Isto 28

Quadrante 29

Definição e Critério de Elegibilidade 30

Observações 31

Perfis dos Provedores 32

Autora do Relatório: Cristiane Tarricone

Empresas redesenham o ambiente de trabalho digital para explorar as experiências imersivas e que façam uso de inteligência artificial generativa

O ambiente de trabalho atual é diretamente impactado por tendências macro-econômicas, sociais, comportamentais e tecnológicas que, em conjunto trouxeram um novo *modus-operandi* sobre como as atividades profissionais são executadas, geridas e suportadas.

Após os desafios impostos pelo mundo pandêmico, 2023 se apresenta como um ano de estabilização do ponto de vista do futuro do trabalho. As empresas globais começaram a se ajustar às novas realidades e a reconhecer a importância da experiência do colaborador (EX). Atualmente, a transformação da EX é uma prioridade dos líderes de negócios, juntamente com a adaptação às mudanças nas demandas do consumidor, a evolução das tecnologias e a conscientização e foco no meio ambiente.

A contínua evolução dos modelos de trabalho digital, juntamente com a crescente estabilização do modelo híbrido como principal escolha no mercado, requer das empresas maior nível de disponibilidade de serviços, maior flexibilidade de acessos à partir de dispositivos e localidades distintas, e alto grau de integração das ferramentas tecnológicas de apoio e produtividade existentes.

A automação das tarefas, o uso inteligente da aprendizagem das máquinas, o dinamismo das decisões e a necessidade de redução de custos com maior eficiência operacional apontadas pelas empresas são componentes importantes e relevantes no momento. Para responder à tais demandas, as empresas fornecedoras necessitam evoluir continuamente suas ofertas, ajustando seus modelos para os novos requerimentos não apenas tecnológicos, mas também de adaptabilidade, escalabilidade e personalização.

Os modelos de *sourcing* atuais necessitam adaptar-se às demandas por agilidade e velocidade das empresas. Os indicadores e métricas clássicos, muitas vezes desvinculados dos aspectos de negócio,

○ Futuro do Trabalho Moderno: co-criação, automação, auto-resolução, engajamento e imersão.



expressam a qualidade de entrega eficaz do serviço, mas não necessariamente sua eficiência. E, portanto, estão em processo de evolução para que passem a expressar a eficácia, a eficiência e também, a percepção sensível de engajamento daquele que recebe o serviço, dentro dos novos requerimentos de mercado.

O cenário de serviços de Futuro do Trabalho se torna mais amplo à medida que as empresas precisam de assistência para implementar e prestar suporte a um modelo de tecnologia centrado na experiência do colaborador.

À medida que novos tomadores de decisão se envolvem em investimentos em tecnologia que habilitam e envolvem os colaboradores, os clientes devem analisar as capacitações oferecidas por diferentes fornecedores de serviços e sua oferta de tecnologia subjacente, suporte técnico de ponta-a-ponta e a transformação da experiência de modo geral. À medida que as organizações adotam uma abordagem holística para a transformação da experiência do colaborador, a estratégia e a consultoria se tornam uma parte integrante da abordagem.

O Futuro do Trabalho é híbrido, conectado, autônomo, inteligente, imersivo e deve possibilitar que os colaboradores executem suas tarefas de qualquer lugar, a qualquer momento, com agilidade e produtividade.

Para que essas características sejam habilitadas, as tecnologias são importantes, mas não são suficientes em si. É imprescindível considerar o componente humano. Algumas tendências foram identificadas nas interações ocorridas para fins deste estudo, inseridas em todo ou em parte, na abordagem e nos serviços disponibilizados pelos fornecedores.

• Comportamentos humanos corporativos advindos do pós-pandemia:

- A busca por colaboradores nas novas tecnologias (“*quiet hiring*”), e por aqueles que estão buscando novas oportunidades (“*quiet quitting*”) afeta a atração e a retenção de cada um e demanda serviços que apresentem melhoria na experiência dos colaboradores e em seu bem-estar, reduzindo taxas de rotatividade;
- As chamadas “dispensas copiadas”, que segundo definição da *World Economic*

Forum de 2023, são “a ideia de que as empresas estão sendo influenciadas umas pelas outras à medida que cortam empregos”, causou alto número de dispensas de colaboradores em empresas de tecnologia e mídia. Como resultado, reorganizações e mudanças no volume de tarefas para as equipes remanescentes, o que pode impactar na disponibilidade e qualidade nos serviços;

- À medida que as empresas reduzem as contratações em meio a temores de recessão econômica, a “contratação silenciosa” – com foco no talento interno sem aumentar o número de colaboradores – emergiu como um novo termo do local de trabalho, pois oferece oportunidades internas aos profissionais;

Monitorar e melhorar constantemente o desempenho e o uso do local de trabalho digital passa a ser fundamental para uma entrega de qualidade ao cliente, e aproxima significativamente a atuação das áreas de recursos humanos e tecnologia neste contexto. Assim, as organizações conscientes

dos movimentos mencionados passam a priorizar cada dia mais a experiência digital do colaborador tanto quanto a dos clientes. As ofertas passam a apostar na automação, na integração entre os componentes, com colaboração e produtividade, ligados à inteligência e a uma percepção de sentidos, em um único ambiente. E, dessa forma, a tecnologia se torna a protagonista, viabilizando a transformação digital desse ambiente de trabalho e do ambiente do cliente na ponta.

• Aspectos identificados nas ofertas dos fornecedores:

Personalização: para acompanhar o dinamismo das empresas, é fundamental adaptar o local de trabalho digital aos próprios métodos de trabalho da organização e aos colaboradores. É possível personalizar os componentes do ambiente, como aplicativos, documentos, tarefas, local e dispositivos, dependendo das funções realizadas, oferecendo adaptabilidade e flexibilidade na realização das tarefas e não o contrário. Além disso, é importante maximizar a automação com componentes que podem ir além da “persona”.



Hiperautomação: ao implantar tecnologias de automação, como aprendizado de máquina, automação robótica de processos (RPA) e processamento de linguagem natural (NLP), as empresas podem automatizar tarefas e processos, tornando o trabalho mais eficiente e produtivo.

Inteligência artificial generativa: o uso cada vez mais frequente de inteligência artificial (IA) para o modelo de trabalho digital demonstra a relevância da IA. Identificou-se ofertas de atendimento através de assistentes virtuais (*chatbots*) para maior autonomia e resolução de questões de forma autônoma, assim como maior número de chamados com auto-resolução, ou resolução por automação, em contraposição aos anos anteriores. Pretende-se que os chamados atendidos por seres humanos passem a ser o menor volume, e os números já apresentam esse avanço.

Ambientes em Nuvem: continuam a ser amplamente explorados, por habilitar o trabalho remoto, a facilidade de uso, de gestão, escalabilidade, agilidade e possibilidade de transformação.

Cibersegurança: a abordagem nos aspectos de segurança são tratados com relevância na totalidade dos fornecedores avaliados. As medidas de segurança máxima ajudam, entre outras coisas, a proteger informações confidenciais no local de trabalho digital, prevenir ameaças cibernéticas e estar em conformidade com a legislação global e local de dados e privacidade (veja ISG Provider Lens Cybersecurity – Solutions and Services 2023 que aprofunda esta importante questão). Para fins deste estudo “Futuro do Trabalho”, a tratativa dada pelos fornecedores aos aspectos de segurança foram consideradas como um dos critérios de avaliação.

ESG/Sustentabilidade: com o tema cada vez mais na pauta dos Conselhos de Administração, há uma busca de soluções e serviços que garantam a sustentabilidade do ambiente corporativo pelas empresas. Isso acontece tanto em termos de emissão de carbono e a redução dele no meio ambiente, como na salvaguarda das condições ambientais. Além disso, percebe-se a abordagem de diversidade e inclusão

no ambiente corporativo e de integração dos distintos grupos de trabalho, assim como a realização de ações sociais de formação e qualificação de profissionais.

Realidade Virtual, Aumentada e Metaverso: identificou-se investimentos nas oportunidades de imersão para trabalhos colaborativos, interações de negócios, comunicação, sessões de treinamento virtuais e apresentações de produtos, em que os membros de uma equipe podem usar um ambiente no metaverso a partir de aplicações de realidade virtual. Tais ambientes híbridos, já disponíveis para exercício da experiência, ainda precisam maturar para ganhar tração no mercado por parte dos clientes. Enquanto o metaverso aparece em algumas soluções na qualidade de tendência identificada pelos fornecedores, o mercado em si desperta para inteligência artificial generativa.

No Brasil, pudemos identificar os aspectos mencionados acima claramente nas propostas e modelos apresentados pelos fornecedores participantes do ecossistema de Futuro do Trabalho. A disseminação deste novo modelo

no mercado local, no entanto, caminha em velocidade distinta, e mais conectada à realidade de cada cliente. Por ser um país com dimensões continentais, cada região do país possui especificidades que demandam maior prioridade para determinado aspecto do serviço prestado. Clientes que aderem às novas tecnologias com maior rapidez já migraram para os novos modelos, e aqueles mais conservadores estão em processo de migração. O mesmo ocorre para as questões ligadas ao meio ambiente. Enquanto vemos o mercado internacional com projetos importantes, relevantes e focados na redução de carbono, no Brasil há priorização para os projetos ligados às ações sociais, oportunidades nas áreas de diversidade e capacitação de mão-de-obra especializada.

Com o quadro de tendências cada vez mais conectado às tecnologias digitais e inteligência artificial e atentos às inovações de mercado, o ISG adaptou seu estudo. Sendo assim, apresentamos, para efeitos desta pesquisa, a prática de Futuro do Trabalho – Serviços - 2023 englobando:



- **Serviços de transformação da experiência do colaborador**, que inclui estratégia de transformação da experiência do colaborador e serviços de consultoria, gerenciamento de adoção de tecnologia do colaborador, gerenciamento de mudanças organizacionais, quantificação da experiência do usuário por meio de XLAs, resultado de negócios por meio de XLAs, aproveitamento da experiência aprimorada do colaborador para experiência aprimorada do cliente e espaços de trabalho físicos inteligentes.
- **Tecnologias de usuário final gerenciadas no local de trabalho**: serviços de gerenciamento de dispositivos com análise preditiva, habilitação de segurança do usuário final, dispositivo como serviço, desktop virtual e suporte em nuvem, suporte a serviços de rede no local de trabalho, gerenciamento de ativos de software e gerenciamento de mobilidade empresarial são algumas delas.
- **Central de atendimento digital e serviços de suporte no local de trabalho**: serviços de suporte modernizados, incluindo suporte no local de trabalho, serviços de central de

atendimento, suporte no local/em campo, bares e cafés tecnológicos, *DigiLockers* e suporte omnicanal habilitado para automação para bate-papo e voz.

A pesquisa deste ano se dedicou ao estudo dos **principais fornecedores de serviços para o ambiente de trabalho que trazem a evolução, a inovação e o protagonismo como válvulas propulsoras de negócio**, de forma que eles estejam preparados para **participar dos projetos e parcerias que as empresas contratantes necessitam para conduzir os negócios ao próximo nível**. Eles foram escolhidos por suas características individuais e estão alinhados com as tendências mencionadas, assim como a estratégia de negócios na área e a execução no contexto de suas propostas estão de acordo.

Nas próximas páginas você poderá identificar os fornecedores que se destacaram neste estudo. Vale ressaltar que, independentemente da posição nos quadrantes, são fornecedores com alta relevância e capacitação na oferta e execução à que se propõem no mercado brasileiro. Confira nas próximas páginas, boa leitura e bons negócios!

A pós-pandemia propiciou a adoção de tecnologias digitais no ambiente de trabalho. Com a consolidação do modelo híbrido como ponto de equilíbrio entre as empresas e colaboradores, tornou-se indispensável adotar soluções que propiciem autonomia e auto-atendimento, com menor intervenção humana. Líderes deste estudo destacam-se pela adoção de ambientes virtuais, automatizados e inteligentes, com uso de inteligência artificial.



Posicionamento do Provedor

Página 1 de 3

	Employee Experience (EX) Transformation Services	Managed Workplace Services – End-user Technology	Digital Service Desk and Workplace Support Services
Accenture	Leader	Product Challenger	Product Challenger
Algar Tech	Not In	Not In	Leader
Atos	Rising Star ★	Product Challenger	Rising Star ★
Capgemini	Leader	Leader	Product Challenger
Connectis	Contender	Contender	Product Challenger
Dedalus	Not In	Market Challenger	Not In
DXC Technology	Product Challenger	Leader	Leader
HCLTech	Product Challenger	Product Challenger	Product Challenger
Ilegra	Not In	Product Challenger	Not In
Infosys	Contender	Contender	Contender



Posicionamento do Provedor

Página 2 de 3

	Employee Experience (EX) Transformation Services	Managed Workplace Services – End-user Technology	Digital Service Desk and Workplace Support Services
IPNET	Not In	Market Challenger	Not In
Kyndryl	Market Challenger	Leader	Leader
Lenovo	Not In	Not In	Contender
Logicalis	Not In	Leader	Product Challenger
Multiedro	Not In	Market Challenger	Not In
NTT DATA	Contender	Contender	Contender
Processor	Not In	Product Challenger	Product Challenger
SantoDigital	Not In	Market Challenger	Not In
SONDA	Product Challenger	Leader	Leader
Stefanini	Product Challenger	Leader	Leader



 Posicionamento do Provedor

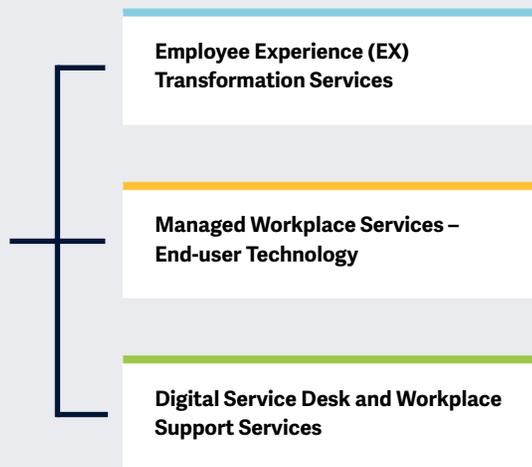
Página 3 de 3

	Employee Experience (EX) Transformation Services	Managed Workplace Services – End-user Technology	Digital Service Desk and Workplace Support Services
TCS	Product Challenger	Product Challenger	Product Challenger
TIVIT	Not In	Rising Star ★	Leader
Unisys	Leader	Leader	Leader
Venha Pra Nuvem	Not In	Contender	Not In
Wipro	Leader	Leader	Leader



Este estudo avalia as **capacidades dos MSPs** relativamente aos principais **serviços do Futuro do Trabalho** em diferentes regiões.

Fonte de ilustração simplificada: ISG 2023



Definição

O ISG Provider Lens™ Futuro do Trabalho – Serviços de 2023 oferece o seguinte para tomadores de decisão de negócios e TI:

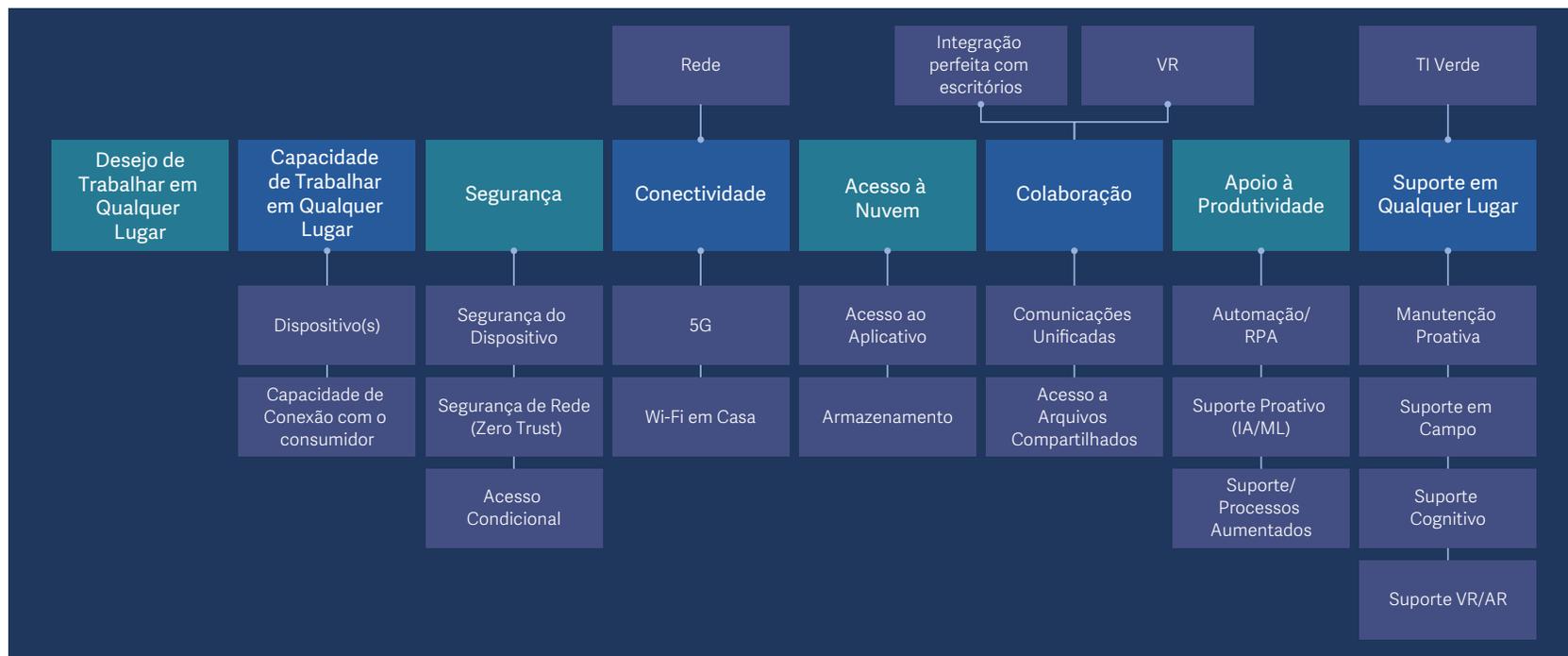
- Transparência sobre os pontos fortes e fracos dos fornecedores relevantes;
- Posicionamento diferenciado de fornecedores por segmentos com base em pontos fortes competitivos e atratividade de portfólio;
- Foco em diferentes mercados, incluindo os EUA, Reino Unido, Alemanha, Suíça, Brasil e Austrália;

Nosso estudo serve como uma importante base de tomada de decisão para o posicionamento de relacionamentos-chave e considerações de estratégia de vendas.

Consultores e clientes corporativos da ISG usam informações desses relatórios para avaliar seus relacionamentos com fabricantes atuais e novos relacionamentos em potencial.



Figura: Principais componentes do cenário tecnológico do Futuro do Trabalho



Escopo do relatório:

Este relatório do quadrante ISG Provider Lens™ abrange os seguintes 3 (três) quadrantes para serviços/soluções: Serviços de transformação da experiência do funcionário (EX), serviços gerenciados no local de trabalho - tecnologia do usuário final, central de atendimento digital e serviços de suporte no local de trabalho.

Este estudo ISG Provider Lens™ oferece aos decisores do Futuro do Trabalho:

- Transparência sobre os pontos fortes e fracos dos fornecedores/fornecedores de software relevantes
- Um posicionamento diferenciado dos fornecedores por segmentos (quadrantes)
- Foco no mercado regional

O nosso estudo serve como base para a tomada de decisões importantes, abrangendo o posicionamento dos fornecedores, as principais relações e as considerações de entrada no mercado. Os consultores da ISG e os clientes corporativos também usam as

informações desses relatórios para avaliar seus relacionamentos com fornecedores existentes e possíveis compromissos.

Classificação do Fornecedor:

A posição de fornecedor reflete a adequação dos fornecedores de TI/fornecedores de software para um segmento de mercado definido (quadrante). Sem mais acréscimos, a posição sempre se aplica a todas as classes e indústrias de todos os tamanhos de empresas. Caso as exigências de serviços de TI de clientes empresariais sejam diferentes e o espectro dos fornecedores de TI que operam no mercado local seja suficientemente amplo, uma diferenciação adicional dos fornecedores de TI por desempenho é feita de acordo com o grupo-alvo de produtos e serviços. Ao fazer isso, a ISG considera as exigências do setor ou o número de funcionários, assim como as estruturas corporativas dos clientes e posiciona os fornecedores de TI de acordo com sua área de foco. Como resultado, a ISG os diferencia, se necessário, em dois grupos-alvo de clientes que são definidos como segue:

- **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 Empresas:** Empresas multinacionais com mais de 5.000 funcionários ou receita acima de US\$ 1 bilhão, com atividades em todo o mundo e estruturas de tomada de decisão distribuídas globalmente.

Segundo o ISG Provider Lens™, os quadrantes são criados usando uma matriz de avaliação contendo quatro segmentos (Leader, Product & Market Challenger e Contender), e os fornecedores estão posicionados de acordo. Cada quadrante de Lentes de Fornecedores ISG pode incluir um prestador(es) de serviços que a ISG acredita ter forte potencial para se mover para o quadrante dos Líderes. Este tipo de fornecedor pode ser classificado como uma Estrela em Ascensão.

- **Número de fornecedores em cada quadrante:** A ISG classifica e posiciona os provedores 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).





Classificação dos Provedores: Quadrantes Chave

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. Frequentemente, isso se deve ao tamanho do respectivo fornecedor ou uma trajetória mais fraca dentro do respectivo segmento-alvo.

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.

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.

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. Frequentemente, 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.





Classificação dos Provedores: Quadrantes Chave

★ 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.





Employee Experience (EX) Transformation Services

Employee Experience (EX) Transformation Services

Quem deve ler isto

Este relatório é relevante para empresas nacionais em todos os setores e avalia os fornecedores de serviços de transformação da experiência do funcionário (EX).

Neste quadrante, o ISG destaca o posicionamento atual do mercado dos fornecedores de serviços de transformação da experiência do funcionário no Brasil e como cada um aborda os principais desafios enfrentados na região.

As pessoas continuam sendo o grande ativo das organizações, pois trazem habilidades, conhecimentos e experiências únicas e tornam possível a inovação, a produtividade e a construção de relações duradouras com clientes e parceiros. Desta forma, as empresas no Brasil demandam que seus usuários contem com uma boa experiência digital e, por isso, buscam soluções completas que se integrem com o ambiente tecnológico. Pensando em melhorar a produtividade de seus funcionários e o engajamento em uma cultura organizacional colaborativa, as organizações investem em ferramentas de colaboração que

agregam valor ao trabalho em equipe, uma vez que funcionários satisfeitos e engajados com a empresa proporcionam uma melhor experiência para seus clientes.

O uso de tecnologias inovadoras, como IA generativa e grandes modelos de linguagem (LLM), eleva o nível da experiência do colaborador, mas ainda são poucos os fornecedores do país que entregam soluções avançadas neste quesito. Questões como segurança, privacidade e orçamento financeiro impactam na decisão das empresas na contratação desses serviços.



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



Líderes de RH devem ler este relatório para entender como os fornecedores estão abordando a empatia e o bem-estar dos funcionários nesta nova era de trabalho híbrido.



Profissionais de transformação digital devem ler este relatório para entender como os fornecedores se encaixam em suas iniciativas de transformação digital e como podem ser comparados entre si.



Profissionais de tecnologia devem ler este relatório para entender o posicionamento relativo e as capacidades dos fornecedores que podem ajudá-los a aprimorar os serviços aos colaboradores.



Future of Work (Workplace) - Services
Employee Experience (EX) Transformation Services

Brasil 2023



Este quadrante avalia fornecedores que ofertam serviços gerenciados de valor agregado para aprimorar a **experiência do colaborador**. Com capacidade de adotar modelos transformacionais, usam **tecnologias inteligentes, engajamento e personalização**.

Cristiane Tarricone



Employee Experience (EX) Transformation Services

Definição

Este quadrante avalia fornecedores que oferecem **serviços gerenciados de valor agregado**, não apenas para habilitar o ecossistema de tecnologia do local de trabalho, mas também para aprimorar a experiência do usuário final. Esses fornecedores geralmente lidam com líderes de negócios, representantes de linha de negócios (LoB) e diretores de informações (CIOs). Eles oferecem serviços que associam a **EX** com resultados de negócios mensuráveis e ajudam a alinhar as facetas digitais e físicas do futuro local de trabalho com os aspectos humanos. À medida que as organizações globais percebem a crescente importância de administrar e aprimorar a **EX**, elas formam parceria com fornecedores que ofereçam serviços de transformação da EX que impulsionam as tecnologias do local de trabalho. A **transformação da EX vai além da habilitação de tecnologia e inclui serviços profissionais que promovem e aprimoram a adoção de tecnologia**. Os fornecedores de serviços que fornecem serviços de transformação da EX se envolvem

com seus clientes em um modelo com foco em resultado e seguem uma abordagem de **XLA**. Esses modelos aproveitam a análise e os dados do uso de tecnologia no local de trabalho e de tecnologias como a experiência digital do colaborador (DEX) para coletar informações e focar em insights acionáveis. O uso da pilha de soluções de colaboração e produtividade influencia significativamente a transformação da EX. Os serviços de suporte que abrangem local de trabalho moderno e colaboração em equipe, conferência de áudio/vídeo, colaboração de comunicação unificada (**UCC**) e aplicativos de produtividade são essenciais para a transformação da EX. A transformação da EX também abrange serviços que apoiam iniciativas de retorno ao escritório com um campus e um espaço de trabalho físico inteligentes enquanto se concentra em iniciativas ambientais, sociais e de governança (ESG).

Critérios de Qualificação

1. Tenha capacidade de **definir e visualizar** modelos de **transformação da EX** com transformação de tecnologia, adoção de tecnologia e serviços de gestão de mudança/comportamento organizacional, engajamento de colaboradores, produtividade e associação de CX com EX
2. Aborde a **empatia e o bem-estar dos colaboradores**
3. Tenha uma porcentagem considerável de clientes **aproveitando XLAs** na respectiva geografia
4. **Preste suporte à UCC, pilha de produtividade e estenda os serviços inteligentes do local de trabalho** para outras funções de negócios, como HRO e operações
5. Ofereça instalações inteligentes e serviços físicos no local que tenham suporte a capacitações intuitivas, como hot desking, avaliação de saúde e uma **experiência personalizada e contextualizada** com o local de trabalho compatível com dispositivos inteligentes
6. Tenha **forte presença local** e parcerias



Employee Experience (EX) Transformation Services

Observações

O principal desafio das empresas na implantação de transformação da experiência do colaborador em seu modelo de trabalho digital é a questão humana. Pessoas são os elementos propulsores das mudanças, então embora a habilitação tecnológica seja relevante, ela não é suficiente por si só. O aprendizado compartilhado pelas empresas neste processo é o da necessidade de se ir além da integração e da habilitação do ecossistema tecnológico. Incorporar funcionalidades ligadas ao engajamento e colaboração dos times faz parte do processo. Destacaram-se neste quadrante os fornecedores com capacidade consultiva na gestão das mudanças requeridas na evolução do modelo de trabalho digital, que agregaram elementos de gestão da experiência do colaborador, incluindo empatia e personalização. Estão aqui empresas que implantaram XLAs e que trabalharam na colaboração, melhor comunicação e no aumento de engajamento dos times de trabalho. A capacitação transformacional, quando não existente dentro do próprio

fornecedor, foi adquirida através de parcerias estabelecidas no ecossistema para atingir o resultado desejado em diversas frentes.

Como resultado, podemos verificar que os líderes de mercado Capgemini, Unisys e Wipro continuam na liderança em 2023. A *Accenture*, que encontrava-se como *Product Challenger* em 2022, passa a integrar o time de líderes em 2023, com serviços realizados pela *Accenture/Avanade*. E destacamos a *Atos* como *Rising Star* em 2023, com alinhamento de sua estratégia à indústria e fortes investimentos nesta área.

Das 25 empresas avaliadas para este estudo, 14 qualificaram-se para este quadrante, sendo 4 Líderes e 1 Rising Star.

accenture

Accenture: Uma das grandes empresas globais de serviços de TI, possui forte ecossistema de parceiros que amplia sua capacidade e capilaridade. Possui mais de cem centros de inovação usados para experimentação e entrega de novos serviços e consultoria estratégica.

Capgemini

Capgemini: Com uma plataforma ponta-a-ponta focada na experiência do colaborador, contempla soluções analíticas e de inteligência artificial e oferece cenários imersivos de experiência individual para ampliar a qualidade de entrega de serviços, conectando CX e EX.

unisys

Unisys: Com a estratégia de aquisição de empresas focada na *EUX* para expansão de mercado, concentra-se em conectar os objetivos e metas de negócio dos clientes à “persona” adequada para a melhor experiência do colaborador e do cliente, com XLAs individualizados.



Wipro: Recentemente mudou seu modelo de negócios, adotando linhas de negócio globais estratégicas para aprofundar o alinhamento com as crescentes necessidades de negócios dos clientes e capitalizar oportunidades emergentes em segmentos de mercado de alto crescimento.

Atos

Atos: A Atos foi dividida em duas empresas em 2023, Atos e Eviden, e a conclusão do processo planejada para meados de 2023. A “nova” Atos se posiciona como líder local nos serviços de infraestrutura gerenciada, local de trabalho digital e serviços profissionais.



Unisys



“A Unisys destaca o colaborador no centro de suas soluções, fornecendo experiências digitais, analíticas e de capacitação que o potencializam na execução e entrega dos serviços, aumentando a produtividade dele e a satisfação dos clientes.”

Cristiane Tarricone

Visão Geral

A Unisys está sediada na Pensilvânia, EUA, e opera em 28 países. Possui mais de 16.200 colaboradores em 71 escritórios globais. No FY22, a empresa gerou US\$ 2,0 bilhões em receita, com Enterprise Computing Solutions como seu maior segmento. No Brasil, a Unisys está baseada em Campo Grande, com escritórios regionais. Mantém sua estratégia de crescimento por aquisições, o que se mostrou positivo, e inclusive proporcionou aumento da base de clientes. Com o colaborador no centro das soluções, evoluiu sua visão de futuro do trabalho. A empresa identifica as “personas” e adapta as medições apropriadas de XLA, o local de trabalho e o modelo de suporte a partir dos objetivos e metas dos clientes.

Fortalezas

Atualização inteligente de PC: Unisys aplica a atualização de dispositivos com base na experiência, com adoção de decisões sobre o que automatizar para obter o melhor ROI e OCM orientados por dados (campanhas de adoção de usuários direcionadas com base no uso e em experiência reais). Cada serviço ofertado possui XLA específicos (como colaboradores da linha de frente, trabalho híbrido, sala de reunião e coleta de consumo de carbono).

Educação e Comunicação sobre EX:

A Unisys atua na conscientização dos clientes com relação as melhores práticas de EX, fortalecendo a conexão de XLAs às metas de negócios; junto à CIOs, CHROs e líderes de negócios.

Ciclo de vida da experiência: Inclui contratualmente o XGB (*eXperience Governance Board*) que gerencia o ciclo de vida do XLA de forma única com cada cliente.

Gestão de experiência unificada (UXM): A solução de serviços unificados fornece experiências digitais aos colaboradores que, a partir de um Escritório de Gerenciamento de Experiência (XMO), monitora os acordos de nível de experiência (XLAs) e se utiliza do plataforma de software Powersuite como ferramenta de automação para gerar análises, percepções e definir planos de melhorias. O uso de AI/ML nesta gestão implementa automaticamente fluxos de trabalho para evitar a recorrência de problemas, sendo as ações tanto corretivas como preditivas.

Atenção

A Unisys é reconhecida no mercado local por sua estrutura consolidada e liderança em serviços gerenciados, com capacitação para crescer nos serviços de EE. Estar atenta à atualização contínua de sua plataforma Powersuite, a qual concentra a base de inteligência dos serviços prestados pela linha de frente aos clientes.





Managed Workplace Services – End-user Technology

Quem deve ler isto

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 quadrante, 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.

As organizações buscam fornecedores de serviços gerenciados do ambiente de trabalho que entreguem agilidade no atendimento, eficiência na resolução de problemas, disponibilidade do ambiente e, principalmente, segurança na utilização de dispositivos e aplicações. Criminosos cibernéticos exploram cada vez mais as vulnerabilidades dos sistemas e contam com o fator humano para conseguir acesso aos ambientes das organizações, por meio de ataques de *phishing*. Desta forma, as empresas buscam por ofertas que permitam gerenciar o acesso de fornecedores e terceiros aos seus ambientes de trabalho,

detectem anomalias no comportamento de usuários e possibilitem uma rápida resposta à possíveis ataques.

Ademais, as empresas desejam um atendimento customizado, que entenda seu modelo de negócio e conheça os desafios do setor. Nesse sentido, o uso de novas tecnologias no atendimento ao cliente possibilita uma comunicação altamente personalizada com os usuários. Alguns fornecedores aproveitam projetos anteriores, em que realizaram a integração de aplicações específicas de uma indústria, para segmentar suas ofertas de experiência do cliente por setores específicos ou por diferentes tamanhos de empresas.



Profissionais de tecnologia devem ler este relatório para entender o posicionamento relativo e as capacidades dos fornecedores em ajudá-los com serviços gerenciados de ambiente de trabalho digital.



Profissionais de compras devem ler este relatório para desenvolver uma melhor compreensão do cenário atual dos fornecedores de serviços de ambiente de trabalho gerenciados no Brasil.



Profissionais de cibersegurança devem ler este relatório para entender como os fornecedores abordam os desafios de conformidade e segurança sem interrupções na experiência do funcionário.

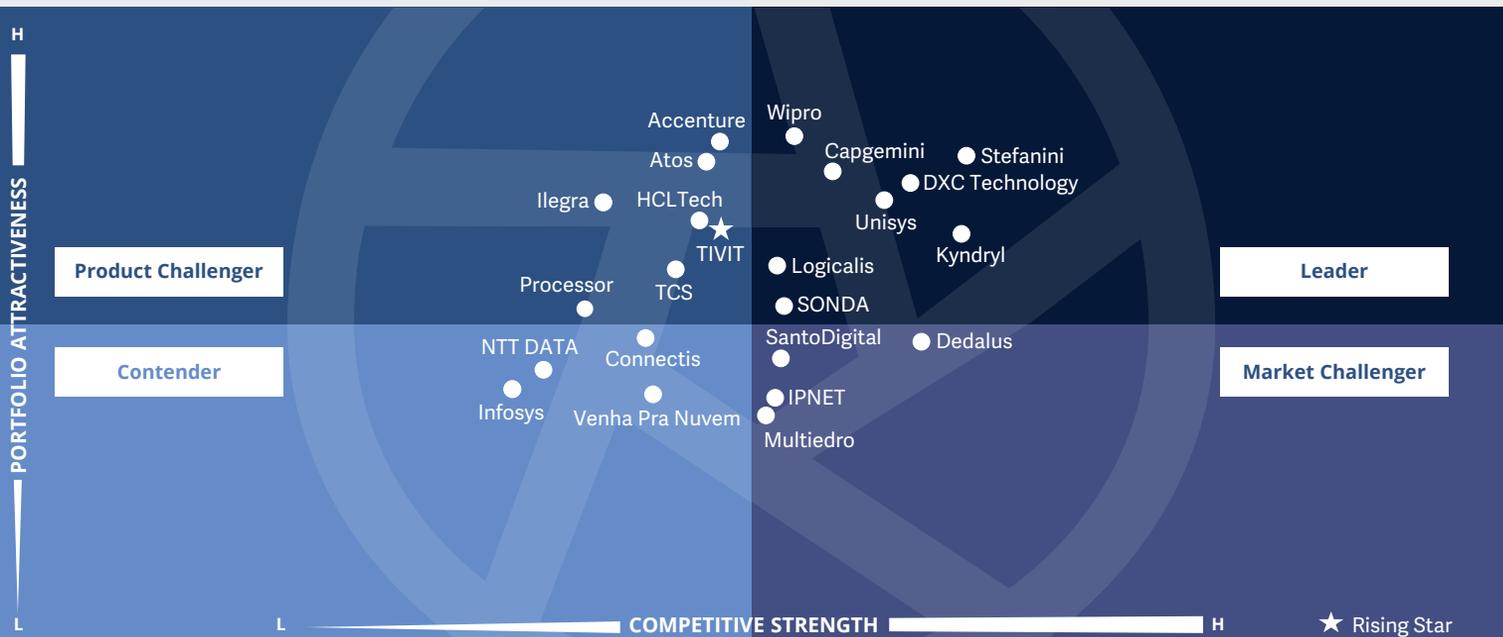


Profissionais de transformação digital devem ler este relatório para compreender como os fornecedores de gerenciamento de ambiente de trabalho se encaixam em suas iniciativas de transformação digital.



Future of Work (Workplace) - Services
Managed Workplace Services – End-user Technology

Brasil 2023



Este quadrante avalia os fornecedores que oferecem **serviços** e **infraestrutura gerenciadas associadas ao usuário final** e às tecnologias implantadas, incluindo sua capacitação através de dispositivos, aplicativos e espaços de trabalho em nuvem.

Cristiane Tarricone



Definição

Este quadrante avalia fornecedores que oferecem serviços gerenciados associados a tecnologias de usuário final que são normalmente implantadas, provisionadas e protegidas por departamentos de TI da empresa para usuários finais e colaboradores. Esses serviços de infraestrutura gerenciados no local de trabalho digital incluem a capacitação do usuário final por meio de serviços relacionados a dispositivos, aplicativos, espaços de trabalho em nuvem e segurança no local de trabalho. Os fornecedores avaliados no espaço de serviços gerenciados oferecem serviços completos de tecnologia de computação de usuário final (EUC) que formam o núcleo do local de trabalho digital. Esses serviços incluem a gestão de dispositivos, gestão de patches, provisionamento de dispositivos e aplicativos, acesso a desktops virtualizados, gestão do ciclo de vida do dispositivo, suporte para iniciativas de trazer seu próprio dispositivo (BYOD), gestão de despesas de mobilidade e telecomunicações, gestão de experiência proativa e gestão de toda a infraestrutura de TI por trás de um design de local de trabalho

centrado na EX. O provisionamento, a gestão e a segurança dos dispositivos continua sendo a primeira etapa básica para habilitar um local de trabalho digital e aprimorar a EX. O foco crescente na EX está transformando esses serviços para serem focados em aprimorar a experiência e atender ao respectivo setor do cliente. Embora esses serviços sejam normalmente associados a tablets e dispositivos de computação tradicionais, o escopo pode ser ampliado para incluir alguns dispositivos específicos do setor, como os de ponto de venda para varejo e equipamentos médicos para assistência médica.

CrITÉrios de QualificaÇão

1. Garantir o **suporte para gestão de endpoint unificado (UEM)** e gestão de mobilidade. Além disso, prestar suporte ao provisionamento de aplicativos, gestão de patches e gestão de mobilidade empresarial
2. Fornecer **serviços completos de gestão do ciclo de vida do dispositivo**, incluindo suporte para compras, registro, provisionamento de aplicativos, suporte, gestão, descarte e reciclagem de dispositivos **(Dispositivo como Serviço)**. Os serviços devem abranger o sourcing e a logística do dispositivo e o Dispositivo como Serviço para segurança
3. Demonstrar experiência no fornecimento de **serviços de desktop virtual remoto no local e na nuvem (Desktop como Serviço)**
4. **Gerenciar dispositivos nos respectivos países** do estudo, com pelo menos 25% dos dispositivos gerenciados fora da região nativa do fornecedor
5. **Ter forte presença local** com a maioria dos compromissos no local de trabalho em torno dos **serviços de EUC**



Managed Workplace Services – End-user Technology

Observações

Os fornecedores avaliados neste quadrante investem na integração otimizada das diversas camadas de aplicação e dispositivos de infraestrutura para manter o novo modelo de trabalho híbrido, garantindo uma experiência do usuário positiva. O investimento na criação de ofertas que orientam, suportam e sustentam a transformação digital e sua integração com diferentes unidades de negócio, mantendo-se a conexão aos objetivos de negócio de clientes, manteve os líderes de 2022 presentes na liderança em 2023. A retenção dos clientes mostrou-se como um indicador importante deste quadrante, já que foi mencionada como foco de atenção de grande parte dos CEOs que participaram do estudo. Ainda, os CEOs destacaram a volatilidade do mercado, em especial do brasileiro, dada sua extensão e presença de clientes com características e portes distintos, em diferentes indústrias, com distintos níveis de maturidade. A abrangência e sua diferenciação é uma oportunidade para fornecedores que investem em especialização, uma vez que conseguem escalar com maior facilidade.

Das 25 empresas avaliadas para este estudo, 23 qualificaram-se para este quadrante, sendo 8 Líderes e 1 Rising Star.



Capgemini: Seu portfólio combinado de serviços inclui a “persona” e o design da jornada do colaborador para trabalho híbrido com entrega de resultados de negócios. A empresa usa soluções de automação proprietárias para proporcionar experiências imersivas de colaboração dos times.



DXC Technology: Com alta maturidade nos processos consultivos e contas globais, evoluiu seu posicionamento e oferta ao transicionar clientes legados para o escritório de trabalho digital.



Kyndryl: Aposta nas recentes parcerias para evoluir e sustentar a transformação digital e o escritório de trabalho moderno a partir de sua forte gestão de infraestrutura.



Logicalis: Com experiência no mundo digital consolidada no mercado, reformulou serviços globalmente para ajudar os clientes a alcançarem a escalabilidade.



SONDA: Sua presença abrangente no território brasileiro lhe permite uma entrega de serviço de escritório moderno nas pontas com grande capilaridade.



Stefanini: Sua atuação e sustentação nos mercados americano e europeu fortalece seu posicionamento para ampliar a expansão aos mercados asiáticos.



Unisys: Com estratégia de aquisição de empresas focada na EUX em implantação, evolui seu portfólio para inserção de automação e migração de clientes legados.



Wipro: Com forte abordagem na integração de soluções de nuvem padronizadas e ferramentas de automação, trabalha na evolução das métricas de experiência do colaborador.



Tivit: Com uma nova estrutura de gestão, a Tivit adotou estratégia de industrialização, executou a cisão de suas operações de infraestrutura de servidores de dados e projeta investimentos de R\$ 1,2 bilhão nos próximos cinco anos para atender ao planejamento.



Unisys



“A Unisys destaca o colaborador no centro de suas soluções, fornecendo experiências digitais, analíticas e de capacitação que o potencializam na execução e entrega dos serviços, aumentando produtividade do colaborador e a satisfação dos clientes.”

Cristiane Tarricone

Visão Geral

A Unisys está sediada na Pensilvânia, EUA, e opera em 28 países. Possui mais de 16.200 colaboradores em 71 escritórios globais. No FY22, a empresa gerou US\$ 2 bilhões em receita, com Enterprise Computing Solutions como seu maior segmento. No Brasil, a Unisys está baseada em Campo Grande, com escritórios regionais no país, além de dois centros na América Latina (Colômbia). Com uma base de clientes leais, busca escalabilidade através de aquisições, prática que tem se mostrado eficiente nos últimos anos. A Unisys permanece no quadrante de líderes.

Fortalezas

Escalabilidade por aquisições:

Seu crescimento nos últimos meses foi impulsionado por aquisições das empresas, canais dos parceiros e engajamento de consultorias.

Dispositivos nas pontas: A empresa atua no monitoramento proativo dos dispositivos por performance e experiência para a redução dos custos de gestão de dispositivos.

Gestão de Mudanças: A organização promove a oportunidade de conduzir mudanças na cultura corporativa e no comportamento dos colaboradores dos clientes para inclusão no escritório híbrido por orientação de dados analíticos.

Sustentabilidade:

A Unisys desenvolveu iniciativas para cálculo de emissões de carbono e seu impacto ao meio ambiente. Uma delas foi o Painel ESG para rastreamento de redução de carbono do cliente e de seus respectivos fornecedores de serviço. A empresa também avalia o ciclo de vida dos dispositivos (PCs), entre outros, por meio de, por exemplo, acompanhamento de reuniões remotas. Desenvolveu também uma Lista de Materiais Digital baseada na tecnologia Blockchain (DBOM), atualizada para rastrear consumo de carbono, e declarações incontestáveis de fabricantes de PC em relação ao carbono consumido na fabricação, envio e uso do dispositivo durante um determinado período de tempo.

Atenção

A Unisys tem oportunidade de ampliar sua base de *endpoints* gerenciados no Brasil, hoje concentrados em clientes globais e locais existentes. No Brasil, a empresa também deve ampliar as ofertas em nuvem e integração, pois a exploração das ofertas das parcerias já concretizadas dentro do ecossistema pode ser um componente inovador neste processo.





Digital Service Desk and Workplace Support Services

Digital Service Desk and Workplace Support Services

Quem deve ler isto

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 quadrante, 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.

A rápida e constante evolução das tecnologias cria uma expectativa no desenvolvimento de serviços de suporte inovadores e disruptivos. As empresas buscam um atendimento cada vez mais acelerado, eficiente e intuitivo para a resolução de seus chamados. O uso de IA generativa tem se destacado no mercado brasileiro como uma maneira de automatizar, agilizar e personalizar o atendimento ao cliente. Essas ferramentas são capazes de resolver parte dos problemas sem a necessidade de intervenção humana, permitindo que os profissionais de TI foquem em outros níveis de atendimento. Além disso, a IA consegue

identificar problemas recorrentes, auxiliando a atuação da equipe de suporte nas melhorias contínuas para o ambiente.

O metaverso é outro tema que tem recebido atenção por parte dos fornecedores, que enxergam a capacitação imersiva como o futuro da tecnologia. Modelos de contratação baseados em acordos de nível de experiência (XLA) ainda não ganharam tração no mercado brasileiro, explicitando que o mercado local ainda não possui maturidade no assunto.



Profissionais de tecnologia devem ler este relatório para identificar os fornecedores que podem ajudá-los com a modernização do *service desk* e com serviços de suporte no ambiente de trabalho.



Profissionais de serviços de campo devem ler este relatório para entender como os fornecedores expandem o uso de serviços no local de trabalho para melhor gerenciar as operações de serviço de campo.



Profissionais de transformação digital devem ler este relatório para entender como os fornecedores se encaixam em suas iniciativas de transformação digital e como eles podem ser comparados entre si.

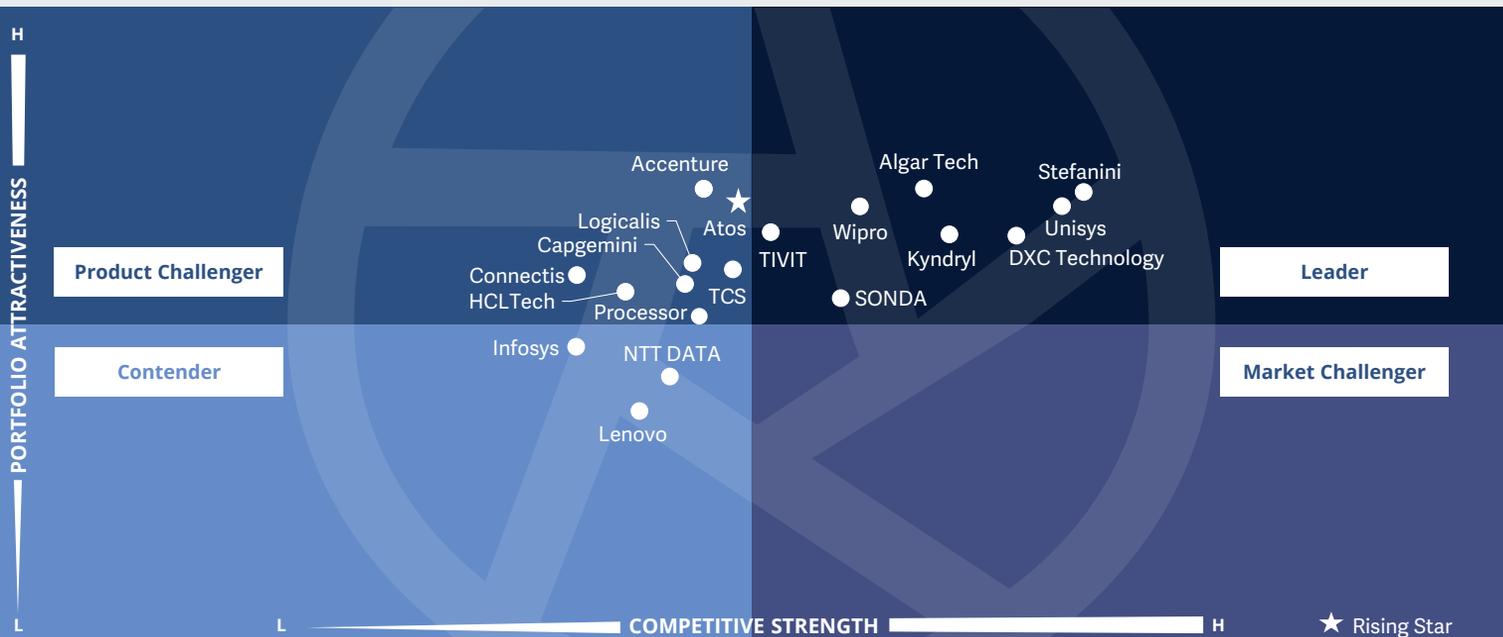


Profissionais de compras devem ler este relatório para terem uma melhor compreensão do cenário atual de fornecedores de *service desk* digital e serviços de suporte ao ambiente de trabalho no Brasil.



Future of Work (Workplace) - Services
Digital Service Desk and Workplace Support Services

Brasil 2023



Este quadrante avalia os fornecedores que oferecem serviços de **suporte técnico modernizados ao escritório digital**, com central de atendimento, *tech bares* e cafés, *DigiLockers*, **suporte multicanal habilitados por automação e inteligência artificial**.

Cristiane Tarricone



Definição

Este quadrante avalia os fornecedores que oferecem serviços de suporte modernizados, incluindo suporte no local de trabalho, serviços de central de atendimento, suporte no local/ em campo, tech bares e cafés, DigiLockers, suporte em campo estilo Uber e suporte omnicanal habilitado por automação para bate-papo e voz. Esses serviços abrangem suporte técnico proativo automatizado e plataformas de nuvem para oferecer sistemas sempre ativos. Os fornecedores impulsionam o suporte de campo local no próprio ambiente e os serviços transformados digitalmente por meio de IA e outras tecnologias cognitivas para tarefas voltadas para o usuário, assim como auxiliam a obtenção de economias de custo significativas. A central de atendimento e os serviços de suporte são normalmente terceirizados como parte dos serviços do local de trabalho gerenciados em geral e como serviços avulsos. Tradicionalmente, esses serviços dependiam exclusivamente das habilidades de agentes humanos que atenderiam às solicitações de suporte por chamada. O desempenho dos agentes foi

rastreado por meio de KPIs de nível de serviço, como o tempo médio para atendimento de chamadas. No entanto, com o crescente uso de automação, ML e IA contextual, os serviços de suporte passaram por uma transformação completa, com menos dependência de voz e crescente suporte de chatbots automatizados, artigos de conhecimento, suporte de pares e implementação das tecnologias mais recentes, como realidade aumentada e virtual. Esses serviços também incluem suporte de campo e no local que exigem que técnicos especializados visitem o local do colaborador para consertar os dispositivos e resolver os problemas. Isso exige uma forte presença local por meio de equipe própria ou parcerias para fornecer o suporte completo necessário. Organizações com grandes áreas de escritórios também implementam serviços como máquinas de venda automática de TI e tech bars para prestar suporte presencial.

CrITÉrios de Qualificação

1. Fornecer **serviços gerenciados de central de atendimento e serviços de suporte no local de trabalho** por meio de agentes humanos e virtuais
2. Oferecer **suporte de campo remoto e no local**, além de **assistência técnica presencial**, alavancando a realidade aumentada e/ou realidade virtual (AR/VR)
3. Capacidade de configurar e prestar suporte a **quiosques de autoatendimento, tech bars, máquinas de venda automática de TI e DigiLockers**
4. Utilizar **análises enriquecidas orientadas por dados para prestar suporte ao autoatendimento**, assim como resolver tickets automaticamente e gerar insights acionáveis
5. Prestar **suporte automatizado e contextualizado** para usuários finais com base em seus papéis e trabalho
6. Capacidade de **quantificar o desempenho da função de suporte no local de trabalho** além das métricas de serviço tradicionais
7. **Ter forte presença local** com a maioria dos compromissos no local de trabalho em torno dos serviços de suporte



Digital Service Desk and Workplace Support Services

Observações

Os fornecedores avaliados neste quadrante investem na oferta de soluções modernizadas de suporte ao futuro do trabalho e buscam incorporar as tecnologias atualmente disponíveis para viabilizar as funcionalidades requeridas de automação, minimizando a intervenção humana nas interações. Atendimentos mais automáticos e inteligentes agregam agilidade e velocidade no atendimento e permitem a criação de uma base de dados analítica através da qual ações preventivas e preditivas aos chamados possam ser incorporadas. Além das assistentes virtuais, métricas de experiência estão em processo de evolução. Os novos modelos de serviço demandam outros modelos contratuais, esses baseados em transação e métricas de experiência, o que requer uma mudança cultural nos clientes e na negociação. No Brasil, identificamos que uma significativa base de clientes são tradicionais na adoção de SLAs em detrimento aos atuais XLAs. Ainda que os fornecedores estejam preparados com seus novos modelos, a adoção pelo cliente dependerá de sua maturidade e perfil.

Soluções imersivas são atrativas, mas não se consolidaram no mercado para 2023, devendo evoluir nos anos subsequentes. Quando vários fornecedores apostam em Metaverso como *hype*, o mercado desperta para inteligência artificial generativa.

Em 2023, poderemos notar mudanças nos quadrantes. No quadrante de *Product Challengers*, encontramos Connectis, Processor e TCS, que evoluíram seu portfólio de soluções. No quadrante de Líderes, a TIVIT junta-se aos líderes Algar Tech, DXC Technology, Kyndryl, SONDA, Stefanini, Unisys e Wipro. E Atos, por sua evolução de portfólio, reestruturação e novos investimentos foi destacada como uma Rising Star 2023.

Das 25 empresas avaliadas, 14 se qualificaram para este quadrante, sendo 8 líderes e 1 estrela em ascensão.

Algar Tech

A **Algar Tech** concentra-se na experiência do cliente e do colaborador e no gerenciamento de serviços de infraestrutura para entregar uma solução automatizada através de assistente virtual.

DXC TECHNOLOGY

A **DXC Technology** adota soluções globais à seus clientes legados e trabalha na computação pessoal como serviço dentro do conceito de sustentabilidade.

kyndryl

A **Kyndryl** estabelece parcerias estratégicas para ofertar soluções personalizadas em transformação digital à seus clientes.

SONDA

A **SONDA** investe em forte ecossistema de startups em sua estratégia para manter e evoluir em inovação.



A **Stefanini** expande seus serviços de escritório do futuro para mercados americano e europeu, com soluções automatizadas e flexíveis.

TIVIT

A **TIVIT** reestruturou-se com industrialização de soluções e investimentos em soluções inteligentes de serviços gerenciados para o escritório.

unisys

A **Unisys** utiliza plataforma de inteligência artificial para evoluir os serviços de escritório do futuro à sua base de clientes.



A **Wipro** fortalece a atuação nos clientes através da forte consistência na integração de ferramentas digitais.

Atos

A **Atos** evoluiu sua automação e assistente virtual adotando métricas de experiência e ofertando soluções agregadas de descarbonização de forma holística aos clientes.





“A Unisys agrega uma visão de gestão de mudanças aos serviços transformacionais de escritório de futuro aos seus clientes.”

Cristiane Tarricone

Unisys

Visão Geral

A Unisys está sediada na Pensilvânia, EUA, e opera em 28 países. Possui mais de 16.200 colaboradores em 71 escritórios globais. No FY22, a empresa gerou US\$ 2 bilhões em receita, com Enterprise Computing Solutions como seu maior segmento. No Brasil, a Unisys está baseada em Campo Grande, com escritórios regionais no país, além de dois centros na América Latina (Colômbia). Com uma base de clientes leais, busca escalabilidade através de aquisições, prática que tem se mostrado eficiente nos últimos anos. A Unisys permanece no quadrante de líderes.

Fortalezas

Plataformas: O modelo de suporte da Unisys para atendimento utiliza a plataforma IntelliServe™ com funcionalidades de inteligência artificial, análise e acesso multicanal, como bate-papo, autoatendimento, envolvimento com um Tech Café, Tech Café virtual, armário inteligente, máquina de venda inteligente ou suporte virtual por meio de realidade virtual. A plataforma é ponto único de contato para todas as áreas; assim como o suporte em campo contempla as soluções de *IoT*.

Gestão de Mudanças orientada a dados:

A metodologia da Unisys contempla aplicar gestão de mudanças orientada por dados a todos os processos de escritório do futuro para minimizar eventuais lacunas de adoção das tecnologias.

Experiência na execução:

Seus serviços apontam para taxas de resolução bem elevadas para chamados resolvidos no primeiro contato, medianas para chamados resolvidos automaticamente (sem abertura de chamado) e com auto-resolução. Seu time é 100% certificado, o que é um grande diferencial nesta área. Se globalmente a Unisys encontra-se em transição dos clientes dos modelos tradicionais de SLAs para XLAs, no Brasil o modelo preponderante é de SLAs.

Atenção

No Brasil, a Unisys pode explorar sua competência externa trazendo aos clientes a oportunidade e o desafio de transicionarem de suas métricas tradicionais de SLA para modelos mais modernos conectados a experiência, os XLAs.





Apêndice

O estudo de pesquisa ISG Provider Lens™ Future of Work (Workplace) - Services os fornecedores de software/fornecedores de serviços relevantes no Brasil, com base em um processo de análise e pesquisa multifásico. Ele posiciona esses fornecedores com base na metodologia ISG Research™.

Autora principal:

Cristiane Tarricone

Editor:

Mondoni Press

Analista de pesquisa:

Gabriel Sobanski

Analistas de dados:

Pooja Rani Nayak e Tishya Selvaraj

Gestor de projetos:

Swathi Amin

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 Agosto de 2023, 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 de Future of Work (Workplace) - Services
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. Aproveite os 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





Autora principal

Cristiane Tarricone
Autora Principal

No ISG, Cristiane Tarricone é analista líder do ISG Provider Lens Future of Work e Oracle Cloud Ecosystem. Ela traz mais de 30 anos de ampla experiência na geração de resultados de negócios e na obtenção de valor mensurável da transformação habilitada pela TI. Ela ocupou cargos de liderança sênior de TI e negócios em empresas de provedores de serviços de TI e usuários finais da Fortune 100. Ela é uma líder híbrida de negócios e TI focada nas disciplinas de liderança, estratégia digital e geração de valor de investimentos em tecnologia. Ela está comprometida com a inovação de TI e tecnologias emergentes para remodelar o futuro. É assessora independente do

Conselho de Administração em estratégias digitais, mentora, palestrante e professora convidada de MBA. Ela também é fundadora e Presidente do Conselho de Administração de uma organização sem fins lucrativos que apoia mulheres na liderança de TI. Possui ampla experiência na aplicação de novas tendências e tecnologias para orientar os clientes na reformulação de sua estratégia digital e planos de negócios para atingir os objetivos da empresa. Cristiane foi Vice-Presidente Regional e Gerente de Equipe nos Programas Executivos do Gartner, onde liderou uma equipe de Senior Executive Partners para orientar e aconselhar clientes no Brasil e na América Latina.



Analista de pesquisa

Gabriel Sobanski
Analista De Pesquisa

Gabriel Sobanski é analista de pesquisa no ISG, responsável por apoiar e ser coautor dos estudos Provider Lens™ ServiceNow Ecosystem, Salesforce Ecosystem, Microsoft Ecosystem, Cybersecurity Solutions and Services, SAP Ecosystem, Public Cloud, Private Hybrid Cloud Data Center Services, Future of Work, AWS Ecosystem e Oracle Ecosystem. Ele apoia os analistas líderes no processo de pesquisa e é coautor do relatório de resumo global, com tendências do mercado e insights.

Gabriel também desenvolve conteúdo a partir de uma perspectiva empresarial. Gabriel está em sua função atual desde 2021. Anteriormente, trabalhou como consultor de TI, onde adquiriu experiência e capacitações técnicas 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 Director 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™

O quadrante ISG Provider Lens™ série de pesquisa é o único serviço avaliação do provedor de seu tipo para combinar empírica, baseada em dados pesquisa e análise de mercado com a experiência do mundo real e observações da assessoria global do ISG equipe. As empresas encontrarão uma riqueza de dados detalhados e análise de mercado para ajudar a orientar sua seleção de parceiros de fornecimento apropriados, enquanto Os conselheiros do ISG usam os relatórios para validar seu próprio conhecimento de mercado e fazer recomendações para a empresa ISG clientes. A pesquisa atualmente abrange provedores que oferecem seus serviços em múltiplas geografias globalmente.

Para mais informações sobre Pesquisa ISG Provider Lens™, visite esta página da [web](#).

ISG Research™

ISG Research™ fornece pesquisa por assinatura, consultoria consultoria e evento executive serviços focados nas tendências do mercado e tecnologias disruptivas impulsionando mudança na computação empresarial. A ISG Research™ oferece orientação que ajuda as empresas a acelerar crescimento e criar mais valor.

O ISG oferece pesquisas especificamente sobre provedores para estado e local governos (incluindo condados, cidades), bem como o ensino superior instituições. Visite: [Setor Público](#).

Para mais informações sobre o ISG Assinaturas de pesquisa, por favor e-mail contact@isg-one.com, ligue para +1.203.454.3900 ou visite research.isg-one.com.

ISG

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

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

Para mais informações visite isg-one.com.



SETEMBRO 2023

RELATÓRIO: FUTURE OF WORK (WORKPLACE) - SERVICES