

Customer Experience Services

Um guia empresarial que avalia prestadores de serviços que melhoram a experiência dos clientes





Introdução	3	Envolvimento do Consultor	
About the Study		Envolvimento do Consultor	
Pesquisa de Quadrantes	4	Descrição do Programa	14
Definição	5	Equipe Consultiva	14
Quadrantes por Região	10	Empresas Convidadas	15
Cronograma	11	Sobre Nossa Empresa e Pesquisa	17
Indicações de Feedback do Cliente	12		
Contatos Para Este Estudo	13		



Em 2022, o BPO teve um ano recorde, com crescimento notável em ER&D, BPO específico do setor e contact centers. A indústria de contact center/CX digital cresceu mais de 44 por cento. Embora esse setor esteja registrando um crescimento notável, certas tendências o redefiniram. Com a evolução dos requisitos corporativos e KPIs e mudanças no papel dos agentes, o setor de contact center está se transformando em um fornecedor de soluções holísticas, garantindo uma experiência perfeita e a melhor da categoria para o cliente. A indústria testemunhou uma mudança sísmica na forma como funciona. Por exemplo, o modo como a força de trabalho opera hoje difere significativamente do que era no passado. Com a adoção da cultura de trabalho híbrido, agora uma norma, a força de trabalho hoje é distribuída. O setor de contact center está passando por maturidade tecnológica e maior crescimento de adoção. Por exemplo, a IA está revolucionando o setor ao trazer experiências mais maduras e contínuas.

Com as expectativas dos clientes sempre crescentes e em constante mudança, o setor enfrenta o desafio significativo de inovar continuamente e elevar a experiência do cliente a outro patamar. Trazendo o melhor do conhecimento humano e da tecnologia, as expectativas dessa transformação cresceram várias vezes. As empresas estão mais focadas em enriquecer as experiências do cliente, personalizando-as e possibilitando conversas privadas e seguras. As empresas estão focadas em garantir melhor retorno sobre os investimentos e maior crescimento.

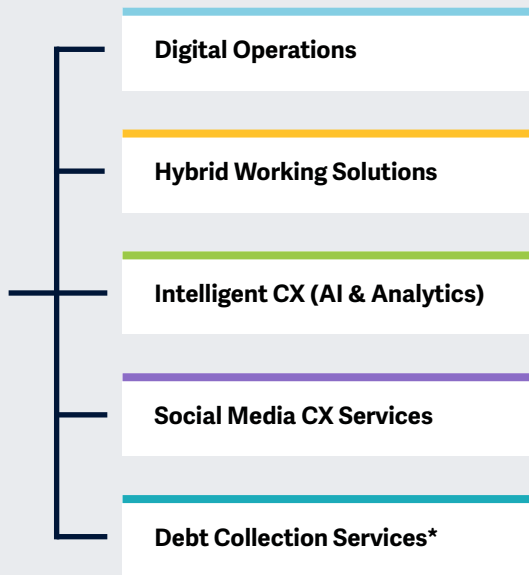
Dada a dinâmica do setor de contact center, o relatório ISG Provider Lens™ - Customer Experience Services se concentrará na avaliação de prestadores que oferecem soluções e serviços de ponta no setor.



O relatório se concentra nos pilares críticos da **experiência do cliente**, que abrangem **pessoas, tecnologia, processos e dados**.

Fonte de ilustração simplificada: ISG 2023

*Aplicável apenas no Brasil



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

- Transparência sobre os pontos fortes e fracos dos prestadores de serviço relevantes.
- Um posicionamento diferenciado de prestadores de serviço por segmentos com base em seus pontos fortes competitivos e atratividade de portfólio.
- Concentra-se em diferentes mercados, como Global, EUA, Europa, Austrália e Brasil.

Nosso estudo serve como uma importante base de tomada de decisão para o posicionamento, 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.



Definição

Para empresas que buscam terceirizar serviços de contact center, o quadrante Digital Operations abrange os princípios fundamentais dos serviços de experiência do cliente. À medida que os horizontes dos serviços de CX se ampliam, as empresas buscam parcerias com prestadores que oferecem uma ampla gama de serviços de CX. Elas buscam prestadores que oferecem serviços de consultoria e exibem domínio, conhecimento técnico e vertical do setor. Com as soluções digitais e serviços de consultoria certos, as empresas podem garantir que suas estratégias de experiência do cliente permaneçam relevantes e eficazes em um cenário digital em constante mudança. Os principais indicadores de desempenho (KPIs) estão mudando e crescendo além da resolução de primeira chamada e do tempo médio de atendimento. Eles estão se tornando mais holísticos porque as empresas estão empenhadas em desenvolver relacionamentos estratégicos com prestadores de serviço que são melhores facilitadores de crescimento.

Para atender às crescentes necessidades, os prestadores de serviço neste espaço estão evoluindo para se tornarem fornecedores de soluções com uma compreensão diferenciada das mudanças nas expectativas do usuário final. Espera-se também que eles entendam profundamente o mercado, criem soluções específicas para o setor e garantam uma estratégia de vendas mais rápida. Este quadrante avaliará os prestadores de serviços em outros parâmetros críticos, como o direcionamento correto, capacidade de prestação de serviços global e soluções tecnológicas – IP e parcerias, soluções CX específicas do setor, serviços de consultoria, serviços de transição, como OCM, gerenciamento de talentos e capacitações de treinamento.

Crterios de Elegibilidade

1. Demonstrar estratégia, inovação e visão de crescimento
2. Oferecer uma ampla gama de **serviços de contact center**
3. Oferecer **capacitações de consultoria completas** que exibem domínio e conhecimento do setor
4. Elaborar roteiros de transformação de longo prazo – usando qualquer framework local que articule o roteiro
5. **Possuir recursos tecnológicos** que abrangem capacitações de nuvem, automação, IA e suporte multicanal
6. Oferecer estratégias e capacitações para vários canais
7. Demonstrar **soluções específicas para o setor** (se houver)
8. Articular mercados-alvo e diferenciadores
9. Capacidade de oferecer serviços nearshore, onshore e offshore (centros de prestação de serviços)
10. Oferecer **serviços de transição** eficazes (capacidade de gerenciamento de mudança organizacional)
11. Mostrar estratégias de **gestão de talentos**
12. **Ajudar as empresas a atingir suas metas ESG**
13. Ter FTEs treinados e qualificados
14. **Estudos de caso consultáveis**



Definição

A indústria de contact center passou por várias mudanças nos últimos anos. Do modelo presencial à promoção do trabalho de casa (home office), o setor finalmente parece estar se decidindo por estratégias de trabalho híbridas. Neste quadrante, avaliamos prestadores de serviços bem equipados para viabilizar um modelo eficiente de trabalho híbrido para as empresas. O modelo combina trabalho local e remoto, permitindo que os empregados trabalhem em um escritório e de casa. Oferecendo maior flexibilidade para organizações em todo o mundo, o trabalho híbrido trouxe vários benefícios para as empresas, como acesso a um grupo maior de talentos, maior moral dos empregados, gerenciamento de desgaste de talentos e níveis de eficiência aprimorados. Assim, os prestadores de serviços são obrigados a oferecer tecnologias e ferramentas relevantes, como soluções em nuvem, para garantir a flexibilidade para aumentar e diminuir a capacidade e permitir o trabalho de casa ou no escritório.

Contratação remota, treinamento, engajamento on-line de empregados e ferramentas de colaboração são essenciais para esse modelo. Conjuntos aprimorados e vastos de ferramentas de treinamento são essenciais para aprimorar constantemente os empregados.

Com a força de trabalho distribuída e, em alguns casos, o BYOD se tornando parte integrante do modelo de trabalho híbrido (especialmente com empregos temporários), os sistemas se tornaram mais vulneráveis e suscetíveis a crimes cibernéticos. Assim, é pertinente ter uma política e uma postura de segurança cibernética aprimoradas e robustas. Além disso, ferramentas e técnicas como gamificação e outras ferramentas para conexão de empregados também são essenciais para viabilizar um modelo de trabalho híbrido.

Critérios de Elegibilidade

1. Possibilitar um modelo de trabalho híbrido
2. Demonstrar implementações tecnológicas (contact center em nuvem, plataformas multicanal, automação, experiência do agente e cliente)
3. Oferecer soluções de gestão de talentos (permitir integração virtual, como entrevistas e treinamento)
4. Fornecer medidas de segurança cibernética (reconhecimento facial e outras instâncias de gestão de segurança cibernética no trabalho remoto)
5. Oferecer ferramentas de colaboração eficazes, como por meio de gamificação
6. Oferecer serviços de gerenciamento de força de trabalho (monitoramento, supervisão e recomendações de treinamento)
7. Demonstrar implementações de grande porte
8. Oferecer hubs de inovação para permitir infraestrutura de ponta
9. Ter capacidade expansível que permite redimensionar a força de trabalho
10. Demonstrar estudos de caso consultáveis



Definição

A transformação dos contact centers está longe de ser completa sem IA e análise de dados. RPA agora está em jogo e as empresas desejam aprimorar suas capacitações de automação. Mais empresas estão se direcionando para tecnologias avançadas a fim de criar impacto e fornecer serviços de CX integrados. IA e análise desempenham um papel integral na transformação digital. O impacto positivo nos agentes e clientes finais é uma medida da implementação bem-sucedida dessas tecnologias. As empresas estão buscando parcerias com prestadores de serviços que implementam soluções, aproveitam os dados existentes e obtêm resultados significativos – um facilitador essencial de inteligência em contact centers.

Além de oferecer soluções, os prestadores devem ser capazes de definir uma estratégia de dados e trazer ferramentas de gestão de dados e conhecimento. Com isso, os eles devem criar interfaces para obter insights significativos, permitindo a experiência do cliente e do agente em tempo real.

Com a maturidade e apetite das empresas para utilizar dados e convertê-los em insights, a análise tornou-se um fator diferenciador para prestadores de serviços. As empresas que podem definir uma estratégia de dados completa e fornecer visibilidade de informações em tempo real estão bem posicionadas para obter uma vantagem competitiva.

Os prestadores de serviços no quadrante Intelligent CX (AI & Analytics) serão avaliados em sua capacidade de oferecer capacitações sólidas de IA e análise, como soluções orientadas por IA, tecnologia e parcerias, análises, implementações bem-sucedidas e estudos de caso. À medida que a IA generativa ganha força, os prestadores recebem a tarefa de melhorias contínuas e sua capacidade de estar à frente da curva.

Critérios de Elegibilidade

1. Manter **equipes de consultoria de IA e análise de dados**
2. Demonstrar conhecimento técnico (profissionais certificados)
3. Oferecer **soluções de inteligência de contact center** que abrangem agentes virtuais de autoatendimento, análises em tempo real e assistência ao agente
4. Fornecer serviços de análise, como análise de fala e texto, análise preditiva e de sentimento
5. Capacitar os clientes com **autoatendimento de conversação orientado por IA**
6. Investir em modelos de IA generativos, como ChatGPT e outros assistentes digitais
7. **Ajudar os clientes a alcançar resultados de negócios**, como customer satisfaction score (CSAT), net promoter score (NPS), redução de custos e geração de receita
8. **Oferecer um ecossistema de parceiros e soluções próprias**
9. Demonstrar estudos de caso consultáveis



Definição

As redes sociais tornaram-se importantes canais de comunicação e facilitadores de crescimento para a maioria das empresas. À medida que vários canais crescem significativamente, as redes sociais oferecem uma maneira eficaz para as empresas se conectarem com seus clientes e públicos-alvo e promoverem seus produtos e serviços. Elas fornecem uma plataforma para as empresas ouvirem o feedback dos clientes, responderem a dúvidas e reclamações e construírem relacionamentos com os clientes. Os agentes podem interagir com vários clientes e resolver seus problemas simultaneamente.

As empresas estão adotando vários canais de redes sociais para oferecer serviços de suporte ao cliente, adotando tecnologias como IA para monitorar esses canais continuamente e oferecendo serviços personalizados pelo aproveitamento de soluções de análise, como análise de sentimento. Esses canais também ajudam as empresas a obter feedback imediato dos clientes, permitindo que tomem medidas apropriadas rapidamente e melhorem

o atendimento ao cliente. Com anúncios personalizados, venda cruzada e upselling tornaram-se mais eficazes. Com a adoção de IA, os canais das redes sociais podem ajudar significativamente as empresas em seus processos de marketing e vendas. Com o crescimento do conteúdo nesses canais, gerenciar, moderar e usar o conteúdo de maneira eficaz tornou-se mais pertinente. A moderação de conteúdo é uma importante área de foco para garantir serviços de confiança e segurança para as marcas.

Os prestadores de serviços estão aumentando seus serviços nas redes sociais e adotando as tecnologias necessárias para entrar no mercado rapidamente. Este quadrante avalia prestadores que oferecem serviços de redes sociais com tecnologias relevantes para o oferecimento contínuo de experiência do cliente (CX).

Critérios de Elegibilidade

1. Fornecer **serviços de rede social**
2. Suporte a **vários canais de rede social**, incluindo canais específicos da região (se houver)
3. Oferecer serviços de moderação de conteúdo para garantir **confiança e segurança**
4. Ter empregados treinados (FTEs)
5. **Aproveitar ativamente a IA e a análise para gerenciar o conteúdo**
6. Aplicar soluções de análise, como **análise de sentimento, análise de voz do cliente (VoC) e soluções de mapeamento de jornada do cliente**
7. Oferecer suporte de marketing e vendas
8. Oferecer implementações em grande porte
9. Ajudar os clientes a **alcançar resultados de negócios tangíveis**
10. **Mostrar histórias de crescimento com KPIs aprimorados**
11. **Oferecer um grande ecossistema de parceiros e soluções próprias**
12. **Demonstrar estudos de caso consultáveis**



Definição

Devido ao aumento do risco de crédito e inadimplência, os serviços de cobrança são relevantes no mercado brasileiro para administrar os valores a receber e minimizar perdas. Altos volumes, requisitos complexos e a necessidade da combinação certa de habilitadores tecnológicos e competências humanas tornam os serviços de cobrança uma das ofertas mais procuradas dos contact centers.

Para melhorar os serviços de cobrança e garantir maior flexibilidade, escalabilidade e menores custos, os fornecedores de contact center estão aproveitando ao máximo o poder das ferramentas e soluções analíticas baseadas em inteligência artificial e aprendizado de máquina. Eles estão aumentando a satisfação do cliente e a eficiência da recuperação ao investir em computação em nuvem e soluções de suporte multicanal.

Os fornecedores de contact center estão investindo em novas tecnologias para se manterem competitivos no mercado. Novas demandas regulatórias relacionadas a LGPD, requisitos de segurança cibernética e de segurança de TI e a necessidade de oferecer CX de alta qualidade por meio de processos unificados do front e do back office obrigaram os fornecedores de contact center a inovar.

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

Critérios de Elegibilidade

1. **Oferecer suporte a diferentes etapas do ciclo de cobrança**, como cobrança antecipada, cobrança regular e tardia
2. **Usar ferramentas e tecnologias relevantes**, como plataformas multicanal, soluções de CRM/gestão de dívidas para cobrança e ferramenta de estratégia de cobrança low-code/no-code
3. **Oferecer suporte a portais de negociação de autoatendimento** e IVR inteligente e ao uso de análises avançadas e IA
4. **Demonstrar a integração** com os principais sistemas bancários originadores, sistemas financeiros e de dívida e outros parceiros do ecossistema, como empresas de classificação de crédito, agências de localização e escritórios de advocacia especializados.
5. **Envolver a força de trabalho no processo de cobrança**. Foco em negociações humanizadas, treinamento, roteamento inteligente, experiência do funcionário e atendimento ao cliente.



Quadrantes Por Região

Como parte deste estudo de quadrante ISG Provider Lens™ – Customer Experience Services 2023, estamos introduzindo os seguintes cinco quadrantes:

Quadrant	Global	EUA	Europa	Brasil	Austrália
Digital Operations	✓	✓	✓	✓	✓
Hybrid Working Solutions	✓	✓	✓	✓	✓
Intelligent CX (AI & Analytics)	✓	✓	✓	✓	
Social Media CX Services	✓	✓	✓	✓	✓
Debt Collection Services				✓	



A fase de pesquisa ocorre no período entre março e maio de 2023, durante o qual ocorrerá o levantamento, avaliação, análise e validação. Os resultados serão apresentados à imprensa em agosto de 2023.

Fases	Início	Fim
Lançamento da Pesquisa	30 de março de 2023	
Fase da Pesquisa	30 de março de 2023	04 de maio de 2023
Prévia dos Resultados	Julho de 2023	Agosto de 2023
Comunicado à Imprensa e Publicação	Agosto de 2023	

Consulte o [link](#) para visualizar/baixar o calendário de pesquisa de 2023 do ISG Provider Lens™

Acesso ao Portal On-line

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

Isenção de Responsabilidade de Produção de Pesquisa:

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



ISG Star of Excellence™ – Chamada para indicações

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

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

Os provedores são convidados a [nominar](#) seus clientes para participar. Depois que a indicação é enviada, o ISG envia uma confirmação por e-mail para ambos os lados. É evidente que o ISG anonimiza todos os dados do cliente e não os compartilha com terceiros.

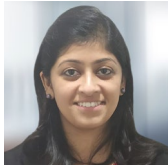
É nossa visão que o Star of Excellence seja reconhecido como o principal reconhecimento da indústria pela excelência no atendimento ao cliente e sirva como referência para medir os sentimentos do cliente. Para garantir que seus clientes selecionados concluam o feedback para seu compromisso indicado, use a seção de indicação de clientes no [website](#) do Star of Excellence.

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

Aqui está o endereço de e-mail:
star@isg-one.com



Contatos Para Este Estudo



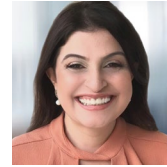
Namratha
Dharshan

**Analista Principal –
Global**



Dr. Kenn
Walters

**Analista Líder –
Europa, EUA**



Adriana
Frantz

**Analista Líder –
Brasil**



Craig
Baty

**Analista Líder –
Austrália**



Phil
Harpur

**Analista Principal e
Co-Autor – Austrália**



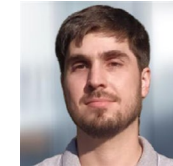
Sandya
Kattimani

Analista de Pesquisa



Angelia
Kho

**Analista de Suporte
Regional – Austrália**



Gabriel
Sobanski

Analista de Pesquisa



Sibasis
Panigrahy

Analista de Dados



Abhilash M V

**Gerente de
Projetos Global**



Programa de Envolvimento de Consultores do ISG Provider Lens™

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

Em cada região, o ISG tem líderes de pensamento especializados e consultores respeitados que conhecem os portfólios e ofertas dos fornecedores, bem como os requisitos da empresa e as tendências do mercado. Em média, três consultores participam como parte da Equipe de Revisão de Qualidade e Consistência (Quality & Consistency Review Team - QCRT) de cada estudo.

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

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

Os consultores de QCRT:

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

Consultores do ISG para este Estudo



Scott
Furlong

Sócio



Dee
Anthony

**Diretor –
Colaboração**



Jarrod
Magill

**Diretor e Gerente
Regional, NSW**



Jill
Stabler

Sócio



Gautam
Saha

Consultor Principal



Himanshu
Chawla

Diretor



Se sua empresa estiver relacionada nesta página ou você achar que sua empresa deveria estar relacionada, entre em contato com o ISG para garantir que temos a(s) pessoa(s) de contato correta(s) para participar ativamente desta pesquisa.

* Classificado na iteração anterior

[24]7.ai*	Capita*	Foundever*	Kainos*
Accenture*	Cognizant*	Genpact*	Konecta*
Acquire BPO*	Concentrix*	Grupo Acao*	LIQ*
Actionline*	Conduent*	Grupo Redebrasil*	Localcred
AeC*	Connvert*	Grupo Services*	Majorel*
Algar Tech*	CPM*	HCLTech	Merchant*
Almaviva*	CSU*	Hexaware*	Mindpearl*
Alorica*	Datacom*	HGS*	Mphasis*
ASTIA*	Datamatics*	Hitachi Vantara	Movate*
Atento*	DBM Contact Center	homeagent*	Mutant
Averbach*	EXL*	HVAR	NEO*
Bellinati Perez*	Firstsource*	IBM*	NTT Group*
Brasilcenter*	FIS*	Infosys*	Parla*
Callink*	Forrest Marketing *	Intervallor*	Paschoalotto*



Se sua empresa estiver relacionada nesta página ou você achar que sua empresa deveria estar relacionada, entre em contato com o ISG para garantir que temos a(s) pessoa(s) de contato correta(s) para participar ativamente desta pesquisa.

* Classificado na iteração anterior

Pluris Midia*

ProbeCX*

Proxis*

ResultsCX

Serco*

Sercom*

Shapiro*

SoftMarketing

Sollo Brasil

Starhub*

Startek®*

Straive (SPi Global) *

SoluCX

Sutherland*

TaskUs

Tatho*

TCS*

Tech Mahindra*

Teleperformance*

Telstra*

TELUS International

Transcom*

TSA*

TTEC*

Unity4*

Voxline*

Webhelp*

Winover

Wipro*

WNS*

Zanc*



ISG Provider Lens™

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

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

ISG Research™

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

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

Para mais informações sobre o ISG Assinaturas™ de pesquisa, por favor e-mail contact@isg-one.com, 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.





MARÇO DE 2023



BROCHURE: CUSTOMER EXPERIENCE SERVICES