

Future of Work - Services

Um relatório comparando as capacitações do fornecedor para auxiliar os tomadores de decisão no sourcing de serviços





| | | | |
|---------------------------|----|--------------------------------|---------|
| Introdução | 3 | Contatos Para Este Estudo | 12 |
| Sobre o estudo | | Envolvimento do Consultor | |
| Pesquisa de Quadrantes | 4 | Envolvimento do Consultor - | |
| Definição | 5 | Descrição do Programa | 14 |
| Quadrantes Por Região | 8 | Consultores do ISG para | |
| Definições de Arquetipo | 9 | este estudo | 14 |
| Cronograma | 10 | | |
| Contatos Para Este Estudo | 11 | Empresas convidadas | 15 - 16 |
| | | Sobre Nossa Empresa e Pesquisa | 17 |

O ano de 2023 será um ano de estabilização do ponto de vista de futuro do trabalho. Após as interrupções e desafios impostos pelo mundo pandêmico e a “Great Resignation” (Grande Renúncia/ Demissão) que o acompanhou, as empresas globais começaram a se ajustar a novas realidades e a reconhecer a importância da experiência do empregado (EX). Atualmente, a transformação da EX é a prioridade de todos os líderes de negócios, juntamente com a adaptação às mudanças nas demandas do consumidor, a evolução das tecnologias e ter mais conscientização e foco no meio ambiente.

De acordo com o novo cenário tecnológico do Futuro do Trabalho, as tecnologias que suportam o trabalho de qualquer lugar são apenas um dos componentes mostrados abaixo.

Embora outra pesquisa do ISG Provider Lens™ abranja os tópicos de Conectividade e Segurança, esta pesquisa se concentrará em todos os outros aspectos do cenário acima.

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 EX. À medida que novos tomadores de decisão se envolvem em investimentos em tecnologia que habilitam e envolvem os empregados, os clientes devem analisar as capacitações oferecidas por diferentes fornecedores de serviços em capacitação e manutenção de tecnologia subjacente, suporte técnico no local de trabalho e transformação da experiência de modo geral. À medida que as organizações adotam uma abordagem holística para a transformação da EX, a estratégia e a consultoria se tornam uma parte integrante da abordagem. Assim, o ISG decidiu fundir essa área com outros serviços abrangidos pela pesquisa deste ano. Outro estudo de pesquisa complementar sobre fornecedores de tecnologia irá abranger a parte de soluções para esses serviços.

For the 75% that can Work in a Hybrid Manner, the **Key Components of the Future of Work** are.....

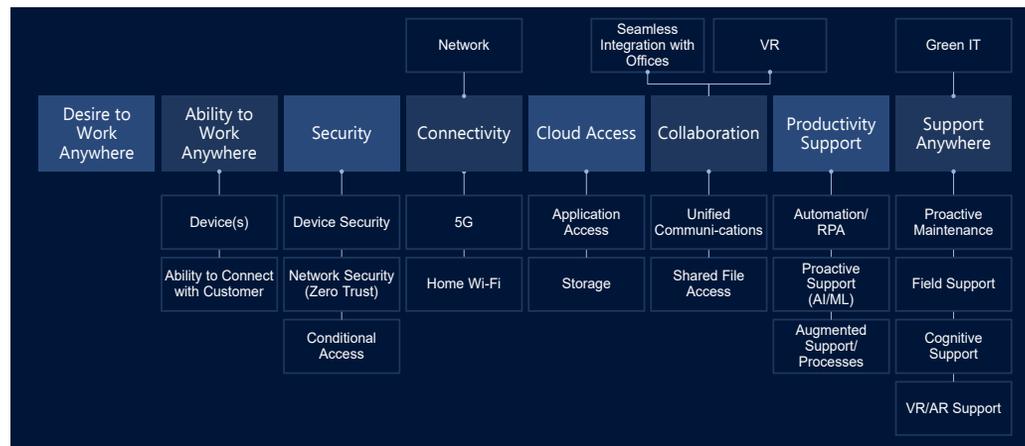
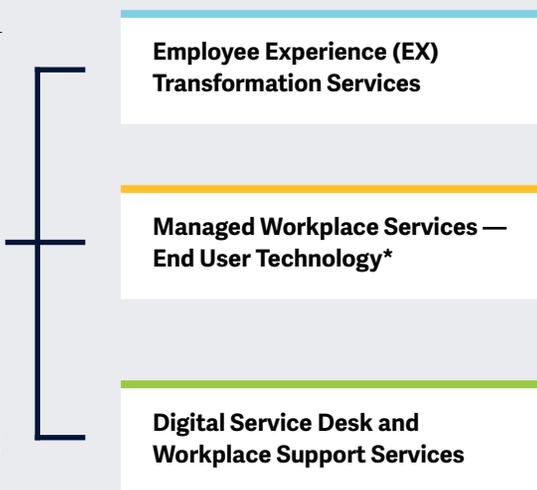


Figura: Principais componentes do cenário tecnológico do Futuro do Trabalho



Este estudo avalia as **capacitações dos MSPs** com relação aos principais **serviços do Futuro do Trabalho** em diferentes regiões

Simplified Illustration Source: ISG 2023



Escopo do relatório

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.
- Um posicionamento diferenciado de fornecedores por segmentos com base em seus 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.

***Quadrante a ser dividido em dois: um cobrindo grandes contas e outra para especialistas, conforme aplicável nos respectivos regiões**



Definição

Este quadrante avalia fornecedores de serviços 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 empregados. 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 mais 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, seu escopo pode ser ampliado para incluir alguns dispositivos específicos do setor, como dispositivos de ponto de venda para varejo e dispositivos de equipamentos médicos para assistência médica.

CrITÉrios de Qualificação

1. Fornecer **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. **Forte presença local** com a maioria dos compromissos no local de trabalho em torno dos **serviços de EUC**



Definição

Este quadrante avalia os fornecedores de serviços que oferecem serviços de suporte modernizados, incluindo suporte no local de trabalho, serviços de central de atendimento, suporte no local/em campo, tech bars 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 e os serviços transformados digitalmente por meio de IA e outras tecnologias cognitivas para tarefas voltadas para o usuário e 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 empregado para consertar os dispositivos e resolver os problemas. Isso exige uma forte presença local por meio de equipe própria ou por meio de parcerias para fornecer o suporte completo necessário. Organizações com grandes 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. Utilize **análises enriquecidas orientadas por dados para prestar suporte ao autoatendimento**, 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



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 de serviços 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 empregado (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 inteligente e um espaço de trabalho físico inteligente enquanto se concentra em iniciativas ambientais, sociais e de governança (ESG).

CrITÉrios de Qualificação

1. 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 empregados, produtividade e associação de CX com EX
2. Aborde a **empatia e o bem-estar dos empregados**
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 ofereçam 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



Quadrantes Por Região

Como parte deste estudo de quadrante ISG Provider Lens™, estamos apresentando os seguintes três quadrantes sobre o Futuro do Trabalho - Serviços de 2023

| Quadrant | EUA | Reino Unido | Alemanha | Suíça | Brasil | Austrália |
|-----------------------------------------------------|-----|-------------|----------|-------|--------|-----------|
| Managed Workplace Services – End User Technology | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Digital Service Desk and Workplace Support Services | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Employee Experience (EX) Transformation Services | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |



Neste relatório, o ISG identifica e classifica os compradores típicos de serviços do Futuro do Trabalho que agora incluem capacitações transformacionais. As empresas que desejam transformar seus locais de trabalho exibem características diferentes de acordo com sua maturidade digital.

Traditionalists Archetype

Esses clientes resistiram ao mundo do trabalho híbrido e acreditam em ter ou precisam ter empregados de volta ao escritório por diversos motivos. Eles investiram em tecnologias limitadas para fornecer trabalho híbrido devido à natureza de seus negócios ou à uma falta de adesão da administração ao conceito.

Office-First Hybrid Experimenters Archetype

Esses clientes adotaram alguma forma de trabalho híbrido, mas exigem uma presença significativa no escritório. Eles normalmente fornecem aos empregados o básico para passar do cenário tradicional de um dia por semana em casa para um ou dois dias por semana em casa. Eles têm investimento limitado em tecnologia inovadora, resultando em uma abordagem que prioriza o escritório com alguma forma de trabalho híbrido implementada para evitar a perda de talentos.

Hybrid Workplace Transformers Archetype

Após tomarem conhecimento de que a “Grande Renúncia/ Demissão” era uma situação real, os clientes desse nível investiram fortemente em tecnologia e entenderam que a infraestrutura física pré-pandemia não funciona bem com a arquitetura digital pós-pandemia. Eles normalmente reformam o espaço do escritório enquanto capacitam os empregados para atender os consumidores onde for melhor para eles. Isso inclui testar e adotar novas tecnologias e processos digitais com foco na colaboração.

ESG-Focused Remote Evangelists Archetype

Assim que o nível do Arquétipo 3 foi alcançado, notamos um grupo de clientes no qual uma agenda social ou com foco na sustentabilidade permeou o fornecimento e a entrega de serviços. Esses clientes realizaram avaliações de sustentabilidade e perceberam que podem ter impactos ambientais significativos ao adotarem uma abordagem que prioriza o trabalho remoto, racionalizando a acomodação e utilizando tecnologia digital para monitorar e administrar suas informações ambientais de escopo 1-3 para eles mesmos e para fornecedores.

Immersive Experience Re-Imaginators Archetype

Nosso grupo final de clientes é composto por aqueles que abraçam totalmente o futuro. Eles implementaram tecnologias XR, incluindo metaverso e entrega aumentada, e usam IA/ML e tecnologias cognitivas para prever ou fazer o design de serviços. Isso inclui a utilização de suporte aumentado, colaboração VR e entregas de serviços totalmente interativos, como compras aumentadas ou fabricação virtual interativa.



A fase de pesquisa situa-se no período entre março e abril de 2023, durante o qual ocorrerão o levantamento, avaliação, análise e validação. Os resultados serão apresentados à mídia em setembro de 2023.

| Milestones | Início | Término |
|------------------------------------|---------------------|---------------------|
| Lançamento da Pesquisa | 20 de março de 2023 | |
| Fase da Pesquisa | 16 de março de 2023 | 17 de abril de 2023 |
| Sneak Previews | Julho de 2023 | |
| Comunicado à Imprensa e Publicação | Setembro 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 Star of Excellence™ é um reconhecimento independente da excelente prestação de serviços com base no conceito de “opinião do consumidor”. O Star of Excellence é um programa, desenvolvido pelo ISG, para coletar feedback do cliente sobre o sucesso dos fornecedores de serviços em demonstrar os mais altos padrões de excelência no atendimento ao cliente e centrado no consumidor.

A pesquisa global é sobre serviços associados a estudos IPL. Consequentemente, todos os Analistas do ISG receberão continuamente informações sobre a experiência do cliente de todos os fornecedores de serviços relevantes. Essas informações são adicionadas ao feedback do consultor existente em primeira mão, as quais o IPL aproveita no contexto de sua abordagem de consultoria conduzida por profissionais.

Os fornecedores são convidados a [indicar](#) seus clientes para participar. Assim que a indicação for enviada, o ISG enviará uma confirmação por correio para ambas as partes. É evidente que o ISG mantém o anonimato de todos os dados dos consumidores e não os compartilha com terceiros.

É nossa visão que o Star of Excellence será reconhecido como o principal em reconhecimento da indústria pela excelência no atendimento ao cliente, e servirá como referência para medir os sentimentos dos clientes. Para garantir que seus clientes selecionados concluam o feedback para sua participação, use a seção de indicação de clientes no [site web](#) do Star of Excellence.

Criamos um e-mail onde você pode direcionar qualquer dúvida ou fazer comentários. Esse e-mail será verificado diariamente. Favor aguardar até 24 horas para obter resposta. Eis o endereço de e-mail: ISG.star@isg-one.com



Contatos Para Este Estudo



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



Kevin Turner
**Analista Líder,
Reino Unido**



Iain Fisher
**Analista Líder,
Arquétipo**



Angelia Kho
**Apoio regional
Analista - Austrália**



Roman Pelzel
**Analista Líder,
Alemanha**



Craig Baty
**Analista Líder,
Austrália**



Sonam Chawla
**Analista de Pesquisa
Sênior- EUA, Reino
Unido, Global**



Gabriel Sobanski
**Analista de Pesquisa
Brasil**



Jochen Steudle
**Analista Líder,
Suíça**



Cristiane Tarricone
**Analista Líder,
Brasil**



Khyati Tomar
**Analista de Pesquisa
Alemanha, Suíça**



Pooja Rani Nayak
**Analista de Dados
Sênior**



Contatos Para Este Estudo



Tishya
Selvaraj
Analista de Dados



Swathi
Amin
**Global Project
Manager**



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



Jason
McAuliffe

Consultor Principal



Iain
Fisher

Diretor, Vendas



Jim
Kane

Diretor, Modernização de Tecnologia



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

| | | | |
|-------------------|-------------------------|-----------------------|--------------------------|
| Accenture | Coforge | Getronics | Logicalis |
| Algar Tech | Cognizant | HCLTech | LTIMindtree |
| All for one Group | Compucom | Hexaware Technologies | Microland |
| AppSphere | Computacenter | HPE | Movate™ |
| ASG Group | Connectis | ilegra | Mphasis |
| Atea | Data#3 | Infosys | Multiedro |
| Atos | Datacom | Innofactor | NCS |
| Aveniq | Dedalus Prime | Insight | NEC |
| Bechtle | Deutsche Telekom | IPNET | NNIT |
| Bell Techlogix | Digital Workplace Group | isolutions | NTT DATA |
| Birlasoft | DXC Technology | ITC Infotech | Orange Business Services |
| Brennan IT | ELCA | JMC Software | Pomeroy |
| Cancom | EveryWare | Kinetic IT | Processor |
| Capgemini | Fujitsu | Kyndryl | Ricoh |
| Capita | GAVS | Leidos | SantoDigital |



Empresas convidadas

Softtek

SONDA

Sopra Steria

SS&C

Stefanini

Swisscom

TCS

Tech Mahindra

TEKSystems

Telefonica

Telia

Telstra Purple

TET

Tietoevry

TIVIT

Trianz

Unisys

UST

Venha Pra Nuvem

Visolit

Vodafone

Wipro

World Wide Technologies

XMA

YASH Technologies

Zensar

Zones

Long View Systems

Genpact

CDW

SHI

Presidio

Softchoice



*ISG Provider Lens™

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

*ISG Research™

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

Para mais informações sobre as assinaturas da ISG Research, envie um e-mail para contact@isg-one.com, 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 e 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 www.isg-one.com.





MARÇO DE 2023



BROCHURE: FUTURE OF WORK - SERVICES