

Multi Public Cloud Services

Um relatório de pesquisa comparando os pontos fortes, os desafios e os diferenciais competitivos do fornecedor

**CATÁLOGO | JUNHO DE 2023 | BBRASIL, EUROPA, FRANÇA, ALEMANHA,
PAÍSES NÓRDICOS, SUÍÁ, REINO UNIDO, EUA**



Introdução	3	Envolvimento do conselheiro	
Sobre o estudo		Envolvimento do Consultor – Descrição do Programa	16
Pesquisa De Quadrantes	4	Equipa consultiva	16
Definição	5		
Quadrantes Por Região	12	Empresas	
Cronograma	13	Convidadas	18
Feedback Do Cliente		Sobre Nossa Empresa e Pesquisa	22
Nomeações	14		
Contatos Para Este Estudo	15		

Este estudo avalia fornecedores que oferecem serviços de nuvem pública, incluindo consultoria e transformação, serviços gerenciados, infraestrutura de nuvem pública, FinOps e outros serviços. Os fornecedores no escopo utilizam ferramentas de automação para gerenciar, proteger e otimizar com eficácia a infraestrutura de nuvem pública.

Nos últimos anos, houve um crescimento acentuado na adoção de nuvem pública como parte dos compromissos de transformação digital. Os diversos benefícios da nuvem pública superam a infraestrutura local de várias maneiras, tornando-a a escolha preferida para operações de infraestrutura greenfield e desenvolvimento de aplicativos na maioria dos casos. Outros motivos importantes dessa preferência estão relacionados a um maior foco na segurança cibernética, um maior impulso para a otimização de custos de TI e eficiência operacional e a maior implantação de ferramentas de automação para gestão de dados eficiente, além de impulsionar iniciativas de sustentabilidade aproveitando a infraestrutura de nuvem.

As empresas continuam buscando fornecedores estratégicos que facilitem os compromissos de transformação na nuvem nos principais

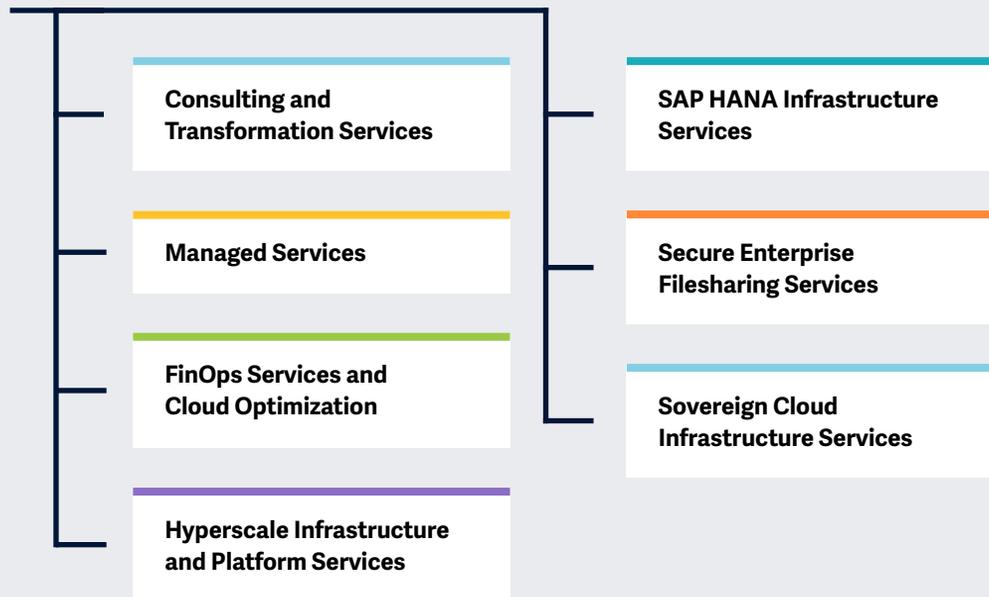
fornecedores de plataforma de nuvem (hiperescaladores), como AWS, Microsoft Azure e Google Cloud. Os fornecedores de serviços não apenas continuarão a gerenciar as cargas de trabalho de forma contínua, mas também ajudarão as empresas a controlar, otimizar e gerenciar despesas na nuvem por meio de estratégias FinOps.

Com as empresas percebendo que a estratégia de migração lift-and-shift não oferece os benefícios esperados da nuvem pública, agora elas buscam fornecedores que possam ajudar a acumular todo o potencial da tecnologia da nuvem. Com isso, veremos um aumento na demanda por cargas de trabalho de redesenho da arquitetura e alavancagem de tecnologias nativas da nuvem para seus compromissos de migração. Além disso, nos próximos anos, as empresas provavelmente adotarão uma abordagem conservadora de investimento em infraestrutura de nuvem pública. A crescente adoção da estratégia FinOps apoiará essa abordagem e permitirá a otimização dos recursos da nuvem e, conseqüentemente, reduzirá o consumo e as contas da nuvem.



This study focuses on what ISG perceives as most critical in 2023 for **Multi Public Cloud Services**.

Simplified Illustration; Source: ISG 2023



O estudo de Multi Public Cloud Services 2023 do ISG Provider Lens™ oferece para tomadores de decisão de negócios e TI:

- Transparência sobre os pontos fortes e fracos dos fornecedores.
- Um posicionamento diferenciado de fornecedores por segmentos com base em seus pontos fortes competitivos e atratividade de portfólio.
- Foco em diferentes mercados, incluindo EUA, Reino Unido, Alemanha, França, Brasil, Países Nórdicos, Suíça, Europa e setor público dos EUA.

Os estudos do ISG servem como uma base importante para a tomada de decisão em termos de posicionamento, relacionamentos-chave e considerações de estratégia de vendas. Consultores e clientes corporativos do ISG usam informações desses relatórios para avaliar seus relacionamentos com fabricantes atuais e novos relacionamentos em potencial.



Definição

Este quadrante avalia fornecedores de serviços de consultoria e transformação em nuvem pública. Esses fornecedores de serviços fazem parceria com vários fornecedores de infraestrutura de nuvem pública para oferecer estratégia multinuvem e soluções de nuvem do setor e gerenciar complexidades específicas do cliente na adoção e implantação de soluções de nuvem pública. Eles contam com desenvolvedores e arquitetos de software altamente qualificados que usam o design thinking e ciclos de trabalho curtos para atender às demandas dos consumidores. Este quadrante avalia os fornecedores que ajudam as empresas a modernizar, otimizar e transformar suas operações de TI, com o objetivo de aumentar a eficiência, agilidade e segurança. Os serviços do fornecedor normalmente compreendem:

- Os **serviços de consultoria** incluem design de caso de negócios para ambientes multinuvem e avaliações de migração de carga de trabalho. Os fornecedores de serviços oferecem roteiros de transformação abordando ferramentas de segurança, rede e conectividade, serviços de dados, análise,

desempenho de computação e orientação sobre modernização de aplicativos para migração para nuvens públicas.

- Os **serviços de transformação** incluem arquitetos e engenheiros de nuvem que cuidam do design, construção e configuração dos ambientes multinuvem. Eles também oferecem suporte à migração e integração de aplicativos para aproveitar a segurança da computação em nuvem. Eles apresentam AIOps e FinOps para acionar uma infraestrutura avançada que facilita o desenvolvimento e as operações de aplicativos nativos da nuvem.
- Os **serviços de conformidade** incluem requisitos ambientais, de sustentabilidade e governança (ESG) e de segurança. Os fornecedores adotam as melhores práticas e estruturas para criar políticas, processos e funções de nuvem, garantindo ambientes saudáveis, sustentáveis, seguros e compatíveis, independentemente da localização. Do ponto de vista do CXO, ESG tornou-se um requisito dominante, integrando todo engajamento de transformação.

Critérios de Qualificação

1. Capaz de **avaliar e projetar estratégias de modernização de aplicativos** para adotar serviços nativos da nuvem e bibliotecas de API para integração de serviços, incluindo **automação de DevOps**, implantações de **AIOps** e infraestrutura como código (IaC) e integração entre nuvens
2. **Métodos e estruturas** para analisar o cenário de TI dos clientes, otimizar gastos com TI e evitar dívidas técnicas adicionais
3. Experiência em serviços de **planejamento e implantação de multinuvem** para os principais setores do mercado
4. Experiência em **migração de aplicativos** (modelos, engines de automação e outras técnicas) e desenvolvimento de aplicativos nativos da nuvem
5. **Competência certificada** em, pelo menos, dois fornecedores de plataforma de nuvem (hiperescaladores) (preferencialmente, AWS, Azure e Google Cloud)
6. **Capacidade de abordar ESG** em grandes programas de transformação, ajudando os clientes na criação de estratégias de neutralidade de carbono e entendendo os benefícios da adoção de uma estratégia para sustentabilidade



Definição

Este quadrante avalia fornecedores de serviços gerenciados especializados em ambientes multinuvem, incluindo AWS, Microsoft Azure, Google Cloud e outros hiperescaladores. Esses fornecedores adotam uma abordagem focada em DevOps para oferecer suporte a funis de CI/CD robustos com fortes recursos de gerenciamento de contêineres. Eles também oferecem especialização em site reliability engineering (SRE) e resiliência de negócios.

Os serviços gerenciados típicos oferecidos por esses fornecedores incluem gerenciamento do ciclo de vida da infraestrutura da nuvem e monitoramento multinuvem em tempo real com analytics preditivo para maximizar o desempenho, reduzir custos e garantir conformidade e segurança. Os fornecedores de serviços usam ferramentas AIOps e FinOps para automatizar processos e fornecer transparência sobre recursos de nuvem, utilização de capacidade e custos. As plataformas de serviço típicas incluem catálogos de serviço, fluxos de trabalho de aprovação, recursos de autoatendimento e autocorreção. Os serviços do fornecedor compreendem:

- Gerenciamento e monitoramento da utilização da CPU da máquina virtual, memória, desempenho do banco de dados, armazenamento, microsserviços, contêineres, logs e agentes de serviço
- Serviços de atualização para sistema operacional, middleware e aplicativos na infraestrutura de nuvem pública
- Gerenciamento multinuvem, incluindo patches e atualizações para o sistema operacional, middleware e aplicativos, além de patches de segurança, controle de acesso e gestão de identidade
- ITSM, incluindo gestão de incidentes, de problemas, de liberação e de banco de dados de gerenciamento de configuração (CMDB)
- Monitoramento e geração de relatórios de FinOps, abrangendo a utilização de recursos, agregação de faturamento multinuvem, gestão de faturas, apontamento de custos (chargeback) e demonstração de gastos (showback)
- ML e analytics preditivo para melhorar o desempenho e a segurança.
- Catálogos de autoatendimento que automatizam provisionamento, gerenciamento de contêineres, agendamento de ativação/desativação de serviços, automação de IaC e DevOps
- Gerenciamento de governança e conformidade, juntamente com uma estrutura de segurança cibernética robusta para proteger os dados do cliente em vários locais do mundo

Critérios de Qualificação

1. **Excelência operacional** e serviços profissionais bem definidos
2. Experiência na construção e no **gerenciamento de ambientes públicos e de multinuvem**
3. Especialização em gestão de **configuração de plataforma, integração**, sistemas e **contêineres**
4. Painéis financeiros e ferramentas de análise de custos para maior visibilidade dos custos variáveis associados aos fornecedores de nuvem por meio do ecossistema **FinOps**
5. Suporte para desenvolvimento de código de software e integração de **sistemas legados e nativos da nuvem**, aproveitando DevOps, automação habilitada para API e serviços de analytics em nuvem
6. Serviços robustos de postura de segurança e de governança de nuvem
7. **Parcerias com os principais fornecedores de nuvem pública** e fornecedores relevantes de serviços gerenciados com certificação para AWS, Microsoft Azure, Google Cloud e outros
8. Soluções específicas do setor e **conhecimento prático** para gerenciar cargas de trabalho em infraestrutura de nuvem pública



Definição

Este quadrante avalia os fornecedores de serviços que oferecem consultoria e serviços gerenciados para arquitetura multinuvem com uma abordagem focada no melhor das opções de otimização de custos de infraestrutura de nuvem para AWS, Microsoft Azure, Google Cloud e outras plataformas de nuvem. Esses fornecedores realizam projetos que incluem avaliações de carga de trabalho para analisar e reduzir despesas com a nuvem e maximizar a eficiência de custos.

Esses fornecedores oferecem serviços de consultoria de governança de nuvem para várias atividades, como direitos de usuário, fluxos de trabalho de aprovação de serviço, rastreamento de auditoria (configuração de logs/agentes/relatórios) e definição de métodos de verificação de conformidade, políticas de configuração, políticas de acesso a dados e configurações de geração de relatórios de serviço que incluem recursos de marcação, apontamento de custos (chargeback) e demonstrar o resultado.

Os líderes neste quadrante demonstram capacidade de prever os padrões de consumo dos clientes e as mudanças nos preços de nuvem usando análises baseadas em IA e ML. Eles usam estruturas de FinOps, que compreendem ferramentas exclusivas e de terceiros, para analisar e prever o uso, os preços e os impactos financeiros. Os fornecedores também usam análise de dados para identificar recursos subutilizados e oportunidades de otimização.

Os clientes esperam que os fornecedores gerenciem ativamente as ferramentas de FinOps para maximizar a utilização dos recursos da nuvem e melhorar os recursos de automação e escalonamento automático. Os termos contratuais permitem que os fornecedores operem em nome dos clientes para facilitar atividades como compra e venda de instâncias reservadas, recursos de upscaling e downscaling e permitir alterações dinâmicas de alocação de custos. Como alternativa, os fluxos de trabalho simplificados de aprovação permitem tomada de decisão rápida para otimizar os custos de infraestrutura e manter o cumprimento do orçamento.

CrITÉrios de Qualificação

1. **FTEs com certificação** de FinOps em, **pelo menos, três hiperescaladores** dentre os populares, como AWS, Microsoft Azure, Google Cloud ou Oracle Cloud (ter equipe com certificação em FinOps melhora a classificação, mas não é um pré-requisito)
2. Oferecer **estratégia de estrutura de FinOps** e roteiro de **implementação** dentro da organização do cliente, incluindo os três principais elementos da estrutura de FinOps – informar, otimizar e operar
3. Os serviços de FinOps devem ser regulados por **metas de economia de custos** focadas em SLAs de **controle orçamentário**
4. **Permitir que os clientes** desenvolvam suas equipes internas de FinOps de várias organizações dentro da empresa
5. Capacitar os clientes com a gestão de mudanças organizacionais (OCM) para práticas **sustentáveis de FinOps**
6. **Demonstrar especialização em otimização**. A geração de relatórios de FinOps não é suficiente para qualificação



Definição

Este quadrante avalia fornecedores que fornecem recursos de computação virtual, middleware e software em um ambiente altamente escalonável de nuvem pública. Os clientes consomem funcionalidade de infraestrutura e plataforma como serviços sob demanda e centrados na web. Os serviços típicos no segmento de IaaS são serviços de computação, armazenamento e recursos de rede, onde todos são fornecidos como ofertas virtuais ou em contêiner definidas por software e complementado por arquiteturas sem servidor. O segmento de PaaS de hiperescalador oferece vários microsserviços e mecanismos de tempo de execução para desenvolvimento de aplicativos em nuvem predefinidos que normalmente atendem às necessidades de ciclo de vida completo

de desenvolvedores que constroem ou modernizam aplicativos. As ofertas incluem middleware, gerenciamento de processos de negócios, redes de colaboração, bancos de dados, análises e recursos de ML. Os serviços internos e externos (de terceiros) são acessíveis por meio de mercados. Além disso, os fabricantes de IaaS ou PaaS oferecem suporte e gerenciam ISVs em sua estratégia de vendas.

Critérios de Qualificação

1. Portfólio de infraestrutura com funções de **poder de computação**, memória, armazenamento, rede, backup e gerenciamento de contêineres. O catálogo de autoatendimento inclui **instâncias** de computação de alto desempenho (**HPC**) e **ML**
2. **Transparência de preços** com modelos de faturamento reservados e baseados no consumo
3. **Padrões de qualidade e certificações de serviço** reconhecidos, incluindo data center e certificação de instalações
4. Suporte para **localização de dados** de acordo com regulamentos locais sobre soberania, controle de acesso a dados, criptografia e privacidade. Forte foco em **proteção de dados e soluções de segurança cibernética** sofisticadas
5. Suporte para IaC e **computação sem servidor** em combinação com provisionamento automatizado, acionamento de eventos e failover
6. APIs para **conectar várias nuvens**, SaaS e web services
7. **Programa de parceiros** com um vasto ecossistema de parceiros



Definição

Este quadrante avalia as infraestruturas de nuvem mais adequadas para hospedar o portfólio de software da SAP, com ênfase nas cargas de trabalho SAP S/4HANA e bancos de dados HANA de grande porte. Os fornecedores participantes oferecem IaaS, incluindo operações de infraestrutura, instalações, provisionamento e capacidade de dimensionamento para cargas de trabalho SAP.

Os principais critérios de avaliação incluem a oferta de ferramentas de migração de dados dos fornecedores de IaaS, suporte técnico, geração de imagem do sistema, recursos de backup e restauração, soluções de recuperação de desastres, monitoramento de uso de recursos e soluções de gestão de painéis. Essas ferramentas necessárias podem fazer parte das ofertas padrão de IaaS ou ser fornecidas por parceiros em um mercado.

Os fornecedores de infraestrutura que participam do programa RISE with SAP recebem uma classificação mais alta. No entanto, a participação no RISE não é um requisito obrigatório para inclusão neste quadrante. Idealmente, o fornecedor de

infraestrutura deve ter um amplo ecossistema, incluindo parceiros de SAP, permitindo que ofereça suporte aos clientes na automação e operação de suas instâncias de SAP na nuvem.

O fornecedor de infraestrutura em nuvem também deve oferecer suporte de pré-venda para ajudar os clientes no planejamento de migração, design da arquitetura em nuvem, dimensionamento e otimização de desempenho, considerações sobre licenciamento, configuração de sistema e banco de dados, configuração de rede privada virtual e soluções de fabricantes terceirizados (ferramental). A análise de suporte se concentra no ecossistema de parceiros de serviço do fabricante e na especialização em realizar migrações e operações relacionadas.

Critérios de Qualificação

1. IaaS para incluir **servidores certificados pela SAP** com armazenamento e conectividade para produtos SAP. Disponibilidade de instâncias SAP HANA em vários tamanhos de memória, permitindo **upscaling sob demanda** para comportar o crescimento e as atualizações da instância com o mínimo de interrupções de serviço.
2. Capacidade de memória superior a **6 TB por máquina virtual**
3. Acesso fácil, **preços transparentes**, modelos de faturamento com base em consumo, instância reservada e instância dedicada
4. **Padrões de qualidade e certificações de serviço** reconhecidos, com forte ênfase em proteção de dados e segurança cibernética
5. **Armazenamento de baixo custo** para backups e arquivamento
6. Recursos de recuperação de desastres em **várias regiões**
7. **Funcionalidade de backup e restauração** automatizada (soluções baseadas em plataforma, exclusivas ou de parceiros)
8. Frameworks e **ferramentas para migração de dados e aplicativos**
9. Ecossistema de **parceiros certificados** com especialização em SAP



Definição

Este quadrante avalia os fabricantes que oferecem plataformas de compartilhamento de arquivos de nível empresarial em ambientes de nuvem. Os fabricantes de compartilhamento de arquivos em nuvem permitem que as empresas armazenem e acessem dados por meio de um modelo SaaS.

A funcionalidade nessas plataformas inclui o armazenamento de documentos relacionados aos negócios, permitindo que sejam acessados por navegador, desktop ou aplicativo móvel. As plataformas também ajudam as empresas a sincronizar dados entre armazenamento local e na nuvem.

O compartilhamento de arquivos como serviço também abrange um mercado de integrações de terceiros, incluindo e-mail e produtividade, redes sociais e soluções de gerenciamento de projetos.

**Observação: Este quadrante concentra-se principalmente em serviços de compartilhamento de arquivos e analisa recursos proeminentes de serviços de colaboração, que são abordados no estudo de Workplace Services do Provider Lens™.*

Critérios de Qualificação

1. Atividade em **tempo real** em arquivos para várias partes interessadas
2. Controles administrativos fortes e capacitações de gerenciamento de **acesso seguro** por **painel unificado**
3. **Autenticação multifator** robusta para segurança de acessos
4. **Conformidade** com os regulamentos de proteção de dados, incluindo as diretrizes **DSGVO**, além de **criptografia** de dados de **ponta a ponta** (em movimento e em repouso) e uma solução segura de gerenciamento de chaves
5. Recursos de integração de desktop e recursos offline, juntamente com a capacidade de sincronizar arquivos em todos os dispositivos conectados, como desktops, dispositivos móveis e tablets
6. **Compatibilidade** com vários sistemas operacionais como Windows, Android, Apple MacOS e iOS; compatibilidade com pacotes de escritório e sistemas de arquivos populares, como FAT32, NTFS e Ext (4) e integração com software de terceiros
7. Recursos de **recuperação de arquivos** e **rastreamento de versões** com UX avançado



Definição

Este quadrante avalia fornecedores que oferecem infraestrutura de nuvem segura projetada para hospedar cargas de trabalho empresariais e do setor público e dados considerados “soberanos”. Os clientes consomem a funcionalidade de infraestrutura como serviços sob demanda e centrados na Web, com um portfólio de serviços que inclui funções de poder de computação, memória, armazenamento, rede, backup e gerenciamento de contêineres.

Os fornecedores devem oferecer uma infraestrutura de nuvem escalonável, ágil, flexível e segura que garanta a soberania dos dados. Isso significa que os dados soberanos residem em data centers localizados em uma geografia específica e estão sujeitos à jurisdição local. Os fornecedores devem impedir o acesso a dados soberanos por entidades estrangeiras e protegê-los de possíveis ataques cibernéticos. A arquitetura em nuvem soberana deve aderir às especificações descritas por projetos como Gaia-X, GDPR, intercâmbio eletrônico de dados (EDI), entre outros. A estrutura também defende o uso de tecnologias de código aberto,

como OpenStack, Kubernetes e Terraform, reduzindo a dependência de tecnologias exclusivas e evitando o bloqueio do fabricante, garantindo a acessibilidade dos dados. Os fornecedores de nuvem soberana devem estabelecer medidas para separar os dados de seus clientes dos dados não soberanos em seus data centers.

Observação: Qualquer fornecedor de data center em nuvem que atenda aos critérios especificados abaixo poderá ser classificado neste quadrante. Além disso, para este ano, este quadrante será limitado exclusivamente à Europa.

Crítérios de Qualificação

1. A infraestrutura do data center deve estar presente dentro da **geografia específica** e cumprir os **regulamentos regionais**
2. Acesso fácil, **preços transparentes** e suporte para modelos de faturamento com base em consumo, instância reservada e instância dedicada
3. Conformidade com o **GDPR** para armazenamento e tratamento de dados pessoais
4. Conformidade com **certificações**, incluindo BSI-C5, PCI DSS, ISO 27001, ISO 20000, EN 50600, TÜV IT Nível 4, KRITIS, HDS e HIPAA
5. Oferecer **interoperabilidade** com interfaces padronizadas e evitar a dependência do fabricante
6. Medidas de **segurança** robustas com controles de acesso rígidos
7. A **arquitetura** de infraestrutura projetada para cumprir os regulamentos de governança e conformidade para proteger dados e aplicativos
8. Incorporar componentes de tecnologia de **código aberto** na **arquitetura** e no **design** da nuvem soberana
9. Implementação de **iniciativas sustentáveis** para fornecer infraestrutura de software estável e duradoura
10. Aproveitar a **cifragem** e a **criptografia** para proteger a confidencialidade e a integridade dos dados soberanos
11. Monitoramento e auditoria para detectar e responder a quaisquer ameaças ou incidentes de segurança



Quadrantes Por Região

Como parte deste estudo de quadrante do ISG Provider Lens™, estamos apresentando sete três quadrantes a seguir, sobre Multi Public Cloud Services 2023.

Quadrant	Brasil	França	Alemanha	Países Nórdicos	Suíça	Reino Unido	EUA	Setor Público dos EUA	Europa
Consulting and Transformation Services	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Managed Services	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
FinOps Services and Cloud Optimization	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
Hyperscale Infrastructure and Platform Services	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
SAP HANA Infrastructure Services	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Secure Enterprise Filesharing Services			✓						
Sovereign Cloud Infrastructure Services									✓



A fase de pesquisa ocorre entre junho e agosto de 2023, durante a qual ocorrerá levantamento, avaliação, análise e validação. Os resultados serão apresentados à imprensa em dezembro de 2023.

Milestones	Início	Término
Lançamento da Pesquisa	5 de junho de 2023	
Fase de Levantamento	5 de junho de 2023	30 de junho de 2023
Prévia dos Resultados	Outubro de 2023	
Comunicado à Imprensa e Publicação	Dezembro 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 da Produção de Pesquisa:

O ISG coleta dados para fins de redação de pesquisas e criação de perfis de fornecedores/fabricantes de serviços. Os perfis e dados de suporte são usados pelos consultores do ISG para fazer recomendações e informar os seus clientes sobre a experiência e as qualificações de fornecedores/fabricantes de serviços aplicáveis para terceirizar o trabalho identificado pelos clientes. Esses dados são coletados como parte do processo ISG FutureSource™ e do processo 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/fabricantes 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 reconhecida 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 selecionados concluam o feedback para sua participação, use a seção de clientes Indicados (Fornecedores) 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



**Shashank
Rajmane**

**Analista Principal –
EUA**



**Bruce
Guptill**

**Analista Líder – Setor
Público dos EUA**



**Pedro L.
Bicudo Maschio**

**Analista Líder – Brasil,
França e Europa**



Rohan Thomas

**Analista líder –
Reino Unido, Países
Nórdicos e Europa**



**Ulrich
Meister**

**Analista Líder –
Alemanha e Suíça**



Wolfgang Heinhaus

**Analista Líder –
Alemanha, Suíça
e Europa**



**Chandra
Shekhar Sharma**

**Especialista
em Pesquisa**



**Kelly
Ribeiro**

Analista de Pesquisa



Manoj M

Analista de Pesquisa



**Meenakshi
Srivastava**

**Analista de
Pesquisa Sênior**



**Sachitha
Kamath**

Analista de Dados



**Lakshmi kavya
Bandaru**

Analista de Dados



**Manikanta
Shankaran**

**Gerente de
Projetos Global**



Programa de Envolvimento de Consultores do ISG Provider Lens™

O ISG Provider Lens™ oferece avaliações do mercado incorporando insights de profissionais, refletindo foco regional e pesquisa independente. ISG ensures 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 do processo de revisão de qualidade e consistência de cada estudo.

O consultor 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 de consultores e contribuem em diferentes níveis, dependendo de sua disponibilidade e especialização.

Consultores assessores:

- 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



**Bernie
Hoecker**

**Parceiro, Líder de
Transformação na
Nuvem Empresarial**



**Rob
Brindley**

Diretor



**Alex
Perry**

Diretor



**Pierre
Puyraveau**

Diretor



**Anay
Nawathe**

Consultor Principal



**Furkan
Yuecel**

Consultor Sênior



Consultores do ISG para Este Estudo



Patrick
Nielsen

Consultor Sênior



Susanta
Dey

Consultor Principal



Tara
Horgan

Consultora



Rakesh
Parameshwara B

Diretor



Se sua empresa estiver relacionada nesta página ou você achar que sua empresa deveria estar relacionada, fale com o ISG para garantir que temos o contato correto para participar ativamente desta pesquisa.

11:11 Systems	Amanox Solutions	BearingPoint	Capgemini
2nd Watch	ANS	Bechtle	CenterDevice
3DS OUTSCALE	Apalia	Be-Cloud	CGI
7P	Aptum	Birlasoft	Citrix
Abraxas	Arribatec	BitHawk	Claranet
Accenture	Arvato Systems	Box	Cloud Target
Acora	ATEA	Brainloop	Cloudreach
Adacor	Ativy	Brasoftware	CloudSigma
adesso	Atos	Brennan IT	Coforge
adlon	Ausy	BRLink	Cognizant
Advania	Avanade	BRQ	Columbus
Alibaba	Aveniq	BSO	Compass UOL
All for One Group	AWS	BT	Computacenter
AllCloud	Axians	BTC	Corexpert
Allgeier	Baggenstos	CANCOM	Crayon



Se sua empresa estiver relacionada nesta página ou você achar que sua empresa deveria estar relacionada, fale com o ISG para garantir que temos o contato correto para participar ativamente desta pesquisa.

Ctera	Ecritel	Global Access	idgard (Unicon)
Cybercom	Eficode	Global Logic	Infinite
DATAGROUP	Embratel	Gofore	Infomaniak
DataOne	Enfo Group	Google	Infosys
Dedalus	Ensono	Gradientm	INS Systems
Deloitte	EPAM	Grass Merkur	IONOS
Deutsche Telekom	Essence	Grid Dynamics	IPNET
Devoteam	Euvic	Gridscale	IPsense
DigitalOcean	EveryWare	GWCloud	IPT
DoiT	Exoscale	HCLTech	IT Point Systems
double Slash	EY	Hexaware	IT Relation
DRACoon	FC Nuvem	HighQ	Itera
Dropbox	FTAPI	Hitachi Vantara	itesys
DXC Technology	Fujitsu	Huawei	JISC
Econis	Giant Swarm	IBM	KPMG



Se sua empresa estiver relacionada nesta página ou você achar que sua empresa deveria estar relacionada, fale com o ISG para garantir que temos o contato correto para participar ativamente desta pesquisa.

Kreuzwerker	MTF	Open Telekom Cloud	Pythian
Kyndryl	Navisite	OPSIO	q.beyond
Lemongrass Consulting	NEC	Oracle	Rackspace Technology
Local controls by S3NS	Netcloud	Orange Business	ratiokontakt
Logicalis	Netfiles	OVHcloud	Reply
Logicata	netlution	ownCloud	root 360 (Skaylink)
LTIMindtree	Nextcloud	oXya	Santo Digital
Lumen	Nextios	PASàPAS	SAP
Macquarie Telecom	Nine	Persistent Systems	Sauter
Materna	N-iX	PlusServer	ScaleSquad
Micro Focus	NIXU	Proact	Scaleway
Microland	NNIT	procloud	SCC
Microsoft	Nordcloud	Protera	Senacor
Mphasis	NTT DATA	Prov	Sentia
MSRCosmos	Oneadvanced	PwC	SGA



Se sua empresa estiver relacionada nesta página ou você achar que sua empresa deveria estar relacionada, fale com o ISG para garantir que temos o contato correto para participar ativamente desta pesquisa.

Six Degrees

skaylink

Sky.One

Slalom

SmartIT

SoftwareONE

Solita

Solteq

Somnitec

Sonda

Sopra Steria

SOU.cloud

ST IT

Stack Labs

StackIT

Stefanini

Suneratech

Swisscom

Syntax

SysGroup

TCS

TeamDrive

Tech Mahindra

tecRacer

Teltec

Tencent Cloud

Ternary

ti&m

Tietoevry

TIVIT

TO THE NEW

Transputec

Trianz

Trivadis

T-Systems

UMB

Unisys

UST

V8 Tech

Venha Pra Nuvem

Version 1

Virtusa

Virtustream

VSHN

Wabion

Wagner

WIIT

Wipro

Zensar



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 800 clientes, incluindo 75 das 100 maiores empresas do mundo, o ISG está comprometido em ajudar corporações, organizações do setor público e provedores de serviços e tecnologia a alcançar excelência operacional e crescimento mais rápido. A empresa é especializada em serviços de transformação digital, incluindo automação, analytics de nuvens e dados; consultoria em sourcing; governança gerenciada e serviços de risco; serviços de operadoras de rede; estratégia tecnológica e projeto de operações; gerenciamento de mudanças; inteligência de mercado e pesquisa e análise de tecnologia.

Fundado em 2006, e sediado em Stamford, Connecticut, o ISG emprega mais de 1.300 profissionais operando em mais de 20 países - uma equipe global conhecida por seu pensamento inovador, influência de mercado, profunda experiência na indústria e tecnologia, e capacidade de pesquisa e análise de classe mundial com base nos dados de mercado mais abrangentes da indústria.

Para mais informações visite isg-one.com.



JUNHO DE, 2023

RELATÓRIO: MULTI PUBLIC CLOUD SERVICES