**İSG** Provider Lens

# Supply Chain Services

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

BROCHURA | ABRIL 2023 | EUA, BRASIL





Introdução	3	Contatos Para Este Estudo	11	Sobre Nossa Empre e Pesquisa	esa 1!
Sobre o estudo					
Pesquisa de Quadrantes	4	Envolvimento do			
Definição	5	Consultor			
Quadrantes Por Região Cronograma	9	Envolvimento do Consultor - Descrição do Programa			
		Descrição do Programa Consultores do ISG para	12		
Indicações de		este estudo	12		
feedback do cliente	10				
		Empresas			
		convidadas	13		



#### Introdução

A cadeia de suprimentos foi um dos segmentos mais afetados pela pandemia. A complexidade envolvida nas cadeias de suprimentos enfatiza a crescente mudança para um mundo globalmente conectado e altamente interdependente. Com as empresas expandindo suas pegadas de tecnologia e infraestrutura como resultado do aumento da digitalização, as organizações devem adotar as metas de sustentabilidade para um planeta mais verde e mais habitável.

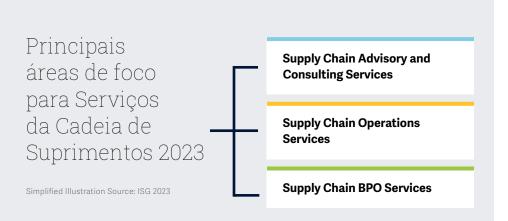
Nos últimos anos, muitas empresas têm trabalhado para alcançar emissões líquidas de carbono zero ou reduzir suas pegadas de carbono. Aqueles que se concentram em enfrentar os desafios relacionados às mudanças climáticas consideram importante implantar análises usando dados conectados, centralizados e confiáveis. A integração de IA e ML aos serviços da cadeia de suprimentos permite previsões mais precisas e oportunidades de inovação em tempo real.

O estudo sobre Serviços de Cadeia de Suprimentos do ISG Provider Lens™ é focado em serviços de cadeia de suprimentos e capacitações como consultoria, implementação e integração da cadeia de suprimentos, serviços gerenciados, transformação digital e BPO, além de atingir metas ESG para clientes. Os fornecedores devem alavancar um framework abrangente para usar tecnologias como IoT, ML, IA, analytics preditivo, automação, nuvem, aplicativo móvel, blockchain e orquestração de dados. O objetivo é permitir que os clientes otimizem todo o ecossistema da cadeia de suprimentos para equilibrar seus perfis de risco de negócios, gerenciamento de demanda e suprimento, renovação operacional, inovação contínua e entrega com neutralidade líquida de carbono.

Hoje, os sistemas da cadeia de suprimentos exigem colaborações em tempo real ricas em conteúdo e análise contínua de cenários hipotéticos e trade-offs entre métricas e objetivos concorrentes para agir com base em dados para quaisquer cenários não planejados (fatores internos e externos).



#### Pesquisa de Quadrantes



#### Definição

O estudo dos Serviços de Cadeia de Suprimentos do ISG Provider Lens™ oferece para tomadores de decisões 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 mercados como os EUA e Brasil

O estudo serve como uma importante base de tomada de decisão para o posicionamento, relacionamentos-chave e considerações de estratégia de vendas. Os consultores e clientes corporativos do ISG também usam informações desse estudo relatórios para avaliar seus relacionamentos com fabricantes atuais e potenciais relacionamentos.

#### Supply Chain Advisory and Consulting Services

#### Definição

Os serviços de assessoria e consultoria da cadeia de suprimentos se concentram em ajudar os clientes a alcançar cadeias de suprimentos resilientes, adaptáveis, conectadas, orientadas por dados e sustentáveis, para mitigar interrupções e instabilidades globais. Os fornecedores devem oferecer capacitações importantes, como cadeia de suprimentos e design de estratégia de operação; configuração e otimização da rede da cadeia de suprimentos; design e modelagem de arquitetura de processos; conceituar novos modelos de negócios digitais, produtos e serviços; estratégia de orquestração de dados e um roteiro para a cadeia de suprimentos conectada e colaborativa; gestão de mudança organizacional (OCM); consultoria em tecnologia digital e serviços de regulamentação e conformidade. Esses serviços ajudam as empresas a criar novos modelos de cadeia de suprimentos ou a reinventar os atuais, aplicando as capacitações existentes em todas as oportunidades de mercado. Espera-se que os fornecedores deem suporte às suas capacitações de consultoria com um portfólio

de ferramentas e aceleradores. Os fornecedores oferecerão serviços de consultoria abrangentes para fornecer o ambiente de cadeia de suprimentos mais conectado e visível que pode se adaptar ao escopo e ao ritmo das mudanças geracionais de negócios, tecnológicas, econômicas e políticas.

Os fornecedores de serviços de consultoria em cadeia de suprimentos constroem e adaptam continuamente seus portfólios para permitir os melhores resultados possíveis nos prazos previsíveis mais longos. Os fornecedores integram continuamente tecnologias digitais novas e emergentes com insights estratégicos e habilidades criativas de resolução de problemas. Os fornecedores líderes de serviços fazem parceria com fabricantes líderes de plataformas para permitir os ambientes mais adaptáveis, confiáveis e seguros ao longo do tempo. No entanto, os verdadeiros líderes fornecem valor comercial alinhado com uma visão funcional do que é e será a cadeia de suprimentos.

#### Critérios de Qualificação

- Desenvolvimento e adaptação da cadeia de suprimentos e da estratégia de negócios
- 2. Uso de modelos de referência, modelos de frameworks de avaliação e melhores práticas para impulsionar as iniciativas da cadeia de suprimentos
- 3. Competência de transformação de negócios digitais com foco na oferta de uma cadeia de suprimentos conectada e sustentável
- 4. Capacidade de fazer o design da transformação de serviços de desenvolvimento, implementação e adaptação de um roteiro estratégico, incluindo a transição da estrutura e operações atuais para futuras

- Experiência em design organizacional e gestão de mudanças tecnológicas
- 6. Forte compreensão e experiência comprovada em tecnologias digitais, como análises avançadas, IA, ML, IoT, blockchain e gêmeo digital
- Deve demonstrar o trabalho entregue para clientes na região de estudo
- Foco no treinamento e certificação de uma equipe estabelecida de consultores experientes



#### **Supply Chain Operation Services**

#### Definição

Este quadrante avalia os fornecedores em suas ofertas para planejamento da cadeia de suprimentos, capacitações em fabricação e serviços de execução e atendimento da cadeia de suprimentos. Os serviços de planejamento e previsão da cadeja de suprimentos oferecem visibilidade e controle de ponta a ponta sobre todo o processo de planejamento da cadeia de suprimentos. Os processos incluem planejamento e previsão de demanda, planejamento de vendas e operações (S&OP), planejamento de produção, planejamento de rede, planejamento de estoque, design, visibilidade e colaboração. Esse conjunto de serviços ajuda a empresa a alcançar a excelência operacional, responder às mudancas, impulsionar a receita, oferecer uma experiência melhor e fornecer uma plataforma para uma execução eficaz.

Os serviços de execução e atendimento da cadeia de suprimentos oferecem visibilidade e assistência na movimentação de mercadorias desde a produção, armazenamento e transporte até os centros de entrega e destinos. A execução da cadeia de suprimentos auxilia

as empresas com visibilidade e colaboração de ponta a ponta, enquanto capturam dados e oferecem insights em tempo real. O gerenciamento de logística, gerenciamento de armazém, gerenciamento de estoque, gerenciamento de transporte, torre de controle da cadeia de suprimentos, torre de controle da cadeia de suprimentos, otimização de rotas e modelagem de rede são algumas das principais capacitações. As tecnologias de rastreamento, como blockchain e loT, juntamente com análises, automação, dispositivos móveis, nuvem, IA/ML e outras, desempenham um papel fundamental na oferta de cadeias de suprimentos conectadas.

Por fim, o quadrante examinará a capacitação dos fornecedores com base em sua capacidade de oferecer ferramentas, IPs e aceleradores específicos do setor; experiência no fornecimento de cadeia de suprimentos conectada, sustentabilidade e insights em tempo real que permitem que os parceiros se adaptem rapidamente às mudanças de oferta ou demanda para fazer melhorias para o futuro e ajudar os clientes a oferecer uma experiência do cliente superior e aconselhá-los sobre as últimas tendências.

#### Critérios de Qualificação

- Especialização na oferta de un amplo conjunto de serviços de operação da cadeia de suprimentos, cobrindo todas as capacitações principais e maduras
- Uso de modelos de referência, ferramentas e frameworks orientados a resultados e melhores práticas
- Capacidade de fazer o design de soluções técnicas por arquitetura de referência, alinhando com as necessidades descritas do negócio
- Demonstrar capacidade de gerenciar dados sistematicamente e garantir a orquestração de dados para o fluxo contínuo de informações

- Amplitude de serviços de gerenciamento de aplicativos, atualizações de funcionalidades e requisitos personalizados
- 6. Profissionais experientes e qualificados para apoiar a implementação de ponta a ponta e consultoria específica de negócios e do setor
- 7. Forte conhecimento das exigências regulatórias regionais e locais
- 8. Deve demonstrar casos de uso e trabalhos entregues para clientes na região de estudo



#### Supply Chain BPO Services

#### Definição

As interrupções na produção, logística e mão de obra globais e locais nos últimos anos não apenas levaram a um reexame das funções e integração da cadeia de suprimentos, mas também à avaliação de novos modelos operacionais e parceiros de negócios, levando à expansão da terceirização da cadeia de suprimentos. As organizações que nunca consideraram a terceirização de qualquer função da cadeia de suprimentos agora estão considerando os serviços de BPO da cadeia de suprimentos. Para promover a transformação empresarial estratégica de longo prazo, a decisão clássica de fazer versus comprar é agora um pilar para todas as funções da cadeia de suprimentos, desde o desenvolvimento de produtos, planejamento, compras, fabricação, logística, atendimento ao cliente e muitos outros. Algumas empresas querem apenas se destacar em sua atividade principal, enquanto outras buscam especialização, escala, recursos humanos ou tecnologias digitais avançadas. No entanto, o objetivo final é reduzir significativamente os custos operacionais. O ritmo dessa transformação é um critério

importante para avaliar os fabricantes, mas como essas empresas gerenciam a mudança e sustentam os benefícios ano a ano é crucial para a tomada de decisão. Novos requisitos, como os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas, estão sobre a mesa. Ainda assim, às vezes, atingir metas mais diretas de emissões líquidas de carbono zero ou igualdade e inclusão de gênero são os verdadeiros desafios. As empresas à beira da transformação digital vislumbram enormes oportunidades na criação de data lakes e na aplicação de análises orientadas por IA, IoT, blockchain, RPA e um número significativo de novas tecnologias que podem trazer visibilidade de ponta a ponta da cadeia de suprimentos, melhor colaboração e insights, mitigar riscos e gerar mais valor ao negócio.

O quadrante examinará a capacidade dos fornecedores de transformar negócios, reduzir custos operacionais, aumentar os níveis de serviço, gerenciar e sustentar mudanças e infundir tecnologias digitais.

### Critérios de Qualificação

- 1. Especialização em um amplo conjunto de funções da cadeia de suprimentos e sua integração, incluindo, entre outros, desenvolvimento de produtos, fabricação, planejamento, execução e atendimento ao cliente
- Metodologia, frameworks
   e melhores práticas
   comprovadas para impulsionar
   a transformação da cadeia de
   suprimentos
- 3. Capacidade de **fazer o design e implementar um programa de transformação** com intenção
  estratégica convincente, ritmo e
  sustentabilidade de resultados,
  gerenciamento de mudanças e
  talento técnico

- Forte experiência na implementação de tecnologias de transformação digital, incluindo, entre outros, RPA, blockchain, IoT e análise
- 5. Demonstrar o trabalho entregue aos clientes na região do estudo
- 6. Profissionais experientes e qualificados para dar suporte à implementação de ponta a ponta e serviços de BPO da cadeia de suprimentos específicos do negócio e do setor
- 7. Forte conhecimento das exigências regulatórias regionais e locais



## Quadrantes Por Região

Como parte deste estudo de quadrante do ISG Provider Lens™, estamos apresentando os três quadrantes a seguir, sobre os Cadeia de Suprimentos 2023:

Quadrantes	EUA	Brasil
Supply Chain Advisory and Consulting Services	✓	✓
Supply Chain Operations Services	✓	✓
Supply Chain BPO Services	✓	✓

#### Cronograma

A fase de pesquisa está no período entre abril e Junho de 2023, durante o qual ocorrerá a pesquisa, avaliação, análise e validação. Os resultados serão apresentados à imprensa em agosto de 2023.

Milestones	Início	Término
Lançamento da Pesquisa	25 de abril de 2023	
Fase da Pesquisa	25 de abril de 2023	26 de maio de 2023
Prévia dos Resultados	31 de julho de 2023	
Comunicado à Imprensa e Publicação	Setembro de 2023	

Consulte este link para visualizar/baixar o calendário de pesquisa do ISG Provider Lens™ 2023.

#### 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 servicos aplicáveis para terceirizar o trabalho identificado pelos clientes. Esses dados são coletados como parte do processo do 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.



#### Indicações de feedback do cliente

#### ISG Star of Excellence™ – Chamada para indicações

A Star of ExcellenceTM do ISG é um reconhecimento independente da excelente prestação de serviços com base no conceito de opinião do consumidor (VoC). 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 aos estudos do ISG Provider Lens (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 <u>nomear</u> 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 reconhecimento do setor líder 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 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. Aguarde até 24 horas para receber uma resposta.

Eis o endereço de e-mail: ISG.star@isg-one.com



## Contatos Para Este Estudo



Greeshma A C Gerente de Projetos



Bhuvaneshwari Mohan Analista de Pesquisa



Vaid Analista Líder – EUA

Tarun



Gabriel Sobanski Analista de Pesquisa - Brasil



Ana Lin Analista Líder, Brasil



Analista de Dados

Sarida

Khatun

#### Envolvimento do Consultor - Descrição do Programa

# 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 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.

#### Os consultores:

- 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



Sush Apshankar

**Consultor Principal** 



Bill Huber

Sócio



Sunder Pillai

Diretor e Líder de Prática de Varejo, CPG e Empresa



## Empresas convidadas

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

Accenture	Cybage	HCLTech	NTT Data
Alvarez & Marsal	Deloitte Digital	IBM	Oliver Wight
Aquanima	Dentsu (ex-Cosin)	llos	Opentech
Artefact	dss+	Infosys	Partners in Performance
Arvato Systems	DXC Technology	Integration	Peers
Ascensus Group	elnfochips	Kearney	Procurement Garage
Atos	EXL	KPMG	Proudfoot
Bain & Co.	EY	Level Group	PwC
BCG	Falconi	Lincros	Qlog
BDO	Fcamara	LTIMindtree	Reply
BRQ	Fiorde Group	MadeInWeb	Roland Berger
Capgemini	Fortna	McKinsey	Stefanini
CGI	Genpact	Moby	Supply Solutions
Cognizant	GEP	Mphasis	TCS

N-iX

Tech Mahindra

Connexxion

Group50 Consulting

## Empresas convidadas

Thoucentric Virtusa Tredence Visagio T-Systems Wipro Unisoma WNS Unisys Xcelis UST Zensar

#### Sobre Nossa Empresa e Pesquisa

# **İSG** 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.

# **İSG** 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.

# **İSG**

O ISG (Information Services Group) (NASDAQ: III) é uma empresa líder mundial em pesquisa e consultoria tecnológica. Um parceiro comercial confiável para mais de 800 clientes, incluindo 75 das 100 maiores empresas do mundo, o ISG está comprometido em ajudar corporações, organizações do setor público e provedores de serviços e tecnologia a alcançar excelência operacional e crescimento mais rápido. A empresa é especializada em serviços de transformação digital, incluindo automação, analytics de nuvens e dados; consultoria em sourcing; governança gerenciada e serviços de risco; serviços de operadoras de rede; estratégia tecnológica e projeto de operações; gerenciamento de mudanças; inteligência de mercado e pesquisa e análise de tecnologia. Fundado em 2006, e sediado em Stamford,

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





**ABRIL, 2023** 

**BROCHURA: SUPPLY CHAIN SERVICES**