

Generative AI Services

Liberação e maximização do potencial da IA generativa. Análise comparativa dos prestadores de serviços.



Introdução	3	Envolvimento do Consultor	
Sobre o estudo		Envolvimento de Consultores - Descrição do Programa	12
Pesquisa de Quadrantes	5		
Definição	6		
Quadrantes por Região	8	Empresas convidadas	13
Cronograma	9		
Indicações de Feedback do Cliente	10	Sobre Nossa Empresa e Pesquisa	16
Contatos Para Este Estudo	11		

IA Generativa (GenAI), área em rápida evolução, caracterizada pela capacidade de criar conteúdo novo — de imagens realistas e vídeos a formatos de textos atraentes ou até peças musicais. Se destaca como transformadora com potencial de afetar indústrias e revolucionar e redefinir negócios ao democratizar criatividade, automatizar tarefas e acelerar inovação, gerando interesse entre negócios e fornecedores de tecnologia.

ISG se identifica com as seguintes características da GenAI para encorajar investimentos:

- Representa criatividade inédita para lidar com conteúdo (comercializando copy, imagens ou vídeos), soluções para empresas (geração de códigos ou desenvolvimento de software) e novos produtos ou invenção de materiais (descoberta de medicamento), e personaliza experiências (recomendações ou interações de serviço), reduz tempo de tarefas e melhora engajamento do consumidor.

- Analisa grandes volumes de dados revelando padrões escondidos, prevê tendências do mercado e otimiza oferta de produtos, melhorando a tomada de decisão.
- Automatiza tarefas repetitivas (entrada de dados ou geração de relatório), melhora verificações de qualidade (teste de software) e acelera ciclos de desenvolvimento de produto, para que negócios introduzam rapidamente inovações no mercado.
- Empodera negócios para personalizar experiências, inovar rapidamente e identificar/criar novos fluxos de receita.

Enquanto GenAI representa boas possibilidades, ainda está no início e garante entendimento amplo de suas capacidades e limitações. Além disso, consciência do cenário competitivo e consultoria estratégica com fornecedores experientes em desenvolver, implantar e produzir soluções de GenAI de casos de uso são cruciais.



Generative AI Services - 2024

Quadrants	Service Segments									
STRATEGY & CONSULTING	STRATEGY & ROADMAP (Guidance – Assess – Maturity)			TRUSTED & RESPONSIBLE AI (Best Practices – Policy – Regulations)			TALENT & CAPABILITY BUILDING (Expertise – Experience – Engagement)			
	Readiness & Discovery	Business /Tech/ Data Alignment		Explainable AI		Guardrails, Frameworks		Multimodal Talent	Knowledge management	
	AI Blueprint & Roadmap	Business Value and Impact		ESG	Audits	Bias & Fairness		COE & Committees	Workshops & Training	
DEVELOPMENT & DEPLOYMENT	SOLUTION DEVELOPMENT (Design – Build – Integrate)			SOLUTION DEPLOYMENT (Run – Optimize - Scale)			GenAI – PLATFORM (Capability – Functionality - Accelerate)			
	Data Quality	LLM / FM	Model Training	Hyperscaler (AWS, AZURE, GCP)		Tuning & RAG		UI/UX Experience	Security	Prompts
	GANs / VAEs	PoC / MVP	API	LLMOps	Testing	Operation-lize	Embeddings / Vector DB	Pre-Built Solutions	Libraries & Templates	
<p>Tools, Accelerators, Middleware</p> <p>Governance & Ethics</p> <p>Industry & Domain Expertise</p> <p>Experience & Engagement</p> <p>Co-Innovation & Collaboration</p>										

Source: Cornerstone



Relatório oferece insights de **tendências de mercado** em desenvolvimento e **dinâmicas competitivas** entre fornecedores e **soluções de GenAI**.

Simplified Illustration Source: ISG 2024

Strategy and Consulting Services

Development and Deployment Services

O estudo ISG Provider Lens™ Generative AI Services and Solutions oferece o seguinte para tomadores de decisão de negócios e TI:

- Transparência sobre os pontos fortes e fracos dos fornecedores de serviço relevantes.
- Um posicionamento diferenciado de fornecedores por segmentos com base em seus pontos fortes competitivos e atratividade de portfólio.
- Foco em diferentes mercados, incluindo o mercado global e o 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 do ISG usam informações desses relatórios para avaliar seus relacionamentos com fabricantes atuais e novos relacionamentos em potencial.



Definição

Neste quadrante, ISG avalia fornecedores que oferecem serviços de consultoria e estratégia para ajudar empresas a terem sucesso em iniciativas de GenAI. Enquanto a tecnologia se presta ao desenvolvimento de ferramentas poderosas e tem potencial imenso para transformar diversos aspectos da operação de uma empresa, suas complexidades estão se tornando significativas barreiras de entrada no mercado.

ISG acredita que serviços de consultoria e estratégia para GenAI se tornarão inestimáveis, dando aos líderes de empresas conhecimento e ferramentas necessárias para investir e tomar decisões fundamentadas.

Avaliação de serviços estratégicos usa casos para identificar aqueles com maior potencial Rol e valor comercial, alinhando-os com objetivos de uma empresa, cenário de dados e possíveis aplicações da GenAI. Consultores trazem especialização aprofundada na avaliação de grandes modelos de linguagem (LLMs), considerando fatores como tamanho do modelo, dados de treinamento, resultados

desejados e seleção de infraestrutura de nuvem para otimizar recursos computacionais. Também ajudam no desenvolvimento de frameworks de governança, implementando verificações de justiça e estabelecendo sistemas de monitoramento para lidar com viés em modelos de IA. Espera-se que fornecedores ofereçam orientação estratégica no desenvolvimento de programas de treinamento, estabelecendo canais de comunicação claros, nutrindo cultura de GenAI e incorporando novos avanços e melhores práticas no alinhamento com necessidades em evolução e padrões da indústria.

Ao fazer parceria com fornecedor qualificado – oferecendo serviços de estratégia, consultoria e aconselhamento – empresas podem destravar o potencial pleno da GenAI e ganhar vantagem competitiva significativa.

CrITÉrios de Qualificação

1. Mostre **experiência da área** para **soluções customizadas** aos negócios
2. Referências para implantar **casos de uso e PoC** com ideação e abordagem
3. **Conhecimento comprovado de LLMs, plataformas de nuvem, ciência dos dados e melhores práticas** para **treinamento, implantação e integração de modelo**
4. **Equipe com perspicácia em negócios e indústria**
5. **Parcerias** com fornecedores de tecnologia, academia e ecossistemas de startups
6. **Propriedade intelectual de aceleradores, ferramentas, frameworks e plataformas**
7. **Desenvolver e implementar frameworks éticos** para uso responsável de IA, priorizando qualidade dos dados, **justiça, transparência e responsabilidade e mitigação de viés e alucinação**
8. Facilitar **estratégias com intervenção humana** e normas éticas
9. **Guiar empresas e equipes internas na adoção da GenAI com comunicação eficaz, treinamento e suporte contínuo**



Definição

No quadrante, ISG avalia fornecedores de serviços de desenvolvimento e implantação para ajudar empresas a criarem PoCs, estabelecer produto mínimo viável (MVP) e produzir soluções GenAI, enquanto fornecem monitoramento e suporte de gestão.

Para ISG, a realidade operacional de implantação de solução de GenAI é assustadora, e exige especialização técnica, conhecimento da indústria e melhores práticas operacionais para garantir treinamento de modelo, implantação e gestão.

Fornecedores devem auxiliar na implantação de opções de infraestrutura de nuvem com custo-benefício customizadas às necessidades da indústria para otimizar a alocação de recursos para treinamento do modelo e implantação e minimização do tempo e custos. Também devem guiar empresas ao selecionarem plataformas e ferramentas apropriadas para pré-processamento de dados, treinamento e experimentação de modelo. E, ainda, deem suporte para refinar modelos pré-treinados para casos de uso específico e estabeleçam práticas

de operação de LLMs para monitoramento, modelos de retreinamento e otimização de desempenho. Além disso, espera-se que implementem protocolos robustos de segurança para proteger dados sensíveis em todo o ciclo de vida de solução com base em IA, englobando criptografia, controle de acesso e conformidade com normas de privacidade de dados específicas da indústria. Também devem auxiliar na implantação de modelo refinado de IA e na integração perfeita com sistemas existentes, garantindo que transformação do protótipo em produto seja tranquila.

ISG recomenda que empresas façam parcerias com fornecedores para aliviar custos iniciais e sobrecargas de gestão; focando em atividades do negócio central enquanto dominam o poder da GenAI.

Crterios de Qualificao

1. Entender a fundo plataformas de nuvem e alocao de recursos para treinar e rodar modelos de casos de uso
2. Especializao na otimizao de treinamento para utilizao eficiente de recursos de computao no tempo mnimo
3. Experiencia em refinar modelos pr-treinados para exigencias da indstria e entender nuances do domnio de dados
4. Equipe robusta de ciencia de dados em limpeza de dados, engenharia de recursos e refinamento de modelo para GenAI.
5. Prticas operacionais de LLM definitivas para monitoramento contnuo, retreinamento de modelo e otimizao de desempenho de modelos refinados
6. Profundo entendimento de exigencias de infraestrutura para modelos de GenAI, incluindo configuracoes em contenedores e servidores escalaveis
7. Prticas fortes de segurana para modelos de implantao, transmissao de dados e controles de acesso



Quadrantes por Região

Como parte deste estudo de quadrantes ISG Provider Lens™, estamos apresentando os dois quadrantes a seguir sobre Generative AI Services and Solutions 2024:

Quadrante	Brasil	Global
Strategy and Consulting Services	✓	✓
Development and Deployment Services	✓	✓



Fase de pesquisa entre maio e junho de 2024, quando ocorrerá a pesquisa, avaliação, análise e validação. Resultados apresentados à mídia em setembro de 2024.

Milestones

	Início	Fim
Lançamento da Pesquisa	3 de junho de 2024	
Fase da Pesquisa	3 de junho de 2024	2 de julho de 2024
Prévia dos Resultados	Setembro de 2024	
Comunicado à Imprensa e Publicação	Outubro de 2024	

A coleta de depoimentos de clientes por meio do Programa Star of Excellence requer referências antecipadas de clientes (sem necessidade de referência oficial) porque as pontuações CX têm uma influência direta na posição do fornecedor no quadrante IPL e nos prêmios.

Consulte o [link](#) para visualizar/baixar o calendário de pesquisa de 2024 do ISG Provider Lens™.

Acesso ao Portal On-line

Você pode visualizar/baixar o questionário [aqui](#) usando as credenciais que você já criou ou consultar as instruções 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 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 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/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 apresentação de notas 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 ISG desenvolveu o programa Star of Excellence 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. Em consequência, todos os Analistas do ISG recebem continuamente informações sobre a experiência do cliente de todos os fornecedores de serviços pertinentes. Essas informações são adicionadas ao feedback do consultor existente em primeira mão, as quais o IPL aproveita em 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.

Nossa visão para a Star of Excellence é sermos reconhecidos 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 “Indicados (para Fornecedores)” no [site web](#) do Star of Excellence.

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

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



ISG Star of Excellence



Contatos Para Este Estudo



**Namratha
Darshan**
**Líder de negócios
principal**



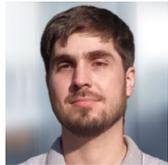
**Gowtham
Sampath**
**Diretor Assistente e
Analista Principal-
Global**



**Marcio
Tabach**
**Analista de
Destaque - Brasil**



**Arjun
Das V**
**Gerente Assistente e
Especialista Líder de
Pesquisa - Global**



**Gabriel
Sobanski**
**Analista de Pesquisa-
Brasil**



**Ilamaran
Magesh**
Analista de Dados



**Harshita
Bhatt**
Gerente de Projetos



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 especialistas 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



Loren
Absher

**Diretor, Líder
Américas – Consultoria
Aplicada IA e Posição de
Mercado e Capacitação**



Olga
Kupriyanova

Consultora Principal



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 os contatos corretos para participar ativamente desta pesquisa.

2RP Net	BHS	Course5i	Fujitsu
66 Degrees	BIP	dataRain	GAVB
A3Data	Birlasoft	Dataside	Genpact
Accenture	BJSS	Deal	GFT
adesso SE	BlueShift	Dedalus	Grazitti Interactive
Alexander Thamm	Brasoftware	Deloitte	HARMAN Digital Transformation Solutions
All for One	Brillio	doubleSlash	HCLTech
Analytics8	BRLink	DP6	Hexaware
Ancoris	BRQ	DXC Technology	Hitachi Digital Services
Apexon	Capgemini	Encora	HTC Global Services
Ascendion	CGI	EPAM Systems	IBM
Atos	CI&T	EXL	ilegra
b.telligent	Cigniti	EY	Impetus Technologies
Bain & Company	Cognizant	Factspan	InData Labs
Best.Projects	Compass UOL	Fractal	Indicium



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 os contatos corretos para participar ativamente desta pesquisa.

Indium Software

Inetum

Infogain

Infosys

Inmetrics

Innovor Digital

IPSense

it-novum

ITC Infotech

Iteris

Jade Global

Keyrus

KPMG

Kumulus

Kyndryl

LatentView Analytics

Leega

Leeway Hertz

Logicalis

LTIMindtree

MadeinWeb

Marlabs

Marmeladenbaum GmbH

Mastek

MathCo

Mphasis

Mu Sigma

N-iX

Navikenz

Neosoft

NTT DATA

OPITZ CONSULTING

Orange Business

Orion Innovation

Peers

Persistent Systems

pmOne

Publicis Sapient

PwC

Qualitest

Quantiphi

Quinnox

Rackspace Technology

Reply

Rox Partner

SantoDigital

Sauter

Sedin Technologies/Datakulture

Semantix

SG Analytics

Sigmoid

SLK Group

Softtek

Sopra Steria

ST IT Cloud

STATWORX

Stefanini

Straive

Synoptek

T-Systems



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 os contatos corretos para participar ativamente desta pesquisa.

TCS	Venturus
Tech Mahindra	Version1
ThirdEye Data	Virtusa
Tietoevry	Visionet
Tiger Analytics	Wavestone
TIVIT	Wipro
Tredence	WNS
Trianz	Xebia
UniSoma	Xplain Data GmbH
Unisys	Yssy
UST	Zensar Technologies
V8.Tech	ZS



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 IA e 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.



MAIO DE 2024

REPORT: GENERATIVE AI SERVICES