

# Digital Business Innovation Services

Análise de empresas de serviço que ajudam a  
acelerar os negócios através de inovações digitais



Introdução	3	Contatos Para Este Estudo	13	Sobre Nossa Empresa e Pesquisa	16
Sobre o estudo		Envolvimento do Consultor			
Pesquisa de Quadrantes	4	Envolvimento do Consultor -			
Definição	5	Descrição do Programa	14		
Quadrantes Por Região	9	Consultores do ISG para			
Cronograma	10	este estudo	14		
Indicações de feedback do cliente	11	Empresas convidadas	15		
Metodologia e Equipe	12				

Os serviços de inovação digital englobam as soluções que usam tecnologias emergentes, como IA, blockchain e IoT, para enfrentar desafios complexos de negócios. Eles desempenham um papel crucial na otimização e melhoria contínua dos processos organizacionais. Além disso, são fundamentais no desenvolvimento de produtos e serviços, permitindo que as empresas atendam às demandas do mercado e antecipem tendências futuras para criar oportunidades de crescimento.

Os serviços de transformação são aqueles que ajudam as organizações a se adaptarem de forma ágil e eficaz às rápidas mudanças do mercado e das inovações tecnológicas, por meio da implementação de estratégias digitais que envolvem a orquestração de nuvem, gestão das aplicações e cibersegurança, além do uso avançado de *analytics*, IA e ML.

A jornada do cliente é o conjunto de experiências que um cliente tem ao interagir com uma organização, desde o primeiro contato até o pós-venda. Os serviços oferecidos nesta área buscam entender as

necessidades, expectativas e comportamentos dos clientes, por meio de ferramentas como o *design thinking*, o *customer journey mapping*, *omnichannel* e CRM.

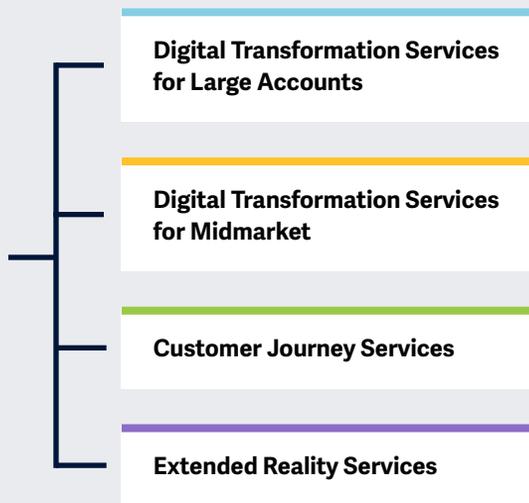
A realidade estendida é um termo que abrange as tecnologias que alteram a percepção da realidade, como a realidade virtual (VR), a realidade aumentada (AR) e a realidade mista (MR). Os serviços oferecidos permitem criar experiências imersivas e interativas, por meio de aplicações como o treinamento, entretenimento, marketing, educação e saúde.

Ao utilizar estas tecnologias, as organizações podem resolver problemas complexos, melhorar processos organizacionais e criar produtos e serviços que atendam às necessidades e expectativas dos seus públicos.



Principais áreas identificadas no estudo **Digital Business Innovation Services 2024** de acordo com as demandas no mercado brasileiro.

Simplified Illustration Source: ISG 2024



**O estudo ISG Provider Lens™ Digital Business Innovation Services 2024 oferece o seguinte aos tomadores de decisões de negócios e de TI:**

- Transparência quanto aos pontos fortes e de atenção dos fornecedores relevantes;
- Um posicionamento diferenciado dos fornecedores avaliando suas forças competitivas e a atratividade de seus portfólios;
- Foco no mercado brasileiro.

Nosso estudo serve como uma importante base de tomada de decisão para o entendimento e posicionamento dos fornecedores, relacionamentos-chave e considerações de entrada no mercado. Os consultores e clientes corporativos da ISG também usam as informações desses relatórios para avaliar seus relacionamentos atuais com fornecedores e possíveis compromissos.



### Definição

Este quadrante avalia fornecedores de serviços de transformação digital dos negócios para grandes clientes, incluindo serviços prestados às empresas em suas jornadas com clientes e funcionários, estratégia e operações de negócios digitais. Esses serviços ajudam as empresas a construir novos modelos de negócios usando os recursos existentes em todas as oportunidades de mercado.

Os fornecedores de serviços nesta área devem ser capazes de ajudar grandes organizações a transformar e otimizar seus ambientes, buscando a eficiência operacional por meio de pesquisa, benchmarking e consultoria, com foco em tecnologia, transformação de processos de negócios, serviços de gestão de programas e gestão de mudanças organizacionais.

As empresas participantes devem ser capazes de ajudar seus clientes em toda a jornada digital, desde a conceituação da visão até a entrega das ações necessárias para a transformação em diferentes setores.

### Critérios de Qualificação

1. Oferecer um ou mais **serviços de consultoria e inovação** em toda a **jornada digital** nas organizações;
2. Capacidade de **aconselhar clientes** nas diferentes facetas da jornada digital, incluindo **estratégia, dados, tecnologia, gestão de mudanças organizacionais, operações e consultoria em processos da indústria**;
3. Ajudar os clientes a **formularem seus roteiros digitais e construir estratégias digitais** para curto e longo prazo;
4. Oferecer orientação sobre **otimização de processos** para oferecer benefícios tangíveis;
5. Oferecer **solução de problemas de negócio** com desenvolvimento de soluções e aplicações;
6. **Foco na entrega de uma jornada digital**, com suporte em tecnologias avançadas, como IA, ML e analytics;
7. Ter métodos para **analisar o cenário dos clientes** e ajudá-los a **otimizar gastos**;
8. Apresentar fortes capacidades de **liderança de pensamento**;
9. Capacidade comprovada com **recursos, projetos de P&D e ecossistema de parceiros**, abrangendo fornecedores de hardware e software;
10. Possuir **casos de sucesso** de grandes clientes que comprovem a entrega de **resultados eficazes e geração de valor**;
11. Demonstrar experiência no **cumprimento de regulamentações e normas de conformidade** aplicáveis às indústrias dos clientes.



### Definição

Este quadrante avalia fornecedores de serviços de transformação digital para clientes do mercado intermediário, com requisitos menos complexos e menor escala de projeto. Isso inclui serviços prestados às empresas em suas jornadas com clientes e funcionários, estratégia e operações de negócios digitais. Esses serviços ajudam as empresas a construir novos modelos de negócios usando os recursos existentes em todas as oportunidades de mercado.

Os fornecedores de serviços nesta área devem ser capazes de ajudar as organizações a transformarem e otimizar seus ambientes, buscando a eficiência operacional por meio de pesquisa, benchmarking e consultoria, com foco em tecnologia, transformação de processos de negócios, serviços de gestão de programas e gestão de mudanças organizacionais.

As empresas participantes devem ser capazes de ajudar seus clientes em toda a jornada digital, desde a conceituação da visão até a entrega das ações necessárias para a transformação em diferentes setores.

### Critérios de Qualificação

1. Oferecer um ou mais **serviços de consultoria e inovação** em toda a jornada digital nas organizações;
2. Capacidade de **aconselhar clientes** nas diferentes facetas da jornada digital, incluindo **estratégia, dados, tecnologia, gestão de mudanças organizacionais, operações e consultoria em processos da indústria**;
3. Ajudar os clientes a **formularem seus roteiros digitais e construir estratégias digitais** para curto e longo prazo;
4. Oferecer orientação sobre **otimização de processos** para oferecer benefícios tangíveis;
5. Oferecer **solução de problemas de negócio** com desenvolvimento de soluções e aplicações;
6. **Foco na entrega de uma jornada digital**, com suporte em tecnologias avançadas, como IA, ML e analytics;
7. Ter métodos para **analisar o cenário dos clientes** e ajudá-los a **otimizar gastos**;
8. Apresentar fortes capacidades de **liderança de pensamento**;
9. Possuir **casos de sucesso** que comprovem a entrega de **resultados eficazes e geração de valor**;
10. Demonstrar experiência no **cumprimento de regulamentações e normas de conformidade** aplicáveis às indústrias dos clientes.



### Definição

Este quadrante avalia a capacidade dos fornecedores em oferecer serviços de consultoria e implementação, cobrindo todas as etapas da jornada do consumidor. Os fornecedores devem demonstrar capacidade de inovação ao longo de toda a jornada, desde a criação de experiências personalizadas até a implementação de tecnologias avançadas, como IA generativa, análise preditiva e automação inteligente. Isso inclui oferecer serviços com foco em melhoria contínua da experiência do cliente (CX), utilizando *insights* em tempo real para adaptar e otimizar cada interação ao longo da jornada.

A jornada do cliente envolve o monitoramento em tempo real dos pontos de contato, com o suporte tecnológico necessário para garantir uma experiência fluida e consistente. A integração de sistemas, como CRM e automação de marketing, é necessária para oferecer uma visão unificada do cliente e otimizar sua experiência em todos os canais.

### Critérios de Qualificação

1. **Oferecer consultoria, integração e serviços gerenciados** para permitir serviços de experiência do cliente;
2. Capacidade de **adaptar a jornada do consumidor às necessidades específicas** do negócio do seu cliente;
3. **Foco na entrega de uma jornada do cliente de ponta** a ponta, com suporte em tecnologias avançadas, como IA, ML, IoT e data analytics;
4. **Oferecer serviços que utilizem tecnologias inovadoras**, como IA generativa, realidade aumentada, realidade virtual e inteligência artificial, para personalizar a jornada do consumidor;
5. **Oferecer uma estrutura de governança de CX** estabelecida.
6. **Possuir capacidade para gerenciar experiências omnichannel**, garantindo consistência e qualidade em todos os pontos de contato, online e offline;
7. **Mostrar competência na personalização e na hiperpersonalização de ações com usuários e consumidores**, adaptando os processos de compras às preferências e necessidades únicas de cada cliente;
8. **Oferecer suporte ao cliente de alta qualidade**, incluindo resolução rápida de problemas, atendimento personalizado, atualizações tecnológicas e otimizações;



### Definição

O quadrante Extended Reality Services avalia os fornecedores de serviços que oferecem consultoria estratégica, integração e entrega para apoiar os clientes na adoção de soluções de realidade digital. Os fornecedores devem colaborar ativamente com clientes corporativos, desde a ideação e consultoria, passando pela avaliação, *storyboard*, prototipagem e testes de usuário, utilizando uma abordagem personalizada.

Os fornecedores avaliados neste quadrante devem ser capazes de mapear e mensurar o retorno sobre investimento das soluções implementadas, garantindo que os investimentos em realidade estendida (XR) estejam alinhados aos objetivos estratégicos e gerem valor tangível ao negócio. Para garantir uma experiência imersiva e completa, os fornecedores devem utilizar uma metodologia abrangente, integrando tecnologias como IoT, aprendizado de máquina, inteligência artificial e *analytics* avançada, proporcionando soluções escaláveis e adequadas aos desafios de negócio.

### Critérios de Qualificação

1. Experiência no uso de **tecnologias de XR para criação de experiências imersivas** em áreas como marketing, vendas, ou suporte ao cliente;
2. Os fornecedores de serviços precisam **criar soluções de RM**; desenvolver **aplicações de RA e RV** para vários setores; e **implementar soluções de XR** para treinamentos, simulações, ou design de produtos;
3. Possuir uma **equipe de profissionais certificados e especializados** em tecnologias de XR;
4. Possuir **certificações e parcerias tecnológicas** com grandes players do setor;
5. **Oferecer treinamento no uso de soluções de XR**, assegurando que o cliente seja capacitado para utilizar as soluções de forma eficaz;
6. **Experiência na integração de uma ou mais tecnologias**, como IoT, analytics, visão computacional, IA, ML e 3D;
7. **Ter desenvolvido soluções, ferramentas, aceleradores** e outras propriedades intelectuais específicas do setor;
8. **Mostrar casos de uso** entregues ou provas de conceitos (POCs) prontos para implementação piloto;
9. **Oferecer suporte contínuo, atualizações e manutenção** para as soluções de XR.



## Quadrantes Por Região

Como parte deste estudo de quadrante do ISG Provider Lens™, apresentamos os cinco quadrantes a seguir no Digital Business Innovation Services 2024:

Quadrante	Brasil
Digital Transformation Services for Large Accounts	✓
Digital Transformation Services for Midmarket	✓
Customer Experience Services	✓
Extended Reality Services	✓



A fase de pesquisa será no período entre agosto e dezembro de 2024, durante o qual ocorrerá a pesquisa, avaliação, análise e validação. Resultados apresentados à mídia em janeiro de 2025.

<b>Milestones</b>	<b>Início</b>	<b>Término</b>
Lançamento da Pesquisa	28 Outubro 2024	
Fase de Levantamento	28 Outubro 2024	18 Novembro 2024
Prévia dos Resultados	Janeiro de 2025	Fevereiro de 2025
Comunicado à Imprensa e Publicação	Fevereiro de 2025	

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 do fornecedor. 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 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 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 (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 obter resposta. O endereço de e-mail é: [ISG.star@isg-one.com](mailto:ISG.star@isg-one.com)



**ISG Star of Excellence**



O estudo de pesquisa “ISG Provider Lens™ Digital Business Innovation Services 2024 - Brasil” analisa os fornecedores de software/ fornecedores de serviços relevantes no Brasil, com base em um processo de análise e pesquisa multifásico. Ele posiciona esses fornecedores com base na metodologia ISG Research.

**Patrocinador do Estudo:**

Namratha Dharshan

**Principais Autores:**

Adriana Frantz e Gabriel Sobanski

**Analista de Pesquisa:**

Arthur Moura

**Gerente de Projeto:**

Rafael Rigotti

A Information Services Group, Inc. é exclusivamente responsável pelo conteúdo deste relatório. A menos que citado de outra forma, todo o conteúdo, incluindo ilustrações, pesquisa, conclusões, afirmações e posições contidas neste relatório foram desenvolvidas por, e são de propriedade exclusiva da Information Services Group Inc.

A pesquisa e análise apresentadas neste relatório incluem pesquisas do programa ISG Provider Lens™, programas de pesquisa ISG em andamento, entrevistas com consultores do ISG, briefings com fornecedores de serviços e análise de informações de mercado publicamente disponíveis de várias fontes. Os dados coletados para este relatório representam informações que o ISG acredita serem atuais em Setembro 2021, para fornecedores que participaram ativamente, bem como para fornecedores que não participaram. O ISG reconhece que muitas fusões e aquisições ocorreram desde então, mas essas mudanças não estão refletidas neste relatório.

Todas as referências de receita são em dólares americanos (\$US), a menos que indicado de outra forma.

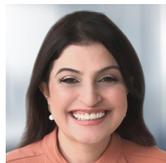


Patrocinador do Estudo



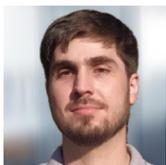
Namratha  
Dharshan

**Líder de Negócios,  
Chefe**



Adriana  
Frantz

**Analista Líder,  
Brasil**



Gabriel  
Sobanski

**Analista Líder,  
Brasil**



Arthur  
Moura

**Analista de Pesquisa,  
Brasil**



Rafael  
Rigotti

**Gerente de Projetos,  
Brasil**



### **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.



**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.**

\* Avaliado na iteração anterior

Accenture*	Deal*	IPNET*	Spassu*
ARVORE*	Dedalus*	iTeleport	Squadra Digital
Atile*	Deloitte Digital*	Kumulus*	Stefanini*
Atos	Driven.CX*	Logicalis*	TCS*
Beenoculus*	DXC Technology*	MadeinWeb*	Tech Mahindra
Birlasoft*	FCamara*	Mazelabs	TIVIT*
Brivia*	Flex Interativa	MedRoom*	Transformação Digital
BRQ*	GhFly*	MJV Technology & Innovation	T-Systems
Builders*	Globant*	Nação Digital*	V8.Tech
Cadastra*	Guiropa	NTT Data	Vetor Zero/ Vetor Lab
Capgemini*	Hipocampus Edtech	Pixit	Virtual.Town*
Cast Group	HRocks	ProdWeb	Vitrio*
Choveu	IBM*	PwC*	VRMonkey*
CI&T*	IDC Global Brasil	Sauter*	W3 Brasil
Cognizant	Ilegria*	Sinqia*	Wipro*
Compass.Uol	Indra	Skyone*	YDreams Global*
DB1	Inmetrics*	Smart Consulting	



### 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](mailto:contact@isg-one.com), ligue para +1.203.454.3900 ou visite [research.isg-one.com](http://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](http://isg-one.com).





**OUTUBRO DE 2024**

---

**BROCHURE: DIGITAL BUSINESS INNOVATION SERVICES**