

Contact Center— Customer Experience Services

Guia para empresas avaliarem fornecedores
para aprimorar CX em cenários em evolução
impulsionados por IA





Introdução	3	Contatos Para Este Estudo	11	Sobre Nossa Empresa e Pesquisa	15
Sobre o estudo					
Pesquisa de Quadrantes	4				
Definição	5	Envolvimento do Consultor			
Quadrantes Por Região	7				
Cronograma	8	Envolvimento do Consultor - Descrição do Programa	12		
		Consultores do ISG para este estudo	12		
Indicações de <i>feedback</i> do cliente	9				
		Empresas convidadas	13		
Metodologia e Equipe	10				

Em 2026, uma CX excepcional não será mais impulsionada por contact centers isolados, dependendo de operações inteligentes, conectadas e habilitadas por IA que se adaptam em tempo quase real. Os avanços na IA, mudanças nas expectativas da força de trabalho, requisitos regulatórios e crescente demanda por um compromisso mais fluido impulsionam empresas a modernizarem seus modelos operacionais de CX e ecossistemas tecnológicos. Isso acelera a transição para operações de CX inteligentes, nas quais os fornecedores unem serviços gerenciados de contact center com operações guiadas por IA e orquestração de experiência, enquanto apoiam a transformação e a retenção da força de trabalho. Empresas priorizam o compromisso omnicanal, insights em tempo real e iniciativas de produtividade que melhoram os resultados para o cliente e permitem a prestação de serviços escaláveis e resilientes. A GenAI e a IA agêntica remodelam o compromisso do cliente pelo suporte preditivo, tomada de decisão autônoma, autoatendimento inteligente e interações personalizadas na jornada do cliente.

Ao mesmo tempo, investe-se em serviços de modernização da CX para simplificar e preparar seus ambientes para o futuro. Prioridades-chave incluem modernização do contact center como serviço (CCaaS), migração para a nuvem, integração de IA, orquestração de workflow e consolidação de plataformas para construir ecossistemas ágeis, interoperáveis e orientados a dados. Ao unir plataformas fragmentadas e incorporar IA em fluxos de trabalho, as empresas podem melhorar a eficiência operacional.

Acelerando a transformação da CX, os fornecedores devem combinar agilidade, inovação em IA e especialização para ajudar as empresas a modernizar as operações e gerar valor comercial mensurável por meio de ecossistemas de CX preparados para o futuro.



O estudo identifica **pessoas, operações inteligentes e experiências orientadas por tecnologia** como principais facilitadores da transformação avançada da CX.

Ilustração Simplificada. Fonte: ISG 2026

Intelligent CX Operations

CX Modernization Services

Escopo do Relatório

O estudo ISG Provider Lens® Contact Center — Customer Experience Services 2026 oferece o seguinte para tomadores de decisão comercial e de TI:

- Transparência sobre os pontos fortes e fracos dos fornecedores relevantes
- Um posicionamento diferenciado dos fornecedores por segmentos em função dos seus pontos fortes competitivos e atratividade do portfólio
- Foco em diferentes mercados, incluindo Global, Europa, Brasil e Austrália

Nosso estudo serve como uma importante base de tomada de decisão para posicionamento, relacionamentos-chave e considerações de estratégia de vendas. Consultores e clientes corporativos do ISG usam informações desses relatórios para avaliar seus relacionamentos com fornecedores atuais e novos compromissos em potencial.



Definição

Este quadrante avalia a capacidade dos fornecedores de oferecer serviços de contact center integrados e habilitados por IA em toda a cadeia de valor do compromisso do cliente. O escopo, em geral, inclui compromissos de BPO e conduzidos por agentes, e tecnologias digitais. Os principais critérios de avaliação são excelência na melhoria da CX, operações gerenciadas, orquestração orientada por IA, transformação da experiência da força de trabalho e retenção de talentos. Espera-se que os fornecedores demonstrem capacitações em modelos operacionais personalizados, plataformas escaláveis, análise avançada, infraestrutura nativa da nuvem e frameworks de entrega flexíveis. A melhoria da CX é um diferenciador crucial para resultados comerciais mensuráveis, junto da experiência do agente (AX), índice de satisfação e eficiência na prestação de serviços hiperpersonalizados. A liderança de mercado é fortalecida ainda mais por investimentos em plataformas proprietárias, parcerias de ecossistema, aquisições estratégicas, hubs de inovação, CoEs e liderança de pensamento no setor.

Critérios de Qualificação

1. **Capacidade gerenciada de operações de contact center:** supervisionar a **gestão de ponta a ponta** dos ambientes de serviço ao cliente, **garantindo desempenho consistente e qualidade**
2. **Operações e orquestração de experiências lideradas por IA:** usar **IA para automatizar decisões**, direcionar interações e personalizar experiências na jornada do cliente
3. **Entrega de suporte omnicanal:** possibilitar um **serviço ao cliente integrado** em canais de voz, chat, e-mail, redes sociais e digitais com **gestão unificada**
4. **Iniciativas de transformação da força de trabalho:** capacitar, requalificar e **reformular funções** para melhorar **desempenho, satisfação, eficiência** e prontidão digital dos **agentes**
5. **Capacidade de consultoria e transformação:** orientar organizações em **estratégias de CX**, reformulação de **modelos operacionais e programas de transformação** de grande porte
6. **Especialização/domínio do setor:** aplicar **conhecimento amplo do setor** para criar soluções personalizadas que atendam às **necessidades regulatórias, operacionais e específicas do cliente**
7. **Capacidade de automação e análise:** implementar automação, insights e analytics preditivo para **otimizar operações e aprimorar tomada de decisão**
8. **Resultados empresariais demonstrados em grande escala:** demonstrar **impacto positivo comprovado**, como redução de custos, melhoria da CSAT ou resolução mais rápida, em ambientes grandes e complexos



Definição

Este quadrante avalia a capacidade dos fornecedores de acelerar a transformação impulsionada pela tecnologia em todo o ecossistema de CX, enquanto rápidos avanços em IA, GenAI e tecnologias analíticas redefinem como a CX é entregue e otimizada em 2026.

Avalia a capacidade dos fornecedores de modernizar ambientes legados com a adoção de CCaaS, migração para a nuvem, automação orientada por IA, orquestração de workflow e consolidação de plataformas. Critérios de avaliação incluem ciclos de implantação rápidos, capacitações digitais integradas e operações inteligentes que melhoram a eficiência, aumentam a satisfação dos empregados e elevam o compromisso do cliente. Fornecedores devem disponibilizar essas capacitações com rapidez e demonstrar um valor comercial claro e mensurável, incluindo um ROI tangível, ganhos operacionais e melhorias na experiência que validem o investimento e construam a confiança do cliente a longo prazo. A transformação da CX deixou de ser opcional e se tornou um imperativo estratégico para as empresas.

Critérios de Qualificação

1. **Capacidade de transformação de CCaaS:** fornecer **estratégia, design** e suporte à **migração** para transformar contact centers legados em plataformas **CCaaS modernas** e **melhorar seu desempenho**
2. **Especialização em migração para a nuvem:** Planejar e executar transições **seguras** e de **baixo risco** de sistemas locais para **arquiteturas escaláveis** baseadas em nuvem
3. **Capacidade de implementação de IA:** implantar **IA** para roteamento, automação, insights e **otimização da experiência** em nas interações com o cliente
4. **Experiência de entrega de transformação guiada por consultoria:** usar métodos guiados por consultoria **para orientar programas de modernização de ponta a ponta da CX** com governança estruturada
5. **Capacidade de integração CRM / workflow:** conectar plataformas CCaaS com ferramentas de CRM, gerenciamento de casos e workflow para **permitir AX unificada**
6. **Parcerias do ecossistema CCaaS:** aproveitar **parcerias** com os principais fornecedores de **CCaaS** para acelerar implantação e garantir alinhamento de recursos
7. **Capacidade de automação e análise:** usar automação, bots e orquestração de workflow para **otimizar** processos e reduzir o esforço manual
8. **Especialização em entrega de transformação empresarial:** executar transformações de CX de grande porte e em múltiplas regiões, com resultados previsíveis



Quadrantes Por Região

Como parte deste estudo de quadrantes ISG Provider Lens®, apresentamos os dois quadrantes a seguir sobre Contact Center — Customer Experience Services 2026:

Quadrante	Global	Europa	Brasil	Austrália
Intelligent CX Operations	✓	✓	✓	✓
CX Modernization Services	✓	✓	✓	✓



Cronograma e informações relacionadas

A fase de pesquisa ocorre entre julho e agosto de 2026, incluindo levantamento, avaliação, análise e validação. Os resultados serão apresentados à imprensa em dezembro de 2026.

Marcos	Início	Fim
Lançamento da Pesquisa	2 de julho de 2026	
Fase da Pesquisa	2 de julho de 2026	7 de agosto de 2026
Visualização Prévia	Outubro de 2026	Novembro de 2026
Comunicado à Imprensa e Publicação	Dezembro de 2026	

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

Consulte o [link](#) para visualizar ou baixar a agenda de pesquisa do ISG Provider Lens® 2026.

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!

Guia dos Compradores:

A Software Research do ISG, anteriormente denominada "Ventana Research", oferece insights do mercado ao avaliar fornecedores de tecnologia e produtos por meio de seus Guias dos Compradores. As descobertas são extraídas da análise com base em pesquisa das categorias de produto e experiência do cliente, ranqueamento e classificação de fornecedores de software e produtos para ajudar a tornar os processos de tomada de decisão e seleção para tecnologia mais fáceis.

Ao longo do lançamento do IPL Contact Center — Customer Experience Services 2026, queremos aproveitar a oportunidade para chamar sua atenção para pesquisas e insights relacionados que ISG Research publicará em 2026. Para mais informações, consulte o [cronograma de pesquisa do Guia dos Compradores](#).

Isenção de Responsabilidade de Produção de Pesquisa:

A ISG coleta dados com o objetivo de realizar pesquisas e criar perfis de fornecedores/vendedores. 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 Programa Star of Excellence® é um reconhecimento independente da excelente prestação de serviços com base no conceito de opinião do consumidor. A 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. Consequentemente, todos os analistas da ISG recebem continuamente informações sobre a experiência do cliente de todos os prestadores de serviços relevantes. Essas informações vêm somar-se ao feedback em primeira mão dos consultores, que o IPL aproveita em sua abordagem de consultoria liderada 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 o Star of Excellence® é que o programa seja reconhecido como o principal prêmio do setor pela excelência no atendimento ao cliente e sirva como referência para medir a satisfação dos clientes.

Para garantir que os clientes selecionados preencham o feedback sobre o seu compromisso indicado, utilize a seção “Indicar (para fornecedores)” no [site](#) 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:
star@cx.isg-one.com



ISG Star of Excellence



O estudo ISG Provider Lens® 2026 – Contact Center — Customer Experience analisa os fornecedores de software/prestadores de serviços relevantes no mercado Global, Europa, Brasil e Austrália, com base em um processo de pesquisa e análise em várias fases, e posiciona esses fornecedores com base na metodologia da ISG Research.

Patrocinador do estudo:

Namratha Dharshan

Autor Principal:

Dr. Kenn Walters and Elia San Miguel

Analista de Pesquisa:

Rafael Rigotti

Analista de Dados

Sibasis Panigrahy

Gerente de Projetos:

Abhilash M V

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

A pesquisa e a análise apresentadas neste relatório incluem pesquisas do programa ISG Provider Lens®, programas de pesquisa contínuos da ISG, entrevistas com consultores da ISG, reuniões com prestadores de serviços e análise de informações de mercado disponíveis publicamente de várias fontes. Os dados coletados para este relatório representam informações que a ISG acredita serem atuais a partir de Março de 2026 para os fornecedores que participaram ativamente e para os que não participaram. A ISG reconhece que muitas fusões e aquisições podem ter ocorrido desde então, mas este relatório não reflete essas mudanças.

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



Contatos Para Este Estudo

Study Sponsor



Namratha
Dharshan

**Patrocinadora do
Estudo e Analista
Principal — Austrália**



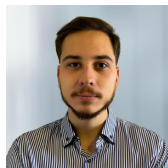
Dr. Kenn
Walters

**Analista Principal —
Global, Europa**



Elia San
Miguel

**Analista Líder —
Brasil**



Rafael
Rigotti

Analista de Pesquisa



Sibasis
Panigrahy

Analista de Dados



Abhilash
M V

Gerente de Projetos



ISG Provider Lens® Involvement Program

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 do processo de revisão da qualidade e consistência de cada estudo.

Os consultores garantem que cada estudo reflita a experiência dos consultores da ISG na área, o que complementa a pesquisa primária e secundária conduzida pelos analistas. Os consultores da ISG participam em cada

estudo como parte do grupo de consultores e contribuem em diferentes níveis, dependendo da sua disponibilidade e experiência.

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.



Empresas convidadas

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

* Classificado na iteração anterior

[24]7.ai*	Capgemini	EXL*	Home Agent*
Acquire Intelligence*	Capita*	Firstsource*	IGT Solutions*
Actionline*	Cognizant*	FIS*	Infosys*
AeC*	Comcast Business	Forrest Marketing	Intervalor
Alert Brasil	Computacenter	Foundever®*	iQor
Algar Tech*	Concentrix*	Genpact*	Konecta*
AlmavivA*	Conduent*	Grupo KSL	KTECH
Alorica*	Connvert (Flex)	Grupo Redebrasil	Liderança Serviços Financeiros
ASTIA*	Contax (Liq)	Grupo Renac	Localcred
Atento*	CPM*	Grupo Services	Merchants*
Averbach	CSU*	GTT	Mindpearl*
Bellinati Perez	Datacom*	HCLTech*	minsait
BrightPattern	Datamatics*	Hexaware*	Motiva
BT	DBM Contact Center	HGS*	Movate*
Callink*	Deutsche Telekom	HOM	Mphasis*



Empresas convidadas

Mutant	ResultsCX*	TCS*	Wipro*
NEO*	Sagility Health	Tech Mahindra*	Wittel
NeoAssist	Serco*	TEL (Contact Center)	WNS*
NTT Data	Sercom*	Telstra	Xceedance*
Olos	Shapiro	TELUS International	YOU. BPOTECH*
Orange Business	SoftMarketing	TP*	yoummday*
Parla! (ABAI Brasil)	Sollo Brasil	Transcom*	Zanc
Paschoalotto*	SoluCX	TRC TABORDA	
Pessoalize	Startek®*	TSA*	
Pluris Mídia*	Stefanini*	TTEC*	
Plusoft	SupportYourApp	Verizon	
PROA.AI	Sutherland*	VGX	
Probe Group*	Symbos	Virtusa	
Proxis	Tahto	Voxline	
Quantiphi*	TaskUs*	Winover	



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 grande variedade de dados detalhados e análises de mercado para ajudá-las a selecionar os parceiros de fornecimento adequados. Os consultores da ISG utilizam os relatórios para validar seu próprio conhecimento do mercado e fazer recomendações aos clientes empresariais da ISG. 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](#).

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.

A ISG oferece pesquisas específicas sobre prestadores de serviços para governos estaduais e locais (incluindo condados e cidades) e instituições de ensino superior. 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.

A ISG (Information Services Group) (Nasdaq: III) é uma empresa líder global em pesquisa e consultoria tecnológica centrada em IA. Um parceiro confiável para mais de 900 clientes, incluindo 75 das 100 maiores empresas do mundo, o ISG é líder de longa data em sourcing de tecnologia e serviços empresariais que agora está na vanguarda da alavancagem da IA para ajudar organizações a alcançar excelência operacional e crescimento mais rápido.

A empresa, fundada em 2006, é conhecida por seus dados de mercado proprietários, conhecimento profundo dos ecossistemas de fornecedores e pela especialização de seus 1.600 profissionais em todo o mundo trabalhando juntos para ajudar os clientes a maximizarem o valor de seus investimentos em tecnologia.

Para mais informações visite isg-one.com.





JULHO DE 2026

BROCHURE: CONTACT CENTER - CUSTOMER EXPERIENCE SERVICES