

## ISG Provider Lens™

### Transformação Digital das Empresas 2019

---

#### Definição

A megatendência da transformação digital é uma das principais prioridades nas agendas corporativas. A entrega de soluções transformacionais digitais juntamente com a agilidade corporativa é totalmente apoiada por consultores e pesquisadores concentrados em modelos de negócios orientados para o futuro. O foco é permitir que as empresas atendam com eficiência às expectativas e exigências individuais do cliente, com rapidez, com o mínimo de custo, esforço ou interrupção não planejada, aumentando assim a competitividade da empresa. Isso exige que as empresas passem para um nível de tecnologia e processo transformacional digital o mais rápido possível e, então, busquem uma mudança contínua – interna e externamente.

Este estudo analisa várias soluções e serviços que ajudam as empresas a garantir uma interação integrada com seus clientes (a jornada do cliente), suportando as linhas de negócios de forma pré-planejada e sob demanda para ajudá-los a dominar seus desafios diários e aliviar os departamentos de TI das tarefas de operações de infraestrutura (operação da empresa digital, plataformas e softwares como serviço - PaaS, IaaS e SaaS). Isso acontece em cooperação com os provedores de serviços, criando novos conteúdos conforme exigido pela empresa e pelos clientes (criação e personalização de conteúdo digital), capturando feedback e padrões de uso do cliente e simplificando as mídias sociais e outros canais para garantir a melhoria contínua dos serviços oferecidos de forma ágil e flexível, que os clientes usam e autopromovem (entrega contínua).

Neste estudo sobre transformação digital da ISG Provider Lens™, projetamos as principais disciplinas-chave de transformação digital para o ambiente do provedor para analisar e avaliar todos os fornecedores relevantes em uma região ou área geográfica específica.

O estudo ISG Provider Lens™ oferece aos decisores de TI:

- Transparência dos pontos fortes, fracos, posicionamento no mercado e adequação dos fornecedores relevantes.
- Um posicionamento diferenciado de provedores por segmento criados com base em quadrantes e arquétipos
- Foco diferenciado por mercados, incluindo Global, América, EUA, Brasil, Alemanha, Reino Unido e Austrália

Esse estudo serve como uma importante base para tomada de decisão para posicionamento competitivo, relacionamentos-chave e considerações de lançamento no mercado (go-to market). Os analistas e consultores ISG e os clientes corporativos também utilizam as informações desses relatórios na avaliação de seus atuais relacionamentos com fornecedores e potenciais novas contratações.

## Pesquisa em Quadrantes

No posicionamento dos provedores em quadrantes da ISG Provider Lens™, a avaliação será feita em 7 quadrantes da Transformação Digital das Empresas.

Ilustração Simplificada



Fonte: ISG 2018

## Habilitando a Jornada Digital do Cliente

A jornada do cliente compreende os ciclos individuais experimentados pelos clientes antes e durante o processo de tomada de decisão para comprar ou usar um produto ou serviço, bem como a experiência do produto ou serviço após a compra do mesmo. As tecnologias digitais podem ser usadas para permitir uma experiência completamente nova ao cliente. Essa categoria inclui agências e provedores de serviços que se especializaram em portfólios abrangentes de estratégias digitais de entrada no mercado/negócios, comunicações da marca, serviços criativos, design e experiência e que entendem, mas não estão limitados à sua própria tecnologia e soluções subjacentes. Esses provedores desenvolvem uma estratégia integrada para o roteiro de criação da jornada digital do cliente para a empresa.

Fornecedores de TI, consultores de estratégia e provedores de serviços como IBM, Accenture e Deloitte continuam a incorporar agências de marketing e estão construindo suas competências internas para fortalecer sua presença nos departamentos de marketing, enquanto as agências de marketing estão aprimorando suas competências em tecnologia digital e de TI.

## Operação da Empresa Digital

Esse segmento cobre a digitalização dos processos de uma organização típica de grande escala - usando um ecossistema de componentes, plataformas tecnológicas, processos e integração de

sistemas e capaz de usar plataformas (PaaS), ou operações internas/data center, ou "como serviço" (as-a-service ou aaS), e as principais funções de "digital" de uma forma gerenciada e integrada (de ponta a ponta). Inclui ferramentas DevOps e melhorias em todo o processo de provisionamento operacional rápido.

Os provedores de operações da empresa digital ajudam os clientes a operar infraestruturas, plataformas e redes inteligentes baseadas em TI que conectam vendas, serviços e parceiros em toda a cadeia de valor. Esse segmento de mercado combina a excelência operacional tradicional, incluindo tecnologia altamente sofisticada, com know-how de serviços gerenciados e um profundo conhecimento dos desafios específicos de negócios e do setor.

Essas implementações são frequentemente consideradas etapas "iniciais" na jornada de operações tradicionais ou atuais, para operações baseadas em nuvem que são mapeadas nos planos inspiradores de "Customer Journey" da empresa. Eles são, em muitos casos, considerados iterações iniciais e substituíveis por ofertas PaaS e/ou XaaS mais customizadas e abrangentes à medida que a empresa se torna mais madura em suas aspirações e mais avançada em seu roteiro estratégico do processo geral de Transformação Digital, temperado por feedback de negócios e de clientes, padrões de uso e novos requisitos com base nessa oferta operacional inicial.

## Plataforma de Transformação Digital (PaaS)

Esse segmento lista e classifica todas as soluções de plataforma de multi-conexões (multi-tenant), integradas e oferecidas à empresa por integradores de sistema (e potencialmente fornecedores atuando em uma função de System Integrator), com foco naqueles com alto grau de automação prontos para uso "Out-of-the-box" (pré-build) e aqueles que precisam de personalização pelo integrador (e parceiros), mas que são projetados para facilitar a personalização e modificação do cliente (aberto/modular/personalizável). O serviço gerenciado de data center ou IaaS ou o gerenciamento de nuvem híbrida é opcional, pois um cliente pode ter outro provedor para gerenciamento de infraestrutura. A computação em nuvem é a base e a filosofia por trás dessas plataformas que podem ser aprimoradas e refinadas com base em um ecossistema expansivo de parceiros.

As soluções podem consistir de uma mistura de tecnologias, incluindo híbridos, de desenvolvimentos internos e soluções de primeira linha pelos principais provedores de produtos e plataforma como serviço, e são incorporados em plataformas web e marketplaces que fornecem efeitos de rede e integram e distribuem os produtos ou serviços do provedor da plataforma, bem como de terceiros.

Muitos integradores de sistemas já são estabelecidos nesse segmento. As razões para isso incluem histórias anteriores de envolvimento com a integração de avanços tecnológicos de gerenciamento de nuvem e serviços de orquestração e processamento de eventos, juntamente com seus ecossistemas de ofertas internas e de parceiros e recursos de adaptação.

## Serviços de Transformação Digital (aaS)

Este segmento avalia e classifica os prestadores de serviços as-a-service (como serviço) que priorizam a nuvem primeiro (cloud first) e que estão focados na Transformação Digital com soluções pronta (out of the box) ou soluções fáceis de personalizar (abertas/modulares) para as necessidades específicas da empresa. O provedor pode gerenciar a solução/serviço fim-a-fim, se necessário. Isso pode ser para áreas isoladas na cadeia de serviços corporativos da transformação digital (por exemplo: CRM ou aplicativos móveis, integração de IoT, micro-serviço, integração e provisionamento de API, ERP etc.), ou soluções completas baseadas no design geral e roteiro transformacional da empresa, conforme fornecido pelo planejamento estratégico.

As soluções podem conter uma variedade de tecnologias, incluindo híbridos, de desenvolvimentos internos e soluções de primeira linha pelos principais provedores de produtos e plataforma como serviço, e são incorporados em plataformas web e mercados de nuvem que fornecem efeitos de rede e integram e distribuem os produtos ou serviços do provedor da plataforma, bem como de terceiros.

Muitos provedores de serviços são empresas estabelecidas nesse segmento. As razões para isso incluem histórias anteriores de envolvimento com o fornecimento e integração de serviços e soluções para empresas, incluindo as áreas de gerenciamento de nuvem e orquestração e processamento de eventos, juntamente com seus ecossistemas de ofertas internas e de parceiros e recursos de adaptação.

## Criação e Personalização de Produtos Digitais

Esse segmento abrange a criação de novos produtos digitais desde o início para a empresa, como novos componentes de serviços para os negócios da empresa ou a adaptação de componentes de serviços existentes ultrapassados. Esses desenvolvimentos e personalizações podem ser oferecidos como um serviço, mas ficam aquém do paradigma completo de "Entrega Contínua". A monetização desses produtos deve ser incorporada e parte do processo de desenvolvimento.

Alguns exemplos de produtos de Transformações Digitais incluem aceleradores de aplicativos, navegação de usuário final móvel e compra, marketing de ponto de acesso, experimentação antes de comprar e assinaturas de demonstração, espelhamento e simulação digital de testar um produto com estatísticas e feedback de aceitação do cliente, etc.

Maior velocidade de inovação em relação ao uso de produtos transformacionais digitais e métodos para traduzir informações em receitas é baseada em processos de negócios enxutos, flexíveis e centrados no cliente, com desenvolvimento ágil altamente mapeado e inclusivo que suporte isso. O mantra atual focado em "excelência em informação" exorta as empresas a examinar e melhorar todos os seus processos relacionados à criação de produtos e serviços. Os principais desafios para as empresas incluem funcionalidade e processos para avaliar e apoiar ideias dentro do contexto das atuais tendências de digitalização.

## Entrega Digital Contínua, Aumentando a Agilidade Corporativa

A entrega digital contínua oferece às organizações a capacidade de desenvolver e entregar software e serviços de alta qualidade com mais rapidez e eficiência do que nunca, e permite o uso de PODs, laboratórios de inovação (Innovation Labs) e feedback direto de usuários finais e clientes, muitas vezes capturadas automaticamente por meio da análise de padrões de uso, para aumentar a relevância do lançamento do software no mercado e para moldar novos produtos e serviços específicos. Prestadores de serviços de desenvolvimento e inovação contínuos podem ser internos a um projeto, ou colaborar internamente na empresa, ou atuar em parceria com empresas externas, ou ser um prestador de serviços subordinado ao gerenciamento da empresa.

Os provedores desse conjunto de serviços devem ser capazes de oferecer todos os benefícios e práticas das empresas de criação e personalização de produtos digitais (conforme descrito no parágrafo anterior), mas também oferecer uma experiência de trabalho ou espaço de trabalho compartilhado para colaboração. Nesse ambiente, funcionários de crowdsourcing ou grupos de usuários desenvolvem novos produtos e serviços projetados para novas experiências digitais. Os provedores possuem ferramentas para suportar a ideação de produtos e testes de protótipos, como ferramentas de colaboração, laboratórios de realidade virtual, plataformas de prototipagem, tele-presença para colaboração remota, design thinking, testes A/B e especialistas em metodologia para facilitar a criação de produtos. Os protótipos podem ser criados e testados muito rapidamente utilizando os métodos ágeis descritos anteriormente. Os fornecedores que competem nesse mercado podem se engajar "por projeto" ou como um "laboratório de inovação permanente" contínuo ou podem compartilhar o resultado da monetização de produtos.

## Blockchain

Esta é uma área vasta e altamente disruptiva (potencialmente). Embora comumente associado a Bitcoin e cryptomoedas, a tecnologia blockchain tem muitas outras aplicações. Bitcoin é apenas o primeiro e mais conhecido uso. Na verdade, o Bitcoin é apenas uma das cerca de setecentas aplicações que usam o sistema operacional blockchain hoje. Um exemplo da evolução e ampla aplicação do blockchain, além da moeda digital, é o desenvolvimento do blockchain público da Ethereum, que está fornecendo uma maneira de executar contratos ponto-a-ponto.

Simplisticamente, um blockchain é um tipo de banco de dados distribuído ou descentralizado que mantém registros digitais continuamente atualizados de quem possui o que, com uma rede de bancos de dados replicados, sincronizados via internet e visíveis para qualquer pessoa dentro da rede. As redes blockchain podem ser privadas com associação restrita, como uma intranet, ou pública. Quando uma transação digital é realizada, ela é agrupada em um bloco protegido por criptografia com outras transações que ocorreram nos últimos 10 minutos e foram enviadas para toda a rede.

A natureza descentralizada, aberta e criptográfica do Blockchain permite que as pessoas confiem umas nas outras e realizem transações entre pares, tornando a necessidade de intermediários obsoleta. Isso também traz benefícios de segurança sem precedentes. Ataques de hackers que comumente impactam grandes intermediários centralizados, como bancos, seriam virtualmente

impossíveis de serem acionados no blockchain (cada bloco já feito sobre um assunto, em toda a Internet ou rede teria que ser sobrescrito, além de backups).

Neste segmento, examinamos os provedores Blockchain como um Serviço.

## Calendário

A fase de pesquisa é entre junho e setembro de 2018, durante o qual será realizada a pesquisa, avaliação, análise, validação e publicação com apresentação dos resultados na mídia em novembro de 2018.

A pesquisa será lançada em uma plataforma online chamada Qualtrics. Os convites serão enviados com links para preencher as respostas e enviar.

<b>Marcos</b>	<b>Início</b>	<b>Fim</b>
Lançamento	Maio, 2018	
Coleta (questionário)	5 de julho de 2018	9 de Agosto de 2018
Sneak previews	8 de outubro de 2018	
Edição e produção	22 de novembro de 2018	
Press release	29 de novembro de 2018	

## Contatos



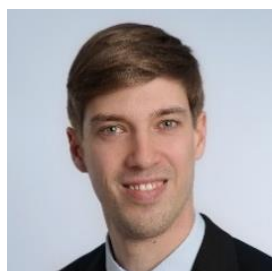
**Kenn Walters**

Analista Líder & Analista Destacado  
Digital Business Transformation



**Pedro Bicudo**

Analista Regional & Consultor Sênior  
Digital Business Transformation



**Jan-Niklas Hombach**

Gerente de Projeto Global  
Digital Business Transformation

Se tiver dúvidas não hesite em entrar em contato pelo email [isglens@isg-one.com](mailto:isglens@isg-one.com)

No Brasil os contatos com você e sua equipe serão feitos pelos consultores da TGT Consult que se identificarão em nome da ISG Provider Lens™ para condução desse estudo.

## Sobre a ISG

ISG (Information Services Group) (Nasdaq: III) é uma empresa líder global em pesquisa e aconselhamento de tecnologia. Um parceiro confiável para mais de 700 clientes sendo 75 das 100 maiores empresas mundiais. A ISG está comprometida a ajudar as corporações, empresas do setor público e provedores de serviços de tecnologia a alcançarem excelência operacional e crescimento acelerado. A empresa se especializa em serviços de transformação digital, incluindo automação, robotização, analytics, cloud, aconselhamento em outsourcing, serviços de governança e risco gerenciado, serviços de telecomunicações, planejamento estratégico, gestão de mudanças, inteligência de mercado, pesquisa e análise de tecnologias. Fundada em 2006 e com sede em Stamford, CT, a ISG emprega mais de 1300 profissionais operando em mais de 20 países, uma equipe global reconhecida pelo seu pensamento inovador, influência de mercado, especialização em indústrias e tecnologia e capacidade de classe mundial em pesquisa e análise de capacidade, com base na mais ampla base de dados do mercado.