



***ISG** Provider Lens™

2022

Contact Center – Customer
Experience Services 2022

imagine your future®

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.



Table of Contents

Introdução.....	4
Pesquisa de Quadrantes.....	5
Quadrantes por Região.....	11
Relatório de Arquétipos.....	12
Cronograma.....	13
ISG Star of Excellence™ – Chamada para nomeações.....	14
Lista parcial de empresas a serem convidadas para a pesquisa.....	15
Descrição do programa ISG Provider Lens QCRT.....	17

© 2022 Information Services Group, Inc. Todos os Direitos Reservados. A reprodução desta publicação, em qualquer meio, sem permissão prévia é estritamente proibida. As informações contidas neste relatório são baseadas nos melhores e mais confiáveis recursos disponíveis. As opiniões expressas neste relatório refletem o julgamento da ISG no momento deste relatório e estão sujeitas a mudanças sem aviso prévio. A ISG não tem responsabilidade em casos de omissões, erros ou informações incompletas neste relatório. A ISG Research™ e a ISG Provider Lens™ são marcas registradas da Information Services Group, Inc.

Introdução

O relatório de quadrantes ISG Provider Lens™ sobre Contact Center — Customer Experience Services concentra-se nos serviços de terceirização de contact center e nos aspectos associados de aprimoramento da experiência do cliente (CX). Como as necessidades das empresas mudaram significativamente nos últimos dois anos, avaliamos os provedores com base em suas ofertas de serviços, presença global e regional, centros e modelos de entrega, recursos linguísticos, FTEs, programas de gerenciamento e desenvolvimento de pessoas, recursos de “home-office” e elementos de transformação digital, como consultoria, IA, contact center na nuvem e recursos de analytics. Os provedores de serviços de contact center usam uma variedade de tecnologias e práticas, como design thinking, suporte omnichannel, ofertas de nuvem, analytics e automação, para oferecer CX perfeita de ponta a ponta.

Nos últimos dois anos, as empresas e suas demandas mudaram consideravelmente. As empresas estão buscando tecnologias mais novas à medida que a CX está ganhando mais importância. Enquanto as demandas do lado do comprador estão aumentando, o lado da oferta enfrenta novos desafios, como contratação de pessoal e retenção. Além disso, como os funcionários estão voltando aos escritórios após o pico da pandemia, muitos funcionários buscam condições de trabalho mais flexíveis. Assim, os provedores procuram encontrar um equilíbrio com os novos modelos de trabalho híbridos. Por outro lado, com a incerteza iminente no setor, seja devido à pandemia, situações geopolíticas ou escassez de talentos, a inovação em todas as etapas tornou-se altamente essencial para atender aos requisitos atuais. Este estudo se concentrará na avaliação dos novos requisitos das organizações, nos desafios associados da indústria e nas medidas que estão tomando, tanto do lado da demanda quanto da oferta.

Este estudo sobre Contact Center — Customer Experience Services visa entender os requisitos das empresas e as capacidades dos fornecedores para atender a esses requisitos.

O estudo ISG Provider Lens™ oferece o seguinte aos tomadores de decisão de TI:

- Transparência quanto aos pontos fortes e de atenção dos fornecedores relevantes
- Um posicionamento diferenciado de fornecedores por segmentos
- Uma perspectiva em diferentes mercados, incluindo Global, EUA, Brasil, Austrália, Cingapura e Malásia e Europa e Reino Unido.

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

Pesquisa de Quadrantes

Como parte deste estudo de quadrantes ISG Provider Lens™, estamos apresentando os cinco quadrantes a seguir em Contact Center – Customer Experience Services:

Simplified illustration



Source: ISG 2022

*Observe que o quadrante de Serviços de Cobrança de Dívidas é aplicável apenas para a região do Brasil.

Digital Operations

Os serviços de CX de contact center incluem serviços de terceirização direcionados para aprimorar a experiência do usuário final. Este quadrante abrange serviços de terceirização de CX de contact center focados no engajamento de ponta a ponta e serviços gerenciados. Além disso, com um foco maior no aprimoramento da CX e nos requisitos em evolução, as empresas estão fazendo malabarismos entre encontrar o parceiro certo e as soluções digitais certas. À medida que a complexidade das operações está mudando devido às expectativas mais altas dos usuários finais e ao comportamento do usuário em evolução, os provedores de serviços de contact center estão investindo fortemente em consultoria para ajudar as empresas em seu roteiro de transformação. Os provedores de serviços aproveitam sua experiência no setor, pesquisa e inovação, especialização vertical e benchmarks para definir a jornada de transformação de um cliente para apoiar a adoção de tecnologia, permitir resultados de negócios tangíveis e garantir o ROI.

Os fornecedores neste espaço têm ampla experiência e realizam pesquisas extensas para entender o setor e a mudança do comportamento do cliente. Eles também têm o conhecimento vertical para acomodar as exigências de cada setor da indústria e uma presença nearshore ou onshore para ter uma compreensão mais forte da cultura regional. Além disso, eles oferecem serviços de consultoria digital para ajudar os clientes a adotar novas tecnologias.

Este quadrante avalia as capacidades de cada provedor de oferecer serviços de ponta a ponta, como tecnologias, consultoria, implementação e serviços gerenciados, juntamente com os modelos de shoring adequados, planos de segurança e continuidade de negócios.

Critérios de elegibilidade

- Oferecer uma gama de serviços de contact center
- Capacidade de atender clientes em diferentes canais
- Capacidade de trazer recursos digitais, como automação, IA, soluções em nuvem e suporte omnichannel
- Conhecimento profundo neste domínio
- Capacidade de demonstrar domínio e experiência vertical com soluções específicas do setor
- Capacidade de oferecer serviços nearshore, onshore e/ou offshore (centros de entrega)
- Deve fornecer serviços de consultoria em tecnologia, com foco em consultoria de CX e benchmarking
- Capacidade de exibir design thinking e recursos de mapeamento da jornada do cliente
- Deve fornecer estruturas para definir o roteiro de transformação
- Capacidade de oferecer serviços de gerenciamento de mudanças
- Capacidade de demonstrar estudos de caso de referência
- Gestão de talentos (pessoal, atrito, retenção e treinamento)

Work From Home Services

O trabalho em casa tornou-se um modelo de entrega inerente, mesmo para os setores mais regulamentados. Modelos de trabalho híbridos e opções de trabalho flexíveis estavam sendo explorados há alguns anos, mas no cenário atual, o modelo de home office é um fator essencial para a aquisição e retenção de talentos, introduzindo novos modelos de entrega e melhoria de produtividade. Com todas as incertezas que esse setor enfrentou, o trabalho em casa provou ser a solução mais viável para a continuidade dos negócios. Adotar um modelo híbrido e se preparar para circunstâncias imprevistas, como uma pandemia, ajudará os provedores a demonstrar um modelo de negócios altamente resiliente, inculcando confiança entre seus clientes. Desde a contratação, integração e treinamento de funcionários até implementações tecnológicas e entrega de serviços, processos e tecnologias foram virtualizados. Para possibilitar um modelo de trabalho remoto para uma grande força de trabalho, as empresas adotaram tecnologias modernas e ferramentas e programas de gerenciamento de talentos. Com ambientes de trabalho em constante mudança, os requisitos de segurança cibernética estão se tornando uma alta prioridade. A nova abordagem de trabalho híbrida impulsiona a adoção das medidas de segurança mais recentes e atualizadas, pois são essenciais para permitir um modelo bem-sucedido de trabalho em casa.

Este quadrante avalia a capacidade de um provedor de oferecer serviços de trabalho remoto, incluindo infraestrutura, tecnologias e medidas confiáveis de segurança cibernética.

Critérios de elegibilidade

- Capacidade de habilitar a infraestrutura de trabalho em casa
- Capacidade de oferecer instalações de gerenciamento remoto da força de trabalho
- Implementações tecnológicas (contact center de nuvem, plataformas omnichannel, automação, experiência do agente e habilitação de CX)
- Soluções de gestão de talentos (capacidade de oferecer integração virtual, incluindo entrevistas e instalações de treinamento)
- Medidas de segurança cibernética aprimoradas (entre eles; reconhecimento facial, biometrias e outros dispositivos)
- Capacidade de oferecer ferramentas de colaboração eficazes
- Gestão da força de trabalho (monitoramento, treinamento e gamificação)
- Escala de implementações
- Capacidade de oferecer soluções tecnológicas como plataformas próprias/plataformas de parceria
- Inovação
- Capacidade de inovação, e apresentar modelos disruptivos.

AI & Analytics

À medida que as necessidades de transformação aumentam, mais empresas estão se inclinando para tecnologias avançadas para criar impacto e fornecer serviços de CX contínuos. A IA e a analytics desempenham um papel fundamental na transformação digital. Os avanços na implementação de IA e analytics, casos de uso e adoção estão se mostrando benéficos para clientes e agentes. A experiência do agente é tão importante quanto a CX, e a implementação de IA e analytics nesse espaço ajudará as empresas a gerenciar conversas com significância e empatia com os usuários finais, para obter um impacto significativo nos resultados dos negócios. Este quadrante avalia os fornecedores com recursos de IA e analytics em termos de suas ofertas de soluções, parcerias, implementações, inovações entregues e resultados de negócios.

Critérios de elegibilidade

- Capacidade de manter equipes de consultoria de IA e analytics
- Conhecimento técnico (profissionais certificados)
- Capacidade de fornecer bots de IA, incluindo IA conversacional e assistentes digitais
- Serviços de analytics, como analytics de fala, analytics de texto, previsão de comportamento do cliente, analytics preditiva e análise de sentimentos
- Escala de implementações
- Capacidade de ajudar os clientes a alcançar resultados de negócios, como pontuação de satisfação do cliente (CSAT), Net Promoter Score (NPS), economia de custos e geração de receita
- Ecossistema de parceiros ou soluções proprietárias
- Capacidade de demonstrar estudos e casos de referências

Social Media CX Services

Com o tempo, as mídias sociais se tornaram um importante canal de comunicação para a maioria das empresas. Muitas pessoas usam as mídias sociais para atividades como pedidos de comida, compras e pagamentos online, e os millennials passam um tempo significativo usando canais como, WhatsApp, Facebook, Instagram, TikTok e Twitter. Além disso, a resolução de dúvidas e problemas dos clientes é mais rápida por meio dos canais de mídia social, sem tempo de espera. Os agentes podem interagir com vários clientes e podem ser eficazes na resolução de problemas dos clientes simultaneamente. As empresas estão adotando vários canais de mídia social para oferecer serviços de suporte ao cliente, adotando tecnologias como IA para monitorar continuamente esses canais e oferecendo serviços personalizados, utilizando soluções de analytics, como análise de sentimentos. Esses canais também ajudam as empresas a obter feedback imediato dos clientes, o que lhes permite tomar rapidamente as medidas adequadas e melhorar o atendimento ao cliente. Com anúncios personalizados, o cross-selling e o upselling tornaram-se mais eficazes. Com a adoção da IA, os canais de mídia social podem ajudar significativamente as empresas em seus processos de marketing e vendas. Os provedores de serviços estão aumentando seus serviços de mídia social e adotando as tecnologias necessárias para entrar rapidamente no mercado.

Este quadrante avalia os provedores que oferecem serviços de mídia social com tecnologias relevantes para fornecer CX contínua.

Critérios de elegibilidade

- Capacidade de fornecer serviços de mídia social
- Gerenciamento de conteúdo
- Equivalentes em tempo integral treinados (FTEs)
- Implementação de tecnologias digitais, como IA, para gerenciar conteúdo
- Capacidade de aplicar soluções de analytics, como análise de sentimentos e análise de voz do cliente (VoC)
- Capacidade de oferecer suporte de marketing e vendas
- Escala de implementações
- Capacidade de ajudar os clientes a alcançar resultados de negócios, como satisfação do cliente (CSAT), bons Net Promoter Scores (NPS), economia de custos e geração de receita
- Ecossistema de parcerias ou soluções proprietárias
- Capacidade de demonstrar estudos de caso de referência

Debt Collection Services

Os serviços de cobrança são muito importantes para os contact centers brasileiros. Os altos volumes, os requisitos complexos e a necessidade da combinação certa de habilitadores tecnológicos e habilidades humanas fazem dos serviços de cobrança uma das ofertas mais procuradas dos contact centers.

Computação em nuvem, suporte de omnichannel, ferramentas analíticas e soluções baseadas em IA e aprendizado de máquina permitem escalabilidade e flexibilidade e, portanto, economia de custos. Por outro lado, novas demandas regulatórias relacionadas à LGPD, requisitos de segurança de TI e segurança cibernética e a necessidade de entregar CX de alta qualidade por meio de processos unificados de front e back office obrigam os provedores de contact center a investir em novas tecnologias e inovar para se manterem competitivos no mercado.

Este quadrante avalia as soluções de cobrança dos provedores de serviços, incluindo seu cenário técnico, ferramentas de integração, aceleradores e aspectos e restrições organizacionais.

Critérios de elegibilidade

- Capacidade de atender a requisitos relacionados a cobrança de diferentes setores, como instituições financeiras, automotivo, telecomunicações, seguros, varejo, educação e serviços públicos, como energia e água
- Capacidade de prestar suporte a diferentes fases do ciclo de cobrança, como cobrança inicial (operação colchão etc), cobrança regular, cobrança tardia, estagio judicial/litigioso, Write-off e venda de portfólio.
- Capacidade de demonstrar a adequação do cenário técnico, incluindo plataformas de omnichannel, (SMS, WhatsApp etc), autonegociação, Cobrança digital, soluções de gerenciamento de dívida/Cobrança proprietárias ou adquiridas para cobrança e ferramentas de estratégia (Regra de cobrança) de cobrança de low-code/no-code, como plataformas de “escoragem de risco” e ferramentas de gerenciamento de garantias
- Capacidade de oferecer suporte a portais de negociação de autoatendimento e realidade virtual inteligente e o uso de analytics avançado, IA e aprendizado de máquina
- Capacidade de demonstrar cenários de integração com os principais sistemas bancários, sistemas de dívida e sistemas financeiros dos originadores para garantir uma carga automatizados de carteiras e a integração com provedores de pagamento (como Pix, Boletão, cartões de crédito e outros), agências higienização de cadastros, agências de avaliação de proteção de crédito, bem como escritórios de advocacia e o judiciário.
- Capacidade de engajar a força de trabalho humana de forma inteligente no processo de cobrança, com foco em negociações humanizadas, treinamento, roteamento inteligente, processo de escalação, cuidado e experiência saudável do funcionário no atendimento ao cliente, foco na reabilitação dos clientes.

Quadrantes por Região

Quadrante	Global	EUA	Europa & Reino Unido	Brasil	Austrália	Cingapura e Malásia
Digital Operations	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Work From Home Services	✓	✓	✓	✓	✓	✓
AI & Analytics	✓			✓		
Social Media CX Services	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Debt Collection Services				✓		

Relatório de Arquétipos

Neste relatório, identificamos e classificamos os compradores típicos de serviços de experiência do cliente de contact center. À medida que a CX ganha destaque, o comportamento do comprador também muda drasticamente. Com a mudança dos requisitos, o cenário e as ofertas do lado da oferta também estão mudando. Identificamos quatro segmentos principais de compradores, que estão resumidos abaixo.

- **AUTOMATION EMBRACERS:** Esses clientes ainda estão na curva de maturidade digital, mas procuram embarcar em uma jornada de automação. Os FTEs continuarão a desempenhar um papel importante, e a adoção do canal amadureceu para chatbots que vão além das opções normais de voz, e-mail e texto. Os compradores desse arquétipo fizeram da digitalização uma prioridade e estão buscando o mix de escoramento certo. A economia de custos continua sendo uma prioridade, portanto, essas empresas utilizam a automação para reduzir os custos indiretos.
- **DIGITAL CONNOISSEURS:** Esses clientes são digitalmente mais maduros do que os Automation Embracers, ou fizeram da digitalização sua principal prioridade. Eles têm explorado vários canais e automação para suas operações. Familiarizadas com tecnologias e implicações relacionadas, as empresas desse arquétipo estão planejando escalar a transformação digital (e automação) para ter um impacto maior na CX. Elas têm utilizado vários canais para permitir melhor conectividade e comunicação.
- **CX EVANGELISTS:** Para esses clientes, a transformação da experiência do cliente é a maior prioridade. Gerar uma CX superior utilizando insights orientados por tecnologia é seu foco principal. Esses compradores estão buscando aproveitar os serviços de analytics para trazer melhorias em todas as fases do ciclo de vida do atendimento ao cliente. Trazer especialistas de domínio altamente qualificados como agentes é fundamental para esses compradores. Seu objetivo de transformação é estratégico e de longo prazo, e eles evitam soluções pontuais e rápidas.
- **WORK-FROM-HOME BUYERS:** Os clientes neste arquétipo estão procurando adotar completamente o modelo de trabalho em casa ou considerar o modelo operacional híbrido. Em ambos os casos, os provedores de serviços devem oferecer recursos robustos de trabalho remoto. Esses clientes buscam treinamento, conjuntos de habilidades e agentes qualificados e recursos tecnológicos que permitam a infraestrutura de trabalho em casa. A economia de custos a longo prazo, a resiliência dos negócios e o aproveitamento do pool de talentos são os principais objetivos dos clientes nesse arquétipo.

Cronograma

A fase de pesquisa ocorre no período entre **abril e setembro de 2022**, durante a qual decorrerá o levantamento, avaliação, análise e validação. Os resultados serão apresentados à mídia em **setembro de 2022**.

Fases	Início	Encerramento
Lançamento	21 de abril de 2022	
Fase de pesquisa	21 de abril de 2022	31 de maio de 2022
Prévia	agosto de 2022	
Comunicado de imprensa	setembro de 2022	

Consulte o [link](#) para visualizar/baixar a agenda de pesquisa ISG Provider Lens™ 2022:

Acesso ao Portal Online

Você pode visualizar/baixar o questionário [here](#) usando as credenciais que você já criou ou consultar as instruções fornecidas no e-mail de convite para gerar uma nova senha. Aguardamos sua participação!

Isenção de responsabilidade da produção de pesquisa:

O ISG coleta dados com o propósito de escrever pesquisas e criar perfis de provedor/fornecedor. Perfis e dados de suporte são usados por consultores do ISG para fazer recomendações e informar seus clientes sobre a experiência e as qualificações de qualquer provedor/fornecedor aplicável para terceirizar o trabalho identificado pelos clientes. Esses dados são coletados como parte do processo ISG FutureSource e do processo Candidate Provider Qualification (CPQ). O ISG pode escolher usar apenas os dados coletados relativos a determinados países ou regiões para a educação e os propósitos de seus conselheiros e não produzir relatórios ISG Provider Lens™. Essas decisões serão tomadas com base no nível e integridade das informações recebidas diretamente de provedores/fornecedores 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 informativas que serão escritas por analistas líderes.

ISG Star of Excellence™ – Chamada para nomeações

O Star of Excellence é um reconhecimento independente da excelente prestação de serviços com base no conceito de “Voz do Cliente”. O programa foi desenvolvido pelo ISG para coletar feedback dos clientes sobre o sucesso dos provedores de serviços em demonstrar os mais altos padrões de excelência no atendimento ao cliente e foco no cliente.

A pesquisa global é sobre serviços associados a estudos de IPL. Todos os analistas do ISG receberão continuamente informações sobre a experiência do cliente de todos os provedores de serviços relevantes. Esta informação é acrescentada ao feedback existente em primeira mão do consultor que o IPL utiliza no contexto de sua abordagem de consultoria liderada por profissionais.



Os provedores são convidados a [nominate](#) seus clientes para participar. Uma vez que a nomeação tenha sido submetida, o ISG envia uma confirmação por correio para ambos os lados. É evidente que o ISG anonimiza todos os dados do cliente e não os compartilha com terceiros.

É nossa visão que o Star of Excellence seja reconhecido como o principal reconhecimento da indústria pela excelência no atendimento ao cliente e sirva como referência para medir os sentimentos do cliente.

Para garantir que seus clientes selecionados completem o feedback para seu compromisso indicado, use a seção de indicação de clientes no [website](#) da 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 ter uma resposta. Aqui está o endereço de e-mail: Star@isg-one.com

Lista parcial de empresas a serem convidadas para a pesquisa

Você está na lista ou vê sua empresa como um fornecedor relevante que esteja faltando na lista? Então sinta-se à vontade para entrar em contato conosco para garantir sua participação ativa na fase de pesquisa.

24-7 Intouch	DBM Contact Center	Sitel
247.AI	EXL	Soft Marketing
Acquire BPO	FirstSource	StarTek
Actionline	Genpact	Sutherland
AEC	Grupo Services	Sykes
Alert Brasil	Hexaware	Tech Mahindra
Algar Tecnologia	HGS Global	Teleperformance
Almaviva do Brasil	Home Agent	Telstra
Alorica	Infosys	Telesul
Atento	iQor	TELUS International
Beepo	Kainos	TMKT
BrasilCenter	Konecta	Transcom
BTCC Conexao cliente	LIQ	TSA
Callink	Merchant	TTEC
Capita	MindPearl	Unity4
Cognizant	Motiva Contact Centers	Vikstar
Concentrix	NeoBPO	Voxline Contact Center
Conduent	OneLink	VXI Global Solutions
Conduit Global	Parla Contact Center	Webhelp
Connvert	Pluris Midia	WinOver Call Center
CPM	Plusoft	Wipro
CSS	Premiere Response	WNS
CSU	ProbeCX	
Datamatics	Sercom	
Datacom	Shapiro	

Contatos para este estudo



Kenn Walters
Analista Líder – EUA, Europa & Reino Unido, Arquétipo



Phil Harpur
Analista Principal & Coautor – Austrália e Singapura & Malásia



Namratha Dharshan
Analista Líder - Global



Sandya Kattimani
Analista de Conteúdo Corporativo e Visão Global



Florian Scheibmayer
Analista Líder - Brasil



Angelia Kho
Analista de Suporte Regional, APAC



Craig Baty
Analista Líder – Austrália e Singapura & Malásia



Abhilash M V
Gerente Global de Projetos

Você precisa de mais alguma informação?

Se você tiver alguma dúvida, não hesite em nos contatar em isglens@isg-one.com.

Descrição do programa ISG Provider Lens QCRT

O ISG Provider Lens™ oferece avaliações de mercado incorporando insights de profissionais, refletindo o foco regional e conduzindo pesquisas independentes. O ISG garante o envolvimento do consultor em cada estudo para cobrir os detalhes de mercado apropriados alinhados às respectivas linhas de serviço/tendências de tecnologia, presença do provedor de serviços e contexto empresarial. Em cada região, o ISG tem líderes de opinião especializados e consultores respeitados que conhecem os portfólios e ofertas dos fornecedores, bem como os requisitos empresariais e as tendências do mercado. Em média, três consultores participam como parte da Equipe de Revisão de Qualidade e Consistência (QCRT) de cada estudo, que garante que cada estudo reflita a experiência dos consultores do ISG no campo, o que complementa a pesquisa primária e secundária que os analistas realizam. Os orientadores participam de cada estudo como parte do grupo QCRT e contribuem em diferentes níveis, dependendo de sua disponibilidade e experiência.

Os conselheiros QCRT:

- Ajudam a definir e a validar quadrantes e questionários,
- Aconselham sobre a inclusão de prestadores de serviços, participam de chamadas de briefing,
- Compartilham suas perspectivas sobre as classificações dos provedores de serviços e revisam os rascunhos dos relatórios.

O programa ISG Provider Lens QCRT ajuda a completar o processo de pesquisa, apoiando estudos abrangentes focados em pesquisa.

Equipe de Revisão de Qualidade e Consistência para este estudo



Dee Anthony
Diretor - Colaboração



Scott Furlong
Sócio



Dr. Linda Delbridge
Diretora, Automação de
Desenvolvimento de Negócios