



**\*ISG** Provider Lens™

2020

Contact Center —  
Customer Experience  
2020

imagine your future®

ISG (Information Services Group) (NASDAQ: III) é uma empresa global líder em consultoria e pesquisa de tecnologia. Uma parceira de negócios confiável para mais de 700 clientes, incluindo 75 das maiores 100 empresas do mundo, a ISG é comprometida em ajudar corporações, organizações do setor público e fornecedores de serviços e de tecnologia a alcançar a excelência operacional e crescimento mais rápido. A empresa se especializa em serviços de transformação digital, incluindo serviços de automação, análises de dados e nuvem; consultoria de fornecimento; governança gerenciada e de risco; serviços de fornecimento de rede; estratégia de tecnologia e design de operações; gerenciamento de mudança; inteligência de mercado, pesquisa e análise de tecnologia. Fundada em 2006, com base em Stamford, Conn., a ISG emprega mais de 1.300 profissionais, operando em mais de 20 países – uma equipe global conhecida por seu pensamento inovador, influência no mercado, expertise profunda em indústria e tecnologia, capacidades analíticas e de pesquisa de qualidade internacional com base nos dados de mercado mais abrangentes da indústria.



## Table of Contents

Definição .....	4
Pesquisa por Quadrantes .....	5
Quadrantes por Região .....	8
Relatório dos Arquétipos .....	9
Cronograma.....	10
Lista parcial das empresas que estão sendo convidadas a participar desta pesquisa .....	11

© 2020 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.

# Definição

O relatório de quadrantes da ISG Provider Lens™ referente ao Contact Center — Serviços de Experiência do Cliente tem seu foco nos serviços de *outsourcing* e nos aspectos associados à melhoria da experiência do cliente. Ao avaliar os provedores, ele considera suas ofertas de serviços, centros de atendimento, capacidade de atendimento em diferentes idiomas, quantidade de funcionários (full-time equivalents-FTEs) e soluções e ofertas de transformação digital como consultoria, inteligência artificial (AI) e recursos de *data analytics*. Os provedores de serviços de Contact Center estão usando tecnologias e práticas como *design thinking*, suporte *omnichannel*, ofertas na nuvem, *data analytics* e automação (BPM, RPA) para oferecer uma experiência do cliente (CX) completa.

Diante da situação da COVID-19, o engajamento do trabalho remoto e a crescente transformação para a comunicação digital acentuaram a importância do atendimento ao cliente. As empresas procuram atender seus clientes por meio de canais digitais enquanto medidas de distanciamento social são adotadas. Os Contact Centers são o foco das atenções e terão um papel mais significativo em ajudar as empresas a impulsionar a experiência do cliente.

Este estudo sobre Contact Center — Serviços de Experiência do Cliente tem o objetivo de compreender os requisitos da empresa e os recursos do fornecedor para atender às suas demandas.

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

- Transparência na análise das fortalezas e áreas de melhoria dos provedores de maior relevância
- Um posicionamento diferenciado dos provedores por segmento de atuação
- Foco em diferentes mercados incluindo Brasil, EUA, Austrália, Reino Unido + Europa e Global

Este estudo serve como uma importante base para tomada de decisão diante do posicionamento e *go-to-market* das empresas. Os Advisors e os clientes corporativos da ISG também utilizam-se das informações deste relatório para avaliar seus relacionamentos atuais e potenciais novos relacionamentos com os provedores de serviço.

# Pesquisa por Quadrantes

O estudo ISG Provider Lens™ sobre o tópico “Contact Center — Experiência do Cliente” conterà os três quadrantes a seguir:

Simplified illustration

Contact Center - Customer Experience 2020		
Contact Center Services		Contact Center Solutions
Consulting Services		Contact Center as a Service (CCaaS)
Digital Operations		
Middle-market	Large-market	

Source: ISG 2020

## Contact Center — Consulting Services

Os serviços de consultoria em Contact Centers estão evoluindo à medida que a natureza das demandas e expectativas dos clientes estão mudando. Tendo em mente as expectativas do usuário final, a proliferação de canais, a infraestrutura atual de uma organização e o aumento do uso de tecnologias digitais, os provedores de serviços de Contact Center projetam o *roadmap* de transformação para os clientes corporativos. Os provedores de serviços utilizam a experiência do setor, pesquisas do comportamento dos usuários, conhecimento vertical para criar *Insights*, além de referências ao definir o *roadmap* de transformação de um cliente para apoiar a adoção de tecnologia, possibilitar resultados tangíveis nos negócios e garantir o ROI.

Os provedores do setor possuem experiência nesse campo e realizaram uma extensa pesquisa para compreender o setor e a mudança nos comportamentos dos clientes. Eles também possuem o conhecimento vertical para acomodar os *insights*, possuem presença no modelo *nearshore* ou *onshore*, para ter uma melhor compreensão da cultura e atuação geográfica e oferecerem serviços de consultoria digital para ajudar os clientes a aderir a tecnologia.

### Critérios de elegibilidade:

- Oferecer serviços de consultoria em Contact Center e aconselhar clientes nessa área
- Demonstrar domínio e conhecimento vertical com soluções específicas do setor
- Fornecer serviços de consultoria em tecnologia
- Ofertar métodos de *design thinking*, para o mapeamento da jornada do cliente
- Fornecer *frameworks* para definir o *roadmap* de transformação
- Parcerias e capacidades próprias para guiar a transformação

- Dimensão e granularidade dos recursos para prestar consultoria
- Oferecer serviços de Change Management
- Investimentos em pesquisa e *benchmarks*
- Demonstrar estudos de caso de transformação referenciáveis

## Contact Center – Digital Operations Middle-market and Large-market

Os serviços de experiência do cliente do Contact Center abrangem os serviços de *outsourcing* para aprimorar a experiência do usuário final. Esse quadrante abrange os serviços tradicionais de *outsourcing*, baseado em modelos de negócios tradicionais e serviços completamente gerenciados ponta-a-ponta. Está sendo avaliado os recursos de cada provedor, incluindo sua presença geográfica, força de trabalho, idiomas suportados, modelos de negócio e precificação, além de recursos de tecnologia digital.

### **Critério de elegibilidade:**

- Oferta de serviços de Contact Center
- Capacidade de atender clientes em diferentes canais
- Engajamento de recursos digitais, como automação, IA, soluções em nuvem, *omnichannel*
- Recursos e parcerias *de analytics*
- Oferta de serviços *nearshore, onshore e/ou offshore*
- Capacidade de aportar *expertise* para este domínio
- Demonstração de estudos de caso referenciáveis

## Contact Center – Contact Center as a Service (CCaaS)

Com o crescente destaque da adoção da nuvem, há demandas corporativas das empresas, buscando por uma resposta tecnológica adequada. O Contact Center como serviço é uma dessas soluções que permite às empresas executar uma operação virtual usando *software* em nuvem, ofertando escalabilidade, flexibilidade e economia nos custos gerais de TI. Essa oferta em nuvem fornece os recursos necessários para o atendimento e roteamento de interações entrantes e juntamente com funcionalidades multicanais, simplificam os processos de negócios, e também fornecem uma experiência do cliente de alta qualidade.

Este quadrante avalia a solução em nuvem de um fornecedor que possui plataformas *omnichannel*, plataformas de experiência do cliente e outras soluções em nuvem para Contact Centers.

### **Critérios de elegibilidade:**

- Suporte à integração com vários canais de comunicação e aplicações corporativas (por exemplo CRM, sistema de relacionamento com o cliente)
- Capacidade de oferecer soluções personalizadas com recursos de autoatendimento.

- Demonstrar experiência em distribuição automatizada de chamadas, unidade de resposta audível (URA) e roteamento inteligente de chamadas (Intelligent Call Routing, ICR) para oferecer uma experiência do cliente aprimorada
- Oferecer suporte personalizado ao cliente na web, telefone, e-mail, chat e mídias sociais
- Apresentar experiência em análise de voz, monitoramento em tempo real e gerenciamento da força de trabalho para medir a experiência do Contact Center e permitir uma tomada de decisão mais inteligente
- Capacidade de conectar vários *call centers* em vários locais e gerenciado através de um portal centralizado
- Demonstrar recursos prontos para realizar a implantação na nuvem, reduzindo assim os custos, permitindo melhores decisões de planejamento e equipe

# Quadrantes por Região

Quadrant	Global	U.S.	U.K. + Europe	Brazil	Australia
Contact Center — Consulting Services	Overview	√	√	√	√
Contact Center — Digital Operations Middle-market and Large-market	Overview	√	√	√	√
Contact Center — Contact Center as a Service (CCaaS)	√				



# Relatório dos Arquétipos

Neste relatório, o ISG identifica e classifica os compradores típicos dos serviços de Contact Center. Como parte deste exercício, quatro grandes de compradores foram identificados da seguinte forma:

Simplified illustration



Source: ISG 2020

- **Compradores de atendimento ao cliente:** Compradores que normalmente optam por serviços gerenciados e procuram os serviços necessários com um nível básico de automação.
- **Compradores da alta temporada:** Compradores que procuram provedores que ofereçam uma boa relação custo-benefício por meio de uma solução virtual com um modelo estabelecido de trabalho em casa que fornece flexibilidade e uma solução para diminuição de recursos, se necessário
- **Demanda por automação inteligente:** Operações terceirizadas com alto grau de amadurecimento que estão implementando gradualmente agentes virtuais e procurando por soluções cognitivas
- **Entusiastas digitais:** Compradores avançados que se concentram em estratégias de consultoria específicas de um domínio, com abordagens inovadoras como o *design thinking* e que consideram a criação de recursos em torno do *omnichannel* e o uso da nuvem para aumentar a eficiência

# Cronograma

A fase de pesquisa ocorre no período entre **maio e agosto de 2020**, durante a qual serão realizadas a pesquisa, avaliação, análise e validação. Os resultados serão apresentados em **setembro de 2020**.

<b>Objetivos</b>	<b>Início</b>	<b>Fim</b>
Lançamento	14 de maio de 2020	
Coleta de dados	14 de maio de 2020	05 de junho de 2020
Pré-visualização	agosto de 2020	
Comunicado de Imprensa	setembro de 2020	

Clique no link [para ver a Agenda de Pesquisas](#) do ISG Provider Lens™ 2020.

## **Isenção de responsabilidade de produção de pesquisa:**

O ISG coleta dados para fins de redigir pesquisa e criar perfis de fornecedores/provedores de serviços. Os perfis e dados de suporte são usados pelos consultores da ISG para fazer recomendações e informar seus clientes sobre a experiência e as qualificações de qualquer fornecedor/provedor aplicável para o trabalho de terceirização solicitado pelos clientes. Esses dados são coletados como parte do processo ISG FutureSource e do processo Candidate Provider Qualification (CPQ). O ISG pode escolher apenas utilizar os dados referentes a determinados países ou regiões para a educação e propósitos de seus assessores/consultores e não para produzir relatórios de quadrantes ISG Provider Lens. Essas decisões serão tomadas com base no nível e integridade das informações recebidas diretamente dos fornecedores/provedores e na disponibilidade de analistas experientes para esses países ou regiões. As informações fornecidas também podem ser usadas para projetos de pesquisa individuais ou para notas informativas (Briefing Notes) que serão escritas pelos analistas líderes/autores.

# Lista parcial das empresas que estão sendo convidadas a participar desta pesquisa

**Sua empresa está nesta lista ou sente falta de alguma que deveria ser considerada?** Então sinta-se à vontade em nos contatar para garantir sua participação nesta fase de pesquisa.

24/7 Customer	Broadsoft
24-7 Intouch	BTCC Conexao cliente
8x8	BullsEye Telecom
Accenture	CAI
ACC-Premier Response	callflex
ACTIONLINE	CALLINK CALL CENTER
Advanced Customer Service (ACS)	Calltower
AEC	Capgemini
Aegis	Capita
ALERT BRASIL CONTACT CENTER	CenturyLink
ALGAR TECNOLOGIA	CGI
ALMAVIVA DO BRASIL	Cisco
Alorica	Cognizant
Altitude Software	Concentrix
Apecco	Conduent
Apex america	Conduit Global
Arise	Contax Groupo
Arvato	Content Guru
ASK! CIA. NACIONAL DE CALL CENTER	CSS Corp
Aspect	CSU
Aspect Software	CTIS
Atento	Datamark
Avaya	Datamatics
BRASILCENTER	DATAMÉTRICA

Dell  
Dialpad  
DXC  
ELO CONTACT CENTER  
emtelco  
Evolve IP  
EXL Services  
Firstsource  
Five9  
FLEX  
Fuze  
GCC CONTACT CENTER  
Genesys  
Genpact  
Global Response  
Granada  
GRUPO PROVIDER  
GRUPO KONECTA  
GRUPO SERVICES  
HCL  
Hexaware  
Hgs  
inContact  
Infogain  
Infosys  
Infosys BPO  
INTELECTO CONTACT CENTER

Interactive Intelligence  
INTERVALOR  
Intrado  
iQor  
KAINOS  
Knoah Solutions  
LIQ  
LiveOps (now Serenova)  
Masergy  
Mattersight  
Minacs  
Mitel MiCloud Connect  
Momentum Telecom  
MOTIVA CONTACT CENTER  
NEOBPO  
NetFortris  
Nice  
NICE inContact  
NTT DATA  
Odigo  
Olos  
Orange  
PARLA!  
PASCHOALOTTO  
Premiere Response  
PROXIS  
Puzzlel

Qualfon  
SERCOM  
Serenova  
Shapiro Shaik Defries  
signupto  
Sitel  
StarTek  
Sutherland  
Sykes  
Taldesk  
TCS  
Tech Mahindra  
Teleperformance  
Teletech  
Telia  
TELUS International  
Telvista  
TMKT  
Total IP  
TPx Communications  
Transcom  
Ubiquity  
URANET  
Usan  
VEGANET  
Verizon  
VERMONT

VIKSTAR  
Vocalcom  
Vonage  
VOXLINE  
VXI Global Solutions  
Webhelp  
West Corporation  
WINOVER CONTACT CENTER  
Wipro  
WNS Global Services

# Contatos para este estudo



Namratha Dharshan  
Lead Analyst, U.S.



Florian Scheibmayr  
Lead Analyst, Brazil



Praveen Nair  
Lead Analyst, U.K.



Bharti Nagraj  
Global summary Analyst



Ridam Bhattacharjee  
Project Manager

## Precisa de informações adicionais?

Em caso de dúvidas, por favor mande um email para: [isglens@isg-one.com](mailto:isglens@isg-one.com).