



**\*ISG** Provider Lens™

2020

Digital Workplace of  
the Future – Services  
& Solutions 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
Quadrants by Region .....	9
Archetype Report.....	10
Cronograma.....	11
Lista parcial das empresas que estão sendo convidadas a participar desta pesquisa .....	12

© 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 local de trabalho digital do futuro se refere ao ecossistema de tecnologia que permite que os funcionários de uma empresa acessem com segurança seus perfis de trabalho, dados armazenados e aplicações em qualquer lugar e a qualquer momento, em qualquer dispositivo ou plataforma. Ele visa melhorar a destreza digital e a produtividade do trabalhador, permitindo que eles se conectem e colaborem com colegas de maneira eficiente.

O ecossistema de tecnologia do local de trabalho digital é composto por fabricantes de software que oferecem soluções para o gerenciamento seguro de dispositivos, acesso a aplicativos e dados a partir de qualquer dispositivo, a qualquer hora, e em qualquer lugar, soluções de colaboração em reunião e soluções focadas na produtividade. Ele também inclui integradores de sistemas e provedores de serviços que atuam como parceiros das empresas cliente em sua jornada de transformação digital, ajudando a avaliar o ambiente do local de trabalho, sugerindo as melhores abordagens, gerenciando todo o ambiente técnico e fornecendo suporte aos usuários finais, utilizando as tecnologias emergentes.

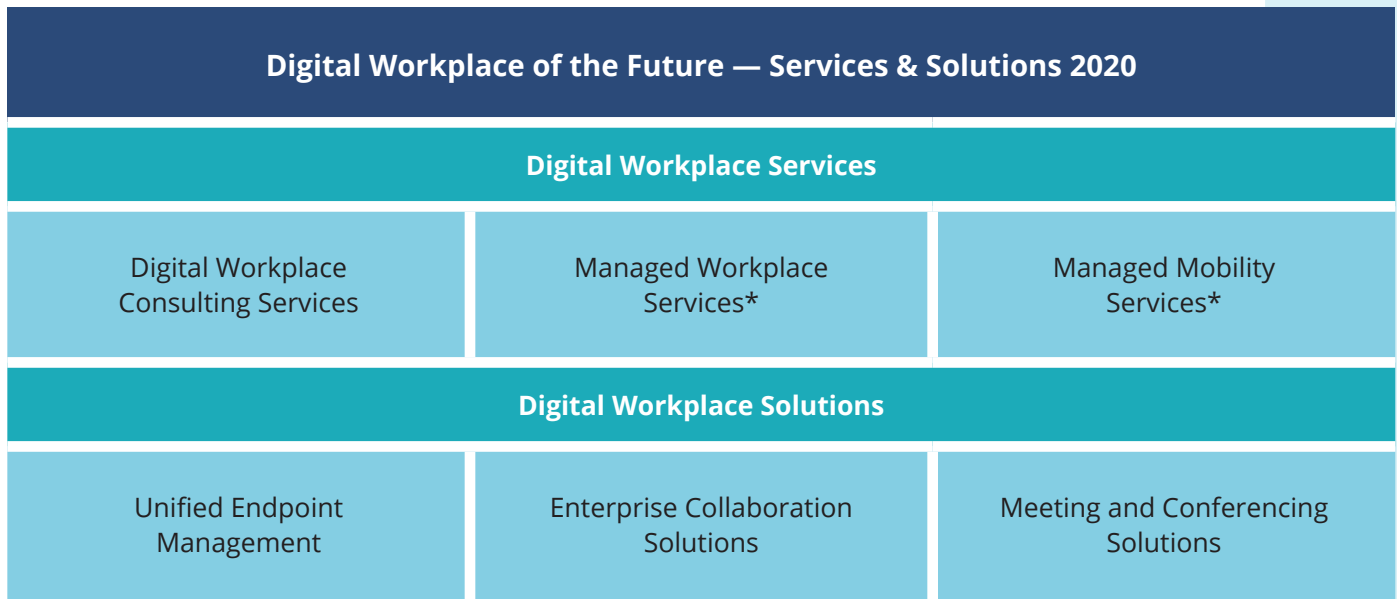
Como as empresas globais estão lidando com a pandemia do COVID-19, elas precisam permitir o trabalho remoto em larga escala para a maioria de sua força de trabalho. Isso exige que os funcionários tenham acesso contínuo a seus aplicativos do local de trabalho no dispositivo que carregam (pessoal ou de propriedade da empresa). Também é necessário um ambiente técnico abrangente que garanta conectividade e colaboração entre funcionários globalmente dispersos a qualquer hora e em qualquer lugar. Além disso, as empresas devem garantir que os dados e aplicações corporativas permaneçam seguros e protegidos contra ataques cibernéticos. Isso requer investimentos significativos em ferramentas de trabalho remotas seguras, juntamente com soluções de reunião e colaboração para garantir a produtividade dos funcionários.

Este estudo serve como uma importante base de tomada de decisão para posicionar as principais negociações e considerações de contratação no mercado. Os consultores da ISG e os clientes corporativos também usam as informações desses relatórios para avaliar seus relacionamentos atuais com fornecedores e possíveis novas contratações.

# Pesquisa por Quadrantes

Como parte deste estudo de quadrantes, a ISG está apresentando os seis quadrantes a seguir em serviços e soluções digitais do local de trabalho:

Simplified Illustration



\* Segmentado em mercado de médio e grande porte a nível regional

Source: ISG 2020

## Digital Workplace Consulting Services

A consultoria do local de trabalho digital se concentra em estratégias de otimização do local de trabalho. Os módulos incluem suporte para definir uma estratégia de local de trabalho, projetar a arquitetura e criar o roteiro para validar o business case em torno da transformação. A consultoria e a avaliação do local de trabalho são uma parte essencial da oferta do local de trabalho digital, e são oferecidas independentemente dos serviços gerenciados associados. Esses serviços de consultoria são específicos para a transformação digital do local de trabalho. Eles geralmente incluem a avaliação do ambiente atual do local de trabalho, o projeto de transformação do local de trabalho focado no usuário final, a definição do business case e do retorno do investimento (ROI), a segmentação das personas dos usuários finais, e o fornecimento de um roteiro para a implementação, permitindo a adoção da tecnologia e o gerenciamento de mudanças.

### Critérios de qualificação:

- Disponibilização de serviços de consultoria e avaliação do local de trabalho que sejam independentes dos serviços gerenciados associados
- Abordagem neutra quanto a fornecedor na avaliação do melhor parceiro de tecnologia
- Metodologia estabelecida para segmentação de persona do usuário final
- Capacidade de definir e visualizar o ambiente moderno do local de trabalho para aprimorar a experiência do usuário final e mensurá-la
- Inclusão de serviços de adoção de tecnologia e gerenciamento de mudanças na consultoria

## Managed Workplace Services

Os serviços gerenciados de local de trabalho digital são compostos por todos os serviços gerenciados relacionados ao local de trabalho digital. Uma central de serviços de TI com suporte de nível 1 e 2, suporte técnico presencial e serviços de autoatendimento do usuário formam os componentes principais da oferta de serviços gerenciados. O quadrante abrange serviços de última geração de service desk, suporte de campo, análises preditivas habilitadas para automação, quiosques de TI, recursos de autoatendimento, chatbots, computação gerenciada de usuário final (EUC) e serviços de comunicação unificada (UC) e serviços gerenciados de desktop virtual.

### Critérios de qualificação:

- Capacidade de fornecer serviços gerenciados de central de serviços e suporte ao local de trabalho através do aumento da equipe, suporte remoto e agentes virtuais automatizados
- Oferecer suporte de campo no local e assistência técnica pessoal (opcional para o midmarket)
- Montar quiosques de autoatendimento, tech-bars, máquinas de venda automática de TI e armários digitais (opcional para o midmarket)
- Oferecer serviços gerenciados para colaboração e comunicação em diversas plataformas
- Fornecer suporte a dispositivos, análises preditivas e serviços de monitoramento proativo
- Demonstrar experiência no fornecimento de serviços de desktop virtual remoto, tanto no local quanto na nuvem

## Managed Mobility Services

Com a crescente aceitação da mobilidade e da cultura BYOD (traga seu próprio dispositivo), esses serviços foram estendidos para abranger gerenciamento seguro de dispositivos, gerenciamento de aplicações e conteúdo móvel, implantação e acessibilidade de aplicações relacionadas a funções e políticas de acesso. Os serviços gerenciados de mobilidade incluem suporte para gerenciamento de dispositivo móvel (MDM), configuração de políticas, configuração de dispositivo, montagem de dispositivo, ciclo de vida do dispositivo e gerenciamento de despesas de telecomunicações. Ele também inclui aspectos maiores do gerenciamento de mobilidade corporativa, como gerenciamento de aplicativos móveis (MAM), segurança móvel, gerenciamento de experiência do usuário digital e serviços baseados em nuvem.

### Critérios de qualificação:

- Capacidade de prestar suporte a um grande número de telefones celulares, smartphones e dispositivos inteligentes (o número varia de acordo com o país) nos respectivos países, com pelo menos 25% deles gerenciados fora da região de origem
- Oferecer fornecimento e logística de dispositivos, gerenciamento de endpoint (UEM), gerenciamento financeiro, segurança de dispositivo e gerenciamento de programa de mobilidade
- Fornecer implementação e suporte para mobilidade corporativa, suporte para BYOD, despesas de mobilidade e gerenciamento de ativos
- Gerenciamento completo do ciclo de vida do dispositivo, dispositivo como serviço (hardware como serviço, PCaaS)
- Desenvolver soluções de mobilidade plug-and-play específicas do setor
- Oferecer suporte para logon único, acesso seguro a aplicativos e dispositivos inteligentes

## Unified Endpoint Management

Os softwares de gerenciamento unificado de endpoints (UEM) estão convergindo para abranger smartphones, tablets, laptops e PCs. Uma solução de UEM deve fornecer principalmente o gerenciamento completo da mobilidade empresarial, abrangendo gerenciamento de aplicativos móveis (MAM), gerenciamento de dispositivos móveis (MDM) e gerenciamento de conteúdo móvel (MCM). Ele fornece uma abordagem unificada para gerenciar desktops, PCs e dispositivos móveis e inteligentes por meio de um único console.

Um software UEM deve oferecer suporte a implantações no local e na nuvem, gerenciar e configurar dispositivos remotamente e fornecer análises de aplicativos e dispositivos. Também deve fornecer segurança móvel, segurança de endpoint e integração de gerenciamento de PC/desktop.

### Critérios de qualificação:

- É um software independente para o UEM que pode ser adquirido separadamente
- O software suporta MDM, EMM, MCM, MAM, acesso seguro ao usuário e gerenciamento de perfil.
- Solução para integrar-se aos gerenciadores de sistemas, como o System Center Configuration Manager (SCCM), e gerenciar dispositivos de diferentes plataformas
- Gerenciar dispositivos inteligentes

## Enterprise Collaboration Solutions

O software de colaboração de equipes fornece redes sociais corporativas, soluções de intranet de última geração, comunicações comerciais e colaboração centrada na equipe e no conteúdo. Ele também pode ser estendido para fornecer groupware, gerenciamento de conhecimento, e-mail, conferências, fluxos de atividades, microblogging e gerenciamento de talentos e habilidades. As soluções de software oferecem aprimoramentos de produtividade para os usuários finais, fornecendo a eles maneiras novas e aprimoradas de comunicação com os pares, além de aprimoramentos contínuos na base de conhecimento da empresa. Essas soluções garantem que os funcionários de uma equipe ou em um projeto estejam conectados, independentemente do dispositivo ou local. Eles podem criar espaços de trabalho acessíveis e salas virtuais, fornecer colaboração por meio de canais de bate-papo, áudio e vídeo, integrar-se ao ecossistema corporativo e fornecer orquestração e gerenciamento de conhecimento. Um dos pontos fortes de uma solução de colaboração reside em sua capacidade de fazer o melhor uso de interações sociais, integração de aplicações e conhecimento combinado. É uma solução de software baseada em nuvem que pode ser aproveitada por empresas de médio e grande porte.

### Critérios de qualificação:

- A funcionalidade pode reduzir o uso de e-mail e/ou complementar o uso da intranet
- Foco no compartilhamento de informações em toda a empresa e colaboração baseada em equipe/contéudo
- Diferenciação tecnológica com foco no aprimoramento mensurável da produtividade
- Cobertura de elementos em um conjunto convergente de serviços de colaboração social corporativa, oferecendo bate-papo, colaboração de áudio/vídeo, colaboração de conteúdo e integração de aplicativos corporativos de terceiros
- Oferecer gerenciamento de produtividade e conhecimento, colaboração de conteúdo e gerenciamento de fluxo de trabalho

- Integrar-se a aplicativos de funções de negócios de TI e não de TI e aplicações de funções de negócios
- Integrar bot habilitado para inteligência artificial (IA), uso de ML para colaboração de conteúdo
- Capacidade de fornecer versões freemium e on-premise
- Parcerias e adoção de clientes por empresas de médio e grande porte

## Meeting and Conferencing Solutions

Os softwares de reunião e conferência permitem comunicação e interação on-line combinando mensagens, compartilhamento de conteúdo e reuniões de áudio e vídeo. Essas soluções reduzem as barreiras geográficas da comunicação profissional e ajudam na criação de eventos de comunicação corporativa para aumentar o envolvimento dos funcionários em uma organização. As organizações usam soluções de reunião para colaborar em reuniões informais e formais, como apresentações externas, sessões de treinamento, webinars e reuniões de assembleia. Alguns sistemas de videoconferência fornecem integrações de software de automação de marketing e gerenciamento de relacionamento com clientes (CRM) para sincronizar dados essenciais de negócios em conferências específicas, permitindo comunicações e atualizações contínuas de acompanhamento para contas de contato. As soluções para reuniões devem seguir protocolos para proteger as informações on-line por meio de criptografia e conformidade com os padrões de segurança e privacidade aceitos internacionalmente.

### **Critérios de qualificação:**

- Capacidade de fornecer soluções baseadas em nuvem para reuniões e conferências de áudio/vídeo; as soluções também podem ter uma opção de implantação no local
- Oferecer recursos de softphone ou integração de telefonia PBX, VoIP integrado e opções de chamada de áudio número de telefone de acesso
- Permitir que os hosts de videoconferência tenham acesso aos controles de moderador, chamem convidados para reuniões e se integrem aos sistemas de salas de conferência
- Oferecer recursos como bate-papo, acesso remoto e compartilhamento de área de trabalho e aplicações
- Disponibilizar recursos de gravação, reprodução e compartilhamento de reuniões para futuras referências
- Integrar ferramentas de desenho com recursos de quadro virtual (whiteboard)
- Oferecer suporte a diferentes endpoints, desde sistemas de salas a computadores pessoais, laptops, smartphones e tablets



# Quadrantes por região

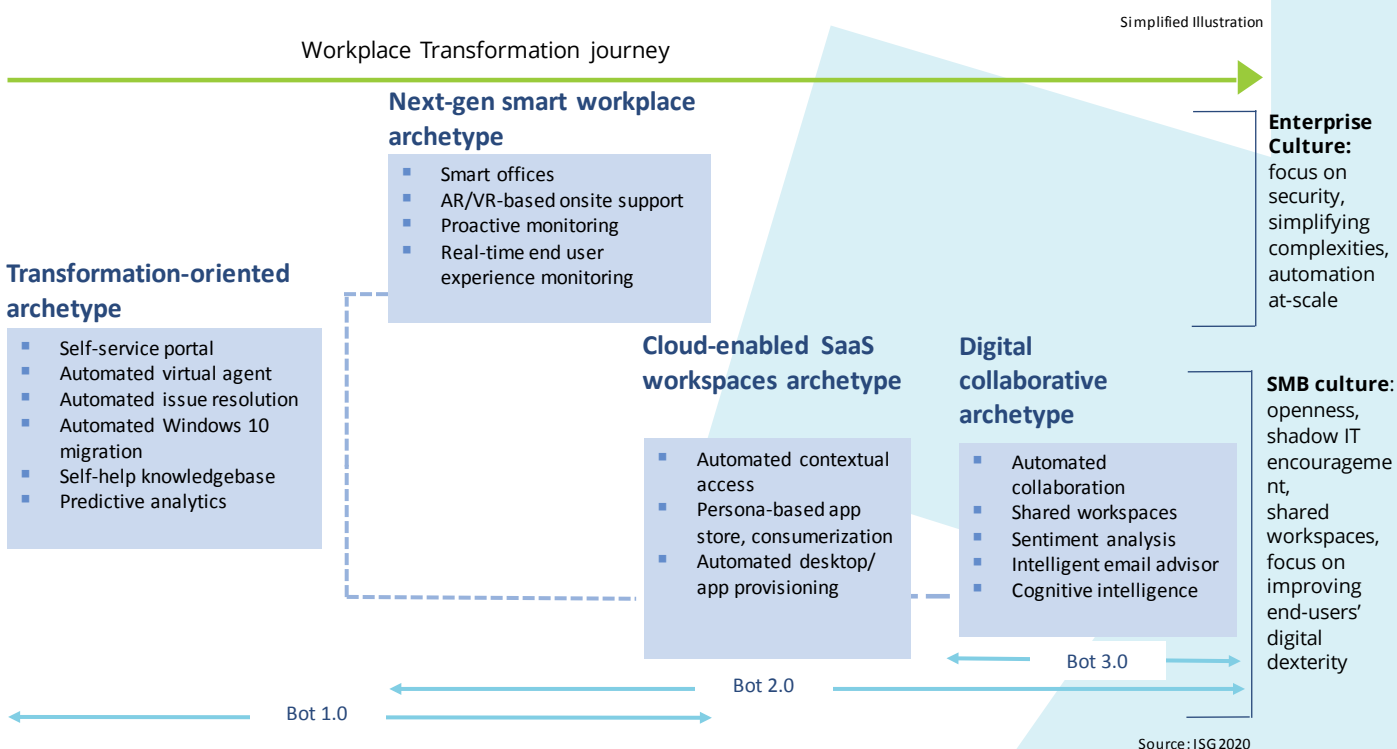
Quadrants	Global	U.S.	U.K.	Nordics	Germany	Brazil
Digital Workplace Consulting Services	Overview	✓	✓	✓	✓	✓
Managed Workplace Services	Overview	✓	✓	✓	✓	✓
Managed Mobility Services	Overview	✓	✓	✓	✓	✓
Unified Endpoint Management	Overview	✓	✓	✓	✓	✓
Enterprise Collaboration Solutions	Overview	✓	✓	✓	✓	✓
Meeting and Conferencing Solutions	Overview	✓		✓		✓

# Archetype Report

Neste relatório, o ISG identifica e classifica os compradores típicos dos serviços de local de trabalho digital do futuro, que agora também incluem recursos transformacionais.

As empresas que aspiram transformar seus ambientes de trabalho apresentam características diferentes de acordo com a suas maturidades digitais. Com base na complexidade do ambiente de trabalho e no nível de integração de TI da empresa com os negócios, o ISG classificará o comportamento da empresa em diferentes arquétipos em torno da transformação do local de trabalho. Um exemplo desta classificação é ilustrado abaixo.

Imagem 1: Arquétipos do local de trabalho digital, conforme definido em 2020



# Cronograma

A fase de pesquisa é entre **junho e setembro de 2020**. Durante esse período, serão realizadas pesquisas, avaliações, análises e validações. Os resultados serão apresentados à mídia em **outubro de 2020**.

<b>Marcos</b>	<b>Início</b>	<b>Fim</b>
Lançamento	03 de junho de 2020	
Fase de pesquisa	03 de junho de 2020	26 de junho de 2020
Pré-visualização	Setembro de 2020	
Comunicado de Imprensa	Outubro 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.

3CX	Bell Canada
42Gears	Bell Techlogix
8x8	BigMarker
Accelerite	Bitrix
Accenture	BlackBerry
Acronis	Blizz
Advania	BlueJeans
AirWatch	bluend
Alcatel-Lucent Enterprise	BMC
Algar Tech	BT
Amazon	CA
AppSphere AG	Calero
AppTec 360	Campaingery (für wen)
Arkadin	Cancom
arvato Systems	Capgemini
AT&T	Cass Information Systems
Atea	CBTS
Atos	CenturyLink
Avanade	CGI
Avaya	Cipher
Axians IT Solutions GmbH	Cisco
Baramundi	Citrix
Bechtle	Clearbox

ClearSide  
Cloud Jumper  
Cognizant  
CompuCom  
Computacenter  
Cortado  
COYO  
Damovo  
Dataone  
Demio  
Desk Top Publishing Micro Systems Limited  
Deutsche Telekom / T-Systems  
Digital Workplace Group  
DMI  
DXC  
Elisa Oyj  
Elium  
Enghouse Interactive  
Ericsson  
Evolve IP  
Evy  
ezTalks  
FireEye  
Flock

Flowdock  
Forcepoint  
FreeConference.com  
FreeConferenceCall.com  
Fujitsu  
Fuze  
G&P  
GEMA  
Genisis 10  
Genpact  
Getronics  
GISA  
Glip  
GlobalMeet Collaboration  
Google  
GoToMeeting (LogMeIn)  
HCL  
Hexaware  
Highfive  
Honeywell Enterprise Mobility  
HP  
HPE  
Huawei  
IBM

Igloo

Infosys

Innofactor

Insight

Instituto Senai de Tecnologia da Informação e Comunicação

Intelecom Group

Intermedia

ITC Infotech

Ivanti

Jalios

Jamf

Jitsi

Jive

Join.me

JustSoftware

Kaspersky Lab

KEA Company

KingHost

Komsa

KPN

L & T Infotech

Liferay

Lifesize

Livestorm

LogMeIn

Long View Systems

Luxoft

ManageEngine

Masergy

Materna

Matrix42

Meta

MetTel

Microsoft

Mindsmash

Mitel

Mobileiron

Mphasis

MSG Systems

NationSky

NEC Corporation of America

NetApp

Netia

Nextiva

NFON

NIIT Technologies

NorCom

NTT DATA

NTTA

Nutanix

OneNeck IT Services

Onstream Live

Orange Business Services

Penso Tecnologia

Pexip

PGi

PhDsoft

QSC

Redpill Linpro

Requestia

Ricoh

RingCentral

Ryver

Sakon

Salesforce

SantoDigital

SAP

Scopevisio

Secu Sys

Slack

Snow Software

Softtek

SONDA

Sophos

SOTI

Sprint

Star2Star Communications

Stefanini

Stratix

SVA

Tangoe

TCS

TDC Group

TeamViewer

Tech Mahindra

TechQuarters

Techstep

TECJUMP

TEKsystems

Tele2

Telefonica

Telenor

Telia

Telstra

TIBCO

Tieto  
TIVIT  
Tixxt  
Tocario  
TopLink  
Trend Micro  
Trianz  
Trio  
TrueConf  
UberConference  
Unily  
Unisys Corporation  
United Planet  
UOL Diveo  
UST Global  
USU  
Verizon  
Vexia  
Vita  
Vmware  
Vodafone  
Vonage  
Votacall  
VoxMobile

WatchGuard  
Whereby  
Wincor-Nixdorf  
Windstream Communications  
Wipro  
Wittel  
Workplace by Facebook  
Workspot  
Xelos  
Yash Technologies  
Zensar  
Zimbra Collaboration  
Zoho  
Zoom



# Contatos para este estudo



Mrinal Rai  
Lead Analyst, U.S. and Archetype Report



Henning Dransfeld  
Lead Analyst, Germany, U.K. and Nordics



Pedro L Bicudo Maschio  
Lead Analyst, Brazil



Rahul Basu  
Enterprise Content and Global Overview Analyst



Ridam Bhattacharjee  
Global 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).