



***ISG** Provider Lens™

2021

Intelligent Automation -
Solutions & Services 2021

imagine your future®

A ISG (Information Services Group) (NASDAQ: III) é uma empresa líder mundial em pesquisa e consultoria tecnológica. Uma parceira comercial confiável para mais de 700 clientes, incluindo 75 das 100 maiores empresas do mundo, a ISG está comprometida 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. Fundada em 2006, e sediada em Stamford, Connecticut, a 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.



Table of Contents

Definição	4
Pesquisa de Quadrantes	5
Quadrantes por Região	10
Programação	11
Lista parcial de empresas que foram convidadas para a pesquisa	12
ISG Star of Excellence Awards™ – Chamada para indicações	15

©2021 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

De acordo com a ISG Research, as empresas estão melhorando suas capacidades de automação, mas muitas ainda estão nos estágios iniciais das jornadas de automação. Apenas 7% progrediram no enriquecimento de sua automação robótica de processos (RPA) com automação inteligente. Embora a RPA possa automatizar tarefas simples, baseadas em regras previamente realizadas por humanos, ela precisa de dados estruturados como entrada e pode executar apenas processos padronizados. Portanto, a incapacidade de lidar com dados não estruturados, a falta de capacidade de inteligência artificial (IA) e habilidades internas inadequadas estão levando os clientes empresariais a procurar opções de terceirização transformacional, que incluem automação inteligente.

A automação inteligente permite que os bots de software interajam com dados não estruturados e geralmente inclui as seguintes capacidades: reconhecimento de imagem, processamento de linguagem natural (NLP), raciocínio cognitivo, e IA conversacional. Clientes empresariais em todo o mundo estão se concentrando na construção de capacidades de automação inteligente em suas iniciativas de RPA, com a crescente necessidade de se manter a par da concorrência com tecnologias de última geração. Tecnologias de automação inteligente bem orquestradas, combinadas com rápidas melhorias na descoberta de tarefas e tecnologias de mineração de processo, estão permitindo que as empresas automatizem processos que antes eram considerados não automatizáveis e proporcionem maior produtividade, custos reduzidos, melhor precisão dos dados e experiências aprimoradas do cliente.

Este estudo sobre Soluções e Serviços de Automação Inteligente tem como objetivo compreender os requisitos da empresa e as capacidades do fornecedor para atender a essas demandas.

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

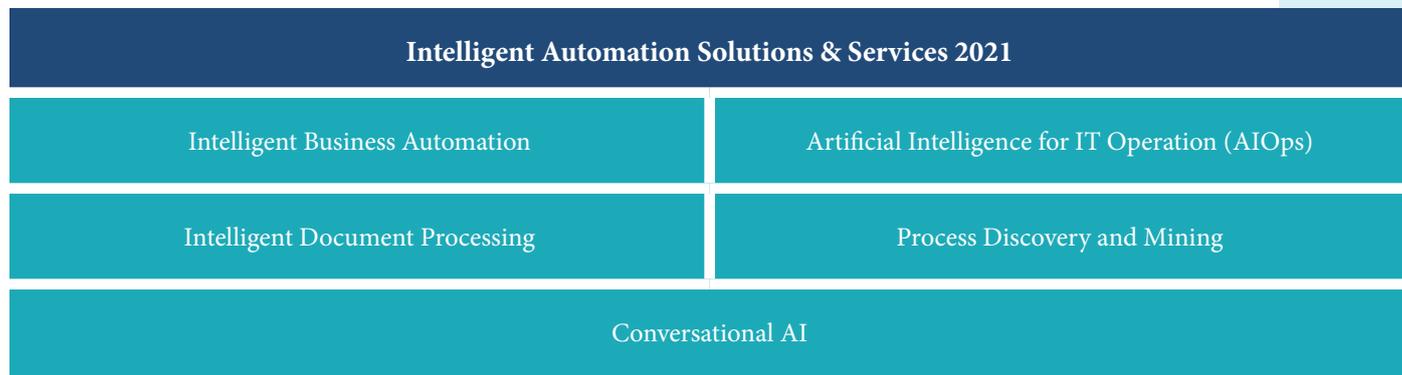
- Um posicionamento diferenciado de provedores/fornecedores baseado na força competitiva e atratividade do portfólio
- Uma perspectiva em diferentes mercados, incluindo EUA, Reino Unido, países nórdicos, Brasil e Alemanha

Nosso estudo serve como uma base importante para a tomada de decisões sobre posicionamento, relações-chave e considerações sobre a entrada no mercado. Os consultores do ISG e clientes empresariais também utilizam as informações desses relatórios para avaliar as relações atuais com os fornecedores e futuros compromissos.

Pesquisa de Quadrantes

Como parte deste estudo de quadrantes ISG Provider Lens™, estamos introduzindo os seguintes cinco quadrantes sobre Soluções e Serviços de Automação Inteligente:

Simplified illustration



Source: ISG 2021

AVISO: A ISG Automation é uma divisão irmã da ISG Research e, portanto, selecionamos deliberadamente quadrantes e critérios de elegibilidade que excluíam a ISG Automation para evitar qualquer conflito de interesses.

Automação Inteligente de Negócios

Este quadrante analisa os prestadores de serviços de terceirização de tecnologia da informação (ITO) ou de terceirização de processos comerciais (BPO) que oferecem plataformas, soluções e estruturas de automação proprietárias e de IA, juntamente com serviços associados para permitir às empresas automatizar as atividades comerciais e aumentar as capacidades de sua respectiva força de trabalho. Estes podem ser implementados em qualquer faceta de uma empresa que envolva processos repetitivos e manuais, mas que sejam usados principalmente em finanças e contabilidade, recursos humanos, compras e funções da cadeia de suprimentos. As soluções complementam a automação com analytics avançado e tecnologias de IA, tais como visão computacional, Machine Learning /Deep Learning e NLP para transformar digitalmente, em escala, as operações comerciais da empresa. Elas visam eliminar ineficiências nas operações comerciais e preparam o caminho para redução de custos, alta produtividade, maior precisão dos dados e uma experiência aprimorada dos funcionários e clientes.

Critérios de elegibilidade:

- Deve oferecer soluções e plataformas proprietárias** de automação/IA, implementá-las e fornecer suporte contínuo
- Ter a capacidade de fomentar a transformação comercial de ponta a ponta das empresas, utilizando tecnologias de última geração, tais como automação, IA e analytics avançados
- Ter a capacidade de prestar suporte à integração com várias aplicações empresariais, por exemplo, sistemas de gerenciamento de relacionamento com o cliente (CRM) ou sistemas de planejamento dos processos empresariais (ERP), e infraestrutura de TI existente
- Capaz de oferecer interfaces de integração Out-of-the-box de aplicações via APIs, multitenant e implementação segura da plataforma
- Demonstrar capacidades na avaliação de oportunidades para facilitar a automação com fortes capacidades de consultoria empresarial para ajudar as empresas na compra interna e guiá-las através de uma jornada de transformação do processo empresarial
- Oferecer soluções de automação/IA proprietárias para a indústria ou específicas de função (por exemplo, finanças, compras e RH)

*Nota: Os serviços associados incluem consultoria, assessoria, implementação e suporte contínuo para ofertas proprietárias. AVISO: ISG Automation e outros participantes autônomos de automação inteligente não são considerados neste quadrante.

**Nota: Sob solução proprietária, o ISG entende uma solução construída ou desenvolvida sob o próprio esforço, reunida de produtos e serviços, que pode ser de código aberto ou sob licença comercial, mas não predominantemente vinculada a um fornecedor específico.

Inteligência Artificial para Operações de TI (AIOps)

Este quadrante analisa os prestadores de serviços de TI que oferecem soluções, plataformas e frameworks proprietárias de AIOps; que disponibilizem às empresas observabilidade de infraestrutura de TI distribuída; que aprendam com o comportamento de TI sob condições dinâmicas; e que orquestram fluxos de trabalho para correções automatizadas. AIOps é a capacidade de uma solução e framework de Automação como Serviço para identificar o estado do “workload” de TI de múltiplas nuvens de uma empresa e de analisar os dados apurados para facilitar as operações automatizadas. A AIOps também oferece soluções em tempo real e de custo mínimo que permitem às empresas detectar problemas antes que eles possam ter um efeito adverso nos negócios. Tais soluções e estruturas redefinem o modelo de operação de TI, combinando padrões de dados e inteligência humana para proporcionar total visibilidade no cenário de TI de uma empresa. Elas visam maximizar o desempenho de cargas de trabalho de TI distribuídas, heterogêneas e de múltiplas nuvens, reduzindo custos e garantindo conformidade e segurança.

Critérios de elegibilidade:

- Deve ter plataforma e framework proprietária** de AIOps
- Permitir tratar dados altamente escaláveis e em tempo real, juntamente com análises prescritivas e proativas, para gerar visibilidade ao cenário de TI
- Deve oferecer plataformas de AIOps capazes de ingerir dados at-rest e dados in-motion, e criar padrões para autorremediação.
- Capacidade de oferecer injeção de dados através de múltiplas fontes, e fornecer descoberta e detecção automática de padrões através da plataforma de big data
- Capacidade de melhorar a resiliência e reduzir o tempo médio para reparo (MTTR) através de serviços de automação
- Capacidade de agir como um mecanismo de orquestração inteligente na criação de fluxo de trabalho para a infraestrutura de TI de empresas gerenciadas com abordagem quase zero e de um toque
- Capacidade de oferecer APIs inovadores, de multilocação e implementação segura da plataforma

Nota* Este quadrante engloba soluções de Automação como Serviço, plataformas/ecossistema/estruturas desenvolvidas por prestadores de serviços de TI investindo em capacidades de IA, ML e de big data para ajudar as empresas a garantir que sua operação de carga de trabalho de múltiplas nuvens possa ser suportada de forma autônoma.

**Nota: Sob solução proprietária, o ISG entende uma solução construída ou desenvolvida sob o próprio esforço, reunida de produtos e serviços, que pode ser de código aberto ou sob licença comercial, mas não predominantemente vinculada a um fornecedor específico.

AVISO: ISG Automation e outros participantes autônomos de automação inteligente não são considerados neste quadrante.

IA Conversacional

Este quadrante inclui fornecedores que oferecem soluções de IA conversacional para promover um ambiente de desenvolvimento e uma API para agentes de conversação automatizada. Estas soluções se integram com interfaces de conversação, como plataformas de mensagens e plataformas de mídia social, permitindo extensões e customizações de terceiros. As soluções de IA conversacional interagem com os usuários através de texto ou voz semelhante à dos humanos. Estas aplicações funcionam com comandos programáveis e tecnologias de IA e são comumente classificadas como chatbots e assistentes virtuais. Elas representam uma maneira eficiente de lidar com a comunicação com os usuários usando tecnologias programáveis. Por exemplo, elas fazem isso automatizando a resposta padrão e a busca por palavras-chave a partir de um banco de dados. Elas usam tecnologias de NLP e "machine learning" (ML) para análise de sentimentos - para entender o humor, as emoções ou a atitude de um usuário. Estas soluções podem processar volumes crescentes de dados, incluindo dados não estruturados, com base em algoritmos de busca e abordagens de classificação de dados.

Dentro do ambiente interno de uma empresa, as soluções de IA conversacional, por meio de assistentes virtuais, ajudam os funcionários a interagir com seus locais de trabalho digitais. Em um ambiente externo voltado para o cliente, a IA conversacional fornece "chatbots" e assistentes de voz para suporte ao cliente e iniciativas de marketing.

Critérios de elegibilidade:

- Solução projetada e implantada pelo fornecedor no local ou na nuvem
- Oferecer soluções nos seguintes formatos: autoatendimento do usuário para criar chatbots ou assistentes virtuais com as habilidades de codificação necessárias; como solução, onde o fornecedor ou seu parceiro oferece serviço de consultoria a uma empresa para personalizar o produto final; ou oferecido como um serviço gerenciado completo onde o fornecedor, com ou sem parceiro, fornece consultoria, personalização e manutenção para o chatbot ou assistente virtual
- Soluções que suportam a criação de chatbots e agentes virtuais tanto para serviços voltados para o cliente quanto para TI interna
- Soluções que têm capacidade proprietária de NLP ou que suportam NLP de terceiros
- Soluções que fornecem assistentes virtuais tanto para o modo texto quanto para o modo áudio
- Soluções que permitem o desenvolvimento de chatbot e assistente virtual sem dependência ou menor dependência de habilidades em ciência de dados
- Estudos de caso de referência

Processamento Inteligente de Documentos

Este quadrante se concentra em fornecedores que oferecem produtos ou soluções de software proprietário para a descoberta, análise e processamento automatizado de documentos em toda uma organização. Mais de 80% das empresas perceberam que não podem destravar o verdadeiro valor da automação inteligente sem uma forte base de dados. Indo além do tradicional reconhecimento óptico de caracteres, o software de processamento inteligente de documentos (IDP) utiliza tecnologias de IA, como NLP, ML, visão computacional e aprendizagem profunda para filtrar e analisar grandes volumes de dados não estruturados de múltiplos formatos como e-mail, PDFs, Excel, Word ou imagens para processamento, armazenamento e uso posterior em outras aplicações. Estas ferramentas suportam a digitalização de todo o fluxo de trabalho de processamento de documentos através de processos empresariais, eliminando os pontos de contato que requerem intervenção manual. Tais soluções de IDP não visam apenas permitir que as empresas reduzam custos, mas também aumentar a produtividade da força de trabalho, melhorar a precisão, garantir a conformidade e aumentar ao máximo a satisfação do cliente.

Critérios de elegibilidade:

- Oferecer soluções de IDP como produto/solução independente para licenciamento independente a clientes no país avaliado
- Solução deve ser oferecida pronta para uso com módulos pré-construídos ou como uma solução personalizada com base nas exigências do cliente
- Produto projetado e implantado pelo fornecedor no local ou na nuvem
- Capacidade de oferecer analytics detalhado de documentos para a tomada de decisões comerciais, gateways de documentos consolidados e seguros, e trilhas de auditoria e conformidade robustas
- Capacidade de oferecer APIs prontas para uso, de multilocação e implementação segura da plataforma
- Capacidade de suportar a integração com aplicações empresariais internas, infraestrutura de TI existente e plataformas de automação de terceiros
- Parcerias estabelecidas ou emergentes com fornecedores de tecnologias complementares, tais como IA conversacional, RPA, mineração de processo e inteligência de negócios
- Oferecer soluções de IDP verticais e/ou de função específica
- Estudos de caso de referência

*Nota: Os serviços associados incluem consultoria, implementação e suporte contínuo para sua oferta de IDP.

Descoberta e mineração de processos

Este quadrante se concentra em fornecedores que oferecem plataformas de software proprietário, ferramentas e serviços associados para ajudar os clientes a descobrir, monitorar e melhorar automaticamente os processos em tempo real a partir de registros de eventos e interações de usuários. Uma das principais razões que impedem as empresas de realizar retorno sobre o investimento (ROI) em automação é a má identificação de casos de uso e a inclinação para automatizar os processos como estão. Para obter os benefícios da automação, os processos devem ser avaliados através de múltiplas lentes com a ajuda de tecnologias de mineração de processos e tarefas. A mineração de processo é a chave para provar as oportunidades e benefícios da automação. O uso de soluções de mineração de processo não visa apenas eliminar ineficiências nas operações comerciais e pavimentar o caminho para redução de custos, mas também melhorar a produtividade da força de trabalho e aumentar a experiência do cliente.

Critérios de elegibilidade:

- Oferecer solução de mineração de processos como produto isolado ou solução para licenciamento independente aos clientes no país avaliado
- Produto projetado e implantado pelo fornecedor no local ou na nuvem
- Capacidade de oferecer APIs prontas para uso, de multilocação e implementação segura da plataforma
- Capacidade de apoiar a integração com várias aplicações empresariais (por exemplo, sistema de CRM para dados de clientes ou sistemas de ERP para finanças), infraestrutura de TI existente e tecnologias complementares como IA conversacional, IDP e RPA
- Capacidade de oferecer consultoria ao projeto do modelo operacional e modelos de ML para melhorar o projeto e a eficiência do processo
- Demonstrar capacidades em mineração de processos e tarefas, avaliação de oportunidades para facilitar a automação e forte capacidade consultiva para ajudar as empresas na compra interna e orientá-las através de uma jornada de automação de processos
- Oferecer modelos de processos de melhores práticas do setor
- Parcerias estabelecidas ou emergentes com fornecedores de tecnologias complementares, como IA conversacional, RPA, IDP e inteligência de negócios.
- Estudos de caso de referência

*Nota: os serviços associados incluem consultoria, assessoria, implementação e suporte contínuo para sua oferta de mineração de processos.

Quadrantes por Região

Quadrante	Global	EUA	Alemanha	Reino Unido	Países Nórdicos	Brasil
Automação Inteligente de Negócios	Visão Geral	✓	✓	✓	✓	✓
Inteligência Artificial para operações de TI (AIOps)	Visão Geral	✓	✓	✓	✓	✓
IA Conversacional	Visão Geral	✓	✓	✓	✓	✓
Processamento Inteligente de Documentos	Visão Geral	✓	✓	✓	✓	✓
Descoberta e mineração de processos	Visão Geral	✓	✓	✓	✓	✓

Programação

A fase de pesquisa se desenvolve no período de **julho de 2021 a novembro de 2021**. Durante este período, será realizada uma pesquisa, avaliação, análise e validação. Os resultados serão apresentados à mídia em **novembro de 2021**.

Marcos	Início	Encerramento
Lançamento	12 de julho de 2021	12 de julho de 2021
Fase de pesquisa	12 de julho de 2021	13 de agosto de 2021
Visualização prévia	01 de outubro de 2021	01 de novembro de 2021
Comunicado à imprensa	novembro de 2021	

Favor consultar o [link](#) para visualizar/baixar a agenda de pesquisa do ISG Provider Lens™ 2021:

Acesso ao Portal Online

Sua participação está a apenas um clique de distância. Por favor, use nosso [IPL Portal](#) para enviar informações. Use as credenciais que você já criou. Se você ainda não as criou, por favor use seu e-mail como UserName e gere sua senha individual clicando na opção "Esqueci minha senha".

Isenção de responsabilidade da produção de pesquisa:

A ISG coleta dados com o propósito de escrever pesquisas e criar perfis de provedores/fornecedores. Os perfis e dados de suporte são utilizados pelos consultores do ISG para fazer recomendações e informar seus clientes sobre a experiência e as qualificações de qualquer provedor/fornecedor aplicável para o trabalho de terceirização identificado pelos clientes. Estes dados são coletados como parte do processo do ISG Future-Source e do processo de Qualificação do Fornecedor Candidato (CPQ). A ISG pode optar por utilizar esses dados coletados somente em determinados países ou regiões para a educação e objetivos de seus assessores e não para produzir relatórios do ISG Provider Lens™. Essas decisões serão tomadas com base no nível e integridade das informações recebidas diretamente dos provedores/fornecedores e na disponibilidade de analistas experientes para esses países ou regiões. As informações enviadas também poderão ser utilizadas para projetos de pesquisa individuais ou para notas informativas que serão escritas pelos analistas líderes.

Lista parcial de empresas que foram convidadas para a pesquisa

Você está na lista ou você vê sua empresa como um fornecedor relevante que está faltando na lista?
Então sinta-se à vontade para nos contatar para garantir sua participação ativa na fase de pesquisa.

[24]7.ai	Axians	Computacenter
3StepIT	Birlasoft	Concentrix
ABBYY	BIS	Creative Virtual
Accenture	Biswise	CSG
Accubits	Bitbot Studios	CSS Corp
Acodis	Bizagi	CX Company
Active.Ai	Bizcon	DATAGROUP
ActiveBatch	Blue Prism	Datamatics
AeC	Boost.ai	DXC
Aivo	BusinessOptix	Ebbot
All for One Group	CANCOM	EdgeVerve
Almato	Capgemini	eGain
Alteryx	Capita	Enate
Amelia (IPSoft)	Celaton	Ephesoft
AntWorks	Celonis	Ericsson
Appian	CGI Group	Eudata
Apromore	Clare.AI	Everflow
Artificial Solutions	ClearDATA	Evolution AI
Arvato Systems	CloudFabrix	Exela Technologies
Aspire Systems	Cloudstorm	EXL
Atos	COCUS	Fluxicon
Automation Anywhere	Coforge	Front AI
Avaamo	Cognigy	Fujitsu
AWS	Cognizant	GAVS

Genpact	Live Objects (Orange)	Process Diamond
German Autolabs	Livejourney	Puzzle
Google	LivePerson	Pypestream
GP Chat	Logpickr	qBotica
GuardX	LTI	Qlytics
HCL	Magnitude	QPR Software
Hexaware	MEHRWERK GmbH	Rezolve.ai
Heyday AI	Microland	Rossum
Hypatos	Microsoft	Sainapse
Hyperscience	MindMeld (Cisco)	Savio
i3systems	Mindtree	Signavio (acquired by SAP)
IBM	Minit	Silo AI
Inbenta	MonkeyMining	Simplifai
Indico	Mphasis	Singularity Systems
Infinite Computer Solutions	myInvenio (acquired by IBM)	Skan
Infosys	NICE	Softtek
Infrird	Nividous	Software AG
Inovia AI	NTT DATA	SoftwareOne
Integris	Nuance	Sonata Software
Interfile (Atento)	OmniBot	Sopra Steria
ITyX	OneReach.ai	Soroco (SCOUT Enterprise)
JIFFY.ai	Openstream.ai	SortSpoke
Kanverse	Outreach	SPi Global
Kofax	PAFnow	Stefanini
Konica Minolta	Parascript	Sutherland
Kore.ai	Persistent	Syntax
Kryon	Personetics	TAIGER
Lana Labs	Procensol	Talkdesk

Tavant

Tech Mahindra

The Bot Forge

TietoEVERY

TIVIT

Turbotic

ubisend

UiPath

Ultimate.ai

UpFlux

UST

ValueLabs

Verint

Vidado (SS&C)

Virtusa

Voximplant

VuNet Systems

Vuram

Wipro

WorkFusion

Zensar

Zowie

ISG Star of Excellence Awards™ – Chamada para indicações

O Star of Excellence é um reconhecimento independente de excelente prestação de serviços baseado no conceito de "Voz do Cliente". O Star of Excellence é um programa projetado pela ISG para coletar o feedback do cliente sobre o sucesso dos prestadores de serviços, em demonstrar os mais altos padrões de excelência de atendimento ao cliente e a centralidade do cliente.

A pesquisa global tem tudo a ver com serviços que estão associados a estudos de IPL. Em consequência, todos os analistas da ISG receberão continuamente informações sobre a experiência do cliente de todos os prestadores de serviços relevantes. Estas informações vêm em cima do feedback de primeira mão existente do consultor que a IPL utiliza no contexto de sua abordagem de consultoria liderada por profissionais.

Os fornecedores são convidados a [nominar](#) seus clientes para participar. Uma vez apresentada a indicação, a ISG envia uma confirmação por correio para ambos os lados. É evidente que a ISG anonimiza todos os dados dos clientes e não os compartilha com terceiros.

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

Para garantir que seus clientes selecionados concorram ao feedback de sua indicação, use a seção de indicação de clientes no [website](#) do Star of Excellence.

Criamos um e-mail onde você pode encaminhar qualquer pergunta ou fornecer comentários. Este e-mail será verificado diariamente, por favor, aguarde até 24 horas para uma resposta. Aqui está o endereço de e-mail: ISG.star@isg-one.com.

Contatos para este estudo



Amar Changulani
Líder Global E Analista Líder Eua



Phani KR
Gerente Global De Projetos



Florian Scheibmayr
Analista Líder, Brasil E
Alemanha



Mark Purdy
Analista Líder, Países Nórdicos E
Reino Unido



Mukesh Ranjan
Analista De Contexto Empresari-
al E Visão Geral Global

Você precisa de mais informações?

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