

A collage of several skyscrapers with glass facades, viewed from a low angle looking up. The buildings are arranged in a staggered, overlapping pattern, creating a sense of depth and modern architecture. The colors range from light blues to darker blues and greys.

***ISG** Provider Lens™

2022

Automação Inteligente –
Plataformas
e Produtos 2022

imagine your future®

ISG (Information Services Group) (Nasdaq: III) é uma empresa líder global em pesquisa e consultoria em tecnologia. Uma parceira de negócios confiável para mais de 800 clientes, entre eles mais de 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, como automação, nuvem e análise de dados; consultoria de aquisição; governança gerenciada e serviços de risco; serviços de operadoras de rede; estratégia e desenho 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 prontos para o mundo digital operando em mais de 20 países – uma equipe global conhecida por seu pensamento inovador, influência no mercado, profundo conhecimento industrial e tecnológico e capacidades analíticas e de pesquisa com base nos dados de mercado mais abrangentes do setor. Para mais informações, acesse www.isg-one.com



Table of Contents

Introdução	4
Pesquisa de Quadrantes	5
Quadrantes por região	9
Cronograma	10
Lista parcial de empresas convidadas para a pesquisa	12
Contatos para este estudo.....	13
Descrição do Programa ISG Provider Lens™ QCRT	14
Equipe de análise da qualidade e consistência deste estudo	14

© 2022 Information Services Group, Inc. All rights reserved. Reproduction of this publication in any form without prior permission is strictly prohibited. Information contained in this report is based on the best available and reliable resources. Opinions expressed in this report reflect ISG's judgment at the time of this report and are subject to change without notice. ISG has no liability for omissions, errors or completeness of information in this report. ISG Research™ and ISG Provider Lens™ are trademarks of Information Services Group, Inc.

Introdução

Estimuladas pela mudança nos campos do trabalho e o do consumo pela Internet durante a pandemia, as tecnologias de automação inteligente estão se tornando cada vez mais importantes para a transformação dos negócios de empresas de todos os tamanhos. Apoiado por algoritmos de aprendizado de máquina cada vez mais poderosos recursos especializados, como visão computacional, plataformas e produtos de automação inteligentes estão agora sendo aplicados a áreas de negócios, consumidores e vida dos funcionários nunca imaginadas há alguns anos. Entre essas áreas estão processos com uso intensivo de dados, como faturamento e conformidade de exportação, gerenciamento de registros de saúde e ajuda aos consumidores em solicitações de hipoteca ou extensão de empréstimo.

Três tecnologias distintas, mas cada vez mais sobrepostas, estão na vanguarda da revolução da automação inteligente. As plataformas de IA de conversação, às vezes chamadas de chatbots ou agentes virtuais, usam processamento de linguagem natural (PNL) e *machine learning* para participar de interações naturais ou semelhantes às humanas com clientes ou funcionários. O processamento inteligente de documentos (IDP) usa recursos de visão computacional e extração de imagens para digitalizar, analisar e automatizar com precisão grandes volumes de dados estruturados e não estruturados de formulários eletrônicos e em papel. A descoberta de processos e a mineração de tarefas consistem em uma variedade de ferramentas para ajudar as empresas a entender melhor e otimizar seus processos e tarefas, seja a partir da análise de dados de log ou do rastreamento de ações humanas.

Com a rápida evolução do mercado, os tomadores de decisão corporativos agora têm uma ampla variedade de produtos e plataformas de automação inteligente à disposição. Eles devem considerar se devem optar por modelos prontos para uso, locais ou em nuvem. Eles também devem determinar como as diferentes soluções se integrarão aos processos de negócios e às tecnologias de automação existentes e considerar a capacidade de diferentes produtos de atender aos requisitos de conformidade e regulamentares. Eles também devem considerar como as diferentes soluções ajudam suas iniciativas de desenvolvimento cidadão e de autoatendimento, entre outros fatores.

O objetivo deste estudo ISG Provider Lens™ é ajudar os tomadores de decisões corporativos de TI a navegar num cenário em rápida mudança de plataformas e produtos de automação inteligente, fornecendo o seguinte:

- Um posicionamento diferenciado de provedores de plataformas/produtos com base em pontos fortes competitivos e atratividade do portfólio
- Uma perspectiva em diferentes mercados, entre eles EUA, Reino Unido, Países Nórdicos, Alemanha e Brasil

Nosso estudo serve como uma base importante de tomada de decisão para o posicionamento de relacionamentos-chave e considerações de entrada no mercado. Consultores da ISG e clientes corporativos usam informações desses relatórios para avaliar seus relacionamentos com fornecedores atuais e novos relacionamentos em potencial.

Pesquisa de Quadrantes

Como parte deste estudo de quadrantes ISG Provider Lens™, estamos apresentando três quadrantes a seguir sobre plataformas e produtos de automação inteligente 2022.

Ilustração simplificada

Automação Inteligente – Plataformas e Produtos 2022

Plataformas de IA de Conversação

Processamento Inteligente de Documentos

Descoberta e Mineração de Processos

Fonte: ISG 2022

Plataformas de IA de Conversação

Esse quadrante inclui provedores de software que oferecem soluções de IA de conversação para promover um ambiente de desenvolvimento e APIs para agentes conversacionais automatizados. Essas soluções se integram a interfaces de interação, como plataformas de mensagens e plataformas de mídia social, permitindo extensões e customizações de terceiros. As soluções de IA de conversação interagem com os usuários por meio de texto ou voz semelhante aos humanos. Esses aplicativos são executados em comandos programáveis e tecnologias de IA e são comumente classificados como chatbots e assistentes virtuais. Eles representam uma maneira eficiente de lidar com a comunicação com usuários. Por exemplo, eles podem automatizar a resposta padrão e a pesquisa de palavras-chave de um banco de dados. Eles usam tecnologias de PNL e *machine learning* para análise de sentimentos, para entender o humor, as emoções ou o comportamento de um usuário. Essas soluções podem processar volumes crescentes de dados, inclusive dados não estruturados, com base em algoritmos de pesquisa e abordagens de classificação de dados.

No ambiente interno de uma empresa, as soluções interativas de IA de conversação, 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 de conversação fornece chatbots e assistentes de voz para suporte ao cliente e iniciativas de marketing.

Critérios de elegibilidade:

- **Recursos de implantação em vários ambientes:** Solução projetada e implantada pelo fornecedor no local ou na nuvem
- **Oferece soluções nos seguintes formatos:** Autoatendimento do usuário para criar chatbots ou assistentes virtuais com as competências de codificação necessárias, ou como solução, onde o fornecedor ou seus parceiros oferecem serviço de consultoria a uma empresa para personalizar o produto final;
- **Possibilidade de criação de bots para uma variedade de serviços:** Soluções que possibilitam a criação de chatbots e agentes virtuais tanto para serviços voltados para o cliente quanto para serviços internos, como suporte de RH ou TI
- **Desenvolvimento cidadão:** suporte para atividades sem código/com pouco código
- **Oferece recursos de PNL:** Soluções que possuem recursos próprios de PNL ou aceitam PNL de terceiros
- **Entrada de informações em vários modos:** Soluções que fornecem assistentes virtuais para os modos de texto e áudio
- **Produtos ou soluções independentes:** A solução deve estar disponível para compra ou uso de forma independente e não estar vinculada a nenhuma oferta de serviço gerenciada mais ampla.

Processamento Inteligente de Documentos

Este quadrante concentra-se em provedores de software que oferecem produtos ou soluções de software próprias para descoberta, análise e processamento automatizados de documentos em uma organização. Além do reconhecimento óptico de caracteres tradicional, o software IDP usa tecnologias de IA como PNL, *machine learning*, visão computacional e aprendizado profundo para filtrar e analisar grandes volumes de dados estruturados e não estruturados de vários formatos, como e-mail, PDFs, Excel, Word ou imagens para posterior processamento, armazenamento e uso em outras aplicações. Essas ferramentas permitem a digitalização de todo o fluxo de trabalho de processamento de documentos nos processos de negócios, eliminando os pontos de contato que exigem intervenção manual. O objetivo dessas soluções de IDP não é apenas reduzir custos para as empresas, mas também aumentar a produtividade da força de trabalho, aumentar a precisão, garantir a conformidade e aumentar a satisfação do cliente.

Critérios de elegibilidade:

- **Produtos/soluções independentes:** Oferecer soluções de IDP como produtos/soluções independentes para licenciamento independente para clientes na região avaliada
- **Design e desenvolvimento de produto/solução:** Oferecido como uma solução pronta para uso com módulos pré-construídos ou como uma solução personalizada de acordo com os requisitos do cliente
- **Recursos de implantação em vários ambientes:** Fornecedor no local ou na nuvem
- **Uso de análise avançada:** Capacidade de oferecer análises detalhadas de documentos, gateways de documentos consolidados e seguros e trilhas robustas de auditoria e conformidade
- **Customização e personalização de soluções:** APIs prontas para uso, multilocação e implantação segura da plataforma; suporte para desenvolvimento do cidadão/com pouco código
- **Demonstrar recursos de integração abrangentes:** Capacidade de oferecer suporte à integração com aplicativos corporativos internos, infraestrutura de TI existente e plataformas de automação de terceiros
- **Parceria de tecnologia:** Parcerias estabelecidas ou emergentes com provedores de tecnologias complementares, como IA conversacional, RPA, IDP e inteligência de negócios
- **Soluções específicas do setor ou da função:** soluções de IDP verticais e/ou específicas de função

Descoberta e mineração de processos

Este quadrante concentra-se em provedores de software que oferecem plataformas de software próprias, 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 (geralmente chamados de descoberta de processos) e ações do usuário para realizar tarefas específicas (geralmente chamadas de mineração de tarefas). Um dos principais motivos que impedem as empresas de obter ROI na automação é a má identificação dos casos de uso e a inclinação para automatizar os processos na sua atual situação. Para obter os benefícios da automação, os processos devem ser avaliados por várias lentes com a ajuda de tecnologias de descoberta de processos e mineração de tarefas. A descoberta de processos é a chave para provar oportunidades e benefícios de automação. O objetivo do uso de soluções de mineração de processos é não apenas eliminar ineficiências nas operações de negócios e abrir caminho para redução de custos, mas também melhorar a produtividade da força de trabalho e aprimorar a experiência do cliente.

Critérios de elegibilidade:

- **Produtos/soluções independentes:** Oferece soluções de descoberta de processos ou mineração de tarefas, ou ambas; oferece soluções como produtos independentes ou soluções para licenciamento independente para clientes na região avaliada
- **Recursos de implantação em vários ambientes:** Produto projetado e implantado pelo fornecedor no local ou na nuvem
- **Customização e personalização de soluções:** Deve ser capaz de oferecer APIs prontas para uso, multi-locação e implantação segura de plataformas; suporte para atividades sem código/com pouco código
- **Demonstrar recursos de integração abrangentes:** Capacidade de oferecer suporte à integração com vários aplicativos corporativos
- **Recursos de avaliação de oportunidades de automação:** Demonstrar recursos na avaliação de oportunidades para facilitar a automação e fortes recursos de consultoria
- **Frameworks, metodologias e melhores práticas:** Utilizar as melhores práticas, modelos e técnicas do setor
- **Parceria de tecnologia:** Parcerias estabelecidas ou emergentes com provedores de tecnologias complementares, como IA conversacional, RPA, IDP e inteligência de negócios

Quadrantes por região

Quadrante	Global	EUA	Reino Unido	Países Nórdicos	Alemanha	Brasil
Plataformas de IA de Conversação	Visão Geral	✓	✓	✓	✓	✓
Processamento Inteligente de Documentos	Visão Geral	✓	✓	✓	✓	✓
Descoberta e Mineração de Processos	Visão Geral	✓	✓	✓	✓	✓

Cronograma

A fase de pesquisa situa-se no período entre **junho e outubro de 2022**, durante o qual ocorrerá o levantamento, avaliação, análise e validação. Os resultados serão apresentados à mídia em **novembro de 2022**.

Marcos	Início	Fim
Fase de pesquisa	16 de junho de 2022	22 de julho de 2022
Prévias	29 de setembro de 2022	28 de outubro de 2022
Provisionamento de conteúdo	29 de setembro de 2022	13 de outubro de 2022
Comunicado de imprensa	novembro de 2022	

Consulte o [link](#) para visualizar/baixar o cronograma de pesquisa do ISG Provider Lens™ 2022.

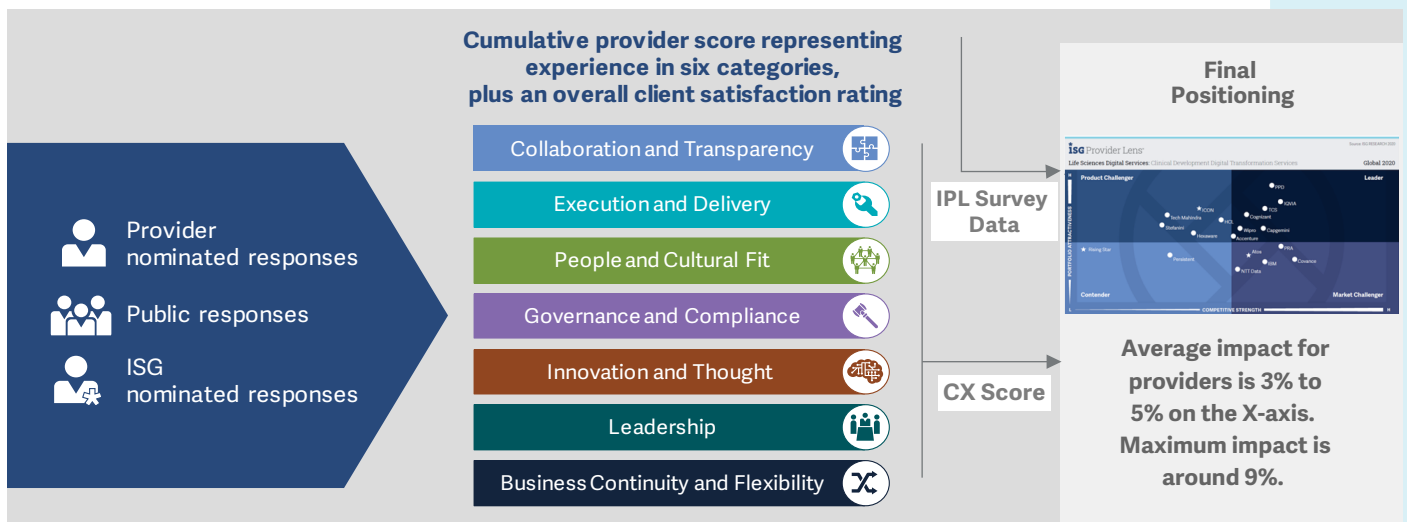
Acesso ao portal on-line

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

ISG Star of Excellence™ – Chamada para indicações

O Star of Excellence é um reconhecimento independente líder de excelência na prestação de serviços com base no conceito de “Voz do Cliente”. Este programa da ISG coleta feedback do cliente sobre o desempenho dos provedores de serviços em demonstrar os mais altos padrões de atendimento ao cliente, excelência e foco no cliente.

A pesquisa global examina serviços associados a estudos de IPL, fornecendo aos analistas da ISG uma referência para medir o sentimento do cliente e insights sobre a experiência do cliente. Essas informações complementam o feedback do consultor que o IPL aproveita em sua abordagem de consultoria liderada por profissionais.



Os provedores são convidados a [indicar](#) seus clientes para participar. Uma vez que a indicação tenha sido feita, a ISG notificará ambas as partes. A ISG anonimiza todos os dados do cliente e não os compartilha com terceiros.

Para garantir que seus clientes selecionados concluam o feedback para sua participação, use a seção de indicação de clientes no [site](#) do Star of Excellence.

Caso tenha perguntas ou comentários, envie-os para star@isg-one.com. Esse e-mail será verificado diariamente. a resposta pode demorar até 24 horas.

Isenção de responsabilidade de produção de pesquisa:

A ISG coleta dados para fins de redação de pesquisas e criação de perfis de provedores/fornecedores de serviços. Os perfis e dados de suporte são usados pelos consultores da ISG para fazer recomendações e informar os seus clientes sobre a experiência e as qualificações de provedores/fornecedores de serviços aplicáveis para o trabalho de terceirização identificado pelos clientes. Esses dados são coletados como parte do processo de ISG FutureSource™ e do processo Candidate Provider Qualification (CPQ). A ISG pode optar por utilizar apenas esses dados coletados referentes a determinados países ou regiões para a educação e propósitos de seus consultores 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 de serviços 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 pelos analistas principais.

Lista parcial de empresas convidadas para a pesquisa

Você está na lista ou vê a sua empresa como provedor relevante que está faltando na lista?

Entre em contato conosco para garantir sua participação ativa na fase de pesquisa.

[24]7.ai	Everflow	Omilia
ABBYY	FortressIQ	OneReach.ai
Acuvate	Hyland	Openstream
Aivo	Hypatos	OpenText
Amelia	Hyperscience	PAFnow
AntWorks	i3systems	Parascript
Appian	Icaro Tech	Plusoft
Apromore	Inbenta	Pypestream
Artificial Solutions	InBot	qBotica
Auto. Labs	Indico	QPR Software
Automation Anywhere	Infrd	Rossum
AutomationEdge	ITyX	SAP Signavio
Avaamo	Kanverse	Senseforth.ai
AWS	Kofax	Sinch Chatlayer
BIS (Grooper)	Konica Minolta	Singularity Systems
BusinessOptix	Kore.ai	SMARKIO
Celaton	Kryon	Software AG
Celonis	Livejourney	Soroco
Cognigy	LivePerson	Straive
CPQD	Logpickr	UiPath
Creative Virtual	MEHRWERK	UpFlux
Datamatics	Microsoft	ViaCognitiva
Druid	Minit	Visualyze.ai
eGain	Nama	WorkFusion
Ephesoft	Nintex	
Epiance	Nividous	

Contatos para este estudo



Ashwin Gaidhani
Analista Líder, EUA



David Pereira
Analista Líder, Brasil



Mark Purdy
Analista Líder, Reino Unido e
países nórdicos



Mukesh Ranjan
Analista de Contexto
Empresarial e Visão Global



Florian Scheibmayr
Analista Líder, Alemanha



Phani KR
Gerente de Projetos Global

Você precisa de mais alguma informação?

Em caso de dúvidas, entre em contato conosco pelo e-mail isglens@isg-one.com.

Descrição do Programa ISG Provider Lens™ QCRT

O ISG Provider Lens oferece avaliações de mercado que incorporam percepções de profissionais, refletindo o foco regional e pesquisa independente. A ISG garante o envolvimento do consultor em cada estudo para cobrir os detalhes de mercado relevantes alinhados às respectivas linhas de serviço/tendências de tecnologia, presença do provedor de serviços e contexto empresarial. Em cada região, a ISG tem líderes de pensamento especializados e consultores respeitados que conhecem os portfólios e ofertas dos provedores, 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 de cada estudo (QCRT). O QCRT garante que cada estudo reflita a experiência dos consultores da ISG no campo, o que complementa a pesquisa primária e secundária que os analistas realizam. Os assessores da ISG participam de cada estudo como parte do grupo QCRT e contribuem em diferentes níveis, dependendo de sua disponibilidade e experiência.

Os assessores da QCRT:

- Ajudam a definir e validar quadrantes e questionários
- Assessoram na inclusão de provedores de serviços e participam de chamadas de briefing
- Fornecem as 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, com suporte a estudos abrangentes focados em pesquisa.

Equipe de análise da qualidade e consistência deste estudo



Wayne Butterfield
Sócio, Automação, ISG



Mary Ellen Cutshall
Executiva de Desenvolvimento
de Negócios, EUA



Jeff Augustin
Sócio, ISG



Paul Schreiner
Sócio, Seguros, EUA



Scott Furlong
Sócio, ISG

Você precisa de mais alguma informação?

Em caso de dúvidas, entre em contato conosco pelo e-mail isglens@isg-one.com.