

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 architectural complexity. The colors range from light blues to darker blues and greys.

***ISG** Provider Lens™

2022

Automação Inteligente –
Serviços e Soluções 2022

imagine your future®

A 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, incluindo 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, incluindo automação, nuvem e análise de dados; consultoria de abastecimento; 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 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 do Quadrante.....	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 Revisão de Qualidade e Consistência para este 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

A automação inteligente é agora uma estratégia dominante, levando à transformação digital dos negócios. A modernização de processos e a otimização do fluxo de trabalho são os principais objetivos das iniciativas de automação. Com a finalidade de acabar com silos, as empresas estão se concentrando em fomentar recursos com portfólios de tecnologia, negócios e corporativos. Automação neste instante é a estratégia de negócios focada no cliente e no empregado, ajudando as empresas a aprimorar a capacidade de processar e fornecer resultados. As equipes e funções de serviços de tecnologia emergentes estão ganhando destaque para impulsionar a produtividade e a eficiência. Essas equipes estão construindo conexões intensas com verticais do setor e linhas de serviço para dar suporte aos processos de negócios e fluxos de trabalho.

Líderes de negócios e de tecnologia emergentes enfrentam o dilema de escolher o parceiro de serviço perfeito para apoiar e impulsionar iniciativas de automação inteligente. Isso envolve capacidades como análise de dados, técnicas de aprendizado de máquina, inteligência de processos de negócios e a capacidade de inovar em soluções para construir ativos digitais sustentáveis.

O estudo *Intelligent Automation Services* concentra-se nas capacidades de provedores de serviços de automação e integradores de sistemas globais (ISGs) que oferecem consultoria, implementação e recursos de suporte em portfólios corporativos. A avaliação abrange a capacidade do ISG/provedor de serviços de utilizar a automação para transformar serviços comerciais, funções corporativas e o cenário de TI, com soluções e aceleradores exclusivos, utilizando a abordagem de gerenciamento do ciclo de vida.

Os fornecedores de plataformas de automação estão expandindo seus portfólios e aprimorando o desempenho dos produtos para fornecer os resultados desejados para as empresas. O design ágil de aplicativos e soluções em plataformas de nuvem é a área de interesse mais recente para OEMs, que, por sua vez, está levando ISGs e provedores de serviços a desenvolver simultaneamente competência para complementar as novas habilidades, alinhando recursos e a força de trabalho de acordo.

Experiência e expertise na estruturação de centros de automação de excelência para clientes incumbentes e operacionalização de objetivos de controle são apontadas como uma tendência crescente. Esses centros são o núcleo para controlar e orientar as iniciativas estratégicas, incluindo o desenvolvimento de soluções inovadoras e futuristas, com foco na sustentabilidade para operações contínuas. O gerenciamento de mudanças organizacionais e a conformidade com GRC por função e domínio estão ganhando força em escala. A priorização de questões ambientais, sociais e de governança (ESG) está levando ao desenvolvimento de soluções especializadas. Os ISGs estão investindo na construção de plataformas exclusivas que conectam e convergem componentes, soluções e produtos de automação e tecnologias emergentes para projetar uma solução de negócios personalizada para clientes corporativos. Será interessante observar o mercado emergente de serviços de tecnologia e sua trajetória de crescimento em 2022.

Este estudo sobre serviços de automação inteligente visa entender os requisitos da empresa e as capacidades do provedor para atender a essas demandas.

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

- Um posicionamento diferenciado de prestadores de serviços baseado em pontos fortes de competitividade e atratividade do portfólio
- Uma perspectiva em diferentes mercados, incluindo EUA, Reino Unido, Países Nórdicos, Alemanha e Brasil

Nosso estudo serve como uma importante fonte de tomada de decisão para o estabelecimento de relacionamentos-chave e considerações de entrada no mercado. Consultores ISG e clientes corporativos também usam as informações desses relatórios para avaliar seus relacionamentos atuais com fornecedores e respectivos compromissos.

Pesquisa do Quadrante

Como parte deste estudo ISG Provider Lens™, estamos apresentando os três quadrantes a seguir sobre serviços de automação inteligente.

Ilustração simplificada



Fonte: ISG 2022

Automação Empresarial Inteligente

Este quadrante analisa os provedores de serviços oferecidos em terceirização de processos e funções corporativas, com o uso de plataformas, soluções e estruturas exclusivas de automação e IA, juntamente com serviços associados que permitem as empresas aumentem as capacidades de sua respectiva força de trabalho. Tais serviços podem ser implementados em qualquer área de uma empresa, expandindo assim o escopo da automação para funções corporativas internas que envolvam processos repetitivos e manuais, que são usados principalmente em funções de finanças e contabilidade (F&A), RH, compras e cadeia de suprimentos. As soluções complementam a automação com análises avançadas e tecnologias de IA, como visão computacional, *machine* ou *deep learning* e processamento de linguagem natural (NLP) para transformar digitalmente e em escala as operações de negócios de uma empresa. A finalidade é eliminar ineficiências e sedimentar uma base para redução de custos, alta produtividade, precisão de dados e aprimorar a experiência de empregados e clientes.

Critério de elegibilidade:

- **Plataforma exclusiva de IA de automação:** Deve oferecer uma plataforma e soluções exclusivas de IA de automação, juntamente com pacotes específicos para setores e funções e posteriormente fornecer suporte contínuo
- **Transformação de negócios e funções corporativas de ponta a ponta:** Capacidade de projetar, desenvolver e implantar soluções usando tecnologias de última geração, como automação, IA e análises avançadas
- **Recursos de visualização e projeção de dados:** Deve ter a competência para suportar a integração com vários aplicativos corporativos, como por exemplo, sistemas de CRM para dados de clientes ou sistemas ERP para vários setores e funções (finanças e infraestrutura de TI existente)
- **Customização e personalização de soluções:** Capaz de oferecer APIs prontas para uso, multi-tenancy e implantação segura da plataforma
- **Amplitude e profundidade das verticais e funções de setor:** Deve ter conhecimento de processos de negócios, linhas de serviço e funções corporativas para criar e fornecer pacotes de soluções focados no setor
- **Recursos de avaliação de oportunidades de automação:** Deve ter a competência de facilitar a automação com expertise de consultoria de negócios para apoiar as empresas na adesão interna e orientá-las em uma jornada de transformação de processos de negócios. Deve demonstrar como a experiência em consultoria (caso de negócios, planos e KPIs) e ativos (modelos e conectores pré-treinados) se traduzem em um resultado comercial positivo
- **Soluções e pacotes específicos de setor ou da função:** Deve ter experiência em aconselhamento, desenvolvimento e implantação de soluções exclusivas de automação/IA focadas em setor e função específicas (por exemplo, finanças, compras e RH)

***Nota1:** Os serviços associados incluem consultoria, assessoria, implementação e suporte contínuo para ofertas exclusivas.

***Nota2:** Por "solução exclusiva" queremos dizer, uma solução construída ou desenvolvida sob o próprio esforço, montada de produtos e serviços, que podem ser de código aberto, ou sob licença comercial, mas não predominantemente vinculada a um fornecedor específico.

ISENÇÃO DE RESPONSABILIDADE: A ISG Automation e outros players independentes de automação inteligente não são considerados neste quadrante.

Inteligência Artificial para Operações de TI (AIOps)

Este quadrante analisa os provedores de serviços de TI que oferecem soluções, plataformas e estruturas exclusivas de AIOps, permitindo que as empresas monitorem uma infraestrutura de TI distribuída, possibilitando que entendam o comportamento de TI sob condições dinâmicas e orquestram fluxos de trabalho para correções automatizadas. AIOps é uma solução e uma estrutura que facilita o entendimento da carga de trabalho de TI multinuvem de uma empresa e analisa dados para facilitar operações automatizadas. As AIOps também oferecem soluções de custo mínimo em tempo real que permitem que as empresas detectem problemas antes que estes possam ter um efeito adverso nos negócios. Essas soluções e estruturas redefinem o modelo de uma operação de TI combinando padrões de dados e inteligência humana para fornecer visibilidade total do cenário de TI de uma empresa. Eles visam maximizar o desempenho de cargas de trabalho de TI distribuídas, heterogêneas e multinuvem, reduzindo custos e garantindo conformidade e segurança.

Critério de elegibilidade:

- **Plataforma e estrutura exclusivas de AIOps:** Solução personalizada para gerenciar e administrar infraestrutura de TI, aplicativos e operações de nuvem
- **Capacidade de gerenciamento de eventos e tratamento de exceções:** A solução deve ter a capacidade de consolidar eventos de todas fontes (alertas, incidentes) e categorias e classificar, avaliar e executar ações inteligentes predefinidas, incluindo resolução, atribuição e etapas seguintes relacionadas.
- **Soluções pré-construídas escaláveis orientadas por IA:** Capacidade de fornecer às empresas dados em tempo real altamente escaláveis, juntamente com uma análise prescritiva e proativa orientada por IA para fornecer visibilidade em um cenário de TI
- **Recursos de visualização e projeção de dados:** Capacidade de oferecer injeção de dados por meio de várias fontes e fornecer descoberta e detecção automatizadas de padrões por meio da plataforma de big data
- **Identificação e recomendação da solução:** Capacidade de aplicar IA e aprendizado de máquina em serviços automatizados para melhorar a resiliência e reduzir o tempo médio de reparo (MTTR)
- **Operações de TI “No touch”:** Capacidade de atuar como um mecanismo de orquestração inteligente na criação de fluxo de trabalho para a infraestrutura de TI de uma empresa gerenciada, com uma abordagem de próxima de zero ou um toque
- **Customização e personalização de soluções:** APIs prontas para uso para multinuvem e “multi-tenancy” e implantação segura da plataforma

Nota 1*: Esse quadrante abrange soluções/plataformas/ecossistemas/estruturas desenvolvidos por provedores de serviços de TI investindo em recursos de IA, aprendizado de máquina e big data para ajudar as empresas a garantir que sua operação de carga de trabalho multinuvem possa ser suportada de maneira autônoma.

Nota 2*: Por “solução exclusiva” queremos dizer uma solução construída internamente e inclui produtos e serviços que podem ser de código aberto ou sob licença comercial, mas não predominantemente vinculados a um fornecedor específico.

ISENÇÃO DE RESPONSABILIDADE: A ISG Automation e outros players independentes de automação inteligente não são considerados neste quadrante.

Automação de Próxima Geração (Next-Gen)

O quadrante de automação de próxima geração avalia a abordagem do provedor para construir um roteiro de automação sustentável, abrangendo inovação, adoção organizacional e desenvolvimento de bot, usando as mais recentes tecnologias e estruturas. Este quadrante concentra-se no aspecto humano, em termos de competências emergentes, para aumentar os benefícios da automação, salvaguardando assim o interesse dos recursos. Aqui são avaliadas a capacidade dos provedores de serviços de ampliar a gestão de mudanças organizacionais, educação e atualização de tecnologia, em sincronia com os novos lançamentos nas plataformas. A prontidão de automação de próxima geração — um caminho para uma estratégia de automação sustentável — inclui objetivos de tecnologia, sociais e de negócios para construir um modelo operacional sustentável. Os provedores devem ter uma abordagem de “design thinking” para o provisionamento de soluções de automação a fim de estabelecer um caminho estruturado para a inovação. Devem ter simultaneamente certificações de plataforma, conhecimento funcional, experiência no setor e estratégia de qualificação cruzada, que é uma área de foco crescente para clientes corporativos.

Critério de elegibilidade:

- **Estruturas de gerenciamento de mudanças organizacionais:** Para uma transição perfeita entre usuários e partes interessadas, deve garantir que as entidades externas (clientes) e internas (empregados) sejam bem gerenciadas e educadas sobre a atividade de automação
- **Prática de “Design-thinking”:** Para facilitar o redesenho do processo antes e durante a automação de ponta a ponta de um processo
- **Demonstrar capacidade de inovar através de várias estruturas:** Capacidade de criar soluções prontas para o futuro, aproveitando as tecnologias mais recentes
- **Roteiro e estratégia para qualificação de recursos e qualificação cruzada:** Oferecer programas de treinamento de parceiros para criar grupos de recursos através de plataformas
- **Ferramentas e certificações tecnológicas:** Credenciamentos necessários, reconhecendo as habilidades técnicas, funcionais e de negócios do provedor
- **Expertise em projetar e desenvolver soluções de automação (Bots):** Usar plataformas, ferramentas e software de desenvolvimento low-code/no-code
- **Recursos de implementação e integração:** Capacidade de direcionar o uso das tecnologias mais recentes e inovadoras
- **Estruturas, metodologias e arquitetura de referência:** Uso para desenvolver bots (DevOps, CI/CD, LCNC)
- **Ferramentas de segurança:** Capacidade de usar estruturas, além de ter as práticas para garantir a segurança e governança do bot, risco e conformidade (GRC)

Quadrantes por Região

Quadrante	Global	EUA	Reino Unido	Países Nórdicos	Alemanha	Brasil
Automação Empresarial Inteligente	Descrição Geral	✓	✓	✓	✓	✓
Inteligência Artificial para Operações de TI (AIOps)	Descrição Geral	✓	✓	✓	✓	✓
Automação de Próxima Geração (<i>Next-Gen</i>)	Descrição Geral	✓	✓	✓	✓	✓

Cronograma

A fase de pesquisa compreende o 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 à imprensa	novembro de 2022	

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

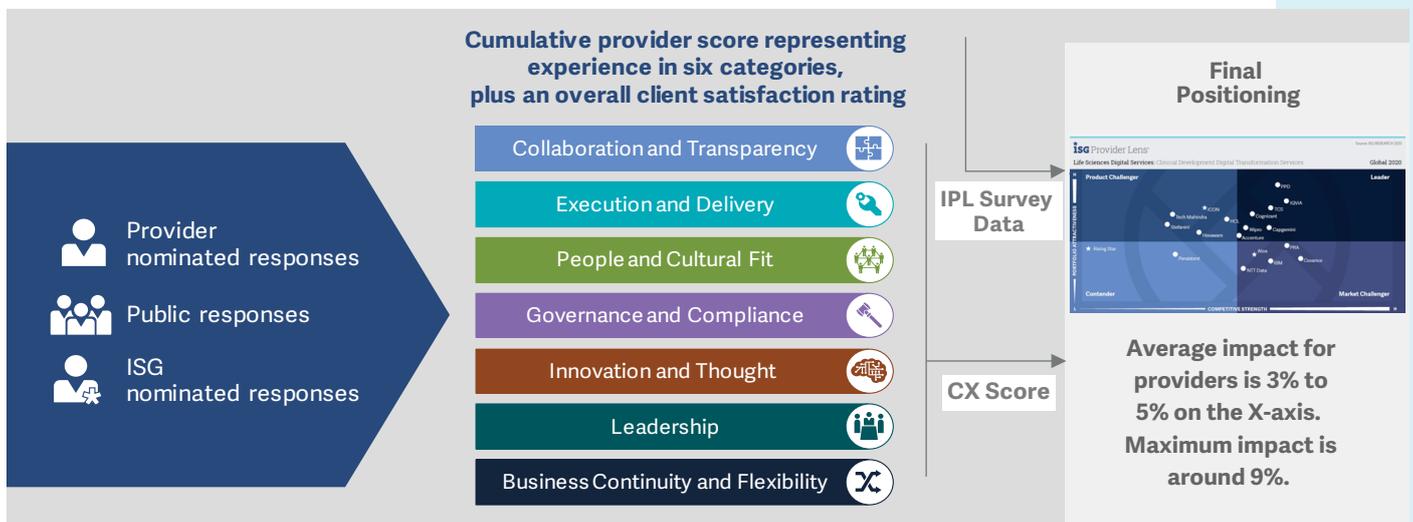
Acesso ao Portal Online

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 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 e percepções sobre a experiência do cliente. Essas informações complementam o feedback do consultor IPL que aproveita em sua abordagem de consultoria liderada por profissionais.



Os provedores são convidados a [nomear](#) seus clientes para participar. Uma vez que a nomeação tenha sido submetida, 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 completem o feedback para seu compromisso indicado, use a seção de indicação de clientes no [site](#) do Star of Excellence.

Envie quaisquer perguntas ou comentários para star@isg-one.com. Este e-mail será verificado diariamente; por favor aguarde até 24 horas para uma resposta.

Isenção de responsabilidade de produção de pesquisa:

A ISG coleta dados para fins de redação de pesquisas e criação de perfis de fornecedores/fornecedores. 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/fornecedor aplicável para o trabalho de terceirização identificado pelos clientes. Esses dados são coletados como parte do processo ISG FutureSource™ e do processo Candidate Provider Qualification (Qualificação de Candidato a Fornecedor – 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 ISG Provider Lens™. Essas decisões serão tomadas com base no nível e integridade das informações recebidas diretamente dos fornecedores/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 pelos analistas principais.

Lista parcial de empresas convidadas para a pesquisa

Você está na lista ou vê sua empresa como um provedor relevante que está faltando na lista? Entre em contato conosco para garantir sua participação ativa na fase de pesquisa.

Accenture

AeC

Algar Tech

All for One Group

Almato

Arvato

ASC

Atos

Axians

Birlasoft

CANCOM

Capgemini

Capita

CGI

Cognizant

Computacenter

CSS Corp

DATAGROUP

DXC

Exela

EXL

Fujitsu

GAVS

Genpact

Google

HCL

Hexaware

IBM

INDRA

Infosys

Integris

LTI

Microland

Mindtree

Mphasis

NTT DATA

Persistent

Softtek

Sonata Software

Sopra Steria

Stefanini

Stoque

Sutherland

TCS

Tech Mahindra

TietoEVRY

TIVIT

Turbotric

UST

Wipro

WNS

Zensar

Contatos para este estudo



Ashwin Gaidhani
Analista Líder, EUA



Florian Scheibmayr
Analista Líder, Alemanha



Mark Purdy
Analista Líder,
Reino Unido e países nórdicos



Mukesh Ranjan
Analista de Contexto Empresarial e
Visão Global



David de Paulo Pereira
Analista Líder, Brasil



Phani KR
Gerente de Projetos Global

Você precisa de mais alguma informação?

Caso tenha alguma dúvida, por favor, não hesite em entrar em contato conosco pelo isglens@isg-one.com.

Descrição do programa ISG Provider Lens™ QCRT

O ISG Provider Lens oferece avaliações de mercado incorporando insights de profissionais, refletindo foco regional e pesquisa independente. A 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, a ISG tem líderes de pensamento 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 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 conselheiros do ISG participam de cada estudo como parte do grupo QCRT e contribuem em diferentes níveis, dependendo de sua disponibilidade e experiência.

Os consultores do QCRT:

- Ajudam a definir e validar quadrantes e questionários,
- Aconselham sobre a inclusão de prestadores de serviços, participam de chamadas de briefing,
- Dão 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



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?

Caso tenha alguma dúvida, por favor, não hesite em entrar em contato conosco pelo isglens@isg-one.com.