

## ISG Provider Lens™

### Ambiente de Trabalho Digital do Futuro 2019

---

#### Definição

O ambiente de trabalho digital permite que os usuários finais dos clientes acessem seus dados e aplicativos empresariais, independentemente de sua localização física e do dispositivo que está sendo usado. Envolve o suporte a dispositivos móveis e desktops dos usuários finais, incluindo, mas não se limitado ao gerenciamento de aplicativos e dispositivos móveis, instalação de aplicativos e acessibilidade conforme as funções e políticas de acesso, e-mail, mensagens instantâneas (ponto a ponto), comunicação unificada, colaboração, suporte técnico de nível 1 e 2, virtualização de desktops ou desktop como serviço, suporte remoto, suporte VIP (executivo), distribuição de software, atualizações de patches, atualizações e migração (upgrades), gestão de ativos, automação e analytics para autoajuda e outros serviços para aprimorar a experiência do usuário de maneira segura e econômica.

Como muitos dos principais tomadores de decisão reconheceram, a revolução do smartphone e do tablet, juntamente com os apps, mudou os modelos de negócios em praticamente todos os setores. Mas a falta de integração com fluxos de trabalho e sistemas de retaguarda (backend) sempre foi uma barreira para a produtividade móvel. A mobilidade continua a ser um dos principais contribuintes para a produtividade empresarial além dos dispositivos e da comunicação. Para obter o máximo benefício as empresas precisam começar a digitalizar, mobilizar e automatizar fluxos de trabalho inteiros. Portanto, um número crescente de clientes está agora procurando seus consultores e fornecedores em busca de conselhos estratégicos na implementação de soluções de produtividade.

Devido à sua importância crescente, o ISG avaliará o mercado de "Ambiente de Trabalho Digital do Futuro" novamente em 2019.

O estudo ISG Provider Lens™ oferece aos decisores de TI:

- Transparência dos pontos fortes, fracos, posicionamento no mercado e adequação dos fornecedores relevantes.
- Um posicionamento diferenciado de provedores por segmento criados com base em quadrantes e arquétipos

- Foco diferenciado por mercados, incluindo Global, América, EUA, Brasil, Europa Ocidental, Alemanha, Reino Unido e Austrália

Esse estudo serve como uma importante base para tomada de decisão para posicionamento competitivo, relacionamentos-chave e considerações de lançamento no mercado (go-to market). Os analistas e consultores ISG e os clientes corporativos também utilizam as informações desses relatórios na avaliação de seus atuais relacionamentos com fornecedores e potenciais novas contratações.

## Pesquisa em Quadrantes

No posicionamento dos provedores em quadrantes da ISG Provider Lens™, a avaliação será feita nos quadrantes descritos a seguir, representando o estudo "Ambiente de Trabalho Digital do Futuro".

Representação simplificada



Fonte: ISG, 2018

Representação simplificada



Fonte: ISG, 2018

## Consultoria em Ambiente de Trabalho Digital

Prestadores de serviços de consultoria em estratégias de otimização de ambiente de trabalho. Os módulos incluem o apoio na definição da estratégia de ambiente de trabalho, projeto da arquitetura e roadmap de adoção e validação do business case para transformação. A ISG avalia se o provedor apresenta uma metodologia padronizada para segmentar e otimizar os requisitos baseados em "personas", tanto para dispositivos quanto para aplicativos, para suportar fluxos de trabalho digitais e mobilidade. Esse quadrante destina-se a provedores de serviços gerenciados, integradores de sistemas, fornecedores de produtos de software e consultorias independentes.

## Serviços Gerenciados de Ambiente de Trabalho Digital

Esses serviços englobam uma variedade de serviços, incluindo o suporte a usuário (service desk), gerenciamento do ciclo de vida, gerenciamento de usuários, IMAC (melhoria, movimentação, adição e mudanças), manutenção de hardware e software, serviços de quiosque, solução de problemas, gerenciamento de mudanças e gerenciamento de transição. A inovação e a automação no domínio do service desk com base na inteligência artificial são de particular importância. Serviços de consultoria, fabricantes de software, mobilidade gerenciada e Desktop-as-a-Service são explicitamente excluídos desse quadrante.

## Serviços Gerenciados de Mobilidade Empresarial

São serviços para soluções de mobilidade voltados para o gerenciamento do ciclo de vida, administração de usuários, solução de problemas, gerenciamento de mudanças, gerenciamento de transição e suporte. Permite que usuários de mobilidade tenham recursos unificados de acesso (single sign-on) com segurança à aplicativos e dados a qualquer hora e em qualquer lugar. Também inclui configuração de políticas de uso e segurança para dispositivos móveis.

## Serviços Gerenciados de Mobilidade e Ambiente de Trabalho Digital para médias empresas

Avalia os provedores que atendem o mercado de médias empresas, que tem menos usuários, baixo capital e, portanto, requisitos distintos das grandes empresas. Os principais ingredientes para as soluções incluem proposições baseadas em nuvem, competitivas em preço, automação de serviços e técnicas relacionadas à IA (Inteligência Artificial) para permitir que seus usuários finais trabalhem em casa ou em trânsito. Prestadores de serviços que combinam serviços de colaboração no local de trabalho com automação e mobilidade cognitiva e habilitada por IA levarão esse mercado.

## Serviços de Desktop Virtual (em nuvem)

Os serviços de desktop virtual baseados na nuvem envolvem a hospedagem de desktops de clientes nos data centers dos provedores. Eles podem ser fornecidos por meio de todos os tipos de infraestrutura em nuvem, desde públicos, passando por modelos híbridos até modelos privados. Os provedores que participam nesse quadrante fornecem serviços gerenciados em um modelo de licença baseado em usuário. Os fabricantes de software não são analisados nesse quadrante.

## Comunicação Unificada e Colaboração Empresarial

Os serviços unificados de comunicação e colaboração são parte integrante do ambiente de trabalho digitalizado. Os serviços da UCC (Unified Communication and Collaboration) incluem serviços gerenciados para colaboração, telefonia, reunião virtual (vídeo chamada e telefonia), mensagens instantâneas, criação de comunidades no estilo de mídia social, gerenciamento de conteúdo corporativo, crowdsourcing e suítes de produtividade (Office 365, G-Suite, etc.). Os fabricantes de software não são analisados nesse quadrante.

## Workplace as a Service (WaaS): Ambiente de Trabalho em Nuvem

O ambiente de trabalho em nuvem ou WaaS é uma oferta altamente padronizada e produzida que é fornecida por meio da nuvem pública em uma base “pague conforme o uso ou pague por usuário”. Este quadrante avalia fornecedores de software/plataforma como serviço que oferecem uma plataforma em nuvem na qual é possível configurar os desktops virtuais, o storage virtual e a rede virtual para uma organização de usuários baseada em perfil de acesso com monitoração de uso e segurança.

## Unified Endpoint Management Solutions

A solução unificada de gerenciamento de endpoints está convergindo para abranger smartphones, tablets, laptops e PCs. Soluções centralizadas incluem:

- Integração dos principais processos ITIL em todos os espaços de trabalho físicos, virtuais, móveis e baseados em nuvem (gerenciamento de incidentes, gerenciamento de problemas, gerenciamento de alterações, atendimento de solicitações, gerenciamento de ativos e configurações de serviços, gerenciamento de nível de serviço, gerenciamento de portfólio de serviços).

- Auto-provisionamento com processo de aprovação integrado e Enterprise App Store interna.
- Fornecimento de recursos essenciais do MDM

Os fornecedores dessa categoria de software são analisados nesse quadrante. Por ter uma alta incidência de fabricantes internacionais, esse quadrante será analisado em nível global, seguido da validação de disponibilidade no mercado brasileiro. Fabricantes sediados no Brasil que desejarem participar devem fornecer informações no questionário global.

## Especialização em Mobilidade - Setorial e Funcional

Avalia os serviços de mobilidade com soluções especializadas, ajustadas para atender às especificidades de mercado setorial ou funcionalidades para produtividade de quem executa funções dedicadas.

O mercado setorial avalia provedores que atendem os mercados Financeiro, Saúde e Varejo, com soluções de mobilidade que atendem os requisitos de segurança e conformidade legal e regulatória do setor, e com aplicativos com soluções específicas para esses mercados.

A especialização funcional avalia a mobilidade dos trabalhadores de escritório, a mobilidade aplicada em funções de vendas, a especialização em soluções de mobilidade para chão de fábrica e as soluções para gerenciamento dos serviços de campo, como manutenção e suporte.

## Pesquisa de Arquétipos

Neste estudo, identificamos e classificamos os compradores típicos dos serviços e tecnologia para o Ambiente de Trabalho Digital do Futuro, ano 2019.



### Arquétipo do Cliente Sob Demanda (Ad-hoc)

Esses clientes geralmente têm uma função de TI corporativa com muitos legados, distribuídos em vários departamentos (silos) segregados na empresa. Para essas organizações, a TI corporativa geralmente é um centro de custo, não um gerador de valor. Um ambiente de trabalho digital representaria um grande novo recurso para essas organizações, mas geralmente elas não estão bem preparadas para alavancar a tecnologia digital no ambiente de trabalho.

### Arquétipo do Cliente Orientado à Transformação

Esses clientes adotam iniciativas digitais no ambiente de trabalho para melhorar a prestação de serviços e a eficiência operacional. Suas organizações de TI podem ter uma estrutura departamental e serem desarticuladas. Para esses clientes, uma entrega eficiente de serviços de TI e suporte técnico, impulsionados por análise e automação, podem ser passos iniciais em direção à transformação digital.

### Arquétipo do Cliente Cloud-Enabled

Esses clientes são mais receptivos ao uso de tecnologias baseadas em nuvem em seu ambiente de trabalho. Eles preferem hospedar seus aplicativos (legados ou não) em uma nuvem privada ou pública.

O ambiente de trabalho baseado na nuvem, a comunicação unificada e as ferramentas de produtividade no local de trabalho serão áreas-chave de importância para esses clientes.

### Arquétipo do Cliente Digital

Esses clientes visam desenvolver um ambiente de trabalho pessoal e inteligente extremamente personalizado para cada usuário final com amplo uso de tecnologias modernas de automação, como inteligência artificial, robótica, etc. Os usuários finais podem trabalhar em qualquer lugar, em qualquer dispositivo e a qualquer momento, com a mesma experiência perfeita. Esse

arquétipo é focado em fornecer a cada funcionário uma experiência de ter um assistente pessoal digital.

## Arquétipo do Cliente Next-Gen Sourcing

São grandes clientes corporativos com profunda experiência em terceirizar seus serviços para o Ambiente de trabalho. Eles não têm uma operação de TI desarticulada, mas sim uma que permite a diferenciação de negócios. Esses clientes procurarão uma solução de ambiente de trabalho digital orientada para atingir os objetivos de negócios e possibilitar o crescimento dos negócios. Esses clientes aproveitarão melhor os outros quatro arquétipos e procurarão uma solução digital para o ambiente de trabalho que vise a capacitação de negócios, atingindo os objetivos de negócios.

## Cronograma

A fase de pesquisa é entre **abril e maio** de 2018, durante o qual será realizada a pesquisa, avaliação, análise, validação e publicação com apresentação dos resultados na mídia em **Setembro de 2018**.

A pesquisa será lançada em uma plataforma online chamada Qualtrics. Os convites serão enviados com links para preencher as respostas e enviar.

<b>Marcos</b>	<b>Datas</b>
Lançamento	Março, 2018
Coleta (questionário)	16/Abril, 2018 - 21/Maio, 2018
Sneak previews	Início em 6/Agosto, 2018
Edição e produção	13/Setembro, 2018
Press release	20/Setembro, 2018



## Contatos



Mrinal Rai

Lead Author & Assistant Manager, Research  
Digital Workplace of the Future



Henning Dransfeld

Regional Author & Manager Advisor  
Digital Workplace of the Future



Pedro L Bicudo Maschio

Autor Brasil / Sócio TGT Consult  
Ambiente de Trabalho do Futuro



Steffen Nolte

Global Project Manager  
Digital Workplace of the Future

Se tiver dúvidas não hesite em entrar em contato pelo email [isglens@isg-one.com](mailto:isglens@isg-one.com)

No Brasil os contatos com você e sua equipe serão feitos pelos consultores da TGT Consult que se identificarão em nome da ISG Provider Lens™ para condução desse estudo.

## Sobre a ISG

ISG (Information Services Group) (NASDAQ: III) é uma empresa líder global em pesquisa e aconselhamento de tecnologia. Um parceiro confiável para mais de 700 clientes sendo 75 das 100 maiores empresas mundiais. A ISG está comprometida a ajudar as corporações, empresas do setor público e provedores de serviços de tecnologia a alcançarem excelência operacional e crescimento acelerado. A empresa se especializa em serviços de transformação digital, incluindo automação, robotização, analytics, cloud, aconselhamento em outsourcing, serviços de governança e risco gerenciado, serviços de telecomunicações, planejamento estratégico, gestão de mudanças, inteligência de mercado, pesquisa e análise de tecnologias. Fundada em 2006 e com sede em Stamford, CT, a ISG emprega mais de 1300 profissionais operando em mais de 20 países, uma equipe global reconhecida pelo seu pensamento inovador, influência de mercado, especialização em indústrias e tecnologia e capacidade de classe mundial em pesquisa e análise de capacidade, com base na mais ampla base de dados do mercado.