

# Digital Innovation Services

Análise de empresas de serviço que ajudam a acelerar o desempenho através de inovações digitais



Introdução	3	Envolvimento do Consultor	
Sobre o Estudo		Envolvimento do Consultor – Descrição do Programa	12
Pesquisa de Quadrantes	4	Empresas Convidadas	13
Definição	5	Sobre Nossa Empresa e Pesquisa	19
Quadrantes por Região	8		
Cronograma	9		
Indicações de Feedback do Cliente	10		
Contatos Para Este Estudo	11		

Os serviços de inovação digital são soluções que utilizam tecnologias emergentes para resolver problemas de negócios, melhorar processos organizacionais e criar novos produtos e serviços.

Os serviços de transformação são aqueles que ajudam as organizações a se adaptarem às mudanças do mercado, da sociedade e da tecnologia, por meio da implementação de estratégias digitais que envolvem a orquestração de nuvem híbrida, gestão das aplicações, cibersegurança e analytics.

A jornada do cliente é o conjunto de experiências que um cliente tem ao interagir com uma organização, desde o primeiro contato até o pós-venda. Os serviços oferecidos nesta área buscam entender as necessidades, expectativas e comportamentos dos clientes, por meio de ferramentas como o design thinking, o customer journey mapping, omnichannel e CRM.

A realidade estendida é um termo que abrange as tecnologias que alteram a percepção da realidade, como a realidade virtual (VR), a realidade aumentada (AR) e a realidade mista (MR). Os serviços oferecidos permitem criar experiências imersivas e interativas, por meio de aplicações como o treinamento, entretenimento, marketing, educação e saúde.

Ao utilizar estas tecnologias, as organizações podem resolver problemas complexos, melhorar processos organizacionais e criar novos produtos e serviços que atendam às necessidades e expectativas dos seus públicos.



Principais áreas identificadas no estudo **Digital Innovation Services 2023** de acordo com as demandas no mercado brasileiro.

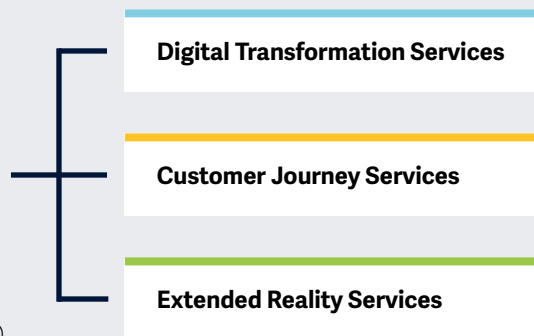


Ilustração Simplificada; Fonte: ISG 2023

**O estudo ISG Provider Lens™ Digital Innovation Services 2023 oferece o seguinte aos tomadores de decisões de negócios e de TI:**

- Transparência quanto aos pontos fortes e de atenção dos fornecedores relevantes.
- Um posicionamento diferenciado dos fornecedores avaliando suas forças competitivas e a atratividade de seus portfólios.
- Foco no mercado brasileiro

Nosso estudo serve como uma importante base de tomada de decisão para o entendimento e posicionamento dos fornecedores, relacionamentos-chave e considerações de entrada no mercado. Os consultores e clientes corporativos do ISG também usam as informações desses relatórios para avaliar seus relacionamentos atuais com fornecedores e possíveis compromissos.



### Definição

Os serviços de transformação digital dos negócios incluem serviços prestados às empresas em suas jornadas com clientes e funcionários, estratégia e operações de negócios digitais em toda a jornada digital. Esses serviços ajudam as empresas a construir novos modelos de negócios usando os recursos existentes em todas as oportunidades de mercado. Os serviços prestados devem gerar benefícios significativos para os clientes e impulsionar seu crescimento. Os fornecedores de serviços nesta área devem ser capazes de ajudar as organizações a transformar e otimizar seus ambientes operacionais por meio de pesquisa, benchmarking e consultoria, com foco em tecnologia da informação, transformação de processos de negócios, serviços de gestão de programas e gestão de mudanças organizacionais.

O design da experiência do cliente está transformando a forma como as empresas organizam os processos de marketing, vendas, entrega e pós-venda. É uma abordagem centrada no cliente e altera todos os processos de negócios de uma empresa em torno de um cliente. Essas ações devem fazer parte das agendas de transformação das empresas que colocam os clientes no centro de suas ações.

As empresas participantes devem ser capazes de ajudar seus clientes em toda a jornada digital, desde a conceituação da visão até a entrega das ações necessárias para a transformação em diferentes setores.

### Critérios de Elegibilidade

1. Oferecer um ou mais **serviços de consultoria e inovação** em toda a jornada digital nas organizações
2. Capacidade de **aconselhar clientes** nas diferentes facetas da jornada digital, incluindo estratégia, dados, tecnologia, gestão de mudanças organizacionais, operações e consultoria em processos da indústria.
3. Ajudar os clientes a **formular seus roteiros digitais e construir estratégias digitais** para curto e longo prazo
4. Oferecer **aconselhamento e orientação** sobre otimização de processos para oferecer benefícios tangíveis
5. Oferecer **solução de problemas de negócio com desenvolvimento de soluções e aplicações**
6. Fortes capacidades de **liderança de pensamento**
7. **Capacidade comprovada** com recursos, projetos de P&D e ecossistema de parceiros, abrangendo fornecedores de hardware e software



### Definição

Este quadrante avalia a capacidade dos provedores de serviços e agências digitais de oferecer inovação no modelo de negócios, permitindo que as empresas construam diferenciação competitiva na economia digital atual. Os provedores neste quadrante devem ser capazes de fornecer serviços de consultoria e implementação para melhorar a experiência do cliente (CX) para seus clientes, com foco em serviços especializados para setores específicos.

A experiência digital do cliente indica como as empresas digitais projetam a diferenciação na jornada do cliente final. Este quadrante se concentra em conceituar as jornadas do cliente para criar novos modelos de negócios e obter benefícios usando novas tecnologias e ecossistemas de negócios. As empresas nesta área projetam como um cliente (ou persona) ideal interage com um produto ou uma marca. O processo de design inclui especialistas em tecnologia, representantes de vendas e marketing e clientes de forma colaborativa.

As empresas líderes usam analytics para extrair insights dos dados do usuário. A computação cognitiva extrai dados de conversas, textos e mídias sociais. A experiência é medida com testes A/B simples e análises complexas de sentimentos capturadas das interações com o cliente.

A jornada do cliente envolve monitoramento e medição em tempo real de vários pontos de contato que impulsionam a jornada do cliente e a tecnologia de suporte e os processos de negócios. Uma equipe de experiência do cliente produz uma mudança contínua nos negócios digitais, oferecendo inovação no modelo de negócios e permitindo que as empresas construam diferenciação competitiva na economia digital de hoje.

### Critérios de Elegibilidade

1. **Foco na entrega de uma jornada do cliente de ponta a ponta**, com suporte em tecnologias avançadas, como IA, ML, IoT e data analytics
2. **Oferecer consultoria, integração e serviços gerenciados** para permitir serviços de experiência do cliente
3. **Oferecer suporte ao cliente de alta qualidade**, incluindo resolução rápida de problemas e atendimento personalizado
4. **Mostrar profundo conhecimento do setor e do cliente** nas transformações de negócios, mudança de canais, estruturas de negócios e mudanças culturais
5. **Oferecer uma estrutura de governança de CX** estabelecida
6. **Oferecer a capacidade de fornecer serviços usando tecnologias inovadoras**, como realidade aumentada e realidade virtual
7. **Mostrar capacidade em personalizar as ações com os usuários e consumidores**, adaptando os processos de compras às preferências e necessidades do cliente



### Definição

O quadrante Extended Reality Services avalia os provedores de serviços que oferecem serviços de consultoria estratégica, integração e entrega para apoiar os clientes na integração de serviços de realidade digital. Os provedores também podem mostrar seus recursos para aconselhar clientes no desenvolvimento de roteiros de serviços de realidade digital, soluções específicas do setor, liderança de pensamento e experiência na entrega de um ou mais casos de uso. Os provedores precisam trabalhar junto com clientes corporativos na ideiação, consultoria, avaliação, storyboard, prototipagem e testes do usuário. Eles também devem utilizar uma estrutura ou metodologia abrangente para usar tecnologias digitais, como IoT, aprendizado de máquina, IA e analytics avançadas para garantir uma experiência imersiva de 360 graus, atendendo aos requisitos e desafios de negócios.

A realidade estendida representa a próxima transformação em termos de como a tecnologia é abordada por meio de uma experiência imersiva de 360 graus que coloca os usuários humanos no centro do design. Ela compreende uma ampla gama de tecnologias e produtos que simulam a realidade de várias maneiras, incluindo realidade aumentada (RA), realidade virtual (RV) e realidade mista (RM). Empresas e organizações em todos os setores estão adotando a necessidade de RA, RV e RM.

A adoção de tecnologias como blockchain, IoT, IA, aprendizado de máquina, digital twin e visão computacional está reformulando ainda mais as ofertas de serviços de realidade digital estendida.

### Critérios de Elegibilidade

1. **Ter experiência e capacidades interdisciplinares** em RA, RV e RM
2. **Ter desenvolvido soluções, ferramentas, aceleradores** e outras propriedades intelectuais específicas do setor
3. **Experiência na integração de uma ou mais tecnologias**, como IoT, analytics avançada, digital twin, visão computacional, IA, aprendizado de máquina e 3D
4. Os fornecedores de serviços precisam **criar soluções de RM, desenvolvimento de aplicações de RA e RV** para vários setores; e
5. **Experiência na integração de serviços** de realidade estendida com outros sistemas de TI, como ERP, CRM e sistemas de gestão de aprendizagem
6. **Mostrar casos de uso** entregues ou provas de conceitos (PoCs) prontos para implementação piloto



## Quadrantes por Região

Como parte deste estudo por quadrantes do ISG Provider Lens™, apresentamos os quatro quadrantes a seguir no Digital Innovation Services 2023:

Quadrante	Brasil
Digital Transformation Services	✓
Customer Journey Services	✓
Extended Reality Services	✓





A fase de pesquisa ocorre no período entre agosto e setembro de 2023, durante o qual ocorrerá o levantamento, avaliação, análise e validação. Os resultados serão apresentados à mídia em novembro de 2023.

Fases	Início	Encerramento
Lançamento	setembro de 2023	
Fase de Pesquisa	setembro de 2023	setembro de 2023
Prévia	outubro de 2023	outubro de 2023
Comunicado de Imprensa & Publicação	novembro de 2023	

Consulte este [link](#) para visualizar/baixar a agenda de pesquisa ISG Provider Lens™ 2023.

### Acesso ao Portal On-line

Você pode visualizar/baixar o questionário [aqui](#) usando as credenciais que você já criou ou consultar as instruções fornecidas no e-mail de convite para gerar uma nova senha. Esperamos sua participação!

### Isenção de responsabilidade da produção de pesquisa:

O ISG coleta dados com o propósito de escrever pesquisas e criar perfis de provedor/fornecedor. Os perfis e dados de suporte são usados por 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. Esses dados são coletados como parte do processo ISG FutureSource™ e do processo Candidate Provider Qualification (CPQ). O ISG pode escolher utilizar esses dados coletados pertencentes a determinados países ou regiões para a educação e os propósitos de seus conselheiros e não para produzir relatórios ISG Provider Lens™. Essas decisões serão tomadas com base no nível e integridade das informações recebidas diretamente de provedores/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 líderes.



### ISG Star of Excellence™ – Chamada para indicações

O ISG Star of Excellence™ é um reconhecimento independente da prestação de serviços de excelência com base no conceito “Voice of the Customer”. O Star of Excellence™ é um programa desenvolvido pelo ISG para coletar feedback dos clientes sobre o sucesso dos provedores de serviços em demonstrar os mais altos padrões de excelência no atendimento e foco no cliente.

A pesquisa global é sobre serviços associados aos estudos IPL. Consequentemente, todos os Analistas do ISG receberão continuamente informações sobre a experiência do cliente de todos os provedores de serviços relevantes. Esta informação junta-se ao feedback existente do consultor em primeira mão que o IPL utiliza no contexto de sua abordagem de consultoria, liderada por profissionais.

Os provedores são convidados a [nominar](#) seus clientes para participar. Depois que a indicação é enviada, o ISG envia uma confirmação por e-mail para ambos os lados. É evidente que o ISG anonimiza todos os dados do cliente e não os compartilha com terceiros.

É nossa visão que o Star of Excellence™ seja reconhecido como o principal reconhecimento da indústria pela excelência no atendimento ao cliente e sirva como referência para medir os sentimentos do cliente.

Para garantir que seus clientes selecionados concluam o feedback para seu compromisso indicado, use a seção de indicação de clientes no [website](#) do Star of Excellence™.

Criamos um e-mail para o qual você pode encaminhar qualquer dúvida ou fazer comentários. Este e-mail será verificado diariamente. Aguarde até 24 horas para uma resposta.

Aqui está o endereço de e-mail:  
[ISG.star@isg-one.com](mailto:ISG.star@isg-one.com)

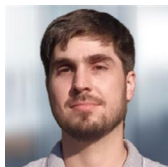


Contatos para este Estudo



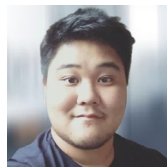
Mauricio  
Ohtani

**Analista líder e  
Autor, Brasil**



Gabriel  
Sobanski

**Analista de pesquisa  
e Autor, Brasil**



Bruno  
Nakazone

**Analista de pesquisa  
Brasil**



### **Programa de Envolvimento de Consultores ISG Provider Lens™**

O ISG Provider Lens™ oferece avaliações de mercado que incorporam insights de profissionais, refletindo o foco regional e pesquisas independentes. O ISG garante o envolvimento do consultor em cada estudo para cobrir os detalhes apropriados do mercado alinhados às respectivas linhas de serviço/ tendências tecnológicas, presença do provedor de serviços e contexto empresarial.

Em cada região, o ISG tem líderes de pensamento especializados e consultores respeitados que conhecem os portfólios e ofertas dos provedores, bem como os requisitos corporativos e as tendências do mercado.

Em média, três consultores participam como parte da equipe de revisão de qualidade e consistência (QCRT) de cada estudo.

A QCRT garante que cada estudo reflita a experiência dos consultores do ISG no campo, o que complementa a pesquisa primária e secundária conduzida pelos analistas.

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 da QCRT:

- Ajudam a definir e validar quadrantes e questionários,
- Aconselham sobre a inclusão do provedor de serviços, participam de chamadas de briefing,
- Apresentam suas perspectivas sobre as classificações do provedor de serviços e revisam os rascunhos dos relatórios.



**Se sua empresa estiver listada nesta página ou você achar que sua empresa deveria estar listada, entre em contato com o ISG para garantir que tenhamos a(s) pessoa(s) de contato correta(s) para participar ativamente desta pesquisa.**

4MSTech	Agência DDWB	Approach Comunicação	BeeCloud
4Results	Agencia FG	Arbit	BeOnUp
A3Data	Agencia Mestre	Artefact	Best Projects
Accenture	Agência Varanda	Atile.digital	Betha Sistemas
ACCT	Agencia242	Atos	BHS
Acxiom	Aldeia Comunicação	Atua Agencia	Big Brain
AD Digital	Alest	AudioCodes	BigData Systems
Adapcon	Alfama Web	Aunica Interactive Marketing	Binder
Adaquest	Alfapeople	Avenue Code	BIP
Add IT	Algar Tech	Aveva	BIX Tecnologia
Adin	All Set Comunicação	Avivatic	Bizapp
ADSPLAY	Amaris	AX4B	Blueshift
Adtail	Amber	Axians	Bowe   B2B
ADTsys	Ampliva/Adglow	Ayesa	BR Media Group
Afilio	Aoop	Bedu.tech	Brascin



**Se sua empresa estiver listada nesta página ou você achar que sua empresa deveria estar listada, entre em contato com o ISG para garantir que tenhamos a(s) pessoa(s) de contato correta(s) para participar ativamente desta pesquisa.**

Brasoftware	CI&T	Cortex	DISYS
Brivia	Claranet	CSP Tech	DNX Brasil
BRLink	Class Solutions	Darede	DP6
BRQ	Cloud Target	DataEX	Dreamm Tecnologia
BSP Cloud	CMCorp	dataRain Consulting	Driven.CX
BT	Cognatis	Dataside	Druid
Builders	Cognitivo.ai	DBACorp	DXC
By Seven	Cognizant	Deal	e-Core
Cadastra	Compass UOL	Dedalus	ED Soluções - Eletric Dreams
Capgemini	Computécnica Tecnologia	Delloite	Elifegroup
CDN Comunicação	Compwire	Dentsu	Embratel
Central IT	Conecta Nuvem	DEx01	Encora Inc.
CentralServer	Content House	Digital Group	Energy Telecom
Certsys	Conversion	DigitalReef	Enext
CESAR	CoreBiz	Dinamio Tecnologia	Engesoftware Tecnologia



**Se sua empresa estiver listada nesta página ou você achar que sua empresa deveria estar listada, entre em contato com o ISG para garantir que tenhamos a(s) pessoa(s) de contato correta(s) para participar ativamente desta pesquisa.**

Engineering Brasil	Fujitsu	GRVPPE	I4D
Enkel TI	G&P	GSW	IBM
EPAM	G3 Solutions	GWCloud	ilegra
Equinix	Gauge	Hands Mobile	ília
Escale Digital	GAVB	Havas	Ilumeo
ESX	GCore	HCL	Imaginedone
Everymind	Geneses IT Consulting	Hepta	Ímpar
Exata Tech	Gentrop	Hit Digital	Impeto
Extreme Group	GFT	Hogarth	Implanta Informática
Fbiz	GhFly	Hook Digital	Indra Minsait
FCamara	Global Hitss	Hotmart	inetum
Fênix Sistemas	Globant	House of Hagens	Infosys
Flexa Cloud	Greenz	HPE	Ingram Micro Cloud
Foundever	Grey Brasil	Hubify	Inmetrics
Fri.to	Grupo Gpac	Hvar Consulting	Inpulso



**Se sua empresa estiver listada nesta página ou você achar que sua empresa deveria estar listada, entre em contato com o ISG para garantir que tenhamos a(s) pessoa(s) de contato correta(s) para participar ativamente desta pesquisa.**

InterOp	Just a Litte Data	Leega	Marketdata
InventCloud	K2 Partnering Solutions	Lima Consulting Group	Match.mt
IOS	Keyrus	liveSEO	Math
IPNET	KOMUH	Logicalis	Media.Monks
iprospect	KPMG	Lume Tecnologia	Metadados
IPSense	Kumulus	Lumen	Mfield
iSmartBlue	Kurier	M I Montreal Informática	Microservice
Isobar	Kyndryl	Macfor	Mignow
IT Core	Kyraly	MadeinWeb	Mindworks
Iteris	L3	Maeztra	Moldsoft
JCDecaux	LabsXD	Magazord	Môre
Jellyfish	Lan Designers	Magna Sistemas	Movti
JFox	Lanlink	Mapa360	MPS Informática
Jotacom	Lattine Group	MAPData	MRM Brasil
Jüssi	Leadlovers	Marke Consultoria	MSG





**Se sua empresa estiver listada nesta página ou você achar que sua empresa deveria estar listada, entre em contato com o ISG para garantir que tenhamos a(s) pessoa(s) de contato correta(s) para participar ativamente desta pesquisa.**

Multiedro	Numen	Pitang	Rackspace Technology
Mundo do Marketing	NWB - Network Brasil	PMWeb	Rank My App
Mutant	O2B	Polis Consulting	RCR Desenvolvimento de Software - ESX
Mutato	Ogilvy	Predicta	Reach
MXM Sistemas	Oliver Agency	Prime IT	Redbelt
myCloudDoor	Olos	Processor	Repanse
Nação Digital	OPUS SOFTWARE	Programmer's Informática	Reply
NerdWeb	Orange Business Services	Projetas	Reweb
Netsecurity	OSF Digital	Propz	Rocket Content
Nexer	OST Tecnologia	Prosperi	Rocket.chat
Nextios	OTG	Publicis Brasil	Safetec
Niteo	Outmarketing Brasil	Publya	SantoDigital
Non Stop	Pentare	PWC	Sapient AG2
NTT DATA	Peppery	QI Network	Sauter
Nuage IT's everywhere	Performics	Qualiserve	Scansource



**Se sua empresa estiver listada nesta página ou você achar que sua empresa deveria estar listada, entre em contato com o ISG para garantir que tenhamos a(s) pessoa(s) de contato correta(s) para participar ativamente desta pesquisa.**

Seidor	Softtek	Stilingue	ThoughtWorks
Select Soluções	SoftwareONE	Stratesys	TIT Consultoria e Serviços
Semantix	Soko	Suba	TIVIT
Senior Sistemas	Solo Network	SuporTI	T-Systems
Seprol	Solutis	Surfe Digital	Unisys
Servix	Solvimm	Sys4B	V8 Tech
SGA	Sonda	SysMap	Valcann
Sinqia	Sottelli	Take	Valtech
Sioux group	SOU.cloud	Talent Marcel	Venha Pra Nuvem
Sky.One	Sphere IT	TCS	Vexia
Smart Consulting	Sprinklr	Tech Mahindra	Vitrio
Snack Content	Squid	Tech6	Wipro
SND	SR Consulting	Techedge	
Sofist	ST IT Cloud	Telefonica	
Softline	Stefanini	Teltec	



### \*ISG Provider Lens™

O quadrante ISG Provider Lens™ série de pesquisa é o único serviço avaliação do provedor de seu tipo para combinar empírica, baseada em dados pesquisa e análise de mercado com a experiência do mundo real e observações da assessoria global do ISG equipe. As empresas encontrarão uma riqueza de dados detalhados e análise de mercado para ajudar a orientar sua seleção de parceiros de fornecimento apropriados, enquanto Os conselheiros do ISG usam os relatórios para validar seu próprio conhecimento de mercado e fazer recomendações para a empresa ISG clientes. A pesquisa atualmente abrange provedores que oferecem seus serviços em múltiplas geografias globalmente.

Para mais informações sobre Pesquisa ISG Provider Lens™, visite esta página da [web](#).

### \*ISG Research™

ISG Research™ fornece pesquisa por assinatura, consultoria consultoria e evento executive serviços focados nas tendências do mercado e tecnologias disruptivas impulsionando mudança na computação empresarial. A ISG Research™ oferece orientação que ajuda as empresas a acelerar crescimento e criar mais valor.

O ISG oferece pesquisas especificamente sobre provedores para estado e local governos (incluindo condados, cidades), bem como o ensino superior instituições. Visite: [Setor Público](#).

Para mais informações sobre o ISG Assinaturas™ de pesquisa, por favor e-mail [contact@isg-one.com](mailto:contact@isg-one.com), ligue para +1.203.454.3900 ou visite [research.isg-one.com](http://research.isg-one.com).

### \*ISG

O ISG (Information Services Group) (NASDAQ: III) é uma empresa líder mundial em pesquisa consultoria tecnológica. Um parceiro comercial confiável para mais de 900 clientes, incluindo 75 das 100 maiores empresas do mundo, o ISG está comprometido 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.

Fundado em 2006, e sediado em Stamford, Connecticut, o ISG emprega mais de 1.600 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.

Para mais informações visite [isg-one.com](http://isg-one.com).





**SETEMBRO DE 2023**



**RELATÓRIO: DIGITAL INNOVATION SERVICES**