



***ISG** Provider Lens™

2021

Contact Center – Serviços
de Experiência do Cliente
em 2021

imagine your future®

ISG (Information Services Group) (NASDAQ: III) é uma empresa global líder em consultoria e pesquisa de tecnologia. Uma parceira de negócios confiável para mais de 700 clientes, incluindo 75 das maiores 100 empresas do mundo, a ISG é comprometida em ajudar corporações, organizações do setor público e provedores de serviços e de tecnologia a alcançar a excelência operacional e crescimento mais rápido. A empresa se especializa em serviços de transformação digital, incluindo serviços de automação, data analytics e nuvem; consultoria de fornecimento; governança gerenciada e de risco; serviços de fornecimento de rede; estratégia de tecnologia e design de operações; gestão de mudança; inteligência de mercado, pesquisa e análise de tecnologia. Fundada em 2006, com base 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 no mercado, expertise profunda em indústria e tecnologia, capacidades analíticas e de pesquisa de qualidade internacional com base nos dados de mercado mais abrangentes da indústria.



Table of Contents

Definição	4
Pesquisa por Quadrantes	5
Quadrantes por Região	9
Relatório de arquétipos	10
Cronograma	11
Lista parcial das empresas que estão sendo convidadas a participar desta pesquisa	12
Descrição do programa QCRT da ISG Provider Lens para brochuras	14

© 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

O relatório de quadrantes da ISG Provider Lens™ referente ao Contact Center — Serviços de Experiência do Cliente tem seu foco nos serviços de outsourcing e nos aspectos associados à melhoria da experiência do cliente (CX). Os provedores são avaliados com base em suas ofertas de serviços, centros de atendimento, capacidade de atendimento em diferentes idiomas, quantidade de funcionários (full-time equivalents — FTEs) e soluções e ofertas de transformação digital como consultoria, inteligência artificial (AI) e recursos de data analytics. Os provedores de serviços de Contact Center estão usando tecnologias e práticas como design thinking, suporte omnichannel, ofertas na nuvem, data analytics e automação para oferecer uma CX completa.

As demandas dos compradores mudaram drasticamente nos últimos 12 meses, as empresas estão agora motivadas a explorar a transformação tecnológica e obter a estratégia de CX adequada para garantir serviços de alta qualidade e melhorar a experiência dos funcionários, o que pode impactar diretamente a CX. Conforme o lado do comprador amadurece, o lado dos fornecedores também é obrigado a trazer uma variedade de recursos para lidar com as mudanças no comportamento de compra. Tecnologias avançadas, práticas recomendadas e modelos operacionais mais recentes são necessários para ajudar as empresas a obter sua estratégia de CX adequada. Como a CX se torna uma prioridade, os contact centers desempenham um papel fundamental na sua formatação.

Este estudo sobre Contact Center — Serviços de Experiência do Cliente tem o objetivo de compreender os requisitos da empresa e os recursos do fornecedor para atender às suas demandas.

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

- Transparência na análise das fortalezas e áreas de melhoria dos provedores de maior relevância
- Posicionamento diferenciado dos provedores por segmento de atuação
- Foco em diferentes mercados, incluindo Brasil, EUA, Reino Unido, Austrália, Europa e Global

Este estudo serve como uma importante base para tomada de decisão para posicionamento, principais relacionamentos e considerações no *go-to-market*. Os consultores e os clientes corporativos da ISG também se utilizam das informações deste relatório para avaliar seus relacionamentos atuais e potenciais novos relacionamentos com os provedores de serviço.

Pesquisa por Quadrantes

Como parte do Estudo por Quadrantes da ISG Provider Lens™, estamos introduzindo os quatro quadrantes a seguir sobre o Contact Center — Serviços de Experiência do Cliente:

Simplified illustration



Source: ISG 2021

Operações digitais (cobertura geográfica: Brasil, EUA, Reino Unido, Austrália, Europa e Global)

Os serviços de CX do Contact Center abrangem os serviços de outsourcing para aprimorar a experiência do usuário final. Esse quadrante abrange os serviços de outsourcing, baseado em modelos de negócios tradicionais e serviços completamente gerenciados de ponta a ponta. Além disso, com maior foco no aprimoramento da CX, as empresas estão fazendo malabarismos entre encontrar o parceiro certo e as soluções digitais certas. Assim, os serviços de consultoria em Contact Centers estão evoluindo com a natureza mutante das demandas e expectativas dos clientes. Considerando as expectativas do usuário final, a proliferação de canais, a infraestrutura atual da organização e o aumento do uso de tecnologias digitais, os provedores de serviços de Contact Center projetam o roadmap de transformação para os clientes corporativos. Os provedores de serviços utilizam a experiência do setor, pesquisas do comportamento dos usuários, conhecimento vertical para criar Insights, além de referências ao definir o roadmap de transformação de um cliente para apoiar a adoção de tecnologia, possibilitar resultados comerciais tangíveis e garantir o retorno sobre o investimento (ROI). Os provedores do setor possuem experiência nesse campo e realizaram uma extensa pesquisa para compreender o setor e a mudança nos comportamentos dos clientes. Eles também possuem o conhecimento vertical para acomodar os insights, possuem presença no modelo nearshore ou onshore, para ter uma melhor compreensão da cultura e atuação geográfica. Além disso, eles oferecerem serviços de consultoria digital para ajudar os clientes a aderir à tecnologia.

Este quadrante avalia os recursos de cada provedor, incluindo sua presença geográfica, força de trabalho, idiomas suportados, modelos de precificação, capacidades de consultoria, além de recursos de tecnologia digital.

Critérios de elegibilidade:

- Capacidade de fornecer serviços de Contact Center
- Capacidade de atender clientes em diferentes canais
- Capacidade de engajamento de recursos digitais, como automação, IA, soluções em nuvem, e omnichannel
- Capacidade de oferecer serviços nearshore, onshore e/ou offshore
- Capacidade de aportar expertise para este domínio
- Possuir FTEs treinados
- Os participantes devem oferecer serviços de consultoria em Contact Center e aconselhar clientes nessa área
- Capacidade de demonstrar domínio e conhecimento vertical com soluções específicas do setor
- Os participantes devem fornecer serviços de consultoria tecnológica
- Capacidade de ofertar métodos de design thinking, para o mapeamento da jornada do cliente
- Os participantes devem fornecer frameworks para definir o roadmap de transformação
- Parcerias sólidas e capacidades próprias para guiar a transformação
- Força de trabalho para consultoria
- Capacidade de oferecer serviços de Change Management
- Capacidade de demonstrar estudos de casos de transformação como referência

Serviços de CX para o trabalho remoto

Com o início da COVID-19 e as turbulências associadas, as indústrias tomaram um rumo drástico em direção ao modelo de trabalho remoto. Mesmo as indústrias mais exigentes em termos de regulamentação tiveram que aderir ao trabalho remoto. Com o tempo, as empresas reconheceram que vários níveis deste modelo vieram para ficar, este fator veio para ficar e lançou uma luz sobre as possibilidades de um modelo híbrido, que é a solução mais viável para a continuidade dos negócios, já que a resiliência é um requisito essencial no momento. A adoção de um modelo híbrido e a preparação para circunstâncias imprevistas, como uma pandemia, ajudará os provedores a demonstrar um modelo de negócios altamente resiliente, inspirando confiança entre seus clientes. Desde a contratação, a integração, o treinamento, as implementações tecnológicas e a entrega, tudo foi virtualizado no ano passado. Para viabilizar um modelo de trabalho remoto para uma grande força de trabalho, as empresas adotaram novas tecnologias, além de ferramentas e programas de gestão de talentos. Com as mudanças no ambiente de trabalho, as exigências de segurança para os trabalhadores cibernéticos estão se tornando uma alta prioridade. O novo modelo de trabalho híbrido promove a adoção das medidas de segurança mais recentes e atualizadas, pois são altamente necessárias para viabilizar os modelos de trabalho remoto de forma eficaz.

Este quadrante avalia a capacidade do provedor de oferecer serviços para o trabalho remoto, incluindo infraestrutura, tecnologia e medidas confiáveis de cibersegurança.

Critérios de elegibilidade

- Capacidade de viabilizar a infraestrutura de trabalho remoto
- Capacidade de oferecer recursos de gestão da força de trabalho remota
- Capacidade de oferecer integração virtual, incluindo entrevistas e recursos de treinamento
- Demonstrar medidas de cibersegurança reforçadas
- Oferecer ferramentas de colaboração
- Demonstrar a dimensão das implementações
- Capacidade de oferecer soluções tecnológicas, tais como plataformas próprias ou de parceiros
- Demonstrar inovação
- Demonstrar capacidade de alavancagem

IA e Analytics

A inteligência artificial e o *analytics* são recursos importantes necessários na situação atual para fornecer serviços de CX consistentes. As implementações neste setor ajudam as empresas a conduzir conversas significativas e empáticas com os usuários finais e a ter um impacto significativo nos resultados comerciais. Como uma exigência crescente neste setor, a IA e o *analytics* mudarão fundamentalmente a forma como o atendimento ao cliente será prestado. Este quadrante avalia os provedores com recursos de IA e *analytics* em termos de oferta de soluções, parcerias, implementações, inovações entregues e resultados comerciais.

Critérios de elegibilidade (Cobrir a CX nos critérios):

- Capacidade de manter equipes de consultoria em IA e analytics
- Demonstrar conhecimento técnico
- Capacidade de fornecer bots com IA, incluindo IA conversacional, assistentes digitais, etc.
- Oferecer serviços de analytics, como análise de fala, análise de texto, previsão do comportamento do cliente, análise preditiva e análise de sentimentos
- Capacidade de demonstrar implementações bem-sucedidas
- Demonstrar a dimensão das implementações

- Capacidade de ajudar os clientes a alcançar resultados comerciais, como pontuação de satisfação do cliente (CSAT), pontuação de clientes promotores (NPS), redução de custos e geração de receita
- Demonstrar um ecossistema de parceria ou soluções próprias
- Capacidade de demonstrar estudos de casos referenciáveis

CX em mídias sociais

Os serviços de mídias sociais estão lentamente ganhando força. Com o passar do tempo, as mídias sociais se tornaram um importante canal de comunicação para a maioria das empresas. Uma vez que o processo de compra do cliente está mudando gradualmente e os millennials preferem canais como Facebook e Twitter, as mídias sociais estão ganhando força. Além disso, a resolução de problemas é mais rápida através dos canais de mídias sociais, sem tempo de espera. As empresas estão adotando vários canais de mídias sociais para oferecer serviços de suporte ao cliente, adotando tecnologias como a IA para monitorar continuamente esses canais, além de oferecer serviços personalizados, utilizando analytics, como na análise de sentimentos. Essas plataformas também têm ajudado empresas a obter feedback imediato dos clientes, permitindo assim que elas tomem rapidamente as medidas necessárias e aprimorem o atendimento ao cliente. Com a adoção de IA, essas plataformas podem ajudar significativamente as empresas em seus processos de marketing e vendas. Os provedores de serviços estão aumentando os serviços de mídias sociais e adotando a tecnologia necessária para entrar rapidamente nesse mercado.

Este quadrante avalia os provedores que oferecem serviços de mídias sociais com tecnologias relevantes para proporcionar uma experiência perfeita ao cliente.

Critérios de elegibilidade:

- Capacidade de fornecer serviços de mídias sociais
- Oferecer gestão de conteúdo
- Possuir FTEs treinados
- Possuir tecnologias digitais tais como implementações de IA para gerenciar conteúdo
- Demonstrar a aplicação de analytics como a análise dos sentimentos e VOC
- Capacidade de oferecer suporte em marketing e vendas
- Demonstrar a dimensão das implementações
- Capacidade de ajudar os clientes a alcançar resultados comerciais como pontuações CSAT e NPS, redução de custos e geração de receita
- Demonstrar um ecossistema de parceria ou soluções próprias
- Capacidade de demonstrar estudos de casos referenciáveis

Quadrantes por Região

Quadrante	Global	EUA	Europa e Reino Unido	Brasil	Austrália
Operações digitais	✓	✓	✓	✓	✓
Serviços para o trabalho remoto	✓	✓	✓	✓	✓
IA e <i>Analytics</i>	✓			✓	
CX em mídias sociais	✓	✓	✓	✓	✓

Relatório de arquétipos

Neste relatório, identificamos e classificamos os compradores típicos dos serviços de experiência do cliente (CX) em Contact Center. Conforme a CX ganha destaque, o comportamento do comprador também muda drasticamente. Com a modificação das exigências, a paisagem para os fornecedores e as ofertas têm também sofrido mudanças dramáticas. Identificamos quatro grandes segmentos de compradores:

- **ADEPTOS DA AUTOMAÇÃO:** Estes clientes ainda estão em baixa na curva de maturidade digital, mas estão buscando embarcar em uma jornada de automação. Os FTEs continuarão exercendo um papel importante, e a adoção de canais tem amadurecido para os chatbots que vão além das opções convencionais de voz, e-mail e texto. Os compradores deste arquétipo fizeram do digital uma prioridade e estão procurando o mix perfeito. A economia de custos continua sendo uma prioridade; por isso, essas empresas utilizam a automação para reduzir os custos gerais.
- **CONHECEDORES DIGITAIS:** Estes clientes são digitalmente mais evoluídos ou fizeram do digital sua prioridade máxima. Eles têm explorado múltiplos canais e automação para suas operações. Familiarizados com a tecnologia e suas implicações, as empresas deste arquétipo planejam expandir a transformação digital (e automação) para ter um impacto maior sobre a CX. Eles têm aproveitado múltiplos canais para promover uma melhor conectividade e comunicação.
- **MISSIONÁRIOS DE CX:** Para estes clientes, a transformação é a maior prioridade. Promover uma CX superior utilizando insights voltados para a tecnologia é o foco principal. Esses compradores buscam utilizar os serviços de analytics para trazer melhorias em cada etapa do ciclo de vida do atendimento ao cliente. Trazer especialistas altamente qualificados e competentes no assunto como agentes é fundamental para estes compradores. Seu objetivo de transformação é de longo prazo, estratégico, evitando-se soluções pontuais ou correções imediatas.
- **COMPRADORES EM TRABALHO REMOTO:** Os clientes deste arquétipo estão tentando adotar o modelo de trabalho totalmente remoto ou adotar a abordagem do modelo operacional híbrido. Em ambos os casos, os provedores de serviços devem oferecer uma capacidade robusta de trabalho remoto. Os clientes buscam treinamento, conjuntos de habilidades e agentes qualificados, além de recursos tecnológicos que viabilizem a infraestrutura de trabalho remoto. A economia de custos a longo prazo, a resiliência empresarial e o aproveitamento do banco de talentos são os principais objetivos dos clientes desse arquétipo.

Cronograma

A fase de pesquisa ocorre no período entre **abril 2021 e setembro de 2021**, durante a qual serão realizadas a pesquisa, avaliação, análise e validação. Os resultados serão apresentados em **setembro de 2021**.

Objetivos	Início	Fim
Coleta de dados	26 de abril de 2021	26 de maio de 2021
Prévias (sneak previews)	agosto de 2021	
Comunicado à imprensa	setembro de 2021	
lançar	26 de abril de 2021	

Clique no [link](#) para ver a agenda de pesquisas para 2021 da ISG Provider Lens™:

Access to Online Portal

Você pode ver o questionário clicando [aqui](#) usando as credenciais já criadas ou consultando as instruções fornecidas no e-mail de convite para gerar uma nova senha. Contamos com a sua participação!

Isenção de responsabilidade de produção de pesquisa:

A ISG coleta dados para fins de redigir pesquisa e criar perfis de fornecedores/provedores de serviços. 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/provedor aplicável para o trabalho de terceirização solicitado pelos clientes. Esses dados são coletados como parte do processo ISG FutureSource e do processo Candidate Provider Qualification (CPQ). A ISG pode escolher apenas utilizar os dados referentes a determinados países ou regiões para a educação e propósitos de seus assessores/consultores e não para produzir relatórios de quadrantes ISG Provider Lens™. Essas decisões serão tomadas com base no nível e integridade das informações recebidas diretamente dos fornecedores/provedores e na disponibilidade de analistas experientes para esses países ou regiões. As informações fornecidas também podem ser usadas para projetos de pesquisa individuais ou para notas informativas que serão escritas pelos analistas líderes.

Lista parcial das empresas que estão sendo convidadas a participar desta pesquisa

Sua empresa está nesta lista ou sente falta de alguma que deveria ser considerada? Sinta-se à vontade para nos contatar e garantir sua participação nesta fase de pesquisa.

24-7 Intouch	DBM Contact Center	Sitel
247.AI	EXL	Soft Marketing
Acquire BPO	FirstSource	StarTek
Actionline	Genpact	Sutherland
AEC	Grupo Services	Sykes
ALERT BRASIL CONTACT CENTER	Hexaware	TechMahindra
ALGAR TECNOLOGIA	HGS Global	Teleperformance
ALMAVIVA DO BRASIL	Home Agent	Telesul
Alorica	Infosys	TELUS International
Atento	iQor	TMKT
Beepo	Kainos	Transcom
BrasilCenter	Konecta	TSA
BTCC Conexao cliente	LIQ	TTEC
CALLINK CALL CENTER	Merchant	Unity4
Capita	MindPearl	Vikstar
Cognizant	MOTIVA CONTACT CENTER	VOXLINE Contact Center
Concentrix	NeoBPO	VXI Global Solutions
Conduent	OneLink	Webhelp
Conduit Global	Parla Contact Center	WinOver Call Center
Connvert	Pluris Midia	Wipro
CPM	Plusoft	WNS
CSS Corp	Premiere Response	
CSU	ProbeBPO	
Datamatics	Sercom	
Datacom	Shapiro	

Contatos para este estudo



Kenn Walters
Analista líder, EUA, Europa e Reino Unido



Craig Baty
Analista líder, Austrália



Namratha Dharshan
Diretora e Analista Principal, Global



Venkatesh B
Analista de visão geral global e de conteúdo corporativo



Florian Scheibmayer
Analista líder, Brasil



Sudheendra Tanthri
Gerente de projetos global

Precisa de mais informações?

Em caso de dúvidas, por favor envie um e-mail para: isglens@isg-one.com.

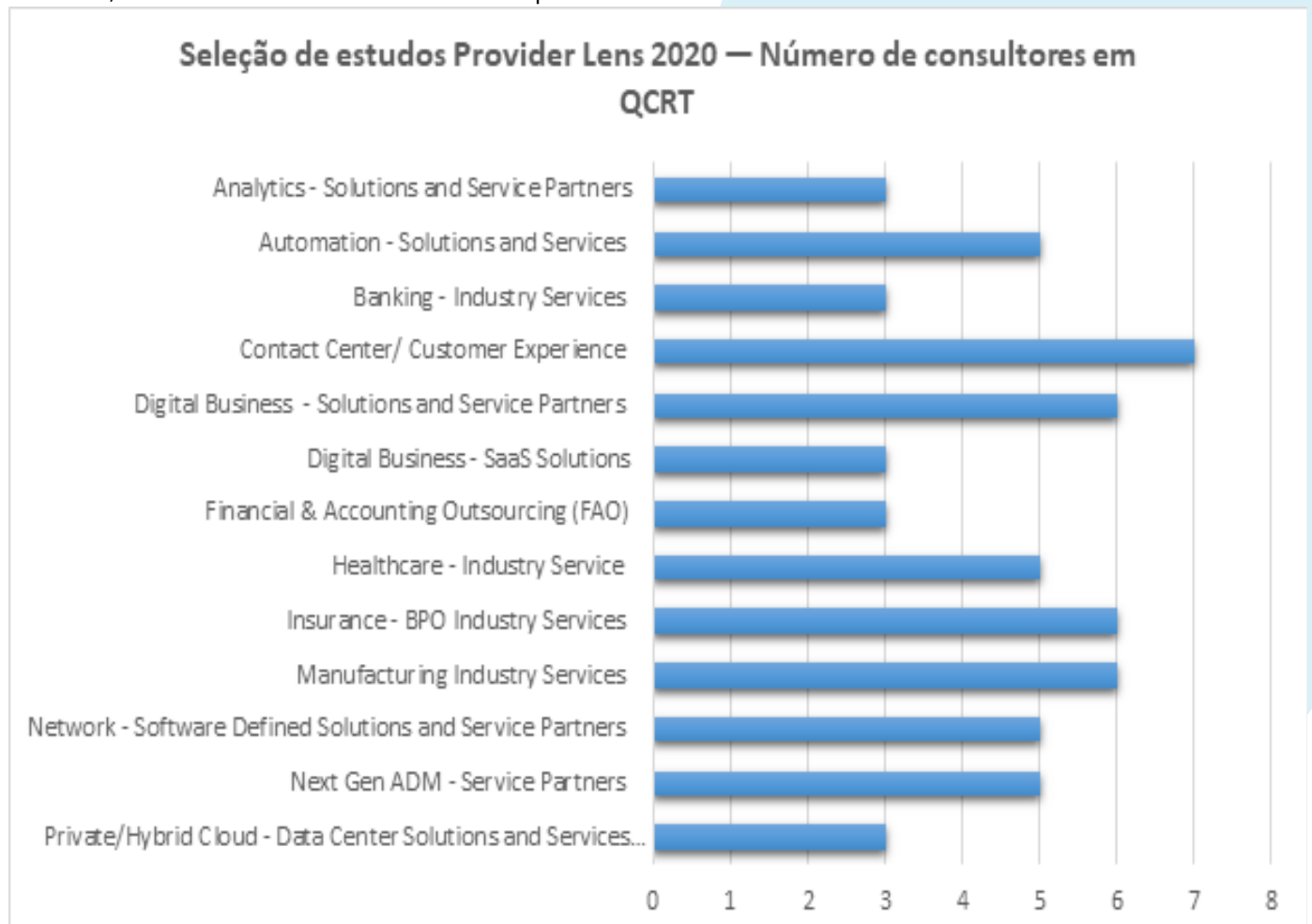
Descrição do programa QCRT da ISG Provider Lens para brochuras

A ISG Provider Lens disponibiliza avaliações de mercado incorporando insights dos profissionais que refletem o foco regional e a pesquisa independente. A ISG garante o envolvimento de consultores em cada estudo para abordar os detalhes apropriados do mercado alinhados às respectivas linhas de serviço/tendências tecnológicas, presença de provedores 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 as necessidades das empresas e as tendências de 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 da ISG no campo, o que complementa a pesquisa primária e secundária que os analistas realizam. Os consultores da ISG participam de cada estudo como parte do grupo QCRT e contribuem em diferentes níveis, dependendo de sua disponibilidade e *expertise*.

Os consultores da QCRT:

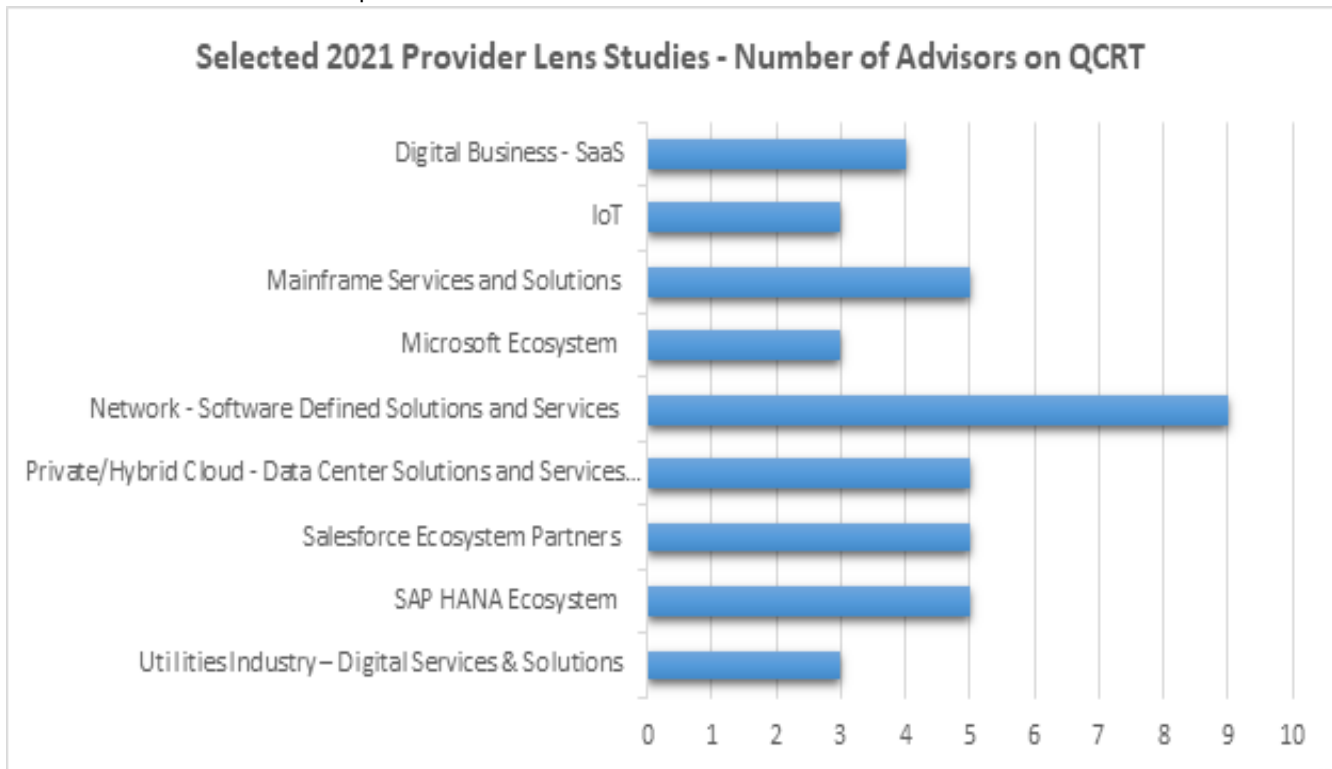
- ajudam a definir e validar quadrantes e questionários;
- aconselham sobre a inclusão de provedores de serviços, participam de chamadas de briefing;
- apresentam suas perspectivas sobre as classificações dos provedores de serviços e as minutas de relatórios de análises.

Em 2020, em média três consultores da ISG apoiaram os estudos do Provider Lens.



Fonte: Pesquisa ISG

Em 2021, os estudos vêm experimentando um envolvimento semelhante.



Fonte: Pesquisa ISG

O programa QCRT da ISG Provider Lens ajuda a concluir o processo de pesquisa, apoiando estudos abrangentes e focados na pesquisa.

Equipe de Revisão de Qualidade e Consistência para este estudo



Jarrod Magill
Diretor de linhas de serviço



Wayne Butterfield
Diretor



Scott Furlong
Parceiro



Dr. Linda Delbridge's
Diretor de Desenvolvimento de Negócios