



**\*ISG** Provider Lens™

2021

Future of Work – Services  
and Solutions 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 fornecedores 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, análises de dados e nuvem; consultoria de fornecimento; governança gerenciada e de risco; serviços de fornecimento de rede; estratégia de tecnologia e design de operações; gerenciamento de mudança; inteligência de mercado, pesquisa e análise de tecnologia. Fundada em 2006, com base em Stamford, Conn., 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. Para mais informações, acesse [www.isg-one.com](http://www.isg-one.com).



## Table of Contents

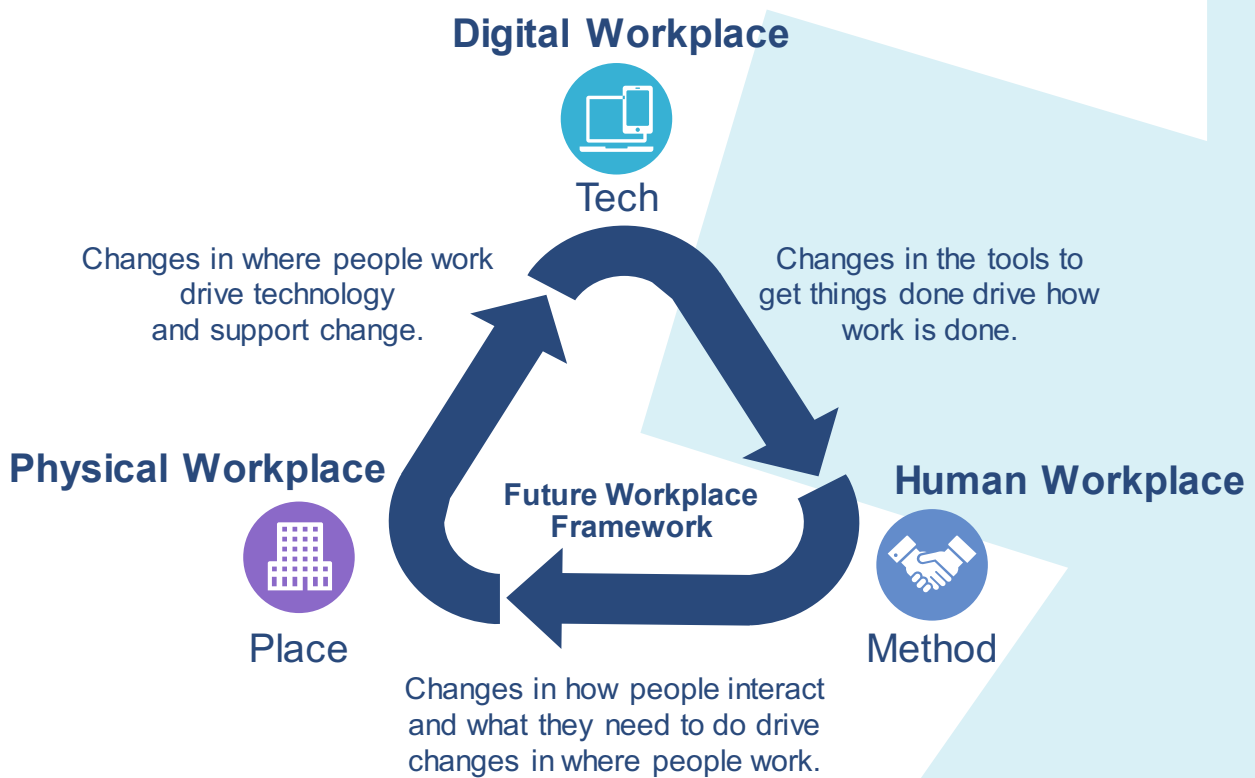
Definição .....	4
Pesquisa de Quadrantes .....	6
Quadrantes por Região .....	12
Relatório de Arquétipos .....	13
Cronograma .....	14
Lista parcial de empresas convidadas para a pesquisa .....	15
Descrição do programa ISG Provider Lens QCRT .....	19

© 2021 Information Services Group, Inc. Todos os direitos reservados. Reprodução desta publicação em qualquer forma sem prévia a permissão é estritamente proibida. As informações contidas neste relatório se baseiam nos melhores recursos disponíveis e confiáveis. As opiniões expressas neste relatório refletem o julgamento do ISG no momento da elaboração deste relatório e estão sujeitas a alterações sem aviso prévio. A ISG não tem responsabilidade por omissões, erros ou completude das informações contidas neste relatório. ISG Research™ e Provedor do ISG Lens™ são marcas registradas da Information Services Group, Inc.

# Definição

A pandemia da COVID-19 mudou drasticamente a forma como as pessoas trabalham. A mudança para um modelo de trabalho remoto era esperada nos próximos anos, mas a crise acelerou sua adoção em um ritmo significativo. As empresas que mudaram sua cultura de negócios e adoção de tecnologia devido à situação atual aprenderam a iterar, se adaptar e superar. Isso levou a novas maneiras de aumentar a produtividade e o engajamento dos funcionários. Embora o ISG tenha igualado o termo “futuro do trabalho” a “local de trabalho digital”, a pandemia levou à compreensão de que o futuro do trabalho é mais do que apenas tecnologia e funções de suporte desempenhadas por funções de TI corporativas. A nova estrutura do Local de Trabalho do Futuro do ISG compreende três ecossistemas de local de trabalho, ou seja, Local de Trabalho Digital, Local de Trabalho Físico e Local de Trabalho Humano, conforme descrito na ilustração a seguir:

Figura 1: Estrutura do Local de Trabalho do Futuro do ISG



## Definition cont.

O ISG acredita que as formas futuras de trabalho envolverão não apenas a habilitação de tecnologias digitais para os funcionários, independentemente de sua localização, mas também irão abranger aspectos da empatia humana e impulsionar a cultura. Locais de trabalho físicos inteligentes que garantam a segurança e o bem-estar dos funcionários por meio de mecanismos de rastreamento e verificação da propagação da pandemia entre as forças de trabalho também serão um aspecto importante. Esse estado desejado do futuro local de trabalho será diferente e terá nuances específicas para diferentes regiões geográficas, mas os requisitos geralmente giram em torno de alguns temas principais. Em cada região, as expectativas do cliente envolverão o estabelecimento de relacionamentos com prestadores de serviços que oferecem serviços de transformação de estratégias de local de trabalho do futuro, como capacitação cultural e planejamento de força de trabalho de escritório e remoto. Os clientes também farão parceria com provedores de serviços que podem gerenciar e oferecer suporte a todo o ecossistema de tecnologia do local de trabalho para funcionários remotos, ao mesmo tempo que gerenciam e medem a experiência de funcionários remotos e no escritório. Em um nível global, a pandemia levou as empresas a investir em tecnologias de local de trabalho que podem proteger a identidade do usuário, dados e dispositivos, fornecer colaboração e comunicação unificadas independentemente da localização e melhorar a destreza digital e a produtividade. O ISG espera que isso continue nos próximos anos.

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

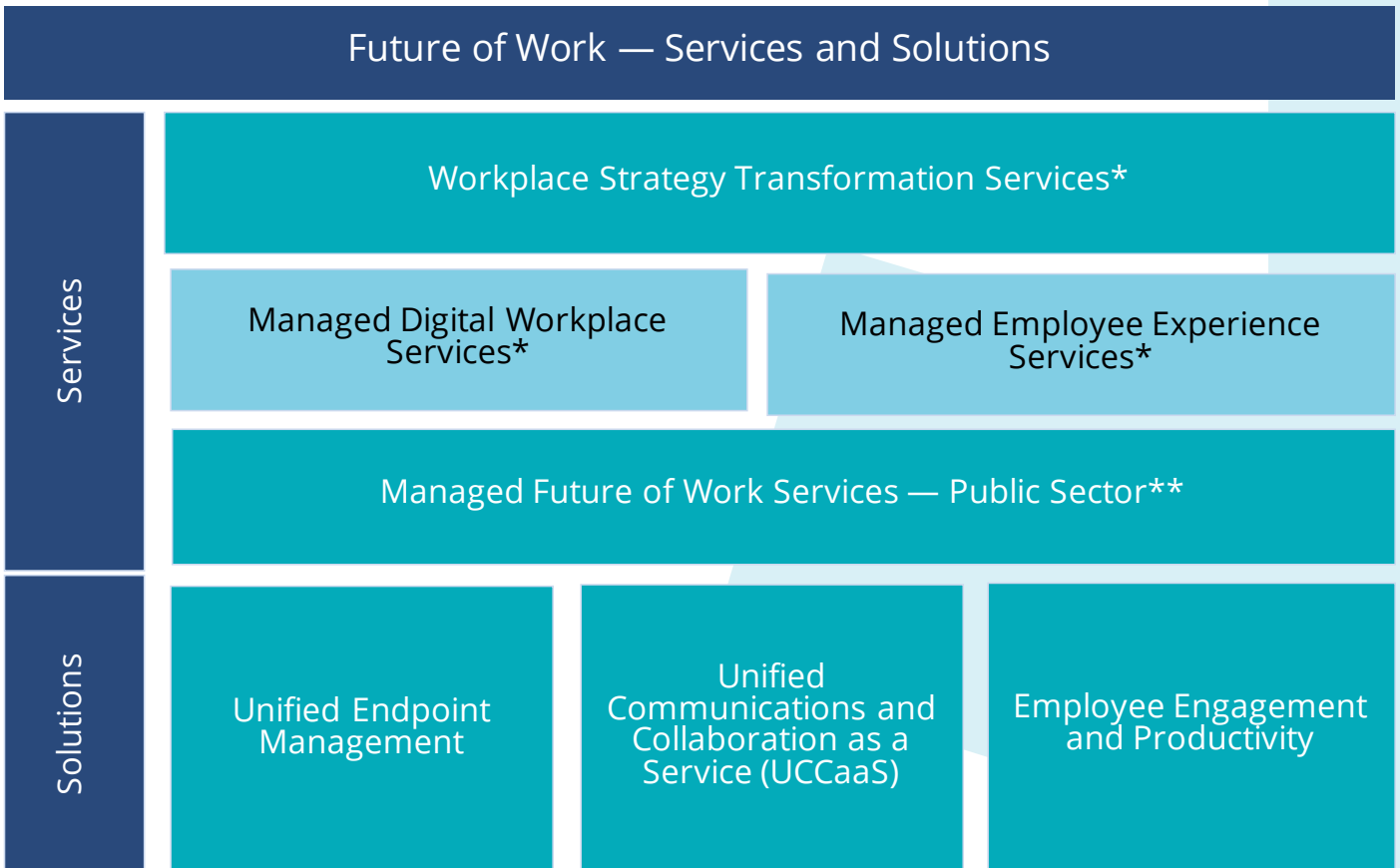
- Transparência quanto aos pontos fortes e de atenção dos fornecedores relevantes;
- Um posicionamento diferenciado de provedores por segmentos;
- Foco em diferentes mercados, incluindo EUA, Alemanha, Suíça, Reino Unido, Países Nórdicos, Austrália e Brasil.

Nosso estudo serve como uma base importante para a tomada de decisão para posicionamento, relacionamentos importantes e considerações de entrada no mercado. Consultores do ISG e clientes corporativos também usam informações desses relatórios para avaliar seus relacionamentos atuais com fornecedores e novos contratos potenciais.

# Pesquisa de Quadrantes

Como parte deste estudo de quadrantes ISG Provider Lens™, estamos apresentando os seguintes sete quadrantes em Soluções e Serviços do Futuro do Trabalho:

Simplified illustration



\* - to be segmented into SMB and large account quadrants for each country/region as applicable

\*\* - not for all countries and regions

Source: ISG 2021

## Workplace Strategy Transformation Services

Este quadrante avalia os prestadores de serviços que oferecem consultoria profissional e orientada para a transformação para o futuro do trabalho. Esses provedores oferecem formulação de estratégia de local de trabalho, projetam a arquitetura de local de trabalho pós-pandemia e ajudam a criar roteiros para a transformação necessária. Esses serviços são uma parte essencial das ofertas do local de trabalho digital e são oferecidos independentemente da tecnologia associada e dos serviços gerenciados. Esses provedores também auxiliam os clientes na transformação de seus negócios e modelo operacional e permitem as mudanças organizacionais desejadas.

### **Critérios de elegibilidade:**

- Capacidade de fornecer serviços de consultoria e avaliação do local de trabalho que são independentes dos serviços gerenciados associados e oferecem uma abordagem neutra do fornecedor para avaliar o melhor parceiro de tecnologia;
- Definir e visualizar o ambiente de trabalho pós-pandemia, cobrindo áreas como segmentação da força de trabalho em trabalhadores remotos e internos, uberização da força de trabalho, modelos de talentos inovadores e adoção cultural, ao mesmo tempo que melhora a experiência do usuário final;
- Fornecer adoção de tecnologia e serviços de gerenciamento de mudanças no portfólio de consultoria;
- Fornecer soluções para lidar com a empatia e o bem-estar dos funcionários é uma vantagem.

Para inclusão nos quadrantes de mercado intermediário/SMB neste espaço, os provedores devem ser capazes de oferecer tudo o que foi mencionado acima para aquele mercado e ter pelo menos 50 por cento de clientes desse mercado. (O tamanho do mercado intermediário/SMB é diferente para cada uma das regiões em escopo e será explicitamente mencionado no questionário.)

## Managed Digital Workplace Services

Este quadrante avalia os provedores de serviços que oferecem serviços gerenciados de ponta a ponta, incluindo suporte ao local de trabalho, engenharia de desktop, serviços gerenciados de mobilidade e espaços de trabalho virtualizados. Os provedores avaliados neste espaço oferecem serviços completos de computação de usuário final (EUC) que formam o núcleo do local de trabalho digital. Seus serviços oferecem a capacidade de trabalhar de qualquer lugar/a qualquer hora, suporte a dispositivos, incluindo suporte técnico proativo automatizado e plataformas em nuvem para provisionar sistemas sempre ativos. Eles utilizam a inteligência artificial (IA)/tecnologias cognitivas para tarefas voltadas para o usuário final e ajudam a obter economias de custo significativas.

### **Critérios de elegibilidade:**

- Capacidade de fornecer serviço gerenciado de suporte e serviços de suporte no local de trabalho por meio de aumento de equipe, suporte remoto e agentes virtuais automatizados;
- Oferecer suporte de campo no local e assistência técnica presencial;
- Configurar e dar suporte a quiosques de autoajuda, tech-bars, máquinas de venda automática de TI e armários digitais;
- Oferecer serviços gerenciados para colaboração e comunicação em diversas plataformas;
- Fornecer suporte para dispositivo, análise preditiva e serviços de monitoramento proativo;
- Demonstrar experiência no fornecimento de serviços de desktop virtual remoto, tanto no local quanto na nuvem;
- Oferecer serviços gerenciados de mobilidade nos respectivos países com pelo menos 25 por cento dos dispositivos gerenciados fora da região de origem;

- A oferta de serviços gerenciados de ciclo de vida completo do dispositivo é uma vantagem, abrangendo fornecimento e logística de dispositivo, dispositivo como serviço (DaaS) para segurança de dispositivo, suporte para gerenciamento de terminal unificado (UEM) e gerenciamento de programa de mobilidade;
- Fornecer implementação e suporte para mobilidade empresarial, suporte para *bring-your-own-device* (BYOD), despesas de mobilidade e gerenciamento de ativos.

Para o quadrante de mercado intermediário/SMB neste espaço, os provedores devem oferecer tudo o que foi dito acima para esse mercado e ter pelo menos 50 por cento de clientes desse mercado. (O tamanho do mercado intermediário/SMB é diferente para cada uma das regiões em escopo e será explicitamente mencionado no questionário.)

## Managed Employee Experience Services

Este quadrante avalia os fornecedores que oferecem serviços gerenciados de valor agregado não apenas para habilitar o ecossistema de tecnologia do local de trabalho, mas também para aprimorar a experiência do usuário final. Esses provedores normalmente lidam com líderes de negócios e representantes de linha de negócios, além do escritório do CIO. Eles oferecem serviços que associam a experiência do funcionário a resultados de negócios mensuráveis. Seus serviços ajudam a alinhar as facetas digitais e físicas do futuro local de trabalho com o aspecto humano.

### Critérios de elegibilidade:

- Capacidade de fornecer serviços que correspondem diretamente à experiência do usuário associada ao acesso ao dispositivo e ao aplicativo, bem como colaboração em equipe, aprimoramento humano com força de trabalho digital, experiência do funcionário na linha de negócios (LoB), produtividade do usuário e destreza digital;
- Oferecer uma experiência perfeita para funcionários que trabalham remotamente e trabalhadores em meio período, bem como fornecer suporte de trabalho em casa e serviços/soluções de engajamento inovadores para o respectivo país/região;
- Deve ter uma base de clientes considerável no respectivo país/região com contratos de nível de experiência (XLA) que vão além da capacitação de TI;
- Fornecer comunicações unificadas gerenciadas e colaboração (UCC), análise do comportamento do usuário e medição da experiência do usuário além da tecnologia do local de trabalho, estendendo serviços de local de trabalho inteligente para outras funções de negócios, como HRO e operações;
- Oferecer serviços de local de trabalho que permeiam as empresas, incluindo usuário inteligente e acesso específico ao contexto por meio de espaços de trabalho virtualizados;
- Oferecer serviços de instalações inteligentes, espaços de trabalho físicos com serviços para garantir um comportamento e rastreamento adequados à COVID.

Para inclusão no quadrante de mercado intermediário/SMB neste espaço, os provedores devem oferecer todos os itens acima para este mercado e devem ter pelo menos 50 por cento de clientes do mesmo. (O tamanho do mercado intermediário/SMB é diferente para cada uma das regiões em escopo e será explicitamente mencionado no questionário.)

## Managed Future of Work Services – Public Sector

Este quadrante avalia os fornecedores com experiência em serviços gerenciados de local de trabalho para clientes do setor público. Os requisitos dos clientes deste segmento são diferentes dos das empresas comerciais. Esses clientes tendem a ser mais conservadores ao cumprir os regulamentos e requisitos de segurança. O provedor de serviços deve oferecer segurança sobre dispositivos, aplicações e identidade do usuário, que são fundamentais para clientes do setor público. A pandemia levou clientes do setor público a acelerar a adoção de nuvem pública e serviços digitais de local de trabalho. Alguns desses clientes em todas as regiões não puderam implementar trabalho remoto em massa devido a restrições regulamentares ou falta de recursos. Para um cliente do setor público, transformar e gerenciar os serviços do local de trabalho, mantendo a credibilidade e garantindo a experiência do funcionário são essenciais.



### **Critérios de elegibilidade:**

- Demonstrar experiência com clientes do setor público na respectiva região/país; deve ter clientes ativos neste setor ou relacionamentos históricos com clientes que não durem mais de dois anos;
- Fornecer gerenciamento do ciclo de vida do dispositivo e serviços de suporte ao dispositivo para funcionários ou clientes do setor público junto com serviços gerenciados de mobilidade;
- Fornecer serviços de local de trabalho digital seguro, balcão de serviços, suporte moderno e serviços de suporte de campo, ao mesmo tempo em que cumpre os requisitos de regulamentação e segurança;
- Demonstrar experiência no suporte a clientes do setor público com tecnologias de local de trabalho modernas, como infraestrutura de desktop virtual (VDI) baseada em nuvem, mobilidade empresarial, habilitação de BYOD, acesso de identidade e gerenciamento de conteúdo;
- Fornecer transparência na demonstração de conformidade com os regulamentos do país, com credenciais para participação em processos de licitação do setor público;
- Possuir experiência em processos de aquisição complexos para clientes do setor público, prestando assistência para gestão de mudanças, melhorando a experiência dos funcionários, desenvolvendo estruturas de tecnologia e fornecendo treinamento para equipes de TI.

\* Este quadrante será coberto para a região dos EUA

## **Unified Endpoint Management**

Este quadrante avalia os fornecedores de soluções de software que fornecem soluções de software de gerenciamento unificado de terminais (UEM) independente. Essas soluções ajudam as empresas a gerenciar smartphones, tablets, laptops, PCs e dispositivos inteligentes. Uma solução de UEM deve fornecer principalmente gerenciamento de mobilidade empresarial completo (EMM), abrangendo gerenciamento de aplicativo móvel (MAM), gerenciamento de dispositivo móvel (MDM) e gerenciamento de conteúdo móvel (MCM), junto com uma abordagem unificada para gerenciar dispositivos por meio de um único console. Ele deve oferecer suporte a implantações locais e na nuvem, gerenciar e configurar dispositivos remotamente e fornecer análises de aplicações e dispositivos. Ele também deve oferecer segurança móvel, segurança de terminal, identidade do usuário e segurança de acesso e integração de gerenciamento de PC/desktop.

### **Critérios de elegibilidade:**

- Capacidade de oferecer uma solução de software independente para UEM que pode ser adquirida separadamente;
- Solução de software para fornecer MDM, EMM, MCM, MAM, acesso de usuário seguro e gerenciamento de perfil;
- Solução para integração com gerenciadores de sistemas, como gerenciador de configuração de terminal da Microsoft e gerenciamento de dispositivos de diferentes plataformas;
- Gerenciar dispositivos com diversos ambientes de sistema operacional, como Windows 10, Android, macOS, Chrome OS e Samsung Knox;
- Avaliar a experiência do usuário final por meio do uso de analytics no dispositivo, uso do aplicativo e comportamento do usuário;
- Fornecer integração com segurança corporativa e políticas de usuário por meio de recursos de acesso à identidade e segurança de terminal.

\* Este quadrante será coberto em um nível global. No entanto, os dados serão coletados com o propósito de avaliar as principais regiões para o processo CPQ do ISG.

## Unified Communications and Collaboration as a Service

Este quadrante avalia os provedores de soluções de comunicação unificada como serviço (UCCaaS). UCCaaS é um modelo de entrega baseado em nuvem que fornece comunicação de negócios e sistemas de colaboração em vários canais e dispositivos. Ele combina voz e telefonia, mensagens corporativas, reuniões on-line (web, vídeo e áudio) e colaboração e presença de equipe em uma única plataforma de nuvem integrada. Ele pode ser acessado de qualquer dispositivo, como desktops, laptops, tablets ou telefones celulares. O modelo permite que as empresas e departamentos de TI cortem custos e alcancem maior escalabilidade, segurança e confiabilidade.

As soluções de UCCaaS permitem a comunicação e interação on-line combinando mensagens, compartilhamento de conteúdo e reuniões de áudio e vídeo. Essas soluções costumam seguir protocolos para proteger as informações on-line por meio de criptografia e conformidade com os padrões de segurança e privacidade aceitos internacionalmente.

### Critérios de elegibilidade:

- Capacidade de fornecer soluções baseadas em nuvem para reuniões de áudio/vídeo e conferências; as soluções também podem ter uma opção de implantação local;
- Fornecer recursos de softphone ou integração de telefonia com central telefônica privada (PBX), voz integrada sobre protocolo de Internet (VoIP) e opções de chamadas de áudio baseadas em tarifa;
- Permitir que os hosts de videoconferência acessem os controles do moderador, convidar pessoas para reuniões e integrar-se aos sistemas da sala de conferência;
- Oferecer recursos como chat, acesso remoto e compartilhamento de área de trabalho e aplicações;
- Permitir integração com aplicações empresariais, como gerenciamento de relacionamento com o cliente (CRM) e marketing;
- Fornecer recursos de gravação, reprodução e compartilhamento de reuniões para referências futuras e integrar ferramentas de desenho com recursos de quadro branco virtual;
- Suportar diferentes terminais, desde sistemas de sala a computadores pessoais, laptops, smartphones e tablets;
- Oferecer recursos de colaboração embutidos e permitir a integração com soluções de colaboração de suporte, como compartilhamento de sincronização de arquivos corporativos.

\* Este quadrante será coberto em um nível global. No entanto, os dados serão coletados com o propósito de avaliar as principais regiões para o processo de CPQ do ISG.

## Employee Engagement and Productivity Solutions

Este quadrante avalia as soluções de software que aumentam a produtividade do usuário e o envolvimento dos funcionários. As soluções incluem, mas não estão limitadas, a redes sociais corporativas, soluções de intranet de última geração, comunicações empresariais e colaborações centradas em equipe e conteúdo. Elas também podem se estender para fornecer groupware, gerenciamento de conhecimento, e-mail, conferência, fluxos de atividades, microblogging e gerenciamento de talentos e habilidades. Essas soluções de software oferecem aprimoramentos de produtividade para os usuários finais, oferecendo-lhes novas e aprimoradas maneiras de se comunicarem com os colegas, juntamente com aprimoramentos contínuos para a base de conhecimento da empresa. Eles garantem que os funcionários de uma equipe ou projeto estejam conectados independentemente do dispositivo ou local. As soluções também podem oferecer recursos de comunicação/conferência de reunião incluídos ou por meio de ofertas da sua própria empresa e/ou podem ser integrados com as soluções líderes de UCCaaS. O objetivo é aprimorar o engajamento dos funcionários e a comunicação empresarial, o que também contribui para melhorar a produtividade do usuário e a destreza digital. Essas soluções de software baseadas em nuvem podem ser utilizadas por empresas de médio e grande porte.

## **Critérios de elegibilidade:**

- Capacidade de reduzir o uso de e-mail e/ou complementar o uso da intranet;
- Demonstrar foco no compartilhamento de informações em toda a empresa e colaboração baseada em equipe/conteúdo;
- Fornecer diferenciação de tecnologia com foco no aumento mensurável da produtividade;
- Cobrir elementos em uma pilha de serviços convergentes de ofertas de colaboração social empresarial, como colaboração por compartilhamento de arquivos, mensagens instantâneas, feed de notícias, integrações de aplicações empresariais, relatórios e analytics;
- Oferecer recursos padrão, como suporte a blog, calendários, fóruns de discussão, gerenciamento de documentos, diretório de funcionários, envolvimento de funcionários, suporte wiki e personalização e aprovação de fluxo de trabalho;
- Solução para oferecer maior envolvimento dos funcionários e comunicação empresarial eficaz;
- Solução para ser frequentemente o primeiro ponto de entrada para todo o espaço de trabalho digital.

\* Este quadrante será coberto em um nível global. No entanto, os dados serão coletados com o propósito de avaliar as principais regiões para o processo de CPQ do ISG.

## Quadrantes por Região

Quadrante	Global	EUA	Alemanha	Suíça	Países Nórdicos	Reino Unido	Austrália	Brasil
Workplace Strategy Transformation Services		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Managed Digital Workplace Services		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Managed Employee Experience Services		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Managed Future Work Services – Public Sector		✓						
Unified Endpoint Management	✓							
Unified Communications and Collaboration as a Service	✓							
Employee Engagement and Productivity	✓							

# Relatório de Arquétipos

Neste relatório, o ISG identifica e classifica os compradores típicos de serviços de local de trabalho digital do futuro, que agora também incluem recursos de transformação. As empresas que aspiram a transformar seus ambientes de trabalho apresentam características diferentes de acordo com sua maturidade digital. Com base na complexidade do ambiente de trabalho e no nível de integração de TI empresarial com as empresas, o ISG classificará o comportamento empresarial em diferentes arquétipos em torno da transformação do local de trabalho.

Um exemplo desta classificação é ilustrado abaixo:

- **Otimizadores de custos e operações (os amigos dos CIOs):** Esses clientes buscam benefícios como economia de custos e eficiência operacional enquanto aplicam tecnologias de ponta na transformação do local de trabalho.
- **Exploradores de experiência do funcionário (os experimentadores de XLA):** Os clientes neste arquétipo estão focados em melhorar a experiência dos usuários finais por meio do uso da tecnologia.
- **Solução de produtividade de colaboração focada (aqueles que se concentram nas habilidades dos funcionários):** Os clientes neste arquétipo definem seu local de trabalho digital por meio do uso de soluções de comunicação e colaboração de produtividade modernas.
- **Arquétipo de local de trabalho da próxima geração (os frequentadores do escritório e da fábrica):** Esses clientes continuariam a ter uma presença de escritório para seus funcionários em vez de adotar um modelo de trabalho remoto.

# Cronograma

A fase de pesquisa ocorre no período de **maio a junho de 2021**, período em que ocorrerá o levantamento, avaliação, análise e validação. Os resultados serão apresentados à mídia em **outubro de 2021**.

<b>Fases</b>	<b>Início</b>	<b>Encerramento</b>
Lançamento	18 de maio de 2021	
Fase de pesquisa	18 de maio de 2021	25 de junho de 2021
Prévia	agosto de 2021	
Comunicado de imprensa	outubro de 2021	

Consulte o [link](#) para visualizar/baixar a agenda de pesquisa ISG Provider Lens™ 2021:

## **Acesso ao Portal On-line**

Você pode visualizar/baixar o questionário [here](#) usando as credenciais já criadas ou consultar as instruções fornecidas no e-mail de convite para gerar uma nova senha. Estamos ansiosos pela 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 de empresas convidadas para a pesquisa

**Você está na lista ou vê sua empresa como um provedor relevante que está faltando aqui?** Então sinta-se à vontade para nos contatar para garantir sua participação ativa na fase de pesquisa.

247meeting	Avaya	Compasso UOL
2nd Watch	Axians IT Solutions GmbH	CompuCom
3CX	Baramundi	Computacenter
3Step IT	Basefarm	COYO
42Gears	Bechtle	Crayon
8x8	Bell TechnologiX	CSS Corp
Abraxas Informatik	BigMarker	d.velop
Accelerite	BitHawk	Damovo Deutschland GmbH & Co. KG
Accenture	Bitrix 24	Decision One
Acquia	BlackBerry	Deloitte
AdEPT	Blackboard	Deutsche Telekom / T-Systems
Adobe CONNECT	BlueJeans	Devoteam Alegri
Advania	Brainloop	Digital Workplace Group
Alcatel-Lucent	BTC AG	DMI
Alest Consultoria	CA Technologies	Dropbox
Algar Tech	Campana & Schott	DXC
AppSphere AG	Cancom	Econis
AppTec 360	Capgemini	Elisa Oyj
Arkadin	CDW	EmpowerPoints
Arvato Systems	CGI	Enfo
AT&T	Cisco	Enghouse Interactive
Atea	Citrix	Enghouse Systems
Atlassian	Clearbox	Ericsson
ATOS	Coforge	Euvic
Avanade	Cognizant	

Evolve IP	ITPoint	NetApp
ezTalks	Ivanti	Nextiva
Flock	Jalios	NNIT
fme AG	Jamf	NTT DATA
FreeConference.com by lotum	Jitsi	Okta
Fujitsu	Jive	OneNeck IT Services
Fuze	Jostle	Oracle Communications
G&P	Just Software AG	Orange Business Services
GAVS	Liferay	Pegasystems
Getronics	Lifesize	Penso Tecnologia
GISA GmbH	Livetiles	Pexip
Google	Logicalis	PGi
HCL	LogMeIn	Poly
Hexaware	Long View Systems	Pomeroy
Highfive	LoopUp	Proact
Huddle	LTI	PROFI AG
IBM	Lumen Technologies	Proficonf
Igloo	ManageEngine	Quality
Ilegra	MangoApps	Redcentric Solutions Limited
Infosys	Matrix42	Requestia
Innofactor	Microland	Ricoh
Insight	Microsoft	RingCentral
Interact Software	Mitel	Rocket.Chat
Intermedia	Mobileiron	RTCLab
Iomart Group PLC	Mphasis	Ryver
IPsense	MTF Schweiz	SAIC
Itadel	MULTIEDRO	Salesforce
ITC Infotech	Natilik Limited	SantoDigital



SAP	Tech Mahindra	Visolit
Servent Ltd	Techstep	VMware
ServiceNow	TECJUMP	Vodafone
Slack	Tecnocomp	VoipSwitch
Smarp	TEKsystems	Vonage
Snow Software	Telefonica Brasil	VoxMobile
Sococo	Telenor	Whereby
Softtek	Telia	Windstream Communications
SoftwareOne	Telstra	Wipro
SONDA	TietoEVRY	WITTEL
Sopra Steria	TIVIT	Workday
SOTI	T-Systems Multimedia Solutions (MMS)	Workplace from Facebook
Star2Star Communications	UberConference	Yash technologies
StarLeaf	Unily	ZALTS
Stefanini	Unisys	Zensar
Syntax	United Planet	Zimbra Collaboration
TCS	UST	Zoho
TDC Group	Venha pra Nuvem	Zoom
TeamViewer	Vexia	

# Contatos para este estudo



**Mrinal Rai**  
Analista Líder, EUA, Países Nórdicos  
e Relatório de Arquétipos



**Craig Baty**  
Analista Líder, Austrália



**Henning Dransfeld**  
Analista Líder, Alemanha e  
Suíça



**Rahul Basu**  
Analista de Conteúdo Empresari-  
al e de Visão Geral Global



**Iain Fisher**  
Analista Líder, Reino Unido.



**Sidhanth Prasad J M**  
Analista de Pesquisa



**Pedro L Bicudo Maschio**  
Analista Líder, Brasil



**Ridam Bhattacharjee**  
Gerente de Projeto Sênior

## Você precisa de mais informações?

Se você tiver alguma dúvida, não hesite em nos contatar em [isglens@isg-one.com](mailto:isglens@isg-one.com).

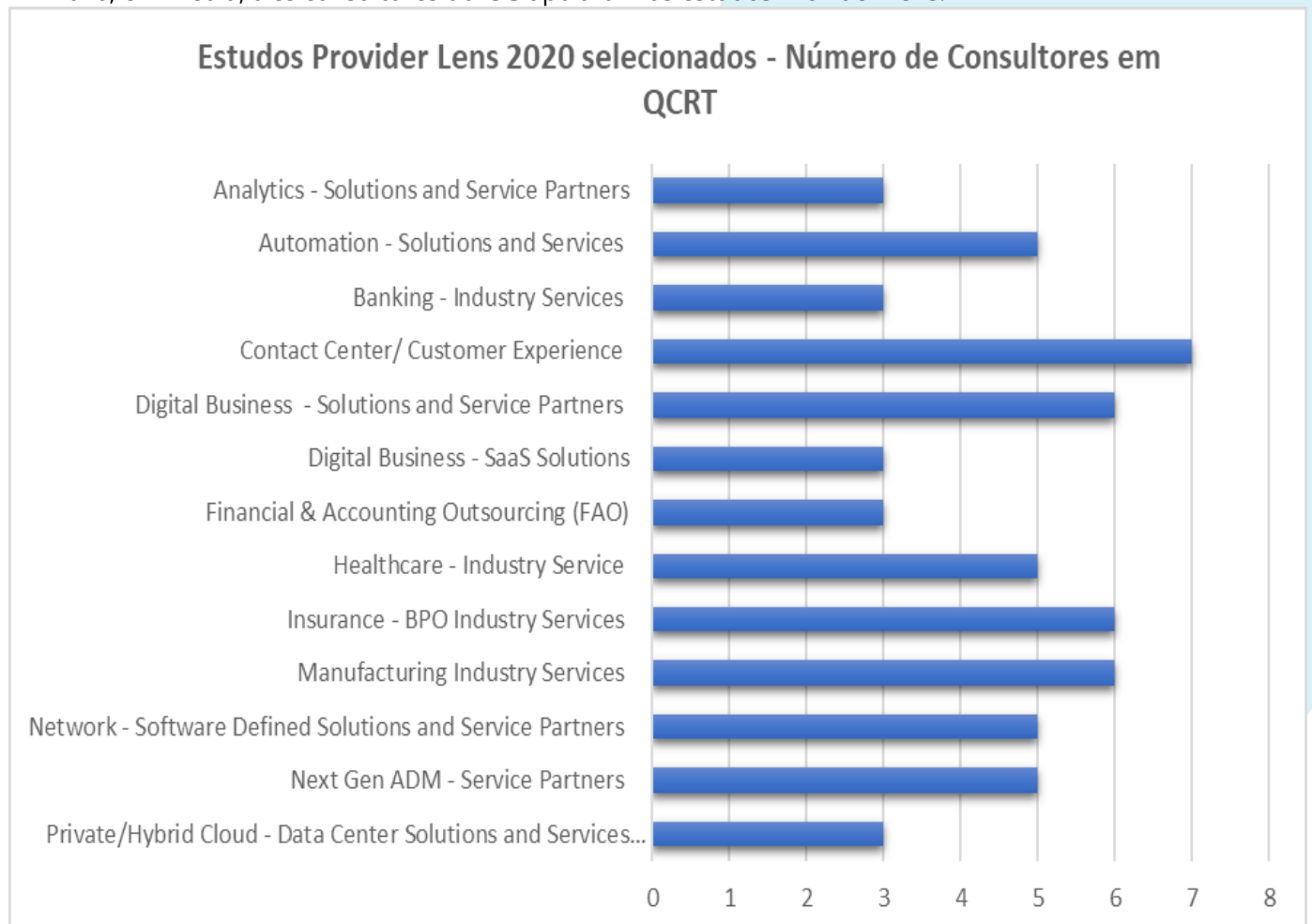
## Descrição do programa ISG Provider Lens QCRT

O ISG Provider Lens oferece avaliações de mercado que incorporam percepções do profissional, refletindo o foco regional e pesquisa independente. O 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 serviço e contexto empresarial. Em cada região, o ISG tem líderes de pensamento especializados e consultores respeitados que conhecem os portfólios e ofertas de fornecedores, bem como os requisitos da empresa e tendências de mercado. Em média, três consultores participam como parte da Equipe de Revisão de Qualidade e Consistência (QCRT) de cada estudo. O QCRT garante que cada estudo reflita a experiência dos consultores 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 de QCRT e contribuem em diferentes níveis, dependendo de sua disponibilidade e experiência.

Os conselheiros de QCRT:

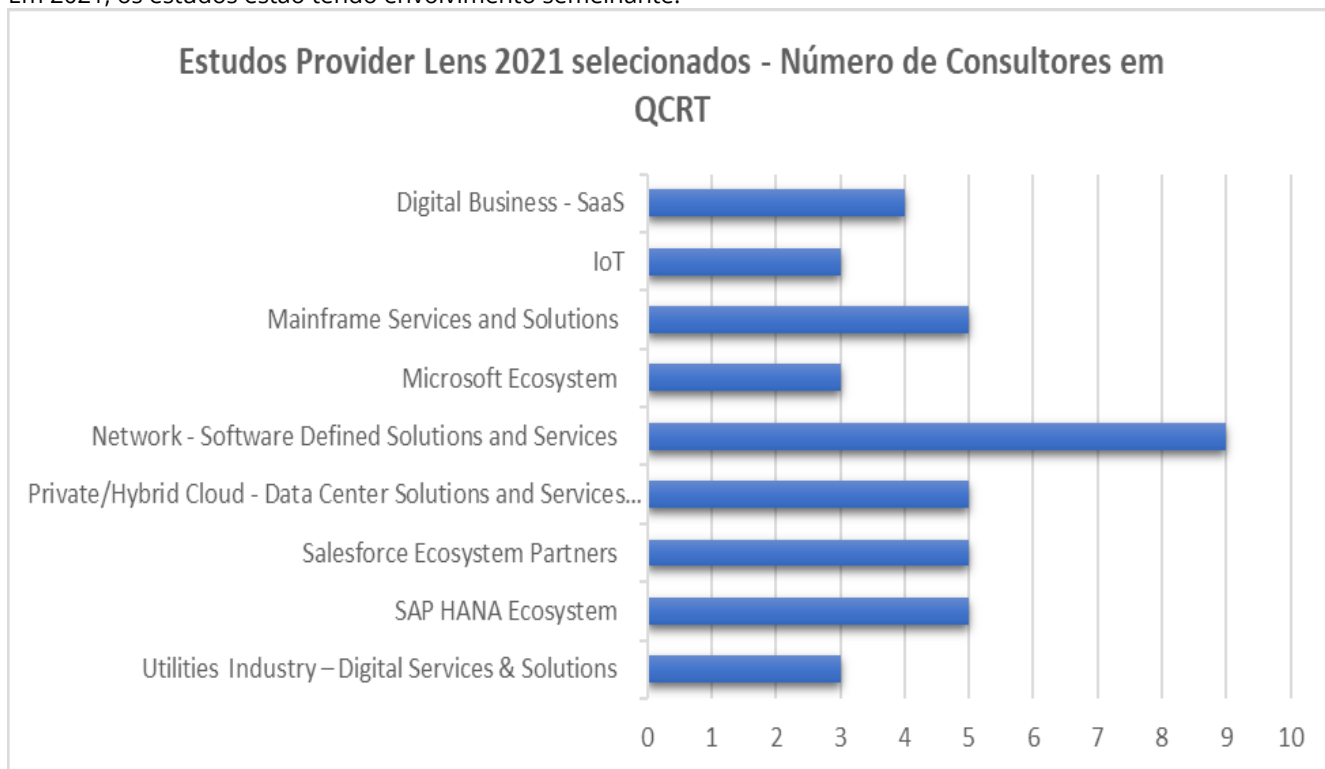
- ajudam a definir e validar quadrantes e questionários,
- aconselham sobre a inclusão de prestadores de serviços, participam de briefing calls,
- fornecem suas perspectivas sobre as classificações do provedor de serviços e revisam relatórios em elaboração.

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



Source: ISG Research

Em 2021, os estudos estão tendo envolvimento semelhante.



Source: ISG Research

O programa ISG Provider Lens QCRT ajuda a completar o processo de pesquisa, apoiando estudos abrangentes com foco em pesquisa.

## Equipe de Revisão de Qualidade e Consistência para este estudo



Jim Kane  
Diretor, Américas