

A collage of several skyscrapers with glass facades, viewed from a low angle looking up. The buildings are arranged in a staggered, overlapping pattern. The colors of the buildings range from blue and teal to yellow and orange, suggesting different lighting conditions or architectural styles. The background is a dark grey gradient.

***ISG** Provider Lens™

2021

Public Cloud – Services &
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.



Table of Contents

Definição.....	4
Pesquisa por Quadrantes.....	5
Quadrantes por Região.....	12
Archetype Report.....	13
Cronograma.....	14
Lista parcial de empresas convidadas para a pesquisa.....	15
ISG Star of Excellence™ – Chamada para nomeações.....	18

© 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

No último ano fiscal, o aumento na adoção da nuvem pública entre as empresas foi desencadeado principalmente pela pandemia da COVID-19, juntamente com outros fatores, como os crescentes compromissos de transformação digital, o aumento do reconhecimento da importância da segurança cibernética e a expansão dos ambientes de trabalho remoto. A maior maturidade do setor de nuvem teve um grande impacto nas empresas e nos provedores de serviços de TI, onde compradores e consumidores estão testemunhando uma grande mudança no comportamento de compra, do físico para o digital. Para as empresas, isso também impactou os modelos de negócios, exigindo iniciativas digitais e reconhecendo a necessidade de abordar as normas de governança, risco e conformidade. Considerando a ampla adoção do modelo As-a-Service, as empresas precisam avaliar continuamente os provedores de serviços de nuvem, globalmente, principalmente devido às crescentes preocupações de segurança e à natureza dinâmica do cenário de negócios. As empresas continuam a buscar fornecedores que possam atuar como parceiros estratégicos na realização de compromissos de transformação da nuvem nos principais hiperescaladores (AWS, Microsoft Azure e Google Cloud Platform). O provedor também continuará a gerenciar as cargas de trabalho em uma base contínua e ajudará as empresas a controlar, otimizar e gerenciar despesas de nuvem por meio de estratégias de FinOps.

O ISG relata uma forte demanda por contratos de transformação digital, o que, por sua vez, está gerando contratos globais para produtos e serviços de nuvem, incluindo Infraestrutura como serviço (IaaS) e plataforma como serviço (PaaS). De acordo com o último 1Q21 ISG Index™, o mercado global cresceu 11 por cento em valor de contrato anual de mercado combinado (ACV) atingindo seu valor atual de US\$ 15 bilhões ano a ano, enquanto o ACV As-a-Service aumentou em 17,2 por cento chegando a US\$ 9,9 bilhões no mesmo período. Além disso, o mercado de IaaS cresceu 18 por cento atingindo US\$ 7,2 bilhões, enquanto o mercado de SaaS cresceu 7 por cento chegando a US\$ 2,7 bilhões.

O estudo ISG Provider Lens™ oferece o seguinte para tomadores de decisão de TI:

- Pontos fortes e de atenção de fornecedores relevantes
- Um posicionamento diferenciado de fornecedores com base na força competitiva e atratividade do portfólio
- Uma perspectiva de vários mercados, incluindo global, EUA, Reino Unido, Alemanha, Suíça, França, os países nórdicos e o Brasil.

Este estudo serve como base para importantes tomadas de decisão em termos de posicionamento, relacionamentos-chave e considerações de entrada no mercado. Consultores do ISG e clientes corporativos também utilizam as informações desses relatórios para avaliar as relações atuais com fornecedores e possíveis compromissos.

Pesquisa por Quadrantes

Como parte deste estudo de quadrantes, o ISG está introduzindo os seguintes seis quadrantes em soluções e serviços de nuvem pública:

Public Cloud - Services and Solutions 2021	
Consulting and Transformation Services	Managed Public Cloud Services
Hyperscale Infrastructure and Platform Services	SAP HANA Infrastructure Services
Secure Enterprise Filesharing Services	Cloud FinOps Platforms

Source: ISG 2021

Consulting and Transformation Services

Este quadrante avalia provedores de serviços ou integradores de serviços que oferecem serviços de consultoria e transformação para compromissos de nuvem pública. A nuvem pública permite que as empresas obtenham agilidade e escalabilidade sem a necessidade de investir em sua própria infraestrutura, o que a torna um aspecto integral da transformação digital. Os provedores de serviços participantes têm parcerias com provedores de infraestrutura de nuvem pública para oferecer a concepção de programas de múltiplas nuvens, soluções de nuvem do setor e gerenciam complexidades específicas do cliente para adotar e implantar soluções de nuvem pública. Esses provedores têm desenvolvedores e arquitetos de software altamente qualificados que potencializam o design thinking, iniciativas SCRUM e ciclos de trabalho curtos para atender às crescentes demandas dos clientes.

Os serviços do provedor geralmente incluem os seguintes:

- **Serviços de consultoria:** Desenvolvimento de caso de negócios para nuvem; avaliação de carga de trabalho para migração; construção de roteiro de transformação, que inclui abordar questões de risco e conformidade; e aconselhar sobre a migração de aplicações do ambiente existente para uma nuvem pública.
- **Serviços de transformação:** Os especialistas de nuvem devem projetar e construir arquitetura/ambientes de nuvem e migrar e integrar aplicações para aproveitar os recursos e benefícios da computação em nuvem.
- **Serviços de governança, risco e conformidade:** Desenvolvimento de estruturas, políticas, processos e funções para garantir que as cargas de trabalho da nuvem corporativa sejam executadas em um ambiente seguro e compatível, independentemente da localização. Como a governança, o risco e a conformidade se tornaram requisitos principais vindos do escritório de um CXO, a indústria espera que eles sejam parte integrante dos compromissos de transformação.

Critérios de elegibilidade:

- Métodos e estruturas para analisar o cenário de TI de um cliente e ajudá-los a evitar dívidas técnicas adicionais e obter valor em seus gastos com TI
- Experiência em planejamento e implementação de serviços de múltiplas nuvens para as principais verticais da indústria
- Experiência de migração de aplicações (modelos, mecanismos de automação e muitas outras técnicas) em conjunto com o desenvolvimento de aplicações nativas da nuvem para cargas de trabalho brownfield
- Certificações do programa de parceiros relacionados ao provedor de hiperescala
- APIs robustas para integração de aplicações e serviços na nuvem pública
- Capacidade de impulsionar governança, risco e conformidade para grandes programas de transformação
- Migração por meio de desenvolvimento de aplicações nativas da nuvem para cargas de trabalho brownfield

Managed Public Cloud Services

Este quadrante avalia provedores de serviços e integradores de serviços que oferecem infraestrutura gerenciada de nuvem pública e serviços de aplicações. Os provedores de serviços gerenciados de nuvem pública oferecem serviços profissionais e gerenciados além de provedores/hiperescaladores de IaaS de nuvem pública (AWS, Microsoft Azure, Google Cloud Platform) por meio de uma abordagem centrada em DevOps e DevSecOps e ajudam a empresa a construir um pipeline de CI/CD robusto com fortes recursos de gerenciamento de contêineres. Sob o guarda-chuva de Serviços Gerenciados de Nuvem Pública, um provedor é responsável por fornecer engenharia de confiabilidade de site e resiliência de negócios.

Em termos gerais, esses serviços incluem gerenciamento do ciclo de vida dos serviços de nuvem, análise preditiva e em tempo real e monitoramento e gerenciamento do ambiente público e de várias nuvens do cliente, com o objetivo de maximizar o desempenho das cargas de trabalho na nuvem, reduzir custos e garantir conformidade e segurança. Normalmente, plataformas e ferramentas de gerenciamento de nuvem especialmente desenvolvidas ou licenciadas são usadas para atender os clientes com o máximo de automação e fornecer a transparência necessária no pool de recursos gerenciados de nuvem, em termos de utilização de capacidade e custos, incluindo administração de autoatendimento. Além dos serviços técnicos, um provedor oferece painéis para analisar e prever impactos financeiros e propor a otimização dos serviços.

Os serviços do provedor geralmente incluem os seguintes:

- Serviços profissionais para o gerenciamento e monitoramento de CPU, armazenamento, memória, bancos de dados e sistemas operacionais como autônomos ou microsserviços ou máquinas virtuais e serviços de contêiner
- Serviços de atualização de sistema operacional, middleware e de aplicações
- Plataforma de gerenciamento de infraestrutura de nuvem para gerenciamento de custos de nuvem (charge back e show back), gerenciamento de identidade e gerenciamento de serviços de TI
- Serviços de monitoramento, registro, correção e análise preditiva para garantir o desempenho e melhorias de segurança em todo o ciclo de vida do contêiner para permitir integração e entrega contínuas
- Gestão de governança e conformidade, juntamente com uma estrutura e plataforma de segurança cibernética robusta para proteger dados de clientes em várias geografias
- Serviços de suporte, como gerenciamento de incidentes, configuração, serviços de segurança e configuração de automação.

Critérios de elegibilidade:

- Excelência operacional e serviços profissionais bem definidos
- Experiência na construção e gerenciamento de ambientes públicos e de múltiplas nuvens, juntamente com conhecimento no gerenciamento de configurações de plataformas e sistemas, bem como de contêineres
- Painéis financeiros e ferramentas de análise de custos, fornecendo visibilidade dos custos variáveis associados aos provedores de nuvem por meio do ecossistema de FinOps
- Suporte para desenvolvimento de código de software e integração de sistema legado e nativo da nuvem, utilizando DevOps, automação habilitada por API e serviços de analytics de nuvem
- Oferta robusta de serviços gerenciados de segurança cibernética
- Parcerias com provedores de nuvem pública relevantes e respectivos certificados de provedor de serviços gerenciados para AWS, Microsoft Azure, GCP ou outros.

Hyperscale Infrastructure and Platform Services

Este quadrante avalia os fornecedores que fornecem recursos de computação virtual, middleware e software em um ambiente de nuvem pública. Os clientes consomem serviços de infraestrutura e plataforma (micro) como serviços sob demanda e centrados na web. Os serviços típicos no segmento de IaaS são serviços de computação, armazenamento e recursos de rede, onde todos são fornecidos como ofertas definidas por software virtuais ou em contêiner e arredondados por arquiteturas sem servidor. O segmento de PaaS de hiperescalador oferece vários microsserviços e mecanismos de tempo de execução para o desenvolvimento de aplicações baseadas em nuvem predefinidas que normalmente atendem às necessidades de ciclo de vida completo para um desenvolvedor criando ou modernizando aplicações. Os serviços incluem middleware, recursos persistentes, gerenciamento de processos de negócios, redes de colaboração, bancos de dados, analytics e recursos de ML. Serviços internos e externos (de terceiros) também estão sendo disponibilizados por meio de marketplaces. Além disso, os fornecedores de IaaS ou PaaS oferecem suporte e gerenciam fornecedores de software independentes em suas atividades de entrada no mercado.

Critérios de elegibilidade:

- Portfólio inovador de serviços de infraestrutura (capacidade de computação, memória, rede, backup, etc.) e funções de gerenciamento de contêiner
- Acesso fácil, preços transparentes, modelos de faturamento dinâmicos (baseados no consumo) e fixos (reservados)
- Padrões e certificações reconhecidas, forte foco na proteção de dados e abordagem sofisticada de cibersegurança
- Suporte para infraestrutura como código (IaC) e computação sem servidor, em combinação com provisionamento altamente automatizado, acionamento de evento e failover
- Ambientes de teste e desenvolvimento, incluindo fluxos de trabalho e funcionalidade de registro/relatório para implementações
- Hardware especializado para requisitos personalizados e requisitos de computação de alto desempenho para processos que utilizam ML para treinar algoritmos para serviços de IA
- Arquitetura aberta e APIs bem documentadas (serviço da web) ou camada de middleware para unir várias nuvens ou serviços e plataformas
- Programa de parceiros especializados com um amplo ecossistema de parceiros para atender às necessidades dos clientes locais

SAP HANA Infrastructure Services

Este quadrante avalia as infraestruturas de nuvem mais adequadas para hospedar o portfólio de software SAP, com ênfase nas cargas de trabalho SAP S/4HANA e bancos de dados HANA em grande escala. Os fornecedores participantes oferecem IaaS, incluindo operações de infraestrutura, instalações, provisionamento e capacidade de dimensionamento para cargas de trabalho SAP. Os provedores de IaaS devem oferecer migração de dados, imagem do sistema, backup, restauração, recuperação de desastres, monitoramento de uso de recursos e serviços de gerenciamento de painel. As ferramentas necessárias para isso podem fazer parte das ofertas de IaaS padrão ou ser fornecidas por parceiros em um marketplace.

O fornecedor participante também deve fornecer suporte de pré-venda para ajudar os clientes no plano de migração, arquitetura de nuvem, dimensionamento e otimização de desempenho, licenciamento, configuração de sistema e banco de dados, configuração de rede privada virtual e soluções de terceiros (conjunto de ferramentas). A análise de suporte se concentra no ecossistema do parceiro de serviço do fornecedor e na capacidade de conduzir migrações e operações relacionadas.

Critérios de Elegibilidade:

- A IaaS deve incluir servidores, armazenamento e conectividade específicos para a linha de produtos SAP
- A capacidade da memória deve estar acima de 6 TBs
- Acesso fácil, preços transparentes, modelos de faturamento dinâmicos (baseados no consumo) e fixos (reservados)
- Padrões e certificações reconhecidas, forte foco na proteção de dados e abordagem sofisticada de cibersegurança
- Oferecer plataformas certificadas de IaaS para SAP
- Ambientes de teste e desenvolvimento, incluindo fluxos de trabalho e funcionalidade de registro/relatório para implementações
- Operações diretas ou pelo menos um parceiro autorizado ou relacionamento com o cliente e conformidade com os regulamentos locais, independentemente da localização do data center

Secure Enterprise Filesharing Services

Este quadrante avalia os fornecedores que oferecem plataformas de compartilhamento de arquivos de nível empresarial em ambientes de nuvem. Os fornecedores de compartilhamento de arquivos em nuvem oferecem às empresas o serviço de armazenar e acessar dados por meio de um modelo de SaaS. A funcionalidade inclui o armazenamento de documentos relacionados a negócios que podem ser acessados por meio de um navegador, desktop ou aplicativo móvel. Essas plataformas também ajudam as empresas a sincronizar dados no local e na nuvem. O Compartilhamento de Arquivos como Serviço também inclui um marketplace de integrações de terceiros, incluindo e-mail e produtividade, mídia social e soluções de gerenciamento de projeto.

** Nota: este quadrante se concentra principalmente nos serviços de compartilhamento de arquivos e analisa características proeminentes dos serviços de colaboração, que estão sendo abordados em nosso estudo IPL de serviços no local de trabalho.*

Critérios de Elegibilidade:

- Atividade em tempo real em arquivos quando vários participantes estão trabalhando
- Fortes controles administrativos e recursos de gerenciamento de acesso seguro com um painel de controle do tipo universal
- Autenticação multifator robusta e segura para gerenciamento de acesso
- Atender a todas as diretrizes do DSGVO de conformidade de proteção de dados, juntamente com criptografia de dados de ponta a ponta (em movimento e em repouso) e oferecer uma solução de gerenciamento de chaves segura
- Recursos de integração de desktop e recursos offline, junto com a capacidade de sincronizar arquivos em todos os dispositivos conectados, como desktops, dispositivos móveis e tablets
- Recursos de integração entre sistemas operacionais como Windows, Android, Apple MacOS e iOS e compatibilidade com pacotes de escritório populares e sistemas de arquivos como FAT32, NTFS e Ext (4), junto com integração com software de terceiros
- Recursos de recuperação e reversão de arquivos para rastreamento de versão com rica experiência do usuário

Cloud FinOps Platforms

Este quadrante avalia fornecedores de software independentes (fornecedores de plataforma e ferramentas) que oferecem soluções de gerenciamento financeiro de nuvem para gerenciar custos de nuvem em várias nuvens públicas. O objetivo inerente é ajudar os clientes em equipes funcionais e linhas de negócios e apoiar várias partes interessadas a manter a responsabilidade financeira pelos serviços de nuvem usados. Isso envolve a definição de responsabilidades de custos compartilhados entre linhas de negócios, equipes de TI e departamento financeiro. Os especialistas em FinOps de nuvem são responsáveis por gerenciar os custos variáveis e o uso de serviços de nuvem e exigem plataformas de FinOps que lhes permitam relatar custos e uso, alocar os custos para as partes interessadas/usuários apropriados, otimizar os modelos de uso e preço, recomendar mudanças de engenharia que forneceriam valor, e avaliar continuamente o uso eficaz de serviços de nuvem, em vez de orçamentos e objetivos de negócios. Neste quadrante, foram considerados os fornecedores que oferecem FinOps de nuvem como uma solução autônoma e o vendem como um modelo de licenciamento ou qualquer outro modelo de preço padrão.

Critérios de Elegibilidade:

- Relatórios e otimização que podem ser ajustados às necessidades de várias personas (finanças, TI e unidade de negócios), com base nas mesmas fontes de dados e por meio de um único console
- Interface com provedores de serviços de múltiplas nuvens e outras ferramentas para colaborar e combinar dados por meio de APIs
- Pesquisar e identificar irregularidades e remover serviços subutilizados
- Alocar custos compartilhados para recursos, funções ou serviços compartilhados e rastreá-los para criar um caso de negócios com profundas nuances financeiras
- Previsão para planejar melhor os gastos com nuvem, com a capacidade de conduzir análises de tendência de custos e benchmarking
- Processo de compra de infraestrutura de nuvem centralizado e baseado em compromisso, junto com transparência na geração de relatórios e otimização desses custos
- Recursos de FinOps para suportar ambientes de múltiplas nuvens
- Acreditação pela fundação FinOps

Quadrantes por Região

Quadrante	Global	EUA	Ale- manha	Suíça	Reino Unido	Países Nórdicos	Países Nórdicos	Brasil
Serviços de Consultoria e Transformação	Visão Geral	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Serviços Gerenciados de Nuvem Pública	Visão Geral	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Serviços de Infraestrutura de Hiperescala e Plataforma	Visão Geral	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Serviços de Infraestrutura de SAP HANA	Visão Geral	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Serviços de Compartilhamento de Arquivos Corporativos Seguros	Visão Geral		✓					
Plataformas de FinOps de Nuvem	✓							

Archetype Report

Neste relatório, identificamos e classificamos os compradores típicos de nuvem pública e de serviços de terceirização (serviços gerenciados e de transformação), que buscam capacidades transformacionais, redução de custos e inovação. Identificamos cinco arquétipos principais de compradores:

- **Terceirizadores Tradicionais:** Compradores que se concentram principalmente na redução de custos e procuram terceirização/assistência de aumento de pessoal para atividades básicas de monitoramento
- **Serviços Gerenciados de Nuvem de Última Geração:** Compradores que procuram um conjunto mais amplo de serviços gerenciados com alguns elementos de transformação e habilidades nativas da nuvem
- **Transformacional:** Compradores que já alcançaram um alto nível de virtualização ou padronização e que desejam transformar ainda mais sua infraestrutura para se tornarem digitais
- **Pioneirismo:** Compradores que desejam alcançar altos níveis de automação, orquestração e implementação de uma infraestrutura definida por software para aumentar a produtividade e inovação do desenvolvedor
- **Altamente Regulamentado:** Compradores que possuem requisitos significativos de conformidade e segurança

Cronograma

A fase de pesquisa é entre **junho e setembro de 2021**. Durante este período ocorrerão a pesquisa, avaliação, análise e validação. Os resultados serão apresentados à mídia em **outubro de 2021**.

Fases	Início	Encerramento
Lançamento	14 de junho de 2021	
Fase de Pesquisa	14 de junho de 2021	09 de julho de 2021
Prévia	outubro de 2021	
Comunicado de imprensa	dezembro de 2021	

Consulte este [link](#) abaixo para visualizar/baixar a agenda de pesquisa do ISG Provider Lens™ 2021.

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

2nd Watch	Baggenstos	CloudSigma
3stepIT	Basefarm (Orange Business Services)	Cloudwize
7P	BearingPoint	Coforge
Abraxas	Bechtle	Cognizant
Accenture	beck et al.	Columbus
Acora	Be-Cloud	Comline SE
Adacor	Birlasoft	Compasso UOL
adesso	BitHawk	Computacenter
adlon	BMSIX	Crayon
Alfresco	Box	Ctera
Alibaba	Brainloop	Cybercom
All for One Group	Brasoftware	d.velop
AllCloud	BRLink	Datadog
Allgeier ES	BT	Datagroup
Amanox Solutions (S&T)	BTC	DataOne
Apalia	CANCOM	Dedalus
Apptio	Capgemini	Deloitte
Arvato Systems	CenterDevice	Densify
ATEA	CGI	Deutsche Telekom
Ativy	Citrix	Devoteam Alegri
Atos	Claranet	Devoteam Revolve
Avanade	Cloud Temple	Digital Ocean
Avectris	Cloudcheckr	direkt gruppe
AWS	Cloudreach	doubleSlash
Axians		DRACoon

Dropbox	INS Systems	MTF
DXC	IONOScloud	Netcloud
Econis	IPNET	Netfiles
Edifixio	IPsense	netlution
Eficode	IPT	Neurones IT
Embratel	IT Point Systems	Nextcloud
Enfo Group	Itadel	Nextios
Ensono	itera	Nine
essence IT	ITESYS	Nixu
EveryWare	kamp	NNIT
Exoscale	KPMG	Node4
Fujitsu	Kreuzwerker	Noris Technologies
Giant Swarm	KubeCost	NTT
Global Access	LINKBYNET	NTT DATA
Globalweb	Logicalis	NTT Group
Google	Logicalis (Orange Networks)	oneadvanced
Grass-Merkur	Logicata	Opsani
HCL	LTI	Oracle
Henson Group	Lumen (CenturyLink)	Orange Business Services
Hexaware	Materna	OVHcloud
HighQ	Microfocus	ownCloud
Huawei	Microland	oXya
IBM	Microsoft	Pileus Cloud
Infinite	Mindtree	PlusServer
Infoniqa	Mphasis	Proact
Infosys	msg	procloud

Protera
PwC
Pythian
QSC
Rackspace Technology
ratiokontakt
Red Hat
Release42
Reply
root360
SantoDigital
SAP
ScaleUp Technologies
Senacor
Sentia
SGA Tecnologia
Sky.One
Slalom
Smart IT
Software One (Comparex)

SoftwareOne
Solita
Solteq oy
Somnitec
Sonda
Sopra Steria
Splunk
Stack Labs
Stefanini
Strato
Swisscom
Syntax (FIT)
TCS
TeamDrive
Tech Mahindra
tecRacer
Ternary
ti&m
TietoEVRY
TIVIT

TO THE NEW
Trasnputec
Trianz
Trivadis
T-Systems
UMB
Unisys
UST Global
V8 Consulting
Venha Pra Nuvem
Virtusa
Virtustream
Visolit
Vodafone
VSHN
Wagner
Wipro
Zensar

ISG Star of Excellence™ – Chamada para nomeações

O Star of Excellence é um reconhecimento independente pela excelente prestação de serviços com base no conceito de “Voz do Cliente”. O Star of Excellence é um programa, desenvolvido pelo ISG, para coletar feedback do cliente sobre o sucesso dos prestadores de serviços em demonstrar os mais altos padrões de excelência no atendimento ao cliente e foco no cliente.

A pesquisa global é sobre serviços associados a estudos IPL. Consequentemente, todos os Analistas do ISG receberão continuamente informações sobre a experiência do cliente de todos os provedores de serviço relevantes. Esta informação é adicionada ao feedback de primeira mão existente do consultor, que o IPL utiliza no contexto de sua abordagem de consultoria conduzida por um profissional.

Os provedores são convidados a [nominate](#) (nomear) seus clientes para participar. Assim que a nomeação for enviada, o ISG enviará uma confirmação para ambos os lados. É evidente que o ISG torna todos os dados do cliente anônimos e não os compartilha com terceiros.

É nossa visão que o Star of Excellence será reconhecido como o principal reconhecimento da indústria pela excelência no atendimento ao cliente e servirá como referência para medir as impressões do cliente.

Para garantir que seus clientes selecionados incluam o feedback de seu relacionamento nomeado, use a seção de nomeação de clientes no [website](#) Star of Excellence.

Criamos um e-mail para onde você pode direcionar quaisquer perguntas ou fornecer comentários. Este e-mail será verificado diariamente, por favor, aguarde até 24 horas para ter uma resposta. Aqui está o endereço de e-mail: ISG.star@isg-one.com

Contatos para este estudo



Shashank Rajmane
Analista Líder, EUA e Arquétipos



Wolfgang Heinhaus
Analista Líder, Alemanha/Suíça



Manoj Chandra Jha
Analista líder, Reino Unido e países nórdicos



Ulrich Meister
Analista Líder, Alemanha/Suíça



Pedro Maschio
Analista Líder, Brasil e França



Prakash N
Analista de Contexto Empresarial e Visão Geral Global



Katharina Kummer
Analista de Pesquisa e Contexto Empresarial



Richard Chang
Diretor Conselheiro



Ravi Ranjan
Gerente Global de Projeto



Rajib Datta
Parceiro Conselheiro

Você precisa de mais informações?

Se você tiver alguma dúvida, não hesite em nos contatar em isglens@isg-one.com.