

Digital Business Innovation Services

Digital Transformation Services - Large Accounts

Análise de empresas de serviço que ajudam a acelerar os negócios através de inovações digitais



Customized report courtesy of:



Sumário Executivo	03	Digital Transformation Services - Large Accounts	16 - 22
Posicionamento do Fornecedor	06	Quem Deve Ler Isto	17
Introdução		Quadrante	18
Definição	12	Definição e Critério de Elegibilidade	19
Escopo do Relatório	13	Observações	20
Classificações do Fornecedor	13	Perfis dos Fornecedores	22
Apêndice			
Metodologia e Equipe	25		
Biografias de Autores e Editores	25		
Sobre nossa Empresa & Pesquisa	28		

Autor: Adriana Frantz e Gabriel Sobanski

Tecnologia e inovação como pilares da transformação digital e experiência do consumidor

À medida que as tecnologias evoluem rapidamente, a inovação em negócios digitais se torna cada vez mais importante para a sobrevivência e o crescimento das empresas. A natureza dinâmica do ambiente de negócios atual impõe a necessidade de adaptação constante à essas tecnologias emergentes, como inteligência artificial, automação e computação em nuvem. Estas inovações transformam diversos processos internos, possibilitando que as empresas respondam de forma ágil às expectativas de um consumidor cada vez mais exigente e conectado. Dessa forma, organizações que buscam a digitalização têm mais chances de prosperar, enquanto aquelas que postergam esse movimento correm o risco de ficarem para trás em um mundo onde a inovação é constante.

Os serviços de transformação digital referem-se à implementação de tecnologias digitais que permeiam todas as esferas de uma organização, resultando em melhorias na eficiência e na entrega de valor. Essa transformação vai além da simples modernização de ferramentas; trata-se de uma mudança cultural e operacional que permite às empresas não apenas automatizar processos, mas também reimaginar suas estratégias de negócios. Os fornecedores de tecnologia possuem um importante papel no mercado, pois oferecem o conhecimento especializado e as soluções necessárias que guiam as empresas na jornada de inovação.

Atualmente, algumas tecnologias se destacam por estarem moldando o futuro dos negócios digitais no Brasil. A automação de processos permite que as organizações otimizem tarefas repetitivas e manuais, resultando em aumento de eficiência e redução de erros. A IA, por sua vez, oferece capacidades avançadas de análise de dados, possibilitando *insights* valiosos que orientam a tomada de decisões estratégicas e promovem experiências personalizadas para os clientes. A IA generativa, uma vertente da IA,

As organizações que
priorizam a inovação
são destaque no
mercado brasileiro.



emergiu como uma ferramenta inovadora, permitindo a criação de conteúdo original e soluções adaptativas que se ajustam a contextos variados, como agentes e assistentes virtuais.

Além disso, a computação em nuvem também se destaca, contribuindo para a escalabilidade e flexibilidade das operações empresariais. Ao facilitar o acesso a recursos sob demanda, as empresas podem responder rapidamente a alterações no mercado e aumentar sua capacidade de inovação. No entanto, esse avanço tecnológico vem acompanhado de uma crescente preocupação com a segurança da informação, à medida que mais dados são armazenados em ambientes digitais. Portanto, as organizações devem equilibrar a adoção dessas tecnologias com robustas estratégias de segurança para proteger suas informações e garantir a confiança dos clientes.

À medida que as tecnologias emergentes transformam as operações das empresas, elas também elevam as expectativas dos consumidores em relação às experiências que recebem. Essa demanda por experiências

personalizadas e relevantes tem crescido significativamente, e os consumidores esperam um atendimento que se alinhe perfeitamente às suas necessidades e preferências. O uso de ferramentas de automação e IA possibilita a coleta e análise eficientes de dados que revelam padrões de comportamento e preferências individuais. A personalização, ou hiperpersonalização, vai além do simples ajuste de ofertas; trata-se de criar interações únicas e marcantes para cada indivíduo, aumentando a satisfação e a fidelidade à marca. Com o apoio de seus fornecedores, as empresas conseguem antecipar as necessidades dos clientes e adaptar suas ofertas em tempo real, proporcionando uma experiência que se alinha às expectativas do público.

Por sua vez, a integração *omnichannel* é essencial para garantir uma jornada do cliente coesa e fluida. Os consumidores hoje esperam interagir com as marcas de forma consistente, independentemente do canal escolhido — seja online, em aplicativos móveis ou em lojas físicas. Essa abordagem integrada permite que as empresas coletem e utilizem dados de

diferentes pontos de contato para criar uma narrativa unificada, aprimorando a experiência do cliente.

Com as inovações tecnológicas moldando as expectativas dos consumidores, as soluções de Realidade Estendida (XR) emergem como um recurso para atender a essas demandas e proporcionar experiências ainda mais cativantes. Diferentes indústrias, como varejo, saúde e manufatura, estão cada vez mais adotando soluções de XR para enriquecer suas operações e melhorar as experiências dos consumidores. No varejo, por exemplo, a realidade aumentada (AR) está sendo utilizada para criar experiências de compra imersivas, permitindo que os clientes experimentem produtos virtualmente antes da compra, reduzindo as taxas de devolução. Na área da saúde, as soluções de XR estão revolucionando a telemedicina, proporcionando consultas virtuais mais interativas e efetivas, além de treinamento avançado para profissionais de saúde por meio de simulações tridimensionais. Na manufatura, a utilização de *digital twins*, ou gêmeos digitais, permite que as empresas

simulem e monitorem seus processos em tempo real, melhorando a eficiência operacional e facilitando o treinamento de funcionários em ambientes virtuais. Quando integradas à inteligência artificial, essas soluções de XR se tornam ainda mais poderosas, uma vez que a IA permite adaptar as experiências imersivas às necessidades e preferências dos usuários.

Apesar das múltiplas oportunidades oferecidas pela transformação digital, as organizações ainda enfrentam desafios que podem dificultar o sucesso da implementação de inovações. A resistência à mudança, tanto por parte dos colaboradores quanto das lideranças, é um dos principais obstáculos. Ela pode surgir da insegurança em relação a novas tecnologias ou da falta de compreensão sobre os benefícios das inovações propostas. Além disso, as lacunas nas habilidades digitais entre os funcionários representam um desafio crítico, pois toda a equipe deve possuir o conhecimento necessário para maximizar o uso das novas ferramentas e soluções.



Outros aspectos desafiadores incluem as preocupações com a segurança de dados e a necessidade de alinhar estratégias de inovação com os objetivos de negócios. No cenário atual, onde a coleta e o uso de dados são fundamentais, garantir a proteção das informações dos clientes e da empresa é de extrema importância para manter a confiança do consumidor e a conformidade com regulamentações. Dessa forma, as organizações devem desenvolver uma abordagem que integre a inovação tecnológica às suas metas estratégicas, permitindo um progresso sustentável e eficaz.

Os fornecedores de serviços possuem papel fundamental para ajudar as organizações a superar esses desafios. Além de fornecerem as tecnologias e ferramentas necessárias, também oferecem suporte consultivo e estratégico para facilitar a implementação e a adoção das inovações. A expertise desses fornecedores permite às organizações integrar a inovação tecnológica com os objetivos estratégicos do negócio.

À medida que novas tecnologias surgem e outras evoluem a passos largos, as empresas que adotam a transformação digital e se adaptam a um ambiente dinâmico têm uma vantagem competitiva. A inovação é uma necessidade estratégica que determina o sucesso e a sustentabilidade das organizações no futuro. A capacidade de integrar tecnologias emergentes permite que as empresas atendam às crescentes expectativas dos consumidores, oferecendo experiências personalizadas e relevantes. Aqueles que se comprometem com a inovação contínua, investem em sua força de trabalho e formam parcerias estratégicas com fornecedores de tecnologia, estão melhor posicionados para navegar nos desafios do mercado e transformar incertezas em oportunidades.

A qualidade do atendimento ao consumidor é crucial no Brasil, pois os clientes buscam cada vez mais interações personalizadas e eficientes. O país está abraçando as tecnologias emergentes para impulsionar a evolução digital, permitindo às organizações atender as crescentes expectativas do público. Assim, o Brasil se prepara para um futuro em que a inovação contínua é a chave para o sucesso.





Posicionamento do Fornecedor

Página 1 de 6

	Digital Transformation Services - Large Accounts	Digital Transformation Services - Midmarket	Customer Journey Services	Extended Reality Services
Accenture	Leader	Not In	Leader	Leader
act digital	Rising Star ★	Not In	Product Challenger	Contender
AI/R Company	Leader	Not In	Leader	Leader
ARVORE	Not In	Not In	Not In	Leader
Atile.Digital	Not In	Product Challenger	Product Challenger	Not In
Beenoculus	Not In	Not In	Not In	Contender
Birlasoft	Contender	Not In	Not In	Not In
Brivia	Not In	Product Challenger	Leader	Not In
BRQ	Leader	Not In	Leader	Product Challenger
Cadastra	Not In	Leader	Not In	Not In





Posicionamento do Fornecedor

Página 2 de 6

	Digital Transformation Services - Large Accounts	Digital Transformation Services - Midmarket	Customer Journey Services	Extended Reality Services
Capgemini	Product Challenger	Not In	Not In	Not In
CI&T	Leader	Not In	Not In	Product Challenger
Cloud Target	Not In	Contender	Not In	Not In
Deal	Not In	Leader	Not In	Not In
Dedalus	Not In	Leader	Not In	Not In
Deloitte	Leader	Not In	Leader	Product Challenger
DXC Technology	Product Challenger	Not In	Not In	Not In
Falconi	Not In	Leader	Not In	Not In
FCamara	Product Challenger	Not In	Not In	Not In
GhFly	Not In	Product Challenger	Leader	Not In





Posicionamento do Fornecedor

Página 3 de 6

	Digital Transformation Services - Large Accounts	Digital Transformation Services - Midmarket	Customer Journey Services	Extended Reality Services
Globant	Leader	Not In	Leader	Leader
ilegra	Not In	Leader	Product Challenger	Not In
Inmetrics	Product Challenger	Not In	Not In	Not In
IPNET by Vivo	Not In	Leader	Product Challenger	Not In
iSmartBlue	Not In	Contender	Not In	Not In
Kumulus	Not In	Contender	Contender	Not In
Kyndryl	Product Challenger	Not In	Not In	Not In
Logicalis	Leader	Not In	Not In	Not In
MadeInWeb	Not In	Leader	Leader	Product Challenger
MedRoom	Not In	Not In	Not In	Contender





Posicionamento do Fornecedor

Página 4 de 6

	Digital Transformation Services - Large Accounts	Digital Transformation Services - Midmarket	Customer Journey Services	Extended Reality Services
Meta	Not In	Leader	Product Challenger	Not In
MRM	Contender	Not In	Product Challenger	Not In
Nação Digital	Not In	Product Challenger	Leader	Not In
NTT DATA	Leader	Not In	Not In	Not In
Platform Builders	Contender	Not In	Not In	Not In
PwC	Not In	Not In	Product Challenger	Not In
Qualiserve	Not In	Contender	Contender	Not In
Quality Digital	Not In	Product Challenger	Product Challenger	Not In
Sauter Digital	Not In	Product Challenger	Product Challenger	Not In
Sinquia	Not In	Product Challenger	Contender	Not In





Posicionamento do Fornecedor

Página 5 de 6

	Digital Transformation Services - Large Accounts	Digital Transformation Services - Midmarket	Customer Journey Services	Extended Reality Services
Skyone	Not In	Market Challenger	Not In	Not In
Smart Consulting	Not In	Contender	Contender	Not In
Solo Network	Not In	Contender	Not In	Not In
Spassu	Rising Star ★	Not In	Not In	Not In
ST IT Cloud	Not In	Product Challenger	Not In	Not In
Stefanini	Leader	Not In	Leader	Not In
TCS	Product Challenger	Not In	Not In	Not In
TIVIT	Leader	Not In	Product Challenger	Not In
T-Systems	Product Challenger	Not In	Not In	Not In
V8.Tech	Product Challenger	Not In	Not In	Not In





Posicionamento do Fornecedor

Página 6 de 6

	Digital Transformation Services - Large Accounts	Digital Transformation Services - Midmarket	Customer Journey Services	Extended Reality Services
Valcann	Not In	Product Challenger	Not In	Not In
Valtech	Product Challenger	Not In	Rising Star ★	Not In
Vitrio	Not In	Product Challenger	Product Challenger	Not In
VRGLASS	Not In	Not In	Not In	Leader
VRMonkey	Not In	Not In	Not In	Contender
Wipro	Product Challenger	Not In	Not In	Product Challenger
YDreams Global	Not In	Not In	Not In	Leader



Principais áreas identificadas no estudo **Digital Business Innovation Services 2024** de acordo com as **demandas no mercado brasileiro**

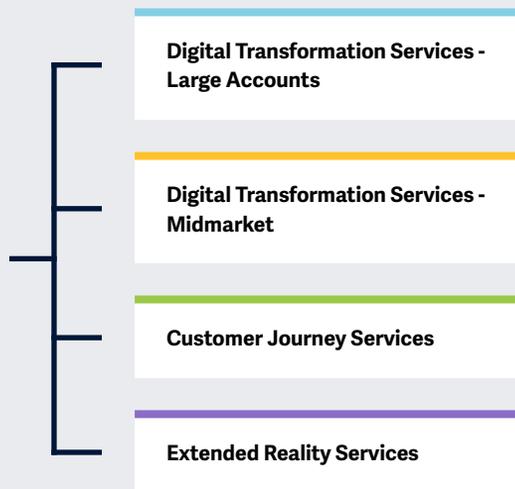


Ilustração Simplificada. Fonte: ISG 2025

Definição

Os serviços de inovação digital englobam as soluções que usam tecnologias emergentes, como IA, *blockchain* e IoT, para enfrentar desafios complexos de negócios. Eles desempenham um papel crucial na otimização e melhoria contínua dos processos organizacionais. Além disso, são fundamentais no desenvolvimento de produtos e serviços, permitindo que as empresas atendam às demandas do mercado e antecipem tendências futuras para criar oportunidades de crescimento.

Os serviços de transformação são aqueles que ajudam as organizações a se adaptarem de forma ágil e eficaz às rápidas mudanças do mercado e das inovações tecnológicas, por meio da implementação de estratégias digitais que envolvem a orquestração de nuvem, gestão das aplicações e cibersegurança, além do uso avançado de *analytics*, IA e ML.

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 produtos e serviços que atendam às necessidades e expectativas dos seus públicos.



Escopo do Relatório:

Este relatório de quadrante ISG Provider Lens™ abrange os quatro quadrantes a seguir: Digital Transformation Services for Large Accounts, Digital Transformation Services for Midmarket, Customer Journey Services e Extended Reality Services

Este estudo ISG Provider Lens™ oferece aos tomadores de decisão de Negócio e TI:

- Transparência sobre os pontos fortes e fracos dos fornecedores de serviço relevantes;
- Um posicionamento diferenciado dos fornecedores por segmentos (quadrantes);
- Foco no mercado regional.

O estudo serve como uma importante base de tomada de decisão para o posicionamento, relacionamentos-chave e considerações de estratégia de vendas. Os consultores e clientes corporativos do ISG também usam informações desse estudo para avaliar seus relacionamentos com fabricantes atuais e potenciais relacionamentos.

Classificações do Fornecedor

A posição do provedor reflete a adequação dos provedores para um segmento de mercado definido (quadrante). Sem mais acréscimos, a posição sempre se aplica a todas as classes e setores de porte de empresa. Caso os requisitos de serviço dos clientes corporativos sejam diferentes e o espectro de provedores operando no mercado local seja suficientemente amplo, uma diferenciação adicional dos provedores por desempenho é feita de acordo com o público-alvo de produtos e serviços. Ao fazer isso, o ISG considera os requisitos da indústria ou o número de funcionários, bem como as estruturas corporativas de clientes e provedores de posições de acordo com sua área de foco. Como resultado, o ISG os diferencia, se necessário, em dois grupos-alvo de clientes definidos da seguinte forma:

Mercado de Médio Porte: Empresas com 100 a 4.999 funcionários ou faturamento entre US\$ 20 milhões e US\$ 999 milhões com sede central no respectivo país, geralmente de propriedade privada.

- **Grandes contas:** empresas multinacionais com mais de 5.000 funcionários ou receita acima de US\$ 1 bilhão, com atividades em todo o mundo e estruturas de tomada de decisão distribuídas globalmente.

Os quadrantes ISG Provider Lens™ são criados usando uma matriz de avaliação contendo quatro segmentos (Líder, Produto e Desafiador de Mercado e Concorrente), e os provedores são posicionados de acordo. Cada quadrante do ISG Provider Lens™ pode incluir um(s) provedor(es) de serviços que o ISG acredita ter um forte potencial para passar para o quadrante Líder. Esse tipo de provedor pode ser classificado como Rising Star.

- **Número de provedores em cada quadrante:** o ISG classifica e posiciona os provedores mais relevantes de acordo com o escopo do relatório para cada quadrante e limita o máximo de provedores por quadrante a 25 (exceções são possíveis).





Classificação dos Provedores: Quadrantes Chave

Product Challengers:

Os Product Challengers oferecem um portfólio de produtos e serviços que fornece uma cobertura acima da média dos requisitos corporativos, mas não são capazes de fornecer os mesmos recursos e força de atuação que os Leaders em relação às categorias e mercados individuais. Frequentemente, isso se deve ao tamanho do respectivo fornecedor ou uma trajetória mais fraca dentro do respectivo segmento-alvo.

Contenders:

Os concorrentes que se encontram neste quadrante ainda carecem de produtos e serviços maduros ou profundidade e amplitude suficientes em sua oferta, mas também mostram alguns pontos fortes e potencial de melhoria em seus esforços de atuação no mercado. Esses fornecedores geralmente são generalistas ou participantes de nicho.

Leaders:

Os Leaders entre os fornecedores / provedores têm uma oferta de produtos e serviços altamente atraente e um mercado e posição competitiva muito fortes; eles cumprem todos os requisitos para uma atuação bem-sucedida no mercado. Eles podem ser considerados formadores de opinião, impulsionando estrategicamente o mercado. Eles também garantem estabilidade e resistência inovadoras.

Market Challengers:

Os Market Challengers também são muito competitivos, mas ainda há um potencial de melhoria significativa no portfólio e eles ficam claramente atrás dos Leaders. Frequentemente, os Market Challengers são fornecedores estabelecidos que levam mais tempo para lidar com novas tendências devido ao seu tamanho e estrutura da empresa e, portanto, têm algum potencial para otimizar seu portfólio e aumentar sua atratividade.





Classificação dos Provedores: Quadrantes Chave

★ Rising Stars

Os Rising Stars são geralmente os Product Challengers com alto potencial no futuro. As empresas que recebem o prêmio Rising Star têm um portfólio promissor, incluindo o roadmap necessário e o foco adequado nas principais tendências do mercado e requisitos do cliente. Os Rising Stars também possuem uma excelente gestão e compreensão do mercado local. Este prêmio é concedido apenas a fornecedores ou prestadores de serviços que fizeram um progresso significativo em direção a suas metas nos últimos 12 meses e devem alcançar o quadrante Leader nos próximos 12-24 meses devido ao seu impacto acima da média e força para inovação.

Not in

O provedor de serviços ou fornecedor não foi incluído neste quadrante. Pode haver um ou vários motivos pelos quais essa designação foi aplicada: O ISG não conseguiu obter informações suficientes para posicionar a empresa; a empresa não fornece o serviço ou solução relevante conforme definido para cada quadrante de um estudo; ou a empresa não se qualificou devido à sua participação no mercado, receita, capacidade de entrega, número de clientes ou outras métricas de escala a serem comparadas diretamente com outros fornecedores no quadrante. A omissão no quadrante não significa que o provedor ou fornecedor do serviço não ofereça esse serviço ou solução, nem confere qualquer outro significado.





Digital Transformation Services - Large Accounts

Quem Deve Ler Isto

Este relatório é relevante para fornecedores de serviços que oferecem *Digital Transformation Services* para grandes empresas no Brasil, ajudando-as a compreender sua posição no mercado e para empresas que buscam avaliar esses fornecedores. Neste quadrante, a ISG destaca o posicionamento atual no mercado desses fornecedores com base na profundidade de suas ofertas de serviços e na presença de mercado.

Profissionais digitais

Devem ler este relatório para entender como os fornecedores podem ajudar a transformar serviços, ampliar tecnologias digitais e aumentar a eficiência operacional.

Profissionais de estratégia

Devem ler este relatório para entender sobre os recursos dos fornecedores em consultoria, implementação e formulação de estratégias digitais de alto valor.

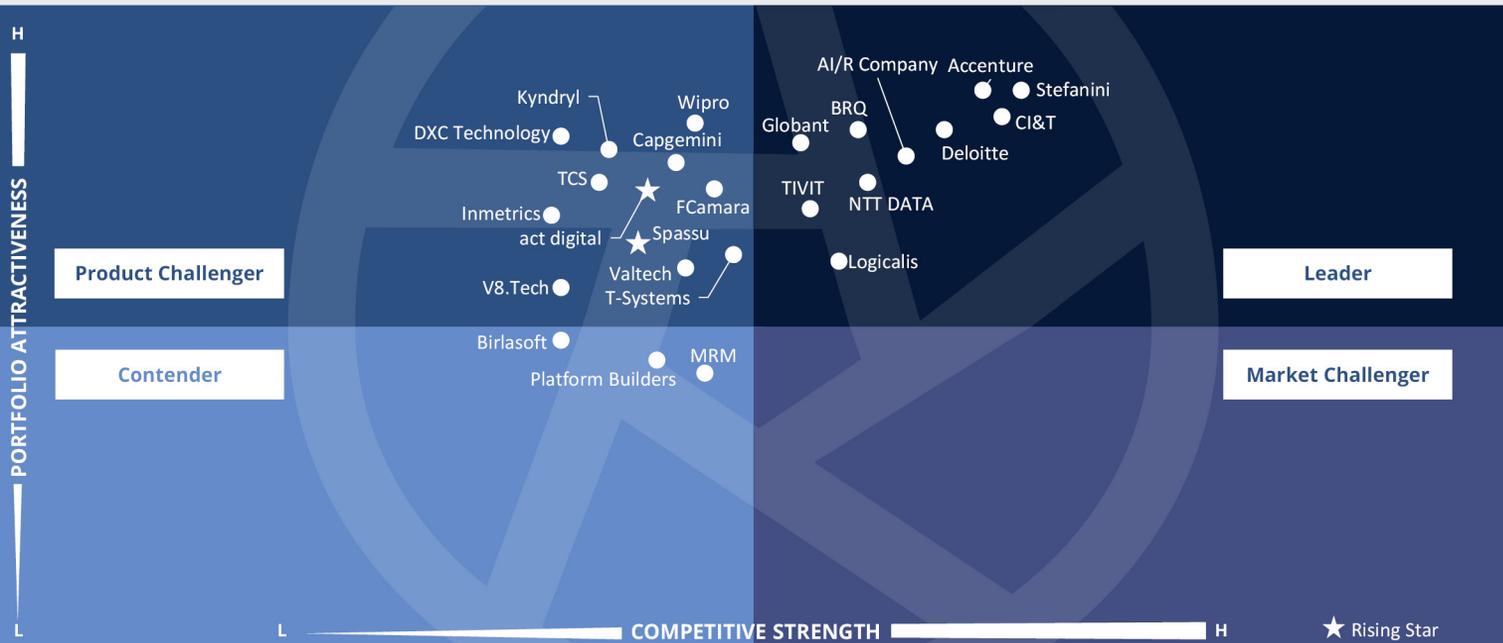
Profissionais de compras

Devem ler o relatório para comparar os fornecedores de serviços de transformação digital, a fim de tomar decisões e fazer recomendações com precisão.

Profissionais de tecnologia

Entenderão como fornecedores estão usando avanços tecnológicos para reinventar negócios e destacar recursos técnicos e de integração.





Este quadrante se concentra na análise da **capacidade dos fornecedores** em transformar digitalmente negócios de clientes de grandes empresas e melhorar processos ao **empregar tecnologias emergentes e serviços de inovação digital**.

Adriana Frantz



Definição

Este quadrante avalia fornecedores de serviços de transformação digital dos negócios para grandes clientes, incluindo serviços prestados às empresas em suas jornadas com clientes e funcionários, estratégia e operações de negócios digitais. Esses serviços ajudam as empresas a construir novos modelos de negócios usando os recursos existentes em todas as oportunidades de mercado.

Os fornecedores de serviços nesta área devem ser capazes de ajudar grandes organizações a transformar e otimizar seus ambientes, buscando a eficiência operacional por meio de pesquisa, *benchmarking* e consultoria, com foco em tecnologia, transformação de processos de negócios, serviços de gestão de programas e gestão de mudanças organizacionais.

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 Qualificação

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 formularem seus roteiros digitais e construir estratégias digitais para curto e longo prazo;
4. Oferecer orientação sobre otimização de processos para oferecer benefícios tangíveis;
5. Oferecer solução de problemas de negócio com desenvolvimento de soluções e aplicações;
6. Foco na entrega de uma jornada digital, com suporte em tecnologias avançadas, como IA, ML e analytics;
7. Ter métodos para analisar o cenário dos clientes e ajudá-los a otimizar gastos;
8. Apresentar fortes capacidades de liderança de pensamento;
9. Capacidade comprovada com recursos, projetos de P&D e ecossistema de parceiros, abrangendo fornecedores de hardware e software;
10. Possuir casos de sucesso de grandes clientes que comprovem a entrega de resultados eficazes e geração de valor;
11. Demonstrar experiência no cumprimento de regulamentações e normas de conformidade aplicáveis às indústrias dos clientes.



Observações

Com a tecnologia em constante evolução e cada vez mais incorporada aos negócios, a transformação digital tornou-se uma jornada de longo prazo essencial para manter as organizações competitivas diante das crescentes exigências dos clientes e da necessidade recorrente de otimização de custos.

Considerando que a transformação digital requer esforços contínuos e de longo prazo, é fundamental que as empresas incorporem o tema em sua estratégia e estabeleçam um *roadmap* que agregue valor significativo ao negócio, enquanto maximiza os investimentos em tecnologia.

A IA, em especial GenAI, passa a ser essencial à medida que não apenas melhora as práticas organizacionais existentes, como pode transformá-las, alterando a maneira como as empresas operam. A GenAI é capaz de criar oportunidades que permitam antecipar as necessidades dos consumidores,

automatizar processos para reduzir custos e hiperpersonalizar serviços para aumentar a satisfação do cliente.

Além do aspecto tecnológico, o sucesso da transformação digital depende fortemente de uma cultura organizacional que promova a inovação e acelere a adoção de tecnologias. Isso requer novas formas de *change management*, capazes de ajudar a criar ambientes nos quais a experimentação, a aprendizagem contínua e a adaptabilidade façam parte da rotina das organizações.

Os fornecedores estão atentos às complexidades da transformação digital e bem preparados para ajudar as companhias numa jornada contínua de transição digital. Além de demonstrar experiência em tecnologias avançadas, os parceiros mais bem posicionados possuem uma abordagem consultiva capaz de orientar os clientes a remodelar as estratégias para aderir à transformação digital.

Das 65 empresas avaliadas para este estudo, 25 se qualificaram para este quadrante, sendo 10 líderes e 2 Rising Star.



Accenture impulsiona a transformação digital de ponta a ponta dos clientes utilizando soluções proprietárias avançadas e melhores práticas do mercado. A empresa conta com diversos centros de excelência para inovação ao redor do mundo para acelerar a transição digital.

AI/R Company

AI/R Company é formado pelas empresas Compass UOL, Avenue Code, EdgyLabs, Everymind, Inwillia e Webjump. Oferece plataformas digitais alimentadas por dados, IA e GenAI que aceleram a transformação digital.



BRQ oferece um portfólio completo e maduro de serviços que englobam toda a jornada de transformação digital dos clientes. A empresa tem investido para criar plataformas que atendam necessidades setoriais específicas.

CI&T

CI&T é uma empresa global especialista em transformação digital. Utiliza tecnologias emergentes para reimaginar processos de negócios, melhorar a experiência do cliente e promover a inovação constante.

Deloitte.

Deloitte combina tecnologia, estratégia, operações e análise para fornecer uma estrutura holística à transformação digital. A empresa é altamente capacitada para oferecer inovações por meio de IA específicas do setor.

Globant

Globant é reconhecida por sua abordagem inovadora em transformação digital e os Studios são um dos seus principais ativos estratégicos. A Iteris, importante aquisição da Globant, contribuiu para ampliar a expertise técnica.



Digital Transformation Services - Large Accounts



Logicalis utiliza sua vasta experiência tecnológica e *expertise* em consultoria para executar com excelência projetos de transformação digital e ajudar os clientes a construir negócios de sucesso, obtendo resultados de impacto.

NTT DATA

NTT DATA é uma empresa global de soluções e TI e consultoria que se destaca na transformação digital ao oferecer uma abordagem modular que se alinha às necessidades de diversos clientes.



Stefanini ajuda os clientes no processo de transformação digital, promovendo a adoção de novas soluções que aumentam a agilidade e competitividade. A empresa agrega uma abordagem consultiva e ampla experiência tecnológica e de mercado.

TIVIT

TIVIT é caracterizada por uma abordagem consultiva que auxilia organizações a desenvolver novos modelos de negócios digitais, implementando tecnologias como IA, IoT e automação de processos para otimizar operações e melhorar a experiência do cliente.

act digital

(Rising Star) **act digital** é uma multinacional brasileira especializada em auxiliar empresas na transição para um ambiente mais digital, transformando seus negócios por meio de tecnologias emergentes e práticas inovadoras.



(Rising Star) **Spassu** oferece um portfólio abrangente de serviços de transformação digital focado em acelerar a jornada digital das organizações. A empresa possui uma cultura inovadora e utiliza a tecnologia como meio para acelerar os resultados dos negócios.



“A Spassu se destaca ao integrar tecnologias de ponta e metodologias ágeis para entregar serviços de transformação digital abrangentes, desde a concepção estratégica até a operação.”

Adriana Frantz

Spassu

Visão Geral

A Spassu está sediada em Vitória, Brasil, e tem mais de 1.800 funcionários distribuídos em 22 estados brasileiros. Fundada há 30 anos, a empresa se concentra no desenvolvimento de soluções digitais de ponta a ponta, com foco na compreensão dos desafios do negócio e implantação de iniciativas que gerem resultado mensurável e criação sustentável de valor. A empresa apresentou um crescimento expressivo nos últimos dois anos, chegando a entregar mais de 1.000 produtos digitais para empresas de diferentes segmentos.

Pontos Fortes

Framework de transformação digital: a Spassu desenvolveu um *framework* que incorpora as melhores práticas do mercado e a *expertise* especialistas para abordar a transformação digital de ponta a ponta. A empresa ajuda os clientes a passarem por mudanças profundas, abrangendo desde etapas de aprendizado e melhoria contínua até a implantação de soluções que geram impacto e entregam valor real para os negócios.

Investimento em inovação: a Spassu mantém parcerias estratégicas com Microsoft e AWS e investe continuamente em P&D por meio do Imagine Labs, sua estrutura de inovação e tecnologia voltada para acelerar a transformação digital, a partir do desenvolvimento de soluções disruptivas.

Esse ecossistema tem dado resultado e os inúmeros casos de sucesso são uma comprovação de sua capacidade de entregar inovação com impacto real nos negócios.

Abordagem estratégica: a oferta de consultoria da Spassu visa definir uma estratégia digital alinhada aos objetivos dos negócios. Isso inclui o mapeamento da jornada digital, a definição de uma arquitetura tecnológica, o design de um modelo operacional e a criação de estruturas de governança digital que assegurem conformidade e controle.

Ponto de atenção

Para se destacar como líder em um mercado tão competitivo quanto o de transformação digital, a Spassu precisa focar na ampliação de seu portfólio de soluções digitais proprietárias, incluindo a exploração do desenvolvimento de soluções específicas para diferentes setores.





Apêndice

O estudo de pesquisa "ISG Provider Lens™ Digital Business Innovation Services - Brasil" analisa os fornecedores de software/ fornecedores de serviços relevantes no Brasil, com base em um processo de análise e pesquisa multifásico. Ele posiciona esses fornecedores com base na metodologia ISG Research.

Patrocinador do estudo:

Iain Fisher

Autores Principais:

Adriana Frantz e Gabriel Sobanski

Analista de Pesquisa:

Arthur Moura

Analista de Dados:

Rajesh Chillappagari

Gerente de Projetos:

Rafael Rigotti

A Information Services Group, Inc. é exclusivamente responsável pelo conteúdo deste relatório. A menos que citado de outra forma, todo o conteúdo, incluindo ilustrações, pesquisa, conclusões, afirmações e posições contidas neste relatório foram desenvolvidas por, e são de propriedade exclusiva da Information Services Group Inc.

A pesquisa e análise apresentadas neste estudo incluirão dados de pesquisas do programa ISG Provider Lens™, programas contínuos do ISG Research, entrevistas com consultores do ISG, apresentações com fornecedores de serviços e análise de informações de mercado disponíveis ao público de várias fontes. O ISG reconhece a passagem de tempo e os possíveis desenvolvimentos de mercado entre a investigação e a publicação, em termos de fusões e aquisições e reconhece que essas mudanças não serão refletidas nos relatórios deste estudo.

Todas as referências de receita são em dólares americanos (\$US), a menos que indicado de outra forma.

O estudo foi dividido nas seguintes etapas:

1. Definição do mercado de Digital Business Innovation Services
2. Uso de pesquisas baseadas em questionários de provedores/ fornecedores de serviços em todos os tópicos de tendência
3. Discussões interativas com provedores/fornecedores de serviços sobre recursos e casos de uso
4. Aproveite os bancos de dados internos do ISG e o conhecimento e experiência do consultor (sempre que aplicável)
5. Uso do Star of Excellence CX-Data
6. Análise detalhada e avaliação de serviços e documentação de serviços com base nos fatos e números recebidos de fornecedores e outras fontes.
7. Uso dos seguintes critérios principais de avaliação:
 - * Estratégia e visão
 - * Inovação Tecnológica
 - * Conhecimento e presença da marca no mercado
 - * Cenário de vendas e parceiros
 - * Amplitude e profundidade do portfólio de serviços oferecidos
 - * CX e Recomendação





Analista Líder e Autor

Adriana Frantz
Analista Líder

Adriana Frantz traz mais de 20 anos de experiência profissional na área financeira e de tecnologia, consultoria de projetos e processos, gestão de equipes e liderança de pesquisas. Ela é sócia sênior da TGT Consulting, consultoria de gestão e tecnologia, com foco em projetos envolvendo transformação digital, decisões complexas e riscos de negócios. Trabalha como analista e autora no ISG, sendo responsável no Brasil pelos estudos do Google Cloud Ecosystem, Customer Experiente, Digital Banking e ESG.

Adriana também é professora de vários cursos de graduação. Ela está atualmente fazendo seu doutorado em Administração de Empresas pela Universidade de São Paulo com foco em ESG e desempenho financeiro e possui mestrado na mesma área. Além disso, possui uma pós-graduação pela FGV e é graduada em Ciências da Computação pela UNESP.



Co-autor principal

Gabriel Sobanski
Especialista em Pesquisa

Gabriel Sobanski é analista de pesquisa do ISG e é responsável pelo apoio e coautoria de estudos do Provider Lens™ sobre Ecossistema ServiceNow, Ecossistema Salesforce, Ecossistema Microsoft, Soluções e Serviços de Segurança Cibernética, Ecossistema SAP, Nuvem Pública, Serviços de Data Center de Nuvem Híbrida ou Privada, Futuro do Trabalho, Ecossistemas AWS e Ecossistema Oracle. Apoia analistas líderes no processo de pesquisa e é coautor do relatório de resumo global, com tendências do mercado e insights.

Gabriel também desenvolve conteúdo a partir de uma perspectiva empresarial. Está em sua função atual desde 2021.

Anteriormente, trabalhou como consultor de TI, onde adquiriu experiência e capacitações técnicas na coleta, análise e apresentação de dados quantitativos e qualitativos. Sua área de especialização inclui indústria, logística e pesquisa de mercado.



Analista de Pesquisa



Arthur Moura
Analista de Visão Geral e Contexto Corporativo

Arthur Moura é paulista e ingressou no ISG como Analista de Pesquisa em junho de 2024. Arthur é formado em Administração Pública e é responsável por ajudar nos estudos do IPL Latam, tendo três anos de experiência trabalhando com pesquisas de mercado. Antes de ingressar no ISG, trabalhou em uma consultoria educacional também como Analista de Pesquisa.

Como Analista de Pesquisa no ISG Arthur atuou em estudos como ESG e Sustentabilidade, Negócios Digitais e na Microsoft Brasil e Microsoft México

Patrocinador do estudo



Iain Fisher
Diretor, Pesquisa

Iain lidera as soluções de Futuro do Trabalho, Experiência do Cliente e ESG do ISG, redefinindo modelos de negócios e operacionais para impulsionar novas formas de trabalho com foco em CX e ESG. Ele integra cadeias de valor de ponta a ponta em vários mercados e orienta clientes sobre como aplicar o digital e a tecnologia para maximizar os benefícios. Presença constante como palestrante e apresentador on-line, Iain também é autor de vários e-books sobre esses assuntos.





IPL-Proprietário do produto

Jan Erik Aase
Sócio e Chefe Global – ISG Provider Lens™

O Sr. Aase traz uma vasta experiência na implementação e pesquisa de integração de serviços e gerenciamento de processos de TI e de negócios. Com mais de 35 anos de experiência, ele é altamente qualificado em analisar tendências e metodologias de governança de fornecedores, identificar ineficiências nos processos atuais e assessorar a indústria. Jan Erik tem experiência em todos os quatro lados do ciclo de vida de sourcing e governança de fornecedores - como cliente, analista do setor, provedor de serviços e consultor.

Agora, como diretor de pesquisa, analista principal e chefe global da ISG Provider Lens™, ele está muito bem posicionado para avaliar e relatar o estado da indústria e fazer recomendações para empresas e clientes de provedores de serviços.



*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, ligue para +1.203.454.3900 ou visite 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 IA e 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.





MARÇO DE 2025

REPORT: DIGITAL BUSINESS INNOVATION SERVICES