

Digital Business Innovation Services

Análise de empresas de serviço que ajudam
a acelerar os negócios por meio de capacidades
digitais avançadas e inovação



Introdução	03	Contatos Para Este Estudo	11
Sobre o estudo			
Pesquisa de Quadrantes	04		
Definição	05		
Quadrantes Por Região	07		
Cronograma	08		
Indicações de feedback do cliente	09		
Metodologia e Equipe	10		
		Envolvimento do Consultor	
		Envolvimento do Consultor – Descrição do Programa	12
		Empresas convidadas	13
		Sobre Nossa Empresa e Pesquisa	15

Os serviços de transformação digital abrangem um conjunto de soluções que permitem que empresas de todos os portes utilizem tecnologias emergentes para resolver desafios de negócio, modernizar processos e criar formas de gerar valor. Para grandes organizações, esses serviços ajudam a escalar operações complexas, integrar sistemas legados e fortalecer a governança. Para pequenas e médias empresas, representam acesso a capacidades antes restritas, permitindo ganhos rápidos de eficiência e competitividade.

Essa transformação envolve desde a modernização de aplicações e a adoção de arquiteturas baseadas em nuvem até o uso de ferramentas de automação, *analytics* avançado, IA e GenAI. Com esses elementos, as empresas conseguem responder com agilidade às mudanças do mercado, adaptar modelos operacionais e acelerar a inovação de produtos e serviços.

A jornada do cliente, por sua vez, é central nesse processo. Ela engloba todas as interações entre consumidores e marcas, desde o primeiro contato até o pós-venda. Os serviços voltados para essa jornada buscam compreender necessidades, expectativas e comportamentos dos clientes, utilizando metodologias como *design thinking*, *customer journey mapping*, *omnichannel* e soluções de CRM, para criar experiências mais fluidas, personalizadas e eficientes.

Ao combinar transformação digital e foco profundo na jornada do cliente, empresas de diferentes tamanhos conseguem melhorar resultados, reduzir fricções, fortalecer relacionamentos e desenvolver soluções mais alinhadas às demandas de seus públicos.



Principais áreas
identificadas
no estudo
**Digital Business
Innovation
Services 2026**
de acordo com
as demandas
no mercado
brasileiro.

Ilustração simplificada Fonte: ISG 2025

Digital Transformation Services

Customer Journey Services

**O estudo ISG Provider Lens® Digital
Business Innovation Services 2026 oferece
o seguinte aos tomadores de decisões de
negócios e de TI:**

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

Nosso estudo serve como uma importante base de tomada de decisão para posicionamento, relacionamentos-chave e considerações de estratégia de vendas. Consultores e clientes corporativos do ISG usam informações desses relatórios para avaliar seus relacionamentos com fabricantes atuais e relacionamentos em potencial.



Definição

Os serviços de transformação digital ajudam empresas a redesenhar modelos de negócio, modernizar operações e criar jornadas integradas para clientes e funcionários.

Combinando estratégia, tecnologia e gestão, essas ofertas permitem que as organizações usem melhor seus dados, acelerem decisões e identifiquem novas oportunidades em um mercado cada vez mais competitivo.

Esses serviços também apoiam a adoção de práticas avançadas de automação, *analytics* e reestruturação de processos, garantindo ganhos de eficiência e maior capacidade de inovação. O design da experiência do cliente, por sua vez, transforma a forma como as empresas organizam marketing, vendas, entrega e pós-venda, promovendo uma abordagem realmente centrada no cliente e alinhando toda a organização em torno dessa visão.

As empresas participantes devem ser capazes de apoiar seus clientes em toda a jornada digital — da concepção estratégica à execução — garantindo mudanças organizacionais consistentes, adoção tecnológica, melhoria contínua e resultados tangíveis em diferentes setores.

Critérios de Qualificação

1. Oferecer serviços de **consultoria** e **inovação** ao longo de toda a **jornada digital**, apoiando organizações desde a estratégia até a implementação
2. Demonstrar capacidade de aconselhar clientes em múltiplas dimensões: **tecnologia, dados, processos, operações e mudança organizacional**
3. Ajudar os clientes a **formular seus roteiros digitais e construir estratégias digitais** para curto e longo prazo
4. Apoiar clientes na superação de **desafios de negócio**, desenvolvendo **soluções, aplicações e capacidades digitais** que impulsionem crescimento e competitividade
5. Demonstrar fortes capacidades de **liderança de pensamento**, influenciando **decisões** estratégicas e orientando clientes nas melhores práticas do mercado
6. Comprovar **maturidade técnica** e **experiência**, evidenciada por recursos especializados, iniciativas de P&D e participação em ecossistemas de parceiros, incluindo fornecedores de hardware e software
7. Entregar **resultados mensuráveis**, demonstrando **execução técnica** sólida, geração de **valor estratégico**, **ROI comprovado** e **impacto real nos negócios** dos clientes



Definição

Este quadrante avalia a capacidade dos fornecedores de apoiar empresas na criação, otimização e integração das jornadas do consumidor final, em um modelo claramente B2B2C. Esses serviços ajudam organizações a redesenhar interações, eliminar fricções, personalizar experiências e conectar pontos de contato digitais para seus clientes finais.

Esses serviços incluem práticas de pesquisa e mapeamento da experiência, *analytics* aplicado ao comportamento do consumidor, automação, IA e reestruturação de processos que impactam diretamente a jornada do cliente final. O design da experiência redefine como marketing, vendas, atendimento e pós-venda se articulam para entregar interações mais fluidas, consistentes e centradas no cliente.

Os fornecedores devem demonstrar capacidade de apoiar seus clientes corporativos em toda a jornada, da estratégia à execução, permitindo mudanças organizacionais consistentes, adoção tecnológica e melhorias contínuas que resultem em jornadas aprimoradas para o consumidor final

Critérios de Qualificação

1. Oferecer **consultoria, integração e serviços gerenciados** voltados a apoiar empresas na **melhoria da experiência do consumidor final**, permitindo a criação de jornadas mais fluidas, personalizadas e consistentes
2. Demonstrar **capacidade de adaptar e otimizar a jornada do consumidor final** de acordo com as necessidades específicas do negócio do cliente corporativo
3. Atuar na **entrega de jornadas completas de ponta a ponta para o consumidor final**, com uso de tecnologias avançadas como IA, ML, IoT, automação e *data analytics*
4. Comprovar competência em **personalização e hiperpersonalização**, adaptando conteúdos, ofertas e processos de compra às preferências e comportamentos de usuários e consumidores finais, conforme o contexto e o setor de cada cliente corporativo
5. Oferecer **suporte de alta qualidade** às empresas contratantes para que elas possam resolver problemas rapidamente, atualizar jornadas, personalizar atendimentos e otimizar interações que impactam seus consumidores finais
6. Demonstrar uma **estrutura de governança de CX** (Customer Experience) capaz de sustentar decisões contínuas de melhoria na experiência do consumidor final ao longo de toda a jornada



Quadrantes Por Região

Como parte deste estudo por quadrantes do ISG Provider Lens®, apresentamos os quatro quadrantes a seguir no Digital Business Innovation Services 2026:

Quadrante	Brasil
Digital Transformation Services	✓
Customer Journey Services	✓



Cronograma

A fase de pesquisa ocorre no período entre 8 de Dezembro de 2025 e 9 de Janeiro de 2026, durante o qual ocorrerá o levantamento, avaliação, análise e validação. Os resultados serão apresentados à imprensa em 23 de Março de 2026.

Milestones	Início	Fim
Lançamento	8 de Dezembro de 2025	
Fase de Pesquisa	8 de Dezembro de 2025	9 de Janeiro de 2026
Prévia	11 de Fevereiro de 2026	
Comunicado de Imprensa e Publicação	23 de Março de 2026	

Consulte o para visualizar/baixar o calendário de pesquisa de [ISG Provider Lens® 2026](#).

Acesso ao Portal On-line

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

Guia dos Compradores:

A Software Research do ISG, anteriormente denominada “Ventana Research”, oferece insights do mercado ao avaliar fornecedores de tecnologia e produtos por meio de seus Guias dos Compradores. As descobertas são feitas a partir da análise com base em pesquisa das categorias de produto e experiência do cliente, ranqueamento e classificação de fornecedores de software e produtos para ajudar a tornar os processos de tomada de decisão e seleção para tecnologia mais fáceis.

Ao longo do lançamento do IPL Digital Business Innovation, queremos aproveitar a oportunidade para chamar sua atenção para pesquisas e insights relacionados que ISG Research publicará em 2025. Para mais informações, consulte o [cronograma de pesquisa do Guia dos Compradores](#).

Isenção de Responsabilidade de Produção de Pesquisa:

O ISG coleta dados para fins de redação de pesquisas e criação de perfis de fornecedores/fabricantes de serviços. Os perfis e dados de suporte são usados pelos consultores do ISG para fazer recomendações e informar os seus clientes sobre a experiência e as qualificações de fornecedores/fabricantes de serviços aplicáveis para a terceirização do trabalho identificado pelos clientes. Esses dados são coletados como parte do processo ISG FutureSource™ e do processo de Qualificação de Fornecedores Candidatos (CPQ). O ISG pode optar por utilizar apenas esses dados coletados referentes a determinados países ou regiões para a educação e propósitos de seus consultores e não produzir relatórios do ISG Provider Lens®. Essas decisões serão tomadas com base no nível e integridade das informações recebidas diretamente dos fornecedores/fabricantes e na disponibilidade de analistas experientes para esses países ou regiões. As informações enviadas também podem ser usadas para projetos de pesquisa individuais ou para apresentação de notas que serão escritas pelos analistas líderes.



ISG Star of Excellence™ – Chamada para indicações

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

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

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

É nossa visão que o Star of Excellence seja reconhecido como o principal reconhecimento da indústria pela excelência no atendimento ao cliente e sirva como referência para medir os sentimentos do cliente. Para garantir que seus clientes selecionados concluam o *feedback* para seu compromisso indicado, use a seção de indicação de clientes no [website](#) do Star of Excellence™.

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

Aqui está o endereço de e-mail:
star@cx.isg-one.com



ISG Star of Excellence



O estudo de pesquisa "ISG Provider Lens® Digital Business Innovation Services 2026" 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.

Autor Principal:

Adriana Frantz

Analista de Pesquisa:

Samara Santos

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.

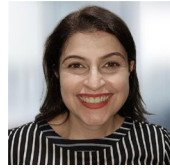
Todas as referências de receita são em dólares americanos (\$US), a menos que indicado de outra forma.



Contatos Para Este Estudo



Rafael
Rigotti
**Project
Manager**



Adriana
Frantz
**Lead Analyst and
Author – Brazil**



Samara
Santos
**Research
Analyst – Brazil**



Programa de Envolvimento de Consultores do ISG Provider Lens®

O ISG Provider Lens® oferece avaliações de mercado incorporando insights de profissionais, refletindo foco regional e pesquisa independente. O ISG garante o envolvimento do consultor em cada estudo para cobrir os detalhes de mercado relevantes alinhados às respectivas linhas de serviço/tendências de tecnologia, presença dos fornecedores de serviços e contexto empresarial.

Em cada região, o ISG tem líderes de pensamento especialistas e consultores respeitados que conhecem os portfólios e ofertas dos fornecedores, bem como os requisitos da empresa e as tendências do mercado. Em média, três consultores participam como parte do processo de revisão de qualidade e consistência de cada estudo.

O consultor garante que cada estudo reflita a experiência dos consultores ISG no campo, o que complementa a pesquisa primária e secundária conduzida pelos analistas. Os consultores do ISG participam de cada estudo como parte do grupo de consultores e contribuem em diferentes níveis, dependendo de sua disponibilidade e especialização.

Os consultores:

- Ajudam a definir e validar quadrantes e questionários,
- Aconselham sobre a inclusão de fornecedores de serviços, participam de chamadas de apresentação,
- Fornecem as suas perspectivas sobre as classificações dos fornecedores de serviços e revisam os rascunhos dos relatórios.



Empresas convidadas

Se sua empresa estiver relacionada nesta página ou você achar que sua empresa deveria estar relacionada, entre em contato com o ISG para garantir que temos os contatos corretos para participar ativamente desta pesquisa.

* Classificado na iteração anterior

Accenture *	Brasoftware	dataRain	Everymind
Act Digital *	Brivia *	DB1	Extreme Group
ADSPLAY	BRLink	DBACorp	Falconi *
AI/R Company *	BRQ *	Deal *	Fcamara *
AlfaPeople	Builders	Dedalus *	Fênix Sistemas
Atile *	Cadastra *	Delfia	Flex Interativa
Atos	Capgemini *	Deloitte Digital *	G&P
Avivatec	Cast Group	DP6	Gentrop
AX4B	Choveu	Driven.CX	GFT
BeeCloud	CI&T *	DXC Technology *	GhFly *
Best.Projects	Claranet	Eclipse	Globant *
Beyondsoft	Claro empresas	e-Core	Guiropa
Birlasoft *	Cloud Target *	Enext	HRocks
Bizapp	Cognizant	Engineering	Hvar Consulting
BlueShift	Compass UOL	Enkel IT	IBM



Se sua empresa estiver relacionada nesta página ou você achar que sua empresa deveria estar relacionada, entre em contato com o ISG para garantir que temos os contatos corretos para participar ativamente desta pesquisa.

* Classificado na iteração anterior

Ilegra *	Kyndryl *	Solo Network *
Impeto	Logicalis *	Spassu *
Indra	MadeInWeb *	ST IT Cloud *
Infosys	Meta *	Stefanini *
Infracommerce	MRM *	TCS *
Inmetrics *	Nação Digital *	TIVIT *
Innvo	NTT DATA *	T-Systems *
IPNET by Vivo *	Platform Builders *	V8.Tech *
IPsense	PwC *	Valcann
ISmartBlue *	Qualiserve *	Valtech
ITCore	Quality Digital *	Vitrio
Jellyfish	Sauter Digital *	
JFOX	Sinqia *	
Jussi	Skyone *	
Kumulus *	Smart Consulting *	



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 (Nasdaq: III) é uma empresa global de pesquisa e consultoria tecnológica centrada em IA. Um parceiro confiável para mais de 900 clientes, incluindo 75 das 100 maiores empresas do mundo, o ISG é líder de longa data em sourcing de tecnologia e serviços empresariais que agora está na vanguarda da alavancagem da IA para ajudar organizações a alcançar excelência operacional e crescimento mais rápido.

A empresa, fundada em 2006, é conhecida por seus dados de mercado proprietários, conhecimento profundo dos ecossistemas de fornecedores e pela especialização de seus 1.600 profissionais em todo o mundo trabalhando juntos para ajudar os clientes a maximizarem o valor de seus investimentos em tecnologia.

Para mais informações visite isg-one.com.





DEZEMBRO DE, 2025

BROCHURA: DIGITAL BUSINESS INNOVATION SERVICES