

Supply Chain Services

Um relatório de pesquisa comparando os pontos fortes, desafios e diferenciais competitivos do fornecedor.

Customized report courtesy of:

accenture



Sumário Executivo 03

Introdução

Definição	10
Escopo do Relatório	11
Classificações do Provedor	11

Apêndice

Metodologia e Equipe	35
Biografias do Autor e Editor	37
Sobre nossa Empresa & Pesquisa	39

Supply Chain Advisory and Consulting Services 14 - 20

Quem deve ler este relatório	15
Quadrante	16
Definição e Critério de Elegibilidade	17
Observações	18
Perfis dos Provedores	20

Supply Chain IT Operation Services 21 - 27

Quem deve ler este relatório	22
Quadrante	23
Definição e Critério de Elegibilidade	24
Observações	25
Perfis dos Provedores	27

Supply Chain BPO Services 28 - 33

Quem deve ler este relatório	29
Quadrante	30
Definição e Critério de Elegibilidade	31
Observações	32
Perfis dos Provedores	33

Autor do relatório: Ana Lin

Embora tenha sido decretado o fim da pandemia, **os desafios do supply chain continuam enormes**. A aplicação adequada de **novas tecnologias** permitirá superá-los.

Novo normal é VUCA, BANI...

Podemos referenciar vários acrônimos do mercado VUCA (volatilidade, incerteza, complexidade, ambiguidade) e BANI (frágil, ansioso, não linear, incompreensível), mas nenhum deles será exaustivo em descrever o momento em que vivemos. Durante a pandemia vivenciamos a falta de produtos, o aumento de custos e a escalada do e-commerce. Também percebemos a importância do supply chain das empresas e o quanto ele não era resiliente, confiável ou flexível. Decretado o fim da pandemia, não significa que tudo isso ficou para trás. Guerra entre Rússia e Ucrânia, tensões entre Estados Unidos e China, inflação, alta de juros, escassez de talentos e ataques

cibernéticos mantêm as tensões e os desafios no gerenciamento da cadeia de abastecimento como o novo normal.

Tecnologia é a chave para os novos saltos de competitividade

As implementações dos **ERP**'s permitiram estabelecer a espinha dorsal dos sistemas de informação nas empresas. Os sistemas tradicionais de supply chain, WMS (warehouse management system), TMS (transportation management system) e IBP (integrated business planning) são basicamente add-ons. Com o movimento (voluntário ou não) dos ERP's para a nuvem, todos os sistemas de supply chain também devem migrar, o que traz novas oportunidades, além das já puramente técnicas, como a redução dos custos de armazenagem e escalabilidade. As empresas podem avaliar incorporar melhores práticas nos processos atuais com o upgrade da versão e também novas funções e aplicações que a arquitetura em nuvem permite.

O supply chain alavancado por tecnologia torna o tema de **cybersegurança** crucial, mas mesmo empresas com medidas robustas estão sujeitas às **fragilidades dos fornecedores e terceiros**.



No entanto, são as novas tecnologias que estão trazendo os saltos de competitividade. Em pesquisas recentes de diversas instituições renomadas, as empresas confirmam o compromisso com investimentos em tecnologias para o supply chain. Uma tecnologia bem difundida é **RPA** (robotic process automation), automação de tarefas administrativas e repetitivas, como copiar uma senha de entrega no site do varejo para dentro do ERP, pois isso tem liberado tempo das equipes para tarefas de maior valor.

IOT (internet of things) e sensoriamento remoto são tecnologias que permitem coletar dados e imagens sem contato físico. Com ampla aplicação em monitoramento de equipamentos, elas expandem os limites das fábricas para veículos, tratores, turbinas eólicas e refrigeradores de sorvetes, por exemplo. Além da redução do tempo de deslocamento das equipes de manutenção, o maior benefício é a indicação proativa da existência de uma anomalia.

VR/AR/MR (virtual/augmented/mixed reality) são tecnologias que necessitam de um dispositivo como celular ou óculos, e permitem simulações da realidade, muito utilizados para treinamentos de mecânicos e médicos, ou mesmo para prover uma experiência diferenciada para os clientes.

Blockchain é mais conhecida como a tecnologia das criptomoedas, porém sua aplicação é bem mais ampla. Resumidamente, essa é uma tecnologia de registro distribuído que permite registrar transações de forma segura, transparente e descentralizada. No Brasil vimos aplicações para rastreabilidade de alimentos em empresas de varejo.

As aplicações de **Impressora 3D** evoluíram muito nos últimos anos. Inicialmente difundidas como um entretenimento para o makers (movimento faça você mesmo), as impressoras aceleram o desenvolvimento de protótipos e moldes para a indústria. No setor de saúde, esses aparelhos trazem consigo grandes ambições, como impressão de órgãos, que eliminaria a fila de espera para doação.

No Brasil, já existem soluções para impressão de pele utilizados para pacientes com queimaduras.

Muitas outras tecnologias estão disponíveis e poderiam ser descritas neste relatório, no entanto, **Inteligência Artificial** será a de maior impacto no supply chain. Grande quantidade de dados internos e externos, estruturados e não estruturados, armazenados em data lakes, minerados e analisados, irão desencadear novas correlações, insights e modelos de decisão. ML (machine learnig), DL (deep learning), LLM (large language model) e sub-especializações da inteligência artificial permitirão avançarmos para modelos que endereçam longas cadeias, volatilidade e complexidade de variáveis. O ChatGPT-3, baseado em LLM, liberado para uso do cidadão comum em novembro de 2022, já mudou comportamentos não somente da indústria e dos concorrentes, mas da sociedade como um todo em tão pouco tempo. O conceito de trabalho homem + máquina em simbiose torna-se realidade. O potencial da inteligência artificial no supply chain é enorme.

Visibilidade completa da cadeia será realidade?

Desde a pandemia, devido às rupturas no supply chain, a visibilidade da cadeia é considerada uma das prioridades elencadas pelas empresas, mas a realidade tem se mostrado muito mais difícil. Dos clientes de nossos clientes até os fornecedores de nossos fornecedores, **uma cadeia de suprimentos sensorizada, transmitindo dados em tempo real, em que todas as entidades visualizam a mesma informação e colaboram com simulações e construção de cenários para tomada de decisões**, algumas inclusive autônomas, é uma visão muito longe da realidade atual, embora possível se considerarmos as tecnologias disponíveis. É claro o movimento e as dificuldades de integração dos dados dentro das organizações, pois mesmo fábricas do mesmo grupo possuem sistemas e nomenclaturas distintas. Porém, a orquestração do supply chain passa primeiro pelos dados e este caminho já está sendo construído diferentemente do Open Banking.



Para este segundo caso o Banco Central determinou diretrizes para a troca de dados financeiros, enquanto no supply chain cada setor da economia provavelmente traçará o seu caminho.

Re-skilling dos profissionais de supply chain

Pesquisas com as empresas e com os próprios profissionais de supply chain revelam que grande parte não se considera preparada para os novos desafios. Adicionalmente aos conhecimentos tradicionais, os profissionais devem expandir o entendimento de toda a cadeia. Não basta mais conhecer compras, é necessário conhecer logística, planejamento, manufatura e pós-vendas de forma holística. Dominar as novas tecnologias se torna também um desafio, principalmente a Inteligência Artificial. Conhecer, contratar, implantar, operar e gerenciar uma variedade de tecnologias com o objetivo de entregar valor para as empresas não é uma tarefa trivial e requer treinamentos estruturados e um re-skilling dos profissionais de supply chain. Vários dos fornecedores de serviços de supply chain no Brasil colocaram isso como uma prioridade nos planos de ação.

Supply Chain vs Supply Network

O cliente ao centro, os desafios da omnicanalidade, as opções de conveniência, comprar na loja e entregar em casa, comprar no site e retirar na loja, estoques mais próximos dos consumidores e o crescimento dos marketplaces aumentaram exponencialmente a complexidade do supply chain. Os sistemas tiveram que ser adaptados e, principalmente, as operações, os operadores logísticos, as transportadoras e os profissionais da economia GIG. Sendo assim, provavelmente o termo cadeia tornou-se inadequado, devendo ser substituído por rede. Rede de operações ou ecossistemas é a nova realidade de como as cadeias de abastecimento devem ser estruturadas e geridas para atender as demandas dos clientes e encantá-los. Somente com novas tecnologia será possível dar saltos de produtividade e gerenciar tamanha complexidade.

Agenda ESG ainda não é prioritária no Brasil

Aquisição de empresas, investimento em centro de excelência, desenvolvimento de ofertas e treinamento de talentos são

movimentações que os fornecedores de serviços em supply chain de consultoria, tecnologia e BPO no Brasil estão adotando. O escopo de atuação é bem amplo dada a importância e impacto do supply chain na agenda ESG: projetos de malha logística que avaliam as emissões de carbono, ou então na aquisição de produtos e serviços determinar os critérios de compras sustentáveis e risco dos fornecedores, em manufatura tratar resíduos, água e recursos naturais, e vários outros projetos. As várias conferências da ONU sobre mudanças climáticas, sendo a última COP27 em Sharm El Sheikh no Egito em 2022, juntamente com Inflation Reduction Act dos Estados Unidos, que destina investimentos substanciais para apoiar a transição energética do país, definitivamente colocou o tema na prioridade da sociedade. No Brasil notamos o tema na agenda dos conselhos e discussões do C-level, no entanto, segundo os fornecedores de serviços de supply chain, as demandas das empresas estão tímidas ou limitadas, pois eles creem ainda persistir dúvidas com relação ao retorno econômico.

A COP30 em 2025 será realizada em Belém, no Pará, então pode ser que até lá este cenário mude.

As decisões dos gestores de supply chain sempre oscilaram entre os custos e o nível de serviço prestado. No entanto, desde a pandemia, não somente a otimização e redução de custos, mas também a resiliência e continuidade dos negócios fazem parte das decisões estratégicas. Near/on shoring da manufatura, diversificação de fornecedores, visibilidade dos fornecedores dos fornecedores e matriz de riscos têm sido discussões frequentes.



Posicionamento do Provedor

Página 1 de 4

	Supply Chain Advisory and Consulting Services	Supply Chain IT Operation Services	Supply Chain BPO Services
4flow	Not In	Not In	Product Challenger
Accenture	Leader	Leader	Leader
Alvarez & Marsal	Rising Star ★	Not In	Not In
Aquanima	Not In	Not In	Contender
Atos	Not In	Contender	Not In
Bain & Company	Contender	Not In	Not In
BCG	Contender	Not In	Not In
Birlasoft	Not In	Contender	Not In
BRQ	Not In	Rising Star ★	Not In
Connexion Consulting	Contender	Not In	Not In



Posicionamento do Provedor

Página 2 de 4

	Supply Chain Advisory and Consulting Services	Supply Chain IT Operation Services	Supply Chain BPO Services
Deloitte	Leader	Product Challenger	Market Challenger
EY	Leader	Not In	Not In
Falconi	Contender	Not In	Not In
GEP	Product Challenger	Product Challenger	Product Challenger
GiBPO	Not In	Not In	Contender
IBM	Product Challenger	Leader	Leader
ILOS	Leader	Not In	Not In
Infotec Brasil	Not In	Not In	Product Challenger
Integration	Market Challenger	Not In	Not In
Kearney	Product Challenger	Not In	Not In



 Posicionamento do Provedor

Página 3 de 4

	Supply Chain Advisory and Consulting Services	Supply Chain IT Operation Services	Supply Chain BPO Services
Level Group	Not In	Not In	Contender
Lincros	Not In	Not In	Contender
LTIMindtree	Not In	Product Challenger	Not In
MadeInWeb	Not In	Product Challenger	Not In
McKinsey	Leader	Not In	Not In
Miebach	Contender	Not In	Not In
Moby	Contender	Not In	Contender
Opentech	Not In	Contender	Not In
Peers	Contender	Not In	Not In
PwC	Contender	Not In	Not In



 Posicionamento do Provedor

Página 4 de 4

	Supply Chain Advisory and Consulting Services	Supply Chain IT Operation Services	Supply Chain BPO Services
Stefanini	Contender	Leader	Not In
Supply Solutions	Not In	Not In	Contender
TCS	Product Challenger	Not In	Leader
Tech Mahindra	Product Challenger	Leader	Not In
T-Systems	Not In	Product Challenger	Not In
Unisoma	Not In	Contender	Not In
Visagio	Contender	Not In	Not In
Wipro	Not In	Product Challenger	Not In
XCELIS	Leader	Contender	Not In



Principais áreas de foco para Serviços da Cadeia de Suprimentos 2023

Fonte de ilustração simplificada: ISG 2023



Definição

O estudo dos Serviços de Cadeia de Suprimentos do ISG Provider Lens™ oferece para tomadores de decisões de negócios e TI:

- Transparência sobre os pontos fortes e fracos dos fornecedores relevantes.
- Posicionamento diferenciado de fornecedores por segmentos, com base em pontos fortes, competitivos e atratividade de portfólio.
- Foco em mercados como os EUA e Brasil.

Além disso, 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, assim como os relatórios para avaliar seus relacionamentos com fabricantes atuais e potenciais relacionamentos futuros.



Escopo do Relatório

Neste relatório de quadrantes do ISG Provider Lens™, o ISG abrange os seguintes 3 (quatro) quadrantes para serviços/soluções: Supply Chain Advisory and Consulting Services, Supply Chain IT Operations Services, Supply Chain BPO Services.

Este estudo ISG Provider Lens™ oferece aos tomadores de decisão de TI o seguinte:

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

Nosso estudo serve como base para a tomada de decisões importantes em termos de posicionamento, relacionamentos-chave e considerações de entrada no mercado. Os consultores e clientes corporativos do ISG também usam as informações desses relatórios para avaliar seus relacionamentos existentes com fornecedores e possíveis compromissos.

Classificações do Provedor

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).





Classificações do Provedor: Quadrantes principais

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.





Classificações do Provedor: Quadrantes principais

★ 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.





Supply Chain Advisory and Consulting Services

Quem deve ler este relatório

Este relatório é relevante para empresas de todos os setores do Brasil que desejam avaliar fornecedores de serviços de assessoria e consultoria da cadeia de suprimentos no país.

Neste quadrante, o ISG apresenta uma visão abrangente do cenário competitivo do mercado brasileiro, destacando o posicionamento atual dos fornecedores de serviços da cadeia de suprimentos para empresas no Brasil, bem como a abordagem de cada diante dos principais desafios enfrentados por seus clientes.

No Brasil, existem grandes oportunidades de melhoria na cadeia de suprimentos. Muitas empresas ainda conduzem seus controles, previsões e planejamentos de forma manual ou em planilhas eletrônicas. Portanto, as organizações precisam de um parceiro consultivo que possua expertise tecnológica e possa orientá-las durante a modernização de seus sistemas e processos de supply chain.

Atualmente, um tema em destaque é o ESG, que ganha cada vez mais relevância nas ofertas de serviços dos fornecedores. No entanto, é importante ressaltar que a maioria das empresas brasileiras ainda não atribui prioridade ao ESG em sua agenda de supply chain. Entre as principais motivações para a contratação de serviços da cadeia de suprimentos estão a busca pela redução de custos, o cumprimento de requisitos dos clientes e a conformidade com regulamentações vigentes.

O mercado de fornecedores de serviços da cadeia de suprimentos está passando por um processo de consolidação, impulsionado por fusões e aquisições (M&A). Grandes empresas estão adquirindo empresas menores com o objetivo de ampliar suas ofertas e expandir sua base de clientes locais, e as que ainda não o fizeram têm o M&A como parte de seu planejamento estratégico em curto/médio prazo.



Profissionais de tecnologia devem ler este relatório para compreender o posicionamento relativo e as capacidades dos fornecedores que podem ajudá-los a aprimorar os serviços da cadeia de suprimentos.



Profissionais de estratégia e supply chain devem ler este relatório para entender como os fornecedores impulsionam os resultados de negócio com seus serviços de consultoria da cadeia de suprimentos.



Os profissionais de compras devem ler este relatório para desenvolver uma melhor compreensão do cenário atual dos fornecedores de serviços de consultoria da cadeia de suprimentos no Brasil.



Profissionais de transformação digital devem ler este relatório para compreender como os fornecedores de serviços podem ajudá-los em suas iniciativas de transformação digital da cadeia de suprimentos.



ISG Provider Lens™
Supply Chain Services
Supply Chain Advisory and Consulting Services

Fonte: ISG RESEARCH

Brasil 2023



Este quadrante avalia fornecedores de serviços de consultoria em **negócios e tecnologia** que oferecem **diagnóstico, benchmarks, plano de negócios e implementação de soluções** para a cadeia de suprimentos end-to-end, do planejamento a execução.

Ana Lin



Definição

Os serviços de assessoria e consultoria da cadeia de suprimentos se concentram em ajudar os clientes a alcançar cadeias de suprimentos resilientes, adaptáveis, conectadas, orientadas por dados e sustentáveis, isso tudo para mitigar interrupções e instabilidades globais. Os fornecedores devem oferecer capacitações importantes, como cadeia de suprimentos e design de estratégia de operação; configuração e otimização da rede da cadeia de suprimentos; design e modelagem de arquitetura de processos; conceituar novos modelos de negócios digitais, produtos e serviços; estratégia de orquestração de dados e um roteiro para a cadeia de suprimentos conectada e colaborativa; gestão de mudança organizacional (OCM); consultoria em tecnologia digital e serviços de regulamentação e conformidade. Esses serviços ajudam as empresas a criar novos modelos de cadeia de suprimentos ou a reinventar os atuais, aplicando as capacitações existentes em todas as oportunidades de mercado. Espera-se

que os fornecedores deem suporte às suas capacitações de consultoria com um portfólio de ferramentas e aceleradores.

Os fornecedores oferecerão serviços de consultoria abrangentes para garantir o ambiente de cadeia de suprimentos mais conectado e visível que pode se adaptar ao escopo e ao ritmo das mudanças geracionais de negócios, tecnológicas, econômicas e políticas. Os fornecedores de serviços de consultoria em cadeia de suprimentos constroem e adaptam continuamente seus portfólios para permitir os melhores resultados possíveis nos prazos previsíveis mais longos. Os fornecedores integram continuamente tecnologias digitais novas e emergentes com insights estratégicos e habilidades criativas de resolução de problemas. Os fornecedores líderes de serviços fazem parceria com fabricantes líderes de plataformas para permitir os ambientes mais adaptáveis, confiáveis e seguros ao longo do tempo. No entanto, os verdadeiros líderes fornecem valor comercial alinhado com uma visão funcional do que é e será a cadeia de suprimentos.

Crerios de Qualificaçaõ

1. Desenvolvimento e adaptaçaõ da cadeia de suprimentos e da estratégia de negócios.
2. **Uso de modelos de referênciã, modelos de frameworks de avaliaçaõ e melhores prãticas** para impulsionar as iniciativas da cadeia de suprimentos.
3. **Competênciã de transformaçaõ de negócios digitais** com foco na oferta de uma cadeia de suprimentos conectada e sustentável.
4. Capacidade de **fazer o design da transformaçaõ de serviçõs de desenvolvimento**, implementaçãõ e adaptaçaõ de um roteiro estratégico, incluindo a transiçaõ da estrutura e operações atuais para futuras.
5. **Experiênciã em design organizacional e gestãõ de mudançãs tecnológicas.**
6. **Forte compreensãõ e experiênciã comprovada em tecnologias digitais**, como análises avançadas, IA, ML, IoT, blockchain e gêmeo digital.
7. Demonstraçaõ do trabalho entregue para clientes na regiãõ de estudo.
8. Foco no treinamento e certificaçaõ de uma equipe estabelecida de consultores experientes.



Observações

As empresas de serviços de consultoria e advisory em supply chain no Brasil operam há vários anos com boa reputação no mercado. Elas tem desempenhado um papel importante no suporte e aprimoramento das operações de diversas empresas, oferecendo soluções personalizadas para otimizar processos, reduzir custos, melhorar a eficiência e aumentar a competitividade no mercado. As principais atividades desempenhadas por estas empresas incluem diagnóstico e análise da cadeia de suprimentos, elaboração da estratégia, implementação de sistemas e tecnologias avançadas, redução de custos e gestão de riscos.

Desde a pandemia, as fragilidades das cadeias de abastecimento tem estado em evidência, demandando transformações estruturais no modo de operação das empresas. Potencializar os ERP's e as ferramentas tradicionais como WMS (warehouse management system), TMS (transportation management system) e IBP (integrated business planning) voltaram

à agenda de prioridades das empresas, impulsionados também pela migração para nuvem.

Transformação digital se tornou um novo imperativo. Aplicação de ferramentas de produtividade como RPA (robotic process automation) se tornou comum. Várias outras tecnologias emergentes estão sendo testadas e escaladas: IOT (internet of things), VR/AR/MR (virtual/augmented/mixed reality), Blockchain, Impressora 3D e Inteligência Artificial. Esta última provavelmente será a de maior impacto no supply chain. Grande quantidade de dados, armazenados em data lakes, minerados e analisados, estão trazendo novas soluções para os problemas complexos da cadeia. Os hubs de inovação no Brasil que conectam o ecossistema de start-ups tem desempenhado um papel importante nas novas soluções baseadas em tecnologia.

Das 96 empresas avaliadas para este estudo, 23 se qualificaram para este quadrante, sendo 6 Líderes e 1 estrela em ascensão.

accenture

Accenture tem sede em Dublin, na Irlanda, e opera em 49 países. A empresa conta com mais de 738.000 funcionários em 200 escritórios. É uma das maiores empresas de serviços de TI no mundo e possui larga experiência na cadeia de suprimentos.

Deloitte.

Deloitte tem sede em Londres, no Reino Unido, e opera em 150 países. A empresa conta com mais de 415.000 funcionários em 700 escritórios. É uma das maiores empresas de auditoria e consultoria no mundo e desenvolveu amplo conhecimento em transformação na cadeia de suprimentos.

EY

EY tem sede em Londres, Reino Unido, e opera em 150 países. A empresa conta com mais de 280.000 funcionários em 700 escritórios. Conhecida como uma das "Big Four", oferece serviços de auditoria e consultoria, sendo a prática de supply chain bastante relevante no seu portfólio.

ILOS

ILOS tem mais de 30 anos de atuação no Brasil e surgiu do Centro de Estudos em Logística do Coppead da Universidade Federal do Rio de Janeiro. É referência em planejamento, estruturação e implementação de projetos de Logística e Supply Chain.



Supply Chain Advisory and Consulting Services

McKinsey

McKinsey está presente em 135 cidades em 67 países, com mais de 30.000 colaboradores. Conhecida por desenvolver pesquisas sobre os principais desafios e tendências que estão mudando o mundo, apoia seus clientes nas grandes transformações da cadeia de abastecimento.

XCELIS

XCELIS está com mais de 15 anos de atuação no Brasil e é reconhecida pelos projetos de malha logística, transportes e warehouse com profundo conhecimento dos desafios do Brasil. Nos últimos anos, expandiu sua atuação para a América Latina e para vários outros segmentos de mercado.

Alvarez & Marsal

Alvarez & Marsal (Rising Star) tem sede em New York, Estados Unidos e opera em 34 países. A empresa conta com mais de 7.500 funcionários em 75 escritórios. Líder em turnaround, reestruturação e gestão de crise, tem desenvolvido projetos de grande impacto na cadeia de abastecimento.





“Após a pandemia, supply chain se tornou uma área de prioridade para a Accenture, que procura gerar valor para os clientes de forma rápida, integrando diversas capacitações alavancadas por tecnologia.”

Ana Lin

Accenture

Visão Geral

A Accenture tem sede em Dublin, na Irlanda, e opera em 49 países. A empresa conta com mais de 738.000 funcionários distribuídos em +200 escritórios ao redor do mundo. No ano fiscal de 2022, gerou receita de \$61,6 bilhões de dólares, sendo o segmento de Consultoria o seu maior setor. No Brasil, vem mantendo o processo de aquisições com a compra da Risk Control, Pollux, End-to-End e Green Domus.

Pontos Fortes

Visão e execução End-to-End: A visão de futuro de que o supply chain é uma rede de funções e empresas conectadas, com clara orquestração e muitas vezes decisões autônomas, simulações e estudo de cenários, torna-se realidade pelos casos divulgados pela Accenture, sempre alavancados por tecnologias, sejam tradicionais, como TMS e WMS, ou emergentes, como AI, VR/AR e blockchain.

Integração de várias capacitações: A habilidade em formular uma solução específica e completa para os clientes permite à Accenture resolver os problemas complexos que as empresas enfrentam neste mundo pós-pandemia e de transformação tecnológica. Especialistas em supply chain, nas indústrias, em tecnologias tradicionais e emergentes, em analytics, em sustentabilidade e os hubs de inovação globais compõem as ofertas.

Potência em aquisições: Empresas como Risk Control, Pollux, End-to-End e Green Domus fazem parte das recentes aquisições da Accenture Brasil, que somadas as aquisições globais como Umlaut, Inspirage, T.A. Cook e Xoomworks, completam a visão end-to-end do supply chain, além de profunda especialização em novas frentes, como engenharia do produto e sustentabilidade.

Inovação: Através da área de ventures, que conta com 200 pessoas no Brasil, a Accenture escala o ecossistemas de parceiros, entrega valor aos projetos e desenvolve teses disruptivas. Como exemplo, fruto deste trabalho, foi criado juntamente com um cliente um marketplace de componentes de MRO. Essa criação também reforça a visão de economia circular da empresa, pois cada item é aproveitado, não apenas destinado ao descarte.

Ponto de Atenção

Ser uma potência em aquisições traz vantagem competitiva com relação a inovação, extensão e especialização das ofertas, porém traz também os desafios da integração, conflitos entre as ofertas, e principalmente, complexidade para o cliente.





Supply Chain IT Operations Services

Quem deve ler este relatório

Este relatório é relevante para empresas de todos os setores no Brasil que desejam avaliar fornecedores de serviços de operação de tecnologia na cadeia de suprimentos no país.

Neste quadrante, o ISG destaca o atual posicionamento de mercado das empresas que oferecem serviços de visibilidade e controle em todo o processo de planejamento da cadeia de suprimentos. Além disso, destaca a forma como esses fornecedores lidam com os principais desafios empresariais na região.

Algumas empresas no Brasil ainda contam com soluções de supply chain bastante básicas, recorrendo a planilhas simples para realizar seus processos de planejamento e previsão de demanda, planejamento de vendas e operações. Devido a fatores regulatórios e à crescente exigência dos clientes por sistemas de rastreabilidade de seus produtos, há uma necessidade clara de modernização desses processos.

Diante disso, as organizações buscam tecnologias que possam oferecer visibilidade e colaboração ao longo de toda a cadeia de suprimentos, enquanto capturam dados e oferecem insights em tempo real. Nesse contexto, as soluções baseadas em analytics e IA para supply chain estão ganhando destaque no mercado nacional. Entre os vários benefícios proporcionados às empresas, é possível destacar a automação de processos de tomadas de decisões e a realização de análises preditivas fundamentadas em dados, resultando, portanto, em maior precisão.

Os fornecedores de serviços de operação da cadeia de suprimentos que possuem um conhecimento avançado em temas como IA, machine learning, RPA e IoT, destacam-se no mercado brasileiro com ofertas mais robustas e completas.



Profissionais de tecnologia devem ler este relatório para compreender o posicionamento relativo e as capacidades dos fornecedores que podem ajudá-los a aprimorar as operações da cadeia de suprimentos.



Profissionais de estratégia e supply chain devem ler este relatório para entender como os fornecedores impulsionam os resultados de negócio com seus serviços de operações da cadeia de suprimentos.



Os profissionais de compras devem ler este relatório para desenvolver uma melhor compreensão do panorama atual dos fornecedores de serviços de operações da cadeia de suprimentos no Brasil.



Profissionais de transformação digital devem ler este relatório para compreender como os fornecedores de serviços podem ajudá-los em suas iniciativas de transformação digital da cadeia de suprimentos.





Este quadrante avalia fornecedores de serviços de tecnologia que oferecem **desenvolvimento, implementação e manutenção de soluções**, sejam **próprios ou de mercado** para a cadeia de suprimentos end-to-end, do planejamento a execução.

Ana Lin



Definição

Este quadrante avalia os fornecedores em suas ofertas para planejamento, capacitações em fabricação e serviços de execução e atendimento da cadeia de suprimentos. Os serviços de planejamento e previsão oferecem visibilidade e controle de ponta a ponta sobre todo o processo de planejamento da cadeia de suprimentos. Já os processos incluem planejamento e previsão de demanda, planejamento de vendas e operações (S&OP), planejamento de produção e de rede, planejamento de estoque, design, visibilidade e colaboração. Esse conjunto de serviços ajuda a empresa a alcançar a excelência operacional, responder às mudanças, impulsionar a receita, oferecer uma experiência melhor e fornecer uma plataforma para uma execução eficaz.

Enquanto isso, os serviços de execução e atendimento da cadeia de suprimentos oferecem visibilidade e assistência na movimentação de mercadorias desde a produção, armazenamento e transporte até os centros de entrega e destinos.

A execução da cadeia de suprimentos auxilia as empresas com visibilidade e colaboração de ponta a ponta, enquanto capturam dados e oferecem insights em tempo real. O gerenciamento de logística, de armazém, de estoque, de transporte e da torre de controle da cadeia de suprimentos, assim como a otimização de rotas e modelagem de rede são algumas das principais capacitações feitas. As tecnologias de rastreamento, como blockchain e IoT, juntamente com análises, automação, dispositivos móveis, nuvem, IA/ML e outras, desempenham um papel fundamental na oferta de cadeias de suprimentos conectadas.

Por fim, o quadrante examinará a capacitação dos fornecedores com base em sua expertise em oferecer ferramentas, IPs e aceleradores específicos do setor, assim como a experiência no fornecimento de cadeia de suprimentos conectada, sustentabilidade e insights em tempo real que permitem que os parceiros se adaptem rapidamente às mudanças de oferta ou demanda para fazer melhorias para o futuro e ajudar os clientes a oferecer uma experiência superior, assim como dar conselhos sobre as últimas tendências.

Critérios de Qualificação

1. Especialização na oferta de um amplo conjunto de serviços de operação da cadeia de suprimentos, cobrindo todas as capacitações principais e maduras.
2. **Uso de modelos de referência, ferramentas e frameworks orientados a resultados e melhores práticas.**
3. Capacidade de fazer o **design de soluções técnicas** por arquitetura de referência, alinhando-o com as necessidades descritas do negócio.
4. Capacidade de gerenciar dados sistematicamente e **garantir a orquestração deles** para o fluxo contínuo de informações
5. Amplitude de serviços de gerenciamento de aplicativos, **atualizações de funcionalidades e requisitos personalizados.**
6. Profissionais experientes e qualificados para apoiar a implementação de ponta a ponta e consultoria específica de negócios e do setor.
7. **Forte conhecimento das exigências regulatórias regionais e locais.**
8. **Demonstração de casos de uso e trabalhos entregues para clientes na região.**



Observações

As empresas de Tecnologia da Informação especializadas em supply chain no Brasil têm desempenhado um papel crucial na transformação digital e na melhoria das operações na cadeia de abastecimento em diversas indústrias. Essas empresas oferecem soluções e serviços que permitem a automação, otimização e integração de processos, impulsionando a eficiência operacional, a visibilidade e a tomada de decisões estratégicas mais assertivas. Após o desenvolvimento das soluções, são também responsáveis pela manutenção, melhorias e expansão do negócio.

Tradicionalmente estas empresas implementam e mantêm as soluções relacionadas aos ERPs (WMS, TMS, IBP). O escopo de atuação avança para os dashboards de gestão, onde desenvolvem soluções em Power Bi, Tableau, QlikView e similares. Com o tratamento e ingestão de dados abrem-se as oportunidades de modelos estatísticos, algoritmos de otimização e inteligência artificial. Neste ponto, várias soluções

específicas e customizadas às necessidades das empresas são implementadas. Soluções que resolvem problemas complexos não atendidos pelas soluções padrões dos ERPs têm crescido e ganhado importância no landscape de aplicações. Paralelamente a estas oportunidades, as empresas testam novas tecnologias e buscam empresas fornecedoras de serviços de tecnologia para aportarem expertise.

Verificamos a presença crescente de empresas nativas digitais avançando nas soluções de supply chain. Elas formam parcerias com as empresas contratantes para desenvolver soluções que depois disponibilizam para outras empresas e setores da economia.

Das 96 empresas avaliadas para este estudo, 16 qualificaram-se para este quadrante, sendo 4 Líderes e 1 Estrela em Ascensão.

accenture

Accenture tem sede em Dublin, na Irlanda, e opera em 49 países. A empresa conta com mais de 738.000 funcionários em 200 escritórios. Promove transformação digital e implantação de novas tecnologias/emergentes na cadeia de suprimentos.



IBM tem sede em Nova York, Estados Unidos, opera em 175 países e conta com mais de 288.300 funcionários. Conhecida por investir em tecnologias de ponta como inteligência artificial (Watson) e computação quântica, oferece várias soluções para a cadeia de suprimentos.

Stefanini

Stefanini é uma empresa global de serviços e soluções em tecnologia que iniciou as operações no Brasil há mais de 30 anos. Hoje, está presente em 40 países com 25.000 funcionários. Transformação Digital está no core da Stefanini, assim como a cultura e o método Agile de trabalho.



Tech Mahindra tem sede em Pune, na Índia, e opera em 90 países. A empresa conta com 152.400 funcionários em 121 escritórios. É uma das grandes empresas de serviços de TI globais que implanta e mantém várias soluções para a cadeia de abastecimento.



Supply Chain IT Operations Services



BRQ (Rising Star) é uma empresa brasileira de serviços que viabiliza a transformação digital para seus clientes há 30 anos. Conta com 3.300 profissionais espalhados em 350 cidades no mundo. Expandiu suas soluções para a cadeia de abastecimento com bastante sucesso.



Accenture



“Accenture vai investir USD 3 bilhões ao longo de 3 anos em inteligência artificial, além de aumentar seu quadro para 80 mil profissionais. Também criará aceleradores para a preparação de dados e inteligência artificial em 19 tecnologias.”

Ana Lin

Visão Geral

A Accenture tem sede em Dublin, na Irlanda, e opera em 49 países. A empresa conta com mais de 738.000 funcionários distribuídos em +200 escritórios ao redor do mundo. No ano fiscal de 2022, a empresa gerou receita de \$61,6 bilhões de dólares, sendo o segmento de Consultoria o seu maior setor. No Brasil, vem mantendo o processo de aquisições com a compra da Risk Control, Pollux, End-to-End e Green Domus.

Pontos Fortes

Plataformas: Além da disponibilização de vários pontos de vista sobre supply chain, a Accenture desenvolveu e consolidou várias plataformas que estão a disposição de clientes para a implantação dos projetos ou utilização “as a service”. Exemplos são os produtos MyDiagnosis (diagnóstico do supply chain), GTP (roteirizador), Supply Chain Brain (Analytics), Supply Chain Stress Test (identificação de riscos), entre outros.

Robô as a service: Esta abordagem inovadora procura destravar as discussões de CAPEX e focar na discussão de valor e customização para os clientes. A Accenture está ampliando as ofertas para licenciamento de software, disponibilização de hardware e soluções turn key green/brown field de manufatura.

Powered by AI: 80% dos projetos são executados com aplicação de inteligência artificial e/ou machine learning, o que torna as soluções oferecidas baseadas em dados e analytics. Anteriormente, os algoritmos de otimização eram uma “caixa preta” de difícil entendimento e adoção pelas empresas, mas a Accenture tem adotado a abordagem de educar melhor os profissionais internos e clientes com relação a explicação dos resultados dos algoritmos.

Ponto de Atenção

Ao oferecer a implantação de várias soluções de mercado e de várias soluções customizadas e/ou proprietárias, o processo de decisão deve ser conduzido com transparência, não somente pela complexidade, mas também para demonstrar isenção por parte da Accenture.





Supply Chain BPO Services

Quem deve ler este relatório

Este relatório é relevante para empresas de todos os setores no Brasil para avaliar os fornecedores de serviços de BPO na cadeia de suprimentos no país.

Neste quadrante, o ISG destaca o posicionamento atual das empresas no mercado dos fornecedores de serviços de BPO da cadeia de suprimentos, que visam reduzir significativamente os custos operacionais de seus clientes, e a forma como eles enfrentam os principais desafios empresariais na região.

A busca pela redução de custos operacionais é uma preocupação constante para as organizações, e a implementação de serviços de BPO na gestão da cadeia de suprimentos surge como uma estratégia eficaz para alcançar esse objetivo. As empresas buscam realizar uma transformação digital abrangente ao longo de toda a cadeia de suprimentos, utilizando tecnologias como IA, blockchain,

RPA e IoT, a fim de agregar valor ao negócio. Nesse contexto, a criação de data lakes e uso de analytics geram insights, promovem maior visibilidade e melhoram a colaboração em todos os elos da cadeia.

No entanto, os serviços de BPO de supply chain ainda não alcançaram sua maturidade no mercado brasileiro. A terceirização de processos na cadeia de suprimentos se concentra principalmente em transportadoras e operadores logísticos (3PL). Isso mostra que existem grandes oportunidades a serem exploradas nos serviços de BPO, especialmente no que se refere ao gerenciamento de processos e à adoção de tecnologias digitais ao longo da cadeia de suprimentos.



Profissionais de tecnologia devem ler este relatório para entender o posicionamento relativo e as capacidades dos fornecedores que podem ajudá-los na execução dos serviços da cadeia de suprimentos.



Profissionais de estratégia e supply chain devem ler este relatório para entender como os fornecedores impulsionam os resultados de negócio com seus serviços de BPO da cadeia de suprimentos.



Os profissionais de compras devem ler este relatório para desenvolver uma melhor compreensão do panorama atual dos fornecedores de serviços de BPO da cadeia de suprimentos no Brasil.



Profissionais da cadeia de suprimentos devem ler este relatório para compreender como os fornecedores de serviços podem ajudá-los em suas iniciativas de terceirização da cadeia de suprimentos.





Este quadrante avalia fornecedores de serviços de **BPO transformacional** que oferecem re-estruturação de processos, implantação de tecnologias, change mangement e **melhores resultados** para a cadeia de suprimentos end-to-end, do planejamento a execução.

Ana Lin



Definição

As interrupções na produção, logística e mão de obra globais e locais nos últimos anos não apenas levaram a um reexame das funções e integração da cadeia de suprimentos, mas também à avaliação de novos modelos operacionais e parceiros de negócios, levando à expansão da terceirização da cadeia de suprimentos.

As organizações que nunca consideraram a terceirização de qualquer função da cadeia de suprimentos agora estão considerando os serviços de BPO. Para promover a transformação empresarial estratégica de longo prazo, a decisão clássica de fazer versus comprar é agora um pilar para todas as funções da cadeia de suprimentos, desde o desenvolvimento de produtos, planejamento, compras, fabricação, logística, atendimento ao cliente e muitos outros. Algumas empresas querem apenas se destacar em sua atividade principal, enquanto outras buscam especialização, escala, recursos humanos ou tecnologias digitais avançadas. No entanto, o objetivo final é reduzir significativamente os custos operacionais.

O ritmo dessa transformação é um critério importante para avaliar os fabricantes, mas como essas empresas gerenciam a mudança e sustentam os benefícios ano a ano é crucial para a tomada de decisão. Novos requisitos, como os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas, estão sobre a mesa. Ainda assim, às vezes, atingir metas mais diretas de emissões líquidas de carbono zero ou igualdade e inclusão de gênero são os verdadeiros desafios. As empresas à beira da transformação digital vislumbram enormes oportunidades na criação de data lakes e na aplicação de análises orientadas por IA, IoT, blockchain, RPA e um número significativo de novas tecnologias que podem trazer visibilidade de ponta a ponta da cadeia de suprimentos, assim como melhor colaboração e insights, mitigação de riscos e geração de maior valor ao negócio.

O quadrante examinará a capacidade dos fornecedores de transformar negócios, reduzir custos operacionais, aumentar os níveis de serviço, gerenciar e sustentar mudanças e infundir tecnologias digitais.

Crítérios de Qualificação

1. **Especialização em um amplo conjunto de funções da cadeia de suprimentos e sua integração**, incluindo desenvolvimento de produtos, fabricação, planejamento, execução e atendimento, logística e atendimento ao cliente.
2. **Metodologia, frameworks e melhores práticas comprovadas** para impulsionar a transformação da cadeia de suprimentos.
3. Capacidade de **fazer o design e implementar um programa de transformação** com intenção estratégica convincente, ritmo e sustentabilidade de resultados, gerenciamento de mudanças e talento técnico.
4. Forte experiência na implementação de tecnologias de transformação digital, incluindo, **RPA, blockchain, IoT e análise**.
5. **Demonstrar o trabalho entregue aos clientes na região do estudo**.
6. **Profissionais experientes e qualificados** para dar suporte à implementação de ponta a ponta e serviços de BPO da cadeia de suprimentos específicos do negócio e do setor.
7. **Forte conhecimento das exigências regulatórias regionais e locais**.



Observações

As empresas de Business Process Outsourcing (BPO) no Brasil inicialmente buscaram terceirizar atividades não essenciais, permitindo que as empresas focassem em suas competências principais e aumentassem a eficiência operacional. As funções candidatas tradicionais são recursos humanos, finanças, contabilidade e atendimento ao cliente.

Algumas empresas passaram a oferecer o BPO Transformacional, em que a revisão profunda dos processos alavancada por tecnologia de ponta, entregaria resultados acima da média de mercado. Nesta onda, as funções de supply chain entraram no escopo, com promessas interessantes de retorno sobre o investimento.

Mesmo assim, a maturidade do mercado ainda é baixa no Brasil, pois o país está acostumado com a terceirização das operações de armazenagem e transportes e as demais funções ainda apresentam poucos casos.

Muitas das empresas de BPO analisadas são especializadas em compras ou em torre de controle de transportes. As oportunidades neste segmento de serviços parecem bastante promissoras.

Das 96 empresas avaliadas para este estudo, 14 se qualificaram para este quadrante, sendo 3 Líderes e nenhuma Estrela em Ascensão.

accenture

Accenture tem sede em Dublin, na Irlanda, e opera em 49 países. A empresa conta com mais de 738.000 funcionários em 200 escritórios. Em parceria com seus clientes, promove a transformação de processos e tecnologia através da terceirização de funções da cadeia de abastecimento.



IBM tem sede em Nova York, Estados Unidos, opera em 175 países e conta com mais de 288.300 funcionários. Conhecida pelo BPO transformacional, alavanca a tecnologia para trazer o resultados para seus clientes nas funções de planejamento e execução do supply chain.



TCS tem sede em Mumbai, na Índia, e opera em 55 países. A empresa conta com mais de 614.700 funcionários em 300 escritórios. Com um vasto número de contratos de BPO, tem apresentado crescimento relevante em supply chain no Brasil e América Latina.





“BPO transformacional é a principal proposta da Accenture que, direcionada por dados e analytics, tem a disposição os skills de consultoria e todos os ativos tecnológicos.”

Ana Lin

Accenture

Visão Geral

A Accenture tem sede em Dublin, na Irlanda, e opera em 49 países. A empresa conta com mais de 738.000 funcionários distribuídos em +200 escritórios ao redor do mundo. No ano fiscal de 2022, gerou receita de \$61,6 bilhões de dólares, sendo o segmento de Consultoria o seu maior setor. No Brasil, vem mantendo seu processo de aquisições com a compra da Risk Control, Pollux, End-to-End e Green Domus.

Pontos Fortes

Capacitação: Reconhecendo que os profissionais não estão preparados para os futuros desafios do supply chain, a Accenture investe pesadamente no treinamento dos colaboradores em parceria com MIT Professional Education, entre outros programas em que se acredita no aprendizado pela prática para torná-los entusiastas.

Inteligência analítica: Esse é um componente sempre presente e diferencial para a Accenture operar o supply chain dos clientes. Seja em compras, logística, planejamento ou desenvolvimento de produto, as plataformas desenvolvidas, ativos, aceleradores e os skills dos profissionais alavancam a transformação.

Delivery Centers: A vasta rede, 30 no mundo e 5 na América Latina, permite oferecer operações end-to-end do supply chain, além de especializações funcionais e tecnológicas para os programas de transformação.

Gestão dos contratos: Utilizando a plataforma proprietária SynOps, o ciclo de vida dos contratos é gerido e acompanhado. Através de um conjunto de indicadores é possível realizar benchmarks entre contratos e com isso promover a transformação e sustentação dos benefícios nas operações de BPO.

Ponto de Atenção

Os programas de BPO transformacional prometem resultados significativos para os clientes, mas o change management é crítico para que a transição das operações ocorra sem comprometer tais expectativas com relação ao prazo e magnitude.





Apêndice

O ISG Provider Lens 2023 – Supply Chain Services analisa os fornecedores de software/prestadores de serviços relevantes no Brasil, com base em um processo de pesquisa e análise multifásico, e posiciona esses fornecedores com base na metodologia ISG Research.

Autor principal:

Ana Lin

Editores:

TGT

Analista de pesquisa:

Gabriel Sobanski

Analista de informações:

Sarida Khatun

Consultores de Qualidade e Consistência:

Bill Huber, Sunder Pillai, Sush Apshankar

Gestor de projeto:

Greeshma A C

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 relatório incluem pesquisas do programa ISG Provider Lens™, programas de pesquisa ISG em andamento, entrevistas com consultores do ISG, briefings com fornecedores de serviços e análise de informações de mercado publicamente disponíveis de várias fontes. Os dados coletados para este relatório representam informações que o ISG acredita serem atuais em Julho 2023, para fornecedores que participaram ativamente, bem como para fornecedores que não participaram. O ISG reconhece que muitas fusões e aquisições ocorreram desde então, mas essas mudanças não estão refletidas neste relatório.

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 Supply Chain 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





Autora

Ana Lin
Analista líder

Ana Lin tem mais de 30 anos de experiência profissional. Trabalhou 26 anos na Accenture e liderou diversos projetos de estratégia e operações em grandes empresas dos setores de bens de consumo, varejo, agronegócios, telecomunicações e saúde. Como Managing Director da Accenture, também foi responsável pela prática de Supply Chain na América Latina. Na PwC, ela se dedicou à Transformação Digital, Indústria 4.0 e projetos com tecnologias emergentes (IA, IOT, AR/VR, impressão 3D, Drones, Blockchain).

Ana é Distinguished Analyst e Senior Adviser da TGT Consulting. É Investidora e mentora na WOW Aceleradora - acelera o crescimento de startups no Brasil através de investimento financeiro, mentoria, networking, treinamento e metodologia. Participa da ONG Grupo Mulheres do Brasil para aumentar o número de mulheres em cargos de liderança - programa 80 anos em 8.



Analista de Visão Geral e Contexto Corporativo

Gabriel Sobanski
Analista de Pesquisa

Gabriel Sobanski é analista de pesquisa na ISG, responsável por apoiar e ser coautor dos estudos Provider Lens™ sobre o Ecossistema ServiceNow, Ecossistema Salesforce, Ecossistema Microsoft, Serviços MarTech, Soluções em Segurança Cibernética e Soluções e Serviços e Serviços do Ecossistema SAP HANA. Ele apoia os 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.

Gabriel está em sua função atual desde 2021. Anteriormente, trabalhou como consultor de TI, onde adquiriu experiência e capacidade técnica na coleta, análise e apresentação de dados quantitativos e qualitativos. Sua área de especialização inclui indústria, logística e pesquisa de mercado.





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 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.





OUTUBRO, 2023

REPORT: SUPPLY CHAIN SERVICES