

Guía del comprador de Centro de Contacto Frost & Sullivan

Frost & Sullivan perfila a Bright Pattern como uno de los principales proveedores en el último informe de software para centros de contacto

Bright Pattern se sitúa como uno de los principales proveedores en la última Guía de Compradores de Software de Centros de Contacto de Frost & Sullivan por segundo año consecutivo. Tras un año de crecimiento récord para Bright Pattern, con crecimiento del 100% de sus suscripciones, la empresa ha sido reconocida por su capacidad de conversaciones omnicanal, la gestión de la calidad omnicanal, la facilidad de uso, la satisfacción del cliente, la fiabilidad, la innovación en IA y su nueva plataforma de interacción omnicanal para la gestión de servicios de TI.

Las fortalezas de Bright Pattern reconocidas por Frost & Sullivan incluyen:

Amplitud de las capacidades de la plataforma

- Todos los canales son nativos en la plataforma, lo que permite mantener verdaderas conversaciones omnicanal, incluyendo módulo de calidad omnicanal y WFM, con una gestión del conocimiento integrada.
- Bright Pattern es uno de los primeros proveedores en ofrecer aplicaciones de mensajería de atención al cliente.
- Integraciones con CRM listas para usar y aplicaciones como Microsoft Teams para agentes remotos.

Facilidad de uso/implementación y disponibilidad líder en la industria:

- Debido a la simplicidad de la plataforma, Bright Pattern ofrece bajos costos de licenciamiento y servicios profesionales, una fracción del costo de muchos otros proveedores basados en la nube.
- Bright Pattern ofrece una disponibilidad global del 100%, actualizaciones sobre la marcha y una topología activa-activa que puede soportar hasta más de 10.000 usuarios simultáneos en una sola instancia.
- Una de las primeras plataformas agnósticas en la nube que permite a sus clientes utilizar Amazon, Azure u otros centros de datos.

Altas calificaciones de los clientes/desarrollo centrado en el cliente

- Durante dos años consecutivos en Capterra, G2 Crowd y otros sitios de reseñas de clientes "de no pago", los clientes de Bright Pattern califican a la empresa por encima de cualquier otro proveedor de centro de contacto en la nube, en categorías que van desde la atención al cliente hasta el contenido de las funciones. G2 Crowd señaló que Bright Pattern tenía el mayor retorno de la inversión del sector y el tiempo de implementación más rápido, la mitad de la media del sector.
- Bright Pattern es una organización dirigida por sus clientes y socios, y su I+D se basa en gran medida en los comentarios de sus clientes y socios. Por ejemplo, su producto QM, lanzado recientemente, recibió 80 peticiones de características principales por parte de los socios.



Bright Pattern ofrece una disponibilidad global del 100% y una topología activa-activa. Todos los canales son nativos, lo que permite mantener verdaderas conversaciones omnicanal y una gestión de calidad omnicanal.





SECCION 2: PERFIL DE LA COMPAÑIA

Bright Pattern

ANTECEDENTES DE LA EMPRESA Y RESULTADOS ACTUALES

Bright Pattern se fundó en 2010 como proveedor de software para soluciones de centro de contacto basadas en servicio (SaaS). El nombre de la empresa surgió de la idea de "ofrecer un servicio al cliente más brillante, más fácil y rápido que nunca", con un enfoque en la escalabilidad de la empresa, verdaderas capacidades omnicanal y con el objetivo de ofrecer la mayor simplicidad y al menor costo del sector. Sus fundadores vienen del sector de centros de contacto e integran al equipo algunos de los ingenieros originales que crearon el software de centro de contacto empresarial en Genesys así como ingenieros que desarrollaron soluciones de gestión de relaciones con los clientes (CRM) en FrontRange. La empresa recibió una inversión temprana de Aspect para desarrollar una plataforma basada en la nube, el resultado fue Zipwire, la entrada de Aspect en el mercadeo de centros de contacto en la nube.

Con sede en el sur de San Francisco, CA, la empresa tiene oficinas adicionales en California, Australia, Colombia, Rusia y Japón. La empresa cuenta con 2 centros de datos en Estados Unidos y 1 en Irlanda, Australia, Japón, Singapur y Sudáfrica.

Durante sus primeros años, Bright Pattern se centró principalmente en el desarrollo de productos y las ventas se realizaban a través de socios como Aspect (Bright Pattern fue originalmente una marca blanca de Aspect como primer centro de contacto en la nube, Zipwire).

En los últimos tres años, la empresa ha realizado un cambio estratégico para acelerar el crecimiento desde el punto de vista de las ventas y el marketing, creando un equipo de ventas interno, añadiendo nuevos líderes de ventas regionales, ampliando agresivamente el acuerdo con nuevos socios de negocios y acelerando considerablemente el crecimiento de los ingresos.

Se incorporó al miembro de la junta y ex director ejecutivo (CEO) de Genesys, Michael McCloskey, como nuevo director general, y a Ted Hunting, quien se unió en 2018 después de 14 años como vicepresidente senior de marketing de Genesys.

Al comienzo de este cambio, Bright Pattern experimentó su mayor crecimiento anual de ingresos hasta la fecha, con la adquisición de cuentas empresariales como Daimler Group y Kaiser Permanente; empresas unicornio innovadoras como Canary y Weebly/Square; grandes BPOs, como TTEC; y socios distribuidores en Norteamérica, Asia-Pacífico, EMEA y Latinoamérica.

En 2019 se produjo un crecimiento aún mayor, y en 2020 esta tendencia se aceleró en todas las regiones, especialmente en América, con varias victorias empresariales de gran tamaño y de varios años de

duración. De hecho, en Q4 de 2020, la empresa obtuvo un crecimiento de los ingresos año contra año del 168%, y terminó el primer trimestre de 2021 con ingresos récord y un aumento del 152% en las reservas con respecto al mismo trimestre del año anterior. La empresa está mostrando un crecimiento predecible y constante, con un récord cada trimestre durante los últimos 2,5 años.

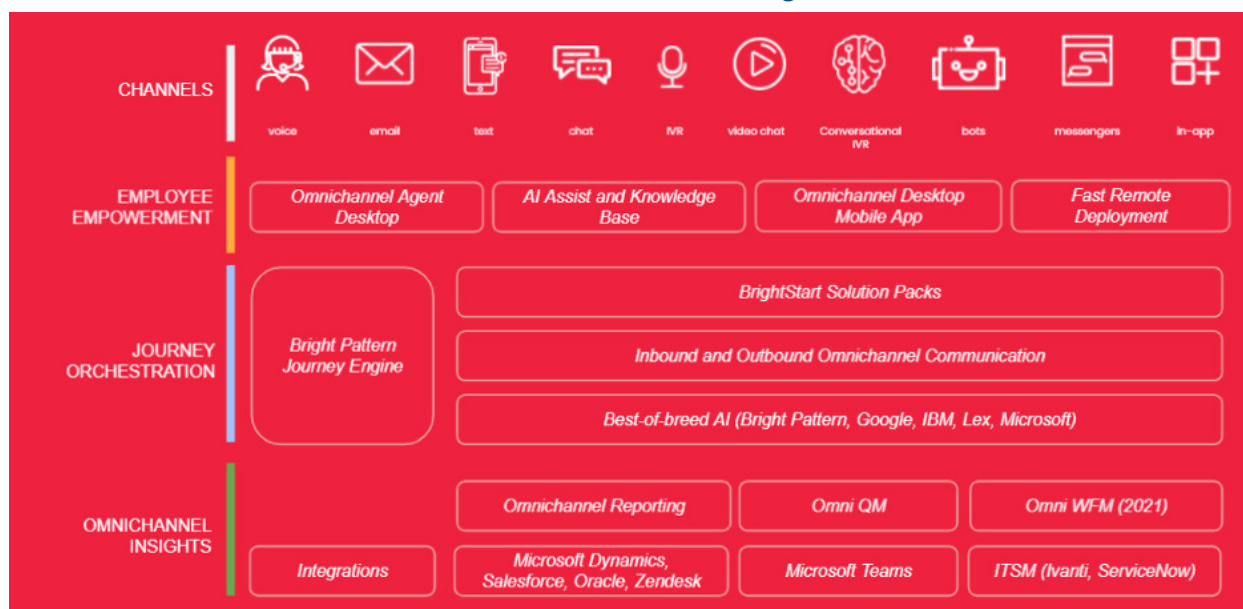
Bright Pattern cerró 2020 con una tasa de cierre en su cartera de productos hasta un 100% con respecto a 2019, una tasa de renovación de clientes del 112% y la adquisición de más de 200 nuevos logotipos en 26 países.

DESCRIPCION Y ANALISIS DEL PROTAFOLIO

El software de centro de contacto de Bright Pattern Contact es una plataforma omnicanal multiusuario, construida de forma nativa, para clientes de empresas medianas y grandes. Construida sobre una arquitectura de microservicios, proporciona contacto omnicanal con el cliente a través de canales de interacción heredados y emergentes.

La plataforma Bright Pattern, ilustrada en el anexo 10, se basa en una única arquitectura unificada con todos los canales nativos.

ANEXO 10: Plataforma de Bright Pattern



Bright Pattern ofrece una disponibilidad global del 100% y una topología activa-activa con más de 10.000 más usuarios simultáneos en una sola instancia. Bright Pattern tiene centros de datos en las principales regiones proporcionando disponibilidad global (con la excepción de algunos países como China). El sistema elige qué conexiones realizar, proporcionando una sólida continuidad del negocio y recuperación de desastres. El sistema cumple con la normativa regional de seguridad de los datos, enrutando a agentes locales y almacenando los datos localmente si es necesario.

La empresa afirma ser la primera plataforma agnóstica en la nube, que permite a los clientes la opción de utilizar Amazon, Azure, Oracle, Rackspace o sus propios centros de datos. Bright Pattern gestiona sus propios centros de datos en Estados Unidos y utiliza mayoritariamente AWS a nivel global, mientras que otras instancias se ejecutan en centros de datos de socios o clientes. La empresa también presume de un tiempo de actividad medido del 99,998% para el período de 12 meses que finalizó el 31 de diciembre de 2020. Bright Pattern realiza actualizaciones sobre la marcha sin ningún tiempo de inactividad para los usuarios.

El diseño de la plataforma, combinado con las mejores prácticas, ha permitido a los clientes de Bright Pattern ponerse en marcha muy rápidamente, con una asistencia informática mínima. Las ventanas típicas de despliegue son de 1 a 2 semanas para las pequeñas y medianas empresas y de 1 a 2 meses para las grandes empresas, incluyendo la integración previa con software de terceros, como las aplicaciones CRM (por ejemplo, Salesforce, MS Dynamics, ServiceNow, Zendesk). La interfaz administrativa está diseñada para que las empresas puedan cambiar las configuraciones sobre la marcha, como la modificación de las reglas de negocio y los flujos de trabajo, sin que ello implique un tiempo y un costo excesivo de TI o de servicios profesionales.

El software para centro de contacto de Bright Pattern ofrece un escritorio unificado omnicanal para agentes y supervisores, una aplicación de administrador del centro de contacto para los administradores, una aplicación de gestión del sistema para los proveedores de servicios y aplicaciones web de apoyo para crear formularios personalizados, widgets de chat, escenarios automatizados y paneles de pared.

Según Bright Pattern, durante la pandemia en el 2020, el rápido tiempo de despliegue, la facilidad de configurar agentes remotos, las nuevas capacidades de outbound y la integración con Microsoft Teams, fueron los principales criterios tecnológicos en la obtención de nuevos logotipos y en el crecimiento de posiciones en clientes existentes. La rapidez de la configuración también fue un factor para la entrada de Bright Pattern en el negocio adyacente de gestión de servicios de TI, ya que la mayoría de los servicios de asistencia interna de las empresas se han vuelto totalmente remotos, pero también han manejado una mayor carga de trabajo con empleados que ahora también trabajan desde casa.

Características a destacar:

- **Bright Pattern Journey Engine** es el corazón de la plataforma. Proporciona flujos de trabajo empresariales para orquestar los flujos de viaje para las llamadas entrantes, salientes, IVR, vídeo, correo electrónico, chat, aplicaciones móviles, SMS/mensajes de texto, bots y mensajeros. El sistema realiza un enrutamiento basado en la capacidad que funciona sobre las habilidades, permitiendo a los clientes definir diferentes canales de comunicación y cuánta capacidad puede manejar un agente para estar completamente ocupado. El motor también permite cambiar de canal y escalar sin problemas, así como una gama completa de supervisión, informes y gestión de la calidad consistente en todos los canales. Entre las funciones avanzadas de gestión de llamadas se incluyen la devolución de llamadas, la continuidad de la conversación en caso de llamadas interrumpidas y la mensajería de SMS entre el agente y el cliente durante la llamada y de forma autónoma.
- **Bright Pattern IA** utiliza numerosas tecnologías, incluyendo NLU, transcripción de voz, extracción de significados, e IA y ML, para impulsar la inteligencia en las aplicaciones. La empresa también cuenta con integraciones con los mejores productos basados en IA, como IBM, Google, Amazon y Microsoft. La combinación de estas tecnologías permite que los bots y los humanos trabajen como una sola unidad, con bots para clasificación básica y escalamiento a agentes según sea necesario con el contexto.

Bright Pattern AI permite al cliente utilizar cualquier bot comercial o crear bots personalizados. El mismo motor de IA ayuda a los agentes con respuestas sugeridas a través de texto, teléfono, correo electrónico, chat y mensajeros, y admite la automatización de escritorio.

- **Paquetes de solución BrightStart** son módulos preconfigurados o flujos de trabajo creados en el motor Bright Pattern Journey Engine mediante un sencillo flujo de trabajo de seleccionar y hacer clic. Se diseñó como paquetes de soluciones que se pueden desplegar de forma instantánea y que resuelven problemas comunes de CX para casos de uso concretos, lo que facilita la resolución rápida de necesidades de los clientes con una participación mínima de los servicios profesionales. Los paquetes de soluciones BrightStart incluyen IVR conversacional, omnicanalidad digital inicial (conseguir que los dos canales principales funcionen como una sola conversación), chat web proactivo y prioritario, y humano y chatbot (escalamiento perfecto del bot al agente con contexto completo).
- **Los paquetes de soluciones BrightStart para IA** son módulos y flujos de trabajo preconfigurados con tecnología de IA integrados en Bright Pattern Journey Engine mediante un flujo de trabajo simple de seleccionar y hacer clic. Los módulos incluyen asistente virtual, Asistente de agente de IA (la siguiente mejor asistencia de acción, sentimiento omnicanal del cliente en tiempo real), Omni QM, Enrutamiento IA para resolución de problemas y Enrutamiento de IA a supervisores para entrenamiento, Detección de palabras clave con IA, IVR conversacional con IA y evaluación de IA para Autoservicio. Otras aplicaciones de BrightStart se pueden configurar fácilmente como parte de la configuración inicial del cliente según el caso de uso comercial deseado.
- **IVR conversacional** es una solución de IVR de lenguaje natural impulsada por IA que utiliza la mejor tecnología de IA de Google, Microsoft, Amazon e IBM. Al utilizar inteligencia artificial, NLP y análisis de voz en las llamadas de los clientes, aprende continuamente a mejorar las interacciones con los clientes.
- **Bright Pattern Outbound Communication** contiene una amplia variedad de campañas salientes, funcionalidad que incluye características clave para campañas de ventas y marketing, servicio al cliente, gestión de cuentas por cobrar (ARM) y capacidades multicanal. Se agregaron nuevas capacidades de outbound para campañas de marketing y ventas. Bright Pattern proporciona varios modos de marcación, incluida la marcación predictiva, progresiva y de vista previa, y modos IVR automáticos con sólidas funciones de gestión de listas y campañas, como llamadas secuencias de comandos, devolución de llamada web, pantalla emergente y automatización.
- **Gestión de calidad omnicanal (Omni QM)** es una solución de control y gestión de calidad, que mide la calidad en cada interacción en todos los canales. Fue lanzado al mercado en el tercer trimestre de 2019. Es una solución intuitiva, fácil de usar, fácil de monitorear, asesora a los agentes, incluye grabación de llamadas, grabación de pantalla, transcripciones, capacitación de supervisores y encuestas al final de cada interacción. Omni QM se puede aplicar a cualquier canal para que un supervisor pueda trabajar con el agente en tiempo real o después del hecho, pasando por cuadros de mando. La grabación de llamadas es multicanal; Puede separar los altavoces y activar y desactivar la transcripción automática. También proporciona grabación multi-pantalla y control total de los datos. Omni QM está integrado en el escritorio; los clientes pueden operar en una única interfaz de escritorio. Debido a que Bright Pattern tiene todos los canales nativos en la plataforma, las empresas pueden tener una visión de la calidad en todos los canales y pueden ver puntajes de gestión de calidad como CSAT y NPS, medir el sentimiento por canal, por tipo de journey (p. Ej., Hipotecas vs. tarjetas de crédito versus soporte), o segmento de clientes en paneles de control de calidad simples.

Además, con el motor Journey Manager, las interacciones que caen por debajo de los umbrales determinados pueden enrutarse inmediatamente a los especialistas en retención o supervisores para un seguimiento en tiempo real. Bright Pattern afirma ser el primero en la industria en proporcionar estas métricas en todos los canales y para todas las interacciones.

La versión de enero 2020 de Omni QM se mejoró con el uso de tecnologías de inteligencia artificial. Esto permitió la identificación automática de interacciones clave para la respuesta "en el momento", la detección automática y el enrutamiento de las interacciones a los gerentes de calidad para su calificación y capacitación, así como la detección automática y el enrutamiento de interacciones deficientes a los especialistas en retención para resolver los problemas de los clientes a medida que ocurren. La nueva versión QM también proporciona monitoreo de calidad a nivel micro para interacciones individuales y monitoreo de calidad a nivel macro para monitorear por canal, tipo de viaje y segmento de clientes.

- **Omni Workforce Manager (WFM)** es una solución WFM omnicanal para todos los canales y conjuntos de habilidades de agentes programados. Lanzamiento a finales de Q4/ 2022.
- **Bright Connect Application Programmung Interfaces (APIs)** son un conjunto de API o conectores prediseñados para los CRM y bases de datos líderes del mercado, como MS Dynamics, Salesforce, Zendesk y ServiceNow, así como soluciones WFO y WFM líderes como Aspect, Money, NICE / inContact y Pipkins; Microsoft Teams; y plataformas de gestión de servicios de TI existente como ServiceNow, Ivanti y BMC.
- **Bright Pattern for IT Service Management** proporciona capacidades digitales omnicanal a plataformas de gestión de servicios de TI como BMC, Ivanti y ServiceNow. La plataforma de interacción de comunicación omnicanal impulsada por inteligencia artificial de Bright Pattern permite que las soluciones de administración de servicios de TI existentes se comuniquen en todos los canales de voz y digital al tiempo que proporciona una automatización avanzada de incidentes, problemas, cambios y solicitudes. Utiliza la automatización y la inteligencia artificial para aumentar el ROI de las soluciones existentes sin necesidad de "extraer y reemplazar" al extender las capacidades de estos activos con nuevas capacidades digitales (por ejemplo, canales digitales, IVR conversacionales). Entre las características destacadas se incluyen el restablecimiento automático de contraseñas, la creación y resolución de incidentes automatizados, actualizaciones de estado y notificaciones, autoservicio de voz y enrutamiento automatizado de todas las comunicaciones.

Remote Omnichannel Agent Desktop Mobile App

La nueva aplicación móvil de escritorio del Agente remoto de Bright Pattern, ofrece una versión ligera de Bright Pattern escritorio para que los agentes remotos puedan manejar interacciones de voz, chat y SMS directamente desde sus dispositivos móviles (iPhone o Android). La aplicación permite agregar a la conversación a expertos en la materia fuera del centro de contacto por voz, chat, SMS o Messenger para mejorar la CX (por ejemplo, un banquero hipotecario puede participar en una conversación de chat con un centro de contacto agente. La disponibilidad general está programada para el cuarto trimestre de 2021.

MODELO DE VENTAS Y SERVICIOS

Bright Pattern vende directo y a través de socios de negocios. Su principal ingreso ha sido a través de socios, aunque se espera una mezcla más equitativa entre la venta directa / y a través de socios a medida que las ventas y el desarrollo de marketing continúa durante 2022.

Bright Pattern se está expandiendo a través de los socios de negocios, y a partir de octubre de 2018, la empresa firmó con 10 de los grandes socios de Genesys en los Estados Unidos, Canadá, Europa y Asia. Como testimonio de la fortaleza de su plataforma, Bright Pattern también firmó un acuerdo con TTEC.

El programa de socios de negocios de Bright Pattern incluye revendedores, BPO, proveedores de CRM y socios tecnológicos.

La directriz de Bright Pattern es permanecer abierto a todas las tecnologías clave (por ejemplo, CRM, WFO / WFM, socios de IA) para que los clientes puedan elegir sus propias soluciones, las mejores de su clase. Bright Pattern también está disponible en infraestructuras nube como (AWS, Azure y Oracle).

Debido a la simplicidad de la plataforma (automatización en la implementación, configuración), Bright Pattern se puede implementar con un mínimo de servicios profesionales. Cambios en curso (por ejemplo, cambios operativos (como actualizar o modificar los flujos de trabajo del viaje o las reglas comerciales) usuarios empresariales con soporte de servicios profesionales mínimo o nulo. Los ingresos de Bright Pattern en servicios profesionales son menos del 8% del total de los ingresos como indicador de la facilidad y velocidad de implementación.

La simplicidad en la configuración y con mínimo de servicios profesionales, ha permitido a Bright Pattern atender las necesidades de empresas de todos los tamaños. Por ejemplo, mientras que la empresa corporativa es un creciente porcentaje de reservas para la empresa, una parte significativa de sus ingresos proviene de las PYMES que normalmente tienen menos recursos de TI. La empresa confirma que muchos de las instalaciones para pequeñas y medianas empresas las realizan los usuarios empresariales sin asistencia en menos de un día. Acerca de esto, Bright Pattern proporcionará la capacidad de auto-aprovisionamiento completo para centro de contacto de empresas muy pequeñas con Módulos con configuración automática.

FORTALEZAS

Todos los canales de la plataforma son nativos, lo que permite verdaderas conversaciones omnicanal, incluidos QM y WFM.

La posibilidad de que los clientes elijan su propia red y proporcionen una capa adicional de flexibilidad que no ofrecen muchos proveedores.

Bright Pattern es uno de los primeros proveedores en ofrecer aplicaciones de mensajería, especialmente en un entorno omnicanal.

Debido a la simplicidad de la plataforma, Bright Pattern ofrece bajo costo de licenciamiento y servicios profesionales, una fracción del costo de muchos otros proveedores basados en la nube (menos del 8% de los ingresos provienen de PS).

Una organización dirigida por clientes y socios, la I + D de Bright Pattern está impulsada en gran medida por retroalimentación del cliente/socio. Por ejemplo, su producto QM lanzado recientemente proviene de 80 los principales socios que hicieron solicitudes de estas funciones.

PREOCUPACIONES

Bright Pattern ofrece capacidades en WFM a través de integraciones con todos los proveedores líderes. Recientemente lanzó su propia solución de QM, que se está utilizando en varias geografías, pero ha retrasado el lanzamiento de su propia oferta WFM hasta finales de 2022. Como tal, permanece relativamente sin probar en el mercado

FORTALEZAS

PREOCUPACIONES

Durante dos años consecutivos en PerCapterra, G2 Crowd y otros sitios de reseñas de clientes de "no pago", los clientes clasifican a Bright Pattern más alto que prácticamente cualquier otro proveedor de centro de contacto en la nube, en categorías desde atención al cliente hasta contenido deseado.

En el invierno de 2019, G2 Crowd señaló que Bright Pattern tuvo el ROI más alto en la industria según las opiniones de los clientes y el tiempo de implementación más rápido, la mitad de la industria promedio.

RECOMENDACIONES DEL CLIENTE

Mejor ajuste

Omnicanal. Las empresas que buscan ofrecer fácilmente verdaderas capacidades omnicanal sin un gasto significativo en licencias o SP son los clientes objetivo de Bright Pattern. Compañías que buscan canales emergentes como mensajería, capacidades móviles como chat, chat de video o intercambio de documentos dentro de su aplicación en sus organizaciones de atención al cliente haría bien en mirar Bright Pattern. La empresa ha adoptado una estrategia centrada en los dispositivos móviles, y mensajería móvil integrada con aplicaciones como WhatsApp y Facebook Messenger en la plataforma. Esto proporciona a los clientes mensajes en la aplicación y "llámame ahora" botones que llevan el contexto de la llamada, así como capacidades multimodales en la aplicación, como chat, video chat y uso compartido de documentos e imágenes.

IA en el Centro de Contacto. Para empresas que buscan infundir IA en el contacto con los clientes, Bright AI de Bright Pattern ofrece una gran cantidad de opciones sobre cómo hacerlo, desde automatización de escritorio (así como integración con otros proveedores de RPA) a bots inteligentes y aplicaciones de mensajería. De hecho, las diversas tecnologías se pueden combinarse fácilmente (por ejemplo, creando una aplicación de mensajería que proporcione acceso instantáneo a un chatbot para obtener ayuda).

Gestion de Servicios de TI y mejoras en ITSM. Para empresas que quieran ampliar Inversiones en plataformas de gestión de servicios heredadas, y al mismo tiempo, enriquecer la gestión de servicios a través de la inteligencia artificial y la automatización, Bright Pattern para la gestión de servicios es una excelente opción y a la vez proporciona un sólido ROI

Precaución

Reconocimiento de marca. Bright Pattern todavía no comparte el mismo nivel de reconocimiento de marca que muchos otros proveedores de centro de contacto en la nube porque se centró en ingeniería hasta 2018. Pero con el reciente crecimiento en ventas y marketing y los nuevos esfuerzos de marketing como: inversión significativa en SEO, mayor presencia en ferias comerciales, y presentaciones a diferentes industrias, Bright Pattern experimentó un fuerte repunte en las perspectivas y reconocimiento en 2018 y 2019.

LEGAL DISCLAIMER

Quantitative market information is based primarily on interviews and therefore is subject to fluctuation. Frost & Sullivan is not responsible for incorrect information supplied by manufacturers or users.

Research services are limited publications containing valuable market information provided to a select group of customers. Customers acknowledge when ordering, subscribing or downloading, that Frost & Sullivan research services are for internal use and not for general publication or disclosure to third parties.

No part of this research service may be given, lent, resold, or disclosed to noncustomers without written permission. Furthermore, no part may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted in any form or by any means—electronic, mechanical, photocopying, recording, or otherwise—without the permission of the publisher.

THE FROST & SULLIVAN STORY

Frost & Sullivan, the Growth Partnership Company, helps clients accelerate growth and achieve best-in-class positions in growth, innovation, and leadership. The company's Growth Partnership Service provides the CEO and the CEO's growth team with disciplined research and best practices models to drive the implementation of powerful growth strategies.

Frost & Sullivan leverages more than 60 years of experience in partnering with Global 1000 companies, emerging businesses, and the investment community from more than 40 offices on 6 continents to clients accelerate growth by:

- Delivering the broadest industry and market coverage of any research and consulting firm worldwide—10 industries, 35 sectors, and 300 markets—ensuring that clients understand their industry challenges and opportunities, growth opportunities in aligned industries and competitive pressures from previously unknown sources;
- Providing a 360-degree perspective, integrating 7 critical research perspectives to significantly enhance decision-making accuracy and lower the risk of implementing growth strategies with poor return;
- Leveraging extensive contacts in the value chain, including manufacturers, distributors, end users, and other industry experts;
- Offering a global perspective of opportunities and threats built on regional expertise;
- Documenting best practices worldwide that overcome tough business challenges; and
- Partnering with the client's team to ensure success.

Growth is a journey. We are your guide.

For over six decades, Frost & Sullivan has provided actionable insights to corporations, governments and investors, resulting in a stream of innovative growth opportunities that allow them to maximize their economic potential, navigate emerging Mega Trends and shape a future based on sustainable growth.