

Martech Service Providers

Relatório de pesquisa dos fornecedores de serviços de MarTech mais relevantes para o sucesso dos seus clientes.





Introdução	3	Contatos Para Este Estudo	12	Sobre Nossa Empresa e Pesquisa	15
Sobre o estudo		Envolvimento do Consultor			
Pesquisa de Quadrantes	4	Envolvimento do Consultor -			
Definição	5	Descrição do Programa	13		
Quadrantes Por Região	8	Consultores do ISG para			
Cronograma	9	este estudo	13		
Indicações de feedback do cliente	10	Empresas convidadas	14		
Metodologia e Equipe	11				

A cada ano, torna-se mais difícil distinguir o marketing da tecnologia, uma vez que o cross-channel e o omnichannel superaram o rótulo de “tendências” e tornaram-se “requisitos”. A experiência híbrida sempre foi a expectativa padrão para o consumidor. Atualmente, empresas incapazes de proporcionar uma experiência omnichannel acumularam queixas e frustrações dos clientes.

O Marketing está recuperando seu posto original como porta-voz do cliente dentro das organizações, que foi assumido pela TI, por inicialmente concentrar talentos capazes de compreender melhor a transformação digital. TI e Marketing precisam colaborar mais do que nunca para conquistar clientes neste continuum físico/digital.

Nesta edição, consideramos três atividades primordiais que mesclam os desafios do MarTech. O primeiro está em estabelecer uma presença forte da marca nos canais digitais, de modo que seja vista, encontrada, bem avaliada e amplie o alcance e a relevância das suas comunicações.

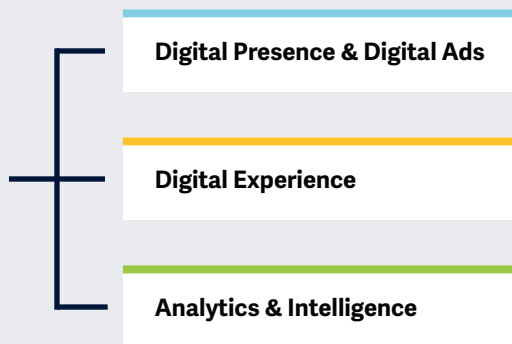
O segundo desafio é proporcionar uma experiência relevante e positivamente impactante para todos que usarem os canais digitais da marca. O marketing necessita da tecnologia para proporcionar a melhor experiência, por meio de interfaces inovadoras, inteligentes e personalizadas.

Por fim, a ampla diversidade de ferramentas e plataformas de comunicação digital, muitas vezes empregadas de maneira orgânica, resulta em um grande volume de dados desestruturados e fragmentados. Extrair inteligência deles é o tesouro protegido pelo dragão. Tomadores de decisão e compradores de serviços de MarTech podem adquirir informações úteis para embasar a escolha dos parceiros ideais para atingir seus objetivos de marketing.



Principais áreas de foco para os fornecedores de serviços de Martech de 2024.

Simplified Illustration Source: ISG 2024



O relatório ISG Provider Lens™ MarTech Service Providers 2024 oferece o seguinte para tomadores de decisão de negócios:

- Transparência sobre os pontos fortes e fracos dos fornecedores relevantes;
- Um posicionamento diferenciado dos fornecedores por segmentos em função dos seus pontos fortes competitivos e atratividade do portfólio.

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 fornecedores atuais e novos relacionamentos em potencial.



Definição

Este quadrante inclui fornecedores de serviços que auxiliam as empresas na divulgação e promoção de marcas e produtos no ambiente digital, com o objetivo de **maximizar o alcance** e o **impacto da comunicação**.

Os serviços podem incluir abordagens orgânicas, como marketing de conteúdo, marketing viral e SEO, ou pagas, como influenciadores e mídia programática, em qualquer plataforma, como serviços de busca, mídias sociais, marketplaces, mídia digital out-of-home, entre outras.

Neste quadrante, leva-se em consideração principalmente a capacidade do fornecedor explorar de modo **inovador** e integrado os recursos tecnológicos aplicados ao marketing, com foco em **alcançar novos públicos qualificados, gerar tráfego** e **maximizar os resultados das campanhas de marketing**.

Os serviços e habilidades comumente relacionados a este quadrante podem incluir:

- Planejamento de campanhas integradas ao ambiente digital;
- SEM - Marketing em mecanismos de busca;
- SMM – Marketing em mídias sociais;
- SEO - Otimização de websites para ranqueamento em mecanismos de busca;
- Criação de peças para mídia programática;
- Campanhas inbound e outbound de marketing;
- Marketing de conteúdo e mídias sociais;
- Otimização da segmentação como lookalike, remarketing, geolocalização, entre outras;
- Marketing de influência;
- Rastreabilidade de tráfego, engajamento e conversões;

Critérios de Qualificação

1. Demonstrar **qualificação técnica** para a **gestão de campanhas** em grande variedade de plataformas de mídia programática;
2. Demonstrar capacidade produtiva para **produção de conteúdo e gestão de mídias sociais**;
3. Demonstrar metodologia consistente para **planejamento, gestão e otimização** das campanhas de tráfego em múltiplas plataformas;
4. Demonstrar variedade de abordagens capaz de expandir a **presença orgânica** no ambiente digital;
5. Casos de sucesso que demonstrem o **uso criativo e inovador** dos recursos das plataformas de mídia programática e plataformas de distribuição orgânica de conteúdo;
6. Demonstrar gestão de resultados que considere um **modelo de atribuição** maduro com estimativa de **ROI** baseado em conversões;
7. Demonstrar procedimentos e padrões para assegurar a **adequação às questões legais**, especialmente em relação à **proteção de dados**.



Definição

Este quadrante inclui fornecedores de serviços que auxiliam as empresas a **inovarem na experiência do consumidor por meio da tecnologia**. O foco está na capacidade de criar e aprimorar interfaces em um sentido amplo, resultando em uma interação com a marca mais relevante, fluída e impactante.

Toda experiência digital se dá por meio da interface. Esta pode compreender websites, aplicativos para dispositivos móveis ou consoles, jogos, chats, realidade aumentada, virtual ou mista. Aqui, a experiência do consumidor também é compreendida em sentido amplo, podendo incluir experiências que mesclam o digital e o físico, proporcionadas, por exemplo, em eventos.

Neste quadrante, leva-se em consideração principalmente **a capacidade do fornecedor de conceber e produzir uma experiência diferenciada** e aprimorada para o consumidor final, considerando os objetivos de negócios da empresa cliente.

Os serviços e habilidades comumente relacionados a este quadrante podem incluir:

- Criação e prototipagem de interfaces;
- Uso de dados para personalização da experiência;
- Criação de assistentes digitais;
- Criação de jogos;
- Criação de animações ou vídeos;
- Criação de experiências imersivas, como realidade aumentada, virtual ou mista;
- Produção e otimização de landing pages e websites;
- Criação de redes sociais ou produção de conteúdo colaborativo;
- Uso de testes A/B, mapas de calor e outras ferramentas analíticas como suporte à decisão;
- Ações crossmedia;

Critérios de Qualificação

1. Demonstrar casos de inovação e criatividade na **concepção, planejamento e prototipação** da experiência digital;
2. Demonstrar **qualificação técnica** para a produção de interfaces em plataformas variadas, como websites, apps, jogos, chatbots, entre outras;
3. Demonstrar casos de sucesso na **exploração criativa de tecnologias emergentes**, como IA, realidade aumentada, virtual ou mista, entre outras;
4. Demonstrar gestão de resultados que considere, principalmente, **o impacto na experiência do usuário** em relação à marca da empresa cliente;
5. Demonstrar processos ou metodologias que considerem o **uso de dados para suporte às decisões** de melhoria na experiência;
6. Demonstrar procedimentos e padrões para **assegurar a adequação às questões legais**, especialmente em relação à **proteção de dados**.



Definição

Este quadrante inclui fornecedores cujos serviços abrangem **aspectos analíticos e estruturais** do uso da tecnologia no marketing. Envolve a coleta de dados, eventual tratamento e enriquecimento dos mesmos, para, então, analisá-los, complementá-los com inteligência de mercado e, por fim, fornecer insights e oportunidades de melhorias tanto para campanhas, quando para canais.

O digital distingue-se do tradicional principalmente na disponibilidade de dados acumulados a cada interação. No entanto, transformar estes dados em informação e insights requer uma abordagem estruturada e grande proficiência técnica.

Portanto, os fornecedores classificados neste quadrante devem ser capazes de lidar com **grandes volumes de dados provenientes de múltiplas plataformas de marketing**. Tais dados devem ser consolidados, posteriormente convertidos em métricas aplicadas a um modelo de análise, para então possibilitar a extração de insights diversos, visando,

primeiramente, diagnosticar oportunidades de melhoria na jornada do usuário que contribuam para os objetivos mercadológicos da empresa cliente.

Os serviços e habilidades comumente relacionados a este quadrante podem incluir:

- Assessment e orientação para adoção de um modelo de análise;
- Uso de ferramentas de web analytics;
- Uso de ferramentas de feedback e enquetes;
- Unificação e tratamento de dados;
- Práticas de CRO – Conversion Rate Optimization;
- Uso de mapas de calor, rastreabilidade de tráfego, engajamento e conversões;
- Uso de análises preditivas e simulações, como lead scoring, propensão a churn, CLV, etc.;

Critérios de Qualificação

1. Demonstrar metodologia e/ou casos de sucesso na análise da maturidade na gestão da tecnologia aplicada ao marketing, apontando lacunas e oportunidades de melhoria;
2. Demonstrar **qualificação técnica** no uso das principais ferramentas de web analytics, CRM, pesquisas e feedbacks;
3. Demonstrar modelo para mapeamento e compreensão da **jornada digital do usuário**, com o objetivo de balizar a análise dos dados;
4. Demonstrar casos de sucesso no **apontamento de melhorias** baseado na análise de grandes volumes de dados provenientes de origens diversas;
5. Demonstrar procedimentos e padrões para **assegurar a adequação às questões legais**, especialmente em relação à **proteção de dados**.



Quadrantes Por Região

Como parte deste estudo de quadrante do ISG Provider Lens™, apresentamos os cinco quadrantes a seguir no MarTech 2024:

Quadrante	Brasil
Digital Presence & Digital Ads	✓
Digital Experience	✓
Analytics & Intelligence	✓

***Regiões:** APAC (exceto Japão, Coreia do Sul e China/Taiwan)



A fase de pesquisa será no período entre agosto e dezembro de 2024, durante o qual ocorrerá a pesquisa, avaliação, análise e validação. Resultados apresentados à mídia em janeiro de 2025.

Milestones	Início	Término
Lançamento da Pesquisa	2 de setembro de 2024	
Fase de Levantamento	2 de setembro de 2024	3 de outubro de 2024
Prévia dos Resultados	Novembro de 2024	Dezembro de 2024
Comunicado à Imprensa e Publicação	Fevereiro de 2025	

A coleta de depoimentos de clientes por meio do Programa Star of Excellence™ requer que fornecedores indiquem clientes no início do processo (sem necessidade de indicação oficial) porque as pontuações CX têm uma influência direta na posição do fornecedor no quadrante IPL e nos prêmios.

Consulte o [link](#) para visualizar/baixar o calendário de pesquisa de 2024 do ISG Provider Lens™.

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!

Isenção de Responsabilidade de Produção de Pesquisa:

O ISG coleta dados para fins de redação de pesquisas e criação de perfis do fornecedor. 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 Star of Excellence™ é um reconhecimento independente da excelente prestação de serviços com base no conceito de opinião do consumidor. O Star of Excellence™ é um programa, desenvolvido pelo ISG, para coletar feedback do cliente sobre o sucesso dos fornecedores de serviços em demonstrar os mais altos padrões de excelência no atendimento ao cliente e centrado no consumidor.

A pesquisa global é sobre serviços associados a estudos IPL. Consequentemente, todos os Analistas do ISG receberão continuamente informações sobre a experiência do cliente de todos os fornecedores de serviços relevantes. Essas informações são adicionadas ao feedback do consultor existente em primeira mão, as quais o IPL aproveita no contexto de sua abordagem de consultoria conduzida por profissionais.

Os fornecedores são convidados a [indicar](#) seus clientes para participar. Assim que a indicação for enviada, o ISG enviará uma confirmação por correio para ambas as partes. É evidente que o ISG mantém o anonimato de todos os dados dos consumidores e não os compartilha com terceiros.

É nossa visão que o Star of Excellence™ será reconhecido como o reconhecimento do setor líder pela excelência no atendimento ao cliente, e servirá como referência para medir os sentimentos dos clientes. Para garantir que seus clientes selecionados concluam o feedback para sua participação, use a seção de Indicados (fornecedores) no [site web](#) do Star of Excellence™.

Criamos um e-mail onde você pode direcionar qualquer dúvida ou fazer comentários. Esse e-mail será verificado diariamente. Aguarde até 24 horas para obter resposta. O endereço de e-mail é: ISG.star@isg-one.com



ISG Star of Excellence



O estudo de pesquisa "ISG Provider Lens™ Martech Service Providers 2024 - REGION" analisa os fornecedores de software/ fornecedores de serviços relevantes no Brasil, com base em um processo de análise e pesquisa multifásico. Ele posiciona esses fornecedores com base na metodologia ISG Research.

Patrocinador do Estudo:

Namratha Dharshan

Principais Autores:

Daniel Rodrigo Bastregghi

Analistas de Pesquisa:

Rafael Rigotti

Analistas de Dados:

Aishwarya Pateria

Gerente de Projeto:

Arthur Moura

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 Setembro 2021, 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.



Contatos Para Este Estudo

Patrocinador do Estudo



Namratha
Dharshan

**Líder de Negócios,
Chefe**



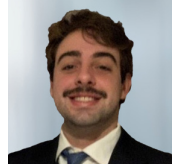
Daniel Rodrigo
Bastreggi

Analista Líder, Brasil



Rafael
Rigotti

**Analista de Pesquisa,
Brasil**



Arthur
Moura

**Gerente de Projetos,
Brasil**



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 do fornecedor 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.



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 a(s) pessoa(s) de contato correta(s) para participar ativamente desta pesquisa.

* Avaliado na iteração anterior

Accenture Song*	DP6*	Jüssi*	Rock Content
AdsPlay*	Driven.CX*	Keyrus*	Scalalabz
Adtail	DTI	Kinesso	Senso Performance
Agência We	Enext Consultoria	Koro United Creators	Smollan iTrade
Alot*	EssenceMediacom	Marketdata	Soko
Approach*	Foster	Math	Strategy& (PwC)*
Arctouch	Gauge	Media.Monks*	The Holos Company
Brivia*	GhFly*	Mirum	Try
Cadastra*	Grupo CAA	MRM Commerce*	V4 Company
Conversion	Heads	Mutato*	Vitrio*
Corebiz	Hogarth	Nação Digital*	VML Commerce
Craft	IDK	Ogilvy Brasil	W3Haus (Stefanini)*
David	Infracommerce*	OpusMúltipla	Wake (Squid)*
Deal*	IPG Mediabrands Brasil	Peppery	Weber Shandwick
Deloitte Digital	Jellyfish*	Pmweb*	X.Lab
Dentsu Creative	JotaCom	R/GA	xlabi-Cherry



***ISG** Provider Lens™

O quadrante ISG Provider Lens™ série de pesquisa é o único serviço avaliação do provedor de seu tipo para combinar empírica, baseada em dados pesquisa e análise de mercado com a experiência do mundo real e observações da assessoria global do ISG equipe. As empresas encontrarão uma riqueza de dados detalhados e análise de mercado para ajudar a orientar sua seleção de parceiros de fornecimento apropriados, enquanto Os conselheiros do ISG usam os relatórios para validar seu próprio conhecimento de mercado e fazer recomendações para a empresa ISG clientes. A pesquisa atualmente abrange provedores que oferecem seus serviços em múltiplas geografias globalmente.

Para mais informações sobre Pesquisa ISG Provider Lens, visite esta página da [web](#).

***ISG** Research™

ISG Research™ fornece pesquisa por assinatura, consultoria consultoria e evento executive serviços focados nas tendências do mercado e tecnologias disruptivas impulsionando mudança na computação empresarial. A ISG Research oferece orientação que ajuda as empresas a acelerar crescimento e criar mais valor.

O ISG oferece pesquisas especificamente sobre provedores para estado e local governos (incluindo condados, cidades), bem como o ensino superior instituições. Visite: [Setor Público](#).

Para mais informações sobre o ISG Assinaturas de pesquisa, por favor e-mail contact@isg-one.com, ligue para +1.203.454.3900 ou visite research.isg-one.com.

***ISG**

O ISG (Information Services Group) (NASDAQ: III) é uma empresa líder mundial em pesquisa consultoria tecnológica. Um parceiro comercial confiável para mais de 900 clientes, incluindo 75 das 100 maiores empresas do mundo, o ISG está comprometido em ajudar corporações, organizações do setor público e provedores de serviços e tecnologia a alcançar excelência operacional e crescimento mais rápido. A empresa é especializada em serviços de transformação digital, incluindo IA e automação, analytics de nuvens e dados; consultoria em sourcing; governança gerenciada e serviços de risco; serviços de operadoras de rede; estratégia tecnológica e projeto de operações; gerenciamento de mudanças; inteligência de mercado e pesquisa e análise de tecnologia.

Fundado em 2006, e sediado em Stamford, Connecticut, o ISG emprega mais de 1.600 profissionais operando em mais de 20 países - uma equipe global conhecida por seu pensamento inovador, influência de mercado, profunda experiência na indústria e tecnologia, e capacidade de pesquisa e análise de classe mundial com base nos dados de mercado mais abrangentes da indústria.

Para mais informações visite isg-one.com.





SETEMBRO DE 2024



BROCHURE: MARTECH SERVICE PROVIDERS