

A collage of several skyscrapers with glass facades, viewed from a low angle looking up. The buildings are arranged in a staggered, overlapping pattern, creating a sense of depth and architectural complexity. The colors range from cool blues and greys to warmer yellows and oranges.

**\*ISG** Provider Lens™

2022

MarTech Service  
Providers 2022

imagine your future®

O ISG (Information Services Group) (NASDAQ: III) é uma empresa líder mundial em pesquisa e consultoria tecnológica. Um parceiro comercial confiável para mais de 700 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 1.300 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.



## Table of Contents

Definição .....	4
Pesquisa por quadrantes .....	5
Cronograma.....	16
Lista parcial de empresas a serem convidadas para a pesquisa .....	18
Contatos para este estudo.....	22
Descrição do programa ISG Provider Lens QCRT .....	24
Equipe de Revisão de Qualidade e Consistência para este estudo.....	25

© 2022 Information Services Group, Inc. Todos os Direitos Reservados. A reprodução desta publicação, em qualquer meio, sem permissão prévia é estritamente proibida. As informações contidas neste relatório são baseadas nos melhores e mais confiáveis recursos disponíveis. As opiniões expressas neste relatório refletem o julgamento da ISG no momento deste relatório e estão sujeitas a mudanças sem aviso prévio. A ISG não tem responsabilidade em casos de omissões, erros ou informações incompletas neste relatório. A ISG Research™ e a ISG Provider Lens™ são marcas registradas da Information Services Group, Inc.

# Definição

Os executivos corporativos esperam mais inovação além do controle de custos, margens melhores, lucros, escala e crescimento. Do ponto de vista do cliente, houve uma mudança de hábitos, estilo de vida, necessidades de personalização e imediatismo, independentemente do impacto da COVID-19 em muitos mercados, levando à criação de um novo tipo de consumidor nos últimos meses.

As tecnologias digitais desempenham um papel altamente atenuante. As empresas que compõem a lista Global 2000 possuem equipes que utilizam a tecnologia de marketing (MarTech) para todas as tarefas que vão desde a contratação de serviços até o marketing por suas vantagens competitivas. Todos os profissionais de marketing digital estão desenvolvendo MarTech, contribuindo assim para o “shake” desse mercado. Ao combinar a criatividade dos profissionais de marketing e sua capacidade de desenvolver campanhas digitais para atender às expectativas dos clientes digitais com ferramentas e metodologias digitais como design thinking e processos ágeis, as empresas de MarTech estão evoluindo com seu amplo escopo de serviços.

O ISG observa que as tendências em MarTech afetam diretamente agências, marcas e departamentos de marketing corporativo. Novas tecnologias e comportamento do consumidor, incluindo aqueles que já estão passando por transformação digital, exigem uma nova abordagem de marketing que exige uma mudança na mentalidade dos consumidores e não nas ferramentas.

A análise do ISG se concentrará na forma como os provedores de serviços estão posicionados no mercado com base na força de seus portfólios e competitividade. Apesar do número significativo de provedores de serviços de MarTech no mercado global, o relatório MarTech Service Providers 2022 se concentrará nos principais concorrentes de cada um dos quadrantes declarados. Isso incluirá empresas globais e provedores de serviços locais.

O estudo de quadrantes ISG Provider Lens™ oferece o seguinte aos tomadores de decisão em marketing:

- Transparência quanto aos pontos fortes e de atenção dos provedores/prestadores de serviços
- Posicionamento diferenciado de prestadores de serviços em áreas relevantes

Nossos estudos, portanto, fornecem aos clientes em potencial uma base essencial de tomada de decisão para posicionamento e considerações de entrada no mercado. Os consultores do ISG e clientes corporativos também usam as informações desses relatórios para avaliar seus relacionamentos atuais e potenciais com provedores de serviços.

# Pesquisa de quadrantes

O estudo ISG Provider Lens™, MarTech Service Providers 2022, incluirá os seis quadrantes a seguir:

Simplified illustration

MarTech Service Providers 2022	
Strategic MarTech Services	Digital Presence and Ads
Digital Experience & Content	Social & Relationship
Digital Commerce Optimization	Analytics & Intelligence

Source: ISG 2022

A critério do ISG, os quadrantes podem ser divididos em contas do mercado intermediário e grandes com base no tamanho do mercado em cada região.

## Serviços Estratégicos de MarTech

Este quadrante inclui provedores de serviços que oferecem serviços estratégicos de marketing e demonstram conhecimento de tecnologias digitais para ajudar os clientes a tirar o melhor proveito do marketing digital. Esses provedores podem identificar áreas de melhorias avaliando o desempenho atual do marketing digital com o roteiro de negócios certo. Esses planos envolvem apresentar uma abordagem orientada por dados, personalizando analytics, criando painéis de KPI e fornecendo uma análise de métodos, mídia digital, tecnologia e dados para gerar leads e vendas.

Esses serviços envolvem a capacidade de coletar, analisar e otimizar resultados com base em dados que incluem os seguintes:

- Capacitação da transformação digital
- Presença digital
- Anúncios digitais
- Experiência digital
- Conteúdo digital
- Rede social
- Gestão de relacionamento com o cliente
- Comércio digital
- Analytics de dados
- IA/aprendizado de máquina
- Geração de leads / Expansão de vendas
- Expansão do alcance para novos canais
- Melhoria no atendimento ao cliente
- Posicionamento de marca
- Abordagem ágil de marketing
- Conformidade e segurança

### **Critérios de elegibilidade:**

- Capacidade de trabalhar na disrupção de marketing
- Entendimento das mudanças nos processos de marketing
- Compreensão e implementação do marketing de desempenho
- Utilização de técnicas de marketing digital de última geração
- Aproveitamento de influenciadores sociais
- Programas de marketing integrados
- Criação de uma estratégia omnichannel utilizando os canais digitais
- Criação de uma estratégia inovadora de marca por meio de tecnologias digitais
- Redefinição da estratégia para o mundo digital
- Compreensão dos modelos de negócios emergentes
- Envolvimento com as novas regras de concorrência
- Compreensão das questões éticas e legais no mundo digital

## Presença Digital e Anúncios Digitais

Este quadrante inclui empresas que auxiliam os anunciantes na promoção, divulgação e exibição de marcas, produtos, serviços e campanhas com o objetivo de facilitar e otimizar os resultados da publicidade. Os serviços abrangem plataformas e ferramentas para publicidade em redes e displays de busca, portais, feed de notícias e qualquer mídia digital. Eles também são avaliados com base em seus recursos para anúncios digitais out-of-home, aplicações que utilizam sistemas de geolocalização para otimizar campanhas e atingir os consumidores no lugar certo e na hora certa. Além disso, ele leva em consideração a capacidade de compra de mídia online por meio de uma ferramenta ou programa baseado no público-alvo, bem como plataformas e ferramentas focadas em marketing de resultados, métricas e coleta de dados.

Os serviços são utilizados para criar, operar e gerenciar campanhas nos canais digitais, e em todas as modalidades e plataformas dos seguintes:

- Marketing de mecanismo de pesquisa (SEM)/anúncios de pesquisa
- Anúncios de display
- Anúncios de vídeo
- Anúncios nativos
- Marketing baseado em localização
- Anúncios programáticos
- Estratégias de público-alvo:
  - Anúncios de remarketing
  - Lookalike
  - Públicos-alvo correspondentes
- Anúncios do Shopping (Google Shopping/Merchant)
- Anúncios de comparação de preços (Buscapé, Bondfaro)
- Anúncios de áudio (AdTonos, Spotify Ads)
- Marketing de mensagem direta
  - Marketing por e-mail
  - Marketing por SMS
  - Marketing por WhatsApp



- SEO e VSO

- Monitoramento de posicionamento (GeoRanker)
- Otimização de velocidade e carregamento (Google PageSpeed Insights)
- Melhorias na plataforma para SEO e VSO

**Critérios de elegibilidade:**

- Fornecer anúncios digitais – de banners em sites a anúncios de vídeo no YouTube
- Desenvolver um plano de tráfego pago
- Aumentar o tráfego de um site e a confiança dos visitantes, apoiando outras disciplinas de marketing digital
- Apoiar os profissionais de marketing que usam táticas white hat e entender o marketing de pesquisa baseado em intenção
- Apoiar o papel do e-mail em uma empresa em crescimento e como ele pode ser usado para mover rapidamente os clientes em potencial ao longo da jornada de valor do cliente

## Experiência e Conteúdo Digital

Esse quadrante inclui os principais provedores de experiência digital, que oferecem uma pilha holística e completa de tecnologias integradas de experiência digital. Para se manterem competitivos, eles também estão na vanguarda do desenvolvimento de tecnologia em áreas como IA e aprendizado de máquina. Da mesma forma, desenvolvem conteúdos que atendem às necessidades dos potenciais clientes, convertendo-os em oportunidades de vendas e negócios.

Moldar uma estratégia de experiência digital requer uma avaliação cuidadosa dos fornecedores e seus serviços. Isso também envolve olhar para o suporte organizacional, treinamento e mudanças estruturais para mostrar previsão, dedicação e determinação para perseguir um roteiro de longo prazo. Além disso, cobrir itens básicos no programa de marketing de conteúdo, incluindo métodos e métricas, garantirá que um provedor forneça as informações certas no ponto certo durante a jornada do cliente.

Este quadrante analisa a capacidade de um provedor de analisar, otimizar e oferecer inovação na experiência do usuário em canais digitais com foco na otimização de conversão e em todas as plataformas, incluindo a avaliação das seguintes habilidades:

- Criação e prototipagem de interfaces
- Marketing conversacional, IA e chatbots
- Marketing de conteúdo personalizado
- Plataformas integradas de serviços digitais
- Rastreamento de olhos e mouse
- Teste A/B
  - Interface
  - Marketing por e-mail
- Experiência em realidade aumentada (AR)
- Experiência em realidade virtual (VR)
- Experiência em realidade mista (XR)
- Campanha *crossmedia*
- Plataforma de sistema de gerenciamento de conteúdo (CMS)
- Produção de conteúdo com base em palavras-chave (SEO)

### **Critérios de elegibilidade:**

- Usar a metodologia de otimização da taxa de conversão (CRO)
- O CRO deve lembrar o teste A/B para determinar a melhor cor de botão ou *hero shot*
- Fornecer uma pilha holística e completa de tecnologias de experiência digital integradas capazes de atender a uma variedade de necessidades
- Criar uma pilha de experiência digital a partir de ofertas fragmentadas
- Estar na vanguarda do desenvolvimento de tecnologia em áreas como IA e aprendizado de máquina
- Fornecer vantagens estratégicas ao garantir o controle direto sobre todos os dados do cliente
- Capacidade de ajustar e controlar com precisão a experiência do usuário
- Usar plataformas de big data para obter uma visão única de um cliente
- Utilizar as tecnologias modernas da web e aplicações nativas para oferecer experiências personalizadas para clientes individuais

## Social & Relacionamento

Este quadrante inclui prestadores de serviços tecnológicos que oferecem capacidades nas áreas de relacionamento com o cliente e marketing nas redes sociais. Ele abrange ferramentas para gerenciamento e monitoramento de mídias sociais, gestão de relacionamento com influenciadores, plataformas que gerenciam e impulsionam eventos online e offline para ações de marketing, recursos para gestão de campanhas e fomento ao relacionamento com influenciadores e micro influenciadores. Ele também analisa o relacionamento entre um cliente e uma empresa por meio de vários canais de comunicação e a criação e distribuição de conteúdo valioso e atraente para atrair, reter e engajar o público-alvo. Os provedores desse espaço costumam oferecer recursos relacionados à elaboração de conteúdo, técnicas de SEO e e-mail ou SMS em massa, além de usar plataformas para gerenciar o relacionamento com os clientes.

Estes serviços dedicam-se à criação, gestão, interação e distribuição de conteúdo nos canais digitais nas seguintes modalidades:

- Monitoramento de mídias sociais e análise de sentimentos
- Eventos, reuniões e webinars (organização, criação e promoção)
- Produção de vídeos para redes sociais
- Gestão da comunidade (participação ou moderação de grupos, fóruns, etc.)
  - Mídia social
  - Grupos de mensagens (WhatsApp, Telegram)
  - Lojas de aplicativos
- Influenciadores (intermediários, criar e monitorar)
- Solução de CRM
- Marketing baseado em contas (ABM)
- Experiência do cliente (CX)
- Feedback e bate-papo
- Automação de marketing (mensagens automáticas, campanhas de marketing e geração de leads)

### **Critérios de elegibilidade:**

- Envolver-se com os clientes, construir relacionamentos e fazer ofertas para atrair seguidores
- Atrair clientes em potencial e movê-los por um funil de marketing para gerar mais vendas e expandir um negócio
- Fornecer conteúdo valioso em todas as etapas da jornada de valor do cliente
- Mover um cliente em potencial pela jornada de valor do cliente criando conteúdo que satisfaça as necessidades em cada um dos três estágios do funil de conversão, ou seja, reconhecimento, avaliação e conversão
- Planejar a estratégia de marketing de conteúdo e criar conteúdo "perfeito"

## Otimização de Comércio Digital

Este quadrante avalia prestadores de serviços que oferecem ferramentas de otimização e conversão de vendas para comércio digital, soluções de fidelização de clientes por meio de benefícios e relacionamentos de longo prazo, plataformas para criação de questionários e ferramentas para realizar pesquisas de mercado e possibilitar que uma empresa crie e gerencie uma loja. Ele também permite que as empresas analisem o desempenho da loja, gerenciem o estoque, definam preços de produtos e executem promoções. Como qualquer software corporativo, uma plataforma de comércio digital pode ser local ou baseada em nuvem. A maioria das pequenas e médias empresas (SMBs) prefere uma plataforma de comércio eletrônico baseada em nuvem devido ao baixo investimento inicial e à flexibilidade para aumentar ou diminuir o uso sem fazer alterações significativas nos negócios.

Esses serviços são dedicados à capacidade de implantar, otimizar e integrar soluções com os seguintes recursos:

- Soluções de comércio eletrônico (web, app)
- Soluções de marketplace (web, app)
- Integração de canal (omnichannel; web, app)
- Criação e gestão de marketing de afiliados
- Preços dinâmicos (scraping de preços)
- Automação de marketing (reativação de leads, remarketing, recuperação de carrinho, etc.)

### **Critérios de elegibilidade:**

- Explorar produtos, serviços e vendedores por meio de canais e experiências digitais
- Envolver-se nas redes sociais (públicas e privadas) como parte da experiência de compra
- Servir como consultor digital do comprador
- Avaliar vendedores, encontrar vendedores alternativos e produtos substitutos, acompanhar negócios, monitorar a entrega do vendedor e o desempenho do serviço
- Experiências de loja online e serviços de comércio através de múltiplos canais (mobile, web, chat, assistente de voz, in-app, TV, quiosques, etc.), personalizados para os compradores
- Projetar experiências de compra digital diferenciadas e altamente usáveis/acessíveis para torná-las mais fáceis, confiáveis e assertivas
- Monitorar a atividade do comprador em busca de sinais de interrupções e estar pronto para intervir para ajudar

## Analytics & Inteligência

Este quadrante inclui provedores de serviços que coletam dados e informações de compradores online ou offline. Ele também examina ofertas que usam inteligência de mercado e impulsionam mecanismos de vendas, como técnicas de inteligência de negócios, sistemas de big data, programas de fidelidade e pesquisa de mercado. Além disso, os provedores desse espaço normalmente oferecem soluções que usam um grande volume de dados para análise, segmentação, tomada de decisão e ações de marketing e plataformas de dados de clientes para perfis, identificadores pessoais, visitas a sites, sessões de aplicativos móveis, respostas de e-mail, transcrições de bate-papo, gravações de áudio de interações de atendimento ao cliente, comentários de mídia social e pedidos de compra.

Esses serviços são dedicados à capacidade de coletar, analisar e otimizar resultados com base em dados que incluem os seguintes:

- Ferramenta de analytics
- Analytics preditivo
- Unificação de dados
- Plataforma de dados do consumidor
- Previsão do comportamento do consumidor
- Plataforma de gerenciamento de dados
- Analytics de rastreamento de chamadas
- Solução de analytics de web
- Conformidade com os regulamentos de privacidade de dados (LGPD/GDPR) em atividades de marketing

### **Critérios de elegibilidade:**

- Oferecer processos e tecnologias que permitam aos profissionais de marketing avaliar o sucesso de suas iniciativas de marketing
- Encontrar padrões nos dados de marketing para aumentar o conhecimento acionável
- Empregar estatísticas, modelagem preditiva e aprendizado de máquina para obter insights e responder a perguntas
- Ter capacidade de mapear a jornada do cliente
- Atribuir gastos de marketing a resultados medidos
- Simular e medir o impacto comercial de campanhas de marketing e publicidade
- Implementar modelos preditivos

# Cronograma

A fase de pesquisa situa-se no período entre **janeiro e abril de 2022**, durante o qual ocorrerá o levantamento, avaliação, análise e validação. Os resultados serão apresentados à mídia em **junho de 2022**.

<b>Fases</b>	<b>Início</b>	<b>Término</b>
Lançamento	03 de fevereiro de 2022	
Fase de pesquisa	03 de fevereiro de 2022	04 de março de 2022
Prévia	maio de 2022	
Comunicado de imprensa	junho de 2022	

Consulte [this link](#) abaixo para visualizar/baixar a agenda de pesquisa ISG Provider LensTM 2022.

## **Acesso ao Portal Online**

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



## ISG Star of Excellence™ – Chamada para nomeações

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

A pesquisa global é sobre serviços associados a estudos de IPL. Todos os analistas do ISG receberão continuamente informações sobre a experiência do cliente de todos os provedores de serviços relevantes. Esta informação é acrescentada ao feedback existente em primeira mão do consultor que o IPL utiliza no contexto de sua abordagem de consultoria liderada por profissionais.



Os provedores são convidados a [nominate](#) seus clientes para participar. Uma vez que a nomeação tenha sido submetida, o ISG envia uma confirmação por correio para ambos os lados. É evidente que o ISG anonimiza todos os dados do cliente e não os compartilha com terceiros.

É nossa visão que o Star of Excellence seja reconhecido como o principal reconhecimento da indústria pela excelência no atendimento ao cliente e sirva como referência para medir os sentimentos do cliente.

Para garantir que seus clientes selecionados completem o feedback para seu compromisso indicado, use a seção de indicação de clientes no [website](#) da Star of Excellence.

Criamos um e-mail onde você pode direcionar qualquer dúvida ou fazer comentários. Este e-mail será verificado diariamente, aguarde até 24 horas para ter uma resposta. Aqui está o endereço de e-mail: [Star@isg-one.com](mailto:Star@isg-one.com)

# Lista parcial de empresas a serem convidadas para a pesquisa

**Você está na lista ou vê sua empresa como um fornecedor relevante que esteja faltando na lista?** Então sinta-se à vontade para entrar em contato conosco para garantir sua participação ativa na fase de pesquisa.

Accenture U.S.	Amobee	DEFY Media
Concentrix	Anderson	Deloitte
Contently (Content Marketing Solution)	Atento	Deloitte Digital
FGPG	Atos Internacional	dentsu
Hangar12	Augmentum	Digital Net Agency
KL Communications, Inc.	Biz4Commerce	Digital Promotion Agency
Movéo	Blue Corona	Digital Pulp
Silvercrest	Bower House Digital	Distrito
Siteimprove	Brandastic	DP6
SueYoungMedia.com	Branex	DPZ&T
US Sweepstakes & Fulfillment Company"	BRQ	DRB
Accenture Interactive	BTown Web	Duncan Channon
Actuate Media	Capgemini	DXC Technology
Africa	Carmatec	EDGE Marketing
Agencia 242	CI&T	EloGroup
Agência Mango	Clearsale	Elsner Technologies
Agencia Mestre	Codal	Emizentech
Agencia Mirum	Cognizant	Enviou
Akamai Technologies, Inc.	Concentrix	Envision eCommerce
Aldeia Comunicação	Creativosbr	Escale Digital
AlfaPeople	Cybage	Evince Development
aMind Solutions	D1	EY
	Deal	Fbiz

# Lista parcial de empresas a serem convidadas para a pesquisa

**Você está na lista ou vê sua empresa como um fornecedor relevante que esteja faltando na lista?** Então sinta-se à vontade para entrar em contato conosco para garantir sua participação ativa na fase de pesquisa.

FEXLE INC	Hi Platform	Key Ideas Infotech
Five9	Hibu Inc.	Keyrus
Flowsense	Hit Digital	Kinetic Social
Fortics	Hoffman Marketing Communications, Inc.	kolekto
Foxtail Marketing	Horizon Media Inc	KPMG
Frogslayer	Hotmart	Leadlovers
Gain Response Marketing	IBM	Lew'Lara/TBWA
Genesys	i-Cherry	Major Tom
Geofusion	Idigital Strategies	Mangosoft
GFT Technologies	Ignite Visibility	Mapa360
Globant	Imagine 360 Marketing	Marketo Lead Management
Go Fish Digital	Indra Minsait	Markitors
GoBots	Infocore, Inc.	Match Drive
GroupM	Infosys	McAfee
GrowTeam	Ingram Micro	McPherson Marketing Group
Grupo Ideal Trends	Inside Digital	MediaMath
Grupo TV1	IntelliSurvey	Mediaocean
Harlo Interactive	IPG	Medidata
Havas	Isobar	Merkle
HCL	Iteris	Meticulosity
HCL Unica	JeffreyGroup Brasil	Metizsoft Solutions
Helloo	Kelly Scott Madison	Metric Theory
HGS - Hinduja Global Solutions		Micro Focus

# Lista parcial de empresas a serem convidadas para a pesquisa

**Você está na lista ou vê sua empresa como um fornecedor relevante que esteja faltando na lista?** Então sinta-se à vontade para entrar em contato conosco para garantir sua participação ativa na fase de pesquisa.

Mindminers	OSF Digital	Riverbed Marketing
Mirrorball	Outmarketing Brasil	Rocket Content
Moburst	P2H Inc	Rocket.chat
Mundo do Marketing	Peppery	Roland Berger
Mutant	Perficient	RRD
Nação Digital	PG Mediabrands	S4 Capital
NectarBits Pvt Ltd	Pipedrive	Salesforce
NeigerDesign	PIP's Inc	Schlesinger Group
Neodigital Brasil	Pivofy	ScienceSoft
Netpeak	Plum Voice	Search Berg
Nettechnocrats	Power Digital Marketing	Seed
Nexer	PowerChord, Inc.	SEOValley
Nielsen	Proximity	Sherlock Communications
NTT DATA (everis)	Proxys Group	Sitel
NTT everis	Publicis Groupe	Sitewire
Ogilvy	PwC	Smart Sites
Oliver Agency	Quick eSelling	SoapBoxSample
Olos	Quinstreet, Inc.	Social Miner
OMD	Raccoon	SoftServe
OmniChat	Radial	Softtek
Omnicom Group	Ranosys	Software AG
Omnicom Media Group	Resultados Digitais	SoftwareOne
Opinion Box	Revana Digital	Solucx

# Lista parcial de empresas a serem convidadas para a pesquisa

**Você está na lista ou vê sua empresa como um fornecedor relevante que esteja faltando na lista?** Então sinta-se à vontade para entrar em contato conosco para garantir sua participação ativa na fase de pesquisa.

Spark	The Incentive Group	WebClues Global
Spencer Thomas Group	The Trade Desk	Weber Shandwick
Splinkr	Thee Digital	WebFX
Squid	ThoughtWorks	Widen Enterprises, Inc.
Stefanini	Traina	Winnin
Stellar	Tray	Winsby Inc.
Stilingue	Trianz	Wipro
Supercash	T-Systems	WMcCann
Sykes Enterprises	TunAD	WPP
Sympla	Unisys	Wunderman
Tail	Valtech	XCOM
Take	Ventura Associates International LLC	YRGRP
Tata Consultancy Services (TCS)	Verizon Media	Zeeng
Tech Mahindra	Visionet	Zendesk
TechTic	VML	Zenvia
Telefonica	VTEX	Zeta Global Holdings Corp
The ABM Agency-Account Based Marketing	Web Choice	

# Contatos para este estudo

## Você precisa de mais informações?

Se você tiver alguma dúvida, não hesite em nos contatar em [ISG.ProviderLens@isg-one.com](mailto:ISG.ProviderLens@isg-one.com)



Mauricio Ohtani  
Analista Líder EUA



Marcio Tabach  
Analista Líder Brasil



Sandya Kattimani  
Analista de Pesquisa



Ankur Taneja  
Gerente de Projeto

# Isenção de responsabilidade da produção de pesquisa:

O ISG coleta dados com o propósito de escrever pesquisas e criar perfis de provedor/fornecedor. Perfis e dados de suporte são usados por consultores do ISG para fazer recomendações e informar seus clientes sobre a experiência e as qualificações de qualquer provedor/fornecedor aplicável para terceirizar o trabalho identificado pelos clientes. Esses dados são coletados como parte do processo ISG FutureSource e do processo Candidate Provider Qualification (CPQ). O ISG pode escolher usar apenas os dados coletados relativos a determinados países ou regiões para a educação e os propósitos de seus conselheiros e não produzir relatórios ISG Provider Lens™. Essas decisões serão tomadas com base no nível e integridade das informações recebidas diretamente de provedores/fornecedores 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 notas informativas que serão escritas por analistas líderes.

# Descrição do programa ISG Provider Lens QCRT

O ISG Provider Lens™ oferece avaliações de mercado incorporando insights de profissionais, refletindo o foco regional e conduzindo pesquisas independentes. O ISG garante o envolvimento do consultor em cada estudo para cobrir os detalhes de mercado apropriados alinhados às respectivas linhas de serviço/tendências de tecnologia, presença do provedor de serviços e contexto empresarial. Em cada região, o ISG tem líderes de opinião especializados e consultores respeitados que conhecem os portfólios e ofertas dos fornecedores, bem como os requisitos empresariais e as tendências do mercado. Em média, três consultores participam como parte da Equipe de Revisão de Qualidade e Consistência (QCRT) de cada estudo, que garante que cada estudo reflita a experiência dos consultores do ISG no campo, o que complementa a pesquisa primária e secundária que os analistas realizam. Os orientadores participam de cada estudo como parte do grupo QCRT e contribuem em diferentes níveis, dependendo de sua disponibilidade e experiência.

Os conselheiros QCRT:

- Ajudam a definir e a validar quadrantes e questionários
- Aconselham sobre a inclusão de prestadores de serviços, participam de chamadas de briefing
- Compartilham suas perspectivas sobre as classificações dos provedores de serviços e revisam os rascunhos dos relatórios

O programa ISG Provider Lens QCRT ajuda a completar o processo de pesquisa, apoiando estudos abrangentes focados em pesquisa.



# Equipe de Revisão de Qualidade e Consistência para este estudo



Paul Gottsegen  
Sócio e Presidente, ISG Research  
& Client Experience



Richard Chang  
Director

## Você precisa de mais alguma informação?

Se você tiver alguma dúvida, não hesite em nos contatar em [ISG.ProviderLens@isg-one.com](mailto:ISG.ProviderLens@isg-one.com).