

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™

2021

Martech Solutions and
Service Providers 2021

imagine your future®

ISG (Information Services Group) (NASDAQ: III) é uma empresa global líder em consultoria e pesquisa de tecnologia. Uma parceira de negócios confiável para mais de 700 clientes, incluindo 75 das maiores 100 empresas do mundo, a ISG é comprometida em ajudar corporações, organizações do setor público e fornecedores de serviços e de tecnologia a alcançar a excelência operacional e crescimento mais rápido. A empresa se especializa em serviços de transformação digital, incluindo serviços de automação, análises de dados e nuvem; consultoria de fornecimento; governança gerenciada e de risco; serviços de fornecimento de rede; estratégia de tecnologia e design de operações; gerenciamento de mudança; inteligência de mercado, pesquisa e análise de tecnologia. Fundada em 2006, com base em Stamford, Conn., a ISG emprega mais de 1.300 profissionais, operando em mais de 20 países – uma equipe global conhecida por seu pensamento inovador, influência no mercado, expertise profunda em indústria e tecnologia, capacidades analíticas e de pesquisa de qualidade internacional com base nos dados de mercado mais abrangentes da indústria. Para mais informações, acesse www.isg-one.com.



Table of Contents

Definição	4
Pesquisa por Quadrantes	5
Cronograma.....	12
Lista parcial das empresas convidadas para a pesquisa	13

© 2021 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

Além do controle de custos, melhores resultados em margens, lucros, escala e crescimento, os executivos corporativos esperam mais inovação. Do ponto de vista do cliente, eles estão mudando seus hábitos, estilo de vida, personalização, conveniência, ambição e imediatismo. Sem mencionar como o COVID-19 impactou muitos mercados e criou um novo tipo de consumidor em poucos meses.

As tecnologias digitais afetam a todos, a qualquer hora e em qualquer lugar. Seja com as empresas que precisam contratar um serviço ou para quem vende serviços de marketing, todas as empresas que compõem a Global 2000 têm equipes nesta área que precisam tirar proveito da tecnologia de marketing. O Marketing e Tecnologia (Martech) já é uma realidade que oferece muitas vantagens competitivas para todos os tipos de empresas. Todos os profissionais de Marketing Digital estão desenvolvendo o trabalho de Martech e contribuindo para continuar "sacudindo" este mercado. Com a combinação da criatividade que reside nos profissionais de marketing e a capacidade de desenvolver campanhas digitais para atender às expectativas dos clientes digitais, com ferramentas e metodologias digitais como design thinking e processos ágeis, as Martechs estão crescendo em todos os lugares com diversos escopos de serviços.

A ISG percebe que as tendências em Marketing Technology atuam diretamente nas agências, nas marcas das empresas e nos departamentos de marketing corporativo. O Marketing 4.0 (Philip Kotler) representa a revolução digital para as empresas que atuam neste segmento. Novas tecnologias e novos comportamentos do consumidor - que já vive uma transformação digital no dia a dia - exigem uma nova abordagem do Marketing, que encontra uma transformação muito mais na mentalidade do que nas ferramentas.

A análise da ISG se concentrará em como os provedores no Brasil estão posicionados, de acordo com a força de seu portfólio e sua competitividade no mercado. Embora existam centenas de fornecedores no mercado entregando soluções e serviços Martech, este relatório se concentrará apenas nos principais concorrentes para cada um dos quadrantes. Os provedores de soluções e serviços considerados incluirão empresas globais e fornecedores locais.

O estudo apresentado nos quadrantes ISG Provider Lens™ para tomadores de decisão que atuam em marketing, oferece o seguinte:

- Transparência nos pontos fortes e fracos dos provedores de solução/serviço.
- Posicionamento diferenciado dos prestadores de serviço em áreas relevantes.

Nossos estudos, portanto, fornecem aos clientes em potencial uma base essencial na tomada de decisão sobre o posicionamento e as considerações necessárias no go-to-market. Os consultores da ISG e os clientes corporativos também usam informações desses relatórios para avaliar seus relacionamentos atuais e potenciais com o provedor de serviços.

Pesquisa por Quadrantes

O estudo ISG Provider Lens™ sobre o tema, Martech Solutions and Service Providers, conterà os seguintes quadrantes:

Simplified illustration

Martech Solutions and Service Providers 2021	
Digital Presence & Digital Ads	Digital Experience & Content
Social & Relationship	E-commerce
Virtual Events	Analytics & Intelligence

Source: ISG 2021

A critério do ISG, os quadrantes podem ser divididos em empresas de médio e grande porte com base no tamanho do mercado em cada região em que o estudo for realizado.

Digital Presence & Digital Ads

Este quadrante é composto por empresas que desenvolvem soluções de promoção, divulgação e exibição de marcas, produtos, serviços e campanhas, com o objetivo de facilitar e otimizar os resultados dos anúncios publicitários. Estão considerados: plataformas e ferramentas para publicidade em redes de pesquisa e displays; soluções para publicidade externa (outdoors) que afetam os consumidores fora de casa; soluções que utilizam sistemas de geolocalização como forma de otimizar campanhas e atingir os consumidores no lugar certo, na hora certa; soluções para aquisição de mídia online por meio de ferramenta ou programa, de acordo com o público-alvo desejado; plataformas e ferramentas com foco em marketing de resultados, métricas, medição e coleta de dados.

Estes serviços se dedicam a criar, operar e gerenciar campanhas em canais digitais, em todas as modalidades e plataformas para:

- SEM / Search Ads
- Display Ads
- Video Ads
- Native Ads
- Location-based Marketing (ex.: Waze)
- Programmatic Ads
- Estratégias de Audiência:
 - Remarketing ads
 - Lookalike
 - Matched Audiences
- Shopping Ads (Google Shopping/Merchant)
- Price Comparison Ads (Buscapé, Bondfaro)
- Audio Ads (AdTonos, Spotify Ads)
- Marketing de mensagem direta
 - E-mail marketing
 - SMS Marketing
 - WhatsApp marketing
- SEO & VSO
 - Positioning monitoring (Georanker)
 - Otimização de carga e velocidade (Google PageSpeed Insights)
 - Desenvolvimento de melhorias na plataforma para SEO e VSO

Critério de elegibilidade:

- Fornecer anúncios digitais, desde banners em sites até anúncios em vídeo no Youtube
- Desenvolver plano de tráfego pago
- Aumentar o tráfego do site e a confiança dos visitantes, apoiando outras disciplinas de marketing digital
- Profissionais de marketing que usam táticas de White Hat e entendem o marketing de busca baseado na intenção
- Apoie a função do e-mail em uma empresa em crescimento, como usá-lo para mover rapidamente os clientes potenciais e os clientes através da jornada de valor do cliente.

Digital Experience & Content

Os principais fornecedores de experiência digital procuram fornecer um conjunto holístico e completo de tecnologias DX integradas, capazes de atender a todas as necessidades que possam surgir em sua solução. Para vencer a concorrência, eles também estão na vanguarda do desenvolvimento de tecnologia em áreas como IA e aprendizado de máquina. Da mesma forma, desenvolver um conteúdo que atinja o interesse de seus futuros clientes fará com que se movam para dentro do funil de vendas, fazendo crescer os negócios das empresas.

Moldar adequadamente uma estratégia de tecnologia DX requer uma avaliação cuidadosa dos fornecedores disponíveis e suas soluções, bem como o suporte organizacional, treinamento e as mudanças estruturais devem mostrar previsão, dedicação e determinação para buscar uma estratégia DX que tenha em conta uma visão de longo prazo. Assim como, cobrir os itens básicos no programa de marketing de conteúdo, incluindo métodos e métricas, fará com que entregue a informação correta, no ponto certo durante a jornada do cliente.

Compreende a capacidade de análise, otimização e inovação da experiência do usuário em canais digitais com foco na conversão e em todas as plataformas, com capacidade em:

- Design de interface e prototipagem
- Marketing Conversacional, AI e Chatbot
- Marketing de conteúdo customizado
- Plataformas de serviço digital integrado
- Rastreamento de olhos e mouse
- Testes A/B
 - o Interface
 - o E-mail marketing
- Experiência de realidade aumentada (AR)
- Experiência de realidade virtual (VR)
- Campanha Crossmedia
- Plataforma de Content Management System (CMS)
- Produção de conteúdo com base em palavras-chave (SEO)

Critério de elegibilidade:

- Metodologia de otimização da taxa de conversão (CRO).
- CRO no teste A / B para determinar a melhor cor de botão ou hero shot.
- Fornecer uma quantidade completa de tecnologias DX integradas, capazes de atender a todas as necessidades.
- Construir uma quantidade 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 de todos os dados do cliente.
- Adicionar a capacidade de ajustar e controlar de forma precisa a experiência do usuário.
- Fazer uso de plataformas de big data para obter uma visão única do cliente.
- Alavancar tecnologias modernas de web e aplicativos nativos para oferecer experiências mais personalizadas para clientes individuais.

Social & Relationship

Soluções para as áreas de relacionamento com o cliente e marketing nas redes sociais. São soluções como gerenciamento e monitoramento de mídias sociais e gerenciamento de relacionamento com influenciadores. Plataformas que gerenciam e impulsionam eventos online e offline para ações de marketing. Soluções que incluem gerenciamento de campanha e relacionamento com influenciadores e microinfluenciadores. Todas as soluções que envolvem a relação entre o cliente e a empresa nos diversos canais de comunicação. Ferramentas para gerenciamento e monitoramento de redes sociais. Soluções focadas na criação e distribuição de conteúdo valioso e atraente para atrair, reter e envolver o público-alvo. Para isso, recorrem a soluções relacionadas com a elaboração de conteúdo, técnicas de SEO e mailings em massa por email ou SMS, além de utilizar plataformas para a gestão do relacionamento com os clientes.

Esses serviços se dedicam à capacidade de criar, gerenciar, interagir e distribuir conteúdo em canais digitais, em todas as modalidades através de:

- Monitoramento de mídia social & análises de sentimentos
- Eventos, Meetings e Webinars (organização, criação, promoção)
- Produção de vídeo para mídia social
- Gestão da comunidade (participação ou moderação de grupos, forums, etc)
 - o Mídia social
 - o Grupos de mensagem (WhatsApp, Telegram)
 - o App stores
- Influenciadores (intermediação, criação, monitoramento)
- Solução de CRM
- Eventos, Meetings e Webinars
- Account Based Marketing (ABM)
- Customer Experience (CX)
- Feedback & Chat
- Automação de Marketing (mensagens enviadas automaticamente, campanhas online, geração de leads)

Critério de elegibilidade:

- Interagir com os clientes, construir relacionamentos e fazer ofertas que os seguidores irão adorar
- Atrair clientes potenciais e conduzi-los por meio de um funil de marketing para impulsionar mais vendas e expandir seus negócios.
- Tirar o marketing de conteúdo do blog
- Entregar conteúdo valioso para o cliente em cada estágio da jornada de valor.
- Mover o cliente em potencial pela jornada de valor, criando conteúdo que satisfaça as necessidades em cada um dos 3 estágios do funil de conversão: Conscientização, Avaliação e Conversão.
- Planejar a estratégia de marketing de conteúdo e criar conteúdo "perfeito"

E-commerce

Ferramentas para otimização e conversão de vendas para e-commerce. Soluções de fidelização de clientes por meio de benefícios e relacionamento de longo prazo. Plataformas para a criação de questionários e ferramentas para a realização de pesquisas de mercado. Plataforma que permite que as empresas criem e gerenciem uma loja online. O aplicativo vem com todas as ferramentas necessárias para comercializar e vender os produtos. Ele também permite que os proprietários de negócios analisem o desempenho da loja, gerenciem o estoque, definam os preços dos produtos e realizem promoções. Como qualquer software corporativo, uma plataforma de comércio eletrônico pode ser local ou baseada na nuvem. A maioria das empresas SMBs prefere uma plataforma de e-commerce baseada em nuvem, pois o investimento inicial é quase indiferente e elas têm a liberdade de aumentar ou diminuir o uso sem fazer alterações significativas nos negócios.

Estes serviços são dedicados à capacidade de implantar, otimizar e integrar soluções de:

- Soluções de e-commerce (web, app)
- Soluções de Marketplace (web, app)
- Integração do canal (Omnichannel) (web, app)
- Criação e gestão do marketing de afiliados
- Preços dinâmicos (Price Scraping)
- Automação do Marketing (reativação de leads, remarketing, recuperação do carrinho de compras, etc.)

Critério de elegibilidade:

- Explore produtos, serviços e vendedores por meio de canais e experiências digitais
- Envolve-se em redes sociais (públicas e privadas) como parte da experiência de compra
- Atue como consultor digital do comprador
- Avalie vendedores, encontre vendedores alternativos e produtos substitutos, rastreie negócios, monitore entrega do vendedor e desempenho do serviço
- Experiências de loja online e serviços de comércio por meio de vários canais (celular, web, chat, assistente de voz, no aplicativo, TV, quiosques, etc), personalizados para os compradores
- Projete experiências de compra digital diferenciadas e altamente utilizáveis / acessíveis.
- Monitore a atividade do comprador em busca de sinais de dificuldade e esteja pronto para intervir para ajudar

Virtual Events

São ações de provedores que reproduzem um evento "físico" baseado em localização, mas online. Permite hospedar uma conferência, feira, lançamento de produto do conforto de sua casa ou escritório, usando apenas um laptop ou celular e uma conexão com a internet. Os participantes podem esperar chat e videoconferência um-para-um, seminários e apresentações ao vivo, canais de mídia social integrados, bem como recursos de rede em "tempo real". Não há limitações na interatividade de um evento virtual. É possível visualizar estandes de produtos e marcas, centros de recursos, áreas de patrocinadores, auditórios para apresentações ao vivo e salas de networking.

Estes serviços são dedicados a criar, promover, preparar, operar e gerenciar eventos digitais com a capacidade de disponibilizar:

- Website do evento
- Event registration and landing pages
- Conteúdo de apresentação ao vivo
- Webcast, one-way audio/video
- Evento "ao vivo" simulado (live simulated) e On-demand plus
- Chat
- Perguntas e Respostas
- Sondagem ao vivo do público (live polling)
- Note-taking/favorite slides
- Conteúdo gravado
- Conferência por video interativo
- Encontros virtuais (Virtual Meetings)
- Estandes virtuais (Virtual Booths)
- Pesquisas de Feedback (feedback surveys)
- Guia do evento online
- Mobile event app

Critério de elegibilidade:

- Fornece experiência virtual online
- Conecta os participantes de qualquer lugar do mundo por meio virtual
- Plataforma de experiência pela web para desktop e em vários dispositivos móveis
- Fornece experiência envolvente e interativa
- Fomenta o networking entre os participantes
- Fornece demonstrações e onboarding para resolução de problemas e suporte
- Seja capaz de usar e navegar no back-end e front-end
- Oferece possibilidades de personalizar a aparência, sensação e experiência do usuário

Analytics & Intelligence

Soluções que coletam dados e informações dos compradores, que usam inteligência de mercado e impulsionam motores de vendas, como técnicas de Business Intelligence, sistemas de Big Data, programas de fidelidade e pesquisas de mercado. Soluções que utilizam grande quantidade de dados para análise, tomada de decisão e ações de marketing. Customer Data Platforms projetadas para trabalhar com dados do cliente como perfis, identificadores pessoais, visitas a sites, sessões de aplicativos móveis, respostas de e-mail, transcrições de chat, gravações de áudio nas interações de atendimento ao cliente, comentários de mídia social, pedidos de compra e assim por diante.

Estes serviços são dedicados à capacidade de coletar, analisar e otimizar resultados com base em dados, levando em consideração:

- Ferramenta de Analytics
- Analytics preditivos
- Unificação dos dados
- Consumer Data Platform
- Previsão do comportamento do consumidor
- Data Management Platform
- Analytics no rastreamento de chamadas
- Solução de Analytics na web
- Compatível com as regulamentações sobre a privacidade de dados (LGPD / GDPR) em atividades de marketing

Critério de elegibilidade:

- Processos e tecnologias que permitem aos profissionais de marketing avaliar o sucesso de suas iniciativas
- Busca encontrar padrões nos dados de marketing para aumentar o conhecimento
- Emprega estatísticas, modelagem preditiva e aprendizado de máquina para revelar insights e responder perguntas
- Mapeamento da jornada do cliente
- Atribua gastos de marketing a resultados medidos
- Simular e medir o impacto comercial das campanhas de marketing e publicidade
- Implementação de modelos preditivos

Cronograma

A fase de pesquisa e levantamento de dados decorre entre **fevereiro de 2021 e junho de 2021**, seguida da fase de avaliação, análise e validação entre maio e maio / junho.

Os resultados selecionados serão apresentados à mídia em **junho de 2021**.

* Você pode baixar o questionário em uma plataforma online. Forneceremos seu link individual em um convite nosso por e-mail.

Metas	Início
Lançamento	23 de março, 2021
Pesquisa (questionário e briefing)	8 de março, 2021 – 31 de março, 2021
Início das pré-visualizações (Sneak Previews)	3 de maio, 2021
Provisionamento do conteúdo	7 de maio, 2021
Press Release	Junho de 2021

Isenção de responsabilidade de produção de pesquisa:

A ISG coleta dados para fins de redigir pesquisa e criar perfis de fornecedores/provedores de serviços. Os perfis e dados de suporte são usados pelos consultores da ISG para fazer recomendações e informar seus clientes sobre a experiência e as qualificações de qualquer fornecedor/provedor aplicável para o trabalho de terceirização solicitado pelos clientes. Esses dados são coletados como parte do processo ISG FutureSource e do processo Candidate Provider Qualification (CPQ). A ISG pode escolher apenas utilizar os dados referentes a determinados países ou regiões para a educação e propósitos de seus assessores/consultores e não para produzir relatórios de quadrantes ISG Provider Lens™. Essas decisões serão tomadas com base no nível e integridade das informações recebidas diretamente dos fornecedores/provedores e na disponibilidade de analistas experientes para esses países ou regiões. As informações fornecidas também podem ser usadas para projetos de pesquisa individuais ou para notas informativas que serão escritas pelos analistas líderes.

Lista das empresas convidadas para a pesquisa

Você está na lista ou vê sua empresa como um provedor relevante que está faltando na lista? Então fique à vontade para nos contatar para garantir sua participação na fase de pesquisa.

[kolekto]

2PRÓ Comunicação

A4D Marketing Digital

Aaron Marketing Consulting

AB Agencia Digital

Abrasivo Digital

Accenture Interactive

AceleraVix

Acumen Solutions

Africa

Agencia Close

Agencia Colors

Agência Fato Relevante

Agencia Incandescente

Agencia M2BR

Agencia Mango

Agencia Mestre

Agencia Papo Digital

Agencia Resultage

Agencia Tenda

Agencia Yellow Kite

AKQA

Aldeia

Approach Comunicação

Benetton Comunicação

Bower House Digital

Buzzmonitor

Capgemini

CDN Comunicação

Clearsale

Cloud Gaia

Comunique-se

CP+B

CuboCC

D1

DDWB

Deloitte Digital

DPZ&T

Duo Studio Interativo

Edelman

Elevar

Escale

Everymind

Ex Libris Comunicação Integrada

Exact Sales

EY

F.biz

F/Nazca

FCB
FICO
Fortimize
FX Data
Gauge
Gentrop
Geração Interativa
GhFly
Global Data Bank
Globant
Gokit
Goomark
Green Digital
Grupo Dpg
Grupo FSB
Grupo Ideal
Grupo In Press
Grupo TV1
Gut
Harpia Cloud
HCL
Hit Digital
Hit Marketing Digital
Hotmart

Hubify
IBM
Ideal H+K Strategies
Imagem Corporativa
I'Max
Infosys
Ingage
Insight Comunicação
JeffreyGroup Brasil
Jellyfish
Jotacom
Ketchum
Layer Up Digital
Lett Digital
Lew'Lara/TBWA
LLYC (Llorente Y Cuenca)
Ma+ch
Mad Mind
Mango Marketing Digital
Mapa360
Máquina CW
Mirum
MSL Group
Mundo Marketing

Mutant

Nação Digital

Neil Patel Digital

Neo

Nèscara

Nielsen

Nuvini

OSF Digital

P3K Comunicação

Partners Comunicação Integrada

Planejador Web

Pop Video

Propz

Publicis Groupe

PwC

RD Station

Rede Comunicação de Resultado

Rock Content

RPMA

SambaTech

Spot Metrics

Squid

Stefanini

Studio61

Sunset

Take

TB Web

Tech Mahindra

Textual Comunicação

The Aubergine Panda

Today

TOTVS

Track.co

Trama Comunicação

Trammit

Valid

Vanguarda Midia Digital

VML

VTEX

W3haus

Weber

Weber Shandwick

WebSnap

Wipro

WMcCann

Wunderman

Xcomunicação

Y&R (VML)

Zenvia

Contatos para este estudo



Mauricio Ohtani

Regional Analyst and Lead Author Brazil
Martech Solutions and Service Partners
2021



Phani K R

Global Project Manager
Martech Solutions and Service
Partners 2021

Você precisa de mais informações?

Caso tenha quaisquer dúvidas, por favor, entre em contato conosco pelo e-mail isglens@isg-one.com.