

A Marabraz melhora as conversões e o engajamento do site utilizando overlays personalizados, InStory e mensagens do WhatsApp





Os resultados da estratégia de recomendações onsite da Insider e as capacidades de segmentação nos surpreenderam. Foi melhor que as mais altas métricas que alcançamos com nossas ferramentas anteriores.”

Davi Frate

Head of Digital Marketing

Marabraz



Sobre a Marabraz

A Marabraz é uma marca brasileira líder especializada na venda de móveis. Atualmente tem mais de 120 lojas em São Paulo (capital), Baixada Santista, Vale do Paraíba e outras cidades no estado.

Fundada em: 1987

Número de lojas: mais de 120

Opera em: São Paulo (capital), Baixada Santista



Resumo executivo

A Marabraz estava procurando uma ferramenta para ajudá-los a melhorar a experiência dos clientes e oferecer engajamento personalizado onsite.

A empresa queria otimizar a experiência de recomendações e aumentar as taxas de conversão gerais onsite, enquanto ofereciam aos clientes uma experiência personalizada e holística.

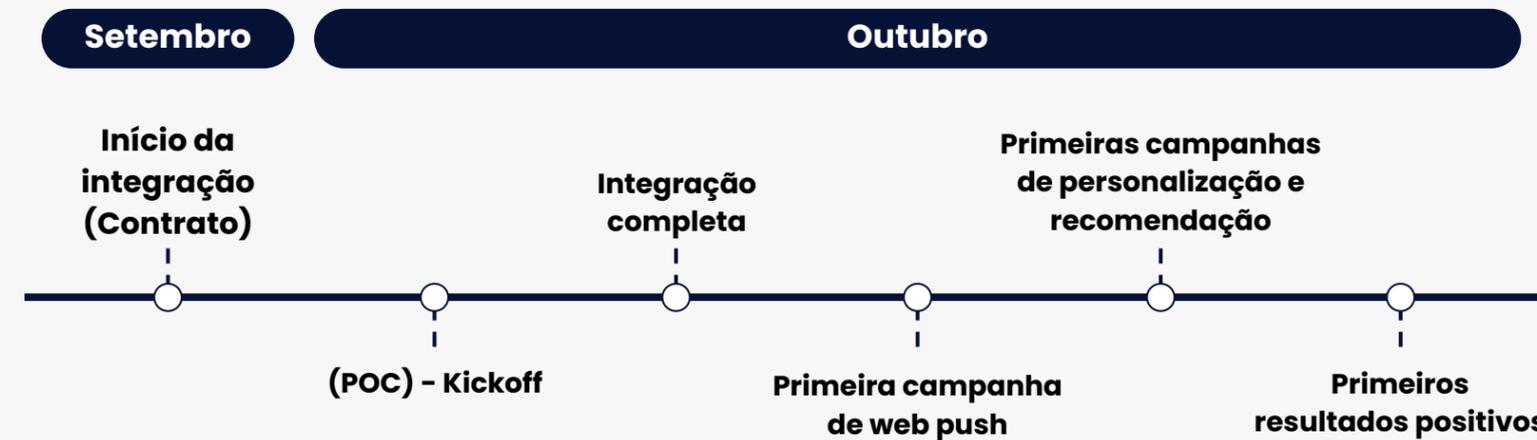
A Marabraz agora pôde usar a **segmentação profunda** e regras no **Smart Recommender** para oferecer experiências precisas onsite. As recomendações inteligentes também poderiam ser usadas em vários **templates** personalizados, como **InStory, web push e e-mail**, permitindo melhores experiências de recomendação entre os canais.

Usando o **WhatsApp Business API**, a Marabraz agora pôde começar conversas mais humanas num canal de mensagens com grandes números de usuários ativos. Eles enviavam **mensagens dinâmicas automatizadas e individualizadas**, como lembretes de carrinho, para **acelerar as decisões de compra e recuperar a receita perdida**.

Todo trimestre, a Insider compartilha um relatório trimestral de desempenho com a Marabraz, e durante o quarto trimestre de 2020, a Marabraz alcançou 10x o ROI e no primeiro trimestre de 2021, o ROI foi 14x.

Jornada com a Insider

A Insider esteve com a Marabraz em cada passo do caminho para oferecer percepções estratégicas para chegar a um pacote de soluções que se adequasse melhor às necessidades da Marabraz. A jornada pode ser resumida da seguinte forma:



“ Desde o início - nossa experiência com a Insider tem sido agradável. O processo de configuração da integração foi muito fácil, sem envolvimento de nosso departamento de TI - a Insider cuidou de tudo. Conseguimos começar a usar a plataforma no mesmo dia! A capacidade da plataforma da Insider só pode ser igualada pela equipe de sucesso do parceiro, que está sempre disponível para nos ajudar, seja sobre falhas técnicas ou otimização de campanha, eles sabem tudo ”.

Davi Frate
Head of Digital Marketing
Marabraz

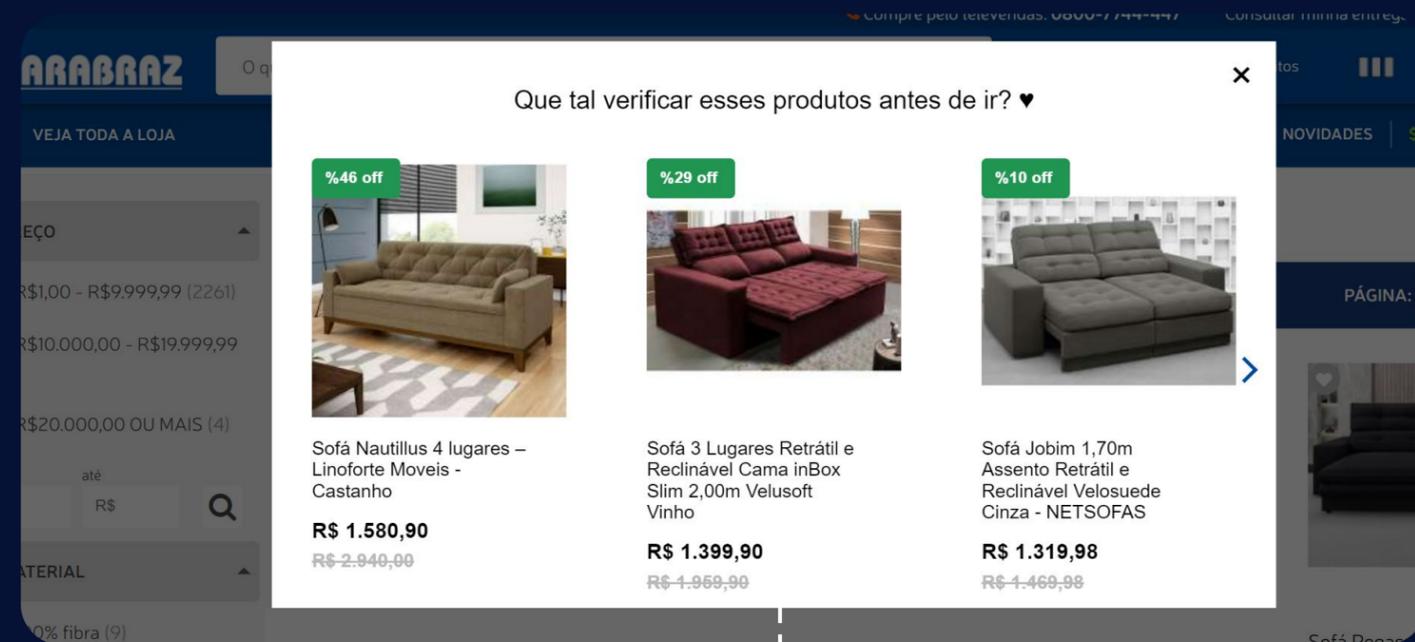


Melhorando as métricas de recomendação onsite para uma experiência do cliente personalizada

A Marabraz queria melhorar a experiência geral de recomendações onsite. Estavam procurando uma ferramenta que ajudasse nas métricas de recomendações onsite e também otimizasse o *load time* do site.

A equipe da Insider implementou um teste contra o Chaordic, usando o Smart Recommender, com uma divisão de cookies por meio de cinco páginas. Adicionalmente, os gerentes de conta da Insider otimizaram o *load time* do site e forneceram melhores jornadas do cliente usando segmentação profunda. O Smart Recommender possibilitará que a Marabraz envie recomendações não apenas no site, mas também em **web push, InStory, banner de intenção de saída, e-mail** e muito mais, o que não era possível antes.

A Marabraz alcançou **1,45% de aumento em taxa de conversão** e **1,36% de aumento em duração média de sessão**. Além disso, a Marabraz observou **33% de melhoria na pontuação de desempenho** de desktop lighthouse.



33%
de melhoria na
pontuação do
site

Melhorando as taxas de ativação de novos usuários com overlays de intenção de saída

A Marabraz percebeu que um grande número dos seus visitantes do site saíam sem se cadastrar nem completar uma compra.

A empresa queria melhorar a taxa de ativação de novos usuários e perceberam que precisavam de uma solução para reter os visitantes que mostrassem sinais de sair do site.

Os consultores de growth da Insider, depois de entender os desafios, sugeriram ao usuário um overlay de intenção de saída na página do produto.

Esse overlay seria mostrada na tela quando um usuário se movimentava para sair do site - oferecendo um cupom de desconto, os usuários são motivados a ficar e continuar comprando.

A Marabraz observou uma subida de **3,29% na taxa de conversão** a partir dessas campanhas de intenção de saída quando comparado ao grupo de controle que não fazia parte desta campanha.



Engajando os visitantes de primeira vez assim que chegam no site

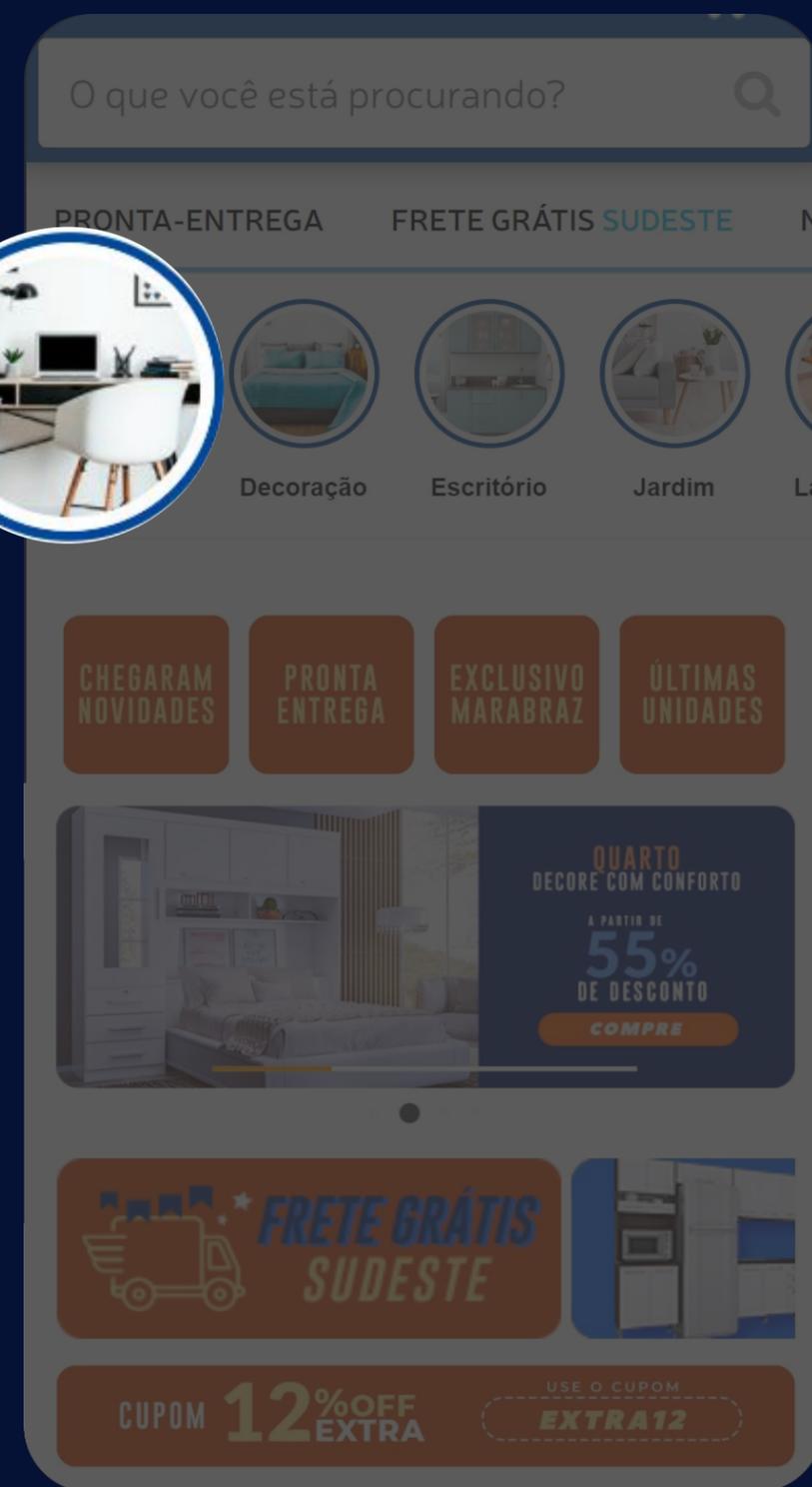
A Marabraz estava procurando uma solução que os ajudasse a oferecer recomendações personalizadas para chamar a atenção e engajar os visitantes assim que chegassem ao site.

A equipe da Insider entendeu as metas e recomendou o uso do recurso InStory no site. O InStory é um recurso interativo de recomendação de produtos que é exibido no topo do site como uma linha de história. A Marabraz poderia usar este recurso para engajar cada usuário com uma sequência de recomendações de produtos que fossem personalizadas e interativas.

A Marabraz observou uma **subida na taxa de conversão de 3%** a partir da campanha do InStory quando comparado ao grupo de controle que não viu o InStory no site. Os visitantes foram engajados desde o início, e a duração média da sessão melhorou significativamente.



3.29%
de aumento da
taxa de
conversão



Reduzindo o abandono do carrinho com fluxo de trabalho automatizado e mensagens do WhatsApp

A Marabraz queria reduzir a taxa de abandono do carrinho e estava procurando por uma solução que implementasse fluxos de trabalho automatizados.

Os consultores de growth da Insider perceberam o desafio e trabalharam numa solução que usasse o WhatsApp para combater o abandono do carrinho, pois era um canal com a mais alta taxa de conversão.

- As opções dos usuários foram capturadas por meio de um template onsite (o opt-in é necessário antes que os usuários possam ser contatados pelo WhatsApp)
- Um fluxo automatizado de abandono do carrinho foi acionado quando um usuário abandona seu carrinho
- Esses usuários recebem uma mensagem no WhatsApp lembrando-lhes dos itens no carrinho

A Marabraz conseguiu mais de 20 mil assinantes para comunicação pelo WhatsApp e alcançou uma **taxa de conversão que era 2X maior que a média do site.**



2X mais taxa de conversão do que a média



O futuro

A Marabraz está vislumbrando o Architect, a ferramenta de orquestração de jornada da Insider, para complementar os canais de web push existentes. Pretendem otimizar a experiência de personalização onsite com web push, enviando a mensagem certa aos usuários certos no momento certo. Além de web push, a Marabraz potencializará o Architect para alcançar os usuários por meio de e-mail - criando e entregando experiências personalizadas.

A Marabraz também explorará os canais de mensagens emergentes, como Facebook Messenger, para engajar seus clientes com experiências mais relevantes em personalização.



About Insider

Insider—one platform for individualized, cross-channel experiences—enables enterprise marketers to connect customer data across channels and systems, predict their future behavior with an AI intent engine and orchestrate individualized experiences to customers. Marketers use Insider's platform to deliver experiences across channels like Web, App, Web Push, Email, SMS, Messaging Apps (WhatsApp, Facebook Messenger, RCS), Ads, and more.

Recently, Insider announced its \$32 Million Series C funding round, led by Riverwood Capital and joined by Sequoia, Wamda, and Endeavor Catalyst. Insider was featured in the Gartner Magic Quadrant for Multichannel Marketing Hubs 2020 and The Forrester Wave for Cross-Channel Campaign Management 2021. The company has been named the #1 leader on G2's Mobile Marketing Software and Personalization Grids, with a 4.6/5 rating based 100% on user reviews, 18 quarters in a row. CrunchBase recently ranked Insider's co-founder and CEO Hande Cilingir as one of the top women CEOs outside the US.

Many of the most prestigious Fortune 500 companies and top brands in retail, automotive, and travel use Insider to deliver AI-backed personalized experiences that exceed customer expectations. Insider is trusted by over 800 global businesses, including Singapore Airlines, Virgin, Toyota, New Balance, IKEA, Samsung, Newsweek, MediaMarkt, Nissan, AVIS, Marks & Spencer, Allianz, BBVA, Domino's, Avon, and CNN.

AVON

ESTÉE LAUDER

PHILIPS

SAMSUNG

PUMA

hunkemöller

Levi's®

IKEA

OTTO

UNI
QLO

GAP

Lenovo

info@useinsider.com

www.useinsider.com