



CASE DE SUCESSO

Como a MadeiraMadeira alcançou um ROI de 52x ao utilizar o Architect para oferecer jornadas consistentes cross-channel

CDP

Whatsapp

Architect



52X ROI

3.5X

mais conversões
via Whatsapp

Sobre a MadeiraMadeira

Com sede no Brasil, a MadeiraMadeira é a maior plataforma de artigos para o lar do Brasil. Oferece mais de 300.000 produtos para que os clientes possam construir, mobiliar, reformar e decorar suas casas usando apenas seus smartphones ou computadores. Fundada em 2009, em Curitiba, o caminho para o sucesso da MadeiraMadeira inclui um crescimento de 100% ano a ano, mesmo durante a pandemia, quando as pessoas passaram a fazer compras em casa. Além disso, em 2021, a empresa conquistou seu status de unicórnio, valendo mais de US\$ 1 bilhão.

Marketing Manager



Por que a Insider?

A MadeiraMadeira estava em busca de um parceiro tecnológico que pudesse proporcionar a melhor experiência ao cliente e possibilitar a comunicação cross-channel com os consumidores. A marca queria uma plataforma corporativa que fosse intuitiva, poderosa e capaz de orquestrar jornadas de clientes de maneira fluida e em grande escala. Após uma pesquisa aprofundada, a marca encontrou na plataforma nativa de IA da Insider a solução perfeita, oferecendo capacidades avançadas de personalização e a mais impressionante variedade de canais suportados no mercado.

Com a confiança de +1200 marcas globais

SAMSUNG

GAP

L'ORÉAL

Santander

Virgin

TOYOTA

MAC

[Agende uma demo](#)

USE CASE #1

Garantindo uma integração rápida para alcançar resultados na primeira semana.



Desafio

A MadeiraMadeira estava hesitante em buscar um novo parceiro tecnológico, pois temia que o processo de integração pudesse levar meses. A empresa sabia que precisava de uma ferramenta de marketing mais robusta para melhorar a experiência do cliente, mas queria evitar tempo de inatividade ao implementar uma nova solução.

Solução

Os especialistas em integração e implementação da Insider garantiram que os canais de comunicação da MadeiraMadeira fossem integrados de forma fluida ao CDP da Insider em menos de uma semana. Graças a essa integração rápida, a MadeiraMadeira pôde criar conteúdos e campanhas personalizadas quase imediatamente, alcançando resultados positivos na comunicação multicanal em menos de sete dias.

Resultados

Integração

com os principais canais em menos de

uma semana

USE CASE #2

Alcançando uma taxa de conversão 3,5x maior com mensagens personalizadas no WhatsApp.



Desafio

O WhatsApp é o principal canal de comunicação com os clientes no Brasil. A MadeiraMadeira estava em busca de uma solução que tornasse o marketing via WhatsApp o mais simples possível, aproveitando dados em tempo real para enviar mensagens oportunas, relevantes e significativas, a fim de engajar melhor os clientes e fortalecer o CLTV.

Solução

Usando a suíte de WhatsApp Marketing da Insider, a gigante brasileira de produtos para o lar construiu e lançou uma estratégia de marketing via WhatsApp em apenas alguns minutos. Ao aproveitar os dados coletados no CDP da Insider, a MadeiraMadeira pôde enviar comunicações personalizadas, contextuais e oportunas — incluindo promoções de campanhas, confirmações de compra, atualizações de pedidos, lembretes e muito mais — para cada cliente.

Resultados

Aumento

de AOV

3.5X

mais conversões
com WhatsApp



“Com a Insider, nossa equipe de marketing conseguiu executar uma das campanhas de WhatsApp mais bem-sucedidas da indústria, com mensagens personalizadas para cada cliente. Agora, podemos engajar melhor nossos clientes com mensagens relevantes, destacando promoções, atualizações de pedidos e muito mais, garantindo que nossos clientes se sintam compreendidos e valorizados.”



Marketing Manager

Alcançando experiências fluidas e consistentes com a ferramenta de orquestração de jornadas da Insider.

Desafio

Após o sucesso de sua estratégia de marketing via **WhatsApp**, a MadeiraMadeira estava ansiosa para explorar mais recursos da Insider para proporcionar uma experiência de cliente ainda mais forte. A empresa sabia que, embora muitos clientes adorassem a facilidade e conveniência do **WhatsApp**, outros preferiam **E-mail** ou **SMS**. A equipe precisava de uma solução que lhes permitisse engajar os clientes em seus canais favoritos — de forma fácil e em escala.

Solução

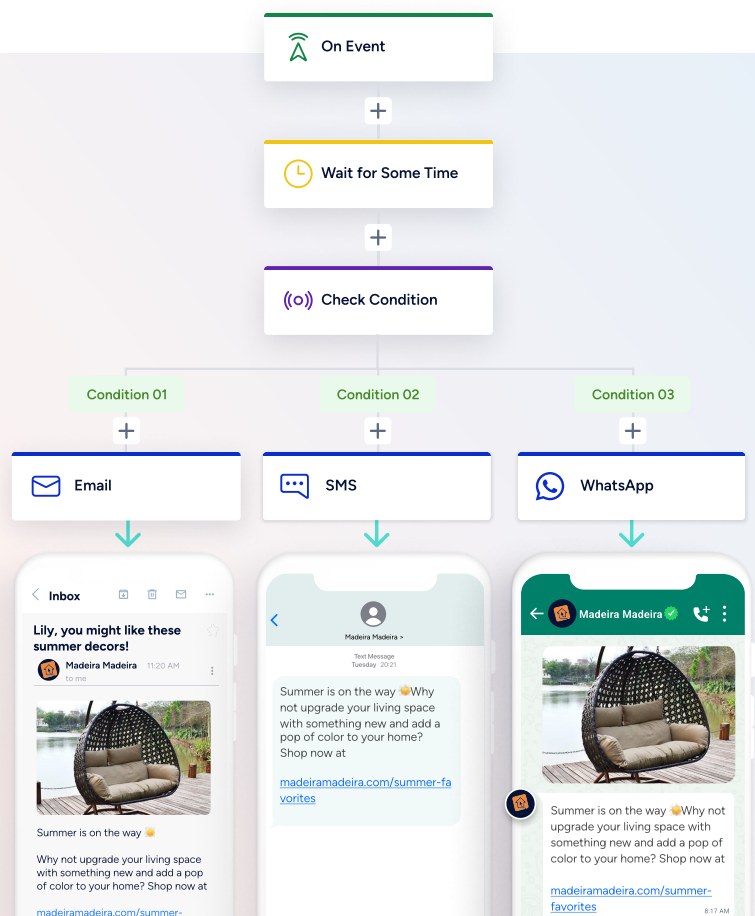
Os especialistas em crescimento da Insider recomendaram o uso do **Architect**, sua ferramenta de orquestração de jornadas nativa de IA. O **Architect** permitiu à MadeiraMadeira criar experiências individualizadas consistentes, oportunas e relevantes em múltiplos canais, a partir de uma única plataforma. A plataforma da Insider facilitou para a equipe de marketing adicionar **SMS** e **E-mail** ao seu mix de marketing, escolhendo entre mais de 70 modelos aprovados por profissionais de marketing, com base em casos de uso, objetivos de negócios, indústria e canal, a fim de construir jornadas do cliente com alguns cliques rápidos. Além disso, as funcionalidades de IA da Insider, como "Next Best Channel" e "Send Time Optimization", ajudaram a marca a alcançar os clientes em seus canais preferidos com base em dados comportamentais e inteligência preditiva.



“Eu recomendaria a Insider para qualquer marca que queira agregar mais valor à sua comunicação com o cliente. A Insider tem uma maneira única de conectar os canais em uma única jornada, o que nos permitiu nos comunicarmos melhor com cada cliente. Além disso, a equipe da Insider é muito aberta a novas ideias e está sempre buscando inovar. A equipe da Insider também nos apoia em todas as ideias malucas que temos.”



Marketing Manager



Resultados

52X
ROI

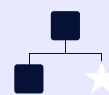


Sumário

Após o sucesso de sua campanha no **WhatsApp** com a Insider, a MadeiraMadeira expandiu sua estratégia de marketing para incluir **E-mail** e **SMS**, aproveitando a avançada ferramenta de orquestração de jornadas da Insider, o **Architect**, para oferecer experiências guiadas por IA em múltiplos canais, alcançando um impressionante ROI de 52 vezes.

Próximos passos

A MadeiraMadeira está ansiosa para explorar outras capacidades da Insider para aprimorar ainda mais a experiência do cliente, incluindo o Eureka, a ferramenta de recomendação de busca alimentada por IA da Insider, que sugere produtos relevantes com base no comportamento passado e previsto dos usuários.



Feature Preferida **Architect**

A funcionalidade favorita da MadeiraMadeira na Insider é o **Architect**, que permitiu à marca lançar jornadas de clientes fluídas e consistentes em múltiplos canais.

Sobre a Insider

A **Insider** — uma plataforma única para criar experiências individualizadas e cross-channel — permite que profissionais de marketing conectem dados de clientes entre canais e sistemas, prevejam seu comportamento futuro com um mecanismo de IA e personalizem as experiências dos clientes. Os profissionais de marketing utilizam a plataforma da Insider para entregar experiências consistentes e envolventes em canais como **Web**, **App**, **Web Push**, **E-mail**, **SMS** e aplicativos de mensagens (WhatsApp, RCS).

A Insider recentemente alcançou o status de unicórnio e foi parabenizada pela NASDAQ por se tornar um dos poucos unicórnios de SaaS B2B fundados e liderados por mulheres no mundo. A Insider foi nomeada Líder no **Gartner Magic Quadrant para Mecanismos de Personalização**, **The Forrester Wave para Gestão de Campanhas Cross-Channel**, e no **IDC MarketScape para Customer Data Platforms**.

SAMSUNG

GAP

Virgin

TOYOTA

MAC

L'ORÉAL

CNN

Santander

[Agende uma demo](#)

useinsider.com | info@useinsider.com