



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

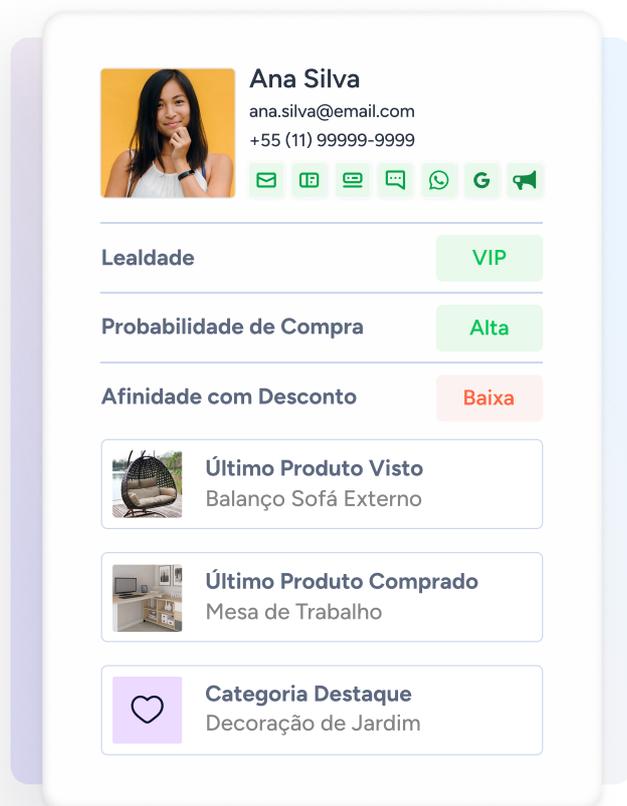
TOYOTA

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

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

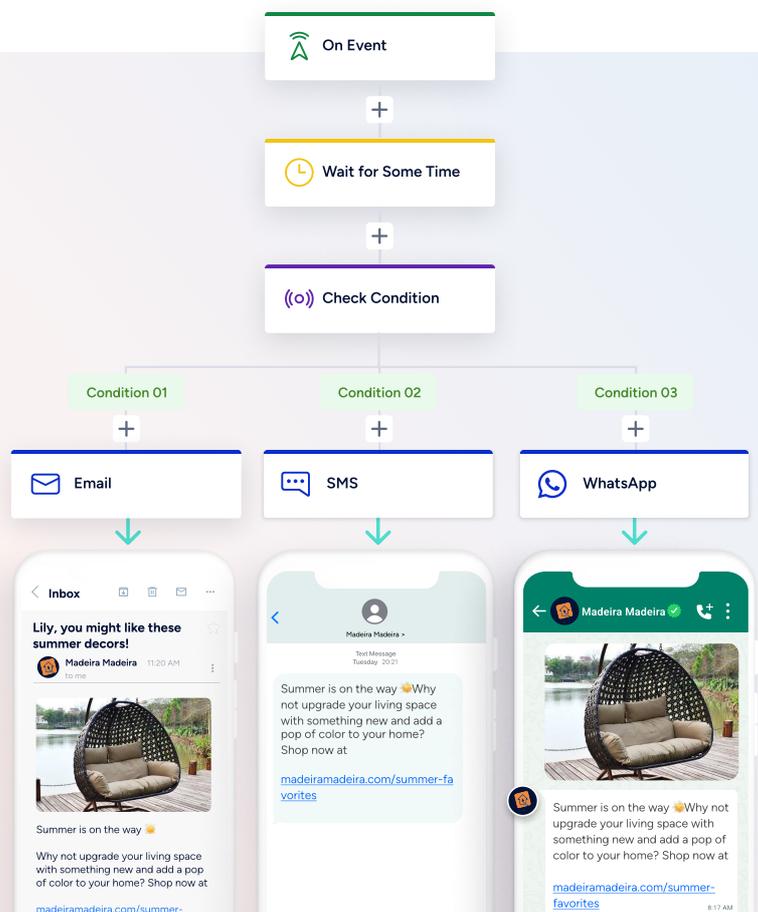
Os especialistas em crescimento da Insider recomendaram o uso do **Architect**, sua ferramenta de orquestração de jornadas nativa de IA. O **Architect** permitiu à MadeiraMadeira criar experiências individualizadas consistentes, oportunas e relevantes em múltiplos canais, a partir de uma única plataforma. 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

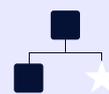


Sumário

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