

Personalizando a comunicação e impulsionando vendas a partir de dados

Fast Shop aponta **resultados positivos** utilizando a CDP Tealium para enviar audiências qualificadas para seu canal de WhatsApp. As jornadas de relacionamento foram desenvolvidas em **parceria com aunica** para escalar a capacidade de personalização e, assim, garantir conversas mais relevantes e humanizadas, colocando o cliente no centro.



Desafio

A **Fast Shop**, uma das principais redes de varejo do país, que é referência em experiência aos clientes no mercado de eletrodomésticos e eletroeletrônicos, precisava impulsionar, aprimorar e ganhar mais eficiência no relacionamento com os consumidores realizado pelo WhatsApp, canal que se tornou protagonista no atendimento durante a pandemia em 2020.

Para isso, a empresa desenvolveu o próprio aplicativo de envios de mensagens – o **BLA** –, que garantia uma comunicação ativa com os clientes, mas que necessitava de automação para depender menos de processos manuais de segmentação, os quais **dificultavam a comunicação e os resultados em escala**.

Estratégia

Em conjunto com a **aunica**, por meio da CDP Tealium (uma das principais ferramentas de *Customer Data Platform* do mercado), a **Fast Shop**:

1. Unificou suas fontes de dados de consumidores (**website + app + lojas físicas**) para mapear e compreender a jornada do cliente;
2. Desenvolveu e ativou réguas de comunicação por meio de inteligência de dados e automação para o envio e a personalização das mensagens, facilitando a compra;
3. Para isso, definiu os seguintes pilares:
 - conversas personalizadas;
 - coleta de informações dos visitantes no site e no app (**seguindo a LGPD**);
 - maior volume de contatos em menos tempo;
 - segmentação de audiências por comportamento e ticket médio.



Diretor Geral de Operações da Fast Shop

Eduardo Salem

“O poder da CDP Tealium integrado ao BLA, em conjunto com o expertise e know-how da aunica, permitiu à rede abrir mais conversas simultaneamente e refinar o relacionamento com o cliente. Deste modo, conseguimos ampliar os horizontes com campanhas totalmente customizadas e de maior alcance, além de nos relacionar de maneira mais pessoal com o consumidor.”

Resultados

Com a implementação da CDP Tealium e ativação das réguas de WhatsApp, a **Fast Shop** conseguiu em seis meses:

- Gerar audiências mais qualificadas e dinâmicas;
- Garantir comunicação mais assertiva e personalizada com os clientes;
- Aumentar o alcance e a quantidade de conversas simultâneas;
- Reduzir o tempo de espera no atendimento;
- Aumentar conversão de vendas nas diferentes réguas: abandono de carrinho, navegação por produtos e navegação por categorias;
- Realizar a integração entre vendas online e física;
- Reduzir a ociosidade dos vendedores nas lojas físicas.

Os números reforçam a importância de escalar atendimentos relevantes por meio de audiências dinâmicas e ativação de dados em tempo real:

+ 50% de receita adicional do canal WhatsApp. **+ 120 mil** conversas relevantes iniciadas.

Ricardo Junior

*“A consultoria e a expertise da **aunica**, aliadas à tecnologia da CDP Tealium, deram à **Fast Shop** as ferramentas para moldar e incrementar o relacionamento com seus clientes, em uma iniciativa que valoriza a qualidade do atendimento e a inovação, pontos totalmente alinhados ao DNA da rede.”*



Diretor de Inovação da aunica.