

Relacionamento com o cliente 50% mais barato com o dobro de resultado

Mobi2buy aplica big data, substitui voz por Web, App, E-mail, Smart SMS e URAs (ligações interativas) inovando no processo de engajamento mobile entre empresas e clientes

A Mobi2buy é uma start-up brasileira criada em 2013 para facilitar o relacionamento entre empresas de serviço e seus clientes. Ela utiliza canais práticos, econômicos e de alto alcance, como os devices móveis, proporcionando uma redução de custos para seus clientes diretos e, sobretudo, levando comodidade e praticidade ao consumidor final.

A inovação da empresa está em não utilizar o contato humano e, sim, em assumir o relacionamento com o cliente final a partir da inteligência no engajamento, definindo campanhas por segmentos de público e suas respectivas propensões de engajamento. A Mobi2buy, também, utiliza algoritmos que recomendam as melhores fraseologias para serem utilizadas nestes canais alternativos, como as mensagens de texto (SMS), ligações automáticas e interativas (URA), App, Pushing e Web permitindo, ainda, que o cliente resolva suas necessidades de forma prática, com a possibilidade de aceitar novos serviço e ofertas no tempo que desejar. Por exemplo, uma campanha pode oferecer desconto no pagamento de uma fatura que está em atraso, assim, o cliente, ao interagir pelo canal confirmando o interesse é notificado do novo valor, sem precisar falar com ninguém.

Deste modo, a Mobi2buy oferece praticidade aos clientes e otimização de recursos para as empresas. Comparado ao telemarketing, o serviço prestado pela companhia apresenta um custo por cliente duas vezes menor e resultados de conversão de clientes acima da média de mercado. Essa redução ocorre em função da economia de escala e do uso da inteligência computacional, permitindo que uma campanha seja capaz de atingir 100 ou 1 milhão de clientes com a mesma eficácia, reduzindo, drasticamente, a possibilidade de erro humano e incorporando os aprendizados pela própria tecnologia.

Em apenas 2 anos a companhia cresce em dois dígitos e se destaca no mercado com grandes clientes, como as empresas de telefonia Oi e Claro, o time de futebol Flamengo e, também, com a empresa de dados Serasa. A Mobi2buy já foi selecionada para apresentar seus cases no Web Summit 2015, em Dublin e esteve presente o Mobile Word Congress, em Barcelona. Além disso, foi premiada com aporte financeiro pela FINEP/FAPERJ na categoria Inovação.