moengage

Como os fluxos de MoEngage ajudaram a Waynimóvil a aumentar o número de empréstimos em 2.5x

2.5x
aumento no número de empréstimos emitidos dentro de um ano de uso do MoEngage

31.1%
de aumento da conversão global da etapa 1 para a etapa 2 como resultado da utilização de MoEngage Flows para o onboarding (taxa de conversão única de 15%)

About Waynimóvil

Waynimovil é uma marca que fornece serviços financeiros e que procura promover uma mudança significativa para superar a desigualdade financeira. Por meio de um onboarding 100% digital e de um motor de decisão integrados, seus clientes acessam microcréditos diretamente em suas contas bancárias ou sacam de qualquer uma das empresas ou marcas de fintech para as redes não-bancárias argentinas. O app Waynimovil é confiável e utilizado por mais de 100.000 clientes em toda Argentina.

> Coletar insights comportamentais e medir campanhas é crucial para nós, e analisar esses dados comportamentais e de eventos nos permite entender o que está funcionando melhor. Somos uma empresa orientada por dados e é essencial para nós termos uma visão holística 360° de nossos clientes". Graças ao MoEngage Flows, conseguimos automatizar as jornadas dos clientes e fazer mais conversões, eliminando pontos de fricção... Esta rapidez nos dá vantagem.
>
> **Eduardo E. Gómez,**
> Líder de marketing, Waynimóvil, Waynimóvil

> ,
> , Waynimóvil

Desafio

Guiando o cliente desde o onboarding até o sign-up

O processo minucioso da Waynimovil para que seus clientes solicitem um empréstimo inclui 9 passos, listados a seguir:

Como observado na maioria das marcas líderes em serviços financeiros, uma vez que o processo para obter um empréstimo consiste em várias etapas, a Waynimovil buscou otimizar proativamente a jornada do cliente e ajudá-los a seguir em frente a partir do primeiro ponto de contato na landing do site para clicar no CTA "¡Solicita seu empréstimo", para iniciar o processo de solicitação. Eles também queriam aumentar o número de clientes que chegavam à última etapa no funil da Waynimovil, processando o crédito.

Resultado

Como MoEngage ajudou Waynimovil a alcançar suas metas

Depois de analisar a descrição do problema, a Waynimovil fez uma parceria com a MoEngage para criar um fluxo e empurrar os clientes de onde eles chegam no site da Waynimovil até o envio de seus documentos KYC.

Usando o MoEngage Flows, a Waynimovil otimizou a jornada de seus clientes do passo 1 para o passo 8. Para garantir a máxima eficiência de seu fluxo de onboarding, a Waynimovil recorreu à MoEngage para automatizar o processo e o setup dos pré-requisitos para:

- Incluir clientes que já preencheram o formulário e tiveram uma oferta de empréstimo pré-aprovada, mas ainda não concluíram o processo. Para garantir que os clientes recebessem comunicação pelos canais com os quais já interagiram antes, era enviada mensagem para aqueles que tinham recebido um e-mail ou SMS da marca anteriormente.
- Excluir clientes que solicitaram um empréstimo (e o empréstimo foi aprovado) nos últimos 20 dias.

Para personalizar as campanhas de engajamento e melhorar as conversões, a marca implementou o MoEngage Email bem como canais de SMS para:

- Personalizar o envio de mensagens com base em atributos do cliente, como valor do empréstimo e nome;
- Complete o passo 2 e vá para o passo 8 clicando no CTA "Pedir meu empréstimo".
- Obtenha conhecimentos mais profundos sobre o que são alguns pontos de fricção que levam a maioria dos clientes a cair na jornada de onboarding.
- Construa um dashboard holístico que ajude Waynimovil a obter e utilizar insights como:
- - Qual é o horário em que os clientes são mais ativos? Das 10h às 14h
- - Quando a marca registra a maior taxa de conversão? Às 15h

Products Used

Omnichannel Flows

Create connected experiences at every stage of customer journey across channels using Omnichannel Flows.

O impacto da utilização dos MoEngage Flows incluindo os canais E-mail e SMS

- ☑ 2.5x Increase the number of loans within a year of using MoEnagage
- ☑ 31.1% Increase in overall conversion from Step 1 to Step 2 as a result of using MoEngage flows for onboarding (15% unique conversion rate)
- ☑ Personalized Email Performance: 97.79% - delivery rate | 31.46% - CTR | 29.62% - open rates | 14.93% - conversation rates
- ☑ Personalized SMS Performance: 22.94% - CTR | 35.11% - conversation rates

About MoEngage

MoEngage is the Middle East's #1 Customer Data and Engagement Platform (CDEP), most trusted by over 1,350 global consumer brands, including Galadari Brothers, DP World, Homzmart, Alsaif Gallery, Azadea, Botim, Gathern, Jazeera Airways, Mobily Pay, The ENTERTAINER, Othaim Markets, Seera Group, BFL, Apparel Group, Telda, Riva Fashion. MoEngage combines data from multiple sources to help brands gain a 360-degree view of their customers.

For over a decade, consumer brands in 60+ countries have been using MoEngage to power digital experiences for over a billion monthly customers. With offices in 15 countries, MoEngage is backed by Goldman Sachs Asset Management, B Capital, Steadview Capital, Multiples Private Equity, Eight Roads, F-Prime Capital, Matrix Partners, Ventureast, and Helion Ventures.

MoEngage was the only vendor to be named a Customers' Choice Vendor in the Gartner Peer Insights™ Voice of the Customer: Email Marketing Report 2025, Contender in The Forrester Wave™: Real-Time Interaction Management, Q1 2024 report, and Strong Performer in The Forrester Wave™ 2023 report. MoEngage was also featured as a Leader in the IDC MarketScape: Worldwide Omni-Channel Marketing Platforms for B2C Enterprises 2023.

To learn more, visit www.moengage.com.