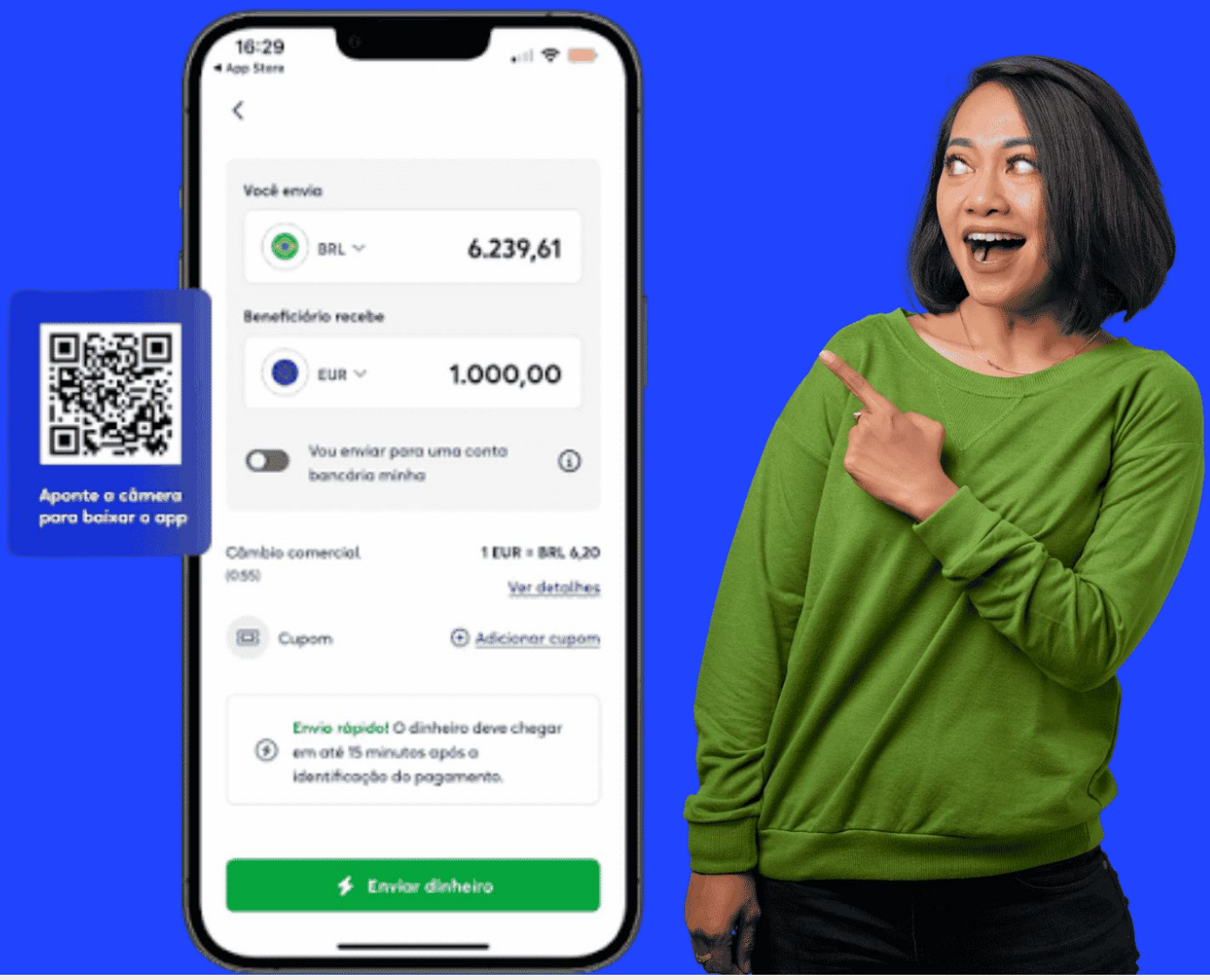


Veja como a Remessa Online transformou o CRM e alcançou 21,3% de conversão em LPs usando a MoEngage



38,8%	21,3%	29,2%	16,8%
abertura no RCS	conversão em campanha com CRM Page	conversão com RCS	conversão em campanhas com Push com timer



SOBRE A REMESSA ONLINE

A Remessa Online é a maior plataforma brasileira de câmbio e transferências internacionais para pessoas e empresas. Com uma estratégia cada vez mais focada na experiência do cliente, o time de CRM buscava mais autonomia para criar campanhas, automatizar comunicações e expandir sua atuação em novos canais.



O suporte da MoEngage faz parte do nosso dia a dia. Temos uma troca muito próxima com o time, respostas rápidas e a segurança de que podemos testar coisas novas porque sempre teremos apoio. O mais legal é que nossas conversas não são sobre problemas, são sobre oportunidades.



Juliana Priscila Russo
Gerente de CRM Remessa Online



A mudança foi da água para o vinho. Antes, tudo dependia de código e qualquer alteração era mais complexa. Com a MoEngage, ganhamos autonomia para criar e atualizar nossos transacionais de forma simples, rápida e muito mais eficiente.



Carol Pelegrini
CRM Remessa Online

O desafio: transformar CRM em uma área mais estratégica

O CRM já ocupava um papel central na comunicação com clientes, mas a equipe enfrentava limitações para tirar novas ideias do papel com velocidade.

O desafio era encontrar uma forma de:

- Lançar novas iniciativas com mais rapidez;
- Reduzir dependências de times técnicos;
- Explorar todo o potencial da plataforma;
- Criar experiências além dos canais tradicionais.

CRM Pages: a funcionalidade que abriu novas possibilidades para o time

Um dos principais marcos foi a adoção das Landing Pages da MoEngage. Antes, iniciativas que exigiam páginas dedicadas dependiam de outros times e processos internos. Com a funcionalidade disponível na plataforma, a equipe passou a criar e publicar experiências completas de forma independente.

O impacto foi tão grande que as Landing Pages ganharam um novo nome dentro da empresa: CRM Pages. Hoje, campanhas de webinars, conteúdos educativos, geração de leads e iniciativas comerciais utilizam as CRM Pages como peça central da jornada.

Nove anos de legado de transacionais migrados em três meses

Antes da MoEngage, alterações em mensagens transacionais dependiam de processos mais complexos. Hoje, a criação de novos templates e atualizações acontece de forma simples e rápida, permitindo respostas mais ágeis às necessidades do negócio. Além disso, a Remessa Online migrou cerca de nove anos de histórico de comunicações transacionais para a MoEngage em apenas alguns meses, centralizando a gestão em um único ambiente.

Um suporte que impulsiona inovação

Para a equipe da Remessa, a tecnologia foi apenas parte da equação. A proximidade com o time da MoEngage e o suporte local trouxe segurança para explorar novas funcionalidades, implementar novos canais e testar ideias com rapidez. A empresa encontrou uma parceria focada em gerar oportunidades e acelerar resultados.

Products Used

- Customer Journey Orchestration**
Create unique, seamless experiences at every stage of your [customer's journey](#).
- Email**
Create personalized [emails](#) that land in-the-box.
- In-app Messaging**
Accelerate engagement and motivate action on mobile, through contextually personalized, [in-app messages](#).
- Landing Pages**
Build standalone, single-goal webpages that turn campaign traffic into conversions with MoEngage's easy-to-use [landing pages](#).
- MoEngage Inform**
Manage and scale [Transactional Messaging](#) efforts with minimal developer dependencies.
- RCS Business Messaging**
Deliver [rich, interactive messaging](#) experiences in customer's native messaging app and achieve higher engagement rates.
- Website Personalization**
Engage and convert visitors with [personalized website experiences](#) according to preferences, affinities, and behavior.
- WhatsApp**
Trigger interactive conversations with quick replies and contextual CTAs on [WhatsApp](#).

Novos canais, melhores resultados

A adoção de novos formatos dentro da MoEngage trouxe ganhos expressivos.

Em uma campanha promocional, o Push com timer alcançou 16,77% de conversão, aproximadamente 3,1 vezes mais eficiente que o WhatsApp, além de superar a taxa histórica de conversão da empresa.

Primeiro teste com RCS

Na apresentação do novo canal aos clientes, o RCS entregou:

- ☒ Conversão de 29,17% aproximadamente 15 vezes mais conversão que o e-mail
- ☒ Maior autonomia para o time de CRM
- ☒ Criação de campanhas e páginas sem dependência técnica
- ☒ Governança simplificada para comunicações transacionais
- ☒ Expansão da estratégia para múltiplos canais
- ☒ Mais agilidade para lançar novas iniciativas
- ☒ CRM consolidado como uma área estratégica para o negócio

Sobre MoEngage

MoEngage é uma plataforma de engajamento do cliente baseada em insights, na qual mais de 1.500 marcas de consumo globais confiam, como Ajinomoto, Remessa Online, Outback, Domino's, Nestlé, Deutsche Telekom, Magalu Consórcios e muito mais. A MoEngage capacita profissionais de marketing e proprietários de produtos com insights sobre o comportamento do cliente e a capacidade de agir com base nesses insights para envolver os clientes nos canais da web, dispositivos móveis, e-mail, redes sociais e mensagens. Marcas de consumo em 59 países usam o MoEngage para potencializar experiências digitais mensais para mais de um bilhão de clientes. Com escritórios em 13 países, a MoEngage é apoiada pela Goldman Sachs Asset Management, B Capital, Steadview Capital, Multiples Private Equity, Eight Roads, F-Prime Capital, Matrix Partners, Ventureast e Helion Ventures.

A MoEngage foi nomeada “Strong Performer” no relatório Gartner Peer Insights(™) Voice of the Customer: Multichannel Marketing Hubs Report 2025, “Contender” no relatório The Forrester Wave™: Real-Time Interaction Management, Q1 2024, e “Strong Performer” no relatório The Forrester Wave™ 2023. A MoEngage também foi destacada como Líder no IDC MarketScape: Worldwide Omni-Channel Marketing Platforms for B2C Enterprises 2023.

Para saber mais, visite www.moengage.com.