

WINE

Como a Wine quadruplicou as vendas no aplicativo com jornadas personalizadas e dados

Indústria E-commerce Região LATAM Website www.wine.com.br

Recursos utilizados

Journeys Segmentação em Tempo-real Campanhas Omnichannel



CleverTap

4x mais vendas no aplicativo

+525%

da receita do e-commerce vinda de ações do CRM

70%

dos pedidos via app

Sobre a Wine

A Wine é a maior plataforma de vinhos da América Latina. Fundada em 2008, nasceu com a missão de democratizar o acesso à bebida, tornando o universo dos vinhos mais acessível. Seu modelo de assinatura consolidou a empresa no mercado por meio do Clube Wine, com envio mensal de rótulos selecionados e conteúdos exclusivos. Além disso, conta com uma loja online com portfólio diversificado, atendendo diferentes perfis de consumidores.

+366 Mil Assinantes Ativos

R\$730 Milhões Em Faturamento

Milhões De Garrafas Entregues Por Ano

Como funciona o Clube Wine

No Clube Wine você recebe, todo mês, rótulos escolhidos a dedo das melhores vinícolas do mundo!



De acordo com o seu paladar

Você escolhe a WineBox que mais combina com você.

O que a Wine queria resolver com a CleverTap

01

Baixa eficiência na conversão do funil. Mesmo acompanhando métricas como downloads, DAU/WAU/MAU e pedidos, a Wine não conseguia entender por que os usuários não avançavam na jornada. Downloads não viravam cadastros, cadastros não geravam buscas, visualizações não levavam ao carrinho e checkouts não eram finalizados, impactando retenção, LTV e faturamento.

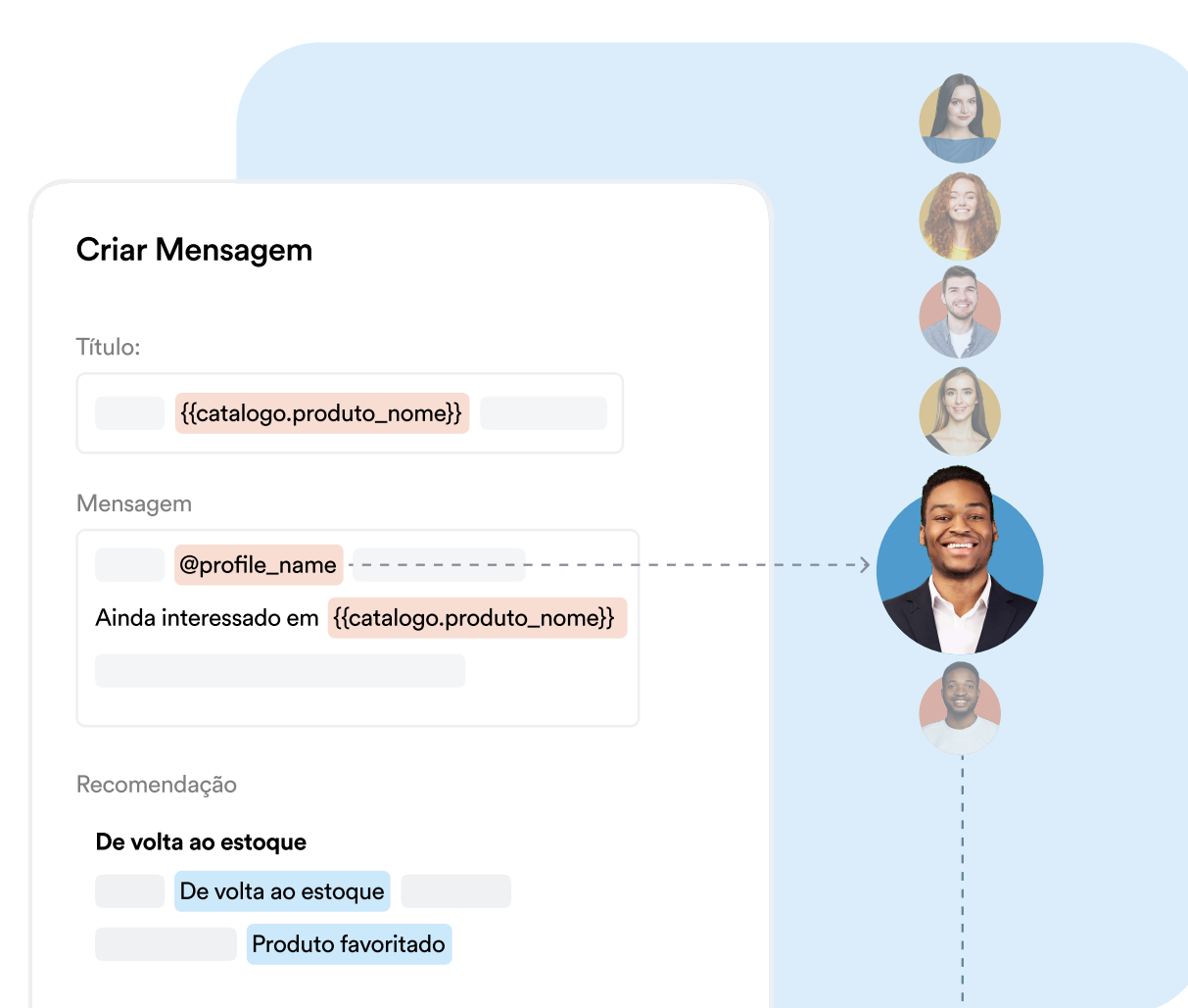
02

Comunicação desalinhada e sem contexto. As campanhas não consideravam o estágio do usuário na jornada nem seu comportamento de consumo. As mensagens eram enviadas fora do momento ideal e com ofertas desalinhadas. Além disso, a comunicação entre app, site e outras unidades não era integrada, comprometendo a experiência omnichannel.

Como a Wine Aproveitou a CleverTap

Análise do ciclo de vida

A Wine aprofundou a compreensão do ciclo de vida dos clientes com um estudo detalhado do perfil de compra e planejamento da jornada ideal. A partir disso, passou a otimizar cada fase com base no comportamento dos usuários no aplicativo.

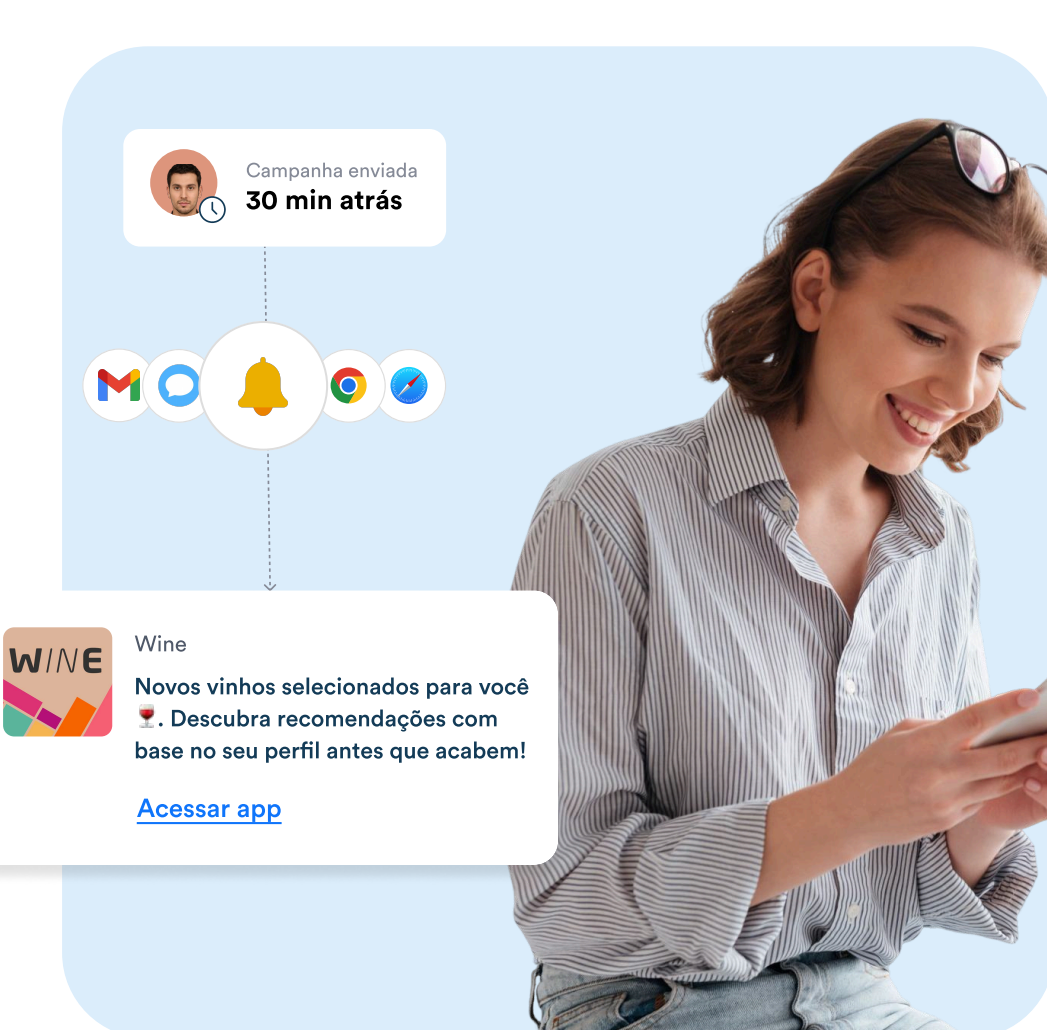


Mapeamento da jornada

Todas as etapas da jornada foram mapeadas para entender como o cliente se movia ao longo do ciclo de vida. Isso permitiu identificar gargalos e oportunidades de melhoria, além de orientar otimizações contínuas na experiência.

Jornadas personalizadas

Para cada fase da jornada, foram criadas comunicações específicas considerando produtos e comportamento dos usuários. As mensagens passaram a ser mais relevantes, aumentando o engajamento e a conversão dentro do aplicativo.



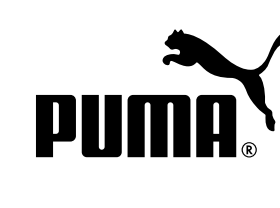
Framework multicanal

Foi criado um novo framework de comunicação considerando todos os canais e pontos de contato. As comunicações passaram a ter fluxos definidos, evitando sobreposição e excesso de mensagens, com jornadas ativadas por comportamento e compostas por mensagens personalizadas em todos os canais.

Resumo & Olhando para o Futuro

Com a evolução das estratégias, a Wine continua aprimorando o uso de dados para otimizar a jornada dos clientes. O foco segue na personalização das comunicações, na melhoria contínua da experiência omnichannel e na ampliação dos resultados gerados pelo aplicativo como canal estratégico de crescimento.

Mais de 2.000 marcas confiam na CleverTap para potencializar mais de 300 bilhões de notificações push por mês



Gostou do resultado?

Vamos criar o seu juntos.

Solicitar uma demo



Veja como a Wine aumentou usuários ativos em 525% com a CleverTap

Download Case Study

Get a Demo

Descubra como a Wine levou até 70% dos pedidos para o app com a CleverTap

Download Case Study

Get a Demo