



Relatório de Benchmark de Engajamento do Cliente 2026

De Dados a Dinheiro com
MarTech Unificado

mengage



LATAM — 2026

Introdução

No cenário hipercompetitivo atual, as marcas de consumo modernas estão lidando com uma enxurrada sem precedentes de dados provenientes de uma infinidade de pontos de contato online e offline. Embora as plataformas tradicionais de dados do cliente tenham oferecido um passo fundamental para consolidar essas informações fragmentadas, elas muitas vezes não conseguem fornecer a compreensão holística do cliente e a **orquestração ágil de campanhas necessárias para realmente prosperar.**

O desafio não está apenas em unificar silos de dados, mas também em transformar essas informações brutas em insights acionáveis que alimentem interações significativas e personalizadas em escala. Tudo isso enquanto mantém um custo total de propriedade - **Total Cost of Ownership (TCO)** - otimizado por meio do gerenciamento eficiente de dados e da eliminação da duplicação de dados onerosa.



A estrutura de Martechs antigas pode custar

13x-45x mais para marcas de consumo em comparação com uma plataforma ágil e consolidada.

Conjuntos fragmentados, dependência de agências e implementação lenta contribuem para o **aumento do Total Cost of Ownership (TCO)** associado às plataformas legadas. Em contrapartida, uma plataforma Martech simplificada oferece um modelo de preços transparente, baseado em MTU, permitindo um orçamento previsível. Essa abordagem self-service oferece flexibilidade para lançar campanhas sem se preocupar com excedentes inesperados, levando a um tempo de comercialização mais rápido e a uma gestão de despesas mais eficaz.

A evolução de um repositório de dados estático para um hub de engajamento inteligente é fundamental para marcas que desejam estabelecer relacionamentos mais profundos e valiosos com seus clientes. Uma plataforma de engajamento do cliente da nova era vai além da simples unificação

de dados; ela cria perfis de clientes ricos e unificados de maneira inteligente, integrando e enriquecendo dados de todas as fontes, tanto internas quanto externas à empresa, estabelecendo **verdadeiramente uma fonte única de dados do cliente**.

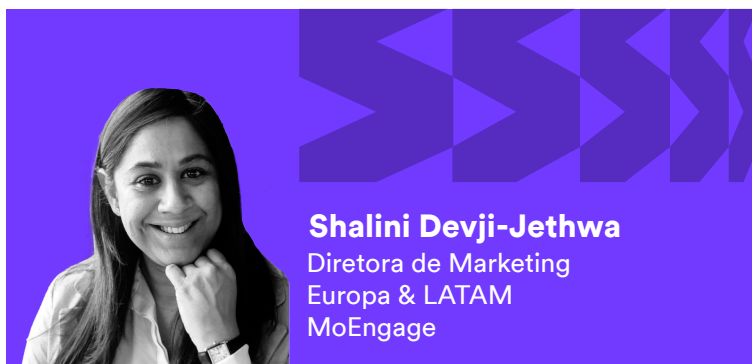
Essencialmente, essas plataformas avançadas são nativas do armazenamento, o que significa que se integram diretamente aos seus armazenamentos de dados existentes sem copiar dados, garantindo a integridade dos dados, reduzindo a latência e diminuindo significativamente os esforços de manutenção. Essa arquitetura possibilita a personalização em tempo real, permitindo que campanhas de ativação e engajamento sejam executadas em segmentos e públicos com o contexto do cliente mais unificado e atualizado em canais como **e-mail, push, em app, em site e SMS**.

Essa abordagem sofisticada permite que as empresas vão além da segmentação básica e ofereçam experiências verdadeiramente personalizadas em todos os pontos de contato. Além disso, essas plataformas são cada vez mais alimentadas por **IA com recursos de aprendizagem reforçados**. Elas monitoram e se adaptam continuamente a cada comportamento e ação do cliente, refinando as estratégias de engajamento de forma autônoma. **Projetadas para serem altamente flexíveis e escaláveis**, elas integram perfeitamente dados de várias fontes, funções e canais, adaptando-se a todos os requisitos de negócios.

Este relatório serve como seu guia definitivo para entender como esses recursos se traduzem em melhorias tangíveis em benchmarks críticos de engajamento (como taxas de abertura, taxas de entrega, CTRs e CVRs). Ele mostra o poder de uma plataforma Martech moderna, consolidada e simples, capaz de unificar dados de maneira integrada, gerenciar dados de clientes de forma inteligente e orquestrar campanhas de engajamento personalizadas e altamente eficazes.

Para ajudá-lo ainda mais a entender o impacto de uma plataforma Martech moderna capaz de gerenciar dados e orquestrar o engajamento, adicionamos cases de sucesso (e números de impacto) registradas por algumas das principais marcas de consumo que utilizam essa plataforma!

Boa leitura!



Shalini Devji-Jethwa
Diretora de Marketing
Europa & LATAM
MoEngage

Sumário

Clique e Navegue

Impulsionando o Engajamento Exponencial e o ROI na Nova Era Digital	05
Definindo Tipos de Campanha	05
Métrica-chave para o Sucesso	06
Metodologia do Relatório	07
Benchmarks de E-mail por setor	08
Benchmarks de Notificação Push por Setor	17
Benchmarks de Mensagens em Site por setor	24
Benchmarks de Mensagem em Aplicativo por Setor	29
Necessidade do momento	34

Impulsionando o Engajamento Exponencial e o ROI na Nova Era Digital

Para os CXOs e proprietários de produtos que lideram a transformação digital em conglomerados e empresas em migração digital, otimizar os custos de engajamento e a eficiência do marketing é fundamental.

Construir uma estratégia de engajamento robusta, baseada no comportamento do cliente, dados acionáveis e insights profundos, não é mais um luxo, mas uma necessidade fundamental para o crescimento sustentável e a vantagem competitiva no cenário dinâmico atual.

Para capacitar sua tomada de decisões estratégicas, compilamos meticulosamente edições regionais de nosso abrangente relatório de Benchmarks de Engajamento do Cliente para 2026. A análise aprofundada para a América Latina é derivada de uma avaliação extensa de bilhões de pontos de dados.

Esses relatórios servem como seu guia definitivo para navegar pelas complexidades do engajamento do cliente moderno.

Eles fornecem benchmarks críticos em diversos canais, permitindo que você:

- Avalie objetivamente o desempenho de suas campanhas de comunicação atuais em relação aos padrões do setor e às marcas líderes em sua região específica.
- Identifique quais canais estão gerando os resultados mais impactantes e descubra áreas com desempenho abaixo do esperado que exigem ajustes estratégicos.
- Obtenha uma compreensão clara de como a implementação da personalização omnicanal pode trazer melhorias significativas no engajamento do cliente e, em última análise, impulsionar um maior valor de vida útil do cliente (Lifetime Value - LTV).
- Aproveite os insights baseados em dados para otimizar sua estratégia de engajamento, garantindo que cada investimento em marketing contribua diretamente para um ROI tangível e melhores relacionamentos com os clientes.

Ao compreender esses parâmetros de referência, você pode traçar com confiança um caminho para a transformação digital que não apenas abrange canais de nova geração, mas também aproveita estrategicamente a inteligência do cliente para oferecer um engajamento excepcional e econômico em escala.

Definindo Tipos de Campanha

De acordo com grupos, ações e estágios do ciclo de vida

Transmissão Geral

São e-mails em massa enviados a um amplo segmento do público, geralmente com foco em atualizações gerais, promoções ou newsletters.

Baseado no Comportamento

Desencadeados por ações ou ausências de ação específicas dos clientes (por exemplo, visitas ao site, histórico de compras, uso do aplicativo), esses e-mails entregam mensagens altamente relevantes e oportunas.

Baseado na Jornada

esses e-mails fazem parte de uma sequência ou fluxo predefinido, projetado para orientar os clientes em um processo específico, como integração, recuperação de carrinho ou nutrição de leads.

Métrica-chave para o Sucesso

Para avaliar eficazmente o desempenho de uma campanha por e-mail, é fundamental acompanhar as principais métricas:

Taxa de Abertura Única (Unique Open Rate - OR)

A porcentagem de destinatários únicos que abriram a mensagem.

$$\text{OR} = \frac{\text{Número de Aberturas Únicas}}{\text{Número de Mensagens Enviadas}} \times 100\%$$

Taxa de Clique por Abertura (Click-to-Open Rate - CTOR)

A porcentagem de destinatários que clicaram em um link dentro da mensagem, entre aqueles que a abriram. Essa métrica indica a relevância e o engajamento do conteúdo.

Taxa de cliques (Click-through Rate - CTR)

$$\text{CTR} = \frac{\text{Número de cliques únicos}}{\text{Número de aberturas únicas}} \times 100\%$$

Taxa de Conversão (Conversion Rate - CVR)

A porcentagem de destinatários que concluíram uma ação desejada (por exemplo, compra, inscrição, download) após clicar em um link na mensagem. Essa métrica reflete diretamente o impacto da campanha nas metas de negócios.

$$\text{CVR} = \frac{\text{Número de conversões}}{\text{Número de cliques únicos}} \times 100\%$$

Taxa de Descadastramento (Unsubscribe Rate - UR)

A porcentagem de destinatários que optaram por não receber mais e-mails após receberem a campanha. Uma alta taxa de cancelamento de inscrição pode indicar conteúdo irrelevante ou comunicação excessiva.

$$\text{UR} = \frac{\text{Número de descadastramentos}}{\text{Número de e-mails enviados}} \times 100\%$$

Metodologia do Relatório

Este relatório analisa dados agregados de campanhas de e-mail em toda a extensa base de clientes da MoEngage, com foco nos setores Bancário, de E-commerce e Varejo, Mídia & Entretenimento, e Viagens & Hospitalidade.

Os benchmarks apresentados são baseados em um volume significativo de campanhas de e-mail, fornecendo uma visão geral robusta das tendências de desempenho do setor para estratégias de e-mail de transmissão geral, baseadas em comportamento e baseadas em jornada.

As variações percentuais (%OR, %CTOR, %CVR, % Taxa de cancelamento de inscrição) comparam o desempenho das campanhas baseadas em comportamento e em jornada com as campanhas de transmissão geral dentro de cada setor.

Aqui está o volume de comunicações que analisamos para a América Latina (em todos os setores):

181M

E-mail

2,1B

Notificação Push

10,9M

SMS

1,13M

Mensagem no Site

5,73M

Mensagem no Aplicativo

Benchmarks de E-mail por setor



01

Bancário e Financeiro

E-commerce e Varejo

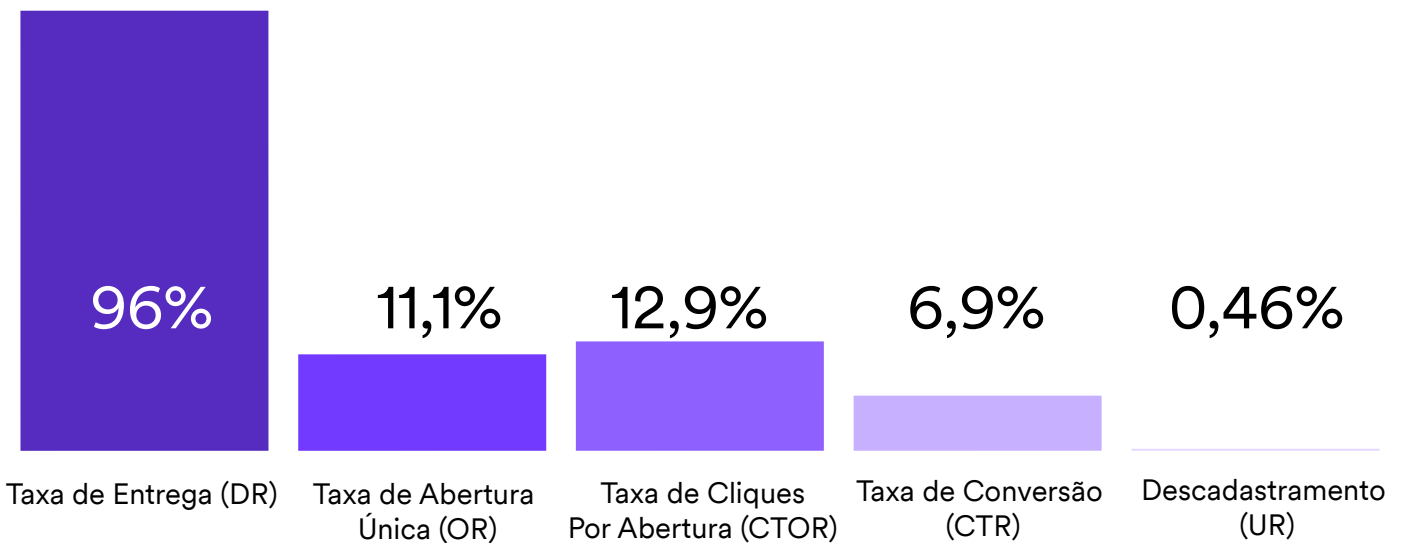
Mídia & Entretenimento

Viagem & Hotelaria

Bancário e Financeiro

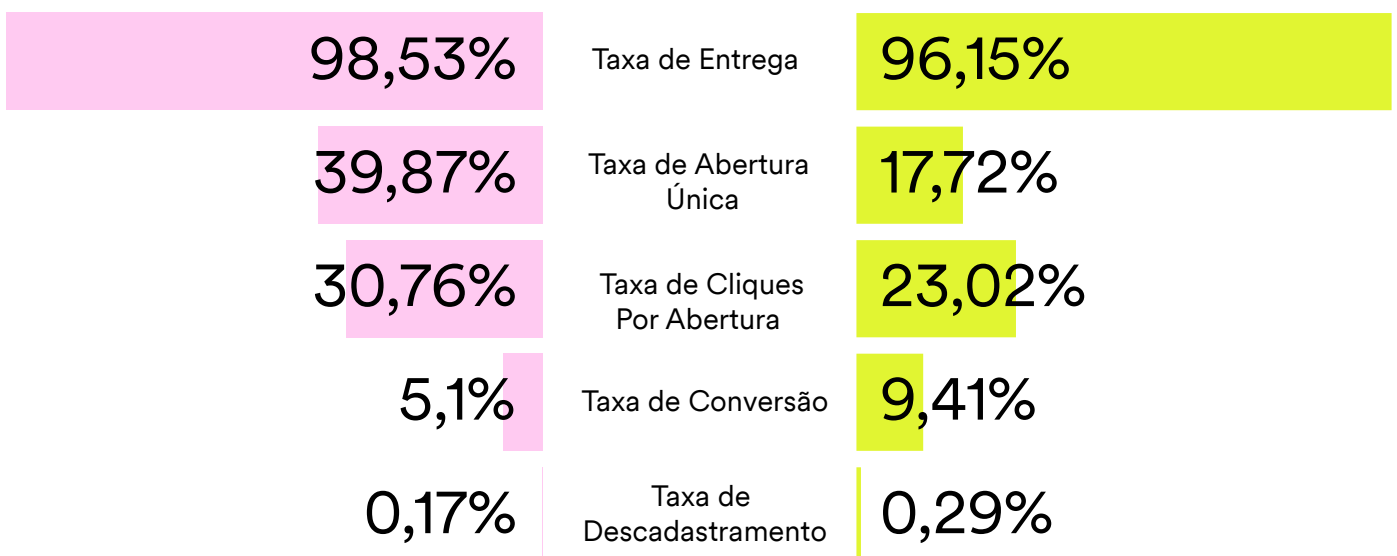
Para os bancos e instituições financeiras da América Latina, onde **85% dos consumidores** estão dispostos a compartilhar dados pessoais em troca de uma experiência mais personalizada, usar o e-mail para oferecer conselhos personalizados e ofertas relevantes é uma estratégia fundamental para construir a confiança que conquista e mantém os clientes.

Desempenho do E-mail em Massa:



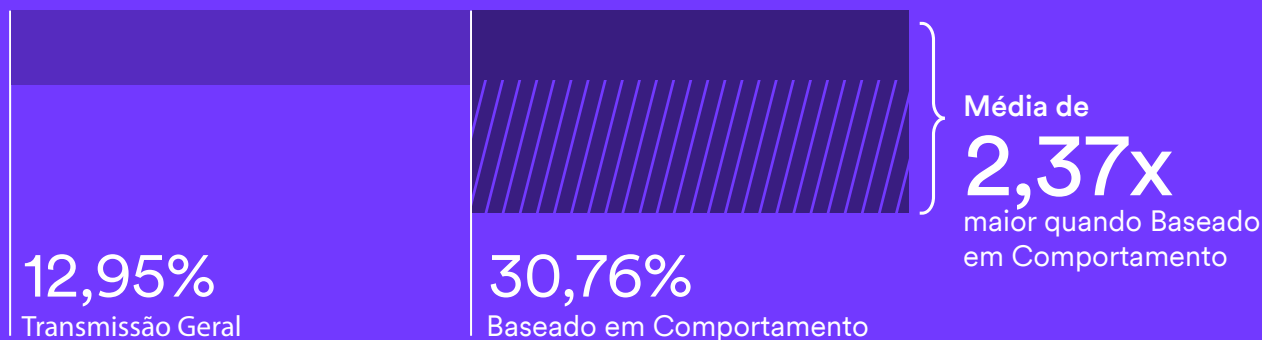
Desempenho do E-mail com Base no Comportamento e na Jornada:

Baseado no Comportamento Baseado na Jornada



Análise do Setor Bancário e Principais Conclusões

Taxa média de cliques por abertura



Taxa média de conversão



Os e-mails personalizados com base no comportamento do consumidor em tempo real demonstraram uma **Taxa de Clique por Abertura (CTOR) 2,37 vezes maior** em comparação com Transmissão Geral. Para impulsionar conversões reais, os e-mails adaptados à jornada do cliente foram os mais eficazes, apresentando uma **Taxa de Conversão 1,36 vezes maior**.

Esses dados ressaltam o impacto crítico das comunicações desencadeadas e personalizadas. Enquanto os e-mails baseados no comportamento se destacam por impulsionar o envolvimento imediato com o conteúdo, os e-mails baseados na jornada são superiores para orientar os clientes em direção a ações financeiras e conversões importantes.

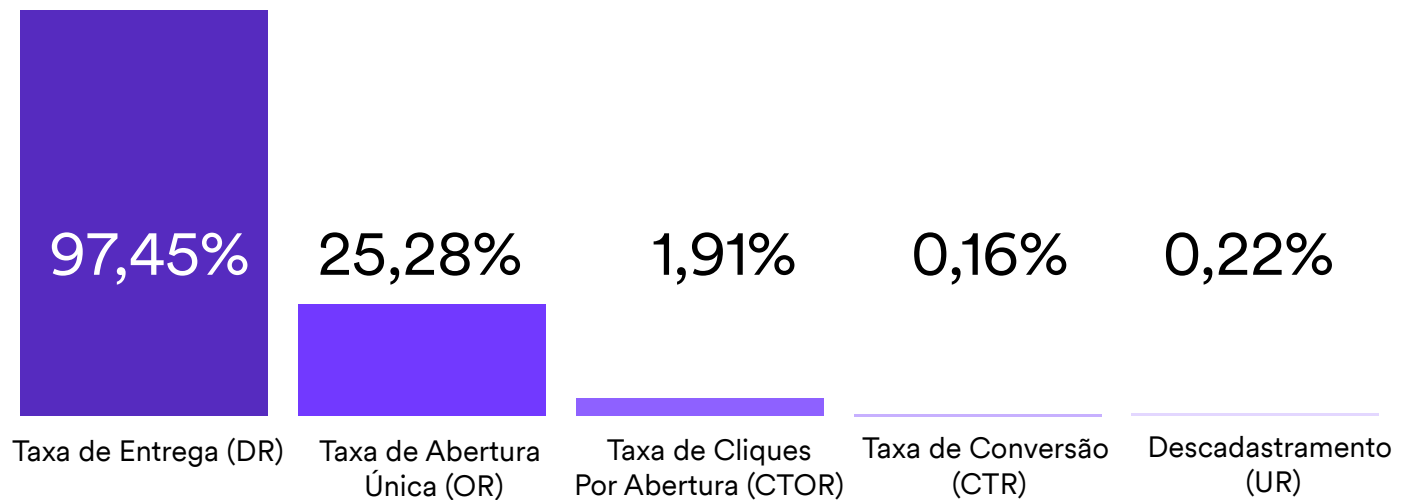
31x Taxa de Cliques | **14%** Taxa de Conversão

Uma **empresa líder em serviços financeiros** utilizou e-mails personalizados para orientar os usuários em seu processo de solicitação de empréstimo em várias etapas. Essa estratégia alcançou uma **alta taxa de cliques de 31,46% e gerou uma taxa de conversão de 14,93%**. Esses e-mails direcionados foram cruciais para reduzir o atrito, melhorar a complexa jornada de integração e contribuir para o crescimento geral dos negócios.

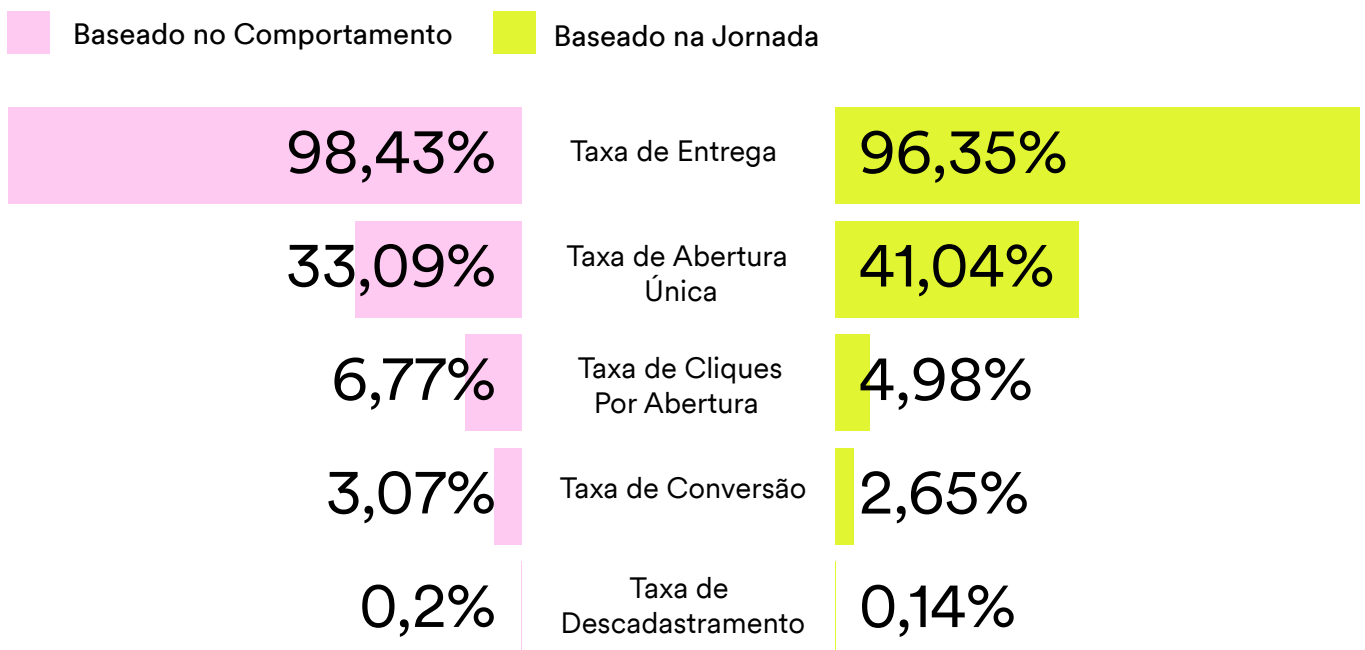
E-commerce e Varejo

A personalização desempenha um **papel crucial para se destacar no competitivo cenário das compras.**

Desempenho de E-mail em Massa

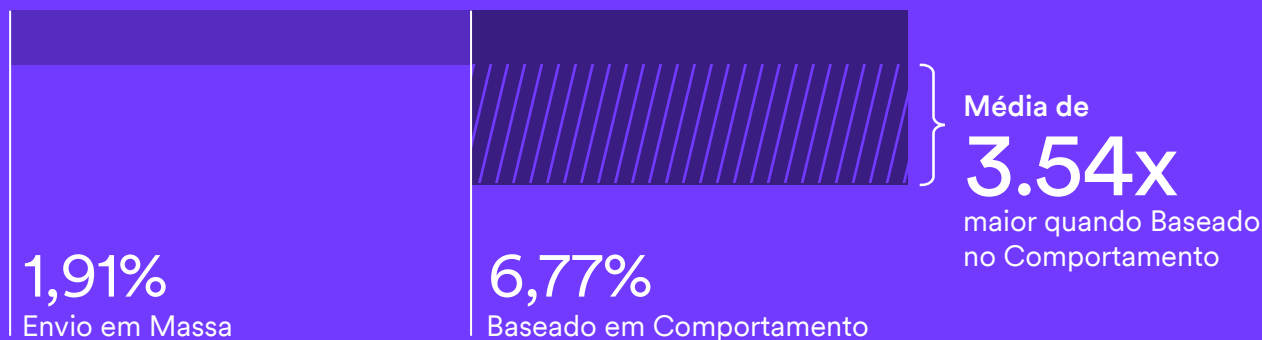


Desempenho do E-mail com Base no Comportamento e na Jornada:

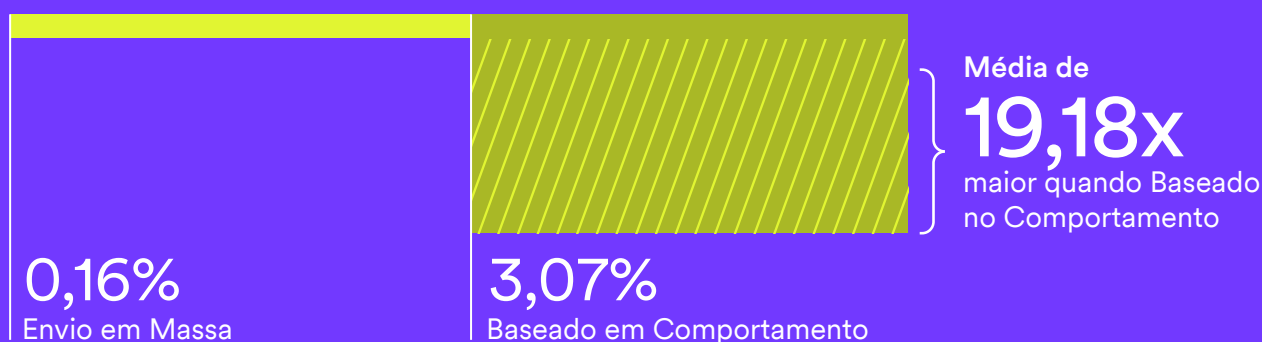


Análise do Setor de Compras e Principais Conclusões:

Taxa média de cliques por abertura



Taxa média de conversão



Os dados revelam um aumento significativo nas taxas de conversão, que são **19,18 vezes maiores** para os e-mails Baseados no Comportamento. Isso ressalta o imenso potencial da personalização do alcance com lembretes de carrinhos abandonados, acompanhamentos pós-compra e recomendações de produtos personalizadas para impulsionar diretamente as vendas.

Da mesma forma, os e-mails baseados no comportamento demonstram um engajamento significativamente maior, alcançando uma **Taxa de Clique por Abertura (CTOR) 3,54 vezes maior em comparação com o envio em massa**. Isso indica que o conteúdo personalizado de acordo com as ações recentes do cliente é muito mais eficaz para capturar o interesse e gerar cliques do que mensagens genéricas.

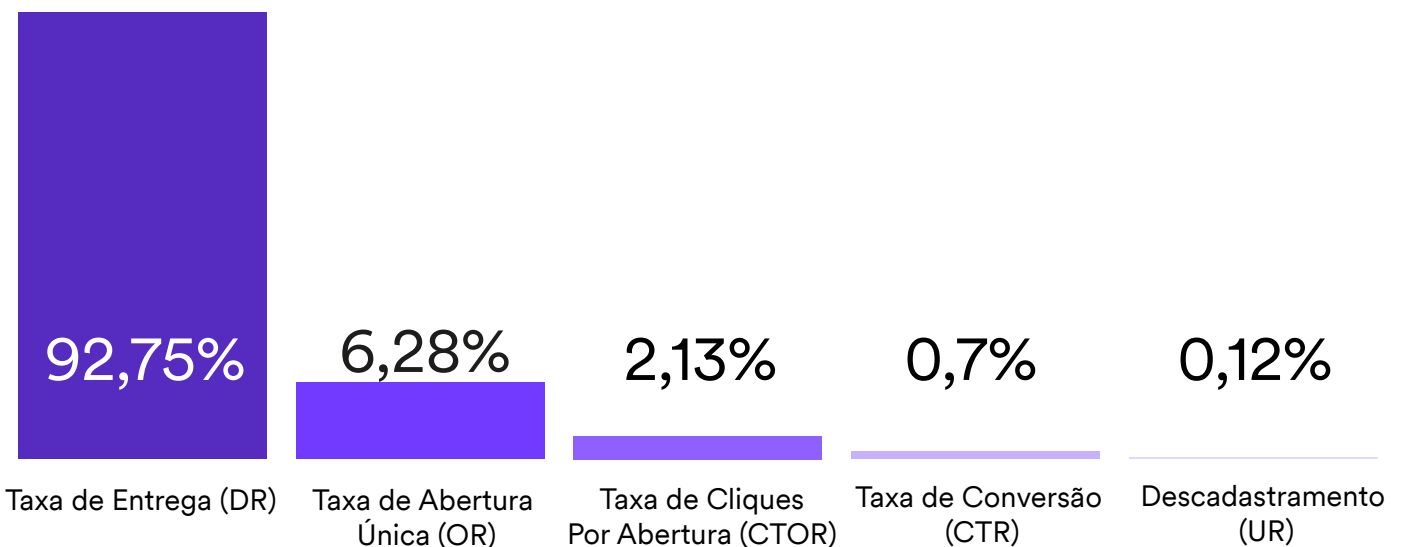


Uma **líder global de rede de restaurantes** pretendia aprimorar sua estratégia digital, oferecendo uma **experiência mais consistente em seu aplicativo móvel**. O objetivo principal dessa iniciativa era entender melhor o comportamento dos clientes e usar esses insights profundos para criar mensagens relevantes e personalizadas em todos os canais, garantindo que cada cliente recebesse comunicações oportunas e envolventes.

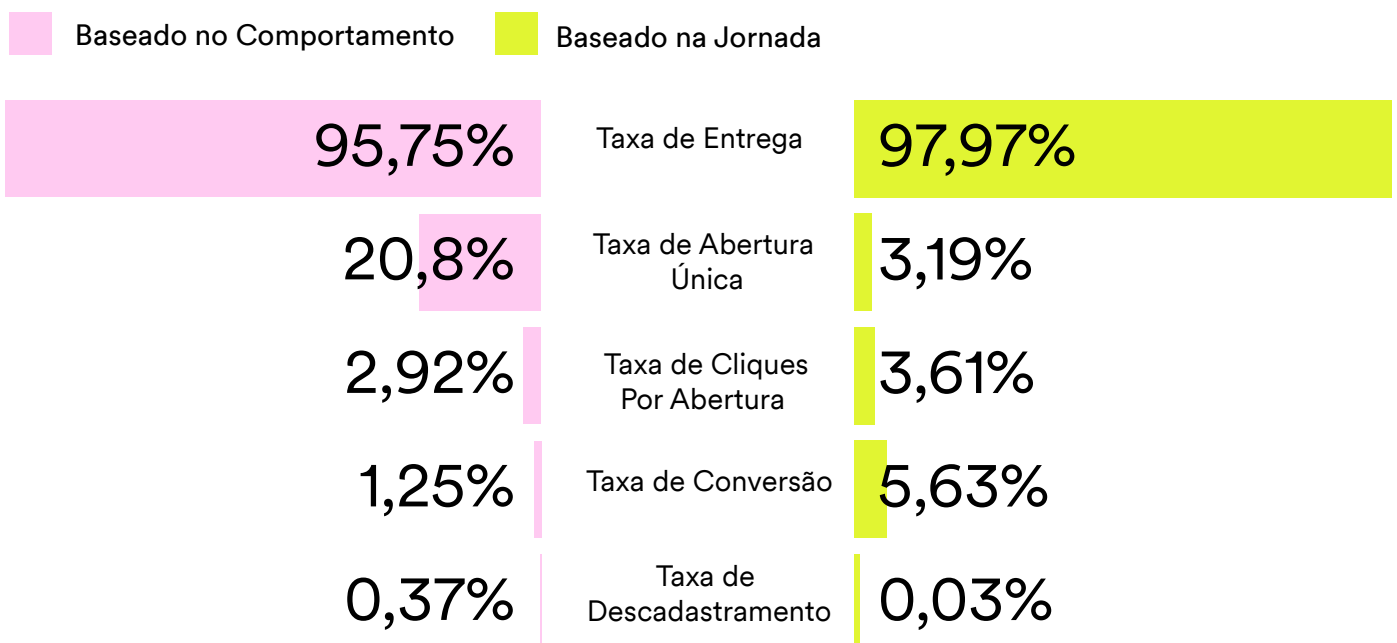
Mídia & Entretenimento

No setor de Mídia & Entretenimento, engajar os clientes com conteúdo relevante e atualizações oportunas é **fundamental para a retenção e monetização**.

Desempenho de E-mail em Massa



Desempenho do E-mail com Base no Comportamento e na Jornada:



Análise da Indústria de Mídia & Entretenimento e Principais Conclusões:

Taxa média de cliques por abertura



Taxa média de conversão



A **personalização de e-mail baseada na Jornada** demonstra um **aumento excepcional nas taxas de conversão**, revelando-se **8,04 vezes superior ao envio em massa**. Isso sugere que orientar os usuários por meio de jornadas automatizadas — como uma série de boas-vindas a novos assinantes ou recomendações de conteúdo após o término de um programa — é altamente eficaz para impulsionar assinaturas e aumentar a audiência.

Da mesma forma, essa estratégia mostra uma melhora significativa no engajamento do usuário, **alcançando uma Taxa de Clique por Abertura (CTOR) 1,69 vezes maior**. Isso indica que adaptar o conteúdo do e-mail ao estágio específico do ciclo de vida do usuário é uma maneira poderosa de capturar o interesse e incentivar uma interação mais profunda com o conteúdo da plataforma.

80%

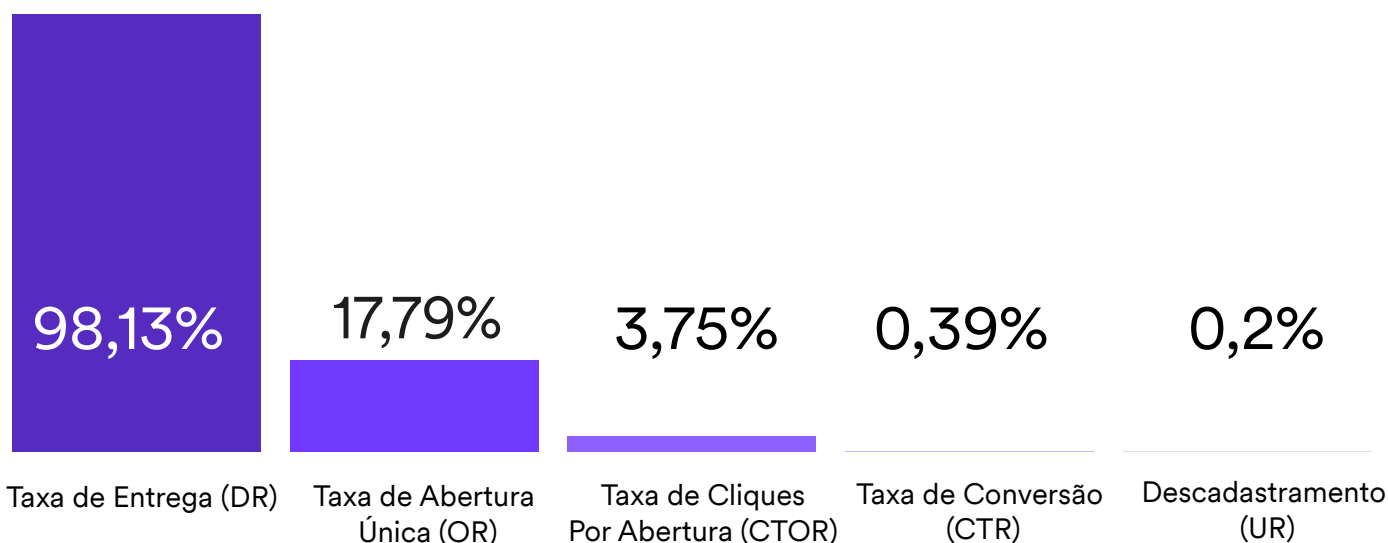
Aumento no Retorno sobre o Investimento em Publicidade

Uma **plataforma líder em análise esportiva** teve dificuldades para criar jornadas relevantes para os usuários devido à falta de perfis unificados de clientes. Ao implementar uma plataforma de engajamento que permitia mensagens personalizadas, eles conseguiram **aumentar a retenção em 15 dias em 37% e aumentaram o retorno sobre o investimento em publicidade (ROAS) em 80%**.

Viagem & Hotelaria

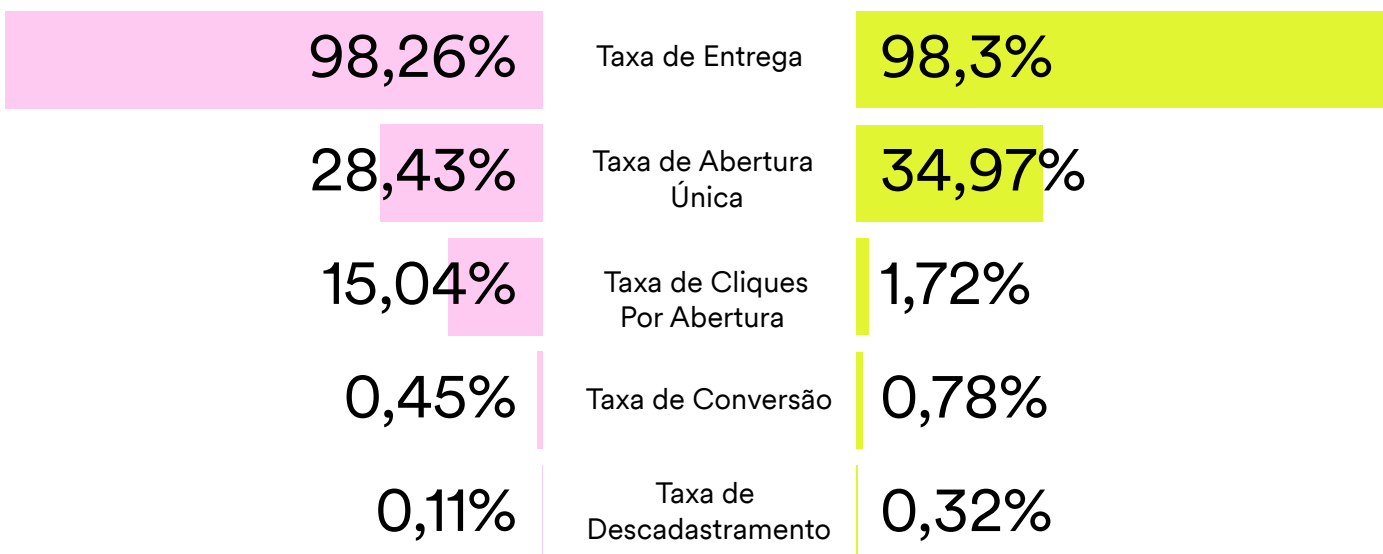
Ofertas personalizadas e informações oportunas são cruciais para engajar os viajantes e maximizar as conversões de reservas.

Desempenho de E-mail em Massa



Desempenho do E-mail com Base no Comportamento e na Jornada:

Baseado no Comportamento Baseado na Jornada

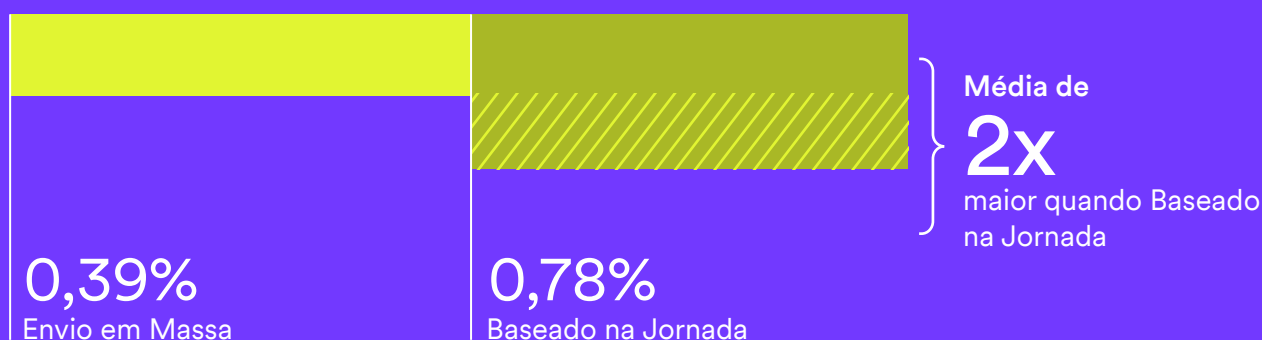


Análise da Indústria de Viagem & Hospitalidade e Principais Conclusões:

Taxa média de cliques por abertura



Taxa média de conversão



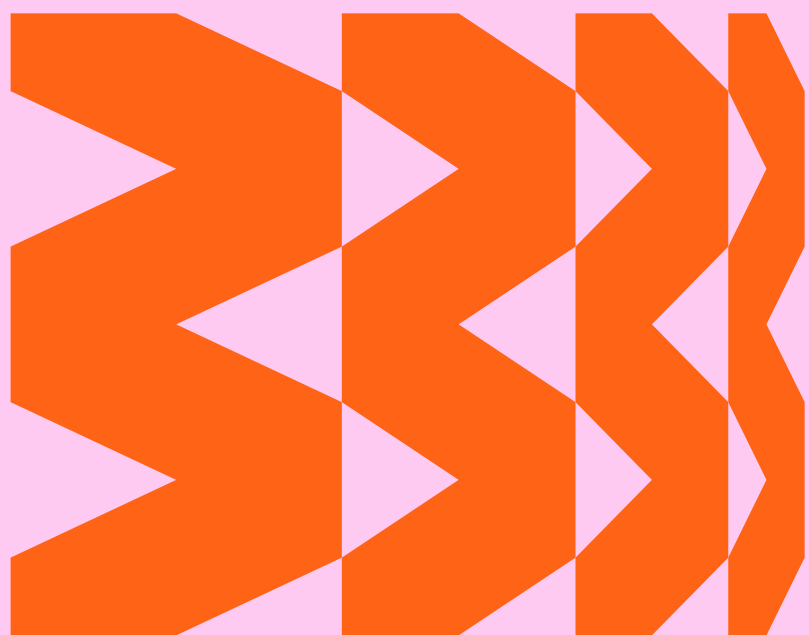
Os e-mails acionados pelo comportamento em tempo real do viajante são excepcionalmente eficazes para capturar o interesse imediato, proporcionando uma **Taxa de Clique por Abertura (CTOR) 4,01 vezes maior em comparação com o envio em massa**. Isso destaca a importância de usar o histórico de navegação e as pesquisas abandonadas para enviar ofertas relevantes e oportunas.

No entanto, para converter esse interesse em reservas reais, os **e-mails Baseado na Jornada são a estratégia mais poderosa, alcançando uma taxa de conversão 2 vezes maior**. Isso ressalta o valor de orientar os viajantes por meio de jornadas automatizadas com informações pré-viagem, confirmações de reserva e acompanhamento pós-estadia para construir relacionamentos e gerar receita.

+354% de aumento na receita anual

Uma **marca líder no setor hoteleiro** alcançou um sucesso comercial notável ao personalizar os e-mails pós-reserva para melhorar a experiência do cliente. Essa estratégia centrada na experiência gerou um aumento de **354% na receita anual do canal**, gerando **£ 4,3 milhões somente no primeiro semestre de 2024** e comprovando que um ótimo serviço

Benchmarks de Notificação Push por Setor



Bancário & Financeiro

E-commerce & Varejo

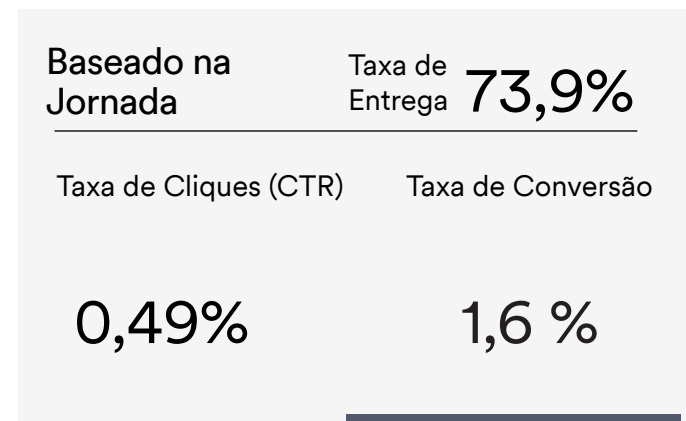
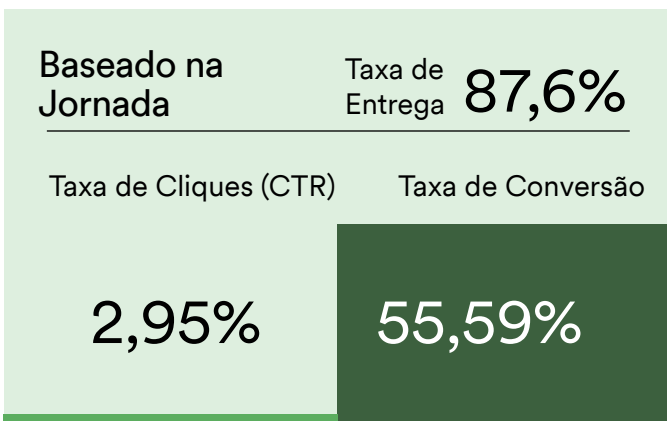
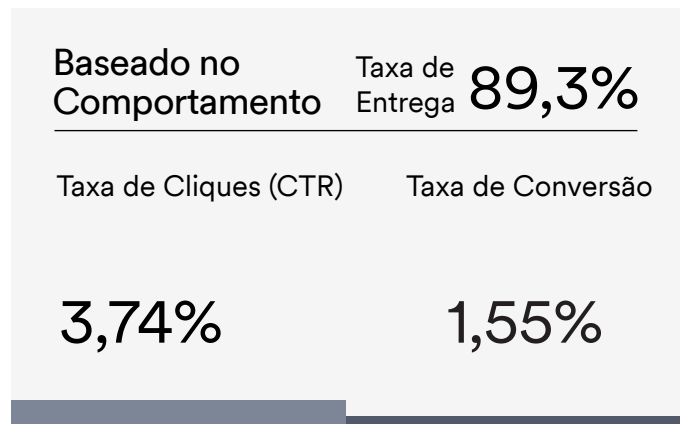
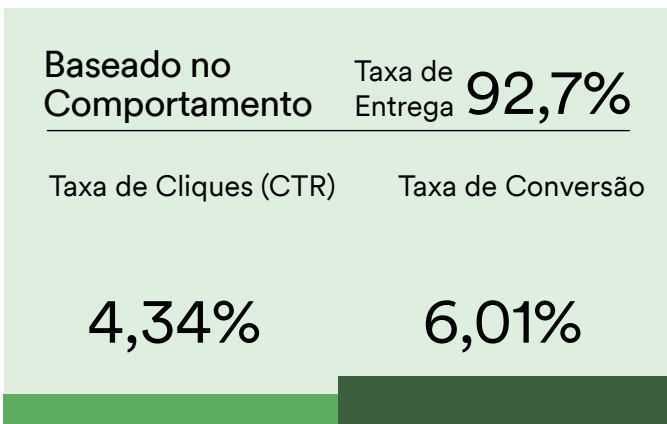
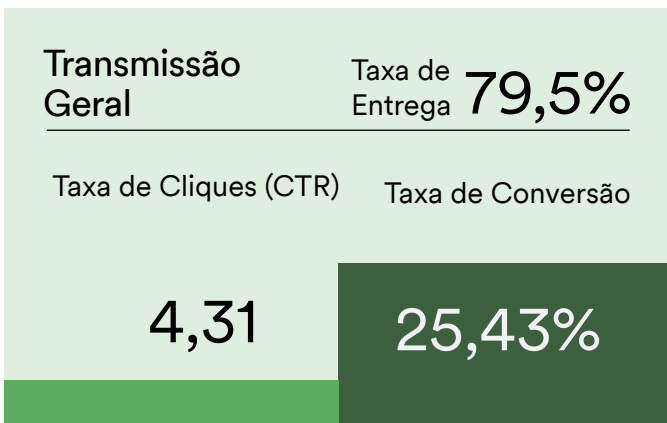
Viagem & Hotelaria

Bancário & Financeiro

Para os bancos e instituições financeiras na América Latina, onde **85% dos consumidores estão dispostos a compartilhar dados pessoais** para obter uma melhor experiência, as notificações push personalizadas são uma ferramenta fundamental para converter essa confiança em lealdade tangível e relacionamentos mais profundos com os clientes.

Android

iOS



Análise do Setor Bancário e Financeiro e Principais Conclusões

2,19x

Maior taxa de conversão

As campanhas baseadas na jornada são claramente as vencedoras quando se trata de impulsionar ações de alto valor, proporcionando uma taxa de conversão 2,19 vezes maior do que as campanhas de Envio em Massa.

Isso as torna a estratégia ideal para orientar os usuários em processos financeiros críticos, como preencher um pedido de empréstimo ou ativar um novo cartão de crédito.



8%

taxa média de cliques

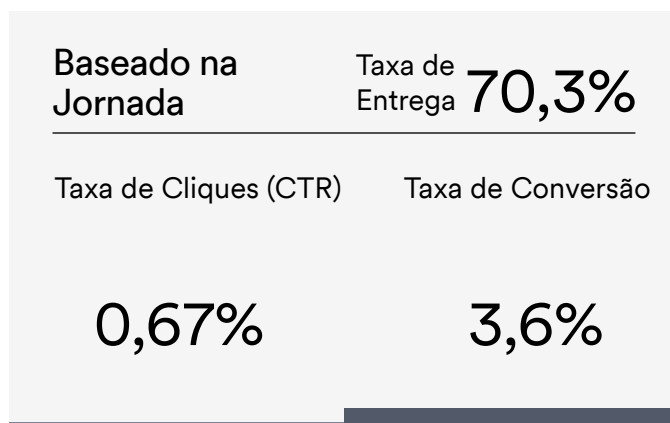
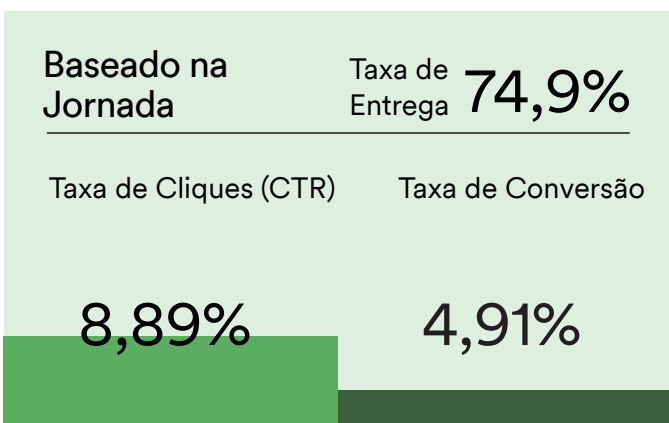
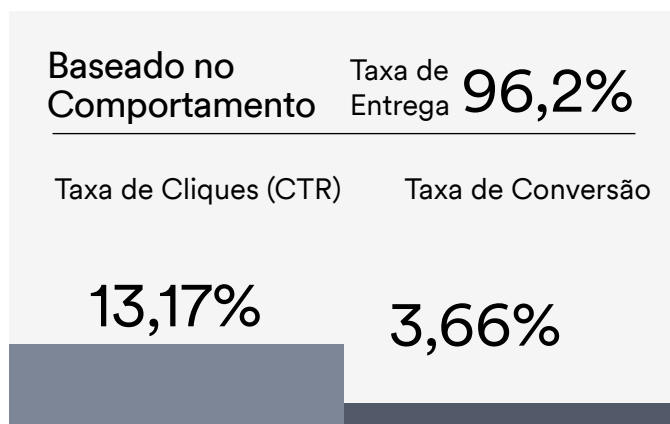
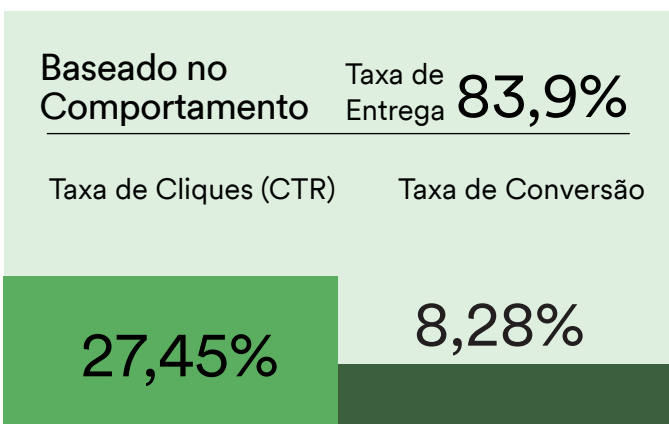
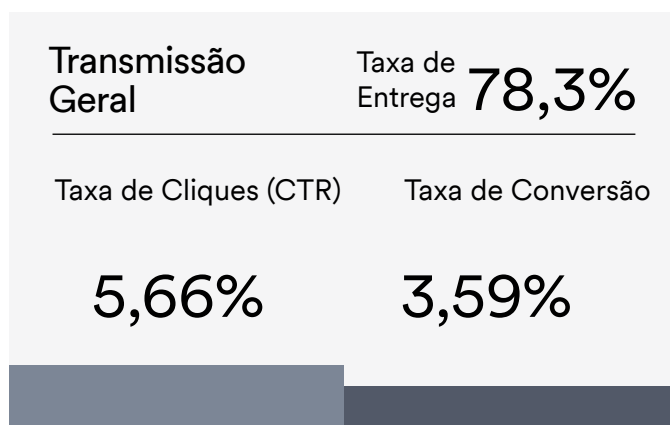
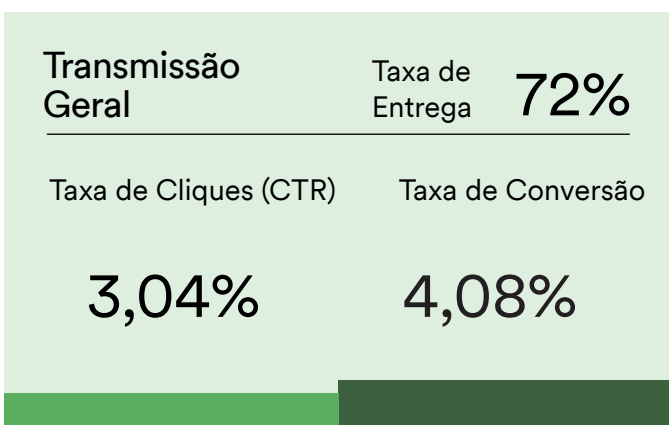
Um aplicativo de recompensas de uma fintech transformou o engajamento dos usuários ao aproveitar uma plataforma de dados unificada para enviar notificações push hiperpersonalizadas. Essa estratégia em tempo real **proporcionou uma taxa média de cliques de 8%**, convertendo alertas genéricos em interações valiosas e motivadoras de ação, além de promover uma base de clientes altamente ativa.

E-commerce & Varejo

No mercado de comércio eletrônico mobile-first da América Latina, **avaliado em mais de US\$ 300 bilhões**, as notificações push personalizadas são um importante impulsionador de receita. Elas duplicam o engajamento dos usuários em relação às mensagens genéricas, gerando um **aumento direto de 5% a 15% na receita** ao converter efetivamente milhões de compradores da região em seus dispositivos.

Android

iOS



Análise do Setor de E-commerce e Varejo e Principais Conclusões

9x

Maior taxa de cliques quando **Baseado no Comportamento** (Android)

2,3x

Maior taxa de cliques quando **Baseado no Comportamento** (IOS)

As notificações push personalizadas superam significativamente o envio em massa. Especificamente, as notificações baseadas no comportamento do Android proporcionam uma taxa de cliques (CTR) 9,03 vezes maior, enquanto as notificações baseadas no comportamento do iOS alcançam uma taxa de cliques (CTR) 2,33 vezes maior em comparação com suas contrapartes de envio em massa.

Esses dados ressaltam a importância de implementar estratégias de mensagens acionadas por comportamento e sensíveis ao contexto — como lembretes de carrinho abandonado ou alertas de queda de preço — para maximizar o engajamento do cliente e impulsionar vendas mais altas em ambas as plataformas.



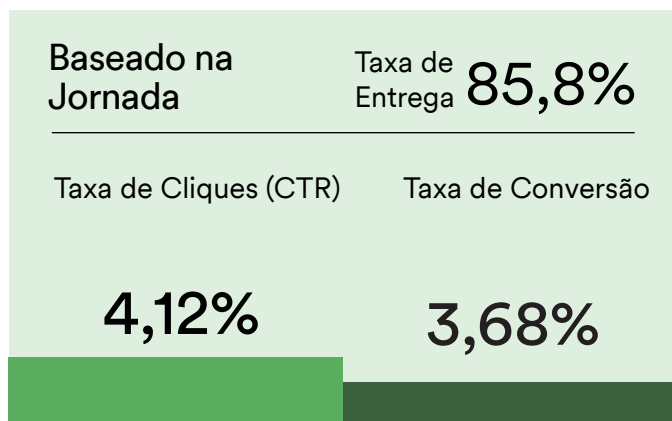
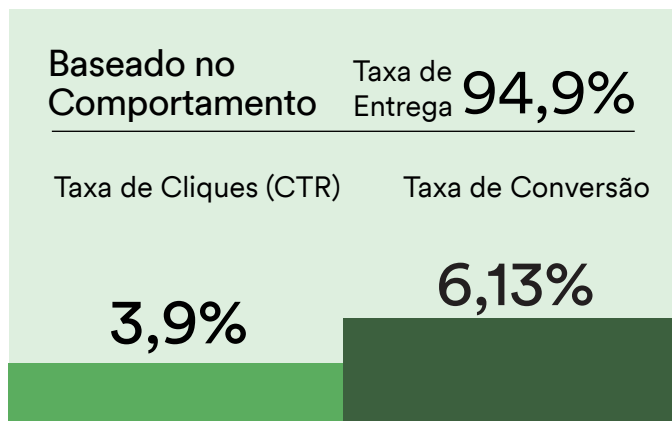
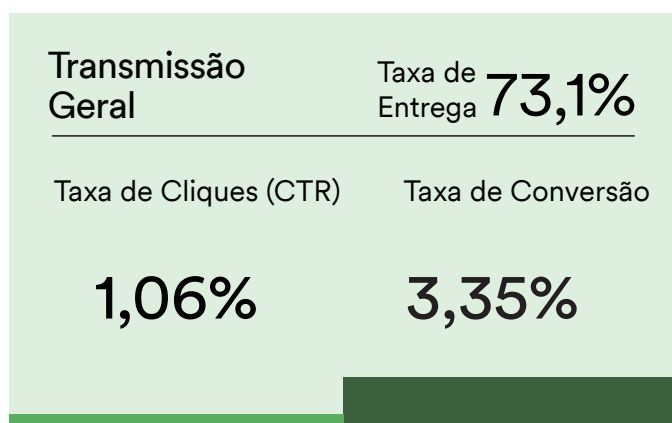
Visão 360°

Ao unificar seus dados de clientes online e offline, uma **marca de alimentos premium criou uma visão 360° e completa do cliente**. Essa etapa fundamental possibilitou a verdadeira personalização omnicanal, preparando o terreno para campanhas de notificações push baseadas em dados, projetadas para impulsionar o crescimento futuro e aprofundar a lealdade dos clientes à marca.

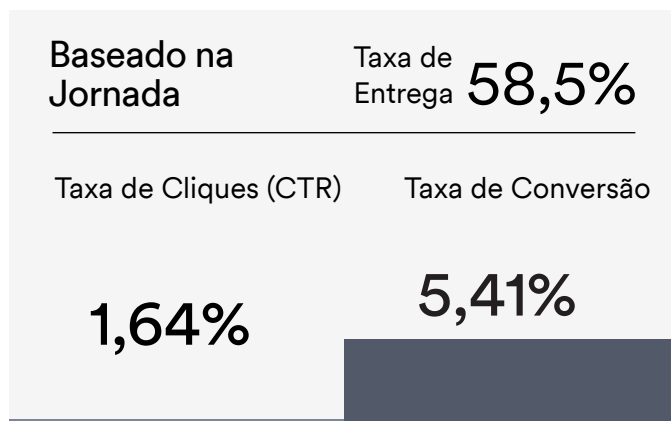
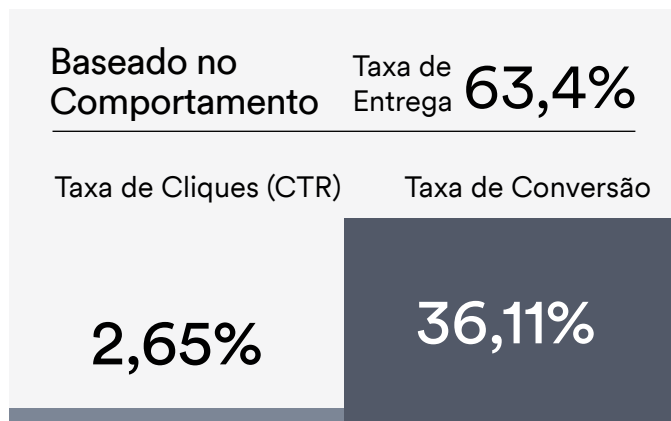
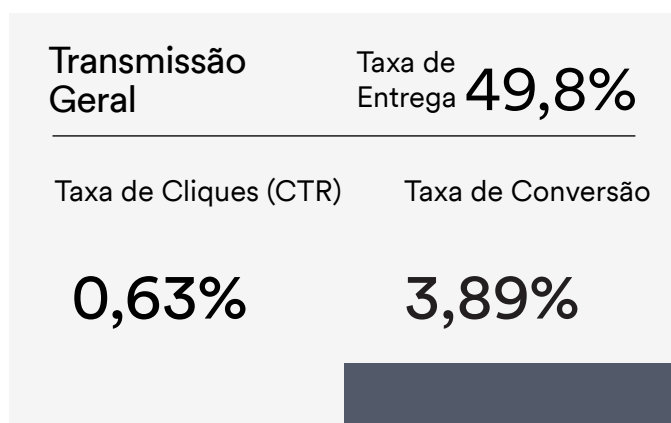
Viagem & Hotelaria

No mercado de viagens da América Latina, em expansão e cada vez mais digital, onde as vendas online devem crescer significativamente, personalizar a jornada do cliente é uma vantagem competitiva fundamental. Para as marcas de viagens e hospitalidade no Brasil e no México, o potencial é imenso; os líderes globais do setor demonstraram que se destacar na personalização **pode gerar 40% mais receita** com essas atividades do que os participantes médios, adaptando ofertas complementares e atualizações em tempo real.

Android



iOS



Análise do Setor de Viagens e Hotelaria e Principais Conclusões

3,89x

Maior taxa de cliques quando **Baseado na Jornada**

1,83x

Maior taxa de conversão quando **Baseado no Comportamento**

Para Android, a notificação push personalizada baseada na jornada para engajar os viajantes resultou em um aumento no CTR de 3,89 vezes maior e o baseado no comportamento para reservas em uma taxa de conversão de 1,83 vezes maior.

9,28x

Maior taxa de conversão quando **Baseado no Comportamento**

Para iOS, as mensagens baseadas no comportamento são claramente as vencedoras, proporcionando um aumento de 9,28 vezes na conversão, tornando-as fundamentais para impulsionar reservas diretas.



22x

Maior a Taxa de Cliques

Uma rede multinacional de hotéis e empresa de tecnologia alcançou uma taxa de cliques 22 vezes maior usando as recomendações personalizadas e os recursos de mensagens dinâmicas da MoEngage, especialmente para reservas de hotéis. A marca conseguiu isso analisando dados de clientes, como tendências de reservas anteriores e preferências de preço, para oferecer ofertas altamente relevantes por meio de notificações push.

Benchmarks de mensagens em site por setor



Bancário & Financeiro

E-commerce & Varejo

Bancário & Financeiro

Para as instituições financeiras latino-americanas, especialmente nos mercados digitais hipercompetitivos do Brasil e do México, a personalização em site é um dos principais impulsionadores do crescimento. As principais fintechs e bancos digitais estão relatando um aumento de **20% a 30% na adoção de produtos**, usando mensagens em tempo real e baseadas no comportamento para orientar os usuários a soluções financeiras relevantes.

Desempenho de Envio de Mensagens em Site em Massa

Taxa de Cliques (CTR)

0,93%

Taxa de Conversão (CVR)

50,32%

Desempenho de Envio de Mensagens em Site Baseadas no Comportamento

Taxa de Cliques (CTR)

2,26%

Taxa de Conversão (CVR)

94,36%

Desempenho de Envio de Mensagens em Site Baseadas na Jornada

Taxa de Cliques (CTR)

5,41%

Taxa de Conversão (CVR)

33,55%

Análise do Setor Bancário & Financeiro e Principais Conclusões

2,43x

Maior a Taxa de Cliques quando Baseada no Comportamento

1,88x

Maior a Taxa de Conversão quando Baseada no Comportamento

As mensagens baseadas no comportamento são as mais eficazes para impulsionar ações, proporcionando uma taxa de cliques 2,43 vezes maior e uma taxa de conversão 1,88 vezes maior em comparação com o envio em massa. Embora as mensagens baseadas na jornada gerem mais cliques iniciais, os dados mostram claramente que as campanhas acionadas pelo comportamento são superiores para transformar o interesse em conversões financeiras valiosas.

Foque na implementação de mensagens acionadas alinhadas com ações específicas do cliente — como visualizar detalhes de empréstimos, usar calculadoras financeiras ou iniciar um pedido de cartão de crédito — para maximizar as taxas de conversão no site e o crescimento dos negócios.

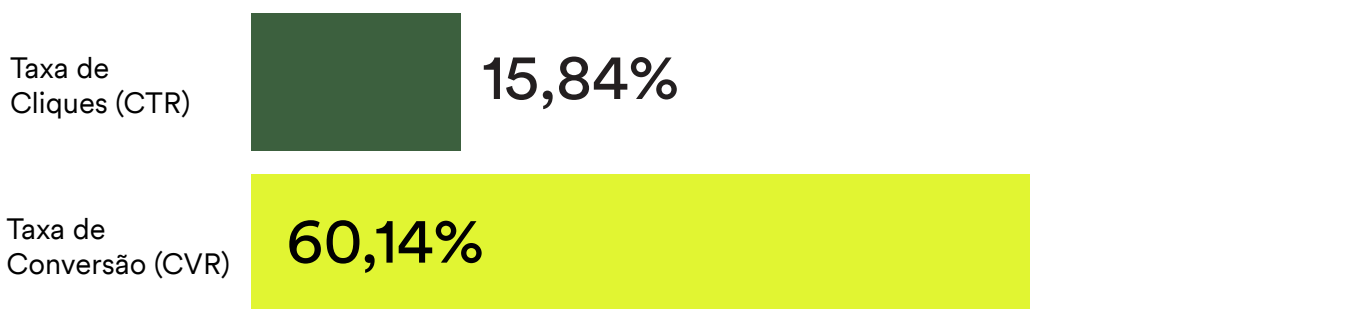


Um **líder de mercado em finanças pessoais online e serviços de seguros digitais** utilizou a funcionalidade de **mensagens em site da MoEngage** para apresentar aos consumidores **recomendações altamente personalizadas** enquanto navegavam na plataforma. Essa personalização dinâmica foi alimentada por **dados auxiliares**, como planos de seguro visualizados recentemente ou informações inseridas em uma calculadora de empréstimos, permitindo que o agregador sugerisse os produtos ou conteúdos financeiros mais relevantes em tempo real.

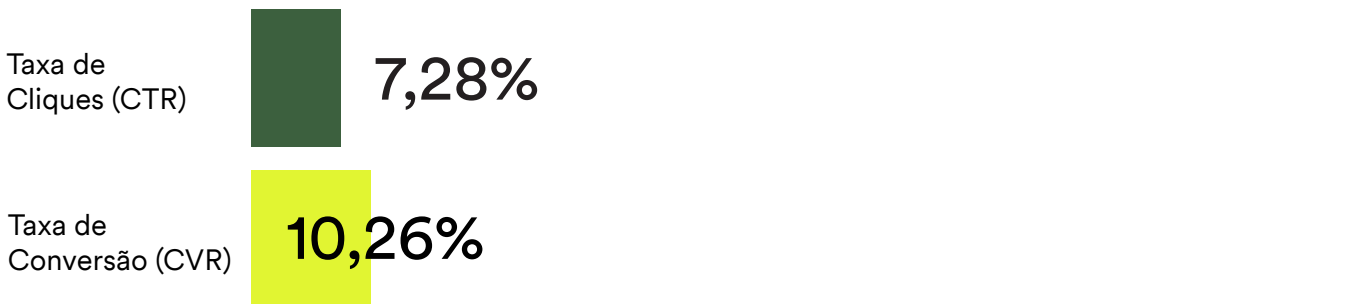
E-commerce & Varejo

No mercado digital em rápida expansão da América Latina, onde o número de compradores online deve chegar a **442,5 milhões em 2025**, mensagens personalizadas em site são cruciais para converter o interesse dos compradores em vendas. Marcas líderes que escalam efetivamente a personalização impulsionada por IA estão observando um **aumento de 25% na receita**, provando que uma experiência personalizada no site é um dos principais impulsionadores do desempenho financeiro na região.

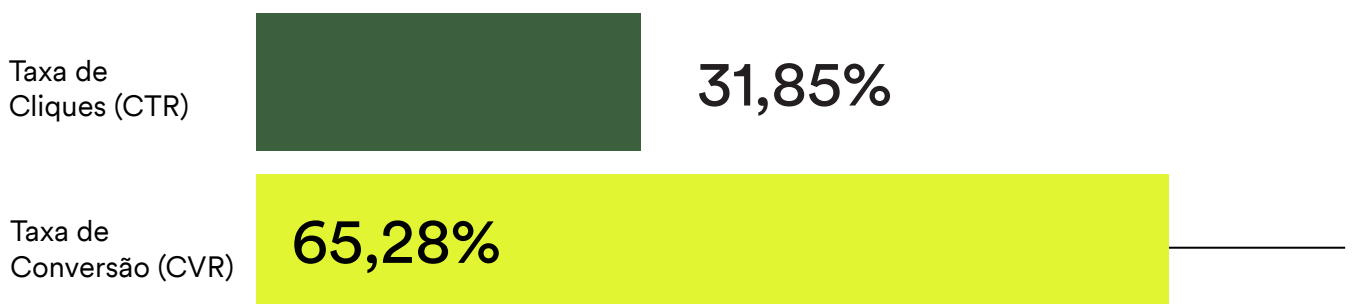
Desempenho de Envio de Mensagens em Site em Massa



Desempenho de Envio de Mensagens em Site Baseadas no Comportamento



Desempenho de Envio de Mensagens em Site Baseadas na Jornada



Análise do Setor de E-commerce & Varejo e Principais Conclusões

2,01x

Maior a Taxa de Cliques quando Baseada no Jornada

As mensagens em site baseadas na jornada são as que apresentam melhor desempenho, proporcionando uma taxa de cliques (CTR) 2,01 vezes maior e uma taxa de conversão (CVR) 1,09 vezes maior em comparação com o envio em massa.

Para maximizar o engajamento e as vendas, as marcas devem se concentrar em otimizar as mensagens da jornada do cliente, como séries de boas-vindas, recompensas de fidelidade e acompanhamento pós-compra.



7,2%

Taxa de Cliques

+5K

Leads por mês

Uma **marca de joias de renome** implementou **campanhas de geração de leads** por meio de mensagens altamente contextuais no site com CTAs de alta intenção, resultando em uma **taxa de cliques de 7,2%**, uma **taxa de preenchimento de 5%** e uma **média de mais de 5.000 leads por mês!** Isso ajudou a marca de joias a converter prospects (que navegavam no site) em clientes.

Benchmarks de Mensagem em Aplicativo por Setor



Bancário & Financeiro

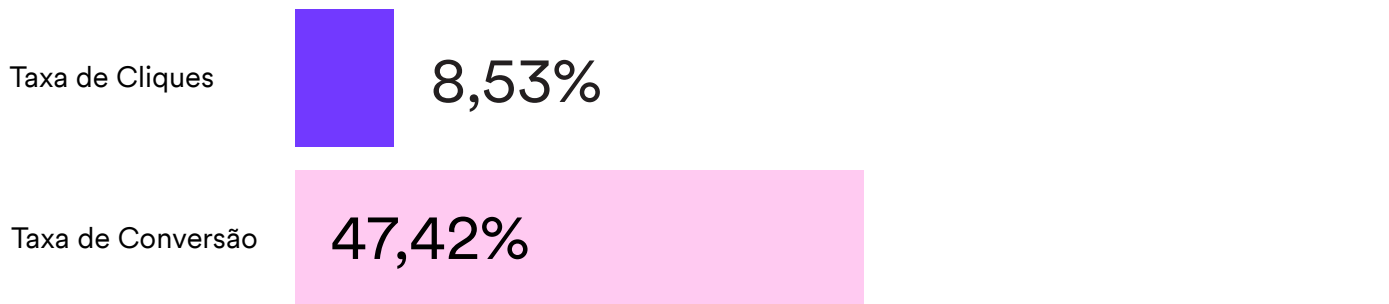
Viagem & Hotelaria

04

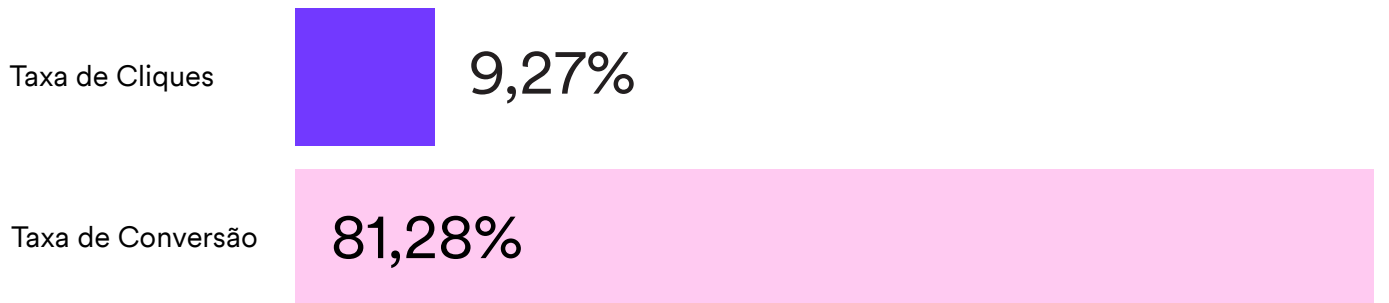
Bancário & Financeiro

No cenário financeiro digital da América Latina, onde **84% das pessoas** agora preferem canais digitais para suas necessidades bancárias, a experiência no aplicativo é a nova fronteira para o relacionamento com o cliente. Mensagens personalizadas no aplicativo são a chave para capitalizar essa mudança. Isso permite que as instituições financeiras transformem seus aplicativos de plataformas transacionais em canais de consultoria proativos, oferecendo insights personalizados e recomendações de produtos que geram confiança e abrem novas fontes de receita.

Desempenho de Envio em Massa de Mensagem em App



Desempenho de Mensagem em App Baseada no Comportamento



Desempenho de Mensagem em App Baseada na Jornada



Análise do Setor Bancário & Financeiro e Principais Conclusões:

1,09x

Maior a Taxa de Cliques

1,71x

Maior a Taxa de Conversão

Para aumentar a eficácia do marketing, as marcas financeiras no Brasil e no México devem adotar uma **estratégia baseada no comportamento**, que aumenta as **taxas de cliques em 1,09X** em comparação com o envio em massa. Essa abordagem direcionada é particularmente poderosa para impulsionar resultados financeiros importantes, proporcionando uma **taxa de conversão 1,71X maior**.

Isso demonstra o impacto positivo da personalização do alcance com base em ações específicas do cliente, como visualizar uma página de empréstimo ou iniciar um pedido de cartão de crédito.



11%

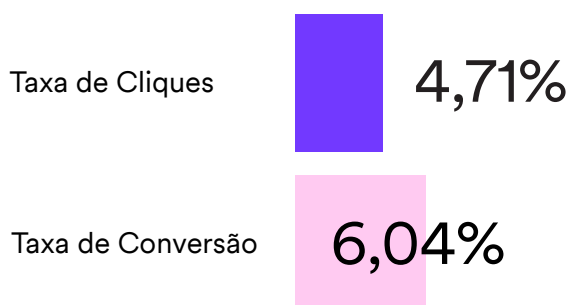
Taxa de cliques em mensagens em app

Uma **plataforma líder em análise financeira e investimentos** alcançou uma notável **taxa média de cliques no aplicativo de 11%** ao aproveitar as recomendações personalizadas baseadas em IA (Sherpa AI) da MoEngage, **superando o padrão do setor de 8,3%**!

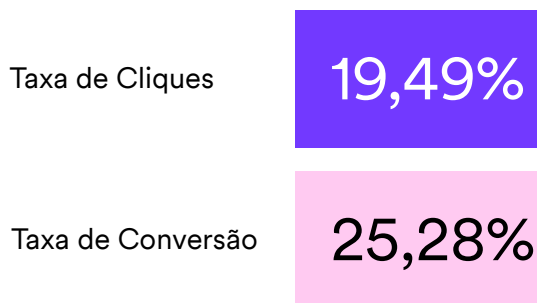
Viagem & Hotelaria

Na América Latina, onde o mercado de viagens e turismo deve atingir quase **US\$ 70 bilhões em 2025**, as mensagens no aplicativo são um canal fundamental para a personalização. Com **78% dos consumidores** afirmando que são mais propensos a comprar novamente de marcas que personalizam sua experiência, as comunicações personalizadas em tempo real no aplicativo são essenciais para converter reservas e fomentar a fidelidade.

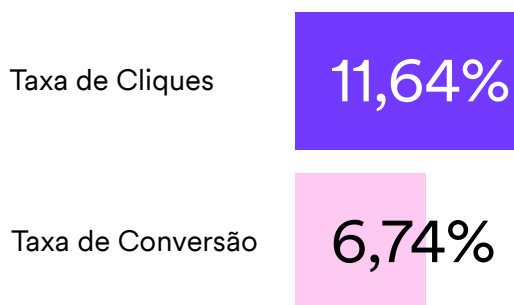
Desempenho de Envio em Massa de Mensagem em App



Desempenho de Mensagem em App Baseada no Comportamento



Desempenho de Mensagem em App Baseada na Jornada



Análise do Setor de Viagens & Hotelaria e Principais Conclusões:

4,14x

Maior a Taxa de Cliques

4,19x

Maior a Taxa de Conversão

As mensagens no aplicativo baseadas no comportamento superam significativamente o envio em massa, tanto no engajamento dos viajantes quanto na geração de reservas no Brasil e no México. Essa abordagem direcionada é altamente eficaz para capturar o interesse dos viajantes, alcançando uma **taxa de cliques 4,14 vezes maior**. Além disso, é crucial para garantir reservas, proporcionando uma **taxa de conversão 4,19 vezes maior** em comparação com mensagens genéricas.



Uma **rede multinacional de hotéis e empresa de tecnologia** tem usado os recursos de envio de Mensagens em App da MoEngage para impulsionar de forma eficaz a **comunicação promocional, engajar e reter clientes** (com base em reservas anteriores de hotéis), aumentar o número de reservas repetidas e até mesmo **reengajar clientes inativos**.

NECESSIDADE DO MOMENTO

Uma Plataforma Abrangente e Consolidada de Engajamento e Dados



Atualmente, as empresas enfrentam o desafio de dados fragmentados de clientes, canais de comunicação isolados e orquestração complexa de campanhas, juntamente com a dependência interfuncional (de equipes de tecnologia, engenharia e dados). Todos esses fatores muitas vezes impedem a entrega de experiências consistentes e personalizadas.

E, como sugerem os benchmarks (em todos os setores), experiências personalizadas (em todos os canais) são imprescindíveis!

A necessidade do momento, agora, é uma plataforma abrangente e consolidada, projetada para enfrentar os desafios multifacetados da **unificação de dados e da orquestração perfeita de campanhas.**

É aqui que entra em cena o compromisso fundamental da MoEngage com uma visão holística do cliente. A capacidade de unificar os dados dos clientes, otimizar as jornadas entre canais e aproveitar a IA para melhorar a personalização e a eficiência ajudará as empresas de consumo a construir relacionamentos mais fortes com os clientes e impulsionar um crescimento comercial mensurável.

Aqui está uma rápida visão geral de nossas propostas de valor (em todos os pontos de contato com o cliente) e como elas se traduzem em fidelidade e crescimento mensurável dos negócios:

Notificação Push

Recursos abrangentes de notificação push criados para simplificar a complexidade e fornecer funcionalidades robustas e autossuficientes. Entendemos que cada interação é crucial e nosso foco é oferecer experiências impactantes e fáceis de usar que ressoem com seu público.

O que **nos diferencia**

Push em GIF <

Biblioteca de templates abrangente com mais de 60 templates diversos, incluindo sugestões sutis, opções Picture-in-Picture, pesquisas NPS/CSAT e templates de gamificação envolventes.

Exibição recolhida ^

> Exibição Expandida

Design centrado no usuário

Sugestões não intrusivas que contribuem positivamente para a jornada do cliente.

Alcance maximizado

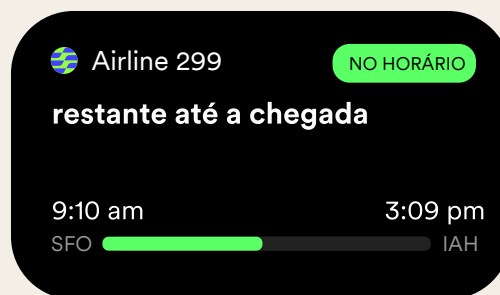
Com recursos avançados de amplificação projetados para aumentar a visibilidade e a entrega de mensagens, garantindo o alcance a um público mais amplo.

Engajamento responsivo

Equipado com gatilhos de eventos em tempo real e recursos de push offline, permitindo o engajamento quando mais importa, mesmo que os consumidores não estejam ativamente online!

Atividades ao vivo

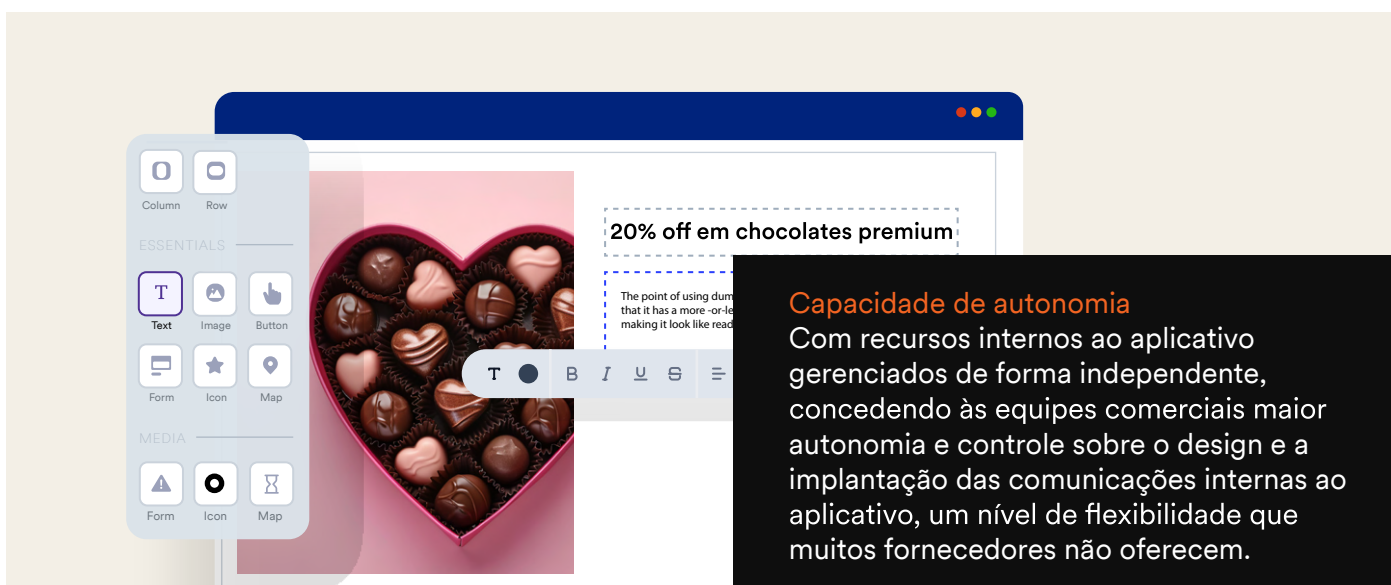
Oferecem um valor imenso ao transformar alertas padrão e pontuais em um único widget persistente que permanece altamente visível na tela de bloqueio e na ilha dinâmica do cliente, permitindo que as marcas forneçam atualizações em tempo real para eventos críticos e individuais, como status de voos ou resultados esportivos, por meio de uma interface personalizável e alinhada à marca, garantindo que as informações mais importantes estejam sempre em destaque.



Mensagens no aplicativo

Soluções poderosas de mensagens que facilitam interações ricas e contextuais diretamente no aplicativo. A força da MoEngage, combinada com recursos de IA, garante uma experiência no aplicativo mais robusta e altamente personalizável.

O que **nos diferencia**



Experiências visualmente envolventes

Com suporte a animações para a exibição de mensagens no aplicativo, adicionando uma camada de apelo visual e dinamismo que garante capturar a atenção de forma mais eficaz.

Comportamento durante a sessão

Com base no comportamento durante a sessão, os aplicativos internos podem ser acionados sem passar para a próxima sessão. Se alguém verificar sapatos, os descontos (nesses sapatos) podem ser exibidos na mesma sessão.

Mensagens em site (Website Push)

Soluções completas de mensagens no site e notificações push na web, projetadas especificamente para capturar a atenção dos visitantes e impulsionar o engajamento diretamente no site da empresa.

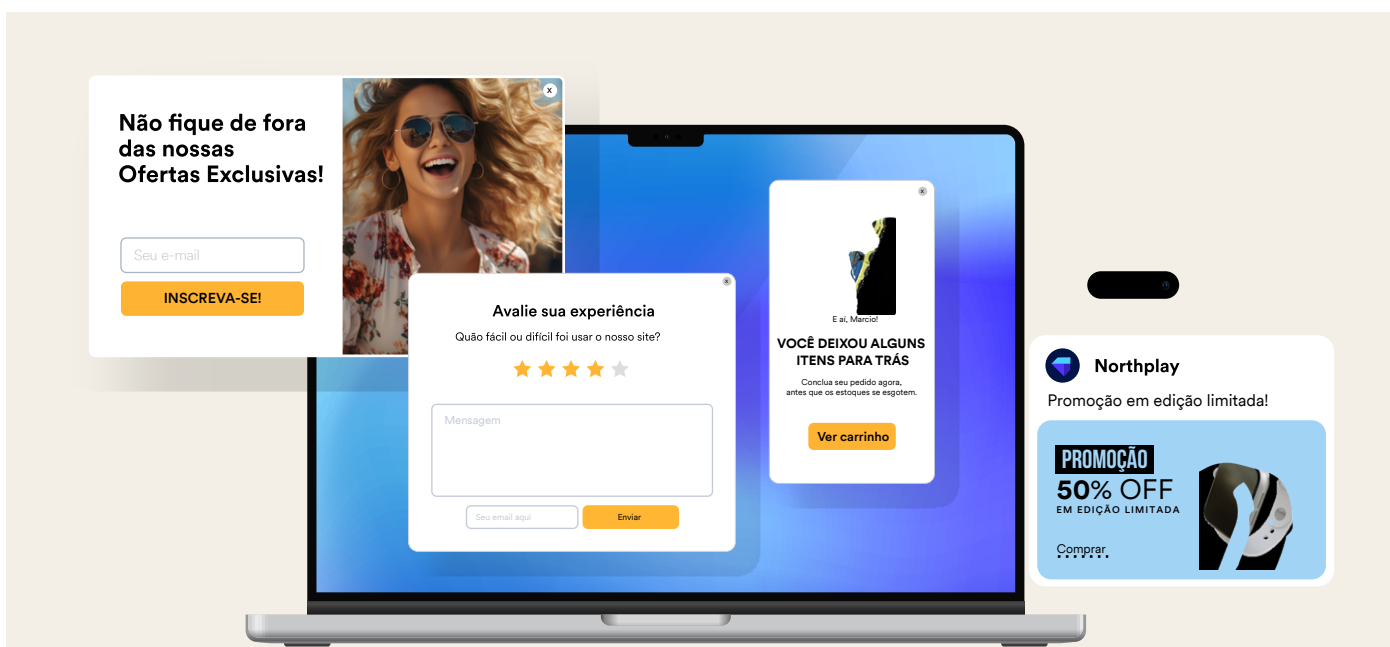
O que **nos diferencia**

Versatilidade dos templates incomparável

Com acesso a mais de 50 templates, mais de 30 elementos personalizáveis e mais de 50 casos de uso, incluindo gamificação, pesquisas, avaliações, banners, temporizadores e muito mais, tudo através de um editor intuitivo de arrastar e soltar. Isso proporciona ampla flexibilidade para criar experiências de engajamento diversificadas e atraentes no site, adaptadas ao público.

Experiências perfeitas para o cliente

Com interações no local perfeitamente integradas a outros pontos de contato com o cliente, promovendo uma experiência de marca consistente e holística.



E-mail

Maximizar o desempenho das campanhas de e-mail por meio de ferramentas avançadas de entrega e otimização, garantindo que as mensagens comerciais cheguem às caixas de entrada e gerem resultados.

O que **nos diferencia**

Excelência na capacidade de entrega e otimização

Com planos de ativação guiados e recursos de teste A/B habilitados por IA (Sherpa AI), garantindo altas taxas de entrega e melhoria contínua do desempenho.

Otimização com inteligência artificial

Com acesso ao recurso exclusivo Generative AI (Merlin AI), que utiliza inteligência artificial para criar linhas de assunto atraentes, aumentando significativamente as taxas de abertura e o engajamento geral com e-mails.

Anotações do Gmail
 Dê vida às suas mensagens de e-mail com imagens, códigos de cupom, recomendações de produtos e datas de validade de ofertas - visíveis pelos clientes na guia Promoções do Gmail, sem precisar abrir um e-mail.

Escolha a sensibilidade de interação do bot e a visualização de métricas de sua preferência

Engajamento

Adjusted Opens
8.5K Adj. open rate 33.6%

Sensibilidade da interação do bot

Baixa Sensibilidade

Alta sensibilidade (recomendado)

Apenas métricas ajustadas Incluir apenas métricas ajustadas e métricas atuais

Engajamento

Opened	Open rate	Adj. open rate	Clicked	CTR	CTOR
12.8K	36.1%	33.6%	1.4K	4.7%	10.7%

Nome da Campanha	Tipo	Status	Criado em	Desempenho da Campanha	Global & Engajamento
Alta sensibilidade - Mostrar Apenas métrica ajustada	Email (One Time)	Sent 25 Feb 2025, 5:10 pm	25 feb 2025, 5:10 pm	Sent: 36823 Adjusted open: 8500 Clicks: 1367	36.19% <small>Overall open rate</small> 4.71% <small>Click Through rate</small>

Filtragem de aberturas de bots
 Ao filtrar a atividade dos bots, o Adjusted Email Opens fornece às marcas uma visão clara e precisa do engajamento real do cliente. Isso permite que as equipes de marketing avaliem com confiabilidade o desempenho da campanha (em termos de ROI) e criem estratégias de acompanhamento mais eficazes com base na forma como os clientes estão realmente interagindo com seus e-mails.

SMS

Entrega confiável de SMS e rastreamento de cliques, fornecendo um canal fundamental e essencial para a comunicação direta com o cliente. A vantagem do MoEngage reside na integração do SMS em uma estratégia omnicanal mais ampla e coesa.

O que **nos diferencia**

Mensagens avançadas

Com suporte a RCS (com cartões avançados) e várias integrações CPaaS, permitindo que as empresas enviem mensagens visualmente atraentes e interativas além do SMS padrão, melhorando assim a experiência geral do cliente.

E quanto à Personalização, Análise e Gerenciamento de Campanhas?

O que **nos diferencia**

Personalização avançada

Com recursos baseados em IA que impulsionam a personalização avançada e orientada por dados, antecipando as necessidades dos clientes e fornecendo conteúdo hiper-relevante, garantindo que cada interação seja única.

Planejamento intuitivo, criação sem esforço e fluxos de trabalho simplificados

Com programação simplificada e visão geral centralizada de todas as iniciativas de engajamento, um editor drag-and-drop fácil de usar que simplifica a criação de conteúdo (independentemente do conhecimento técnico) e a capacidade de usar blocos de conteúdo reutilizáveis que aumentam a eficiência, permitindo que as equipes criem campanhas mais rapidamente, mantenham a consistência da marca e liberem tempo para o pensamento estratégico.

Acompanhamento holístico do desempenho

Com acesso a análises para múltiplas conversões e atribuição abrangente de receitas (e outros modelos), permitindo uma compreensão profunda da eficácia das campanhas e otimizando estratégias, garantindo que os esforços gerem valor comercial real.

Marketing multicanal simplificado



Como Aproveitar ao Máximo a MoEngage: Recomendações Práticas para Profissionais de Marketing e Product Owners

Aproveite a IA para uma personalização sem precedentes:

Mergulhe fundo nos recursos da nossa IA Merlin, especialmente na otimização da linha de assunto com tecnologia de IA, e explore como a IA pode impulsionar conteúdo dinâmico e hiperpersonalização em todas as suas campanhas.

Benefício

Observe melhorias significativas nas taxas de abertura, taxas de cliques e engajamento geral, fornecendo conteúdo que ressoa profundamente com cada cliente individual.

Métricas a acompanhar

Resultados de testes A/B para linhas de assunto geradas por IA, taxas de conversão de campanhas personalizadas.

Melhore as experiências no aplicativo e push com uma rica biblioteca de modelos:

Aproveite ao máximo nossa extensa biblioteca com mais de 60 modelos para notificações push e diversas opções de mensagens no aplicativo, incluindo gamificação e NPS/CSAT. Experimente nossos recursos de animação para criar mensagens no aplicativo visualmente cativantes.

Benefício

Crie experiências agradáveis para os usuários, oriente-os para ações específicas no aplicativo, colete feedback valioso e aumente significativamente a retenção de clientes.

Métricas a acompanhar

Taxas de conversão no aplicativo, pontuações NPS, taxas de adoção de recursos, engajamento com notificações push (aberturas, cliques).

Otimize a capacidade de entrega e o desempenho dos e-mails com confiança:

Implemente planos de ativação guiados para novos segmentos de e-mail e utilize consistentemente os testes A/B em e-mail com a Sherpa para otimização contínua. Certifique-se de que nossos recursos de dupla confirmação estejam configurados para uma higienização robusta da lista.

Benefício

Obtenha uma capacidade de entrega de e-mails superior, minimize as reclamações de spam e maximize o retorno sobre o investimento dos seus esforços de marketing por e-mail.

Métricas a acompanhar

Taxas de abertura de e-mails, taxas de cliques, taxas de conversão, reputação do remetente.

Adote uma estratégia verdadeiramente omnicanal:

Utilize os recursos omnicanal abrangentes do MoEngage para projetar e executar jornadas perfeitas para o cliente, que abrangem notificações push, aplicativos, sites, e-mails e SMS.

Benefício

Proporcione uma experiência de marca consistente e unificada em todos os pontos de contato, promovendo uma maior satisfação do cliente e fidelidade a longo prazo.

Métricas a acompanhar

Caminhos de conversão entre canais, taxas de conclusão da jornada do cliente.

Reengaje com gatilhos em tempo real e offline:

Configure gatilhos de eventos em tempo real para respostas imediatas e contextuais às ações (ou inações) dos usuários e aproveite os recursos de push offline para reengajar efetivamente os usuários inativos.

Benefício

Capture a atenção do usuário em momentos cruciais, reduza efetivamente o churn e impulse as conversões, alcançando os clientes precisamente quando eles estão mais receptivos.

Métricas a acompanhar

Taxas de reengajamento, redução do churn, taxas de conversão de campanhas acionadas.

Impulsione suas campanhas com a Merlin AI

Menos Esforço, Mais Impacto

No mundo digital acelerado de hoje, os profissionais de marketing precisam criar campanhas impactantes com menos esforço. A Merlin AI da MoEngage, um poderoso mecanismo de IA generativa, está aqui para ajudar. Ela simplifica o processo de execução da sua campanha, tornando-o mais rápido e suave do que nunca.

A Merlin AI atua como seu parceiro criativo, gerando instantaneamente textos atraentes e baseados em dados, além de visuais chamativos para todos os seus canais de marketing. Esqueça os bloqueios criativos e as revisões intermináveis; transforme suas ideias em recursos de campanha de alto desempenho em questão de minutos.

The image displays the Merlin AI interface for content generation. On the left, a form titled "Gere conteúdos usando a Merlin AI" allows users to generate content. The form includes options for "Gere com:" (Prompt personalizado or Variante da campanha existente), a "Gerar texto" toggle, and a text input field containing "Promoção Assustadora". Below the input field are several dropdown menus for customizing the content: "e incluir palavras-chave de alto desempenho" (Ganhar, disponível;), "e excluir palavras" (Promoção; Ofertas;), "e converta isso para" (Entusiastas da Geração Z), "no tom de voz" (Não ficar de fora), "no estilo de escrita de" (F.R.I.E.N.D.S), and "na linguagem" (Gíria digital). There is also a checked "Incluir Emojis" option and a "Gerar texto" button with a sub-option "Excluir acesso até 24/Set". A large purple "Gerar" button with a star icon is positioned below the form.

On the right, two generated promotional banners are shown. The top banner is for a mobile device, featuring a yellow background with a sneaker and the text "ATÉ 50% OFF" and "COMPRAR". The bottom banner is for a laptop, featuring a blue background with a sneaker and the text "Feel the Spark" and "PROMOÇÃO ASSUSTADORA! Tempo limitado! Adquira agora!". Both banners include the "Sneaker Shack" logo and a social media-style notification overlay with emojis and text: "PROMOÇÃO ASSUSTADORA! Ofertas de Halloween estão esgotando! Tempo limitado! Adquira o seu!".

Como a Merlin AI acelera a execução da sua campanha

Criação automatizada de conteúdo

Gere instantaneamente textos e imagens atraentes para notificações push, e-mails e mensagens no aplicativo, todos adaptados à sua campanha, caso de uso e público específicos.

ROI Data-Driven

Merlin AI é um mecanismo de autoaprendizagem que analisa o desempenho de campanhas anteriores. Ela identifica e sugere palavras-chave de alto impacto para garantir que seu conteúdo seja otimizado para os melhores resultados.

Experimentação rápida

Crie facilmente várias variações de campanha para testes A/B com um único clique. Isso permite que você experimente em escala e identifique rapidamente o que mais repercute com seus clientes.

Segurança aprimorada

Com a Merlin AI integrado diretamente à plataforma MoEngage, não há necessidade de arriscar o compartilhamento de dados confidenciais com ferramentas de terceiros.



Aproveite a **Merlin AI** para reduzir o esforço manual, acelerar seu fluxo de trabalho e se concentrar em construir conexões significativas com seus clientes.

Faça um upgrade para um líder.

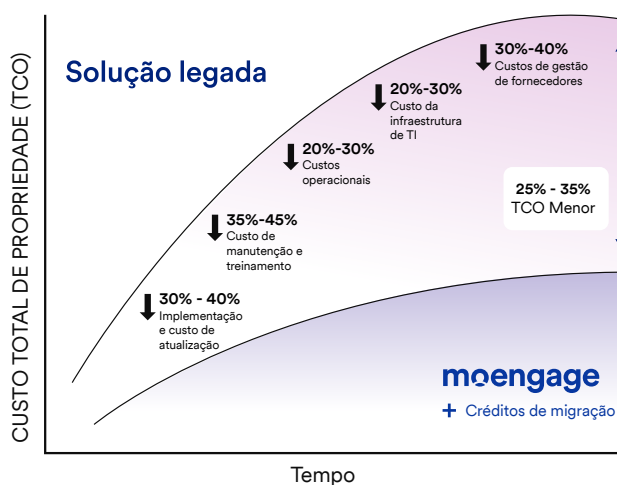
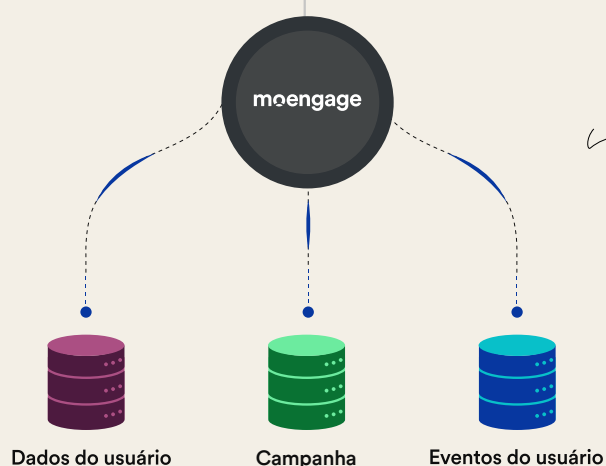
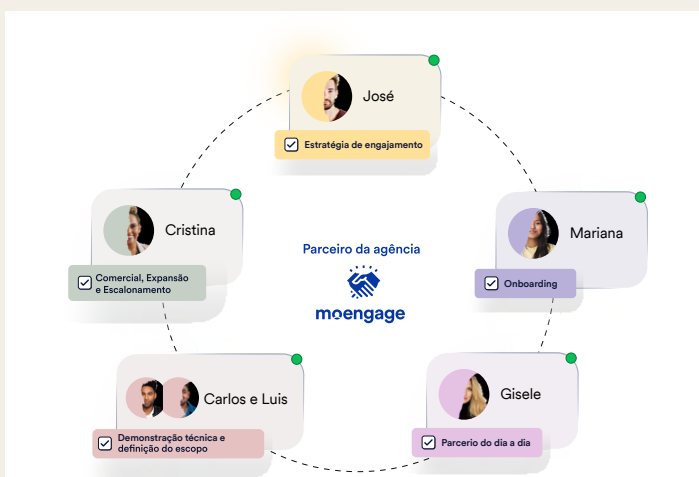
Acabe com o Drama da Migração!

Preocupado que mudar para uma plataforma de engajamento do cliente melhor será um pesadelo complexo e caro? Para muitas marcas, o medo de uma migração caótica e cara as impede de atualizar sistemas desatualizados. Mas estamos aqui para mudar isso.

A MoEngage facilita a mudança com o MoUpgrade, um programa pioneiro projetado para uma transição perfeita, sem interrupções e com custo mínimo.



O que isso faz?
É um sistema de suporte projetado pela MoEngage para ajudar empresas como a sua a fazer uma transição suave das suas ferramentas de marketing atuais para a nossa plataforma.



Nossa abordagem comprovada combina três pilares estratégicos:

Automação inteligente para migrar rapidamente seus dados, campanhas e fluxos de trabalho.

Uma equipe dedicada de especialistas em migração para lidar com qualquer complexidade.

Créditos de migração para compensar os custos do sistema duplo, reduzindo seu custo total de propriedade (TCO) desde o primeiro dia.

Segurança aprimorada em conformidade com medidas de segurança de alto nível, como SOC2, GDPR e ISO 27001.



Isso não é apenas uma promessa, é um caminho comprovado. Mais de **300 marcas**, incluindo líderes globais como **KFC, SoundCloud e NZZ**, já migraram de sistemas legados como Braze e Salesforce.

Essas marcas migraram com sucesso campanhas complexas e multigeográficas em semanas, não meses, e viram resultados imediatos e transformadores. Por exemplo, após a migração, a NZZ reduziu o tempo de criação de campanhas de **3 dias para apenas 3 horas**.

Pare de aceitar plataformas que o impedem de avançar. É hora de atualizar sua estratégia, não seu estresse.

Pronto para mudar sem complicações?

Fale com um especialista



Sobre a MoEngage

A MoEngage é uma plataforma de engajamento do cliente baseada em insights, que conta com a confiança de mais de 1.350 marcas de consumo globais, incluindo Travelodge, Unilever, Deutsche Telekom, Pizza Hut, Samsung, Adidas, Coca-Cola, Starbucks, Domino's e TopCashback.



As empresas utilizam a MoEngage para serem mais ágeis, eficientes e independentes. Elas conseguem isso aumentando a velocidade das campanhas, reduzindo o tempo de lançamento, otimizando em escala e eliminando redundâncias, ao mesmo tempo em que mantêm a segurança e a privacidade dos dados.

Saiba mais



A MoEngage combina dados de várias fontes para ajudar as marcas a obter uma visão de 360 graus de seus clientes. A [MoEngage Analytics](#) fornece aos profissionais de marketing e proprietários de produtos insights sobre o comportamento do cliente. As marcas podem então aproveitar o conjunto de segmentação da MoEngage e a MoEngage Personalize para [orquestrar jornadas](#) e construir conversas 1:1 em todo o site, dispositivos móveis, e-mail, redes sociais e canais de mensagens. O [MoEngage Informe](#), a infraestrutura de mensagens transacionais, ajuda a unificar a comunicação promocional e transacional em uma única plataforma para obter melhores insights e reduzir custos. O [Merlin AI da MoEngage](#) ajuda os profissionais de marketing com recursos de IA generativa a desenvolver textos e criativos vencedores que aumentam o engajamento e ajudam na execução mais rápida.

A MoEngage está em conformidade com a LGPD, GDPR, CCPA, SOC2 Tipo 2 e muito mais para atender às necessidades de privacidade e segurança de dados das marcas empresariais.

Há mais de uma década, marcas líderes de consumo em mais de 60 países utilizam a MoEngage para atingir os objetivos empresariais mais importantes para seus negócios globais, sem comprometer a qualidade ou a velocidade de execução. Nosso ecossistema de parceiros em constante expansão ajuda as marcas empresariais a construir um conjunto de Martech enxuto, flexível e confiável.

Com escritórios em 13 países, incluindo escritórios locais em Londres e Berlim, 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 Fornecedora Preferida dos Clientes no relatório Gartner Peer Insights™ Voice of the Customer: Multichannel Marketing Hubs Report 2025, Concorrente no relatório The Forrester Wave™: Real-Time Interaction Management, Q1 2024, e Strong Performer no relatório The Forrester Wave™ 2023. A MoEngage também foi destaque como líder no IDC MarketScape: Worldwide Omni-Channel Marketing Platforms for B2C Enterprises 2023.