

braze

# Como a Tomada de Decisões por IA pode Impulsionar a Receita do Seu Negócio?

Muito prazer!

Sou sua host,

**Lorena  
Cunha**

Manager, AI Deployment



# Agenda de hoje

- 01 Por quê a personalização importa?
- 02 Panorama do CRM hoje e Next Best Action
- 03 AI Decisioning e Hiperpersonalização em escala: O que é e como funciona?
- 04 Caso de sucesso: Yum! Brands (KFC)

# Por quê a personalização importa?

*braze*

As pessoas recebem  
inúmeras  
mensagens todos  
os dias

**46**

média de notificações  
push que os consumidores  
veem por dia<sup>1</sup>

Através de  
múltiplos canais  
diferentes

**361B**

média de emails  
enviados por dia no ano  
passado (2024)<sup>2</sup>

E têm altas  
expectativas quanto  
à personalização

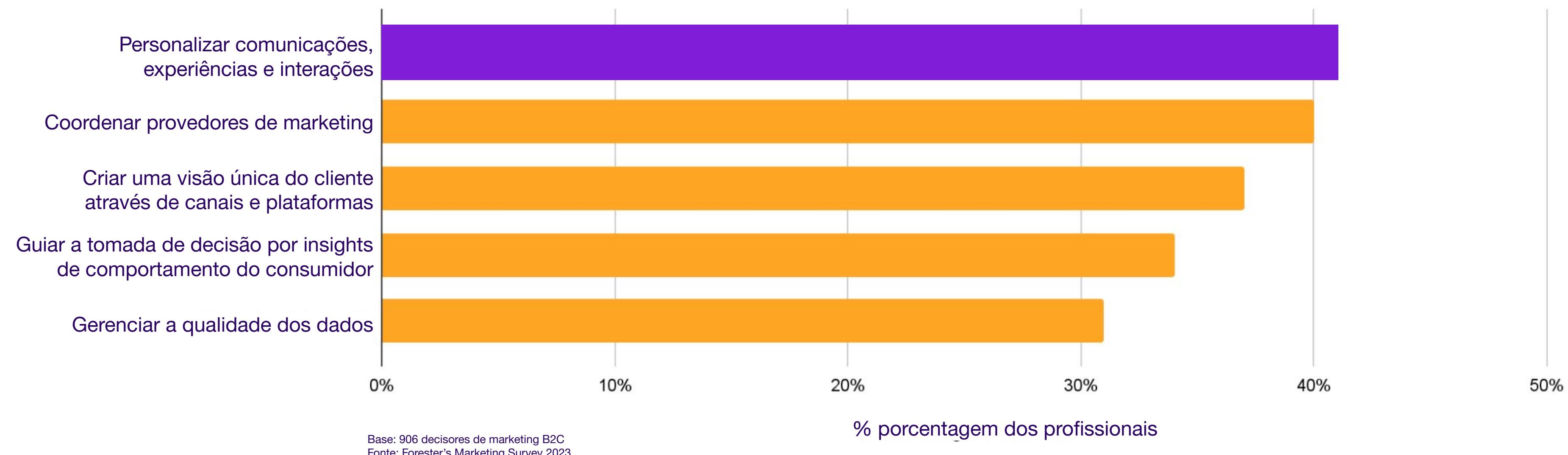
**76%**

dos usuários finais ficam  
frustrados quando não  
recebem mensagens  
personalizadas de  
engajamento<sup>3</sup>

# ...e os profissionais de Marketing têm dificuldades ao entregar essa personalização

braze

**“Quais são os maiores desafios da sua organização na execução do marketing?” (selecione até 5)**



# Organizações que oferecem uma boa personalização conseguem melhores resultados

**50%**

De redução  
no CAC (custo de  
aquisição)

**5-15%**

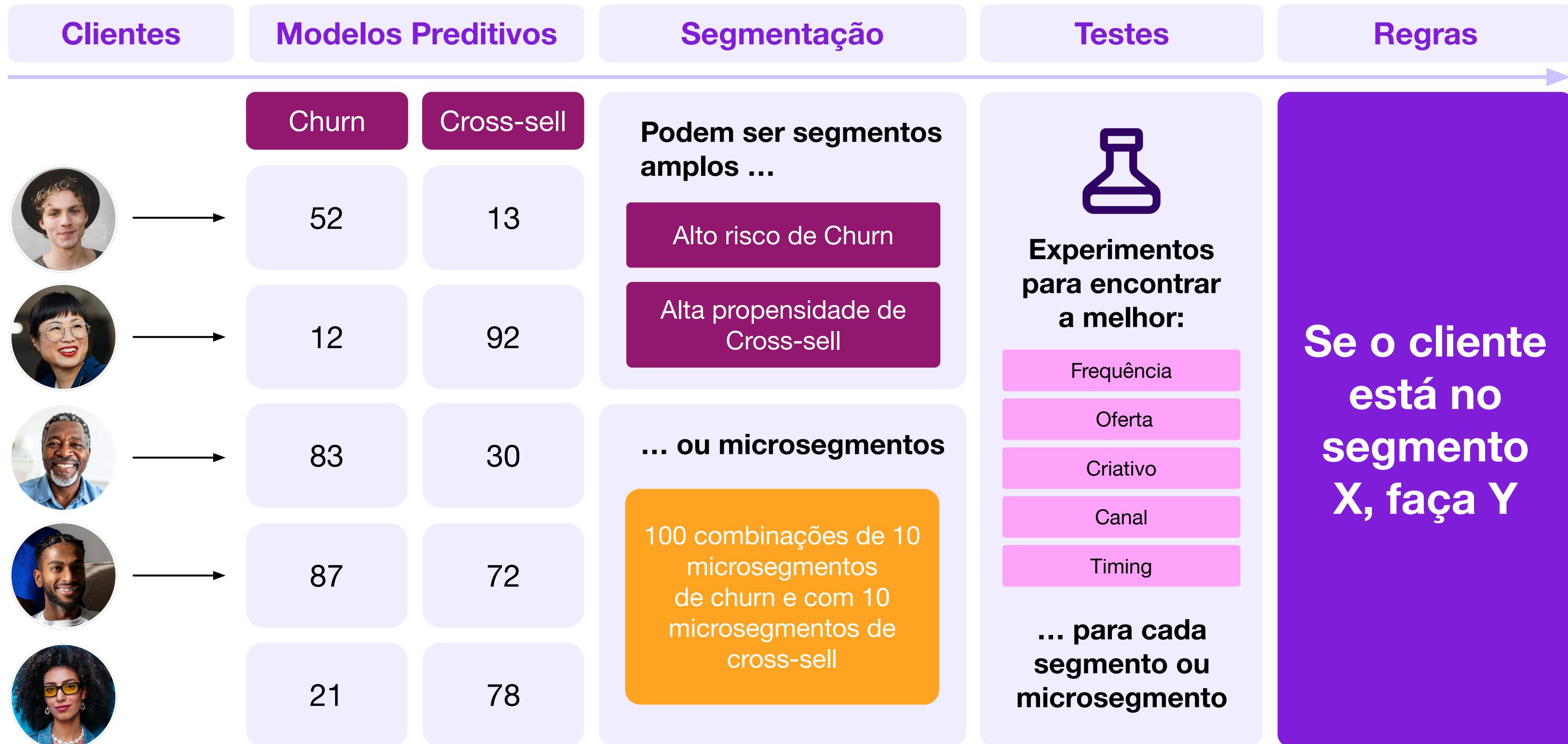
Aumento  
na receita

**10-30%**

Aumento no ROI

# O antigo estado da arte na tomada de decisões de CRM: "Próxima Melhor Ação" (Next Best Action)

braze



# O que está errado com essa abordagem?

braze

**Demoramos muito**  
para coletar evidências do que  
funciona ou não

Não conseguimos endereçar  
**todas as alavancas**  
(canal, timing, frequência,  
mensagem, produto, incentivo...)

Muito custoso e demorado testar  
no nível do **microssegmento**

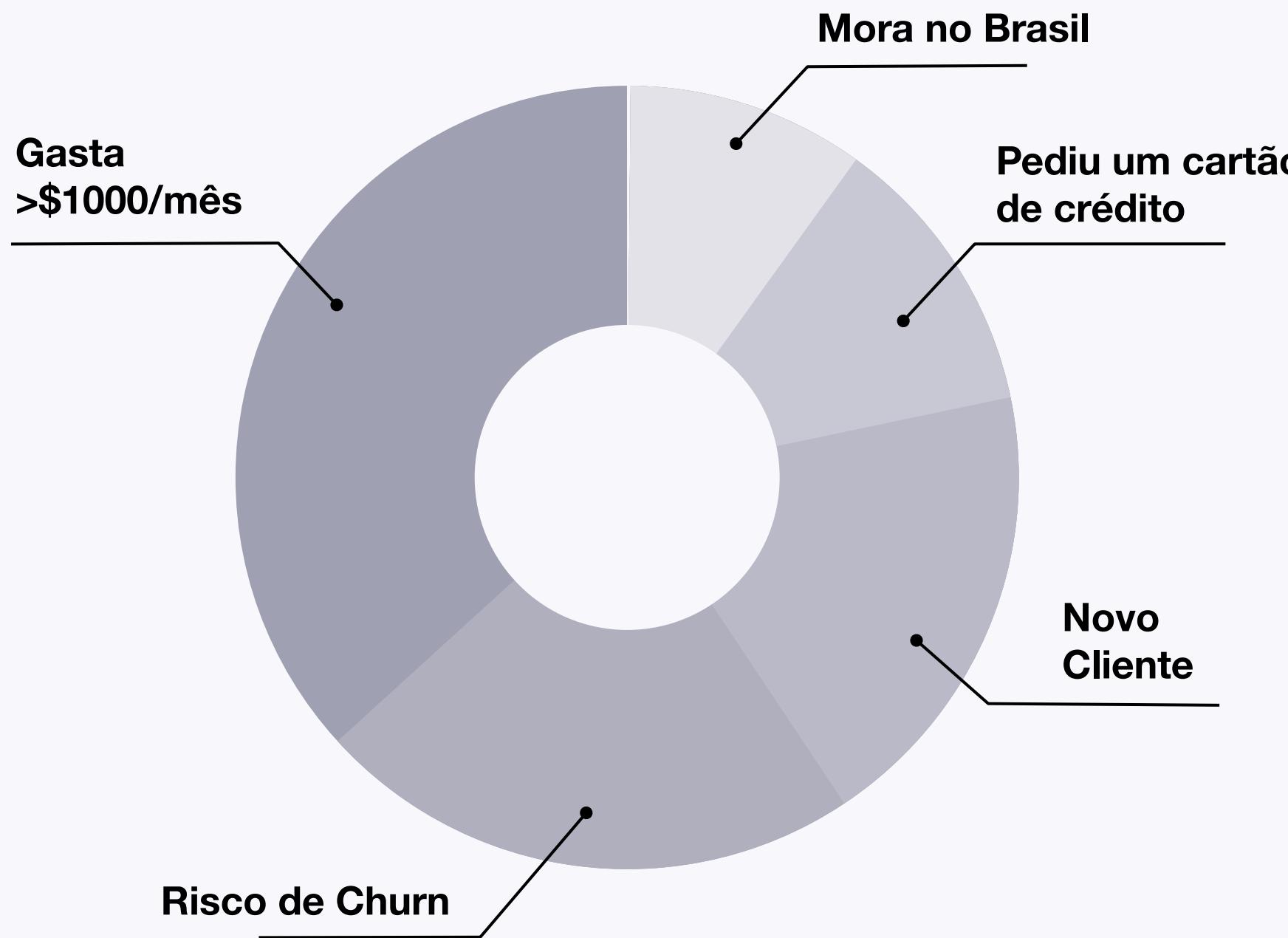
Não **personaliza** dentro  
de cada microssegmento

Não fica claro se os resultados se  
sustentam **ao longo do tempo** ou  
em **contextos diferentes**

# Relevância 1:1 em escala tem sido o sonho do Lifecycle Marketing por muito tempo

# A abordagem baseada em regras está caindo em desuso...

A segmentação manual, as regras dinâmicas de negócio e os testes A/B se provaram ser ineficientes



# Porque a era de tomada de decisões por IA chegou!

Agentes de IA descobrem a ação ideal para cada cliente através de experimentação autônoma contínua.



# Personalize para pessoas, não segmentos

O BrazeAI Decisioning Studio™ toma decisões 1:1 que otimizam qualquer KPI do negócio.

Os agentes de decisão por IA podem personalizar continuamente cada aspecto da comunicação com o cliente usando todos os dados (*first-party data*) disponíveis internamente.



Frequency: 3x week  
Time of day: 10:20am  
Creative: Business friends  
Channel: SMS



Days of week: Friday Tuesday  
Frequency: 2x week  
Time of day: 7:47pm  
Creative: Team meeting  
Channel: Email



Days of week: Tuesday  
Frequency: Weekly  
Time of day: 3:42pm  
Creative: Laptop screen  
Channel: Push notification



Days of week: Monday  
Frequency: Weekly  
Time of day: 9:00am  
Creative: Business friends  
Channel: Push notification

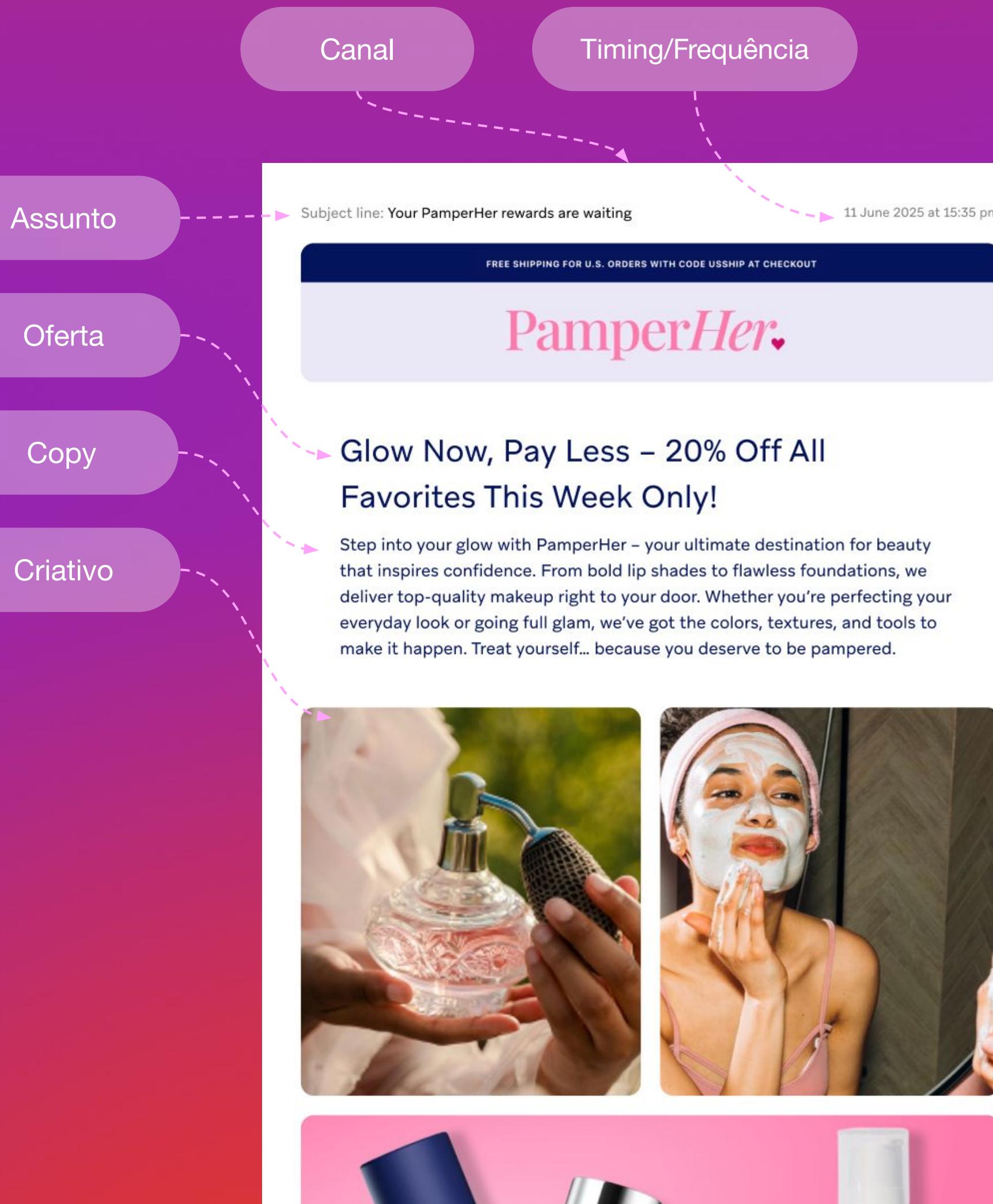


Days of week: Monday Wednesday Saturday  
Frequency: 3x week  
Time of day: 10:20am  
Creative: Business friends  
Channel: SMS

# Personalização 1:1 em todas as dimensões

Agentes de decisão por IA podem personalizar canal, texto, criativo, oferta, incentivo, momento, frequência e mais, no nível do cliente individual.

Com experimentação contínua, eles se adaptam ao comportamento do cliente e às mudanças do mercado para entregar relevância em escala.



# Foque a IA nos KPIs que impulsionam o seu negócio

Vá além dos cliques e CTR focando a IA nos KPIs que mais importam para o seu negócio.

Seja CLV (valor de vida do cliente), receita incremental, retenção ou conversão de carrinho, os agentes otimizam para entregar ROI mensurável nas suas campanhas.

Revenue

**25%**

Conversions

**48%**

Revenue

Profit

**40%**

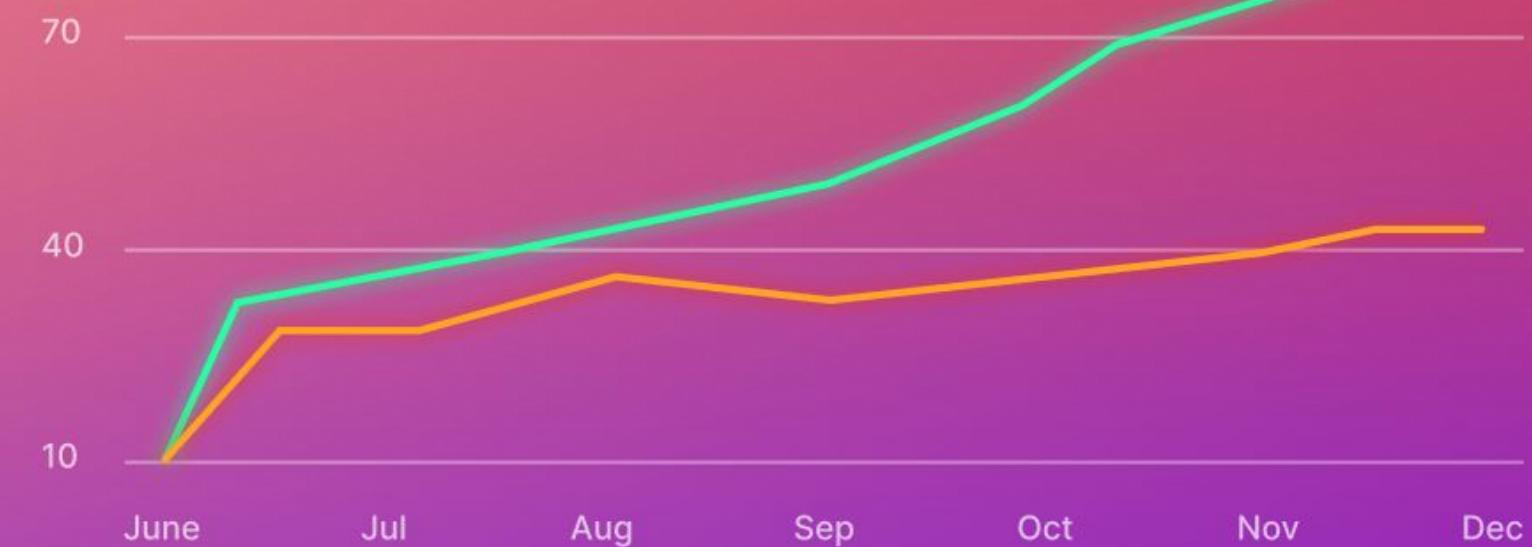
CLV

**35%**

Performance

BrazeAI Decisioning Studio™

Control group



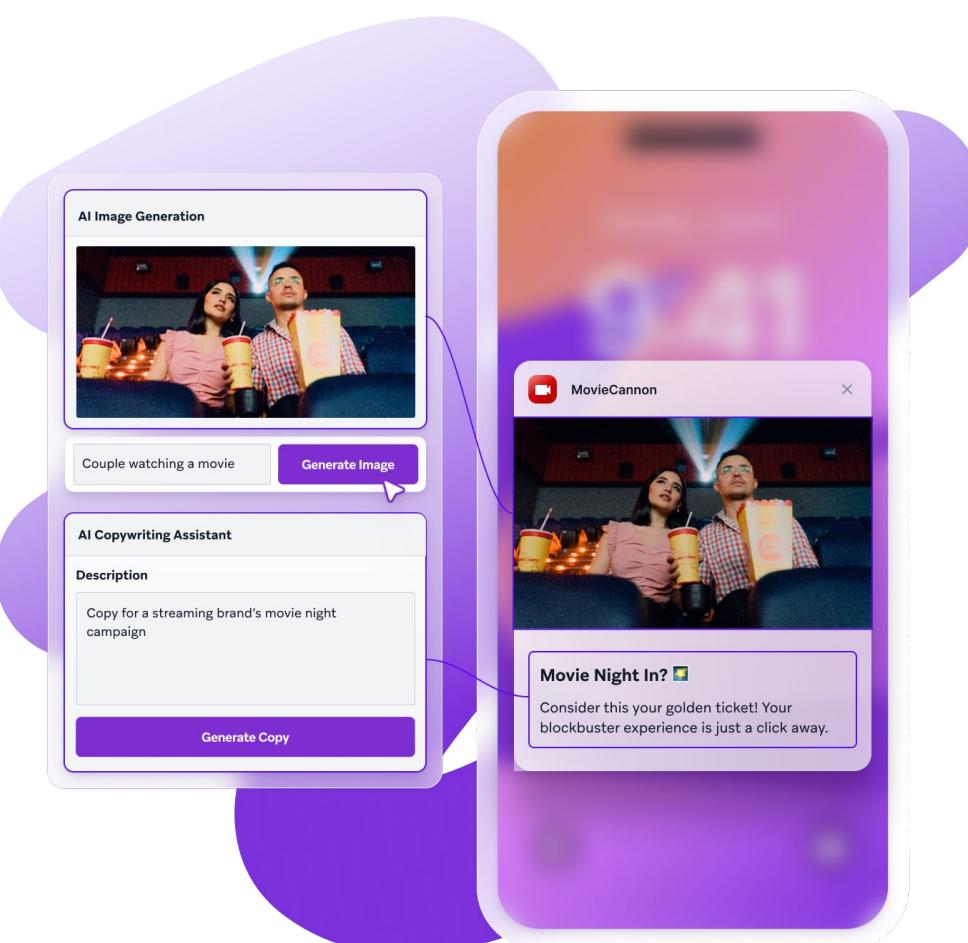
# Como Funciona?

# Como a IA pode impulsionar sua personalização

braze

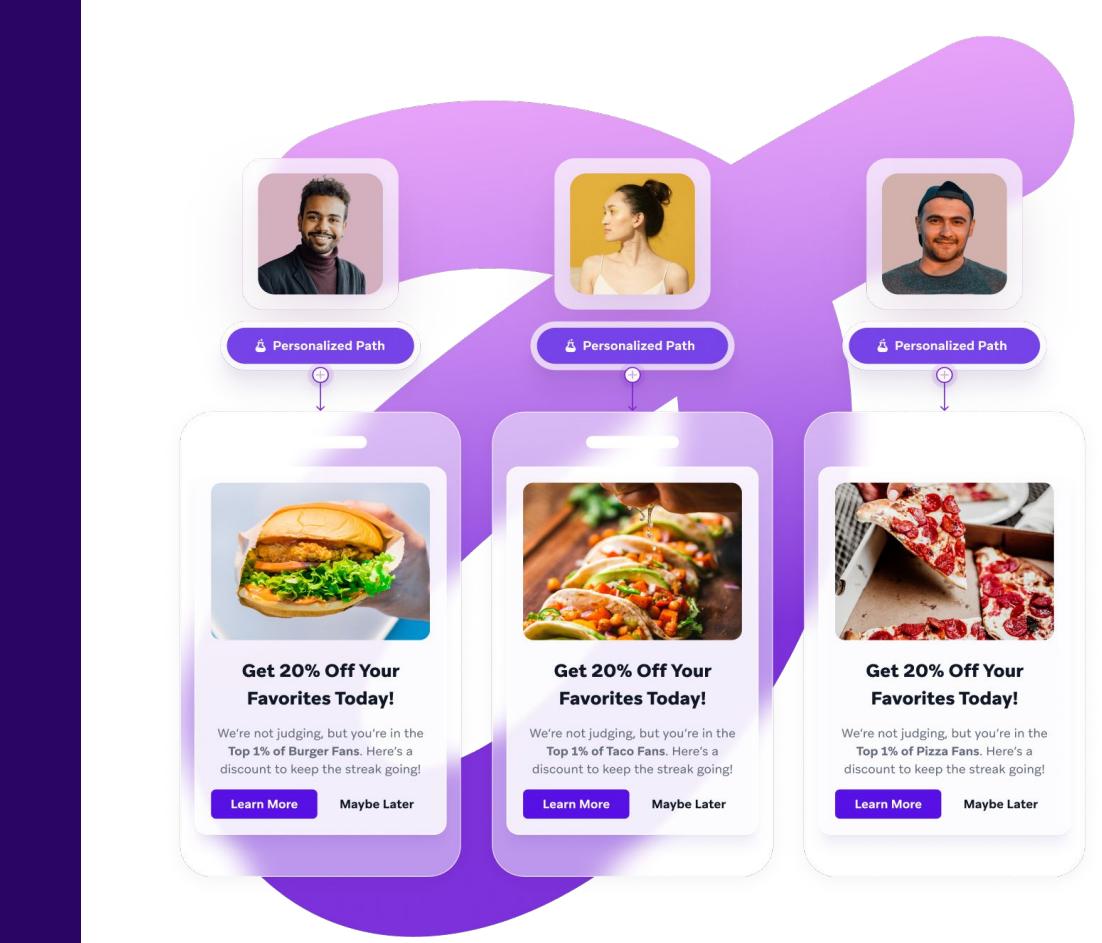
Engatinhando

Personalizando conteúdo



Andando

Personalizando jornadas



Correndo

Decidindo através de múltiplas dimensões



## Goal

**Revenue,  
conversions,  
or any other  
business KPI**

## Action bank

Offers

Creative variants

Send times

*Often includes  
other dimensions  
as well (frequency,  
channel, etc.)*

## AI decisions



10% off

Creative #15

Mon 2 pm



Free month

Creative #3

Fri 7:15 am



No offer

Creative #27

Tue 8 pm



Free month

Creative #3

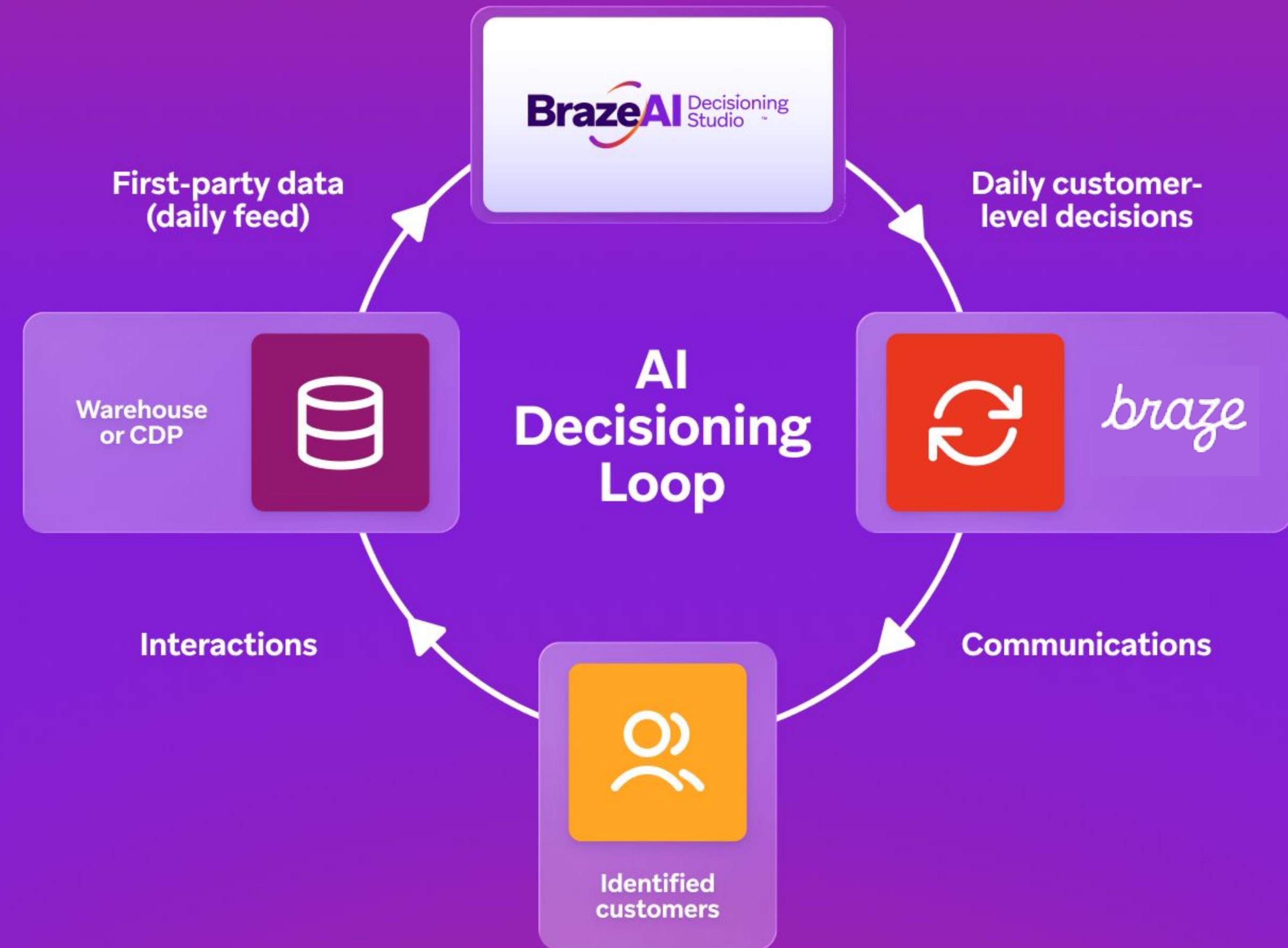
Tue 2 pm



15% off

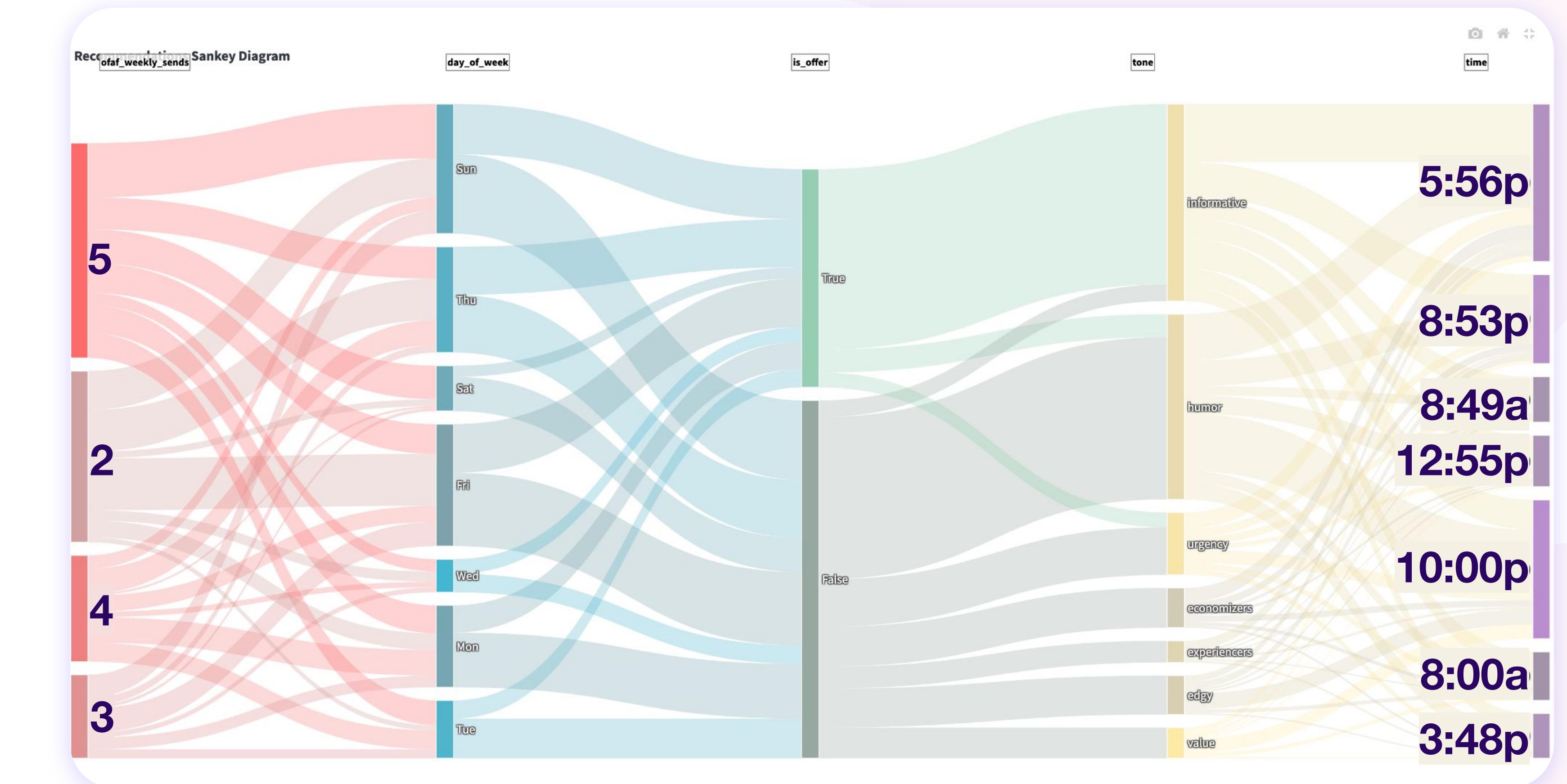
Creative #15

Sat 8 am



# Agentes tomam decisões 1:1 enquanto identificam padrões gerais

braze



# A IA adapta as suas decisões ao indivíduo e ao ambiente/contexto

*braze*

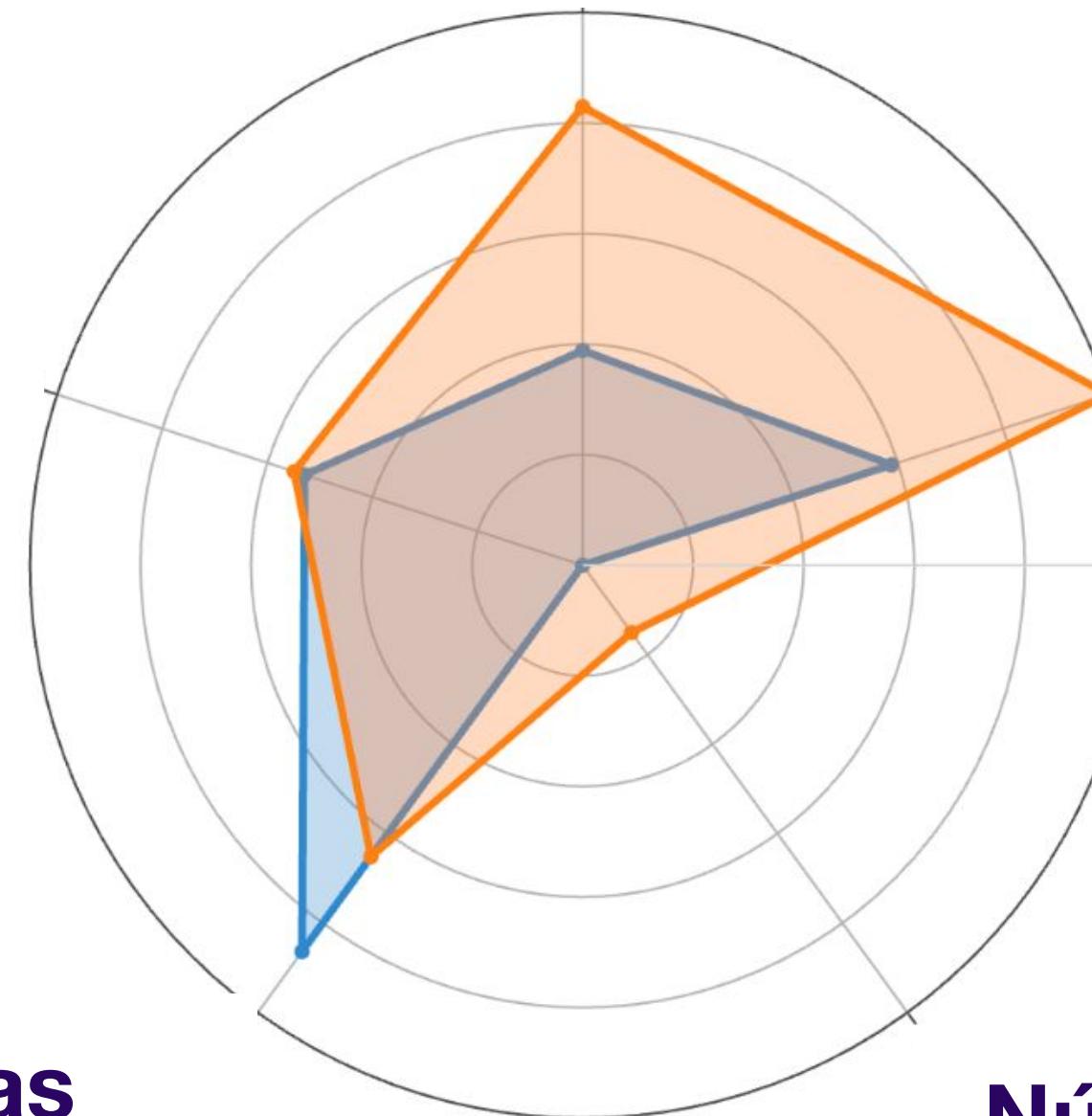
## Probabilidade de Churn

Média de dias entre as transações

Número de dias desde a 1a transação

Total de transações ao longo do ciclo de vida do cliente

Número de dias desde a última transação



Pense além de usar a  
IA só para automatizar  
segmentos estáticos...



...o futuro é  
hiperpersonalização  
usando IA de Decisão!

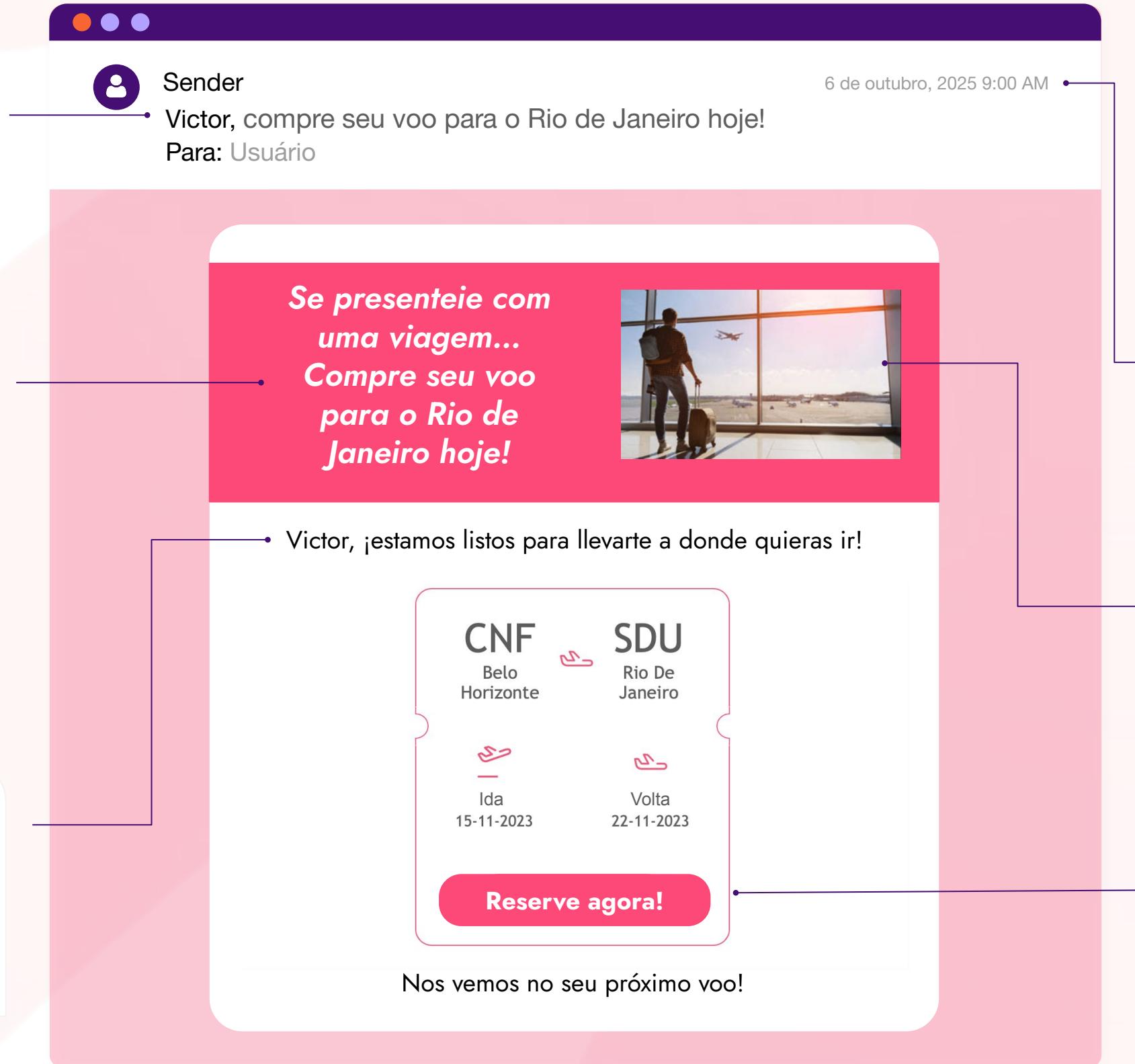


# A LATAM Airlines começou a usar o BrazeAI Decisioning Studio™ para melhorar as conversões de carrinho abandonado...

Assunto  
[Nome], compre seu voo para [destino] hoje!  
¡Tu vuelo a [destino] te está esperando!  
+ mais

Título  
Se presenteie com uma viagem...  
Comece a riscar os itens da sua lista de desejos!  
+ mais

Corpo do Email  
[Name], estamos prontos para te levar aonde você quer ir!  
[Name], continue a planejar sua viagem para [destino]  
+ mais



Emails de follow-up  
0 emails  
1 email  
+ mais

Horas depois da busca  
1 hora  
2 horas  
+ mais

Imagen de Hero  
Negócios  
Aventura  
+ mais

Call to Action  
Compre agora!  
Reserve agora!  
+ mais

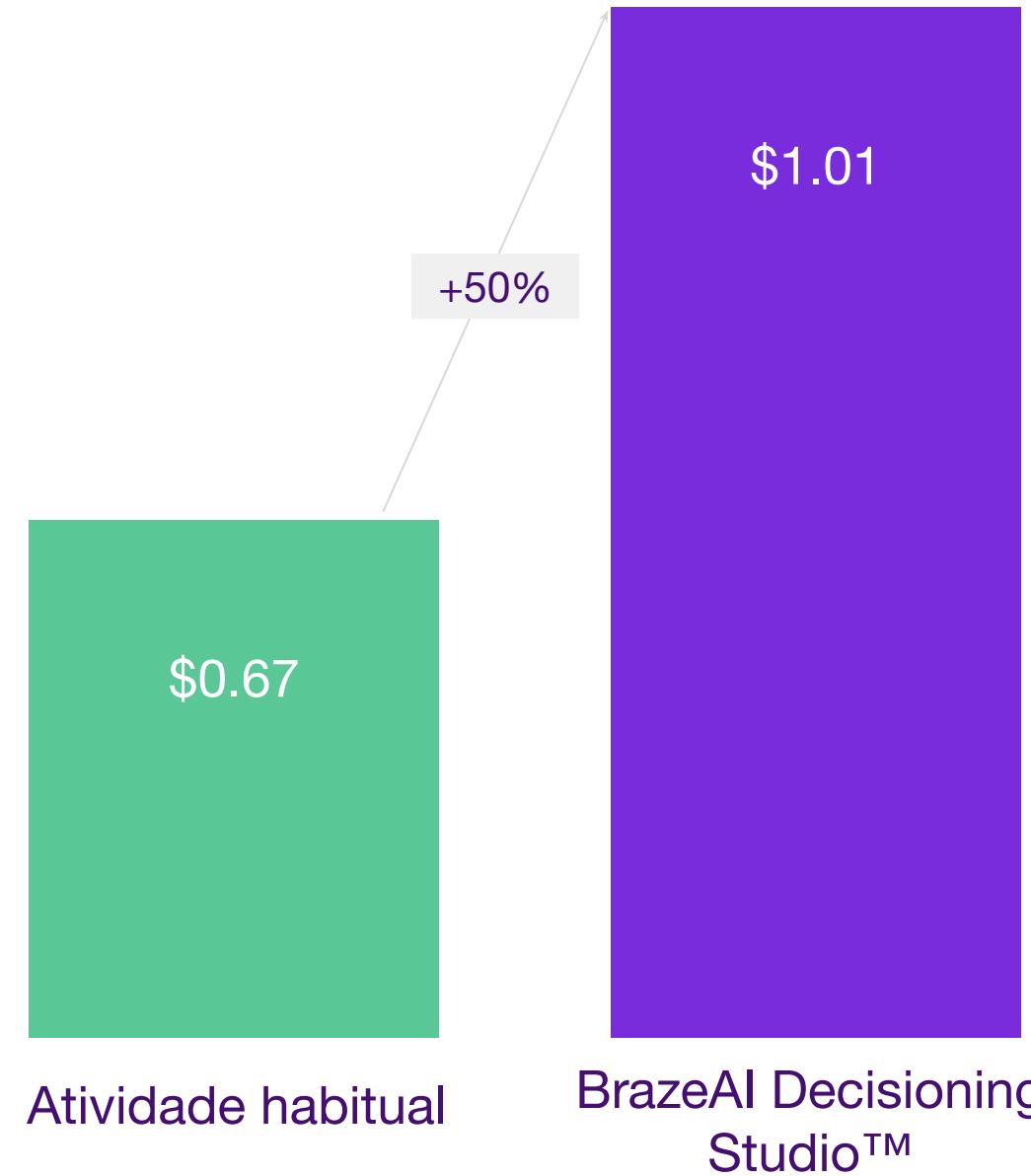
**... e já notou uma melhora de 50% na receita pós-abandono de carrinho, após implementar as estratégias de Decisão por IA para hiperpersonalizar campanhas!**



Com base no impacto observado, a LATAM está explorando:

- Enriquecer o caso de uso incorporando conteúdo dinâmico;
- Aumentar o modelo de IA com dimensões adicionais;
- Ampliar o alcance da audiência-objetivo para incluir as pessoas que expressam interesse em trocar milhas.

Receita após abandono de carrinho



# O KFC usou o BrazeAI Decisioning Studio™ para maximizar a receita de compra online...

## Assunto

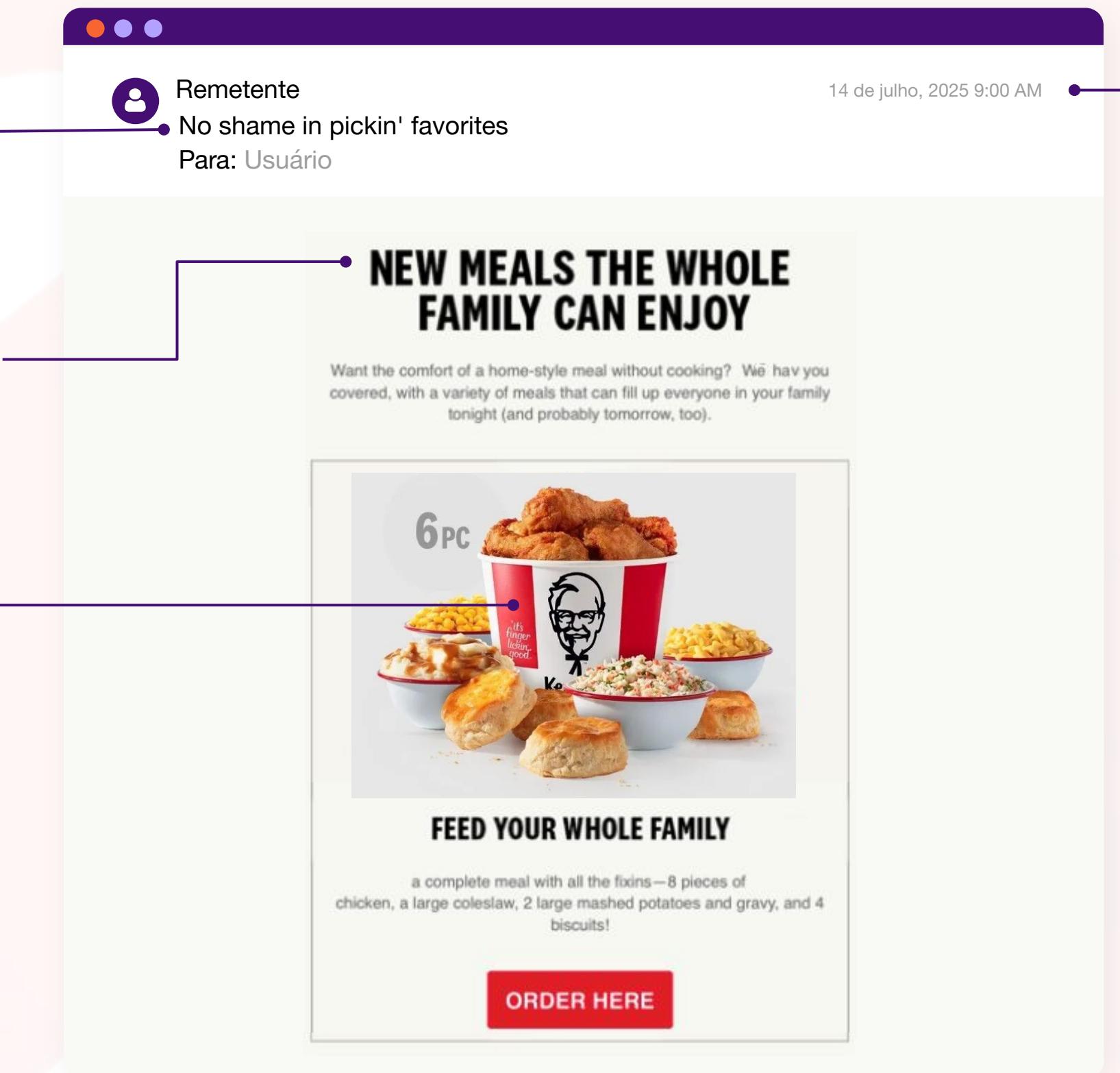
No shame in pickin' favorites  
Nothin' like the classics  
+ mais

## Texto de Preview

New meals the whole family can enjoy  
Crispy. Juicy. Spicy.  
+ mais

## Produto em destaque

Combo de 6 peças  
Combo de 8 peças  
+ mais



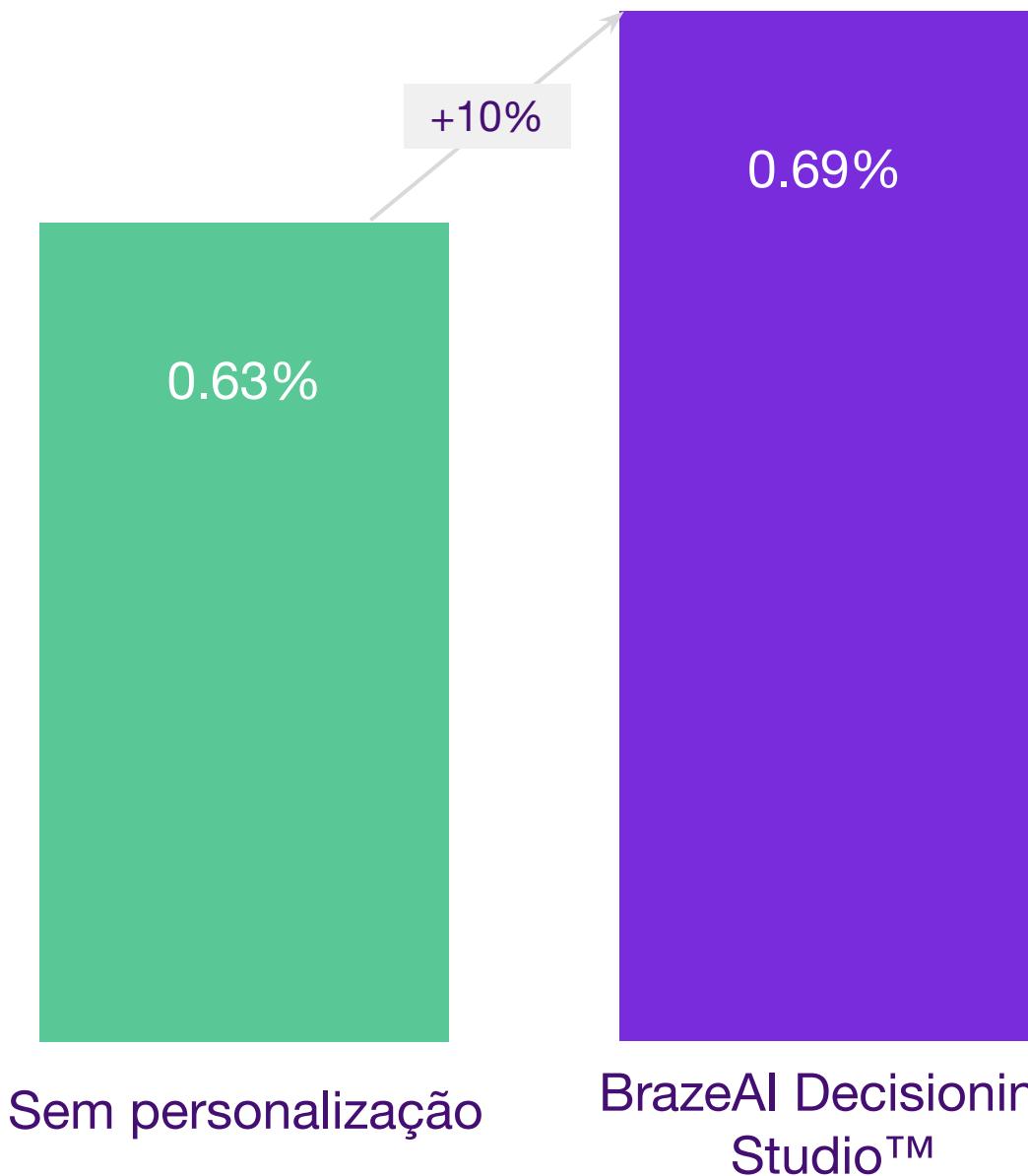
# ... e viu um crescimento de 10% na receita de recompra online!



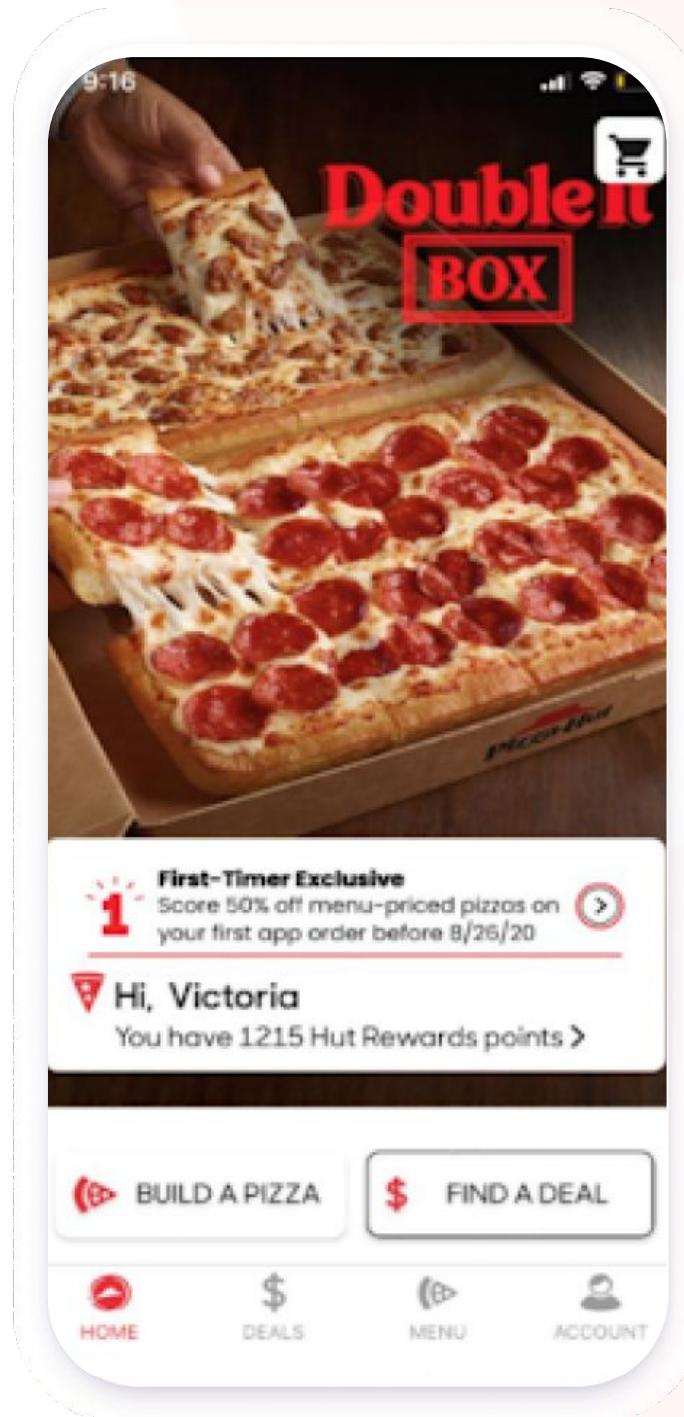
## Contexto e Resultados

- Objetivo: usar emails para encorajar 3 primeiras compras online dentro de 3 meses após a inscrição.
- A série de emails personalizados gerados pela BrazeAI Decisioning Studio™ gerou maior aumento nas compras quando comparada com uma série de emails base/não personalizada.
- Expandindo para a audiência completa da marca, o KFC projeta mais de USD \$11M em receita incremental anualmente ao usar o BrazeAI Decisioning Studio para incentivar a recompra.
- Com os resultados, o KFC pensa em adicionar: horários de envio dinâmicos, tipos de emails, promoções financeiras e até mix de canais.

## Taxas de recompra dos clientes



# A Pizza Hut adicionou novos canais, levando ao aumento de 21% em receita usando Machine Learning na camada de Decisão



## Desafios

- Programa inflexível de Email e SMS, não incorporava estratégia cross-channel
- Conseguir injetar novos dados relevantes no sistema legado era desafiador e demorado
- Mensageria não estava automatizada através do customer lifecycle

## Resultado de negócio

### Maximizar Receitas



Nós estamos realmente impressionados com a maneira que a Braze nos possibilitou evoluir nossas estratégias de comunicação através de email, SMS e outros canais mobile.

**Victoria Mitchel**

Gerente de Estratégia de Canais de CRM, Pizza Hut

## Solução

- Coordenação multicanal engaja clientes no email e SMS
- Implementaram algoritmos de machine learning para realizar os testes multivariados
- Aumentaram a relevância das comunicações



# A era das decisões por IA já chegou!

## Tecnologia



Uber

## Serviços Financeiros



chime®

## Varejo & E-commerce



## Viagens & Hospitalidade



## Mídia & Telecom



FOXTEL



# Engajamento do cliente com IA:

um manual da Braze

*braze*



# Obrigada!

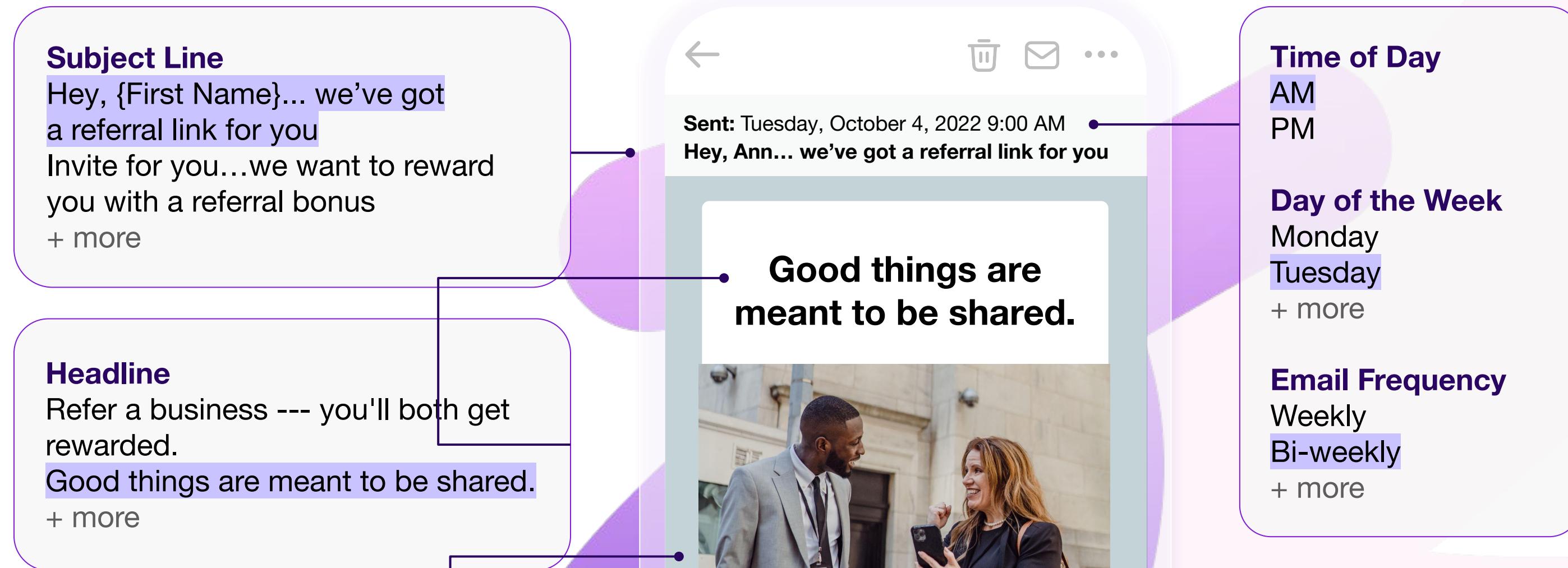
Confira mais sobre como a IA pode amplificar a personalização para seus clientes, e continue sua jornada de aprendizado :)

*braze*

Muito obrigada  
pela presença!

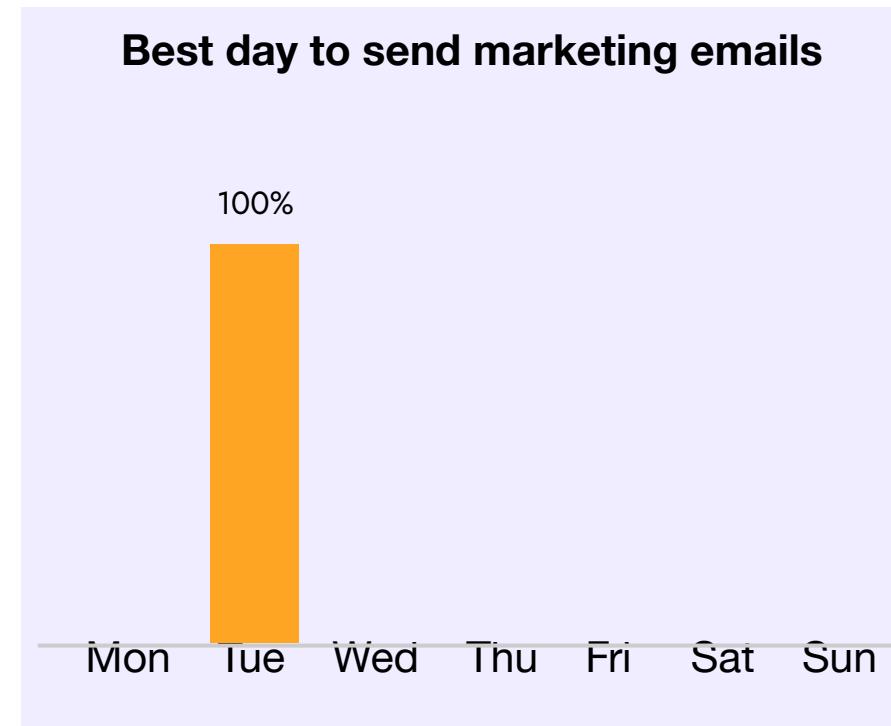
*braze*

# A leading bank used BrazeAI Decisioning Studio™ to personalize credit card referrals emails...

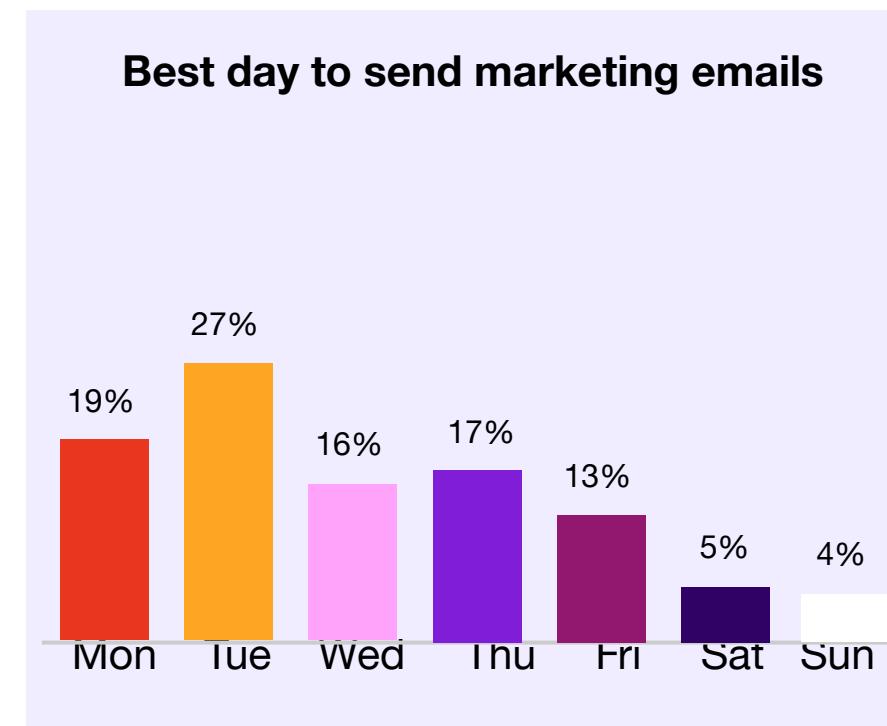


# With BrazeAI Decisioning Studio™, the bank personalized based on 113 characteristics of each customer

## Before



## After



The bank did significant A/B testing and determined that Tuesday was the best send day to use on average across their full audience.

The bank now sends emails over the whole week with BrazeAI Decisioning Studio™ that continuously optimizes the send day for each customer.

Individual customers with ...	Preference for ...
... less time in referrals program	
... higher spend in last 3 months	Saturday
... lower spend in last 3 months	
... lower available credit	Thursday
... higher FICO score	Wednesday
... lower FICO score	
... a low purchase volume	Thursday
... a higher outstanding balance	Saturday

BrazeAI Decisioning Studio™ uses 113 unique features of every customer to select the best of day of the week for communicating with each individual.

# ... and generated 92% uplift in conversions

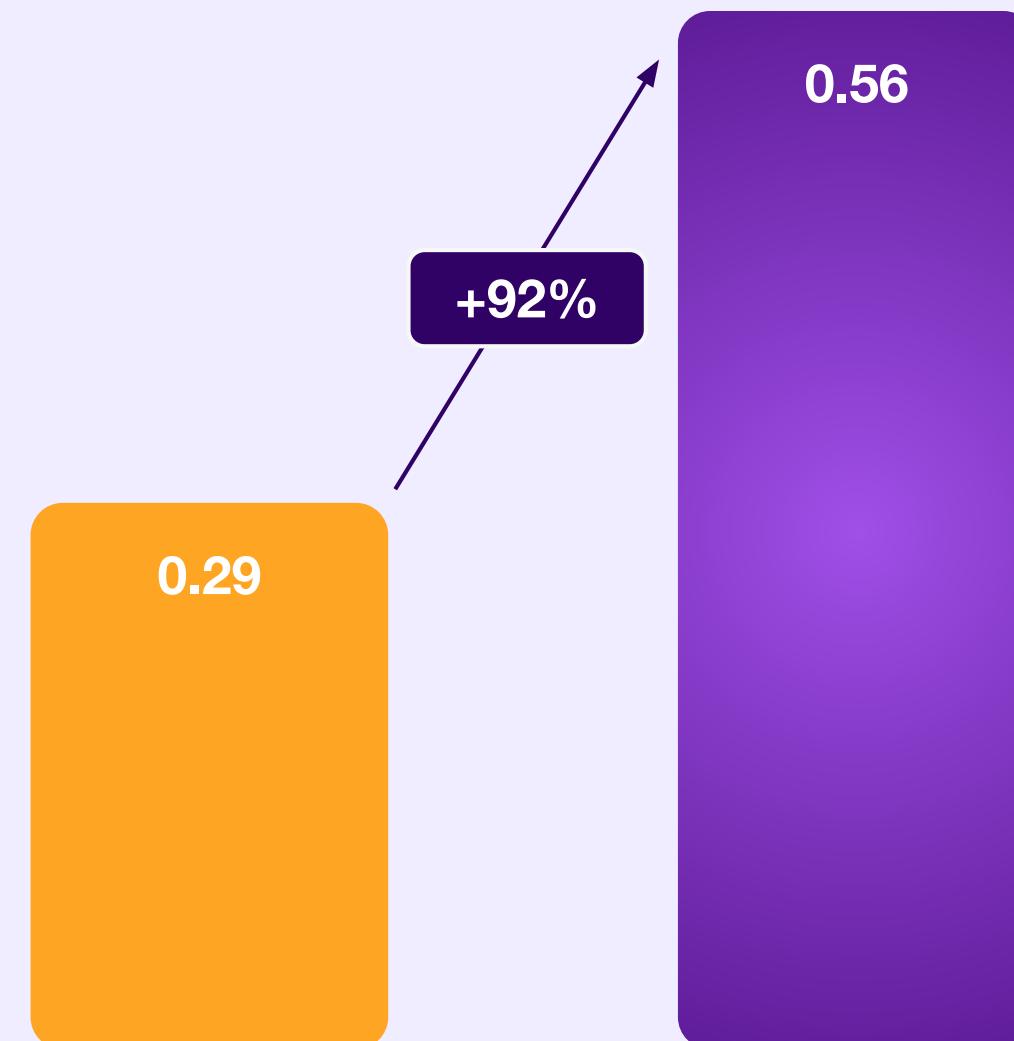
# 92%

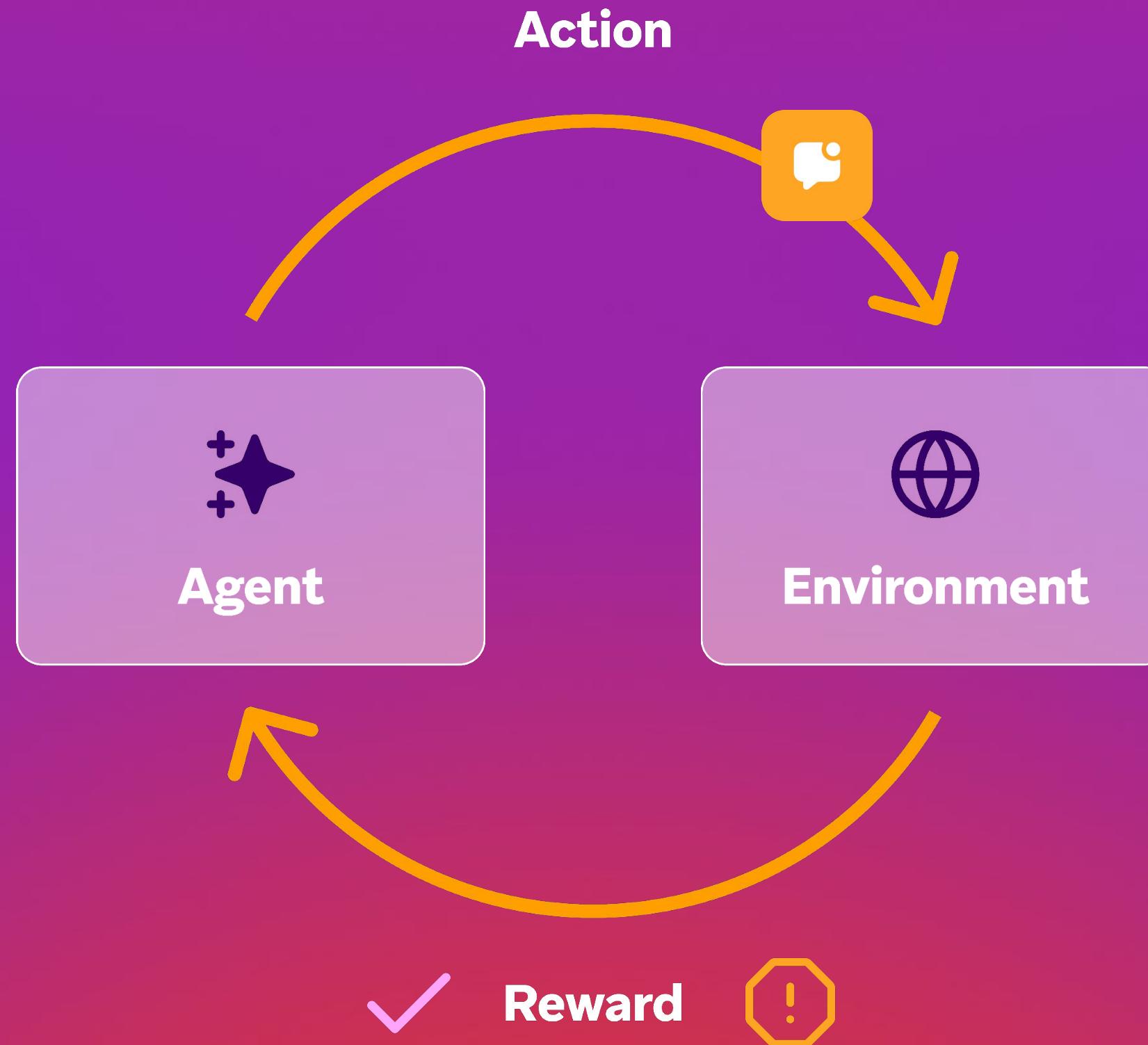
Uplift in conversion rate

# 16M

Annual benefit

Referral conversions per 1k customers





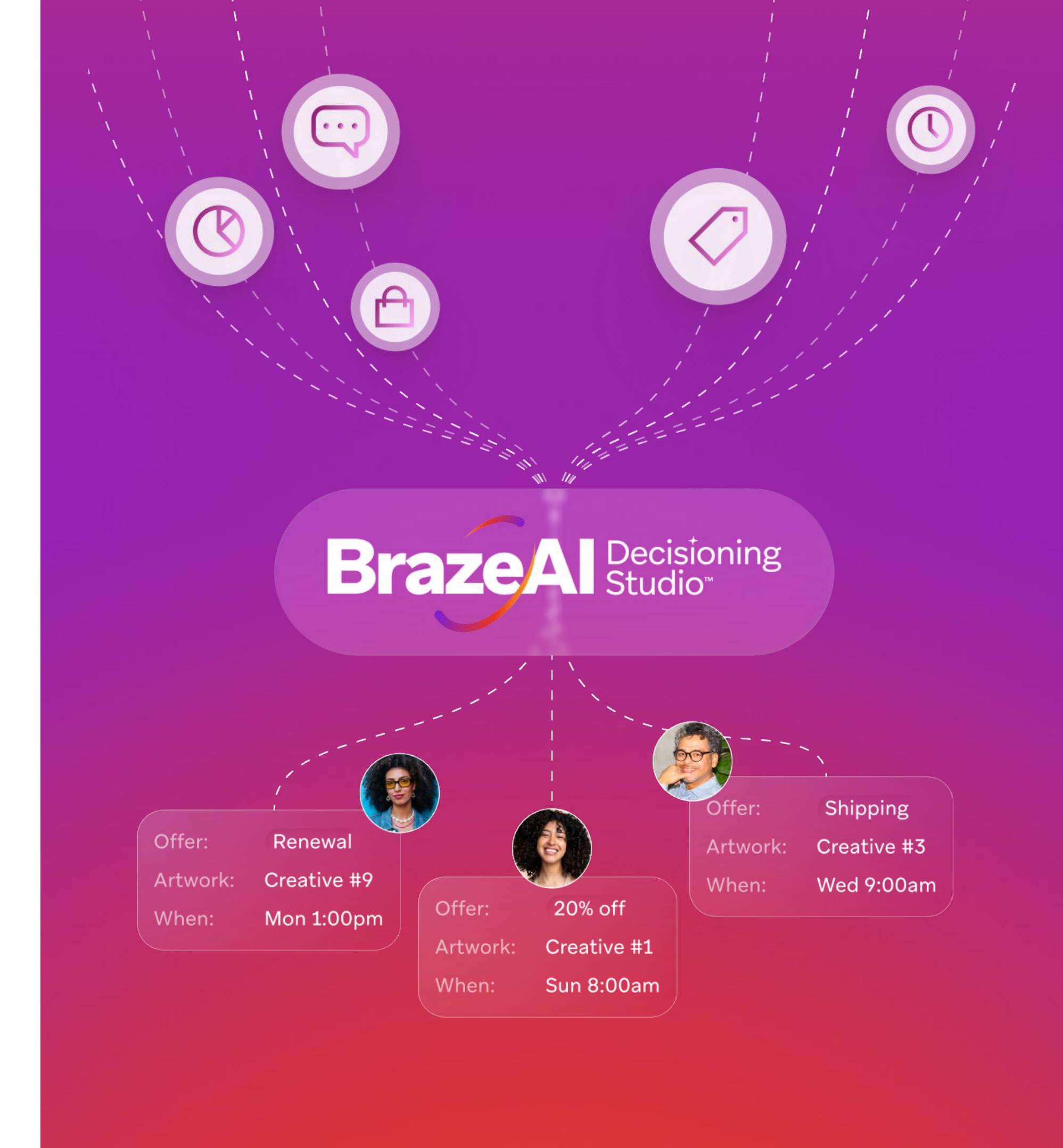
## O que é um Agente de IA?

Um Agente de IA é um sistema que absorve dados para tomar decisões e ações de forma autônoma para atingir um objetivo específico.

# Se alavanque com todo o poder dos seus dados

O BrazeAI Decisioning Studio™ ingere e aprende com todos os dados primários (*first-party data*) disponíveis.

Mesmo com conjuntos de dados incompletos ou imperfeitos, os agentes de decisão de IA descobrem novas fontes de valor.



# What makes for a great starter use case?

## Impact

- High estimated financial & strategic value
- Established baseline: existing journey is working; improving 10–50% would be valuable
- Confidence that the target business metric is “sensitive to the intervention” (i.e., the decisions the AI is making are able to impact the target metric)

+

## Ease of implementation

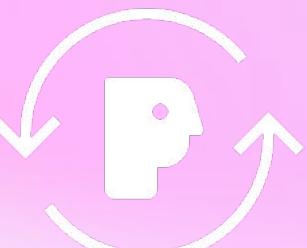
- Can start with one channel (digital, with no human in the loop – email is easiest)
- Activation tools that you have been using 3+ months
- Dedicated supporting personnel
  - PM
  - Data lead
  - Creative lead
  - Activation lead



Com sede em Nova York e mais de 10 escritórios na América do Norte, Europa e APAC, com presença na América Latina

Fundada em 2011  
Abertura de capital em 2021 Nasdaq:  
BRZE

**7,2 bi**  
de usuários ativos mensais



**2.342**  
clientes

**300+**  
clientes enviando mais de 1 bilhão de mensagens

**8,6T**  
de chamadas de API que potencializam o envolvimento sofisticado em escala em 2025

**23%**  
Investimentos em P&D como percentual da receita da Braze

**3,9T**  
de mensagens e ações em Canvas em todos os canais em 2024

# braze

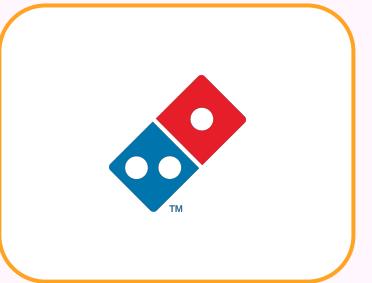
A Braze é uma plataforma líder em engajamento de clientes, que cria conexões duradouras entre os consumidores e suas marcas preferidas.

## dafiti

A marca de moda e estilo de vida Dafiti aumentou a conversão em 43% com uma experiência de compra gamificada entre canais.

## Petz

A Petz teve um aumento de 300% nas vendas de produtos com mensagens personalizadas em diferentes canais.



# BrazeAI Decisioning Studio™ at a glance

*braze*



## Use all your data

Personalize with rich first-party data, making decisions based on hundreds of characteristics



## Personalize everything

Find the best channel, product, offer, creative, timing & frequency for each customer



## Optimize any metric

Drive dollars, not clicks—AI decisioning optimizes any KPI



## Decisions, explained

Trace AI decisions for every customer, and the reasons behind them



# Encuesta

¿Qué modelos de IA  
estás utilizando  
actualmente en tu  
stack tecnológico?

- A) LLMs como ChatGPT o Perplexity
- B) Modelos Predictivos
- C) IA de Decisión
- D) Aún estamos entendiendo cuál nos conviene y por qué



## Machine learning

**Prediction**

*Supervised learning*

**Propensity to repurchase**

**Pattern Identification**

*Unsupervised learning*

**Lookalike audiences**

**Generation**

*Generative AI*

**Text generation**

**Decisioning**

*Reinforcement learning*

**AI decisioning**

A large, semi-transparent watermark of the Braze logo is positioned in the background. It consists of three overlapping circles: a top circle in orange, a middle circle in pink, and a bottom circle in light orange. The word "braze" is written in a white, lowercase, sans-serif font across the center of these circles.

braze

## Hiper-Personalización es:

- El mensaje correcto
- El producto correcto
- El incentivo correcto
- El canal correcto
- El timing correcto
- La frecuencia correcta

Diferenciado 1:1 para cada cliente de tu data first-party

Manejado al 100% a través de  
Inteligencia Artificial de Decisión

# Agentes de toma de decisiones de IA experimentan y aprenden de forma autónoma

