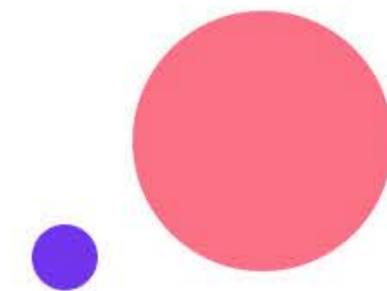


habblla

Cases de sucesso

Cases reais de transformação com IA conversacional e automação inteligente.



O Que Você Vai Encontrar Neste E-book

Este e-book foi desenvolvido para executivos, gestores e profissionais que atuam em mercados dinâmicos e competitivos, e que buscam não apenas entender, mas aplicar de maneira prática e integrada as novas fronteiras do **Marketing Conversacional Integrado (MCI)** e da **Inteligência Artificial aplicada aos negócios**.

Ao longo deste material, você terá acesso a um roadmap robusto de **tendências, cases reais e metodologias inovadoras**, explorando como o MCI da Hablla tem revolucionado a jornada do cliente em múltiplos setores.

Estrutura do Conteúdo:

• Análise Setorial Profunda

- Exploramos os desafios e oportunidades em setores estratégicos: Telecom, Educação, Turismo & Multipropriedades, Imobiliário e SaaS B2B.

-Uma visão crítica de como cada segmento pode escalar negócios integrando Marketing, Vendas, Atendimento, Customer Success, CX e Business Performance.

• Estudos de Caso Exclusivos

-Casos reais de empresas que transformaram seus resultados com a Hablla, como **Blink Telecom, UniCV, Ipioca Beach Residence, Lupema Engenharia** e o próprio **case interno da Hablla como SaaS B2B**.

-Insights acionáveis sobre como o uso de **agentes autônomos, automação inteligente e fluxos conversacionais** impactaram KPIs chave como CAC, LTV, NPS, TMA e taxa de conversão.

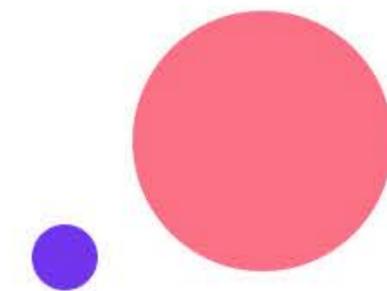
• Visão de Futuro: Do Marketing 5.0 ao 6.0

-Como as organizações podem evoluir da personalização tradicional para a hiperpersonalização baseada em IA Generativa.

-Aplicação prática dos **8Cs do Marketing Conversacional**, substituindo os obsoletos 4Ps, trazendo um olhar de contexto, confiança e consistência em toda a jornada do cliente.

Ao Final Deste E-book, Você Será Capaz de:

- Identificar oportunidades de **orquestração integrada** entre áreas.
- Aplicar metodologias de **automação conversacional com IA** em qualquer setor.
- Inspirar-se em modelos de negócio disruptivos que já estão capturando valor na nova economia digital.
- Redefinir seu playbook de **crescimento, experiência e performance com foco no cliente**.
- Prepare-se para uma leitura estratégica, imersiva e provocativa, que vai além do teórico e mergulha na aplicação prática de modelos escaláveis e replicáveis para sua empresa.



Índice

| | |
|------------------------------------------------------|---------|
| Setor de Telecom..... | Pag. 04 |
| Case de Sucesso Blink Telecom..... | Pag. 09 |
| Setor de Educação..... | Pag. 14 |
| Case de Sucesso UniCV..... | Pag. 19 |
| Setor de Turismo e Multipropriedades..... | Pag. 24 |
| Case de Sucesso Ipioca Beach Residence e Resort..... | Pag. 29 |
| Setor Imobiliário..... | Pag. 34 |
| Case de Sucesso Lupema Engenharia..... | Pag. 39 |
| SaaS B2B..... | Pag. 44 |
| Case de Sucesso Hablla..... | Pag. 49 |

Transformação Digital no Setor de **Telecom** com Hablla + MCI

Como construir jornadas inteligentes, automatizadas e orientadas à experiência do cliente no mercado de operadoras e provedores de internet.

Desafios do Setor de Telecom

Empresas de telecomunicações e ISPs convivem com uma realidade desafiadora:

- Alto volume de atendimento repetitivo e de baixa complexidade.
- Dificuldade de escalar suporte e vendas sem inflar a estrutura operacional.
- Processos de cobrança manuais ou desconectados da jornada do cliente.
- Retenção prejudicada por experiências inconsistentes e falta de personalização.
- Visibilidade limitada sobre funis de conversão, ativação e inadimplência.

Esses gargalos impactam diretamente o **CAC, LTV, NPS e a eficiência operacional**, exigindo uma reestruturação profunda — não apenas de tecnologia, mas de **modelo de relacionamento**.

A Proposta da Hablla com o MCI

O MCI — Marketing Conversacional Integrado — é a metodologia proprietária da Hablla que **unifica atendimento, vendas, marketing, cobrança, suporte e performance de negócio** em um único framework.

Ao aplicar o MCI no setor de telecom, a Hablla entrega:

- **Agentes Autônomos** multicanal com IA para atendimento em tempo real.
- **Automação de fluxos** comerciais, operacionais e financeiros.
- **Integração com CRM, gateways de pagamento e plataformas de mídia.**
- **Conversas contextuais** que evoluem conforme o estágio e perfil do cliente.
- **Disparos em massa, campanhas reativas e jornadas de retenção.**

Exemplos Práticos de Aplicação da Hablla para Telecom

1. Atendimento Automatizado 24/7

Agente autônomo treinado com base de conhecimento técnica sobre planos, suporte, upgrade, portabilidade e regras comerciais.

Fluxos conversacionais incluem:

- Diagnóstico de conexão e suporte técnico
- Solicitação de segunda via
- Agendamento de visita técnica
- Oferta personalizada de upgrade de plano

2. Cobrança Inteligente com Recorrência Conversacional

O cliente inadimplente é identificado via integração e entra em um fluxo de cobrança multicanal com:

- Mensagens personalizadas e empáticas
- Links de pagamento com negociação automatizada
- Confirmação de quitação e reativação de serviços
- Encaminhamento para o financeiro em casos críticos

Resultado: **redução significativa da inadimplência e menor impacto no time de cobrança.**

3. Captação e Conversão de Leads

Leads gerados via mídia ou site são atendidos automaticamente com:

- Apresentação de planos, diferenciais e condições por região
- Captura de documentos e comprovantes
- Integração com CRM para agendamento de instalação

5. Campanhas de Retenção e Reengajamento

Automatizações disparadas por eventos ou ciclos:

- Mensagens de fidelização antes do fim da carência
- Ofertas customizadas para clientes inativos
- Check-ins de satisfação pós-venda e pós-instalação
- Comunicação proativa sobre manutenções e melhorias

4. Gestão por Funil e Métricas em Tempo Real

A Hablla permite **criar quadros** visuais com KPIs por setor:

- Atendimento: tempo de resposta, taxa de resolução
- Comercial: leads por origem, agendamentos, vendas
- Cobrança: taxas de recuperação, tempo médio de regularização
- Suporte: principais motivos de contato e reincidência

6. Integrações com o Ecossistema de Telecom

- Sistemas de billing e ERPs
- Sistemas internos
- Gateways de pagamento (ex: Asaas, Iugu, Juno)
- Meta CAPI e Google EC para otimização de mídia com base em eventos reais

Benefícios Estratégicos para Telecom

| Pilar | Benefício Tangível |
|-------------------|-------------------------------------------------------|
| Atendimento | Redução de custo e aumento de SLA |
| Cobrança | Diminuição da inadimplência com menor esforço humano |
| Comercial | Aumento de conversão e agilidade no processo de venda |
| Suporte Técnico | Atendimento automatizado com base técnica treinada |
| CX & Retenção | Experiência fluida e contextual com todo o histórico |
| Marketing & Mídia | ROI otimizado com eventos reais enviados via APIs |
| Gestão | Visão unificada do funil e performance por setor |

Conclusão

O setor de telecom vive um novo momento: **clientes mais exigentes, concorrência acirrada e margens pressionadas.**

A combinação da **Hablla com o MCI** representa uma nova era para provedores e operadoras: **mais eficiência, previsibilidade e inteligência em cada ponto de contato com o cliente.**

Case de Sucesso

Blink Telecom & Hablla

The logo for Blink Telecom features the word "BLINK" in a bold, blue, sans-serif font. A yellow, curved line resembling a smile or a stylized 'U' is positioned below the letters 'L' and 'I', extending from the bottom of the 'L' to the bottom of the 'I'.

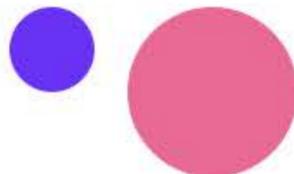
BLINK

Sobre a Blink Telecom

A **Blink Telecom** é uma operadora de internet com atuação em Belo Horizonte e região, que atende milhares de clientes residenciais e empresariais. Com uma base altamente distribuída, mais de **310 atendentes ativos** e **30 setores distintos**, a Blink enfrentava o desafio de manter a eficiência no atendimento ao cliente, melhorar a jornada de cobrança e aumentar a produtividade das áreas de vendas e instalações técnicas.

Desafio A Blink precisava de uma solução que:

- ✓ Automatizar **grandes volumes de atendimento** sem comprometer a experiência do cliente.
- ✓ Otimizar o processo de **cobrança e reativação de contratos** inadimplentes.
- ✓ Elevar a **taxa de conversão de leads** da equipe comercial.
- ✓ Integrar múltiplas frentes: **Atendimento, Comercial, Cobrança, Instalação e Suporte Técnico.**



Solução: Hablla com MCI

Marketing Conversacional Integrado

Atendimento Automatizado com Inteligência Conversacional

- **Volume gerenciado em março/2025:** +363.000 atendimentos automatizados via Hablla.
- Primeira camada 100% automatizada: a IA identifica o cliente, localiza contratos, verifica status de pagamento e sinal da internet.
- Encaminhamento dinâmico: o sistema direciona o fluxo automaticamente com base no status do contrato e no tipo de solicitação.

Cobrança Inteligente e Reengajamento

- Geração automática da **segunda via** para inadimplentes.
- **Atendimento automatizada** via robô para negociar promessa de pagamento.
- Teste automático de conexão após renegociação.
- Encerramento automático de chamados resolvidos sem intervenção humana.

Qualificação e Conversão de Leads

- Leads que não são clientes são **imediatamente transferidos para o time comercial.**
- Disparos massivos automatizados com **follow-ups inteligentes**, esquentando os leads para aumentar conversão.

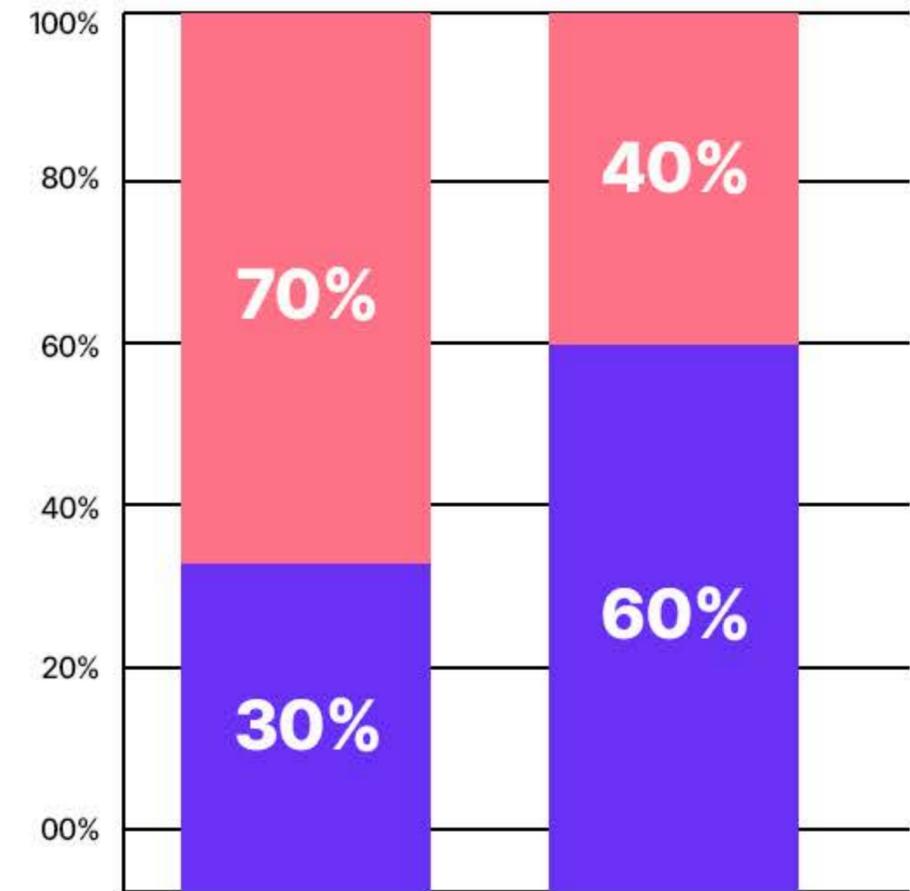
Gestão Técnica Automatizada

- Comunicação com **técnicos de campo** para instalação e retirada de equipamentos, com **agenda e validação de tarefas via chatbot.**
- Integração com sistemas internos para atualização de status sem fricção.

Resultados Estratégicos

| Métrica | Impacto |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Redução de Custo Operacional | Atendimento automatizado em larga escala reduziu em mais de 42,8% a necessidade de atendentes humanos no primeiro contato. |
| Velocidade de Resolução | Mais de 80% dos atendimentos de reativação de internet foram resolvidos sem atendimento humano. |
| Aumento de Conversão Comercial | Leads esquentados pelo chatbot tiveram taxa de conversão maior que leads frios. |
| Eficiência em Cobrança | Mais de 50% de recuperação de clientes inadimplentes via jornada automatizada. |
| Engajamento de Equipes Técnicas | Instalações e retiradas agendadas automaticamente com taxa de sucesso acima de 90%. |

Redução do Atendimento Humano

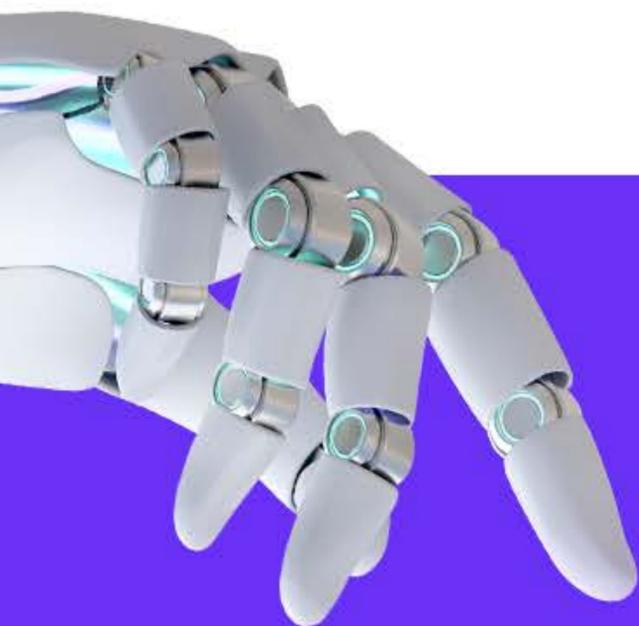


Antes da Hablla

Após a Hablla

● Atendimento Humano

● Atendimento Automatizado



Por que a Hablla é um Game-Changer para ISPs

A parceria entre a Blink Telecom e a Hablla mostra como o **Marketing Conversacional Integrado (MCI)** transformam empresas de Telecom. A Hablla **não é apenas um chatbot**: ela é um **motor de orquestração inteligente**, integrando dados, contexto e automação para gerar resultados reais.



Educação inteligente com Hablla + MCI

Como transformar a jornada de captação, retenção e relacionamento com alunos e polos em uma operação escalável, automatizada e centrada na experiência.

Desafios do Setor Educacional

Instituições de ensino — especialmente universidades, EADs e polos de expansão — enfrentam desafios cada vez mais complexos em um cenário competitivo:

- Alto volume de leads gerados por mídia e canais digitais.
- Processos fragmentados entre marketing, comercial, atendimento e coordenação acadêmica.
- Polos descentralizados com experiências inconsistentes.
- Falta de rastreabilidade em fluxos de matrícula, cobrança e suporte.
- Jornada do aluno desestruturada, com impactos diretos no engajamento, NPS e evasão.

A Proposta da Hablla com o MCI

A Hablla aplica o **MCI (Marketing Conversacional Integrado)** como um modelo operacional de transformação para o setor educacional, atuando como um **sistema central de relacionamento, automação e gestão de oportunidades**.

A plataforma permite:

- Construção de jornadas conversacionais para leads, alunos, polos e setores.
- Comunicação omnichannel com rastreabilidade unificada por CPF/CNPJ.
- Criação de fluxos inteligentes e escaláveis com lógica de automação própria.
- Integração com sistemas acadêmicos, ERPs e CRMs legados.
- Disparos automáticos baseados em comportamento, eventos ou cadências.

Aplicações Estratégicas para Educação

1. Captação de Alunos com Agente Autônomo

A jornada começa com a conversão de um lead — seja por mídia paga, tráfego orgânico, site ou canais de parceiros.

A Hablla:

- Inicia o contato com um agente autônomo que **qualifica o lead, coleta documentos e agenda com o consultor humano.**
- Direciona leads de parceiros com regras de prioridade e exclusividade.
- Acompanha o progresso por funis separados (pré-venda, matrícula, onboarding).

2. Atendimento e Suporte Multisetorial

A Hablla centraliza todos os pontos de contato entre aluno e instituição:

- WhatsApp, Telegram, Webchat no Moodle e Telefonia Integrada
- Atendimento para secretaria, financeiro, acadêmico e coordenação
- Transcrição de chamadas, geração de resumo e **histórico unificado por pessoa e unidade**

Resultado: mais agilidade, menos atrito, mais clareza em cada interação.

3. Integrações com o Ecossistema Acadêmico

A Hablla se conecta com:

- ERPs educacionais (acadêmico, financeiro, jurídico)
- Sistemas de gestão de polos e CRM comercial
- Plataformas de conteúdo, LMS e ambientes de ensino (ex: Moodle)
- APIs de conversão com plataformas de mídia

Todos os dados e interações são registrados e organizados automaticamente, sem retrabalho.

5. Governança e Performance em Tempo Real

Através do painel da Hablla, é possível:

- Acompanhar os KPIs de atendimento, conversão, ticket médio, inadimplência e evasão
- Monitorar SLAs de polos, unidades e setores internos
- Visualizar a origem das oportunidades e a performance das campanhas

4. Com disparos inteligentes, a instituição mantém uma comunicação constante e contextual:

Com disparos inteligentes, a instituição mantém uma comunicação constante e contextual:

- Campanhas de matrícula, rematrícula e regularização financeira
- Mensagens de boas-vindas, instruções de acesso e agenda acadêmica
- Follow-up com leads inativos e alunos evadidos
- Comunicação segmentada com polos e coordenadores regionais

Benefícios Estratégicos para Telecom

| Pilar | Benefício Realizado |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------|
| Captação de Alunos | Qualificação automática e direcionamento estratégico |
| Atendimento ao Aluno | Centralização e rastreabilidade em todos os canais |
| Cobrança e Regularização | Redução de inadimplência com disparos e fluxos automatizados |
| Comunicação com Polos | Padronização da jornada com supervisão da sede |
| Pós-matrícula e Retenção | Onboarding guiado e jornadas de engajamento programadas |
| Visão Executiva | KPIs por setor, unidade, canal e tipo de relacionamento |

Conclusão

A transformação digital na educação exige mais do que tecnologia: exige **estrutura, inteligência e integração**.

Com a Habla e o MCI, instituições educacionais passam a operar de forma conectada, eficiente e centrada na jornada do aluno — da lead à rematrícula.

Case de Sucesso

UniCV & Hablla

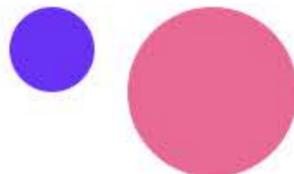


A UniCV escolheu a Hablla para escalar o relacionamento com leads, alunos e polos em uma

Desafio

A UniCV escolheu a Hablla para escalar o relacionamento com leads, alunos e polos em uma única plataforma omnichannel.

- ✓ Unificasse os canais de atendimento para alunos, polos e setores internos.
- ✓ Automatizasse a jornada de captação de leads até a efetivação da matrícula.
- ✓ Otimizasse a performance de mídia com dados integrados entre CRM, Meta e Google.
- ✓ Facilitasse o controle, a operação e a análise de dados por um time interno de transformação digital.



Solução: Hablla com MCI

Marketing Conversacional Integrado

A implementação do MCI na UniCV transformou radicalmente a operação digital da instituição. A jornada foi estruturada em múltiplos pilares:

Atendimento Omnichannel e Setorial

Atendimentos automatizados via **WhatsApp, Telegram e Webchat no Moodle**, conectando alunos, leads e polos em uma mesma arquitetura de comunicação. Todos os setores da faculdade agora contam com fluxos conversacionais especializados, integrando suporte, secretaria, financeiro e coordenação acadêmica.

Captação de Leads e Matrículas com Agente Autônomo

A geração de leads da UniCV é 100% processada pela **Hablla**, que realiza a qualificação com agentes autônomos e transfere leads quentes para consultores humanos finalizarem a matrícula com alto índice de conversão.

API de Conversão com Meta & Google

Usando o pilar de **Business Performance do MCI**, foi criada uma infraestrutura de conversão via API (Meta CAPI e Google Enhanced Conversions), com integração direta ao CRM. As oportunidades geradas são enviadas automaticamente para as plataformas, alimentando o pixel e otimizando campanhas com base em eventos reais de fundo de funil.

Equipe Interna Dedicada com Suporte Hablla

Dois profissionais internos da UniCV foram capacitados e contam com suporte exclusivo da Hablla. Eles gerenciam fluxos, treinam usuários e geram dashboards estratégicos para gerências e diretoria. Essa autonomia acelerou a inovação e garantiu uma adoção massiva da plataforma em escala.

Expansão para Polos Parceiros

A nova fase do projeto está levando a **experiência digital da UniCV aos polos regionais**, replicando a estrutura de atendimento inteligente e padronizado que impactou positivamente a matriz. Com isso, todos os polos passam a oferecer uma jornada de relacionamento integrada e com foco na experiência do cliente.

Resultados Estratégicos

| Indicador | Impacto |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------|
| Centralização do atendimento | WhatsApp, Telegram, Webchat e Moodle integrados à Hablla |
| Jornada de lead à matrícula | Totalmente automatizada com transferência humanizada |
| Mídia com performance otimizada | Integração CRM + Meta/Google com eventos reais |
| Governança de dados | Dashboards executivos e gestão descentralizada por setor |
| Autonomia e escala | Time interno operando Hablla com suporte dedicado |
| Padronização da jornada nos polos | Implantação em curso com mesma experiência da matriz |



Por que a Hablla é um divisor de águas na Educação?

A Hablla, com sua metodologia MCI, tornou-se peça-chave da transformação digital da UniCV, não apenas otimizando a operação de marketing, atendimento e performance, mas também empoderando equipes internas com autonomia, dados e escalabilidade.

Turismo & Multipropriedade com Hablla + MCI

Como elevar a experiência de compra, fidelizar viajantes e escalar vendas consultivas com agentes autônomos, inteligência de dados e automação conversacional.

Desafios do Setor de Turismo e Multipropriedade

Empresas que operam no turismo e no modelo de multipropriedade enfrentam realidades desafiadoras e, ao mesmo tempo, oportunidades únicas de diferenciação:

- Vendas presenciais com alto custo de aquisição e baixo controle de jornada.
- Leads desqualificados que compram sem compreender o modelo — gerando conflitos no pós-venda.
- Pós-venda manual, fragmentado e com alto índice de churn ou judicialização.
- Equipes comerciais pressionadas a converter no “calor da viagem”.
- Falta de integração entre captação digital, consultores e setor jurídico/contratual.

A Proposta da Hablla com o MCI

A Hablla, através do MCI (Marketing Conversacional Integrado), reconstrói a operação de ponta a ponta, trazendo:

- Atendimento digital e imediato com **agentes autônomos treinados**.
- Jornada comercial consultiva e educacional.
- **Funis paralelos** para SDRs e Closers com foco em agendamento e fechamento.
- Fluxos de reengajamento com base em cadências personalizadas.
- Atendimento de **pós-venda estruturado**: financeiro, condomínio, assembleias, jurídico.
- Comunicação omnichannel e rastreável: WhatsApp, Voz, E-mail, Webchat.

Aplicações Estratégicas para Turismo e Multipropriedade

1. Pré-atendimento com IA Consultiva

Todos os leads — sejam do site, mídia paga ou abordagens físicas — são direcionados para um agente autônomo que:

- Explica o conceito de multipropriedade com clareza e didatismo.
- Envia fotos, vídeos, localização e diferenciais dos empreendimentos.
- Agenda uma **reunião consultiva com o time comercial humano**.
- Repassa o lead ao CRM com histórico completo da jornada.

Isso **educa o cliente antes da venda**, alinha expectativas e reduz insatisfação futura.

2. Funis Inteligentes com SDRs e Closers

O CRM da Hablla permite a estruturação de funis separados:

- **SDR (pré-venda):** o objetivo é a marcação da reunião.
- **Closer (venda):** foca na assinatura do contrato e ativação da oportunidade.

O funil é movimentado por **triggers automáticos** baseados em eventos reais: respostas, agendamentos, propostas enviadas, aceite, etc.

3. Cadência e Reengajamento Automático

Os leads que não avançam entram em fluxos de reengajamento com:

- Follow-ups programados (7, 14, 30 dias)
- Reativação personalizada com base no perfil
- Agente autônomo iniciando contato e

repassando ao SDR

Isso garante continuidade mesmo após a visita física ao stand ou à sede.

5. Disparos e Campanhas Segmentadas

O agente da Hablla pode ser usado para ações ativas:

- Convites para eventos e visitas presenciais
- Campanhas de lançamento ou "últimas unidades"
- Ofertas exclusivas para leads inativos ou retornos

4. Atendimento Pós-venda Multicanal

O atendimento não termina na venda. A Hablla estrutura canais para:

- Condomínio e financeiro
- Atualizações sobre a escritura e status de registro
- Assembleias de coproprietários
- Suporte e dúvidas gerais

Toda a comunicação é **centralizada e rastreável**, com históricos acessíveis e integrados ao perfil do cliente.

6. Integrações com o Ecossistema Imobiliário e Financeiro

- Integração com CRM imobiliário, ERPs e gateways de pagamento
- Notificações automáticas para times jurídico e administrativo
- Gatilhos acionados por assinatura digital, boletos pagos ou respostas de clientes

Benefícios Estratégicos para Telecom

| Pilar | Benefício Tangível |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------|
| Captação e Agendamento | IA educativa + SDRs focados em reuniões qualificadas |
| Conversão | Funis claros, históricos ricos e transferência contextualizada |
| Pós-venda e Relacionamento | Atendimento multicanal estruturado, com rastreabilidade total |
| Reengajamento | Fluxos de cadência automatizados baseados em comportamento |
| Gestão de pipeline | Integração com sistemas, assinaturas e financeiro |
| Experiência do cliente | Jornada fluida, consultiva e sem ruídos |

Conclusão

O setor de turismo e multipropriedade precisa mais do que volume: precisa de **clareza, consistência e relacionamento real com o cliente.**

Com a Habla e o MCI, é possível transformar leads desinformados em clientes conscientes — e clientes conscientes em defensores da marca.

Case de Sucesso

Ipioca Beach Residence & Hablla

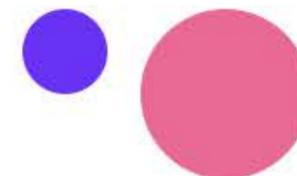


Como a Hablla transformou a jornada de vendas e pós-venda do modelo de multipropriedade no digital, com inteligência conversacional e funis personalizados.

Desafio

O Ipioca Beach Residence utilizava, tradicionalmente, um modelo presencial de vendas baseado em abordagens em pontos turísticos, com foco em converter visitantes durante a experiência de viagem. Apesar de eficiente em volume, esse modelo apresentava desafios críticos:

- ✓ Alto índice de **churn** por falta de compreensão do modelo de multipropriedade.
- ✓ **Expectativas desalinhadas**, com clientes comprando sem entender o valor de uso pessoal do ativo.
- ✓ **Falta de controle sobre a jornada do cliente**, especialmente no pós-venda.
- ✓ Necessidade de um modelo **consultivo e digital**, que educasse e retivesse o cliente no médio e longo prazo.



Solução: Hablla com MCI

Marketing Conversacional Integrado

A Hablla redesenhou a operação de ponta a ponta, com foco na construção de uma jornada consultiva, inteligente e 100% rastreável — da captação à gestão pós-venda.

Atendimento Imediato com IA Especializada

Leads são atendidos em tempo real por um agente autônomo (IA), que esclarece dúvidas sobre o modelo de multipropriedade e conduz o cliente a um objetivo claro: **agendar uma reunião com um consultor humano.**

O foco aqui não é converter rapidamente, mas educar o lead e prepará-lo para uma decisão consciente e de longo prazo.

Modelo Consultivo e Educacional

No digital, a abordagem deixa de ser uma venda por impulso para tornar-se uma **consultoria personalizada**, onde o cliente entende o valor do uso pessoal da propriedade — e não apenas como um investimento.

Isso reduz a frustração e aumenta a satisfação no pós-venda, diminuindo significativamente o churn e os conflitos operacionais.

Estrutura de Funil Duplo (SDR + Closer)

A jornada é mapeada em dois funis distintos no **CRM da Hablla**, otimizando a performance comercial:

- Funil do SDR: objetivo é o agendamento da reunião.
- Funil do Closer: objetivo é a venda efetiva.

Cada etapa é conversacionalmente guiada com fluxos dinâmicos, alimentados por cadências e reativações automáticas, especialmente no ciclo de 90 dias.

Gestão de Cadência e Follow-up Inteligente

A operação de SDRs foi potencializada com fluxos que identificam e priorizam leads com intenção de compra. O agente conversacional libera o SDR para focar em atendimentos de maior qualidade, com **cadências automatizadas** para reengajamento e follow-ups personalizados.

Pós-venda Integrado

A Hablla também opera em toda a jornada do cliente após a compra:

- Atendimento ao **condomínio, financeiro e assembleias.**
- Comunicação em massa com **leads ativos e clientes da base.**
- Fluxos segmentados por estágio do ciclo de vida do cliente.

Essa integração amplia o ciclo de relacionamento, evita ruídos e fortalece o vínculo com o cliente após a venda.

Resultados Estratégicos

| Indicador | Impacto |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| Tempo médio de atendimento inicial | Redução com atendimento imediato via IA |
| Qualidade de reuniões agendadas | Aumento expressivo da taxa de conversão em reuniões consultivas |
| Redução de churn | Clientes mais conscientes do modelo de uso |
| Produtividade do SDR | Foco em leads qualificados com suporte de cadência automatizada |
| Pós-venda estruturado | Atendimento ativo em canais de massa e operacionais |

Por que a Hablla é um diferencial na Multipropriedade?

A Hablla transformou a forma como o Ipioca Beach Residence se relaciona com seus leads e clientes, trazendo escalabilidade, controle e inteligência para uma operação antes limitada ao presencial. Com o MCI, o processo comercial se tornou uma **experiência educacional, consultiva e automatizada** — do primeiro contato à assembleia de condomínio.



Hablla + MCI no Setor Imobiliário

Como a automação conversacional inteligente está transformando a jornada de vendas, o relacionamento com corretores e a gestão de empreendimentos no mercado imobiliário.

Desafios do Setor Imobiliário

Incorporadoras, loteadoras e imobiliárias convivem com um ecossistema complexo, que exige coordenação entre marketing, atendimento, vendas, parceiros e pós-venda. Os principais desafios incluem:

- Perda de leads qualificados por falha no primeiro atendimento.
- Dificuldade de priorizar corretores engajados e filtrar os inativos.
- Falta de integração entre a geração de leads, a negociação e o processo contratual.
- Acompanhamento ineficiente de múltiplos empreendimentos simultâneos.
- Reengajamento reativo e pouco escalável de leads inativos.
- Falta de governança no relacionamento com os parceiros.

A Proposta da Hablla com o MCI

A Hablla aplica o MCI como um sistema de inteligência e orquestração conversacional para centralizar, automatizar e escalar toda a operação imobiliária — do lead ao pós-venda.

Com a plataforma, é possível:

- Atender leads com um agente autônomo treinado com dados de todos os empreendimentos.
- Direcionar oportunidades automaticamente para corretores parceiros ativos e engajados.
- Alimentar o CRM imobiliário com cadastro completo, histórico e estágio do lead.
- Criar fluxos automatizados para reativação, pós-venda e notificações contratuais.
- Unificar canais (WhatsApp, Telefonia, E-mail, Webchat) e transcrever interações.
- Integrar com sistemas jurídicos, financeiros e administrativos.

Aplicações Estratégicas para o Mercado Imobiliário

1. Atendimento Digital com IA Especializada em Empreendimentos

Leads captados via campanhas, site, portais ou parceiros são atendidos por um agente autônomo que:

- Explica os diferenciais de cada empreendimento com clareza.
- Responde perguntas técnicas (metragem, VGV, região, padrão, incorporação).
- Envia fotos, vídeos e localização georreferenciada.
- Encaminha ao corretor com preferência definida pela inteligência comercial.

2. Distribuição Inteligente entre Corretores e Imobiliárias

A Hablla aplica lógica de meritocracia comercial:

- Corretores que focam nos produtos da incorporadora são priorizados automaticamente.
- Leads de parceiros são protegidos com janelas de exclusividade.
- Todo lead tem rastreabilidade de origem, atendimento e histórico.

Isso aumenta o engajamento da rede, reduz conflitos e melhora a performance geral.

3. Integração com CV CRM e Sistemas Imobiliários

A plataforma envia ao sistema CRM da incorporadora:

- Dados do lead e todas as interações feitas com IA ou humano.
- Progresso nos funis (cadastro, agendamento, proposta, aceite).
- Gatilhos para início automático dos fluxos contratuais e administrativos.

O backoffice já recebe o lead qualificado, contextualizado e pronto para assinatura.

5. Pós-venda Estruturado e Multicanal

A jornada continua após a assinatura com automações para:

- Acompanhamento do andamento da obra ou escritura.
- Informações de condomínio, assembleias e entrega de unidades.
- Central de atendimento via WhatsApp e telefonia com transcrição e resumo automático.

4. Reativação e Fluxos Inteligentes

Leads que pausaram a negociação ou não compareceram a visitas entram em fluxos de:

- Reengajamento com lembretes, novas ofertas ou relançamentos.
- Follow-up programado com cadências inteligentes (7-14-30 dias).
- Mensagens personalizadas com base em perfil, região ou interesse anterior.

6. Disparos em Massa Segmentados

- Ações para lançamento de empreendimentos.
- Campanhas para leads que visitaram o plantão e não fecharam.
- Convites para eventos de relacionamento com investidores e compradores.

A comunicação é segmentada, personalizada e rastreável.

Benefícios Estratégicos para Telecom

| Pilar | Benefício Tangível |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| Qualificação e Atendimento | IA treinada com todos os empreendimentos |
| Roteamento Inteligente | Corretores mais engajados recebem mais oportunidades |
| Integração CRM | Lead entra completo no sistema, pronto para o time jurídico |
| Reengajamento | Fluxos automatizados com cadências programadas |
| Pós-venda | Comunicação estruturada com condomínio, assembleias, financeiro |
| Experiência do Cliente | Jornada fluida, rastreável e personalizada |

Conclusão

O mercado imobiliário precisa mais do que leads: precisa de inteligência na distribuição, clareza no relacionamento e automação nas etapas críticas.

Com Habla + MCI, incorporadoras e imobiliárias ganham um sistema vivo de CRM, atendimento, automação e relacionamento multicanal, preparado para escalar com qualidade e previsibilidade.

Case de Sucesso

Lupema Engenharia & Hablla

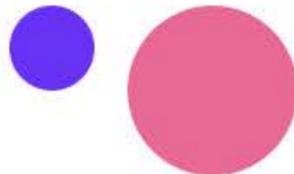


Como a Lupema Engenharia centralizou o relacionamento com leads e corretores, integrou o CV CRM e criou uma jornada imobiliária inteligente com o MCI.

Desafio

Como a Lupema Engenharia centralizou o relacionamento com leads e corretores, integrou o CV CRM e criou uma jornada imobiliária inteligente com o MCI.

- ✓ Alto volume de leads digitais com **dispersão no atendimento pelos corretores parceiros**.
- ✓ Falta de **visibilidade e controle sobre o desempenho das imobiliárias**.
- ✓ Necessidade de registrar automaticamente os leads e oportunidades no sistema **CV CRM**.
- ✓ Demanda por uma estrutura de atendimento que fosse escalável, consultiva e orientada a dados — sem comprometer a experiência do lead.



Solução: Hablla com MCI

Marketing Conversacional Integrado

Com a aplicação do MCI, a Hablla orquestrou toda a jornada de atendimento e conversão da Lupema, desde o primeiro contato até a marcação da venda no CRM, garantindo **inteligência, velocidade e rastreabilidade** em cada etapa.

Atendimento Automatizado com Agente Especializado

Um **agente autônomo treinado com todos os empreendimentos da Lupema** atende os leads de forma imediata via WhatsApp e telefonia, fornecendo:

- Informações técnicas e comerciais sobre cada imóvel.
- Envio de fotos, vídeos e localização dos empreendimentos.
- Encaminhamento para o corretor parceiro ideal, com base na estratégia de distribuição de leads definida pela equipe de marketing.

A IA responde com agilidade e qualifica o lead, melhorando a taxa de conversão dos corretores e otimizando a experiência do cliente.

Distribuição Inteligente para Imobiliárias Parceiras

A Hablla, em parceria com o time de marketing da Lupema, aplica uma lógica de roteamento estratégico:

- Prioriza imobiliárias que demonstram performance e foco nos produtos da empresa.
- Permite visibilidade e governança sobre o lead mesmo após a transferência.
- Garante fair play e meritocracia comercial, valorizando parceiros engajados.

Integração Completa com o CV CRM

Cada lead captado pela Hablla é **automaticamente registrado no CV CRM**, já com histórico completo de conversas, dados e interações. Assim:

- Corretores atuam com informações contextualizadas.
- O time jurídico e administrativo da Lupema tem o insumo necessário para **iniciar o processo contratual sem retrabalho**.
- As fases do funil imobiliário são respeitadas, com continuidade e fluidez operacional.

Multicanais: WhatsApp, Voz e Transcrição Inteligente

Além do atendimento conversacional no WhatsApp, a Lupema conta com **atendimento telefônico com transcrição automática e geração de resumo**. Tudo fica registrado:

- No histórico centralizado do lead.
- Com acesso unificado para marketing, vendas e gestão de relacionamento.

Isso traz **transparência, controle e alinhamento entre todos os elos da cadeia imobiliária**.

Disparos Inteligentes e Reativações Baseadas em Estratégia

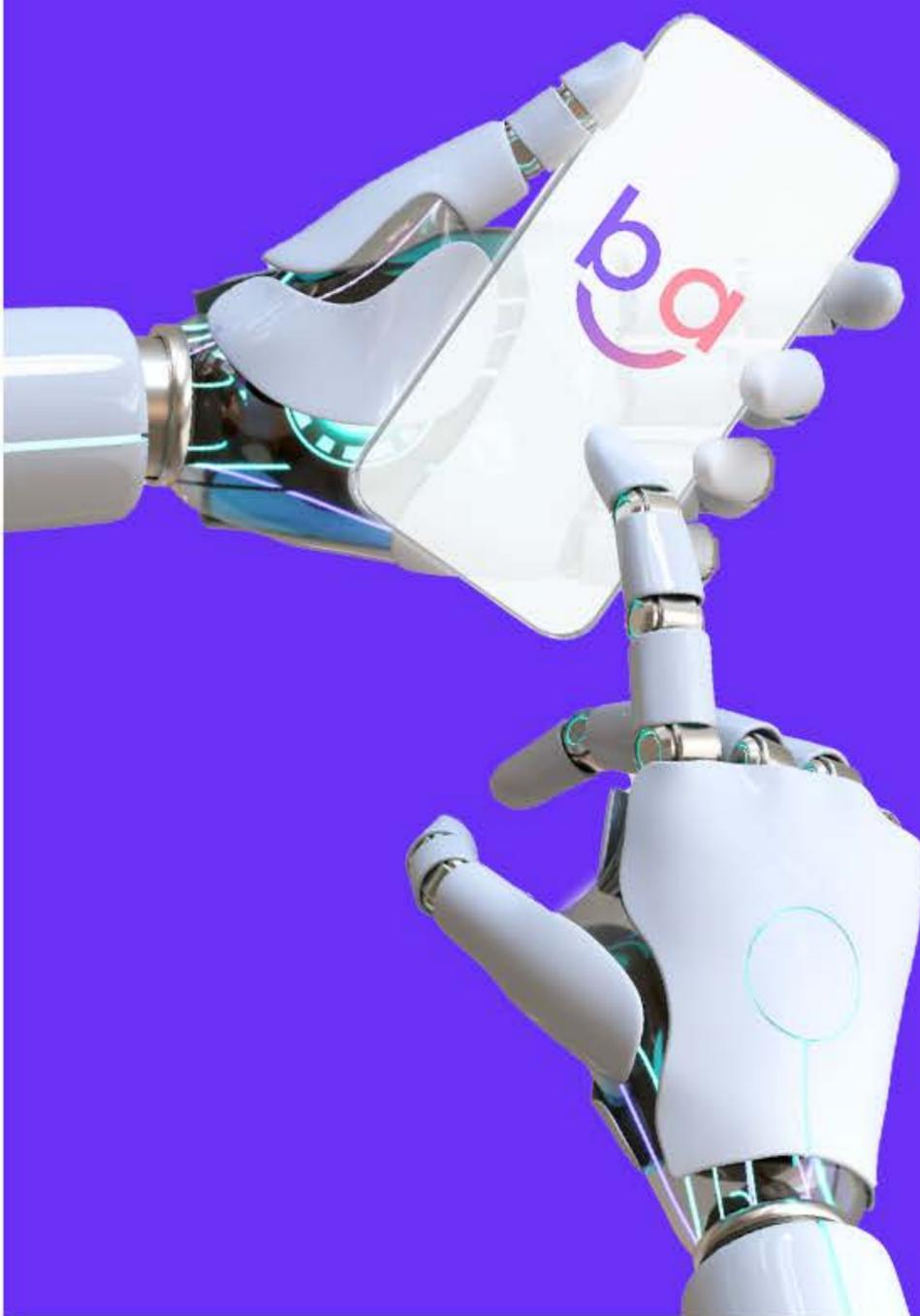
A Hablla também executa disparos em massa e reativações automáticas, baseados em:

- Novos lançamentos.
- Ações promocionais.
- Leads inativos com perfil aderente.

O agente autônomo conduz essas campanhas e retoma o atendimento automaticamente quando o lead engaja.

Resultados Estratégicos

| Indicador | Impacto |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| Tempo de resposta inicial | Atendimento instantâneo e qualificado com IA especializada |
| Eficiência na distribuição de leads | Leads direcionados com inteligência para parceiros engajados |
| Integração operacional | Sincronização total com o CV CRM, da captação à venda |
| Transparência entre empresa e imobiliárias | Comunicação rastreável com histórico completo |
| Ativação da base e reengajamento | Disparos em massa e fluxos de follow-up automatizados |



Por que a Hablla é o cérebro da operação comercial da Lupema?

Com o MCI, a Lupema deixou de apenas “distribuir leads” e passou a operar uma **plataforma de inteligência comercial e relacional**, onde cada lead é tratado como uma oportunidade com contexto, rastreabilidade e previsibilidade.

A Hablla conecta marketing, corretor e CRM em tempo real — e transforma dados em decisões comerciais ágeis e eficazes.

SaaS B2B com Hablla + MCI

Como escalar vendas complexas com jornadas automatizadas, qualificação conversacional e experiência contextual em todo o ciclo de vida do cliente.

Desafios do SaaS B2B

Empresas SaaS que operam no modelo B2B enfrentam desafios recorrentes:

- Ciclos de vendas longos, com múltiplos decisores e etapas complexas.
- Alto volume de leads com baixa qualificação inicial.
- Falta de continuidade entre marketing, vendas, onboarding e sucesso do cliente.
- Dificuldade em atribuir canais, campanhas e ações à geração de receita.
- Geração de oportunidades a partir de canais indiretos (como parceiros ou freemium).
- Comunicação dispersa entre plataformas, dificultando histórico e contexto.

A Proposta da Hablla com o MCI

A Hablla, aliada ao MCI, estrutura toda a operação comercial e de relacionamento de empresas SaaS B2B com:

- **Agentes autônomos** que conduzem a pré-venda, agendamento e qualificação.
- Criação de fluxos de automação ativados por **triggers internos ou webhooks externos**.
- Integração com CRM, ERP, plataformas de contratos, mídia e suporte.
- Operação 100% omnichannel com histórico unificado por pessoa e empresa.
- Controle de leads de parceiros, contas freemium, inbound, outbound e ABM.

Aplicações Estratégicas para SaaS B2B

1. Pré-venda Automatizada com Agente Autônomo

Leads gerados por campanhas, site, ABM, eventos ou parceiros são atendidos por um agente treinado para:

- Qualificar perfil (cargo, segmento, número de usuários, urgência).
- Encaminhar para agendamento automático de reunião com o time comercial.
- Enviar materiais de apoio ou proposta personalizada com base no interesse.
- Acionar fluxos de automação em caso de engajamento ou desistência.

Isso elimina a necessidade de SDRs humanos e acelera o tempo de conversão.

2. Jornada Comercial Automatizada

A partir do agendamento, a Hablla:

- Cria a oportunidade no funil de vendas com todos os dados e histórico.
- Gera tarefas automáticas para o consultor, dispara confirmações e follow-ups.
- Aciona o envio de proposta, coleta de aceite e integração com assinatura digital.
- Dispara o onboarding técnico ao marcar a venda.

O processo comercial fica fluido, escalável e rastreável — sem pontos cegos.

3. Comunicação com Contas Gratuitas e Freemium

Contas gratuitas ou em trial são acompanhadas com fluxos automatizados que:

- Envia mensagens educativas e de ativação contextualizadas.
- Disparam convites para reunião com especialistas com base no uso.
- Notificam o time comercial quando há sinal de intenção de upgrade.

Toda interação pode se transformar em oportunidade qualificada automaticamente.

5. Acompanhamento do Ciclo Completo: da Conversão ao Suporte

A Hablla atua como ponte entre áreas:

- Marketing → Vendas: lead qualificado com contexto
- Vendas → CS: dados de compra, plano, objeções e metas
- CS → Suporte: interações centralizadas e backlog organizado
- Suporte → Produto: insights acionáveis com base em volume e intenção

Isso promove uma **visão unificada da jornada e elimina silos internos.**

4. Gestão de Leads de Parceiros com Regras de Exclusividade

Parceiros comerciais que geram leads pela Hablla têm:

- Preferência automática por tempo determinado para ativar as oportunidades.
- Registro do parceiro na origem da lead e nas métricas de conversão.
- Fluxos de ativação e notificações específicas para seu pipeline.

6. Tracking e Métricas Avançadas

Com a Hablla, é possível:

- Acompanhar a performance de canais, campanhas e parceiros.
- Visualizar o funil completo de geração, ativação, conversão e retenção.
- Enviar eventos reais para as plataformas de mídia via **API de conversão.**

Benefícios Estratégicos para Telecom

| Pilar | Benefício Tangível |
|-----------------------|------------------------------------------------------------|
| Escala Comercial | Pré-venda autônoma sem depender de SDRs |
| Conversão B2B | Agendamento, proposta e contrato automatizados |
| Gestão de Parceiros | Oportunidades com exclusividade e performance rastreável |
| Onboarding e Retenção | Fluxos disparados com base na ativação e uso |
| ABM e Eventos | Engajamento personalizado e mensurável |
| Métricas Estratégicas | Visão unificada da origem à expansão com APIs de conversão |

Conclusão

SaaS não se vende com pitch genérico. Vende-se com contexto, automação e relacionamento contínuo.

Com Habla + MCI, empresas SaaS B2B constroem uma **operação conversacional escalável**, capaz de integrar marketing, vendas, sucesso e suporte — com foco em eficiência, previsibilidade e resultado real.

Case de Sucesso

A Hablla Usando Hablla

The logo for Hablla, featuring the word "hablla" in a lowercase, sans-serif font. The letters "h", "a", "l", "l", and "a" are in black. The letter "b" is in blue, and the letter "o" is in red. Below the letters "b" and "o" is a stylized, curved line that resembles a smile or a speech bubble, transitioning from blue on the left to red on the right.

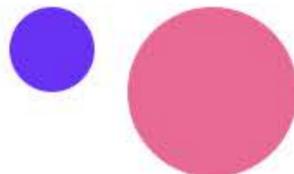
hablla

Como a Hablla aplica seu próprio MCI e tecnologia para operar 100% automatizada, escalável e centrada na jornada de cada lead, parceiro e cliente.

Desafio

Como empresa que entrega transformação digital através da inteligência conversacional, a Hablla tinha um desafio claro:

- ✓ Escalar vendas sem SDRs humanos, mantendo personalização e eficiência consultiva.
- ✓ Automatizar todo o ciclo comercial — da conversão ao onboarding.
- ✓ Atender simultaneamente **leads inbound, parceiros, contas gratuitas e oportunidades ABM** sem atrito.
- ✓ Centralizar comunicação, contratos, cadências e histórico em um só lugar.
- ✓ Garantir governança e integração entre áreas, inclusive para projetos internos como certificações.



Solução: Hablla com MCI

Marketing Conversacional Integrado

A Hablla desenhou sua jornada interna com base no **MCI – Marketing Conversacional Integrado**, explorando os 8Cs e os 6Ps do marketing moderno com IA, automação e inteligência de dados.

Ciclo Comercial 100% Automatizado (Sem SDRs)

Leads são convertidos via mídia, site ou parceiros e imediatamente engajados por um **agente autônomo**, que executa:

1. **Qualificação conversacional**
2. **Agendamento com pré-vendedores ou especialistas**
3. **Envio de proposta personalizada**
4. **Coleta de aceite digital**
5. **Assinatura de contrato integrada**
6. **Gatilho de onboarding e passagem para operação**

Resultado: **zero atrito comercial**, com tempo médio da conversão à ativação drasticamente reduzido.

Gestão de Leads de Parceiros com Prioridade Dinâmica

Os parceiros cadastrados têm prioridade na ativação dos leads gerados por eles, com **controle de tempo exclusivo** para trabalhar as oportunidades antes que sejam liberadas à equipe comercial interna.

Isso evita conflito, respeita acordos de parceria e fortalece a rede de canais.

Inteligência de Métricas e Tracking Total

Toda a jornada — do clique no anúncio até a utilização do suporte — é **trackeada em tempo real**:

- Geração e atribuição de oportunidades por canal, campanha, parceiro e tipo de entrada (inbound, outbound, ABM).
- Uso de **APIs de Conversão (Meta, Google)** para feedback de eventos reais no funil.
- Dashboards operacionais e estratégicos atualizados com visão de pessoas e empresas.

Atendimento e Conversão de Contas Gratuitas

As contas gratuitas também passam por fluxos de onboarding automatizado, que:

- Entregam valor com tutoriais, ativações guiadas e cases de referência.
- Geram **oportunidades para o time comercial**, com scoring conversacional e engajamento contextual.

Uso Interno em Todas as Áreas: da ISO à Governança Comercial

A própria Hablla é operada dentro da plataforma Hablla:

- Certificação ISO 27001: todo o processo foi mapeado e acompanhado via quadro de projeto interno.
- Follow-ups de compliance, jurídico e financeiro são geridos via conversas e automações internas.
- Marketing, produto, suporte e atendimento trabalham de forma centralizada no ambiente da Hablla.

Atendimento Multicanal + Transcrição Telefônica

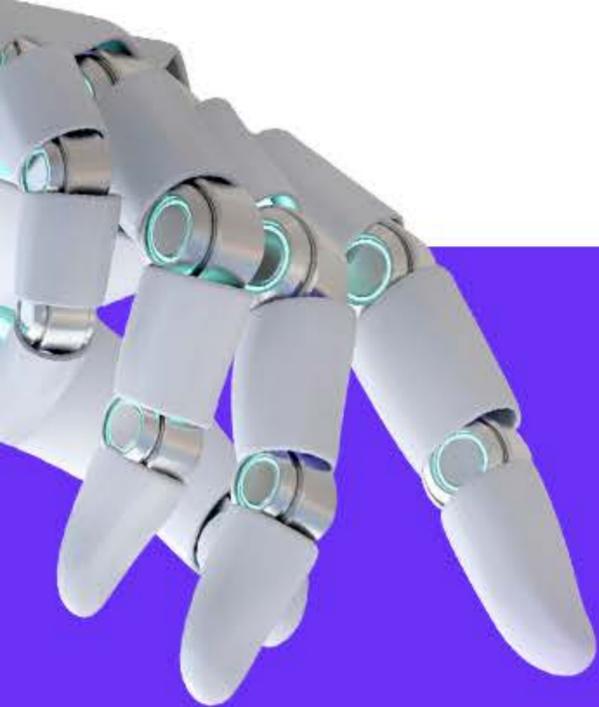
Todos os canais são integrados à plataforma (WhatsApp, Instagram, Webchat, Voz), com:

- Atendimento fluido e contínuo
- Transcrição e resumo automático de chamadas telefônicas
- Histórico completo por CPF/CNPJ acessível por todas as áreas

A **memória conversacional** da Hablla permite uma experiência sem retrabalho e contextual em qualquer ponto de contato.

Resultados Estratégicos

| Indicador | Impacto |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------|
| Operação sem SDRs | 100% da pré-venda automatizada via agente autônomo |
| Tempo de conversão à ativação | Redução superior a 60% |
| Eficiência de canais e campanhas | Acompanhamento full-funnel com APIs de conversão |
| Engajamento de parceiros | Leads protegidos por janela exclusiva de oportunidade |
| Adoção interna da plataforma | Todas as áreas operando e reportando via Hablla |
| Governança e ISO | Certificação gerida 100% dentro da ferramenta |



Por que a Hablla é prova viva do seu próprio sucesso?

Porque entrega o que vende. A Hablla aplicou sua própria metodologia, plataforma e inteligência para criar um modelo operacional escalável, autônomo e humanizado, onde cada lead, cliente e parceiro é acompanhado de forma inteligente e contextual.



hablla