



ASSURANT®



ESTUDO DE CASO

Substituir um programa de trade-in ineficaz para a solução Moderna de Trade-in Assurant.

Fornecer à operadora uma solução nova e de última geração.

Aumentar as taxas de adesão em mais de **800%** em apenas **nove meses**.



O DESAFIO

Essa operadora de telefonia móvel operava um programa trade-in de aparelhos antigos há seis anos, em parceria com outro fornecedor. O programa tinha baixo desempenho, pouca visibilidade entre os consumidores, valores de trade-in pouco competitivos e recebia pouca atenção da administração da operadora. Precisávamos demonstrar que o trade-in não era uma oferta “padrão”, mas uma solução que realmente gerava receita.

Nossa ABORDAGEM

Sabíamos que essa operadora estava perdendo US\$ 50 milhões por ano com seu programa trade-in existente. Nossa solução desenvolvida pela Assurant geraria uma adoção muito maior por parte dos clientes, valores de trade-in mais atrativos, taxas de adesão mais robustas e valores lucrativos de vendas de estoque. Além disso, todo o valor pago aos consumidores retornaria para a operadora, sendo reinvestido em produtos e serviços. Nossa abordagem incluiu:

Operação Turnkey: Como líder global em programas de trade-in, a Assurant possui uma estrutura robusta e madura, podendo assumir 100% da gestão do programa, preços TIV, plataforma de TI, operações, logística, revenda de dispositivos e liquidação financeira da operadora para nossa equipe de contas dedicada.

Transição de TI Simples: Integramos nossa plataforma em apenas quatro meses, enquanto seu programa legado permaneceu em segundo plano. Nossa equipe de projeto de TI assumiu o controle total da integração, absorveu 90% da carga de trabalho e orientou a equipe da área TI da operadora durante a transição e o lançamento.

Economias de Escala: Esta operadora de nível II passou a usufruir dos benefícios das soluções de nível I da Assurant, incluindo uma ampla rede de vendas de dispositivos e operações de processamento e classificação de dispositivos de última geração.

Aumento de Preços e Ofertas ao Consumidor: O mecanismo inteligente de preços da Assurant permitiu à operadora elevar imediatamente os valores de trade-in oferecidos, além disso, o mecanismo promocional intuitivo levou a equipe de varejo a gerar entusiasmo e conscientização sobre o programa trade-in com os clientes.

Os RESULTADOS

Nossa operação trade-in de **última geração** alcançou resultados notáveis:

Maior Adoção pelos Consumidores: Aumentamos a taxa de adesão da operadora de 3% para 25% nos primeiros 9 meses de operações. Acompanhamos continuamente com relatórios regulares de desempenho por loja, para impulsionar o envolvimento das equipes, e revitalização da gestão comercial.

Aumento do Valor dos Dispositivos: Nossa expertise em processamento e descarte de dispositivos elevou significativamente os valores de revenda do estoque e, com isso, eles puderam oferecer valores de trade-in mais competitivos aos clientes.

Aumento dos Gastos na Loja: O programa gerou US\$ 50 milhões em pagamentos de trade-in para os consumidores no primeiro ano. Esse montante foi posteriormente reinvestido nos produtos e serviços da operadora por meio de cartões-presente.

Operações Impecáveis nas Lojas de Varejo: Com a plataforma de TI e a logística da Assurant, a operadora adquiriu segurança para permitir o manuseio do estoque de trade-in para as equipes de loja. Houve melhorias na gestão de dispositivos, a precisão das remessas e a redução de perdas.