

# Case ClearSale

## Armazém Paraíba

95% de aprovação de pedidos  
e autenticação agilizada via WhatsApp



Com mais de 60 anos em atividade, o Armazém Paraíba é uma das maiores lojas de departamento do Brasil. São mais de 56 filiais espalhadas pelo Nordeste do País. E, desde 2019, conta com uma operação online.

### Desafio:

Fundado em 2019, o e-commerce do Armazém Paraíba sempre contou com a total segurança do antifraude ClearSale. Com indicadores sólidos, na casa de 95% de aprovação e 0,4% de chargeback, a empresa procurava maneiras de facilitar o contato com seus clientes, que por vezes estavam em regiões com pouco serviço telefônico.

### Solução:

A ClearSale apresentou o projeto de segundo fator de autenticação de compras via WhatsApp para pedidos mais arriscados. Isso agilizou o contato com os clientes da loja, já que a maioria tinha o acesso da rede social via Wi-Fi. Dessa forma, houve aumento na taxa de resposta e diminuição no tempo de retorno com os clientes da empresa, o que garantiu uma melhor experiência para os compradores do Armazém Paraíba.

## Destques



Indicadores sólidos



Autenticação via  
WhatsApp



Bom relacionamento  
com o cliente

"A ClearSale tem uma base muito grande, muita informação sobre o cliente. Então, o seu score é bem maduro comparado ao mercado. E isso dá fôlego para testar soluções como a do WhatsApp (...) tudo isso faz com que a gente possa ter inovação com segurança. A ClearSale oferece para o Armazém Paraíba segurança e inovação para que a gente consiga trazer cada vez mais clientes realizando os seus sonhos com segurança e saindo longe das fraudes que atrapalham tanto o negócio"

FILIPE ANDSON DINIZ LIMA, GERENTE DE E-COMMERCE DO ARMAZÉM PARAÍBA

## Produto utilizado

Total



ClearSale  
intelligence to move\_

