

orça *fácil*

LEROY MERLIN

Responsáveis pelo caso:

Allison Ferreira Barros
Angélica Aguiar Vilas Bôas
Ricardo Alves
Juliana Mignoli
Lucas Eduardo de César
Rafael Cella

5º PRÊMIO IBEVAR-FIA de
INOVAÇÃO
do Varejo 2025



IBEVAR

FIA
BUSINESS SCHOOL

ORÇAFÁCIL

INOVAÇÃO NO ORÇAMENTO AUTOMATIZADO

Para modernizar o processo de orçamentos, a Leroy Merlin lançou o OrçaFácil — solução inédita no varejo que gera orçamentos automatizados, integrados ao catálogo completo da marca.

Voltada tanto para clientes finais quanto corporativos, a ferramenta opera 24/7 e permite personalizações como voltagem, cor e metragem.

Com uso de IA e buscas vetoriais, o OrçaFácil interpreta termos técnicos e informais com precisão — alcançando conversão de 5,4%, similar ao canal conversacional tradicional.



IBEVAR

FIA
BUSINESS SCHOOL

Agilidade que Transforma o Orçamento

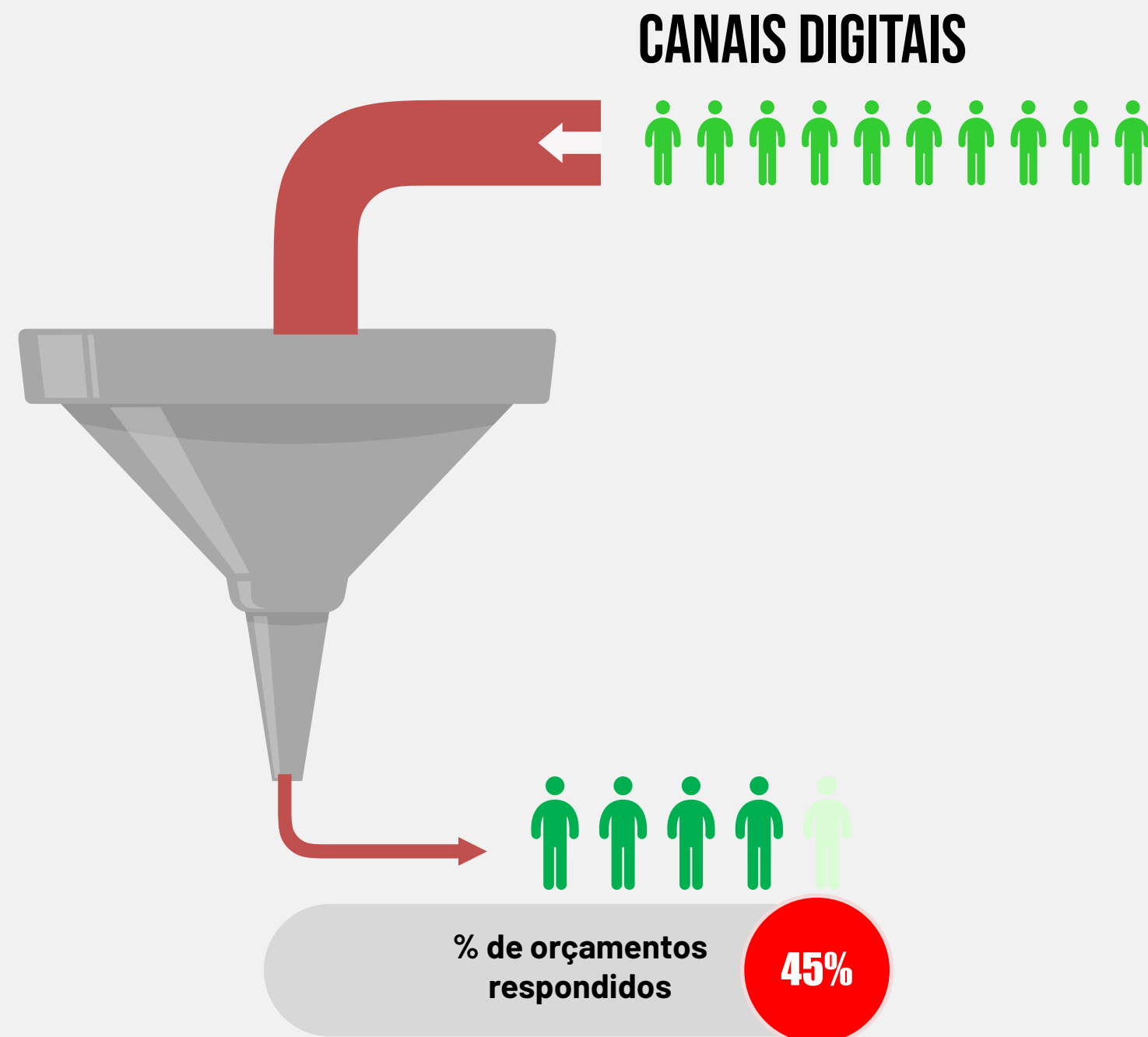
O Orçafácil automatiza orçamentos 24 horas por dia, 7 dias por semana, sem complicação



IBEVAR

FIA
BUSINESS SCHOOL

PORQUE TER UMA FERRAMENTA DE ORÇAMENTOS?



Padronização das informações: A falta de informações ou envio incorreto impossibilita a sequência da criação do orçamento.

Atendimento e Tempo de Resposta: A rapidez na resposta a pedidos de orçamentos é crucial para otimizar vendas e evitar a perda de oportunidades.

Eficiência e Processos: É essencial um sistema eficiente para a criação, formatação e envio de orçamentos, pois isso influencia positivamente a decisão do cliente.

PORQUE TER UMA FERRAMENTA DE ORÇAMENTOS?

1

EXPERIÊNCIA CLIENTE

Ao selecionar orçamentos, o cliente era redirecionado para e-mails, quebrando a experiência no canal.

2

AUSÊNCIA DE PADRÕES

Dificultando o entendimento do vendedor e Impactando a resposta ao cliente.

3

CADASTRO MANUAL

Para cadastro de clientes (IDB).

6

FALTA DE RELATÓRIOS

Ausência de relatórios para mensurar as métricas de atendimento e volumetria de orçamentos.

5

DEPENDÊNCIA DO ATH

Dependência do atendimento humano para 100% dos leads.

4

INEFICIÊNCIA

Historicamente menos de 45% dos orçamentos são respondidos com qualidade refletindo no NPS.

SOLUÇÃO: O QUE ELA FAZ?

- ✓ Gera orçamentos automaticamente 24h/7;
- ✓ Aceita arquivos, fotos, textos e áudios – com transcrição inteligente;
- ✓ Integra instantaneamente ao Sistema de Venda;
- ✓ Registro dos orçamentos por 30 dias;
- ✓ Possibilidade de assistência humana durante o horário comercial.

📌 Tecnologia de ponta para mais produtividade

Essa solução inovadora foi desenvolvida pela Leroy Merlin em parceria com a **BLIP | DAWNTECH** e financiada pela **META**.

IBEVAR

FIA
BUSINESS SCHOOL

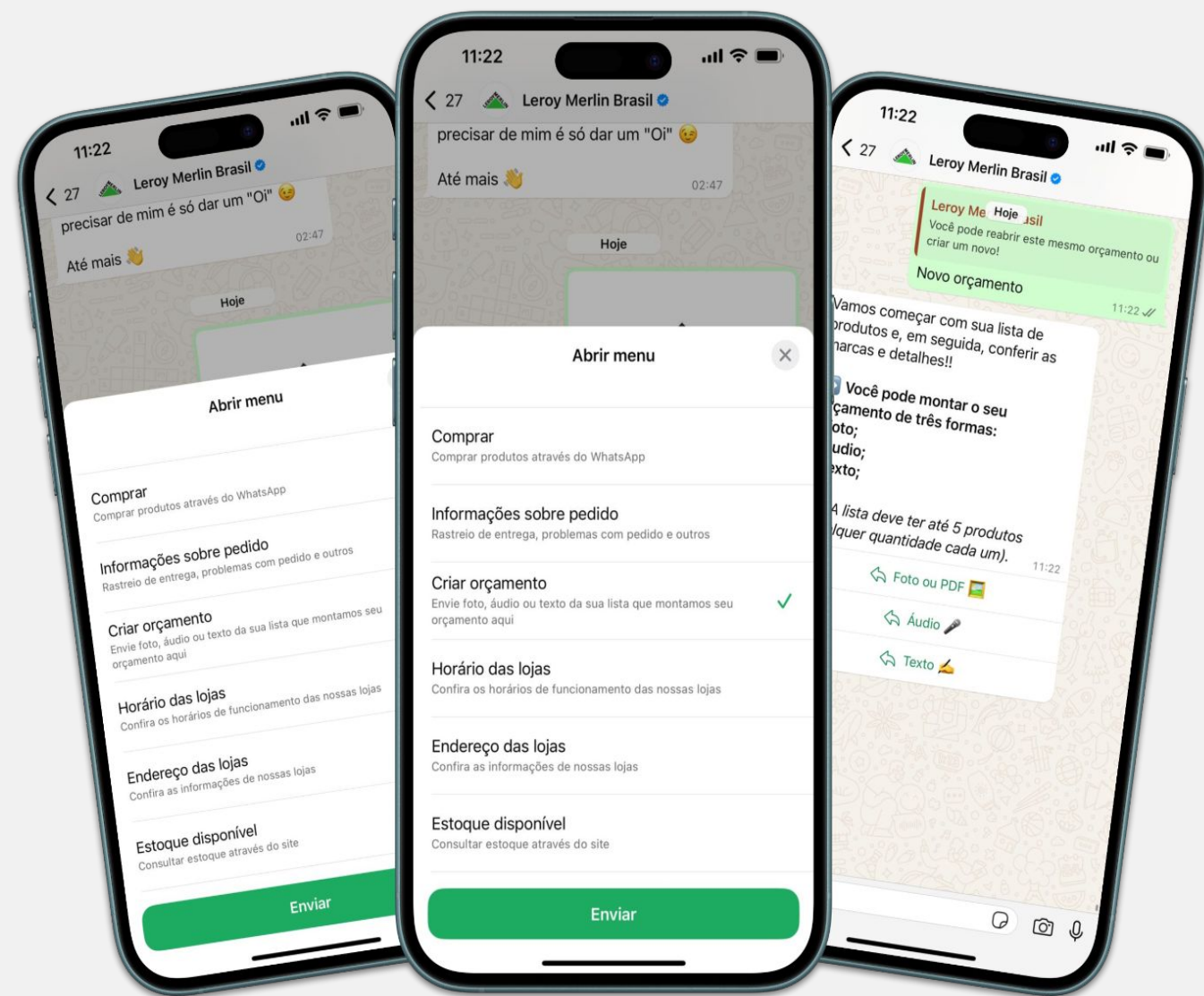
 **Meta**

 **blip**

 **DAWNTECH**
INC. YOUR IT CONSULTANT. ANYWHERE.

LEROYMERLIN

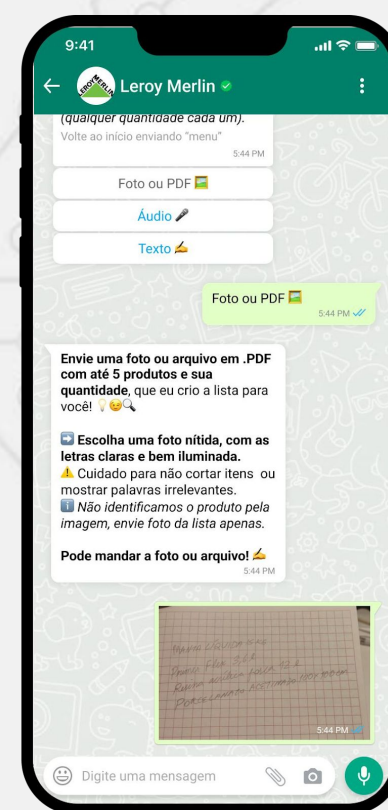
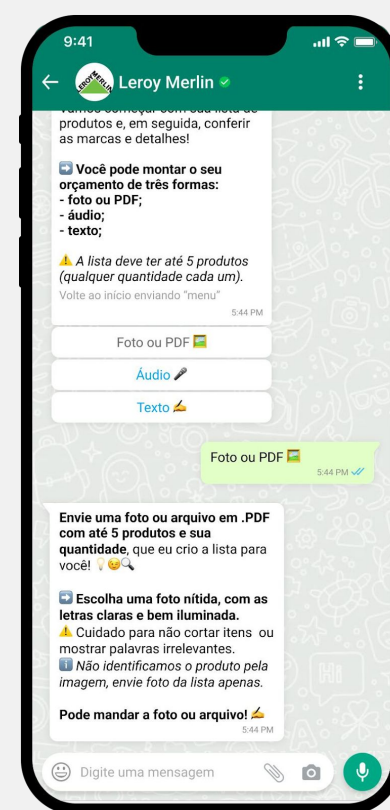
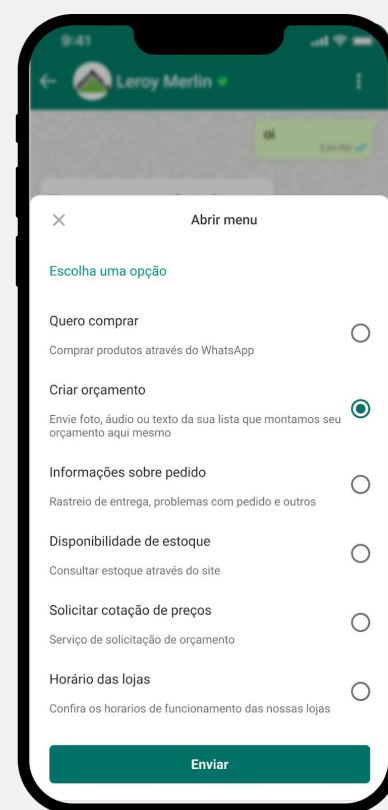
SOLUÇÃO



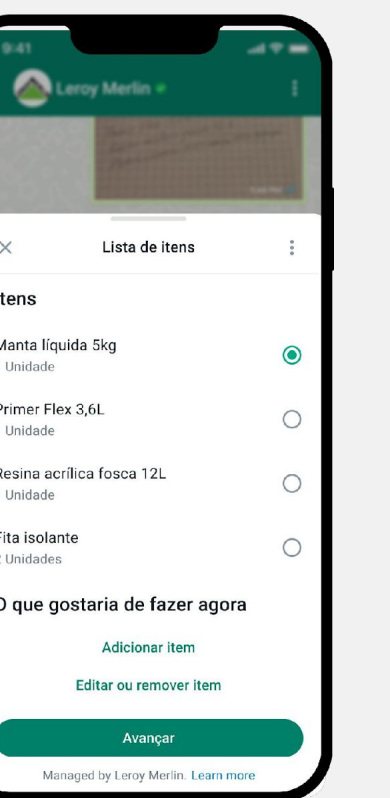
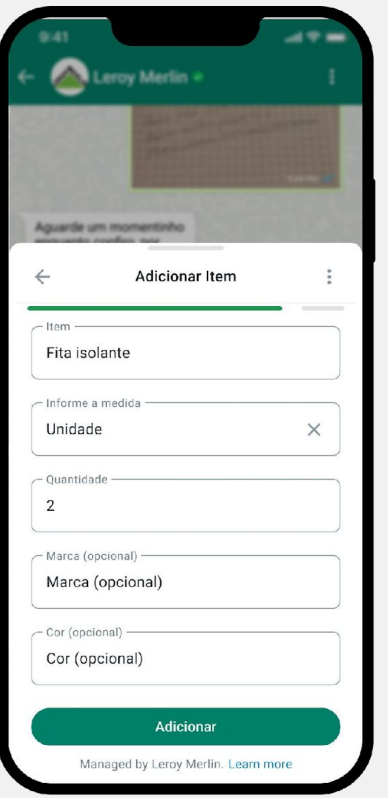
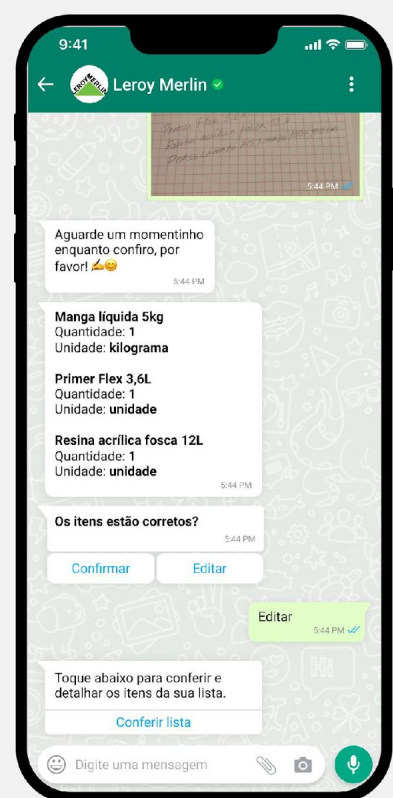
FLUXO DA SOLUÇÃO

INÍCIO

Integração **Catalyst**
AI Dawntech
transcreve o
orçamento no formato
do formulário **META**,
caso o arquivo não
seja identificável abre
o **flows** para o cliente
preencher

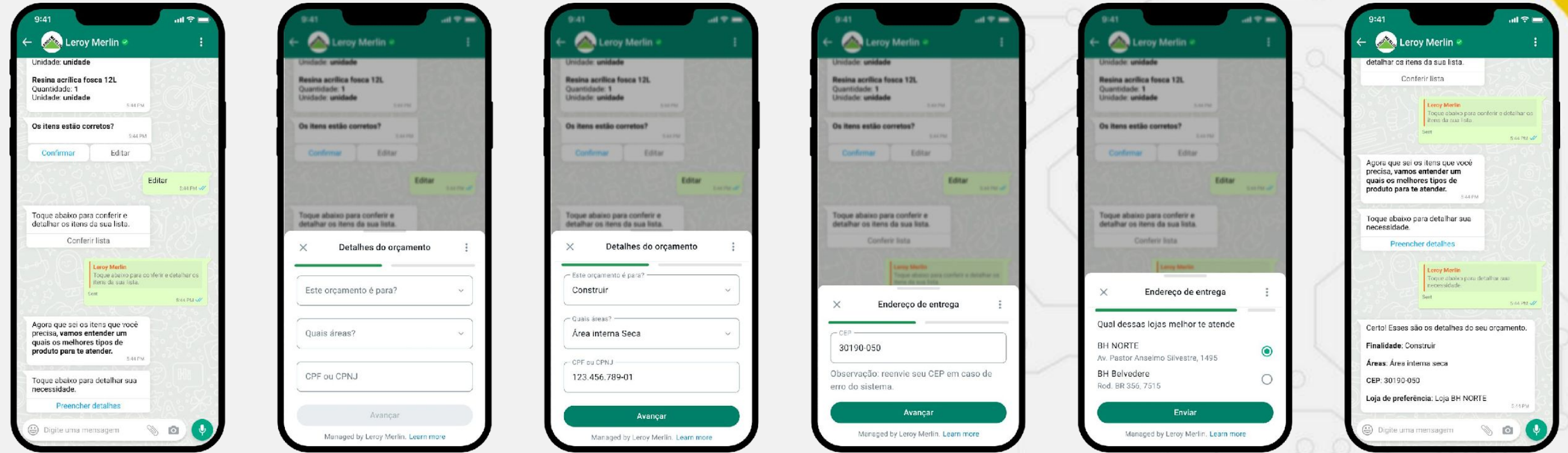


EDIÇÃO FLOWS



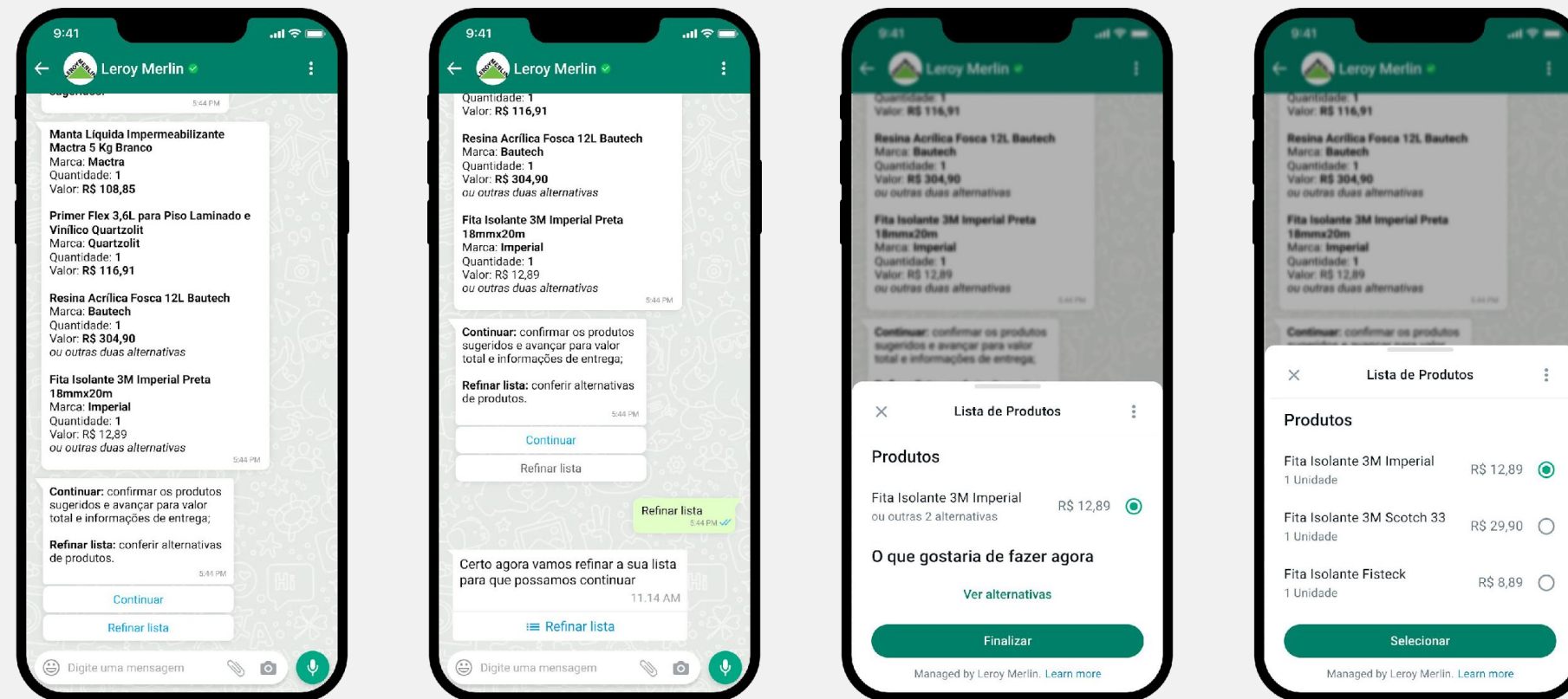
IDENTIFICAÇÃO FLOWS

Identificação do cliente
Login **Leroy Merlin** para consulta de cadastro.
Ofertar o estoque e preços da localidade do cliente.



ALGORITMO ORÇAMENTO

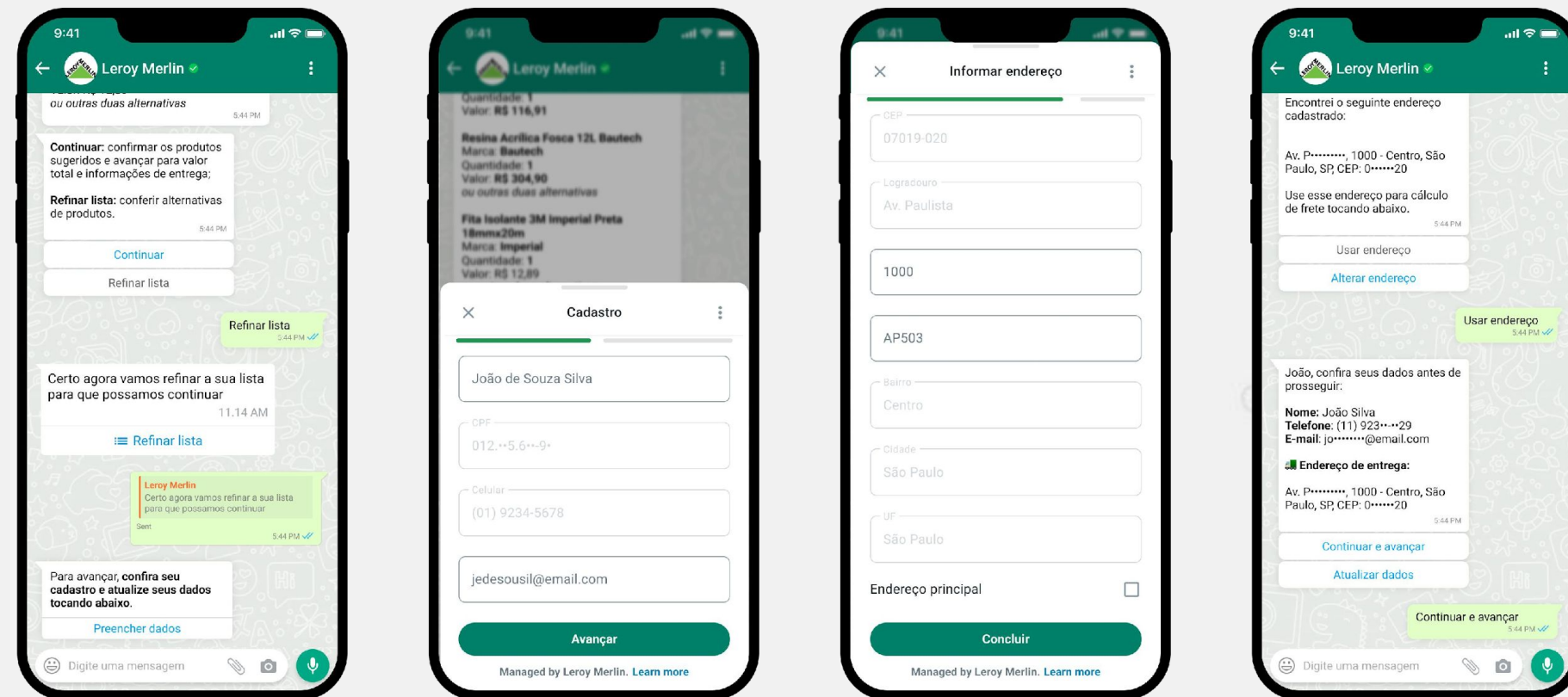
Retorno dos produtos
Algoritmo de orçamento LEROY MERLIN.
Refinar lista, o cliente recebe 3 opções para cada produto, podendo alterar para a opção que melhor atende sua necessidade



CADASTRO FLOWS

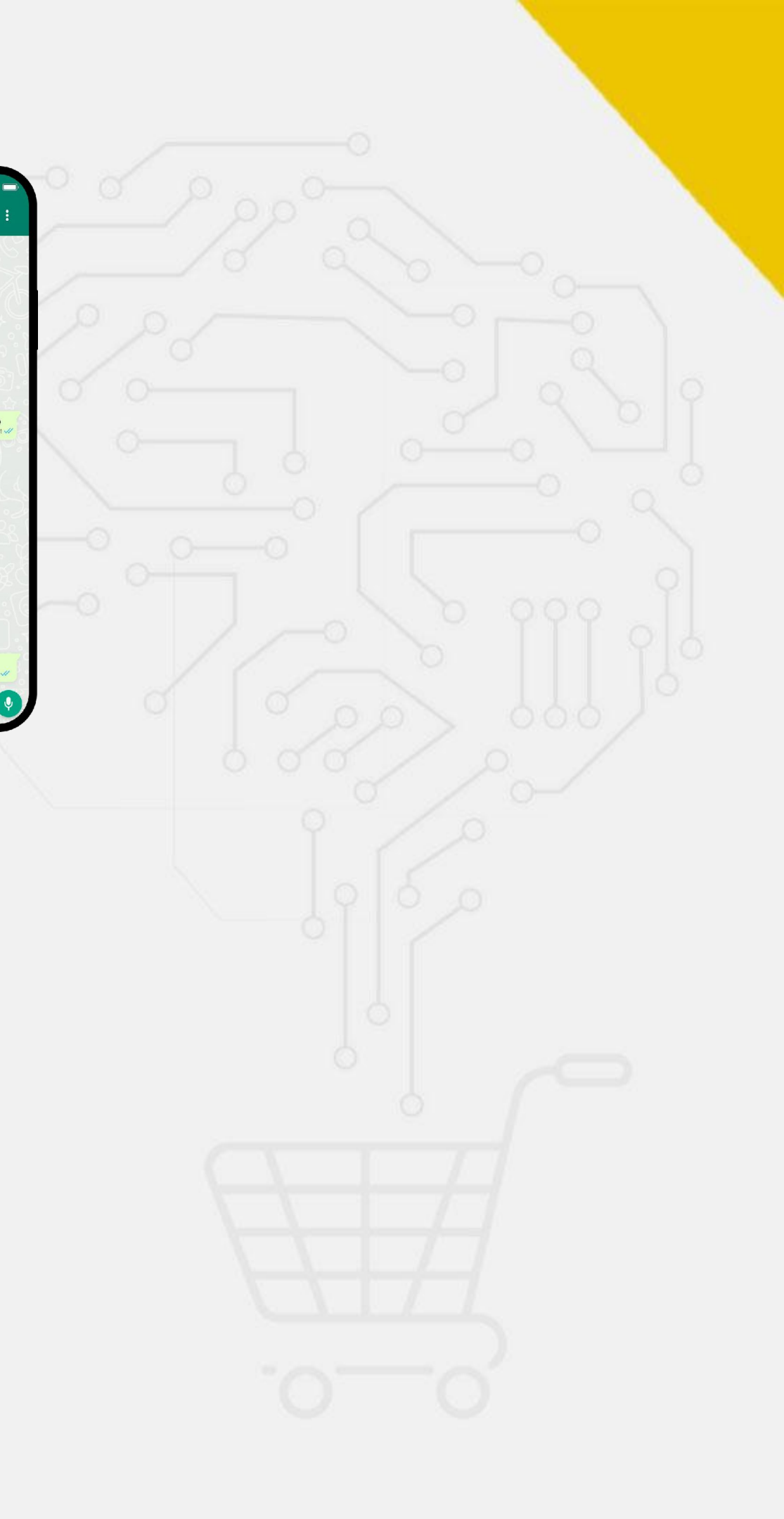
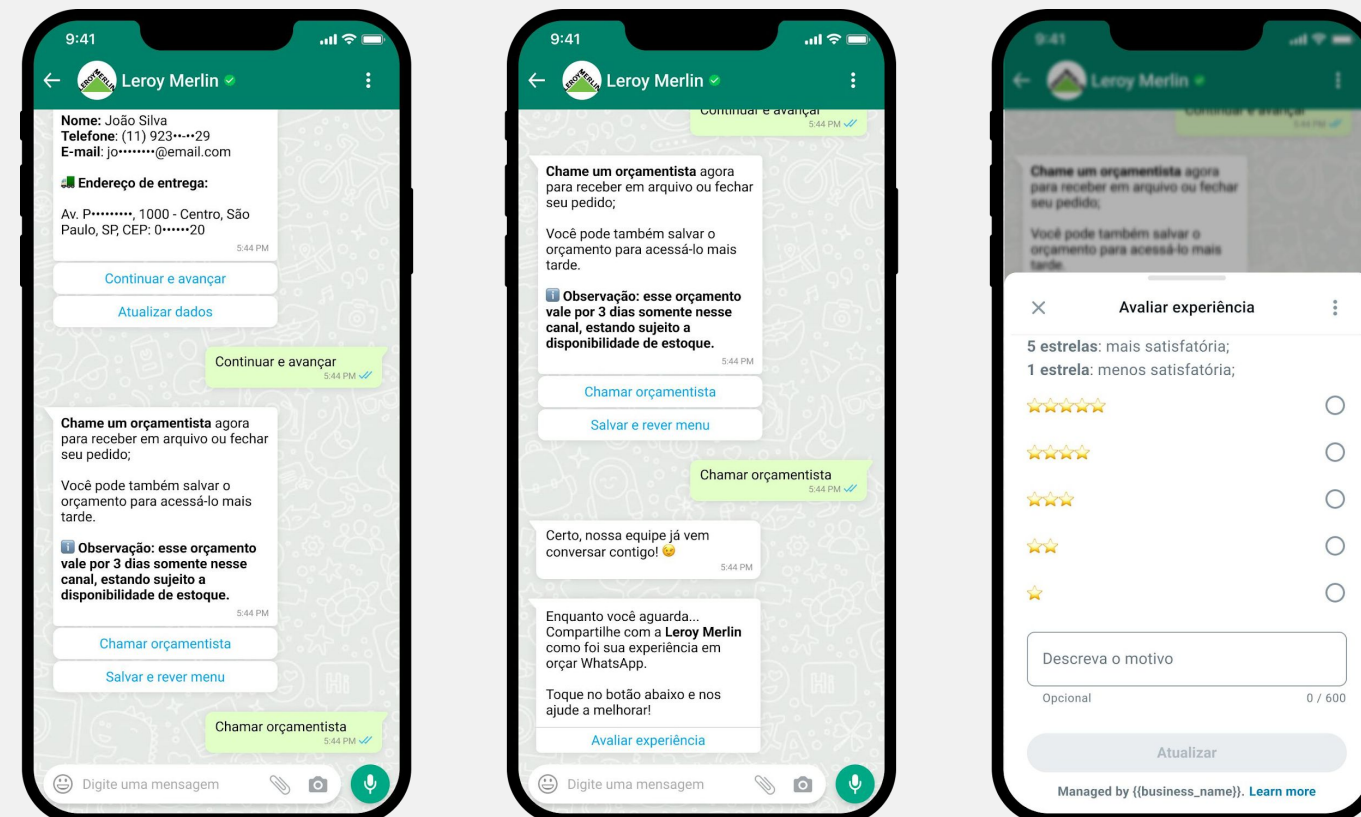
Cadastro integra no sistema;
Orçamento integra no sistema de vendas;

Cliente é direcionado para a fila de atendimento para falar com um vendedor

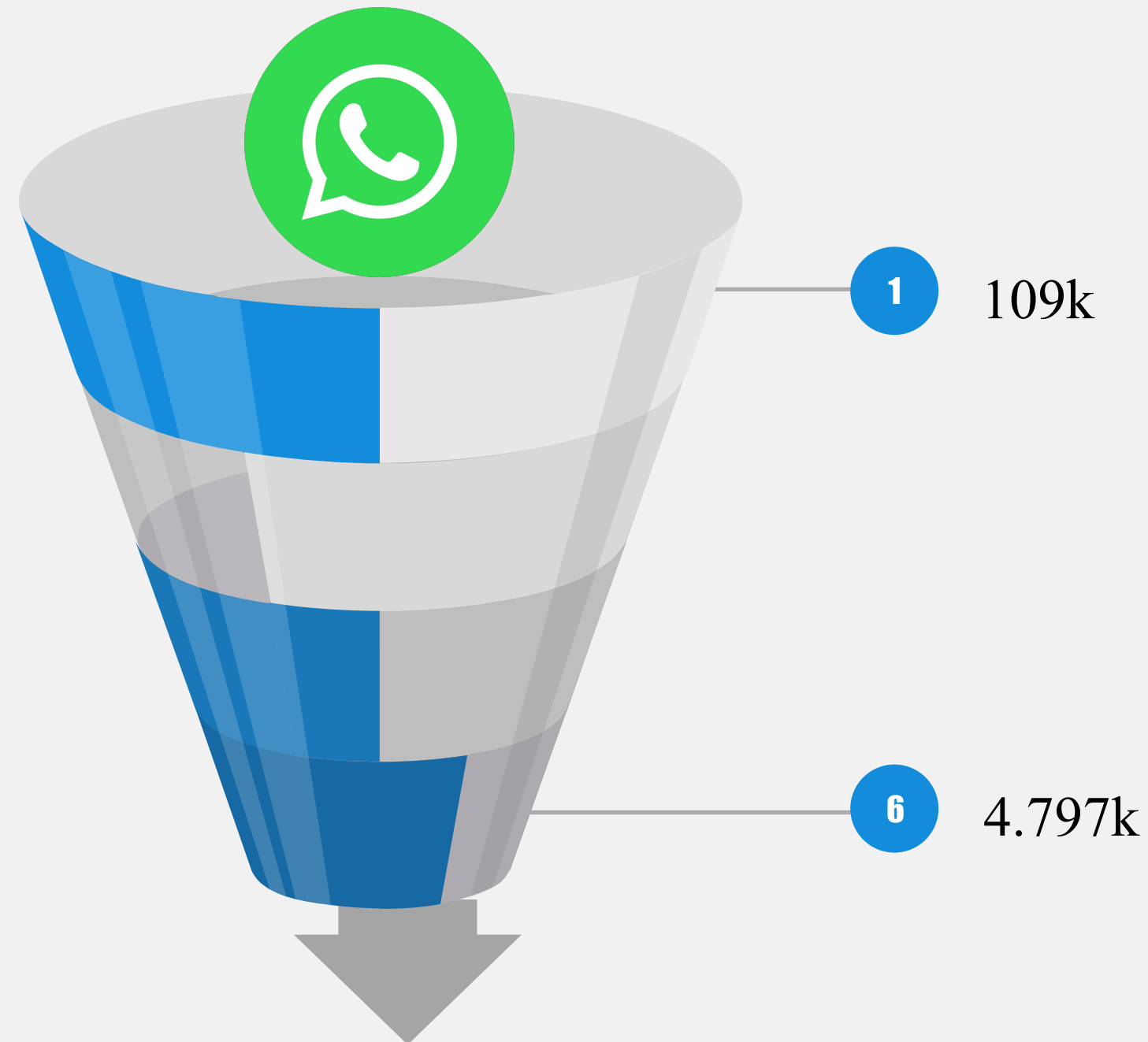


FIM CSAT

O cliente avalia a experiência e nos fornece insumos para a melhoria contínua.



RESULTADOS



CONVERSION RATE 4,4%

109K

CLIENTES
IMPACTADOS

80%

PEDIDOS
GERADOS EM
ATÉ 7 DIAS

4.797

PEDIDOS
FATURADOS

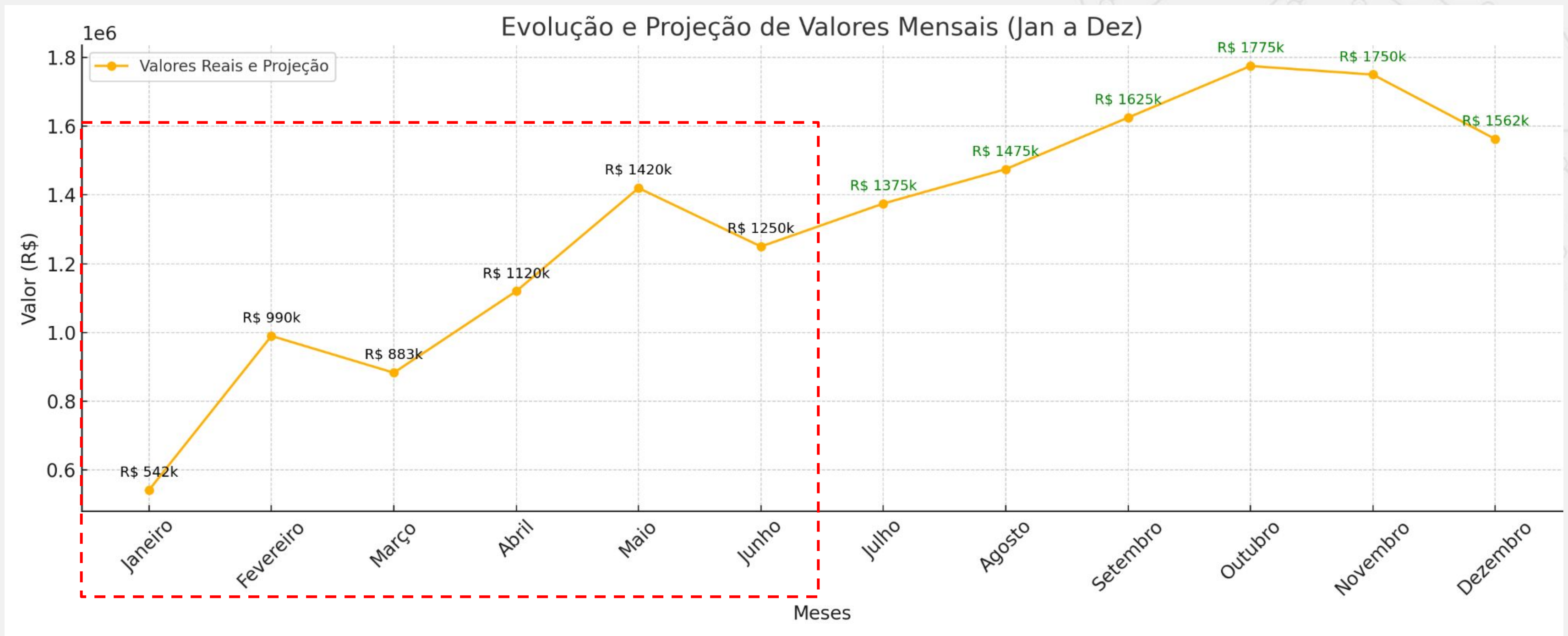
2,30M

VENDA FATURADA
WHATSAPP

3,90M

VENDA FATURADA
LOJA+SITE

PROJEÇÃO



venda realizada
1ºSemestre 2025

venda projetada
2ºSemestre 2025

PROJEÇÃO

Nos primeiros seis meses do ano, os valores mensais apresentaram oscilações, partindo de R\$ 542 mil em janeiro e chegando a R\$ 1,25 milhão em junho. A partir desse ponto, projetamos um crescimento sustentado nos próximos meses, com base em tendências de sazonalidade e aumento da adesão à solução.

A previsão indica um salto de +10% em julho, seguido por crescimentos contínuos, atingindo o pico em outubro e novembro (meses onde temos 2 grandes operações comerciais: bricolagem e black friday), antes de uma leve retração em dezembro.

PROJEÇÃO PARA 2026

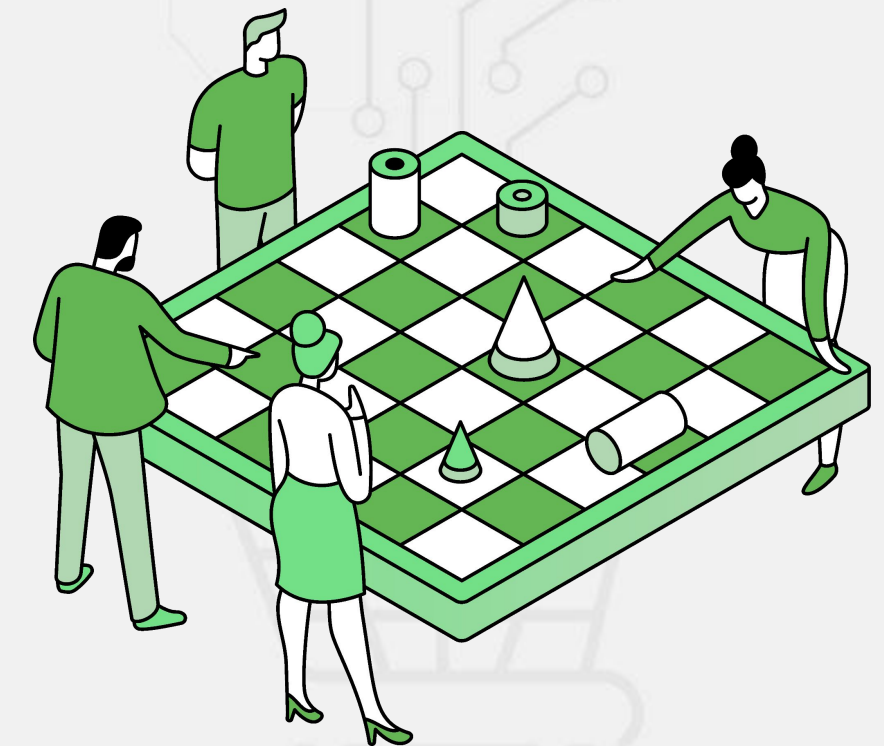
Com os resultados consolidados de 2025 estimados em R\$ 15,76 milhões, a expectativa para 2026 é atingir um volume de R\$ 20 milhões ao longo do ano — um crescimento de aproximadamente 27%.

Esse avanço representa a consolidação do OrçaFácil como canal estratégico de geração de receita, impulsionado pela evolução contínua da tecnologia, maior adesão dos clientes e expansão do uso entre os públicos B2C e B2B.

PRÓXIMOS PASSOS:

Estamos avançando em frentes estratégicas que visam tornar a ferramenta de orçamentos mais eficiente, escalável e precisa. Abaixo, destaco os principais pontos de evolução e os objetivos que queremos alcançar no próximo ano:

- Front para o vendedor gerar os orçamentos sem a intervenção do cliente
- Orçamentos extensos sem limitação de itens
- Melhoria da precisão para categorias específicas
- Garantia de uma melhor escalabilidade da aplicação
- Desenvolvimento de interpretador multimodal interno



CONCLUSÃO

O Brasil é o maior mercado do mundo para o WhatsApp, e a chegada de novas funcionalidades abre um leque de oportunidades para ampliarmos ainda mais nossa atuação.

2025 marca um ponto de virada: é o ano da colheita de todo o trabalho de estruturação e inovação que implementamos na frente de vendas assistidas à distância. Com a evolução dos processos, o uso mais inteligente dos dados e uma atuação cada vez mais integrada na conversa com o cliente, estamos consolidando uma jornada de compra mais fluida, eficiente e satisfatória.

A nova ferramenta de orçamentos via WhatsApp — o OrçaFácil — já começa a demonstrar seu potencial. Mesmo com uma divulgação ainda discreta, já contamos com cerca de 20 mil clientes utilizando a solução mensalmente. Um sinal claro de que estamos no caminho certo.