

actionline

> ALGORITMOS PREDITIVOS

VAREJO

Uma história de sucesso em vendas de cartão de crédito no varejo.

994
- 0.01

25 %
125
92.501.000

0.25 %
994
- 0.01

180 %
0
591.409

100 %
+ 345
92.501.590

0.25 %
900.000
- 01

Como acelerar resultados usando inteligência de dados em Operações de relacionamento com o cliente?

> DESAFIO

Como a Actionline se sobressai no mercado de meios de pagamento do Varejo? A resposta é bastante objetiva: através de Advanced Analytics.

Estamos falando de um case de Operação de Vendas de uma das maiores empresas de Varejo do país e em contínuo processo de expansão. A organização vem se destacando, especialmente no período de pandemia, por priorizar a digitalização no seu contexto de vendas e relacionamento, proporcionando uma melhor experiência para o cliente final. Diante desse cenário, a necessidade do nosso cliente era incrementar os volumes de vendas de cartões de crédito Private Label para uma das marcas do grupo, atuando nas carteiras próprias de prospects da empresa.

No segmento de Varejo atual, um dos grandes desafios é atuar com a oferta de um produto ou serviço que todo mundo tem. Dessa forma, é fundamental conseguir demonstrar a capacidade de entrega e qualidade, que pode ser considerado um diferencial em relação à concorrência.

Partindo da identificação criteriosa de interessados e com uma equipe especializada e experiência comprovada em operações Outbound, o próximo passo foi desenvolver e identificar variáveis para construir algoritmos de propensão de compra e comunicar o que esse público necessitava saber.

Um trabalho minucioso com objetivo de potencializar a performance comercial, realizando contatos mais produtivos para consumidores potencialmente propensos à compra.

Vale destacar que o Projeto dobrou de tamanho durante a pandemia do novo coronavírus, um momento de grande incerteza econômica para o consumidor brasileiro, em que foi percebido um incremento de vendas, visto que a oferta trazia possibilidades de economia para o consumidor.

Planejamento & Inteligência de Dados.

> SOLUÇÃO

Em um Projeto de Vendas onde existe a multicanalidade, o grande diferencial é atuar antes do momento do contato efetivo que será feito com o cliente. Assim, a maior parte do resultado já pode existir desde que tenha ocorrido anteriormente um trabalho de Planejamento e Inteligência de Dados. Nesse caso, a utilização do Business Analytics voltado para Vendas foi um fator determinante para o sucesso do Atendimento Ativo. Para tal, foi elaborado um passo a passo criterioso:

> FASE 1

INTELIGÊNCIA DE DADOS

Desenvolvemos uma solução totalmente customizada para esse objetivo, formulando um algoritmo preditivo a partir de dados socioeconômicos, demográficos e comportamentais, utilizando as mais avançadas técnicas de Machine Learning do mercado.

Tais informações foram extraídas de levantamentos como PNAD (Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios) e POF (Pesquisa de Orçamentos Familiares), além da base de dados do próprio Varejo.

Tais insumos alimentaram a estratégia de Business Analytics, sendo aplicada Inteligência de Dados na busca de índices de propensão de compra e Best Time to call, por meio de estatísticas.

> FASE 2

CRIAÇÃO DE SEGMENTOS DE PROPENSÃO

O modelo de inteligência foi a base para a definição de 20 grupos comportamentais,

separados por níveis de clusterização de propensão de venda.

Coube à equipe de Operações e Planejamento, selecionar criteriosamente os perfis de operadores (alocados em níveis de senioridade de Q1 a Q4), para trabalhar especificamente cada um dos clusters.

A cada dia, o algoritmo desenvolvido tratava os novos registros de contato com o cliente, resultando em uma estratégia de aprendizado contínua da ferramenta e das equipes de trabalho.

> FASE 3

AGENTES DIGITAIS

Devido à agilidade no Atendimento, obtida por meio da inteligência do algoritmo, também foi possível mesclar o atendimento humano com o agente digital.

Os robôs passaram a fazer o contato com os grupos de média e baixa propensão, o que permitiu que os operadores humanos atendessem somente os grupos de alta propensão ou leads quentes, resultando em uma maior taxa de conversão e de sucesso do projeto.

A produtividade de venda aumentou 126%.

> RESULTADOS

Os resultados foram expressivos, sendo esse Projeto considerado como o exemplo de aplicação da nossa metodologia de Business Analytics, com gestão operacional e inovação tecnológica em um cliente estratégico para o ecossistema.

+126% ↑

TAXA DE CONVERSÃO
HISTÓRICA

+109% ↑

VOLUMES DE CARTÕES
VENDIDOS

A produtividade de venda aumentou 126%, através da alteração de um sistema aleatório de contatos para um sistema focado em inteligência, otimização de performance e inovação tecnológica, onde aproximamos a estratégia e os objetivos do cliente com nosso trabalho operacional.

Foram identificados importantes insights sobre o perfil socioeconômico, demográfico e comportamental do público trabalhado e isso permitiu intensificar a tendência crescente nos resultados como também a criação de diferentes ofertas mais assertivas por parte do cliente.

Sobre a metodologia utilizada, Business Analytics, o CEO (Chief Executive Officer) da

Actionline, Eduardo Machado Perez, ressalta a agilidade no atendimento e a capacidade de absorver grandes aumentos no número de demandas de forma rápida e eficiente, mantendo a qualidade e a produtividade da equipe. Esse, sem dúvida, é um dos principais diferenciais da empresa.

VISÃO DO CLIENTE

Para o cliente, a combinação de data, otimização de performance e inovação tecnológica é percebida como um diferencial importante, impactando diretamente nos resultados do negócio. Além dos resultados de vendas, a apresentação de diagnósticos e melhorias contínuas de forma pró ativa trazem visão estratégica na tomada de decisão.

actionline

Uma empresa focada em resultados

→ **CONTATE-NOS**



EDUARDO PARREIRA

Chief Commercial Officer

eduardo.parreira@actionline.com.br



NIVEA FELIX

Chief Commercial Officer

nivea.felix@actionline

A ACTIONLINE TRANSFORMA DADOS E
INFORMAÇÕES EM DECISÕES SÓLIDAS QUE
IMPACTAM O RESULTADO DE SEUS CLIENTES.

SAIBA MAIS EM

actionline.com.br

actionline

Tel.: +55 11 3254-2400

Av. Paulista, 1.009 | 9º andar. CEP 01311 | 100. SP

San Pablo. Brasil

Actionline es parte de

Untold

MIAMI
BOGOTÁ
BUENOS AIRES
SAN PABLO
LIMA
CIUDAD DE MÉXICO