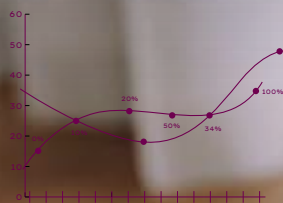


# actionline

> ALGORITMOS PREDITIVOS

Como Actionline vem acelerando os resultados e contribuindo para uma empresa da economia digital tornar o Brasil seu terceiro maior mercado de atuação no mundo.



Meios de pagamento

## Posicionar como uma empresa especializada em carteiras digitais.

### > DESAFIO

Líder no segmento de meios de pagamento na Europa, a Sumup é uma fintech alemã com atuação global em 31 países. Em terras brasileiras desde 2013, a empresa possui mais de 500 mil clientes e vislumbra no Brasil um de seus três maiores mercados no mundo.

Diante desse objetivo, a parceria com Actionline em Atendimento ao cliente, iniciada em 2016, tornou-se ainda mais robusta e desafiadora. Uma Operação que iniciou com 20 pessoas, em 2021 apresentou um crescimento exponencial para 570 pessoas e 100% em home office. A Sumup é uma empresa que busca a terceirização do atendimento de forma muito ponderada e alinhada à cultura da empresa.



## Customização e dados que valem ouro.

### > SOLUÇÃO

Com esse desafio compartilhado, Actionline adotou medidas simples e assertivas de atuação, envolvendo e mobilizando toda a liderança e gestão da operação inbound e da empresa.

O crescimento proposto pela Sumup de triplicar a operação em apenas 30 dias foi concluído com êxito, ampliando o Atendimento para Suporte à Merchan e Sales Support para consultores. A operação cresceu aceleradamente, preservando os principais índices de qualidade, resolutividade e satisfação do cliente final.

**A gerente de operações da Actionline explica ainda que a decisão da Sumup em terceirizar o atendimento não foi baseada em custos, mas sim em que tipo de atividades a liderança da empresa precisava investir a sua energia.**

Esses indicadores, inclusive, representam os grandes diferenciais da atuação da Actionline.

Utilizando Business Analytics e o desenho de uma Jornada de Resultados com algoritmo preditivo e canais de atendimento corretos, foi possível criar mais engajamento dos operadores e aproximar a Sumup dos seus clientes finais. A estratégia de aplicar inteligência nos contatos contribui para a criação de um processo fluido e com embasamento analítico, em que os operadores relataram uma sensação de acolhimento e incentivo dentro da operação, passando a se sentir parte de algo mais estratégico para a empresa. A combinação de todos esses fatores refletiu não apenas na satisfação do cliente final, mas também na maior identidade e senso de pertencimento de quem está no dia a dia da operação.

## Os números não mentem.

### > RESULTADOS

Antes de números, é importante ressaltar o valor imensurável da qualidade do relacionamento empresa e cliente.

De acordo com Eduardo Perez, CEO (Chief Executive Officer) da Actionline, “estratégia e resultado” foram as palavras mágicas no projeto. Para ele “o aperfeiçoamento da relação com o cliente utilizando a inteligência de dados, garante a aquisição de preciosos insights que podem, inclusive, ser utilizados pelo próprio cliente em outras iniciativas de negócio no futuro”.

Com uma equipe altamente engajada e atendimento 100% customizado para cada cliente, os resultados alcançados em apenas 30 dias superaram a expectativa de nosso contratante e tornou a relação com a Actionline ainda mais sólida. E os números comprovam isso, com superação das metas propostas, em que o indicador de resolutividade chegou à 87%, enquanto o indicador de satisfação do cliente chegou a 86%.

**30**

DIAS

**87%** ↑

RESOLUTIVIDADE

**100%**

PERSONALIZADO PARA  
CADA CLIENTE

**86%** ↑

SATISFAÇÃO DO  
CLIENTE FINAL

**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