



LEVORA

Valori rompe as barreiras da operação e transforma a experiência do cliente

A maior fintech de meios de pagamento do Centro-Oeste realinha seu projeto de CRM, centraliza processos de vendas e atendimento e transforma a Salesforce em aliada estratégica para escalar o negócio.

Sobre a empresa

A Valori é a maior fintech de meios de pagamento do Centro-Oeste, com mais de 4 mil clientes e milhares de máquinas de cartão em operação em mais de 190 cidades brasileiras. Nascida da inquietude de empreendedores goianos, a empresa oferece soluções inovadoras e acessíveis em tecnologia de pagamentos. Com uma cultura de proximidade, humanização e transparência, a Valori se tornou referência em atendimento, velocidade e qualidade. Além de atuar como subadquirente, como intermediária entre lojistas e empresas que processam transações de cartão, está em processo de consolidação como Instituição de Pagamentos autorizada pelo Banco Central.

O desafio de negócio

Para sustentar seu crescimento acelerado e manter a excelência no atendimento, a Valori precisava de uma plataforma tecnológica que unificasse suas operações. As ferramentas operacionais anteriores funcionavam de forma isolada, criando processos fragmentados, retrabalho para as equipes e dificultando uma visão completa da jornada do cliente. A empresa buscava uma solução robusta que pudesse centralizar vendas, atendimento e backoffice, além de agregar valor à marca ao demonstrar seu compromisso com a modernidade e eficiência.

Como foi o processo de implementação

A jornada da Valori com a Salesforce passou por uma reavaliação estratégica. Após uma abordagem inicial que não atendeu plenamente às expectativas, o projeto foi pausado para que a empresa pudesse encontrar o parceiro ideal e garantir que a implementação refletisse fielmente suas necessidades de negócio.

A virada de chave aconteceu com a contratação da consultoria parceira **Levora**. Com uma abordagem focada em escuta ativa, proximidade e segurança, a Levora demonstrou o verdadeiro potencial da plataforma, alinhando a tecnologia aos objetivos da Valori e engajando as equipes. Em apenas três meses, a solução foi implementada, após uma construção gradual e validações em ambiente de testes. O resultado foi um Go Live com 100% de sucesso, sem nenhuma falha na produção e com aceitação dos times.

Como a Salesforce ajudou

A Valori implementou o **Sales Cloud** e o **Digital Engagement (WhatsApp)** para centralizar e otimizar suas áreas de Vendas, Atendimento e Backoffice.



LEVORA

Valori rompe as barreiras da operação e transforma a experiência do cliente

- Com o **Sales Cloud**, a empresa passou a gerenciar todo o ciclo de vida do cliente em um único lugar, desde a gestão de leads e oportunidades até o credenciamento, onboarding e gestão de casos de suporte. A automação de processos-chave com a ferramenta Flow foi crucial para garantir o cumprimento de exigências de compliance (KYC, PLD/CFT) e reduzir o trabalho manual.
- O **Digital Engagement** centralizou o atendimento via WhatsApp, que antes era feito em outra plataforma. Isso unificou a comunicação e a criação de casos diretamente na Salesforce, eliminando a necessidade de registros duplicados e tornando o atendimento mais ágil. Além disso, a empresa utiliza o bot do **Einstein** para realizar o primeiro nível de atendimento (N1), qualificando as demandas.

A diferença que a Salesforce trouxe

A adoção da Salesforce representou uma verdadeira transformação cultural e operacional para a Valori. A plataforma deixou de ser vista como uma barreira para se tornar uma aliada estratégica, principalmente para o time comercial. A principal diferença foi a conquista de uma **visão 360° do cliente**, centralizando todas as interações, oportunidades e casos em um único perfil. Isso permitiu processos mais ágeis, com menor chance de erros e um atendimento mais rápido e contextualizado. A capacitação da equipe interna via **Trailhead** também foi fundamental para a adoção e exploração de novos recursos da plataforma.

KPIs

Os resultados quantitativos foram expressivos e imediatos:

- **Redução de 68%** no número de campos manuais para a solicitação de troca de máquina (de 25 para 8 campos).
- **Redução de 50%** no número de campos para a solicitação de alteração de plano.
- **Economia de 24 horas de trabalho por mês** (o equivalente a 3 dias úteis) apenas no processo de troca de máquinas. O tempo por solicitação caiu de quase 3 minutos para apenas 30 segundos.

"Hoje, economizamos dias inteiros de trabalho em um único processo e temos uma visão 360° que nos permite atender nossos clientes com a agilidade e a excelência que a marca Valori representa."

Renato Machado, CTO, e Lucas Mota, Gerente de Projetos