

2.2.1 NEXT | PLATAFORMA DIGITAL



Experiência:

Next – plataforma digital

Jeferson Honorato – jeferson.honorato@next.b.br

Foco: Modelo de negócio

Modalidade: Nativo digital

Categoria: Ouro

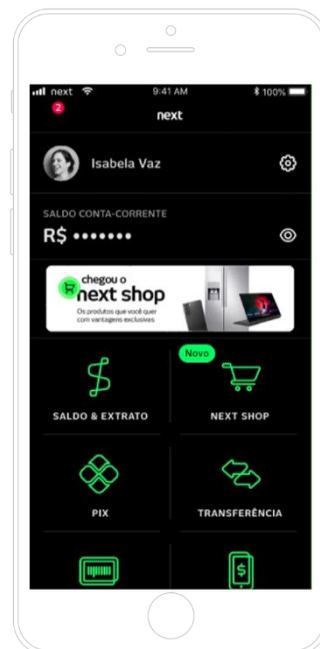
1. Organização: next

2. Descrição da Organização:

O next foi lançado em 2017 como um banco digital e, hoje, é uma plataforma digital completa – reunindo serviços financeiros e não financeiros que visam facilitar e simplificar a vida das pessoas. Em 2020, o next deu início ao processo de desacoplamento do Bradesco, ganhando mais independência e agilidade na tomada de decisões e operações. Em 2021, Renato Ejnisman assumiu a liderança do next como o primeiro CEO da plataforma.

A atuação do next é baseada na centralidade do cliente, ou seja, na escuta atenta de suas demandas e na percepção de tendências e comportamentos por meio de dados analíticos (analytics), potencializando a criação de novas soluções. Além dos serviços financeiros (conta corrente, conta salário, cartão de débito e crédito, opções de seguros, investimentos e empréstimos), o next oferece um amplo portfólio de soluções não financeiras, como o nextShop (marketplace que reúne grandes marcas do varejo, com ofertas exclusivas e *cashback* online); a conta nextJoy - em parceria com a Disney; para crianças e adolescentes -; recarga de celular; assinaturas de streaming; integração com Apple Pay, Google Pay e Samsung Pay e mais.

O público-alvo do next é a população brasileira em geral, de todas as classes sociais, faixas etárias e regiões do país. Neste momento, o next se expande por meio de uma interação com o varejo – após o lançamento de um marketplace próprio em novembro 2021, o nextShop.



3. Nome da Experiência: next – plataforma digital.

4. Descrição Experiência: (Máx 2500 caracteres)

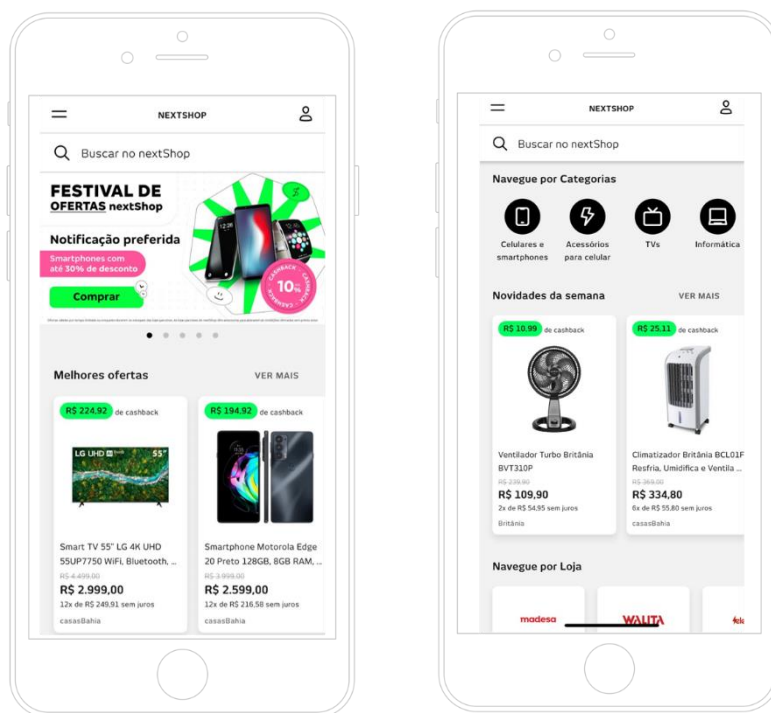
No último ano, a estratégia de negócios do next teve foco principal em transformar o banco digital em uma plataforma digital, com o objetivo de reforçar o relacionamento com os clientes e de atender suas demandas com serviços que vão além do universo financeiro. Com a fronteira entre os mundos financeiros e de varejo cada vez mais tênue, entendemos que o cliente quer praticidade e conveniência para realizar seus objetivos e em um único lugar, no qual possa confiar e gerenciar seus recursos.

O next lançou no dia 03 de novembro de 2021 o nextShop, um marketplace próprio que funciona como uma loja virtual dentro do mesmo aplicativo next. A experiência de compra 100% dentro do app confere total fluidez à jornada do cliente, que pode realizar suas compras sem ser redirecionado ao site dos varejistas. Usabilidade, design, ofertas agressivas e os relevantes percentuais de cashback também são diferenciais importantes do nextShop.

Hoje, já são mais de 15 mil ofertas disponíveis no marketplace, em diversas categorias, como: telefonia, eletrônicos, eletrodomésticos, eletroportáteis, acessórios, informática, games, móveis, decoração e mais. O marketplace também conta com os principais varejistas do país, com capacidade logística para atender todo o território nacional, como: Casas Bahia, Ponto e Extra (Via), Samsung, Philips, Philco, Multilaser, Saraiva, Arno, Britânia, Webfones, entre outros. Além de cashback que varia entre 7,5% e 10% - dependendo do varejista. Cada parceiro apresenta um percentual fixo de cashback, válido para todos os seus produtos anunciados; o valor é depositado na conta do cliente assim que o pagamento é aprovado.

No momento, apenas clientes next podem acessar e realizar compras no nextShop, mas todos os cartões de crédito – do next e de outros bancos – são aceitos no marketplace, e as compras podem ser feitas em até 12 vezes sem juros. Os clientes poderão armazenar os dados dos cartões utilizados dentro do app para futuras compras, como em uma carteira digital.

O lançamento de nextShop impulsionou o crescimento do next, que hoje já soma mais de 10 milhões de clientes. Mas, outros lançamentos e movimentos também colaboraram para a expansão do next no mercado. Podemos destacar: a estratégia de member get member que recompensa os clientes que indicarem o next para outros clientes em até R\$1500 por mês, o lançamento de um seguro de vida com o preço inicial mais baixo do mercado (R\$8,90), a disponibilização de um CDB que rendeu o dobro do CDI (ação temporária), a contratação de Tatá Werneck como embaixadora de marca, o reforço de lideranças em várias áreas e a ampliação da conta para menores nextJoy – lançamento do de um cartão de débito para compras online, novas marcas parcerias e a liberação de abertura de conta para clientes Bradesco.



5. Melhores Práticas e Lições Aprendidas:

Além do impacto positivo de nextShop para a expansão do next, outras iniciativas influenciaram o crescimento da base de clientes, como:

- **Member get member:** a estratégia para aquisição de clientes funcionou muito bem no next. Lançada em maio de 2021, a ação inicial recompensava clientes que indicassem o next para outros clientes em até R\$200 por mês. A oferta atual (válida até o dia 31/01) bonifica clientes com até R\$1.500 por mês – a cada indicação que resultar em abertura de conta, o cliente e o indicado ganham R\$15.

- **Reforço de marketing:** o next buscou expandir seu posicionamento em todo o território nacional. Para isso, aumentamos o investimento em campanhas publicitárias e contratamos a **Tatá Werneck como embaixadora** de marca. Investimos em ações na TV aberta, PayTV, mobiliário urbano e no digital. O resultado é que hoje a marca está mais conhecida: a entrada de Tatá Werneck, como embaixadora, atingiu diversos públicos de todas as classes, faixas etárias e regiões do Brasil, ampliando o conhecimento sobre o next.

No paralelo à criação de novas funcionalidades seguindo ouvindo cada vez mais nossos clientes, e cada feedback recebido é prontamente absorvido, processado e transformado em ações de correção e melhorias. Com base no feedback dos usuários fizemos ajustes que permitiram melhorar ainda mais a experiência, como por exemplo:

- **Reformulação do menu principal do aplicativo** – simplificamos a visualização e experiência;
- Disponibilizamos a funcionalidade do **débito automático** no app - que tem como diferencial a inclusão de diversos tipos de cobranças, incluindo assinaturas de TV, clubes, ONGs e muito mais;
- Lançamos uma nova funcionalidade que permite com que os clientes peçam **aumento de limite de crédito** pelo próprio app – uma das funções mais pedidas pelos usuários;
- Diminuímos as etapas de adesão e **reduzimos o tempo** para a abertura de conta.

6. Indicadores de Resultado e Desempenho:

- Em 2021, o next cresceu de forma acelerada e a base de clientes mais do que dobrou de março até o final de novembro, saltando de **4,4 milhões para mais de 8 milhões** (*o número oficial do fechamento de 2021 ainda não está disponível) – superando a meta de encerrar o ano de 2021 com 7 milhões de clientes.
- O sucesso do marketplace nexShop também fez com que o next batesse recordes de transações e downloads do aplicativo em novembro: **2 milhões de usuários baixaram o app – número 66% maior que a média mensal de 2021**.
- **78%** dos clientes next não eram correntistas Bradesco – o que demonstra que estamos alcançando um novo público.

E assim como mencionamos na questão anterior, toda a nossa atuação é baseada na escuta ativa de nossos clientes, o que nos permite melhorar constantemente.

- Nosso índice no **Reclame Aqui** subiu de 6,4 (1T21) para 7,7 (4T21) – um importante indicador de melhoria no atendimento ao cliente



7. Planos futuros

Com a expansão do marketplace, teremos um mix de soluções agregadas à plataforma, de soluções de Varejo, Viagens, Mídia e outros. As categorias de Moda e Beleza também estarão disponíveis em breve no nextShop. No paralelo, continuaremos a contratar executivos fortes do mercado. Entre as inovações de produtos, o nextJoy terá novidades em breve.

8. Depoimentos

Incluir foto e depoimentos de pelo menos uma Pessoa de:

8.1 Líderes internos que aprovaram e apoiaram a Experiência



“O cliente quer cada vez mais praticidade e conveniência em um só lugar. Como plataforma digital, podemos oferecer serviços financeiros e não financeiros em um único app: como conta corrente, cartões, seguros, investimentos e empréstimos, além de ofertas em grandes varejistas em nosso marketplace, assinaturas de streaming, etiquetas de pedágio e muito mais.

Contamos com uma sofisticada plataforma de analytics e robustos algoritmos para entender o comportamento de nossos clientes e as tendências do mercado para seguir inovando e simplificando a vida das pessoas – temos uma atuação totalmente focada em nossos clientes”.

Jeferson Honorato, Diretor do next.



9. Classificação da Experiência (Projeto):

Foco	Modelo de Negócio
Modalidade	Nativo Digital
Categoria	Ouro – de 2 a 4 anos

10. Alinhamento da Experiência aos Fundamentos aos Pilares do Brasil Digital:

Pessoas:

Desenvolver o Agile Mindset nas Pessoas e nas Organizações	O next teve como base na sua concepção a adoção de metodologias ágeis, desde a construção de nossa plataforma digital até o lançamento de um marketplace próprio. Por isso, criamos uma cultura orientada para materialização de resultados em ciclos curtos, que nos possibilitou construir em tempo recorde o nextShop e: • Integrar diferentes APIs • Evoluir inúmeros sistemas existentes • Criar uma plataforma digital para orquestrar toda a experiência next • Desenvolver uma plataforma analítica nova • Inúmeros novos processos e métodos de trabalho que hoje fazem parte do nosso dia-a-dia na concepção sempre evolutiva de novas funcionalidades para todos os clientes.
--	---

Fora isso, adotamos boas práticas do modelo agile em nosso dia a dia, como:

- **Cliente no centro** : nossos projetos e serviços são pensados para ajudar os clientes a descomplicar as questões financeiras e resolverem a rotina.
- **Valor**: desde os produtos que oferecemos, até os parceiros que fazem parte do nextShop – tudo é pensado para entregar valor aos clientes.
- **Mudanças**: são sempre bem-vindas para aprimorar as soluções e a experiência do cliente.
- **Motivação e engajamento**: um time empenhado em entregar o melhor aos clientes.
- **Qualidade**: testamos e melhoramos nossos produtos sempre, pensando na experiência e usabilidade para os clientes.
- **Crescimento sustentável**: mais importante do que crescer, é ter uma jornada de evolução sólida que acompanha o momento da empresa.

Sociedade:

Pessoas ao Centro Qualidade de Vida	O next tem como propósito conectar pessoas e sonhos para um mundo mais próspero. Seja no ambiente de trabalho, estimulando a troca de ideias e o crescimento pessoal e profissional de nossos funcionários, ou através de nossa plataforma digital – nos relacionando com os usuários do next de forma transparente, com uma atuação baseada na centralidade do cliente. Durante a pandemia, utilizamos da tecnologia para continuarmos conectados aos nossos funcionários de maneira remota, criando ações de relacionamento, como encontros mensais, e uma cultura forte para manter todos os funcionários engajados e com propósito no next. Temos uma escuta atenta de suas demandas e na percepção de tendências e comportamentos por meio de dados analíticos (analytics), potencializando a criação de novas soluções.
---	--

	Além de oferecermos praticidade e conveniência para nossos clientes, temos uma comunicação simples e fácil para pessoas de todas as gerações. Prezamos pela simplicidade e transparência para que o cliente possa gerenciar sua vida facilmente através de uma única plataforma digital, com soluções financeiras e não financeiras. Exemplo de comunicação simples é o nextShop, que exibe o valor do cashback em reais (e não em porcentual) no anúncio do produto, sem exceções de regras. O cliente gerencia sua compra e seu saldo de forma muito mais eficiente, inclusive porque o valor do cashback é depositado assim que o pagamento é aprovado.
--	---

Negócios 6.0: Transformação Digital

Experiência do Cliente	Em um mundo em que os aplicativos fazem cada vez mais parte da vida das pessoas e em que os universos do varejo e financeiros estão cada vez mais próximos, o next continua inovando para se manter relevante na vida das pessoas, auxiliando a simplificar as questões do dia-a-dia. Ao lançarmos o nextShop e nos transformarmos em uma plataforma digital, levamos em conta a construção de um modelo de negócio sustentável e rentável, mas também em como nos diferenciarmos de outros players. Por isso, pensamos em cada detalhe para oferecer a experiência mais fantástica aos nossos clientes: uma plataforma intuitiva que permite realizar compras em grandes varejistas sem sair do app next (o cliente pode comprar e pagar usando cartões next ou de outras instituições sem ser redirecionado ao site dos varejistas).
Modelo de Negócio	



Prêmio Transformação Digital Brasil – Ozires Silva 2020 2022
Classificação



next – plataforma digital

Alinhamento com 05 Pilares do Ecosistema Brasil 5.0



Desenvolver o Agile Mindset nas Pessoas e nas Organizações

- Modelo agile no dia a dia
- Cultura orientada para materialização de resultados em ciclos curtos
- Crescimento sustentável



Pessoas ao centro | Qualidade de vida

- Propósito de conectar pessoas e sonhos para um mundo mais próspero, seja no ambiente de trabalho ou através de nossa plataforma digital



Experiência do Cliente | Modelo de Negócio

- Cliente no centro
- Escuta ativa dos clientes
- Plataforma digital e integração com o varejo (nextShop)

11. Alinhamento aos Eixos da E-Digital:

Eixos Habilitadores:

Confiança no Ambiente Digital (15)	Incentivar o respeito aos direitos fundamentais pelas plataformas digitais, inclusive no funcionamento de algoritmos para a decisão automatizada. Apoiar a implementação de mecanismos que aumentem a segurança nas compras online. Promover um ambiente normativo e de negócios que garanta a atração de novos investimentos em dispositivos conectados, assegurando, ao mesmo tempo, a confiança e a preservação de direitos dos usuários”.
------------------------------------	--

Eixos de Transformação:

Economia baseada em dados (6)	Segundo o documento Estratégia Brasileira para Transformação Digital, estimativas da OCDE apontam que empresas que se baseiam em data analytics ampliam a produtividade de seus negócios entre 5% e 10% a mais do que àquelas que não utilizam essa tecnologia. O next possui uma plataforma analítica avançada capaz de ser preditiva e instantânea processando altíssimos volumes de dados em tempo real. Somente dessa forma seria possível entregar experiências de fato personalizadas e no momento certo para os nossos clientes. Usamos essas informações para entender os hábitos de consumo e as necessidades dos usuários. Essa ação está de acordo com o item “Economia baseada em dados” do documento: “O acesso a tais insumos pauta a própria inovação baseada em dados, caracterizada pela utilização de dados e analytics para melhorar ou promover novos produtos, processos, métodos organizacionais e mercados”.
Novos modelos de negócio (24)	Usando esses dados, o modelo de negócios do next centra-se no cliente e baseia-se no relacionamento contínuo e de longo prazo. A monetização da plataforma se dará por meio de fatores que combinam o baixo custo operacional (back e front totalmente digitais), a utilização adequada dos produtos financeiros e não financeiros e novas fontes de receitas como, por exemplo, a participação (fee) junto as marcas que estão presentes em nosso marketplace, o nextShop, ou na área de Mimos. E na questão da Transformação Digital dentro do setor financeiro, o next promove soluções práticas para a rotina dos usuários em um único aplicativo com soluções financeiras e de varejo. Podemos destacar: pagamentos através de Carteiras Digitais, loja virtual com o nextShop, a contratação de pacotes de streaming (Disney+ e Star+), etiquetas de pedágio e transporte, uso de cupons de descontos (Mimos), entre outros.



Prêmio Transformação Digital Brasil – Ozires Silva 2020 2022
Classificação



next – plataforma digital

Alinhamento com Eixos da E-Digital

Eixos de Transformação Digital | Ações Estratégicas

1. Economia baseada em dados

- Utilizamos dados para entregar soluções assertivas e personalizadas aos clientes.

2. Um mundo de dispositivos conectados

- Incentivar e promover a segurança e atração de plataformas e ações online.

3. Novos modelos de negócio

- Atuação centrada no cliente e baseada no relacionamento contínuo e de longo prazo, entregando soluções que simplificam a rotina, como o nextShop.

12. Alinhamento com as Tecnologias Digitais Habilitadoras:

Big Data	O next possui uma plataforma analítica avançada capaz de ser preditiva e instantânea processando altíssimos volumes de dados em tempo real. Somente dessa forma seria possível entregar experiências de fato personalizadas e no momento certo para os nossos clientes. Usamos essas informações para entender os hábitos de consumo e as necessidades dos usuários.
----------	--



Prêmio Transformação Digital Brasil – Ozires Silva 2020 2022
Classificação

next – plataforma digital



Alinhamento Tecnologias Digitais Habilitadoras



- O next possui uma plataforma analítica avançada capaz de ser preditiva e instantânea.
- Processamos altíssimos volumes de dados em tempo real.
- Usamos essas informações para entender os hábitos de consumo e as necessidades dos usuários.
- Experiências personalizadas e no momento certo para os nossos clientes.

13. Alinhamento com a 6ª Hélice:

Breve resumo do alinhamento da Experiência com os atores da tripla hélice: Academia, Governo e Empresas, e com as Organizações Sociais (4ª hélice), e preservação do Meio Ambiente (5ª hélice), e a Governança (6ª hélice)

Em paralelo aos lançamentos citadas anteriormente, como o marketplace nextShop, realizamos também ações internas com grande poder de transformação para a sociedade. Abaixo, citamos dois exemplos de projetos ainda em fase inicial:

Projeto de Impacto Social Generation					
Academia	Governo	Empresas	Sociedade	Meio Ambiente	Governança
n/a	n/a	O next firmou parceria com a ONG Generation, que auxilia jovens de baixa renda a construir carreiras sustentáveis na área de tecnologia. A parceria tem o objetivo de estimular a contratação desses jovens por diversas empresas, não apenas no next. Nossos funcionários se oferecem para ser mentores voluntários para direcionar esses jovens em suas carreiras. Assim, os funcionários do next compartilham vivências profissionais e dão todo o suporte de aconselhamento e orientação, buscando estimular e promover as habilidades de cada um. Na última turma de mentoria, (que dura entre 4 a 6 meses) 45 funcionários next foram mentores.	O projeto tem uma forte influência na sociedade, desenvolvendo jovens de baixa renda para atuarem na área de tecnologia. Após os cursos, eles se formam em desenvolvimento em Java e Desenvolvedor de Aplicativos. Depois, esses jovens passam por um bootcamp com várias empresas para contratação. Assim, transformando a renda familiar de toda a família e do jovem.	n/a	Os líderes e nexters são convidados a serem mentores desses jovens através do Programa de Mentoria Generation, oferecendo direcionamento e ensinamento para cada um.

Projeto Zumbi dos Palmares					
Academia	Governo	Empresas	Sociedade	Meio Ambiente	Governança
n/a	n/a	A falta de conhecimento sobre o sistema financeiro é um dos principais motivos que levam consumidores a entrarem em dívidas, e no Brasil, os mais pobres são os mais afetados. Pensando nisso, next e Zumbi dos Palmares se uniram para pensar e co-criar novos conteúdos sobre educação financeira voltados para pessoas das classes C e D com idade entre 18 e 45 anos.	O projeto tem uma forte influência na sociedade pois visa a inclusão à cidadania financeira étnico racial. A ação ainda está em fase inicial, mas uma primeira pesquisa já foi realizada para gerar dados que permitam a criação dos conteúdos de educação financeira de forma assertiva. Os aprendizados gerados a partir dessa pesquisa serão transformados em ricos conteúdos de educação financeira.	n/a	Assinamos, next e Zumbi dos Palmares, 10 Compromissos para Promoção da Igualdade Racial (https://iniciativaempresa.riol.com.br/compromissos/). Além disso, um dos pilares da parceria inclui a realização de comitês mensais entre líderes sobre a promoção da igualdade racial.

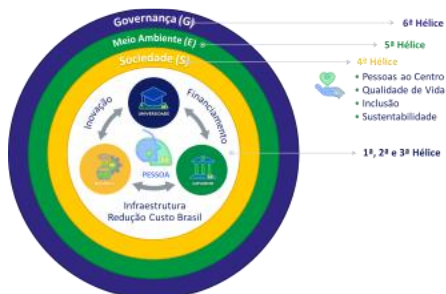


Prêmio Transformação Digital Brasil – Ozires Silva 2020 2022
Classificação

next – plataforma digital



Alinhamento com 6ª Hélice e ESG



Parceria com a ONG GENERATION

- Empresas, Sociedade e Governança:** projeto com forte influência na sociedade, que auxilia jovens de baixa renda a construir carreiras sustentáveis em tecnologia através de mentorias com funcionários e líderes do next.

Parceria com Zumbi dos Palmares

- Empresas, Sociedade e Governança:** next e Zumbi se uniram para pensar e co-criar conteúdos sobre educação financeira, visando a inclusão financeira étnico racial de pessoas digitalizadas das classes C e D. Parceria inclui realização de comitês entre líderes para debater a promoção da igualdade racial.

Classificação das Experiências de Sucesso



Manifesto Brasil Digital

Capítulo 11 – Experiências de Sucesso



SINEco SISTEMA NACIONAL
BRASIL DIGITAL
COMUNICAR - COLABORAR - REALIZAR