

CASES

Conta digital



EM  MESES

desenvolvemos uma
solução bancária completa para
cliente de telecomunicações



Nosso parceiro é uma das maiores empresas de telecomunicações do país e é referência em telefonia fixa e móvel, internet banda larga e TV por assinatura, conectando pessoas nas mais variadas regiões do Brasil há mais de 15 anos.

A recorrência de compras e pagamentos, com a combinação de uma base de clientes gigantesca, onde um grande número faz parte de um público que é desbancarizado, resultou no ambiente perfeito para a criação de uma conta digital. Entenda como foi o desenvolvimento do app, a criação do programa de gamificação e os resultados alcançados.

Objetivo

O cliente estava buscando expandir suas iniciativas, oferecendo serviços financeiros e contribuindo para a inclusão bancária de seus clientes que não possuíam acesso a pix, cartão, empréstimo e pagamentos online. Essa nova oferta iria contribuir para a fidelização da sua base, ao mesmo tempo em que ampliava sua fonte de receita.

Assim, nasceu o desafio de lançar um aplicativo de **conta digital**, que foi desenvolvido pela Builders a partir de uma reestruturação do app de recarga já existente.



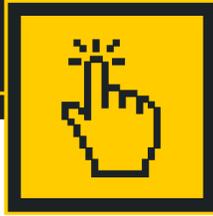
Desafio

Tivemos alguns desafios no caminho relacionados às funcionalidades bancárias, como as atualizações do Banco Central em relação ao PIX e também a articulação das integrações. Precisávamos conciliar vários parceiros, desde as integrações que já existiam em relação às recargas, como com as novas integrações relacionadas à banking.



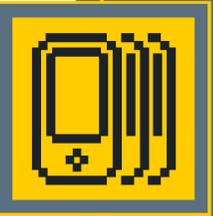
Ganhando forma




Demos início ao projeto em **abril de 2020**, começamos entendendo e desenhando o roadmap e construindo os OKR`s do produto, tudo isso a quatro mãos, em parceria com o time do parceiro.

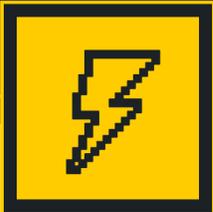

Depois, partimos para o processo de benchmarking e na sequência para o **Discovery** do produto. Também realizamos uma série de pesquisas e entrevistas com os clientes, processo que foi essencial para conhecer melhor os usuários, entender suas dores, validar o roadmap e ainda colher insights para a construção do novo aplicativo.

O aplicativo foi refeito do zero, começando pelo design e pela experiência do usuário, onde nos baseamos em inputs do time de Engenharia de Software, KV do cliente, a complexidade do produto e insights coletados.



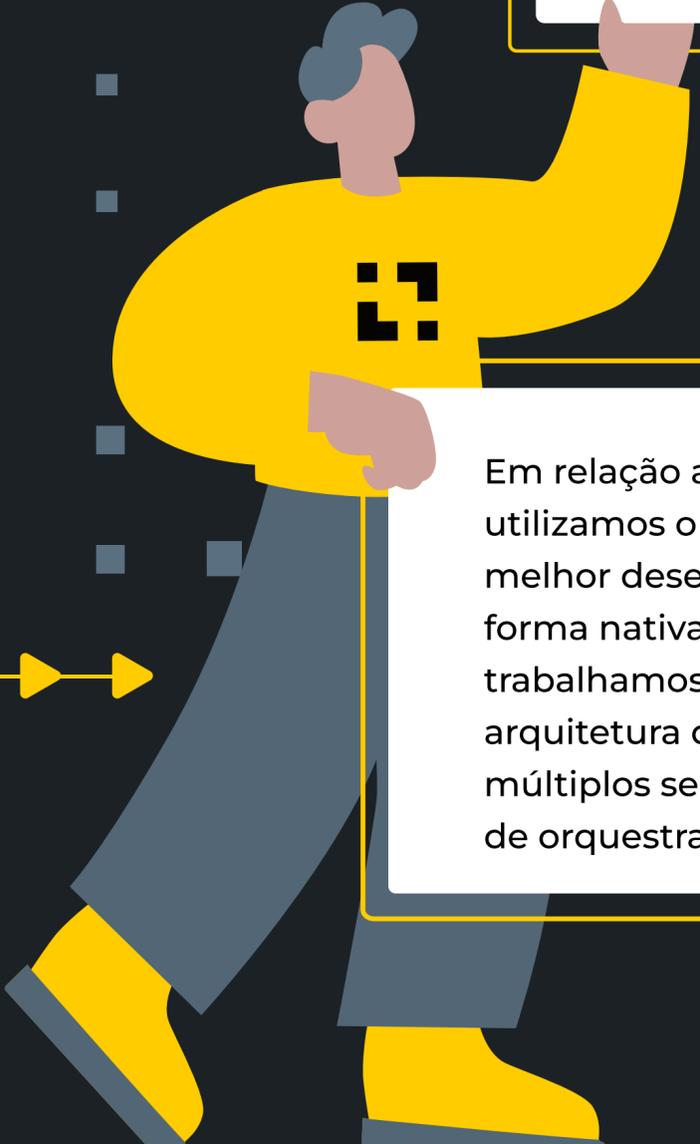
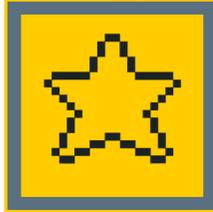

Por exemplo, através das pesquisas conseguimos entender que o público, em sua maioria, não possuía acesso a produtos financeiros e não tinha a praticidade de usar serviços de delivery, já que não tinha acesso a um cartão de crédito. Isso acabou resultando na **inclusão de uma nova funcionalidade**, que permite comprar vouchers para utilizar em serviços de entrega de alimentos e transporte.



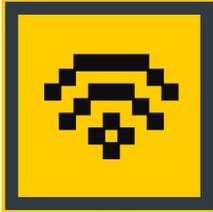


Todo o back-end do aplicativo, estrutura da informação utilizada e as APIS que consumimos foram do ecossistema da nossa fintech, a Builders Bank, que funcionou como um **grande acelerador**.

Ou seja, todo o suporte para as operações financeiras (*transferência, pagamento de contas, cartão de crédito pré-pago, etc*) já existia e tivemos apenas que adaptar. Dessa forma, a conta digital ficou com um **portfólio completo de serviços financeiros**.



Em relação a tecnologia para o desenvolvimento, utilizamos o React Native, para que o app tivesse melhor desempenho e fosse desenvolvido de forma nativa, para Android e iOS. Também trabalhamos de forma integrada utilizando arquitetura de microserviços, integrações com múltiplos serviços de parceiros e com sistema de orquestração do Google Cloud Platform.

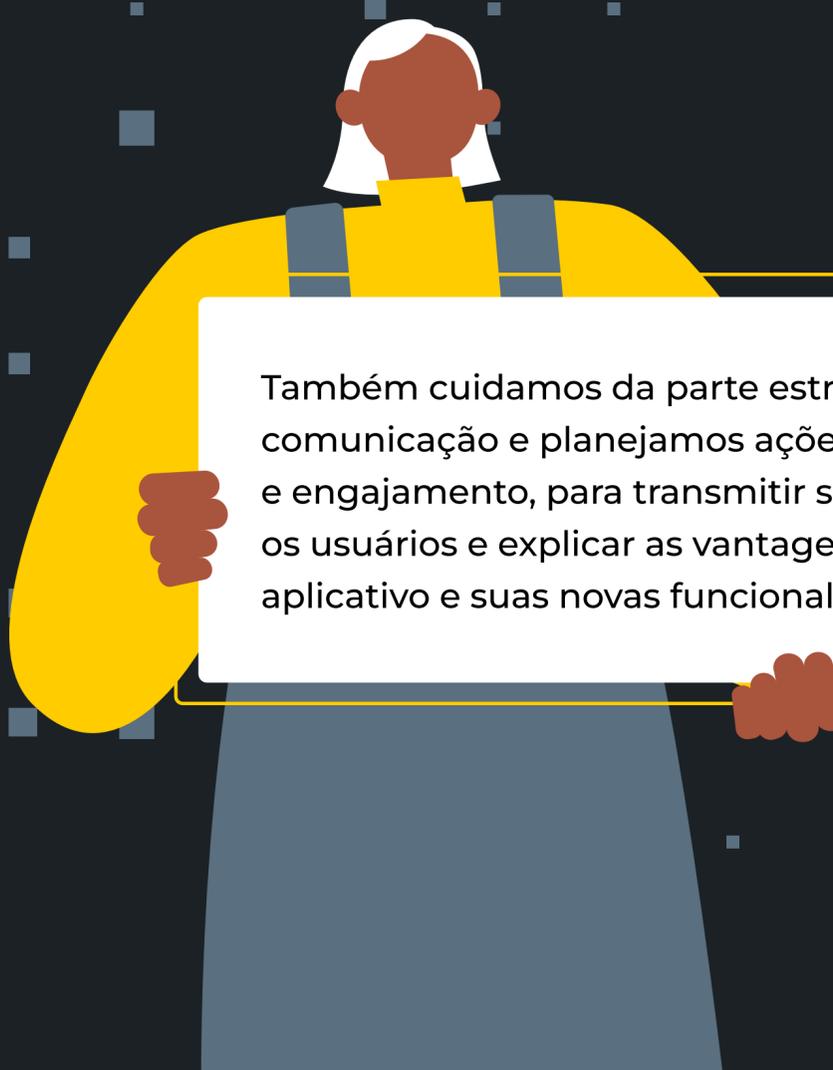


Mesmo com a alta complexidade das entregas, no final de junho de 2020, o primeiro piloto estava pronto. Foram cerca de **três meses** para o desenvolvimento da conta digital. No primeiro momento lançamos o app apenas para uma parte da base de usuários. No mês seguinte, fomos liberando o aplicativo para o restante da base.

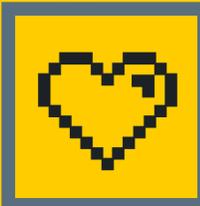




Isso incluiu uma grande campanha de SMS, segmentada para cada canal, e depois várias campanhas educativas de SMS e push, explicando as funcionalidades do app e como realizar o cadastro completo para ter acesso a conta digital. Posteriormente, iniciamos um trabalho de aquisição, focado em trazer novas pessoas que não tinham o app antigo. Essas ações se basearam no mindset de growth, com a criação de diversas hipóteses, testes e análise de resultados.

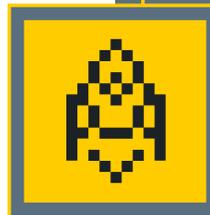


Também cuidamos da parte estratégica de comunicação e planejamos ações de awareness e engajamento, para transmitir segurança para os usuários e explicar as vantagens do novo aplicativo e suas novas funcionalidades.



Deste trabalho de growth junto à pesquisa exploratória inicial, nasceu a ideia de desenvolver um programa de **gamificação**. O programa teve como objetivo incentivar os usuários a finalizarem o cadastro da conta digital, e depois, continuarem utilizando as funções do aplicativo no seu dia a dia. Ele oferece **bônus de internet** de acordo com as missões que o usuário completar, como a realização do primeiro pagamento com o cartão pré-pago, pagamento de fatura, e assim por diante.

Todas essas fases do projeto trouxeram vários aprendizados, e então realizamos o **lançamento oficial do aplicativo em abril de 2021**, disponível nas plataformas Android e IOS.



Conclusão

A primeira vitória do projeto foi a **velocidade de entrega** do piloto:

EM  MESES

para desenvolver uma **conta digital** com toda a estrutura de segurança.

FORAM MAIS DE

270.000

CONTAS CRIADAS

6 MESES

APÓS O LANÇAMENTO

+ de

50.000

CONTAS ATIVAS

que facilitam o dia a dia dos nossos clientes

Taxa de conversão para contas completas

1º TRIMESTRE DE 2021

apenas **8%**

3º TRIMESTRE DE 2021

subiu para **46%**

O programa de gamificação, que oferece bônus de internet como recompensa, merece destaque como acelerador para esse aumento no **ENGAJAMENTO**



 **Builders**