

RESUMO DO CASE

SICOOB COOPERA: MUITO ALÉM DE UM PROGRAMA DE PONTOS

COOPERATIVA

CENTRO COOPERATIVO SICOOB - CCS

PALAVRAS-CHAVE: inovação de produto/serviço, transformação digital, marketing, experiência do usuário

RAMO: crédito **REGIÃO:** Brasil

CONTATO

JANAINA DE OLIVEIRA FONSECA

analista de soluções corporativas do Sicoob
janainao.fonseca@sicoob.com.br



contexto

COOPERATIVA

Centro Cooperativo Sicoob (CCS)

Ramo: crédito

O Sicoob está organizado em três níveis que vinculam operacionalmente cooperativas singulares, centrais e o Centro Cooperativo Sicoob - CCS.

Tamanho: cerca de 5,1 milhões de cooperados; 384 cooperativas singulares; 3.041 pontos de atendimento em todos os Estados do Brasil, com atuação em 304 municípios.

DESAFIOS

Reformular seu ambiente de fidelidade e programa de pontos;

Aumentar escopo de operação do Sicoobcard Prêmios, para agregar "parceiros de acumulação" e "parceiros de resgate", internos e externos;

Ampliar, de forma consistente, a atuação do Sicoob nas áreas de fidelidade e comércio digital;

Lidar com a mudança cultural por parte dos cooperados, pois haveria a troca de um modelo implantado há anos para algo totalmente novo;

Trabalhar não só a tecnologia e o digital, mas principalmente as questões culturais e de processo.



desenvolvimento

RELACIONAMENTO

Pensando na experiência, um dos passos foi focar bastante nos canais de atendimento, para ouvir os cooperados e cooperativas e realizar as melhorias reportadas por eles. Esses contatos também eram importantes para orientar sobre o uso do Coopera e toda a sua jornada.

PROGRAMA DE PONTOS

O primeiro pilar do Sicoob Coopera é uma evolução do Sicoobcard Prêmios. Agora, consiste em uma plataforma digital que permite o acúmulo e resgate de pontos em produtos do Sicoob, produtos e serviços dos parceiros de varejo do Coopera, passagens aéreas e de ônibus, ingressos de shows e cinemas, entre outros.

COMÉRCIO DIGITAL

As outras duas frentes do Coopera são o marketplace e as lojas virtuais.

O primeiro é um shopping virtual que engloba diversos parceiros e lojas. Os cooperados também poderão disponibilizar e vender os seus produtos no marketplace Coopera;

As lojas virtuais estarão disponíveis para os cooperados PJ do Sicoob e também poderão fazer parte do marketplace Coopera.



aprendizados e resultados

NÚMEROS

O Sicoob informa que até janeiro de 2021, já havia recebido quase 300 mil acessos entre site e aplicativo, e mais de 527 milhões de pontos acumulados. Em faturamento, representa mais de R\$ 300 mil reais.

BENEFÍCIOS AOS COOPERADOS

Unificação dos pontos em um único CPF e CNPJ;

Transferência de pontos entre participantes;

Comprar produtos utilizando pontos mais cartão de crédito;

Resgate e troca de pontos em produtos do Sicoob e de outros parceiros, em ingressos de cinemas e shows; em passagens de ônibus e aéreas; em doações; etc.

BENEFÍCIOS ÀS COOPERATIVAS

Maior engajamento dos cooperados na utilização de todos os produtos do Sicoob;

Maior engajamento dos cooperados com a cooperativa e vice-versa;

Oferecer o Coopera para ser o programa de fidelidade dos cooperados PJ;

Oportunidades e possibilidades de realizar campanhas de marketing com pontos.



próximos passos

O próximo passo do projeto é a liberação da terceira frente do Coopera: as lojas virtuais. Os cooperados PJ que ainda não estão no mundo digital ou não têm uma loja própria, poderão aderir à novidade e ampliar sua atuação. Em tempos de isolamento social e aumento das transações digitais, trata-se de uma inovação essencial para o cooperado.



Para acessar o **CASE COMPLETO**: inova.coop.br/radar

RADAR DA
INOVAÇÃO

inova **COOP**

 Sistema **OCB**