



BRADESCO NEXT

Entrevistado: Luca Cavalcanti

Diretor do Departamento Bradesco Dia e Noite

Um lugar onde o futuro chega antes. Assim é o Bradesco Next, um espaço de experimentação “high tech e high touch” inaugurado no Shopping JK Iguatemi, em São Paulo. Aberto a Clientes e não clientes, concebido com o auxílio de especialistas em interfaces de alta tecnologia, o Bradesco Next foi idealizado para testar novas formas de usabilidade, layouts, design e apresentar inovação digital. Um dos responsáveis por mais este salto que combina tecnologia, inovação e surpresa é Luca Cavalcanti – o entrevistado desta edição do “Bradesco FactSheet” - Diretor do Departamento Bradesco Dia e Noite, que atua na linha de frente dos canais alternativos à disposição dos Clientes:

Qual o objetivo do Bradesco com a apresentação do Bradesco Next?

O Bradesco Next é um espaço de experimentação dos produtos e serviços do Bradesco, onde pode ser encontrado o que hoje já está disponível aos Clientes e que eles ainda não sabem como, por exemplo, o token no celular e o leitor de código de barras no celular. O Bradesco sempre antecipou o futuro e o Next tem a missão de mostrar este futuro ao Cliente, um futuro que – muitas vezes - é agora, já faz parte do seu cotidiano. O Next é também o nosso laboratório de inovações. Todas as novidades que o Bradesco estiver preparando para os Clientes vão passar primeiro por este espaço, onde as pessoas poderão conhecer, testar e aprovar ou não esses novos serviços. Isso é integração digital, canais que vêm modificando a maneira com a qual o Cliente se relaciona com o Banco. O Bradesco Next é um espaço de degustação, de experimentação e de entendimento.

Na sua avaliação, que impacto o Bradesco Next pode exercer neste relacionamento Banco/Cliente?

Imaginamos que, ao incorporar cada vez mais tecnologia ao seu dia a dia, o Cliente possa manter conosco um relacionamento mais autônomo, conectado e produtivo. Assim, o relacionamento presencial, nas Agências, tende a ficar ainda mais rico, favorável para que os profissionais da nossa linha de frente sejam mais “especialistas” e proativos, atuando como verdadeiros consultores de negócios. O Bradesco Next tem também a missão de contribuir com a eficiência e os resultados da nossa Rede.

Fact Sheet: Do ponto de vista prático, como foi o desenvolvimento desta iniciativa?

O Bradesco Next, que reforça e renova o DNA de inovação da Organização Bradesco, surgiu de um trabalho de mais de 600 dias, que envolveu cerca de 50 profissionais de pelo menos 20 áreas e Departamentos do Bradesco. Tivemos uma agenda intensa e participativa, repleta de reuniões de desenvolvimento, análise, troca de opiniões e experiências. Fizemos pesquisas em várias regiões do mundo, descobrindo e buscando novas tecnologias que pudessem ser incorporadas a esta iniciativa.

Fact Sheet: Do ponto de vista estratégico, qual o contexto em que o Bradesco Next está inserido?

O Bradesco Next é parte de uma verdadeira revolução digital que vem acontecendo no Bradesco, uma revolução que tem a ver com agilidade e praticidade, que inclui e facilita. Exemplos disso não faltam. Nosso Internet Banking cresceu mais de um milhão de Clientes somente no ano passado. O pagamento de contas pelo celular – com o leitor de código de barras – já é uma realidade. Recentemente superamos a barreira de 150 mil contas pagas em um mês por meio desta facilidade. E, confirmando essa tendência na mobilidade, o Bradesco Celular atingiu em apenas um dia mais de 1,8 milhão de transações. O Bradesco vai sempre estar presente na vida de seus Clientes, disponibilizando as tecnologias mais avançadas. Para nós, o futuro é agora, o futuro é Next.