



4CO

cappellano & carramenha
comunicação e
cultura organizacional

Feliz App Novo!
O lançamento do app de Comunicação Interna da Livelo

Mídia Corporativa | Prêmio Jatobá 2019

Criada em 2014 da parceria entre Banco do Brasil e Bradesco, a **Livelo** iniciou suas operações em 2016 com o objetivo de oferecer a melhor experiência no resgate de pontos aos clientes dos programas de fidelidade dos bancos. Já em 2017, abriu sua plataforma para todos os perfis de clientes e, hoje, soma mais de 19 milhões de participantes e dezenas de parceiros de resgate de recompensas e de acúmulo de pontos, sendo **uma das principais empresas de recompensas do Brasil**.

Esse exponencial crescimento em apenas três anos rendeu à companhia um grande desafio: **repensar sua comunicação com empregados**, a fim de mantê-la alinhada à cultura, um importante impulsionador da estratégia do negócio.

Características demográficas:



200
empregados



perfil
jovem



alocados em
2 ambientes





4CO

cappellano & carramenha
comunicação e cultura
organizacional

Após análises do time de comunicação da Livel, apoiadas pela **atuação consultiva da 4CO**, a empresa entendeu que a melhor solução era substituir o SAP JAM - aplicativo até então adotado para sua comunicação interna - por uma plataforma mais atual, que:

- ▶ garantisse **agilidade no diálogo** com seus profissionais
- ▶ fortalecesse a **simplicidade de seus processos**
- ▶ e promovesse o **protagonismo dos empregados**



pilares da

Cultura



Ciente de que o projeto impactaria o dia a dia de 100% dos empregados e deixaria um importante legado para a Livel, a 4CO implementou uma **estratégia de transição** para a nova ferramenta em três fases:

seleção

preparação

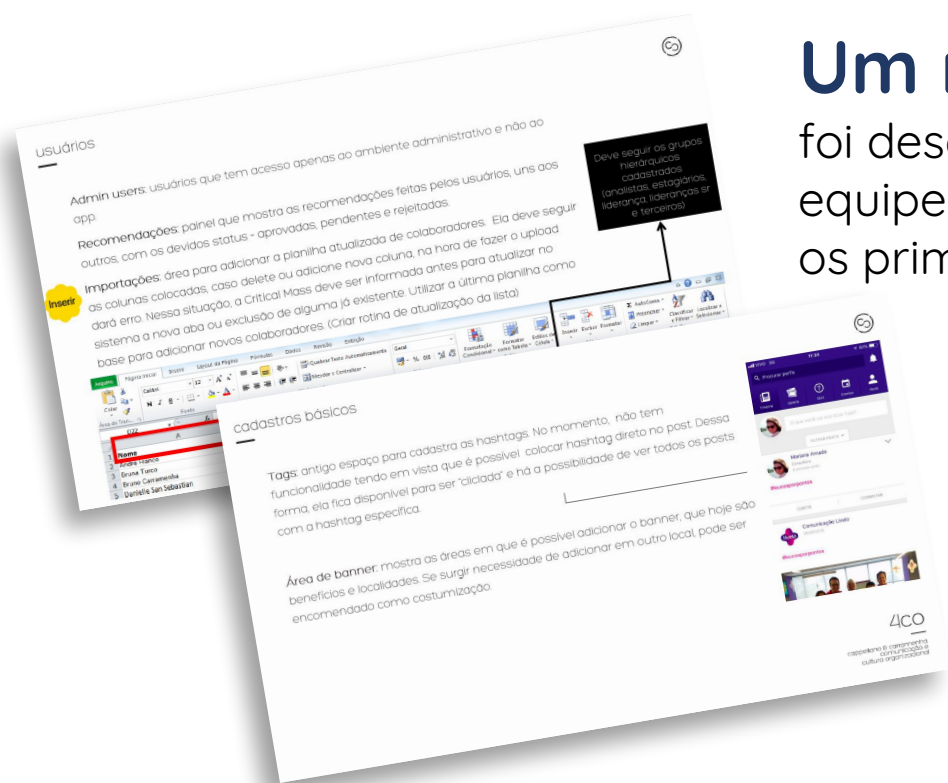
comunicação

Na etapa de seleção, a 4CO ficou responsável por:

- ▶ Fazer o levantamento de **fornecedores de plataformas** que atendessem às demandas da Livelos por agilidade, simplicidade e protagonismo.
- ▶ Realizar **avaliações técnicas e estratégicas das plataformas** pré-selecionadas pela companhia após o levantamento inicial: Dialog e Workplace.
- ▶ Orientar a **tomada de decisão sobre a nova plataforma**. A escolha foi pelo app:



Uma vez selecionado o app Dialog como a nova plataforma de comunicação com empregados da Livelu, a 4CO dedicou-se a realizar uma **profunda imersão para compreender e dominar suas funcionalidades**, garantindo à Livelu total segurança para o lançamento do novo canal de comunicação com seus empregados.

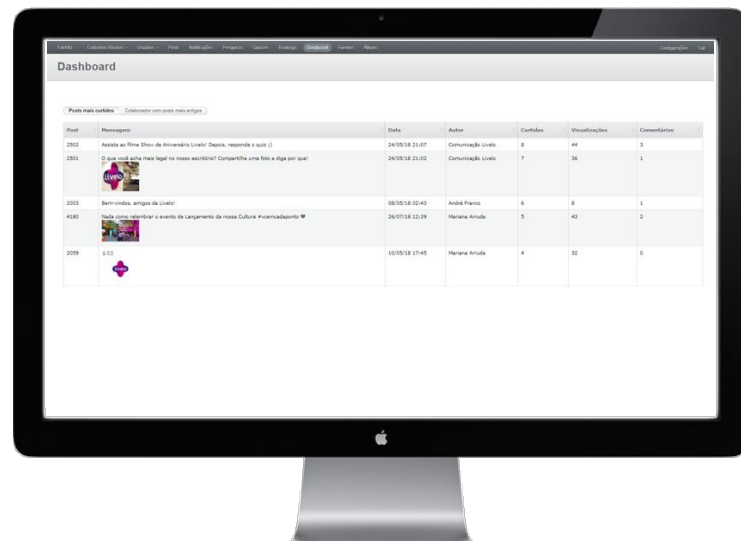
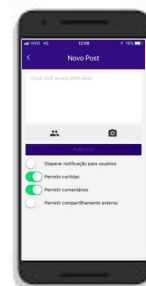


Um miniguia de uso

foi desenvolvido para apoiar a equipe de comunicação durante os primeiros dias de uso do app

E diversos testes

também foram feitos no app e na plataforma de administrador

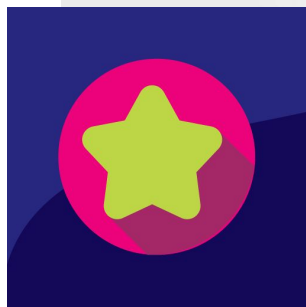


seleção

preparação

comunicação

A 4CO também orientou a companhia na **definição do nome e identidade do novo canal**: o conceito **VC em cada ponto**, utilizado no lançamento da Cultura Livelu, para reforçar o protagonismo esperado pela empresa dos empregados em sua comunicação.



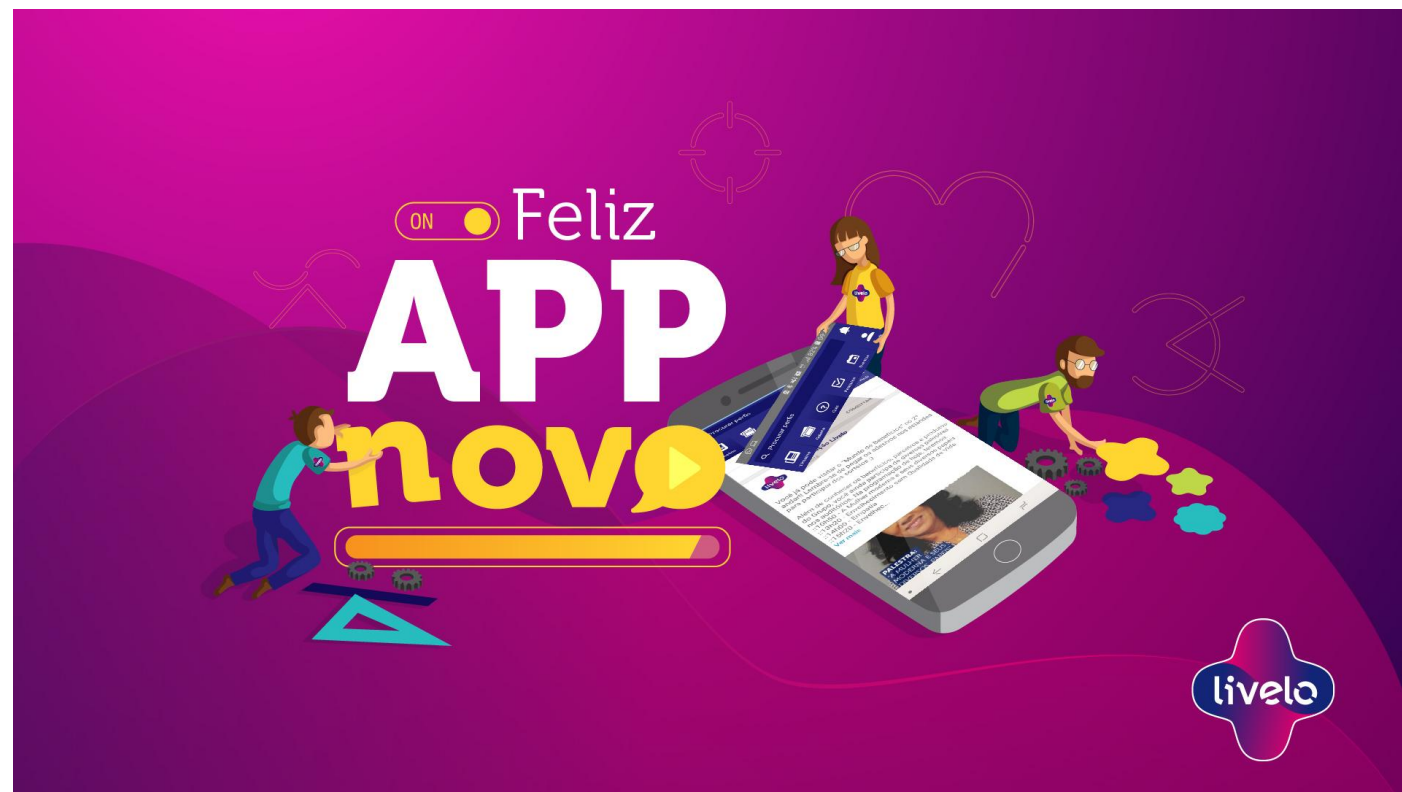
A consultoria ainda ficou responsável pela **criação de um mapa de conteúdo e definição das personas do app**, de acordo com os assuntos mais importantes mapeados:

- Comunicação Livelu**: temas estratégicos e de negócios
- Dia a Dia Livelu**: assuntos processuais, de projetos das áreas e comunicação administrativa
- VC em cada ponto**: pautas sobre a cultura
- Ciclo de Gestão de Pessoas**: temas relacionados ao RH
- Elopar**: informações relacionadas ao grupo/ holding

Com tudo pronto para o lançamento do app, a 4CO apresentou à Livelu um **planejamento para a comunicação** do novo canal aos empregados, que consistiu em duas entregas:

1 Conceito Criativo

Fazia alusão ao momento do ano (o app foi lançado em janeiro de 2019) e da empresa com uma linguagem inspiradora e simples - um dos Valores da Livelu.

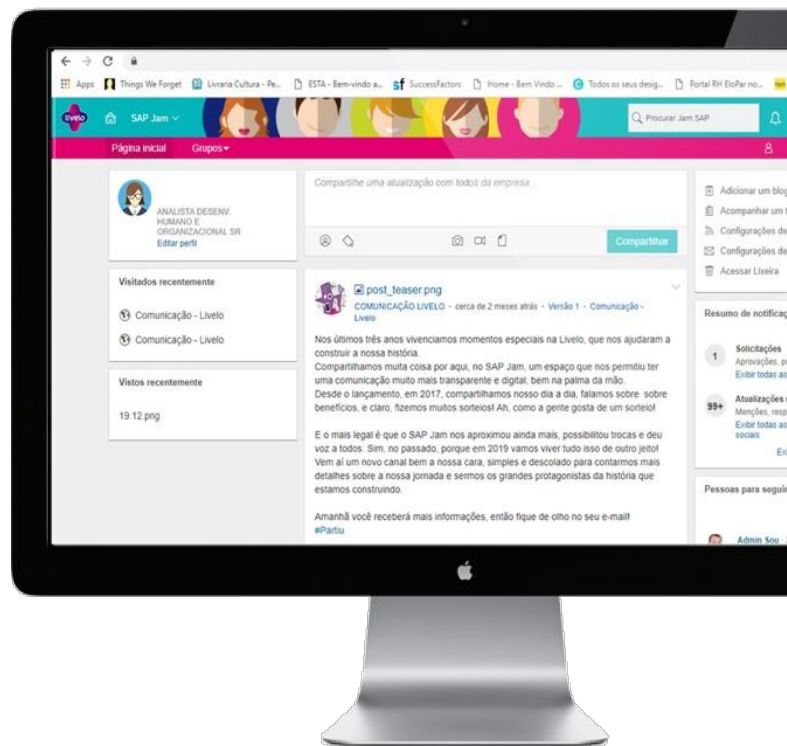


2 Plano Tático

Foi estruturado em 3 momentos:

- ▶ **teaser:** para gerar expectativa para a novidade, nesta fase a comunicação impactou dois públicos - **colaboradores** em geral e **lideranças**.

Os líderes receberam um e-mail com todos os detalhes da nova plataforma, enquanto os colaboradores foram impactados com uma mensagem instigante no antigo app SAP JAM.



lívolo Está chegando a hora de curtir um **Feliz APP novo** com seu time!

Um novo ano chegou. E junto dele a possibilidade de proporcionar uma nova experiência para que nossos colaboradores fiquem sempre informados sobre o negócio e compartilhem suas jornadas.

Vem aí o novo canal da comunicação interna: VC em cada ponto,

o app que substituirá o atual SAP Jam e dará ainda mais espaço ao protagonismo da nossa gente. Com ele, vamos dividir ações e celebrar conquistas de forma mais rápida, simples e colaborativa!

O lançamento acontecerá quinta-feira, 17/01, e você, gestor, tem um papel fundamental: promover a novidade e incentivar sua equipe a realizar o download do novo aplicativo.

Lembre-se de agir pelo exemplo e seja um dos primeiros #lívoloers a baixar o app.

Combine com o seu time um horário para fazerem o download juntos, assim aqueles que já sabem como funciona o processo poderão ajudar os demais. Colaborar faz parte da nossa cultura!

Caso você não esteja no escritório, mande uma mensagem ou e-mail ao seu time destacando a importância de todos separarem alguns minutos do dia para baixar o aplicativo.

Se surgirem dúvidas na hora de realizar o download, a equipe de DHO estará de prontidão para ajudar. É só chegar junto!

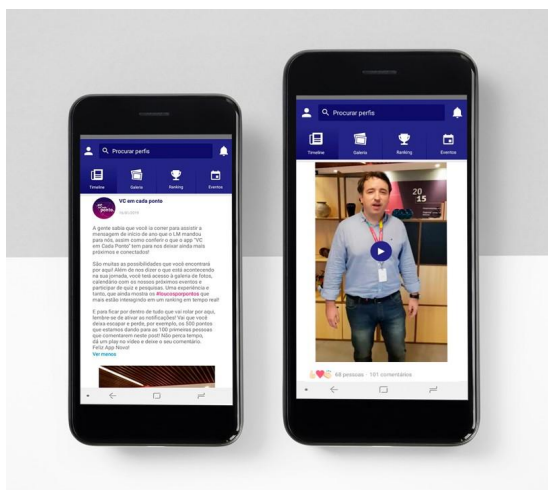
Mas sua participação não termina por aí! **Seus comentários e curtidas no app, assim como a divulgação de informações da área e projetos são primordiais para gerar engajamento e contribuir para a efetividade do canal. Engajador avançado, mode on!**

Muito além de uma mudança de plataforma, com uma interface mais amigável e novas funcionalidades para nos conectarmos, o app **VC em cada ponto** é mais uma iniciativa para sermos **Simples Assim**, pra oferecermos um **Serviço de Primeira e Pra Sonharmos Alto**. Uma atitude de quem é **Louco por Gente, que Faz e Acontece.**

Contamos com você!

lívolo

▶ **lançamento:** para apresentar a plataforma e gerar a adesão dos colaboradores (downloads), o dia do lançamento foi marcado por iniciativas originais e inovadoras:



Uma mensagem da liderança foi publicada no app e os 100 primeiros empregados que comentaram o vídeo foram premiados com **500 pontos Livelo**, pelo protagonismo



No espaço de convivência, uma **ativação incentivou os downloads:** repleta de guloseimas, a geladeira estava lacrada e só seria aberta se o app tivesse 90% de adesão



Também foi feita uma **ambientação** nos toiletos e comunicados por e-mail

Em 2019 desejamos a você um **Feliz APP novo** nível

Nada melhor do que começar o ano com uma novidade que vai nos deixar **ainda mais conectados** para dividir tudo o que temos feito para protagonizar grandes jornadas!

Chegou o aplicativo VC em cada ponto que substituirá o SAP Jam. Uma plataforma com interface **simples e intuitiva**, para você ficar informado sobre tudo o que rola no nosso dia a dia e contar sobre as suas conquistas.

Faça o download agora e aproveite para conferir o recado especial que vai agradar quem é #loucopor ponto!

Posicione o celular no QR code ou acesse <https://nivelodialog.com/app>

Inicie a configuração

- Digite o seu CPF; ele será o seu código de acesso
- O download do app VC em cada ponto iniciará automaticamente na iTunes Store*
- Importante: certifique-se que a sua conta Apple é brasileira
- Abra o aplicativo e utilize o seu CPF para acesso
- Acesse a Play Store e digite VC em cada ponto na busca
- Faça o download
- Abra o aplicativo e utilize o seu CPF para acesso

*Caso não tenha esse aplicativo, você precisará baixá-lo. Se preferir, há a opção de selecionar o botão "copiar código" e seguir os direcionamentos dados no vídeo de instrução que aparece na tela

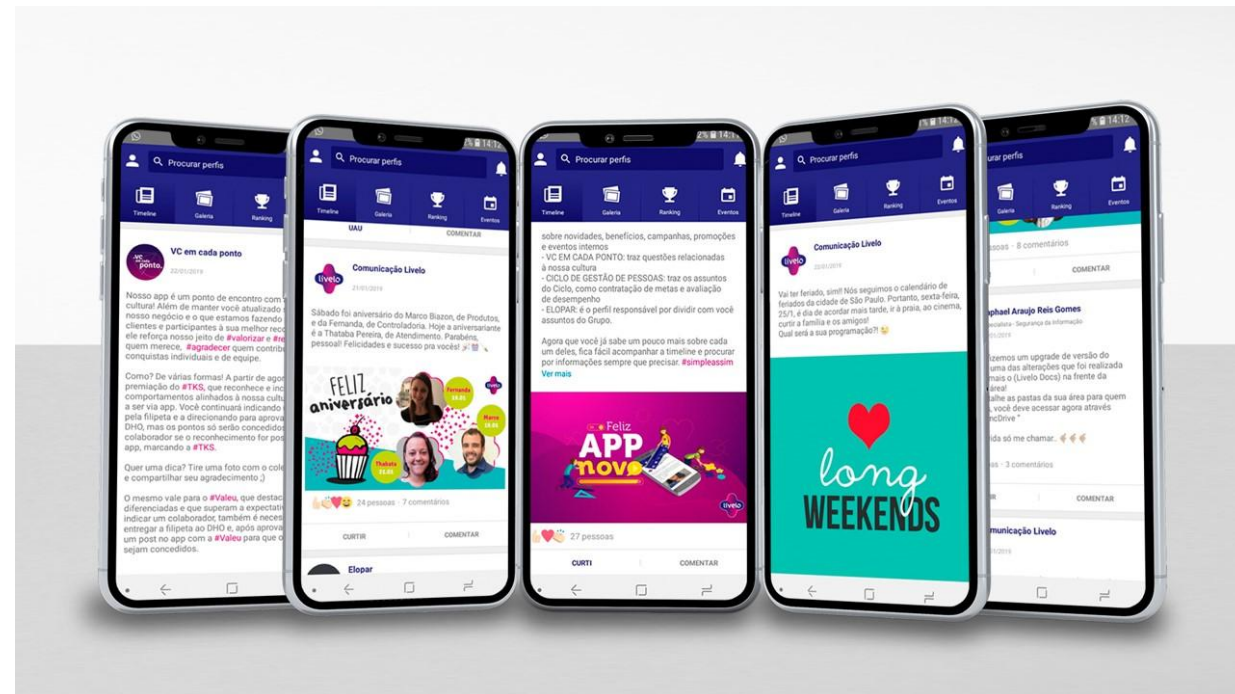
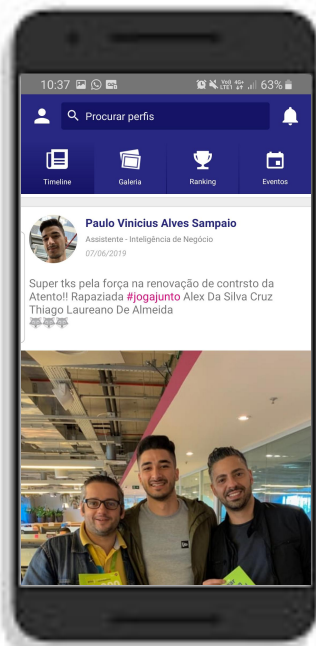
Crie a sua senha e aí é só ficar conectado e acompanhar tudo o que o app tem para você desfrutar ainda mais do melhor momento da sua carreira! ;)

Use o nosso wi-fi para acessar o app. Se tiver qualquer dificuldade com o download, o time de DHO está de prontidão para ajudar.

#FicaDica

Pronto pra fazer a acontecer em 2019?! #VCemcadaponto

▶ **sustentação:** nas semanas que se seguiram ao lançamento, diversos **posts** foram feitos no app, bem como reforços em outros canais internos, para incentivar o protagonismo.



O app também passou a **integrar a dinâmica do programa de reconhecimento da Lívolo:** os empregados que queiram reconhecer os colegas devem postar fotos e hashtags para a validação do reconhecimento.

A atuação estratégica e consultiva da 4CO em parceria com a Livelu garantiu excelentes resultados durante toda a execução do projeto, desde a implementação do app...



90%

dos empregados fizeram download no dia do lançamento

O post inaugural da liderança foi visto

275 vezes



... até o momento: meses após o lançamento, o app VC em cada ponto é largamente utilizado pelos empregados da Livelu.



93% dos empregados estão ativos no app

Cada post é visto, em média,

160 vezes



492

posts feitos em 6 meses

+50%

dos posts são de empregados



4CO

cappellano & carramenha
comunicação e
cultura organizacional

Feliz App Novo!
O lançamento do app de Comunicação Interna da Livelo

Mídia Corporativa | Prêmio Jatobá 2019