

COGNA
DAY
2020



cogna
EDUCAÇÃO

DISCLAIMER



O material que se segue é uma apresentação de informações gerais da Companhia. Tratam-se de informações resumidas sem intenção de serem completas, que não devem ser consideradas por investidores potenciais como recomendação. Esta apresentação é estritamente confidencial e não pode ser divulgada a nenhuma outra pessoa. Não fazemos nenhuma declaração nem damos nenhuma garantia quanto à correção, adequação ou abrangência das informações aqui apresentadas, que não devem ser usadas como base para decisões de investimento.

Esta apresentação contém declarações e informações prospectivas nos termos da Cláusula 27A da Securities Act of 1933 e Cláusula 21E do Securities Exchange Act of 1934. Tais declarações e informações prospectivas são unicamente previsões e não garantias do desempenho futuro. Advertimos os investidores de que as referidas declarações e informações prospectivas estão e estarão, conforme o caso, sujeitas a riscos, incertezas e fatores relativos às operações e aos ambientes de negócios da Companhia e suas controladas, em virtude dos quais os resultados reais de tais sociedades podem diferir de maneira relevante de resultados futuros expressos ou implícitos nas declarações e informações prospectivas.

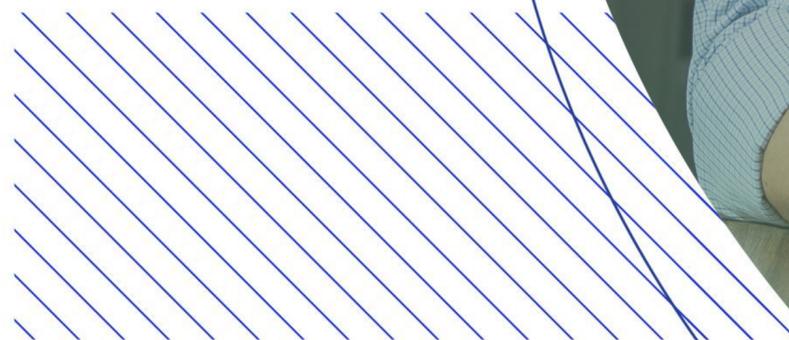
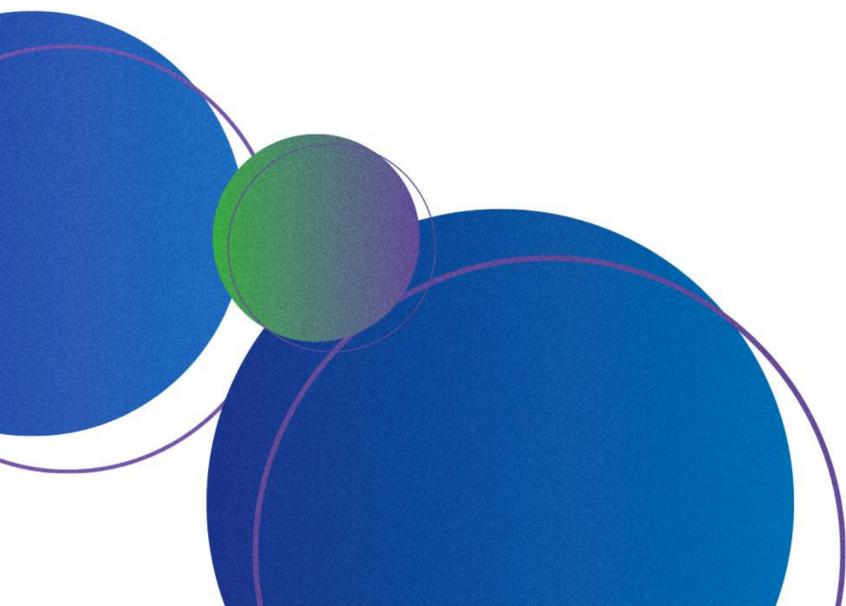
Embora a Companhia acredite que as expectativas e premissas contidas nas declarações e informações prospectivas sejam razoáveis e baseadas em dados atualmente disponíveis à sua administração, a Companhia não pode garantir resultados ou acontecimentos futuros. A Companhia isenta-se expressamente do dever de atualizar qualquer uma das declarações e informações prospectivas.

Esta apresentação não constitui oferta, convite ou solicitação de oferta de subscrição ou compra de quaisquer valores mobiliários. Esta apresentação e seu conteúdo não constituem a base de um contrato ou compromisso de qualquer espécie.



Roberto Valério

Diretor Presidente da Kroton





02

A estratégia da Kroton



A Estratégia da Kroton



Turnaround

Kroton Campus

1. **Otimização** do portfólio de **curros no Campus**
2. **Revisão do footprint** e otimização imobiliária
3. Otimização de **custos e despesas**
4. Aumento da **conversão de Receita em caixa**



Crescimento

Kroton Digital

1. **Expansão** do portfólio e oferta de **curros digitais**
2. **Expansão** e otimização da rede de **Polos Parceiros**
3. Otimização do processo de **captação**



Experiência do aluno

Kroton Campus e Digital

1. Otimização das jornadas do aluno **umentando o NPS**
2. **Crescimento massivo** do novo produto nativo digital

A Estratégia da Kroton



Turnaround

Kroton Campus

1. **Otimização** do portfólio de **curros no Campus**
2. **Revisão do footprint** e otimização imobiliária
3. Otimização de **custos e despesas**
4. Aumento da **conversão de Receita em caixa**



Crescimento

Kroton Digital

1. **Expansão** do portfólio e oferta de **curros digitais**
2. **Expansão** e otimização da rede de **Polos Parceiros**
3. Otimização do processo de **captação**



Experiência do aluno

Kroton Campus e Digital

1. Otimização das jornadas do aluno **umentando o NPS**
2. **Crescimento massivo** do novo produto nativo digital

O **turnaround** da Kroton Campus está focado em **4 pilares de geração de valor**



Otimização de **portfolio de Cursos**

- Definição do portfolio Presencial / Digital ideal por unidade
- Maturação de Engenharias, Saúde e Direito no Presencial
- Crescimento na Medicina



Revisão do footprint e **otimização imobiliária**

- Revisão estratégica dos greenfields e unidades maturadas
- 45 unificações de unidades e migrações para Parceiros
- Manutenção da presença em 100% das praças atuais



Otimização de **Custos e Despesas**

- Adequação dos custos e despesas ao novo contexto de mercado



Aumento da conversão de **Receita em Caixa**

- Contribuição positiva do PEP para o capital de giro
- Sofisticação na cobrança e renegociação de dívidas
- Evolução do modelo de provisão de perdas¹

Resultados do turnaround

Portfolio de cursos e parque de unidades adequados, com reduções significativas em Opex e Capex e aumento na conversão de caixa

O **turnaround** da Kroton Campus está focado em **4 pilares de geração de valor**



Otimização de **portfolio de Cursos**

- Definição do portfolio Presencial / Digital ideal por unidade
- Maturação de Engenharias, Saúde e Direito no Presencial
- Crescimento na Medicina



Revisão do footprint e **otimização imobiliária**

- Revisão estratégica dos greenfields e unidades maturadas
- 45 unificações de unidades e migrações para Parceiros
- Manutenção da presença em 100% das praças atuais



Otimização de **Custos e Despesas**

- Adequação dos custos e despesas ao novo contexto de mercado



Aumento da conversão de **Receita em Caixa**

- Contribuição positiva do PEP para o capital de giro
- Sofisticação na cobrança e renegociação de dívidas
- Evolução do modelo de provisão de perdas¹

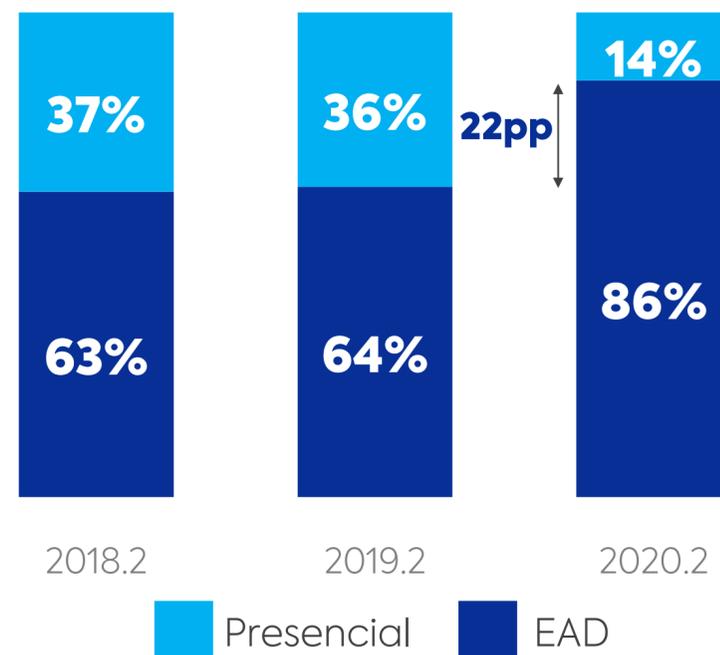
Resultados do turnaround

Portfolio de cursos e parque de unidades adequados, com reduções significativas em Opex e Capex e aumento na conversão de caixa

Digital aumentou relevância na captação e Engenharias, Saúde e Direito¹ ganharam participação na captação do Presencial e Digital

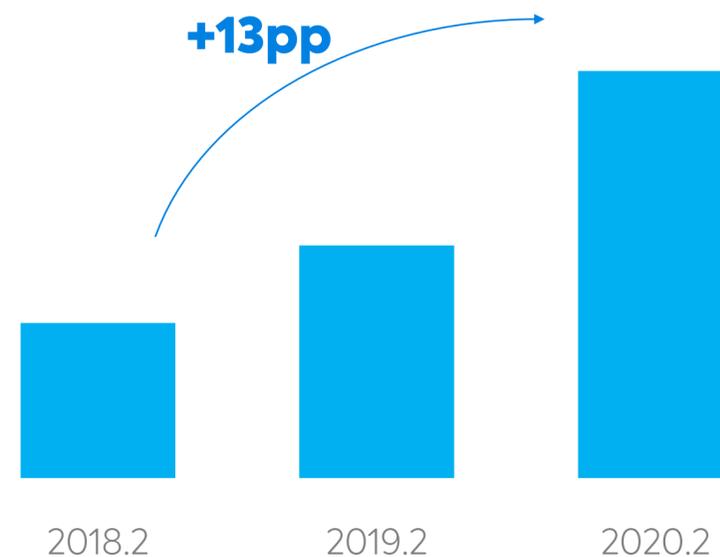
Captação Digital ganhando relevância

Share de captação Presencial e Digital



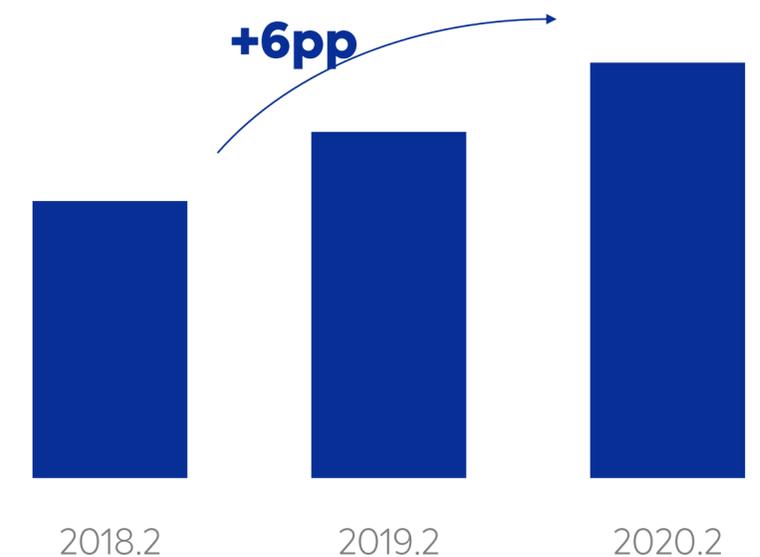
No Presencial, Engenharias, Saúde e Direito aumentam participação

% captação Presencial em Engenharias, Saúde e Direito



No Digital, Engenharias e Saúde também aumentam participação

% captação Digital em Engenharias e Saúde



Engenharias, Saúde e Direito¹ cada vez mais relevantes no Presencial
Engenharias e Saúde cada vez mais relevantes no Digital

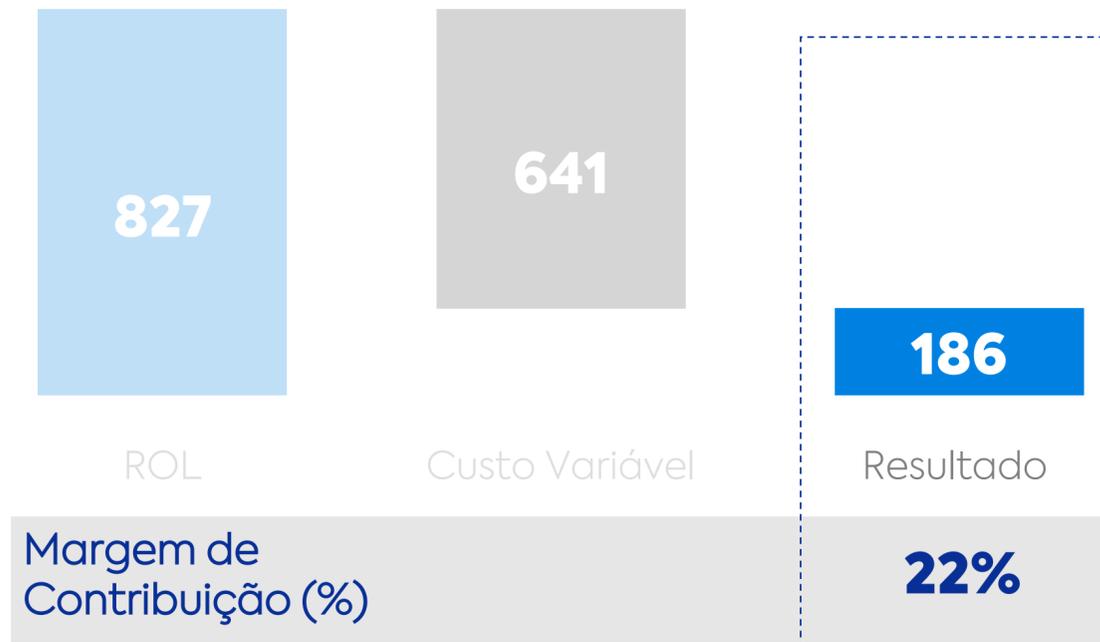
¹ Curso com oferta permitida apenas no Presencial

Mudança no perfil da demanda com migração do Presencial para o Digital **pode melhorar rentabilidade por turma**

Exemplo: Engenharia de Produção com turmas de 20 alunos

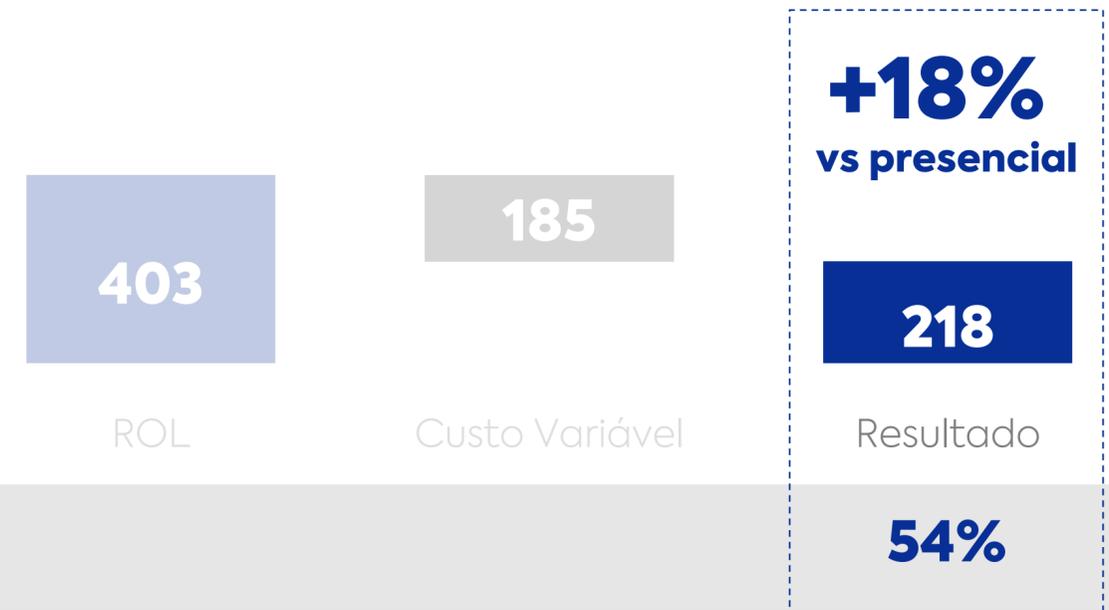
Presencial

Resultado das turmas na maturidade (R\$ k, anual)



Digital

Resultado das turmas na maturidade (R\$ k, anual)

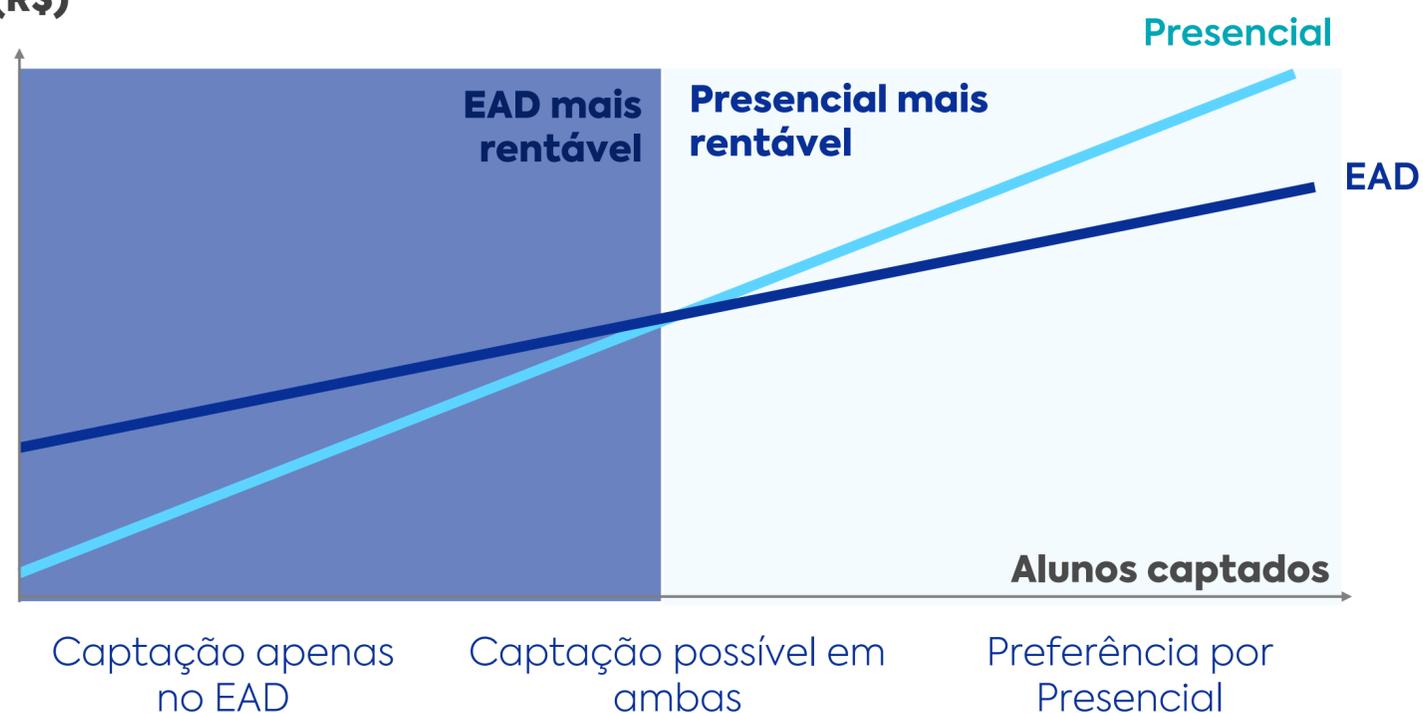


Apesar da menor Receita, há um **aumento significativo no Resultado Absoluto** e na Margem de Contribuição

A **modalidade ideal de captação** é definida a cada ciclo, curso a curso, conforme a demanda local, **maximizando o resultado e o caixa**

Visão oferta a oferta

Margem de contribuição¹
(R\$)



Decisão sobre modalidade das ofertas (cursos captados por unidade) ocorre em função da resposta do mercado local

Visão do portfolio

Cursos em geral

➤ Oferta típica no **100% Digital e semipresencial**
(exceto onde há forte demanda no presencial)

Engenharias e Saúde

➤ Oferta no **Presencial e/ou EAD Premium**

Cursos c/ restrições regulatórias para oferta **EAD**

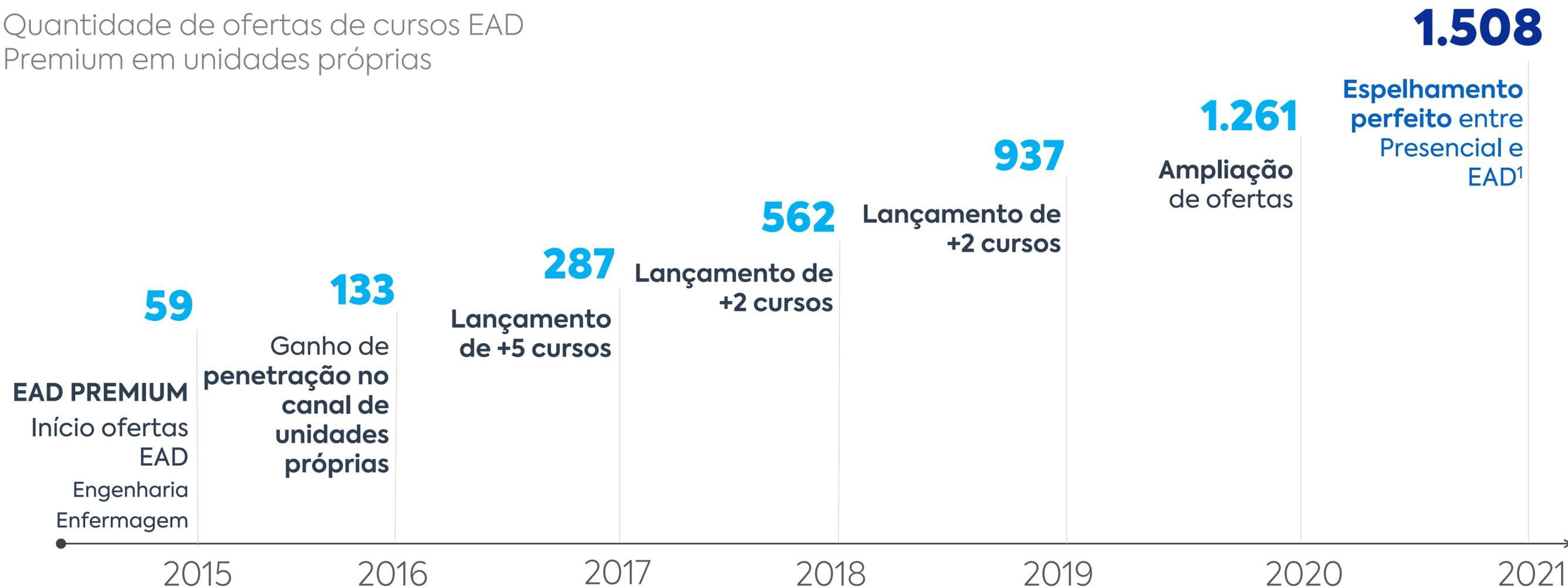
➤ Oferta no **Presencial**

~20% das ofertas presenciais em 2020 foram migradas, antes do início das aulas, para o EAD mais rentável

¹Margem de contribuição = ROL – PCLD – custos variáveis

100% dos cursos presenciais das unidades próprias **contam com o equivalente EAD**¹

Quantidade de ofertas de cursos EAD Premium em unidades próprias



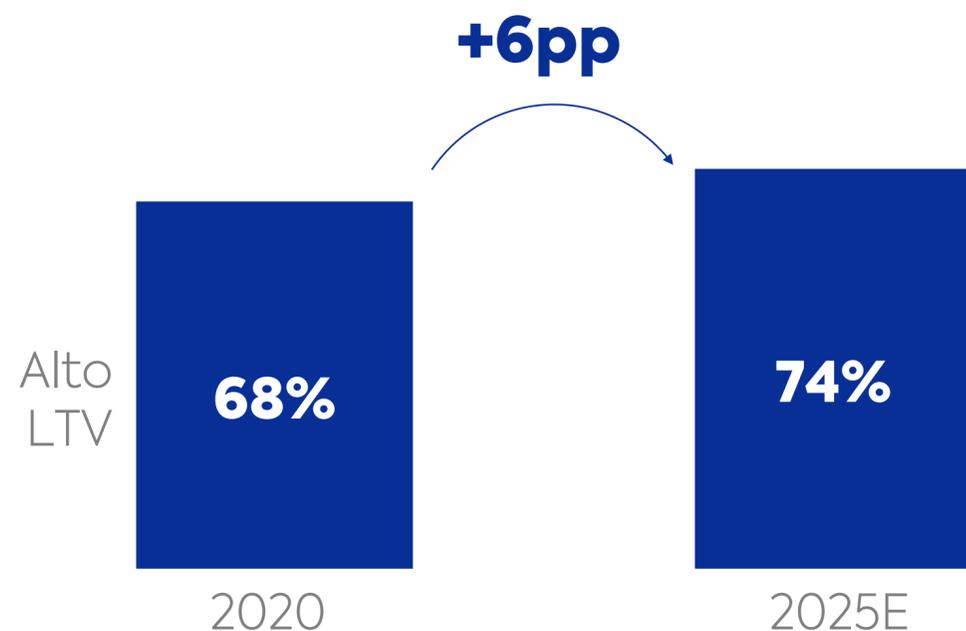
Espelhamento de EAD atingiu 100% do portfólio de ofertas presenciais em 2020¹

Portfolio presencial já é nobre e ainda tem **potencial de crescimento**

532¹

Ofertas de Engenharias, Saúde e Direito estão maturando ou em autorização no MEC

% alunos de Engenharias, Saúde e Direito sobre base total de alunos



Resultados expressivos vs cursos em geral

+160%
Margem de Contribuição

+25%
Tempo permanência alunos

+235%
Recebimento médio anual

¹Incluindo 61 cursos em processo de autorização no MEC com início previsto em 2022

Kroton Campus terá 7 cursos de Medicina com **595 vagas anuais e mais de 3,5k alunos**



Cursos em funcionamento
(atual)



Cursos em implantação
(a partir de 2021)

Vagas Anuais¹

415

180

595

Alunos

2.491

1.080

3.571

Cuiabá / MT
Lauro de Freitas / BA²
Campo Grande / MS
Eunápolis / BA²

Bacabal / MA
Codó / MA
Ponta Porã / MS

➤ Início em 2021.2

Receita 2020E = **R\$213M**

EBITDA 2020E = **R\$76M**

¹ Considera incrementos de 10% de vagas FIES e 10% de vagas PROUNI; ² Em maturação

O **turnaround** da Kroton Campus está focado em **4 pilares de geração de valor**



Otimização de portfolio de Cursos

- Definição do portfolio Presencial / Digital ideal por unidade
- Maturação de Engenharias, Saúde e Direito no Presencial
- Crescimento na Medicina



Revisão do footprint e otimização imobiliária

- Revisão estratégica dos greenfields e unidades maturadas
- 45 unificações de unidades e migrações para Parceiros
- Manutenção da presença em 100% das praças atuais



Otimização de Custos e Despesas

- Adequação dos custos e despesas ao novo contexto de mercado



Aumento da conversão de Receita em Caixa

- Contribuição positiva do PEP para o capital de giro
- Sofisticação na cobrança e renegociação de dívidas
- Evolução do modelo de provisão de perdas¹

Resultados do turnaround

Portfolio de cursos e parque de unidades adequados, com reduções significativas em Opex e Capex e aumento na conversão de caixa

45 unidades movimentadas, entre elas 27 greenfields cujas operações foram migradas para parceiros

Critérios utilizados para identificação de oportunidades

-  Resultado financeiro atual e projetado
-  Demanda por investimentos adicionais
-  Condições contratuais dos imóveis

Unidades por categoria de iniciativa de otimização imobiliária



Movimentações apenas para casos com VPL positivo e incremento na geração de caixa

Execução no 4T20: estrutura otimizada para o início de 2021

Racionalização do footprint manteve a **presença em todos os municípios** previamente atendidos



- Operação em **1.221 municípios**
- Manutenção do atendimento em **100% dos municípios**



**Aluguel, IPTU e
Condomínio¹**



Utilities e Facilities¹



**CAPEX¹ de manutenção
e expansão física**

Reestruturação dos campi e
otimizações imobiliárias geram
impactos econômicos significativos

O **turnaround** da Kroton Campus está focado em **4 pilares de geração de valor**



Otimização de portfolio de Cursos

- Definição do portfolio Presencial / Digital ideal por unidade
- Maturação de Engenharias, Saúde e Direito no Presencial
- Crescimento na Medicina



Revisão do footprint e otimização imobiliária

- Revisão estratégica dos greenfields e unidades maturadas
- 45 unificações de unidades e migrações para Parceiros
- Manutenção da presença em 100% das praças atuais



Otimização de Custos e Despesas

- Adequação dos custos e despesas ao novo contexto de mercado



Aumento da conversão de Receita em Caixa

- Contribuição positiva do PEP para o capital de giro
- Sofisticação na cobrança e renegociação de dívidas
- Evolução do modelo de provisão de perdas¹

Resultados do turnaround

Portfolio de cursos e parque de unidades adequados, com reduções significativas em Opex e Capex e aumento na conversão de caixa

Kroton **reestruturou sua operação** para se adequar ao novo contexto de mercado, mantendo os níveis de serviço

-27%

Redução em custos e despesas¹

1 Implantação de 40% EAD nos cursos presenciais

2 Otimização de G&A das unidades

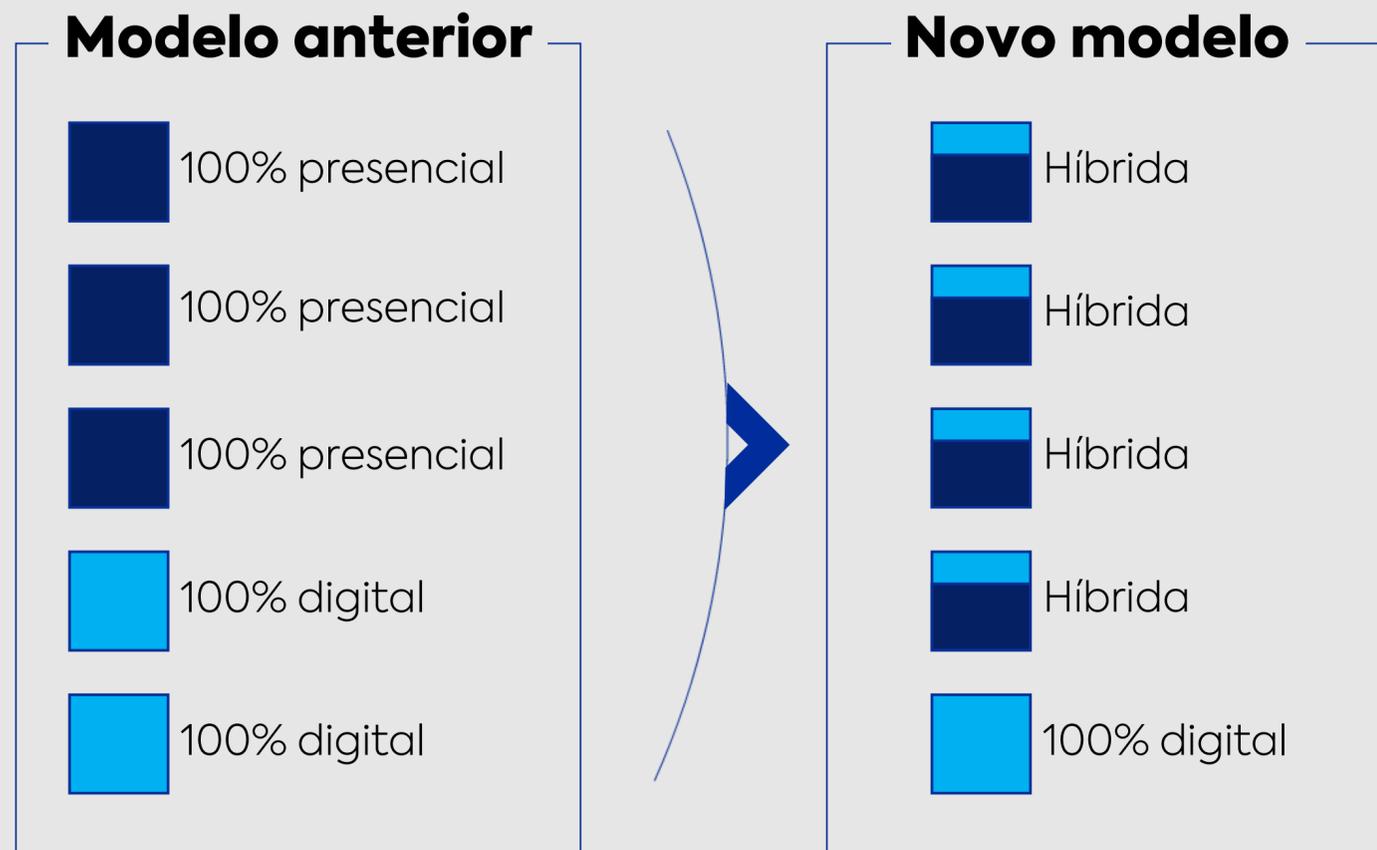
3 Otimização dos custos corporativos

4 Redefinição da estratégia de investimentos em marketing

40% de carga horária EAD implementada com **novo modelo acadêmico**: redução de custos, melhoria de qualidade e aumento de NPS

Disciplinas puramente presenciais ou digitais **deram espaço a disciplinas híbridas...**

Semestre típico de 5 disciplinas



...gerando melhoria de custos, **aumento da satisfação e aprendizado do aluno**

Mais disciplinas com carga presencial **sem gerar aumento de custos**

Maior engajamento dos alunos **gera menor reprovação**
(-20pp vs disciplinas 100% digital)

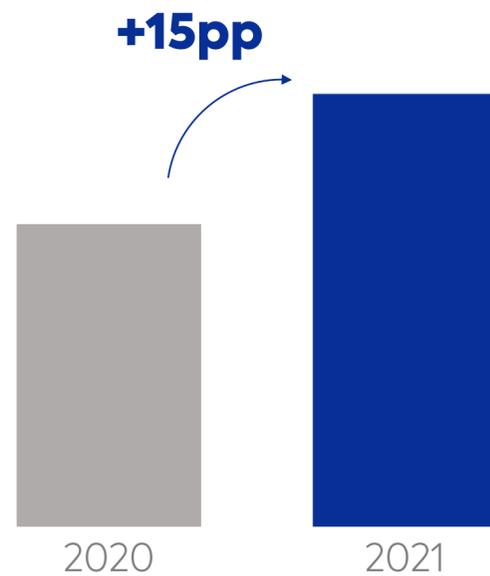
81% dos alunos **satisfeitos**

Aumento do **potencial de matrícula**

Estratégia de marketing redefinida: mais **foco no Marketing Digital e** **redução do CAC¹**

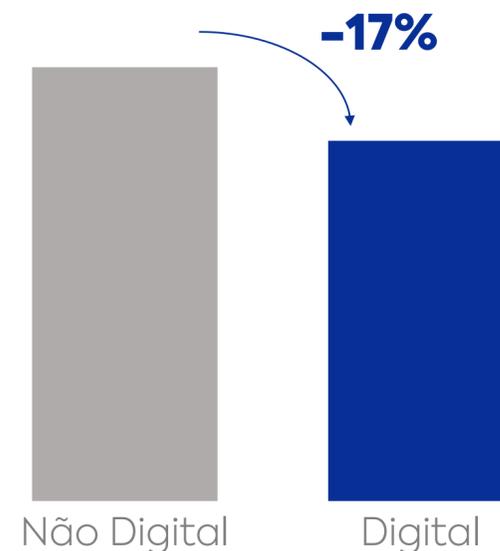
Mídia online terá **maior relevância** em 2021

% de gasto em mídia online do total de mídia



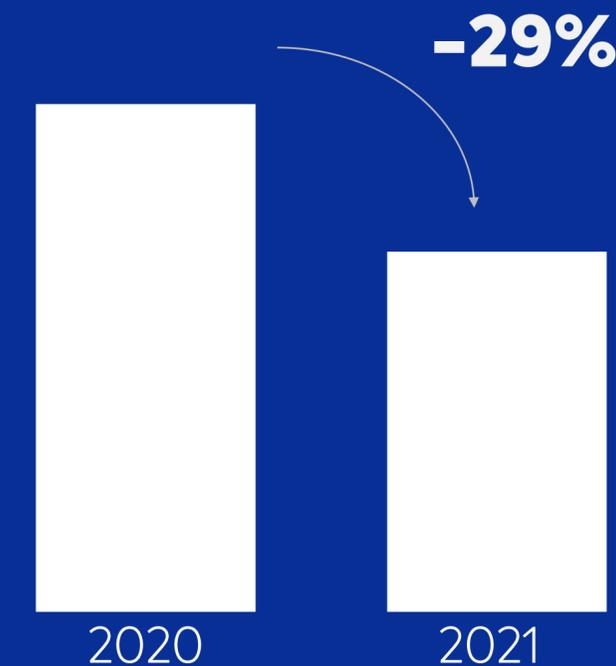
CAC¹ de canal digital é mais competitivo do que o tradicional

Custo de aquisição por tipo de canal



Expectativa para 2021 é de **melhoria significativa no CAC¹**

CAC¹ médio



O **turnaround** da Kroton Campus está focado em **4 pilares de geração de valor**



Otimização de portfolio de Cursos

- Definição do portfolio Presencial / Digital ideal por unidade
- Maturação de Engenharias, Saúde e Direito no Presencial
- Crescimento na Medicina



Revisão do footprint e otimização imobiliária

- Revisão estratégica dos greenfields e unidades maturadas
- 45 unificações de unidades e migrações para Parceiros
- Manutenção da presença em 100% das praças atuais



Otimização de Custos e Despesas

- Adequação dos custos e despesas ao novo contexto de mercado



Aumento da conversão de Receita em Caixa

- Contribuição positiva do PEP para o capital de giro
- Sofisticação na cobrança e renegociação de dívidas
- Evolução do modelo de provisão de perdas¹

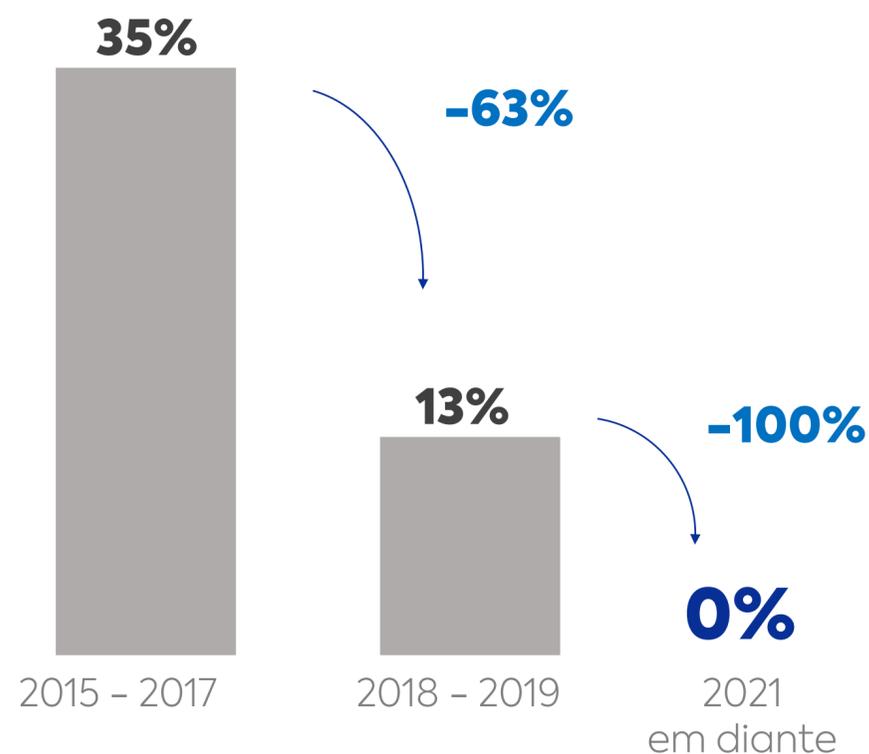
Resultados do turnaround

Portfolio de cursos e parque de unidades adequados, com reduções significativas em Opex e Capex e aumento na conversão de caixa

A partir de 2021 PEP passa a **contribuir positivamente para o capital de giro**

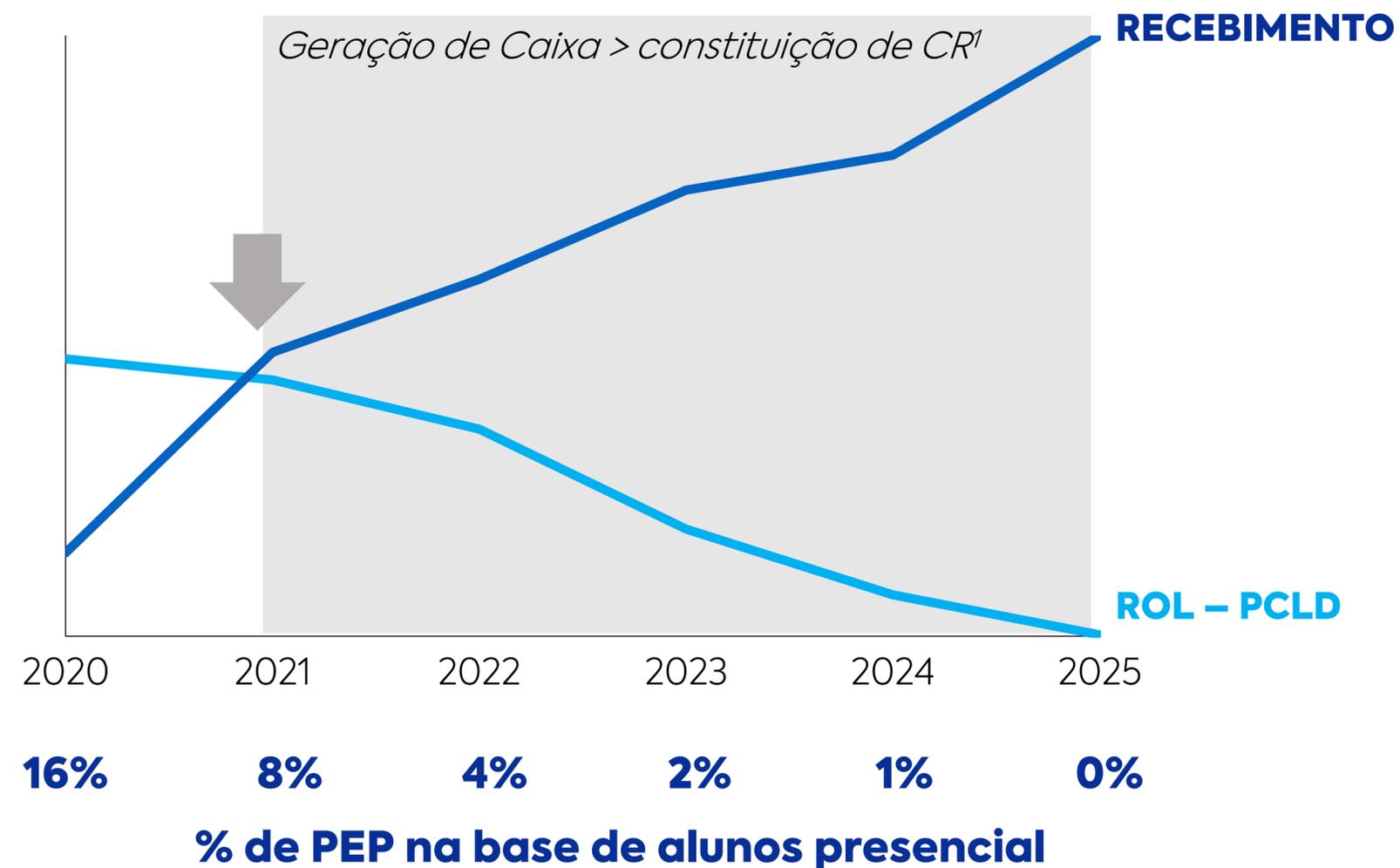
Captação de alunos PEP é **decrecente desde 2017 e foi encerrada**

Representatividade do PEP na captação



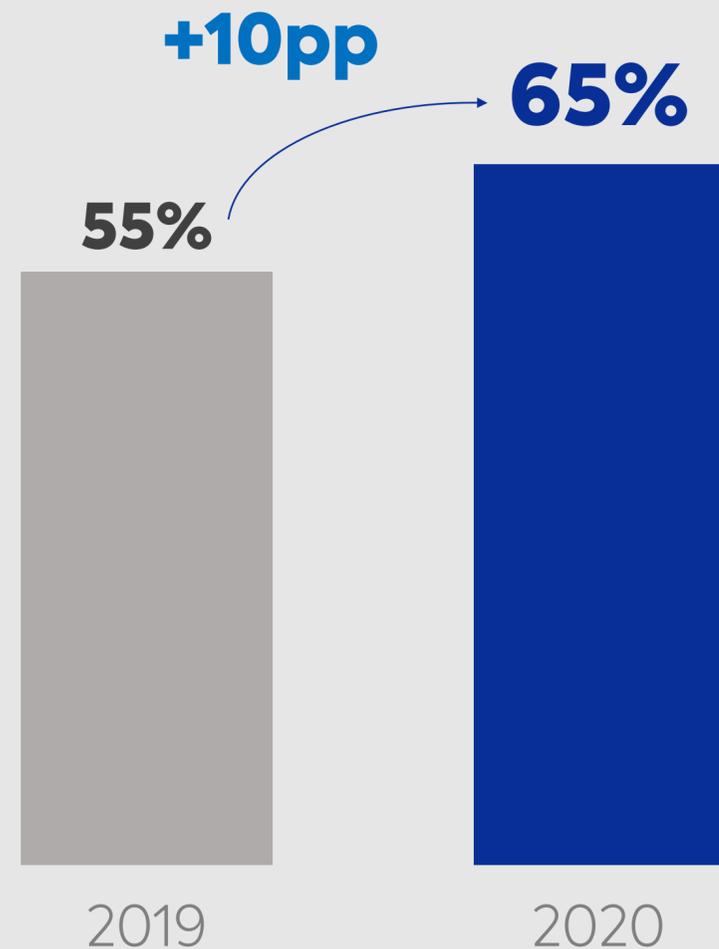
O recebimento efetivo em caixa dos parcelamentos **supera a constituição de contas a receber do PEP**

ROL PEP e PMT líquido de PCLD e Recebimento de PEP (R\$)



¹CR = contas a receber

Desconto pontualidade **melhorou a adimplência em 10pp** e melhorias nas estratégias e operação de cobrança devem **aumentar a recuperação**



Melhora de adimplência pela implantação do desconto pontualidade

REVISÃO ESTRATÉGIA

- **Aperfeiçoamento da segmentação** por aluno e canal
- Testes de **elasticidade** e **revisão constante** das ofertas
- Aperfeiçoamento da **clusterização de inativos**
- Novo modelo de **propensão ao pagamento de dívidas** para ex-alunos inadimplentes

MELHORIA OPERAÇÃO

- Potencialização dos **canais não remunerados**
- Expansão dos **canais Digital e Judicial**
- Novo **sistema de cobrança**, mais estável e com mais recursos

Reformulação das estratégias de renegociação de dívidas e rematrículas de alunos inadimplentes promoveu **aumento na base de bons pagadores**

Novo modelo desenvolvido cruzando 3 variáveis de alunos inadimplentes

A Propensão à rematrícula

B Potencial de geração de caixa

C Tamanho da dívida

18 clusters de alunos inadimplentes
Estratégias de renegociação e rematrícula específica para cada um

<i>Cluster ABC</i> A B C		
		<i>Cluster XYZ</i> X Y Z

Base de inadimplentes mais saudável, após aplicação do novo modelo

POTENCIAL DE GERAÇÃO DE CAIXA POR TIPO DE ALUNO

% BASE INADIMPLENTE (20.2 vs 20.1)

ALTO

+1%

MÉDIO

+16%

BAIXO

-28%

O modelo de provisionamento evoluiu, incorporando dados e trazendo **maior assertividade e menor exposição ao risco**

MODELO ATUAL

Matriz (Atraso)



73%

Acurácia

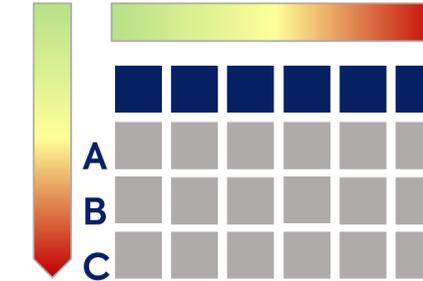


+15pp
vs modelo anterior

MODELO FUTURO

Apoio de umas das mais respeitadas consultorias de estratégia do mundo

Matriz (Risco x Atraso)



88%

Acurácia

Definido por boleto de **mensalidade de acordo com atraso**

Provisionamento **apenas por aging**, com base em rolagens históricas

Definido por aluno, de acordo com dívida em atraso

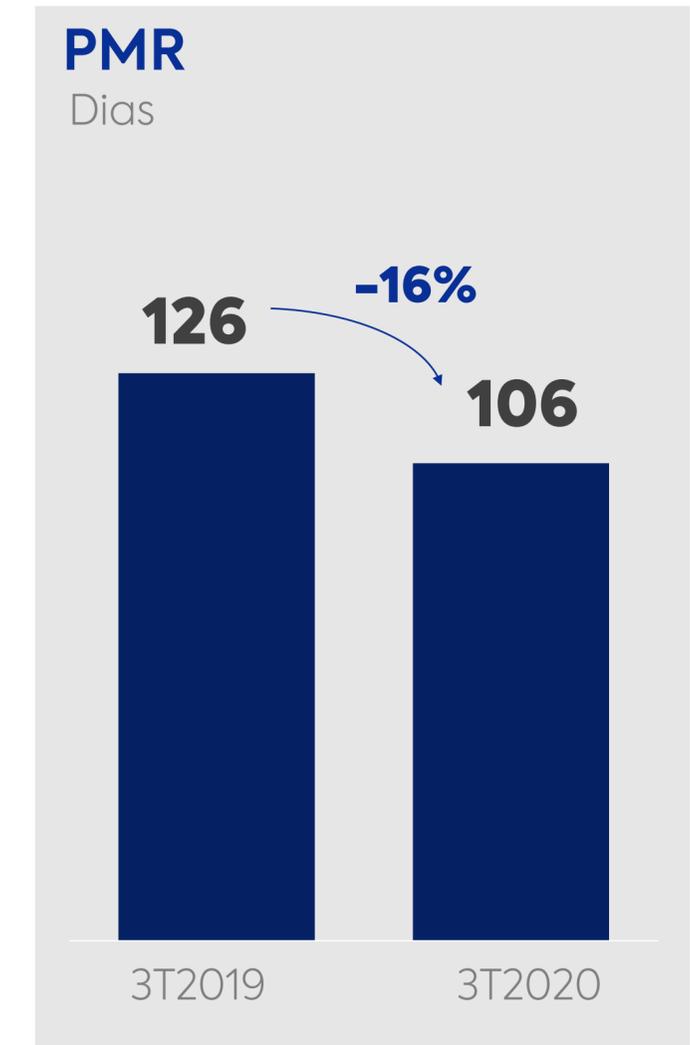
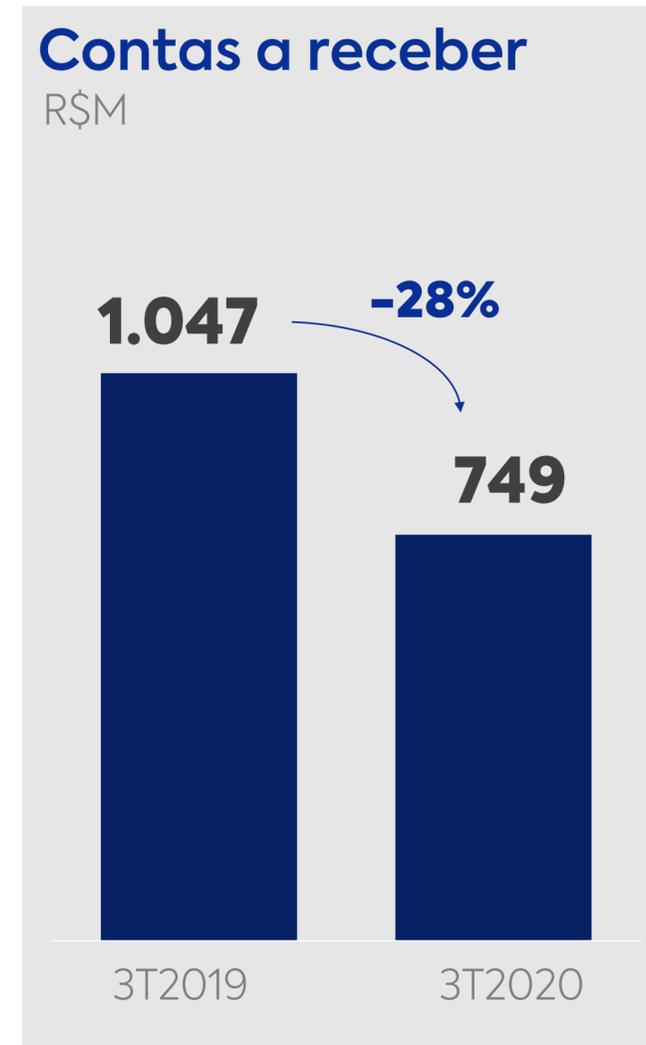
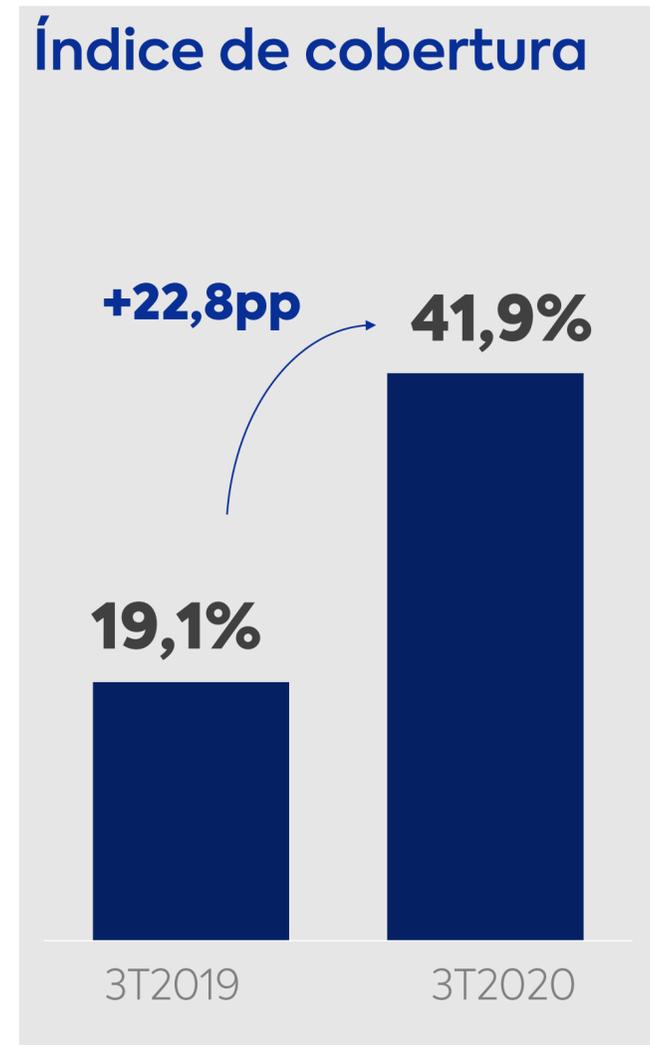
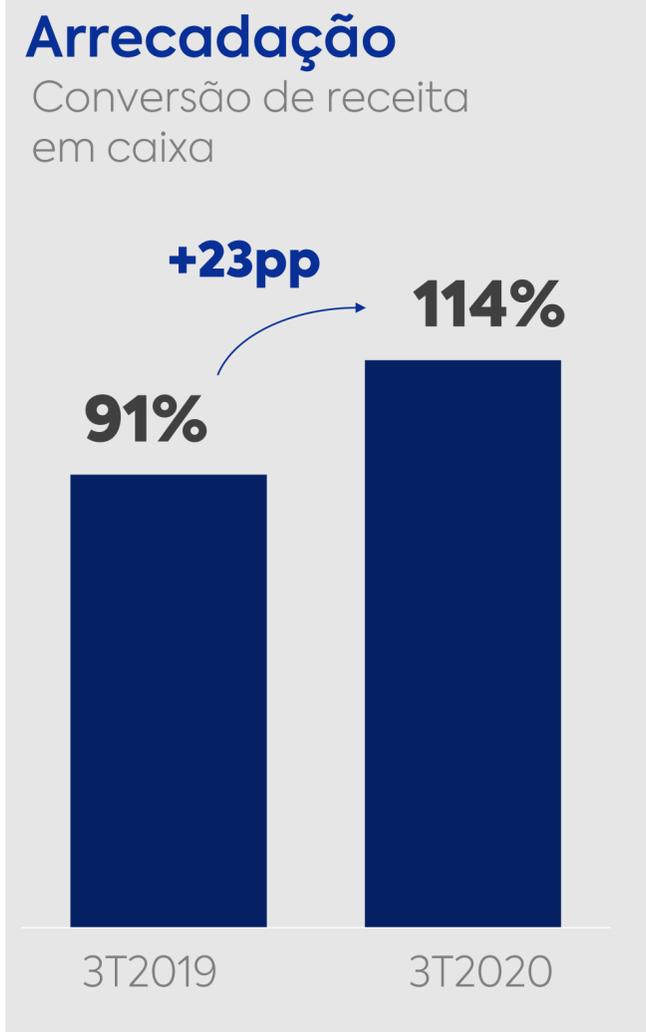
Aluno com dívida terá perfil de risco **definido pelo risco da mensalidade mais antiga**

Provisionamento por aging e cluster: **18 clusters** baseados em **5 variáveis**

Aluno com **dívida renegociada** tem maior provisionamento (cluster específico)

Mudança para novo modelo no 4T20
não gera necessidade de provisionamento adicional¹

Apesar da pandemia, a **arrecadação, índice de cobertura, contas a receber e PMR** tiveram melhoras relevantes



Turnaround Kroton Campus



1. Portfolio otimizado: Engenharias, Saúde e Direito **ganhando relevância no Presencial e Digital**; Digital **espelhando 100% dos cursos presenciais**; mais de **1000 novos alunos de Medicina**
2. Migração de alunos do Presencial para o **Digital com incremento de resultado**
3. 45 Unidades próprias movimentadas (25% do total), **mantendo operação em todas as cidades originais**
4. Redução de **18% em aluguel, 17% em utilities e facilities, 20% em capex e 27% em outros custos e despesas**
5. **Foco na gestão do contas a receber**: fim do PEP, aumento da adimplência, queda no prazo médio de recebimento, aumento da taxa de cobertura e novo modelo de PCLD

**Retorno do ciclo de rentabilidade a partir de 2021:
crescimento de EBITDA e GCO**

Key takeaways



A Estratégia da Kroton



Turnaround

Kroton Campus

1. **Otimização** do portfólio de **curros no Campus**
2. **Revisão do footprint** e otimização imobiliária
3. Otimização de **custos e despesas**
4. Aumento da **conversão de Receita em caixa**



Crescimento

Kroton Digital

1. **Expansão** do portfólio e oferta de **curros digitais**
2. **Expansão** e otimização da rede de **Polos Parceiros**
3. Otimização do processo de **captação**



Experiência do aluno

Kroton Campus e Digital

1. Otimização das jornadas do aluno **umentando o NPS**
2. **Crescimento massivo** do novo produto nativo digital

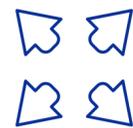
Kroton Digital está focada em **iniciativas de crescimento** e ganho de **market share**



Expandir o portfolio e as ofertas de cursos

- Aumento do **número de cursos** Graduação Digital
- Aumento de **ofertas de EAD Premium**

Crescimento de +50% no portfolio de cursos Digitais até 2022



Expandir e otimizar rede de Polos Parceiros

- Aumento do **número de Polos**
- Expansão do modelo “**Polo Light**”
- **Excelência na gestão** da rede de Parceiros

Mais de 2,3 mil polos até o final de 2022



Otimizar o processo de captação

- Intensificação na aplicação de **Marketing Digital e SEO**
- **Programa de Afiliados**

Crescimento de ~30% na captação EAD em 2020

Excelente expectativa para 2021

Kroton Digital está focada em **iniciativas de crescimento** e ganho de **market share**



Expandir o portfolio e as ofertas de cursos

- Aumento do **número de cursos** Graduação Digital
- Aumento de **ofertas de EAD Premium**

Crescimento de +50% no portfolio de cursos Digitais até 2022



Expandir e otimizar rede de Polos Parceiros

- Aumento do **número de Polos**
- Expansão do modelo “**Polo Light**”
- **Excelência na gestão** da rede de Parceiros

Mais de 2,3 mil até o final de 2022



Otimizar o processo de captação

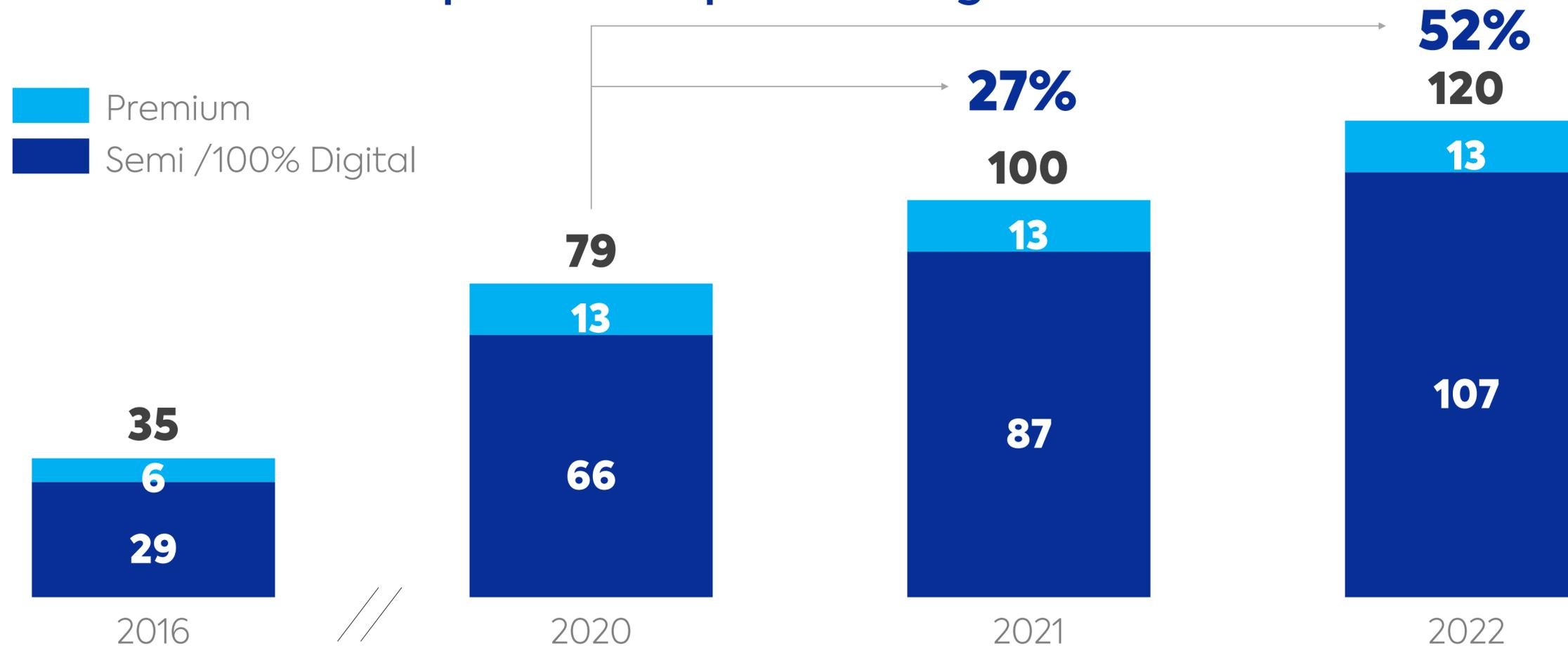
- Intensificação na aplicação de **Marketing Digital e SEO**
- **Programa de Afiliados**

Crescimento de ~30% na captação EAD em 2020

Excelente expectativa para 2021

Portfólio de cursos digitais será incrementado em mais de 50% até 2022

Número de cursos disponíveis no portfólio Digital



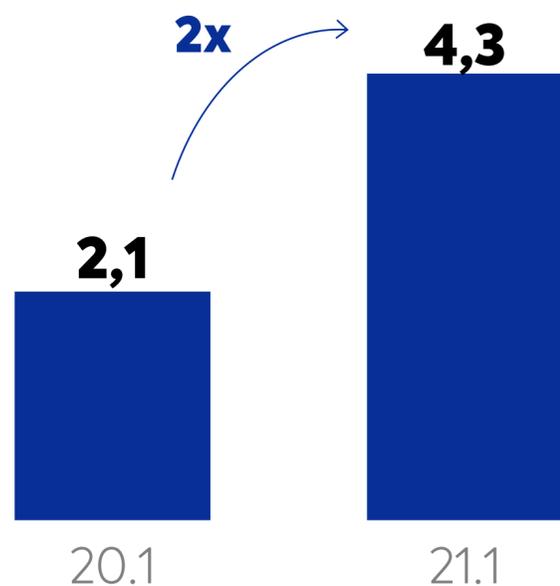
Crescimento com foco no portfólio **EAD Premium** e **CSTs¹**

Crescimento de **portfólio cauda longa**, com conteúdos modulares

A oferta de cursos **EAD Premium** nos Parceiros **vai dobrar em 21.1**

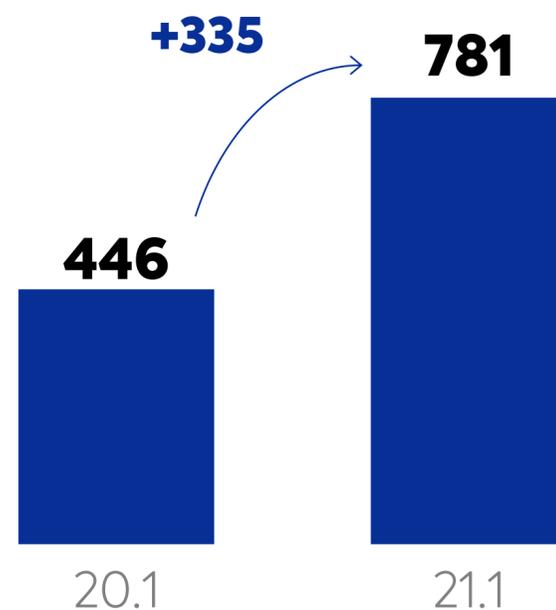
Em 21.1, a oferta de EAD Premium será duplicada

Ofertas EAD Premium para captação (k alunos)



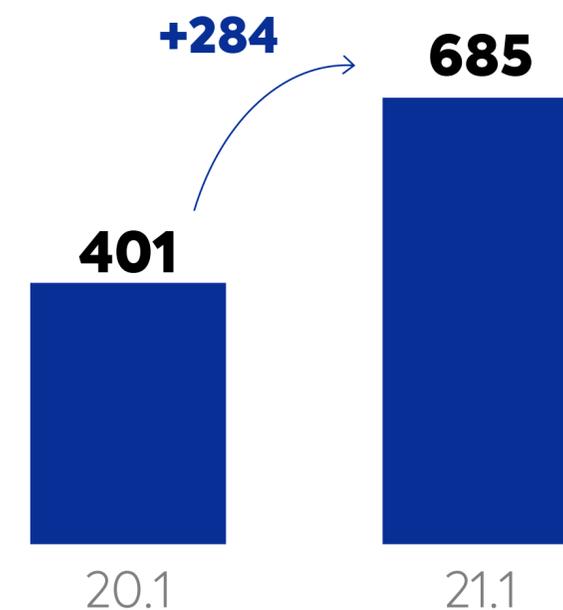
335 parceiros passarão a ofertar EAD Premium

Parceiros com ofertas EAD Premium para captação



284 municípios passarão a ter oferta de EAD Premium

Municípios com ofertas EAD Premium para captação



Potencial de incremento de +100% na Receita do EAD Premium em Parceiros vs 20.1

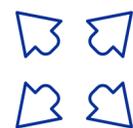
Kroton Digital está focada em **iniciativas de crescimento** e ganho de **market share**



Expandir o portfolio e as ofertas de cursos

- Aumento do **número de cursos** Graduação Digital
- Aumento de **ofertas de EAD Premium**

Crescimento de +50% no portfolio de cursos Digitais até 2022



Expandir e otimizar rede de Polos Parceiros

- Aumento do **número de Polos**
- Expansão do modelo “**Polo Light**”
- **Excelência na gestão** da rede de Parceiros

Mais de 2,3 mil até o final de 2022



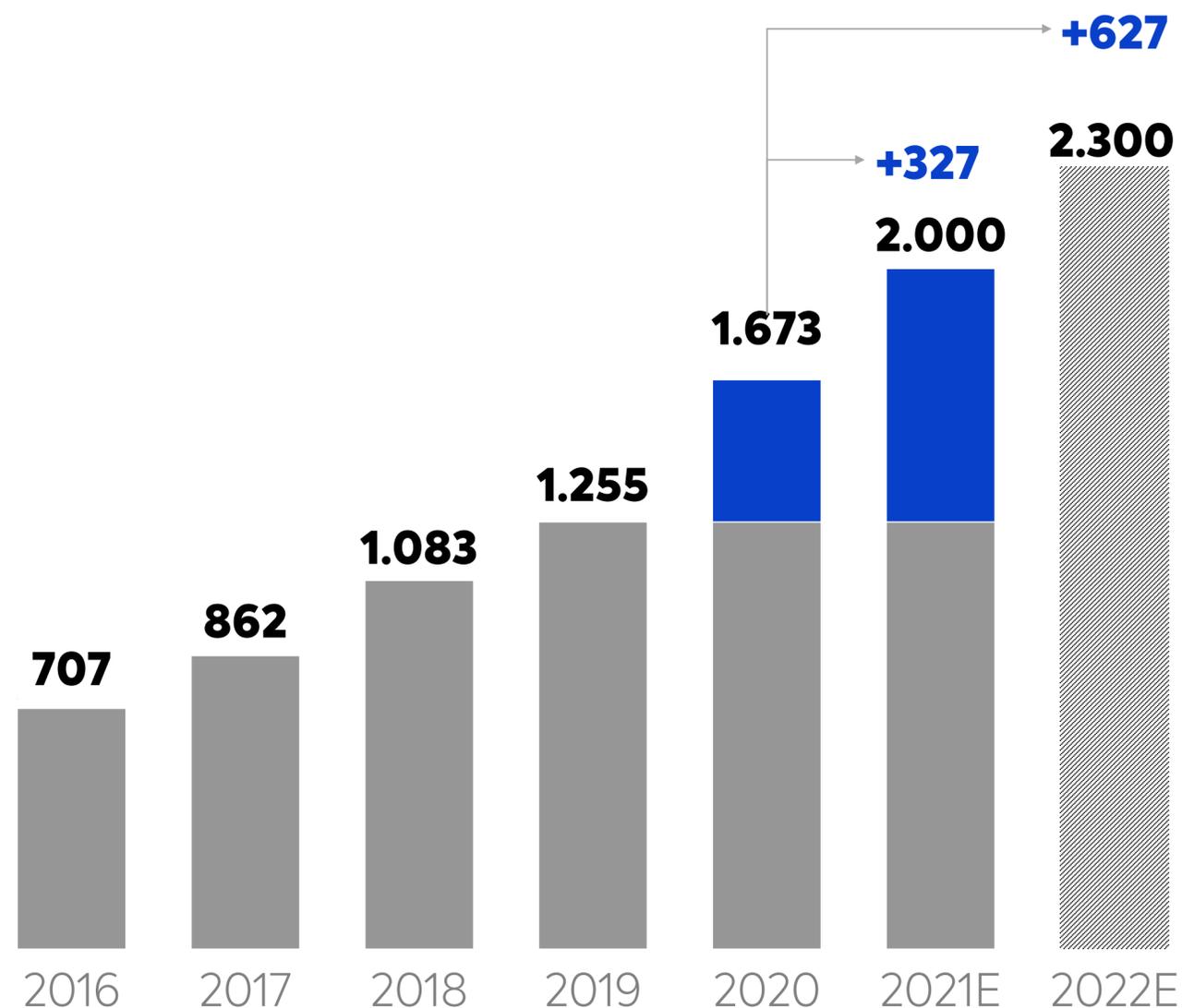
Otimizar o processo de captação

- Intensificação na aplicação de **Marketing Digital e SEO**
- **Programa de Afiliados**

Crescimento de ~30% na captação EAD em 2020

Excelente expectativa para 2021

Até 2022, rede de parceiros **crescerá +600 polos** nos modelos tradicional e light



■ POLOS TRADICIONAIS

■ POLOS LIGHT

👤 Cidade médias e grandes

➤ Cidades pequenas

🎓 100% Digital, semipresencial e EAD Premium

➤ 100% Digital

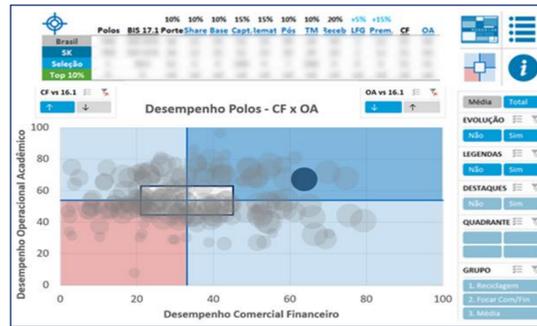
🏢 Estrutura robusta para suporte presencial

➤ Estrutura reduzida: baixo investimento e manutenção

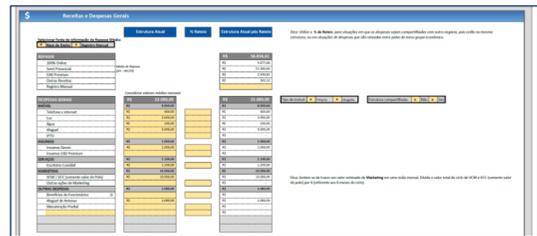
💰 Operação com suporte de tutores, laboratórios e atendimento

➤ Custo operacional baixo, com apoio digital para atendimentos

Apoio aos Parceiros com **processos e sistemas robustos** garante a **excelência na gestão da rede**



- **Mondrian:** análises e benchmarks internos por Clusters de Parceiros



- **Estrutura Padrão:** consultoria de estrutura de custos e despesas aos Parceiros



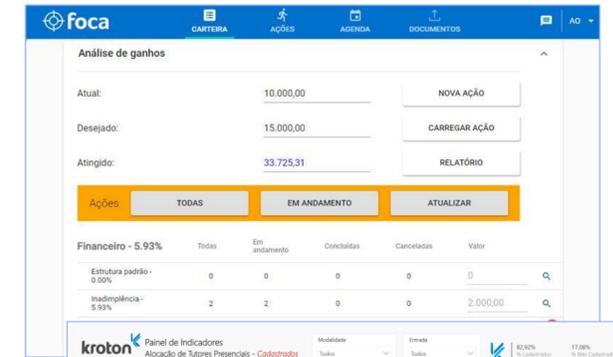
- **Mapa de Planejamento Estratégico:** documento de estruturação e formalização do plano de ação estratégico



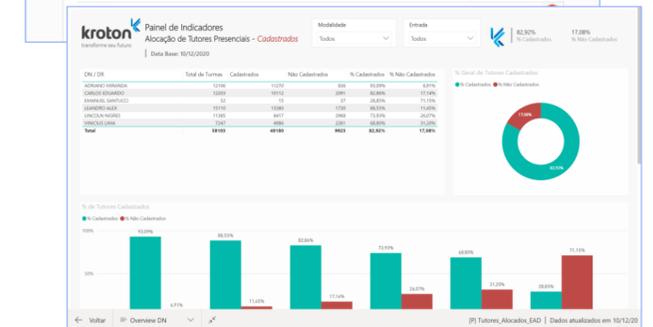
- **Prisma:** Centraliza as comunicações, sistemas, dashboards e relatórios



- **FOCA (Financeiro, Operações, Comercial e Acadêmico):** acompanhamento das visitas e dos planos de ação



- **Dashboards:** Financeiro, Operações, Comercial, Acadêmico, Estratégico e Regulação



Turnover espontâneo de Parceiros de 2% a.a.

Kroton Digital está focada em **iniciativas de crescimento** e ganho de **market share**



Expandir o portfolio e as ofertas de cursos

- Aumento do **número de cursos** Graduação Digital
- Aumento de **ofertas de EAD Premium**

Crescimento de **+50%** no portfolio de cursos Digitais até 2022



Expandir e otimizar rede de Polos Parceiros

- Aumento do **número de Polos**
- Expansão do modelo “**Polo Light**”
- **Excelência na gestão** da rede de Parceiros

Mais de **2,3 mil** até o final de 2022



Otimizar o processo de captação

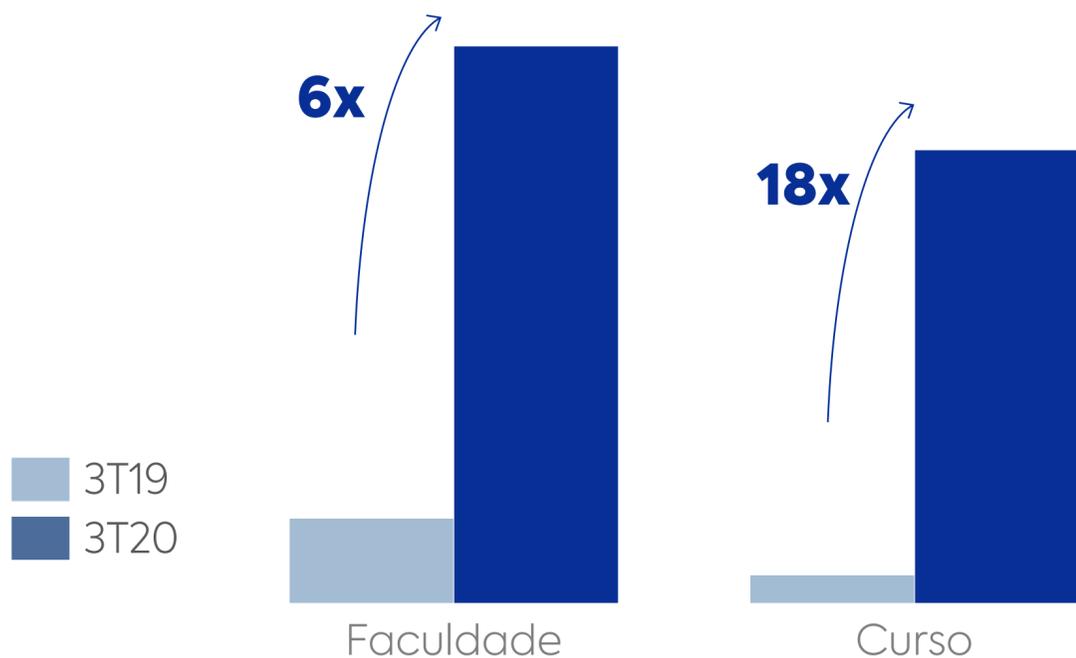
- Intensificação na aplicação de **Marketing Digital e SEO**
- **Programa de Afiliados**

Crescimento de **~30%** na captação EAD em 2020

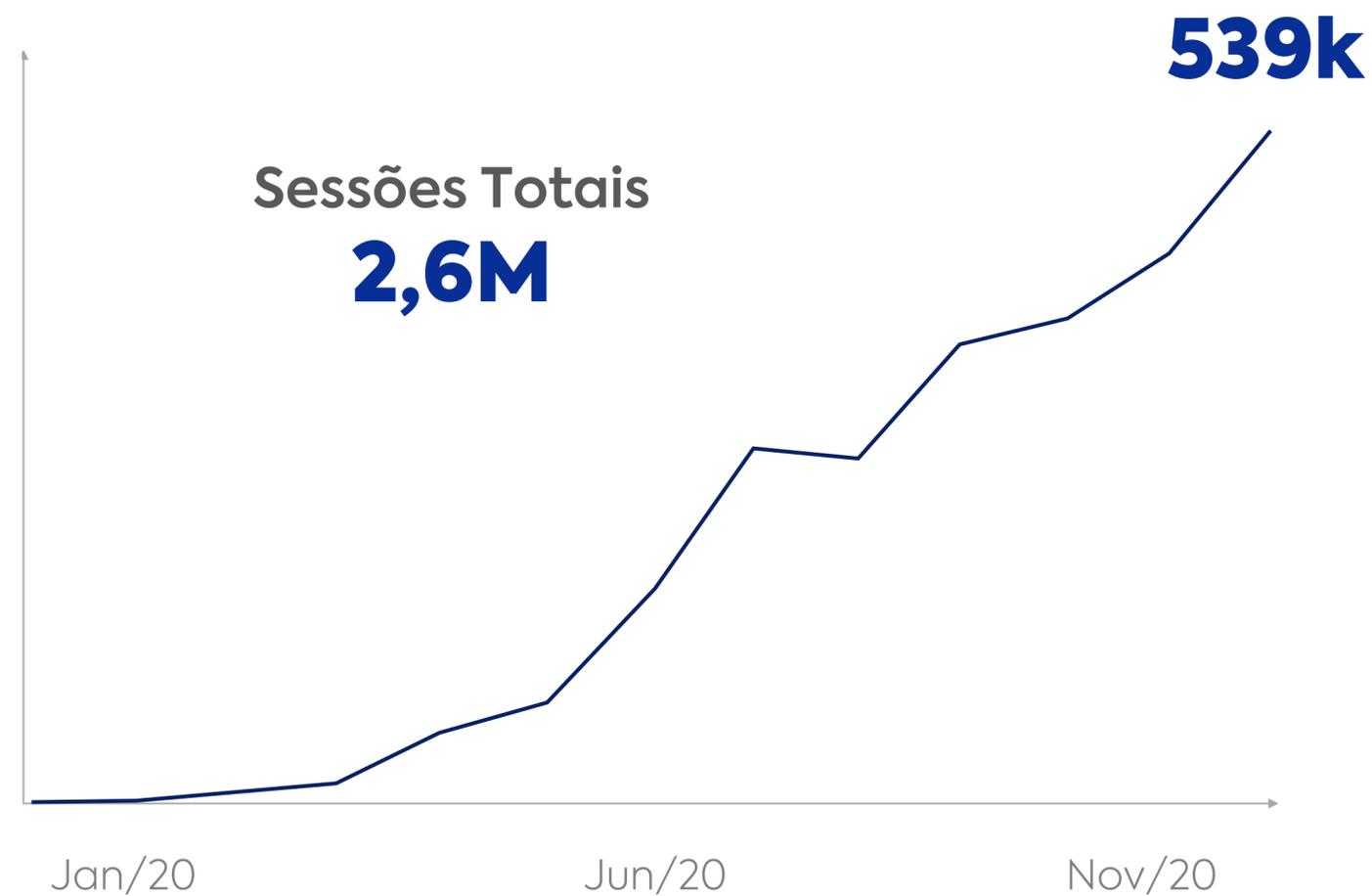
Excelente expectativa para 2021

O uso intensivo de analytics na **otimização em sites de busca** (SEO) vem contribuindo para a **redução do CAC**

Evolução no número de visitas nos sites de captação proveniente de busca de termos genéricos¹ no Google



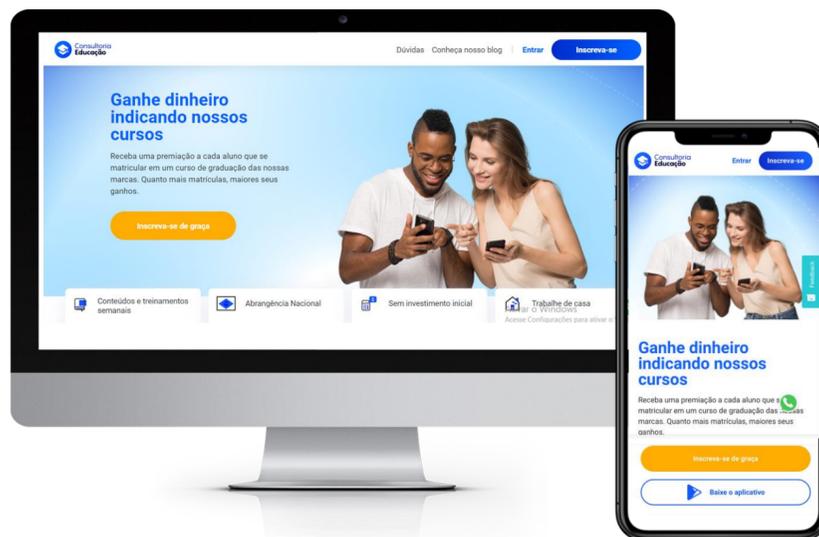
Tráfego Orgânico do Blog



○ Programa de Afiliados aumentou a capilaridade de vendas e já trouxe **10 mil matrículas**



Plataforma de revendedores autônomos



- Rede de alta **proximidade com o cliente**
- **Alta taxa de conversão** e **baixo CAC**
- Oportunidade de **capacitação e geração de renda para a população**
- **Transformação digital** da jornada comercial

Revendedores cadastrados

+30.000

Revendedores ativos

+1.300

Matriculados

+10.000

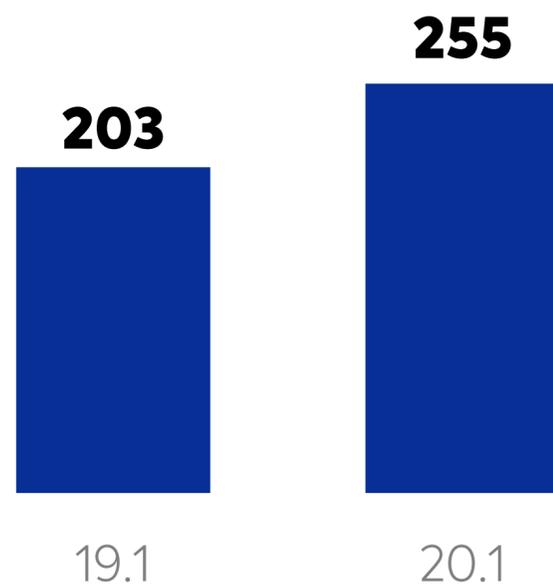
Municípios com revendedores

+2.000

A **captação** da Kroton Digital **crece** ~30% **em 2020** impulsionada pelas iniciativas implementadas

Captação EAD em Polos e Campus (19.1 vs. 20.1)

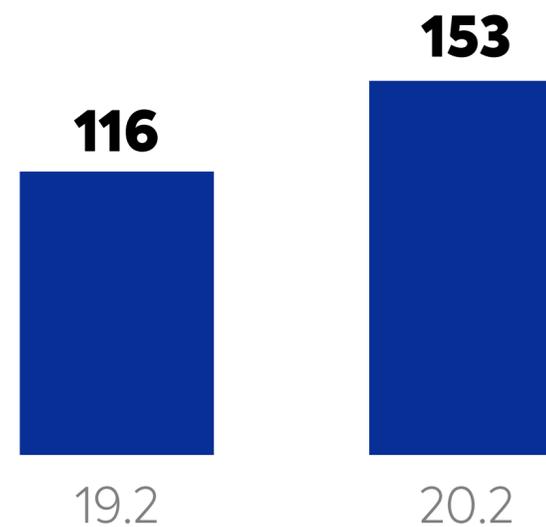
Alunos matriculados (k alunos)



+26%
YoY

Captação EAD em Polos e Campus (19.2 vs. 20.2)

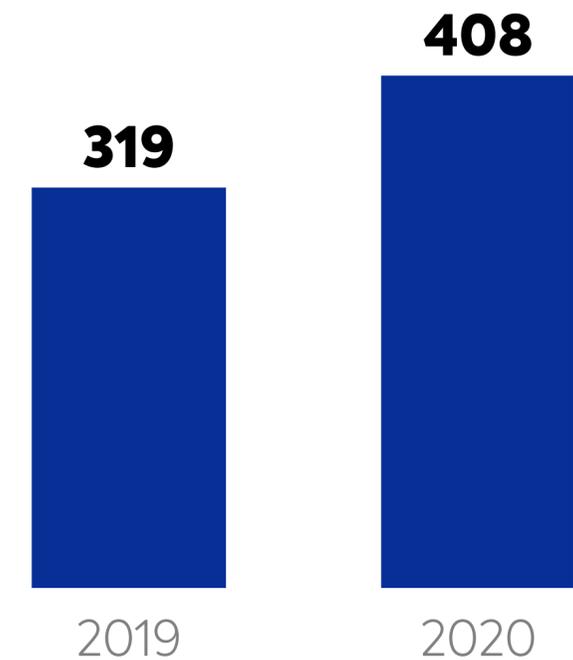
Alunos matriculados (k alunos)



+32%
YoY

Captação EAD em Polos e Campus (19 vs. 20)

Alunos matriculados (k alunos)



+28%
YoY

Crescimento Kroton Digital



1. Aumento de **mais de 50% no portfolio de cursos EAD**
- 2. 100% de aumento nas ofertas** de cursos premium 2021
3. Mais de **600 novos polos** até 2022
4. Rede de parceiros saudável, com **processos, sistemas e metodologia de gestão robustos**
5. Processo de captação **umentando nível de sofisticação** a cada ciclo



**Expectativa para 2021:
crescimento de volume, receita e market share**

Key takeaways



A Estratégia da Kroton



Turnaround

Kroton Campus

1. **Otimização** do portfólio de **curios no Campus**
2. **Revisão do footprint** e otimização imobiliária
3. Otimização de **custos e despesas**
4. Aumento da **conversão de Receita em caixa**



Crescimento

Kroton Digital

1. **Expansão** do portfólio e oferta de **curios digitais**
2. **Expansão** e otimização da rede de **Polos Parceiros**
3. Otimização do processo de **captação**



Experiência do aluno

Kroton Campus e Digital

1. Otimização das jornadas do aluno **umentando o NPS**
2. **Crescimento massivo** do novo produto nativo digital

A **experiência do aluno segue melhorando** em todas as dimensões avaliadas gerando **impacto positivo no NPS**

Δ NPS (2018 – 2020)	DIGITAL	PRESENCIAL
 Geral	+22	+14
 Acadêmico	+31	+39
 Atendimento	+24	+23
 Financeiro	+17	+6

Reclame Aqui (atendimento)



Nota média melhorou de **4,7 para 7,0** entre 2019 e 2020

Kroton tem **a melhor nota** entre as empresas de educação de capital aberto

Evoluções contundentes nas jornadas Acadêmicas e de Atendimento permitiram **relevante aumento na satisfação de alunos**

Evoluções implementadas



ACADÊMICO

Aulas Síncronas (EAD/Presencial)

➤ **Satisfação média de 4,7 (de 5)**

Prova Digital

➤ **90% de satisfação**

Agregador de portais de vagas - Conecta

➤ **+400k vagas em +33k empresas**



ATENDIMENTO

Implantação do ServiceNow

➤ **Sistema de workflow “estado da arte”**

Secretaria digital

➤ **36 autosserviços disponíveis (7 novos em 2020)**

Portal Digital do Aluno

➤ **98% dos chamados abertos no portal**

Nova **solução sistêmica** aumentará a **satisfação** dos alunos na **Dimensão Financeira**

Dimensão Financeira apresentou a **menor evolução no NPS** (+17pp no Digital e + 6pp no Presencial)

Nova **solução sistêmica**, mais moderna e já alinhada à nova visão de arquitetura de tecnologia



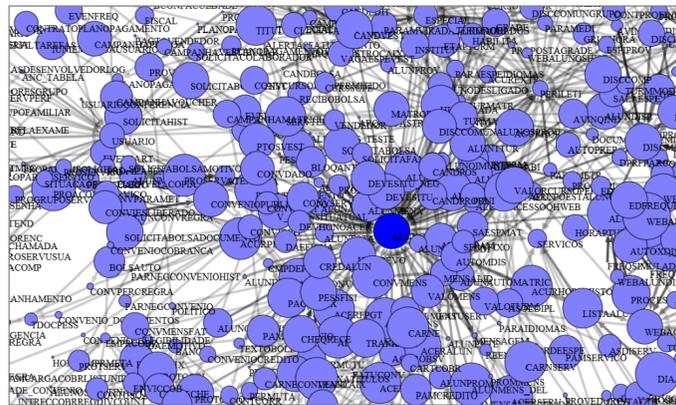
O2C

Order to cash
Kroton

- Simplificação da **compreensão das faturas**
- Eliminação de **cobranças e negativações indevidas**
- Contribuição para a **melhoria de NPS, redução de PCLD e redução da evasão**

Visão de **Arquitetura Sistêmica evoluiu para conceito modular**, criando mais oportunidades de desenvolvimento ágil e parcerias

LEGADO

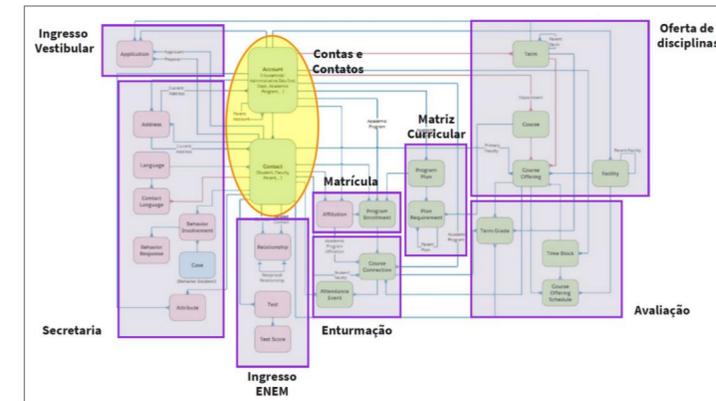


Elevado acoplamento Pouco padronizado Modelo de dados complexo



Alto custo de manutenção e pouca agilidade

NOVA ARQUITETURA (Backbone Educacional)



Módulos desacoplados Padronização e integração APIs e Microserviços



Agilidade e flexibilidade para desenvolvimentos de produtos e serviços

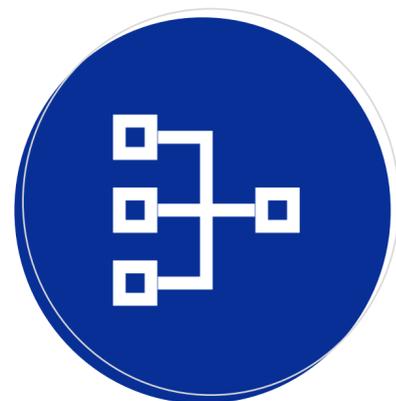
Novo produto de **graduação nativo digital**, apresenta **alto nível de satisfação** e resultados de negócio

PRINCÍPIOS DE DESENVOLVIMENTO

CUSTOMER CENTRICITY



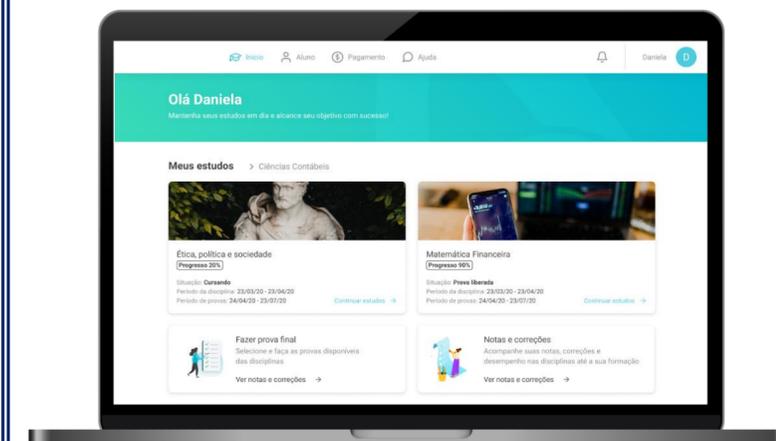
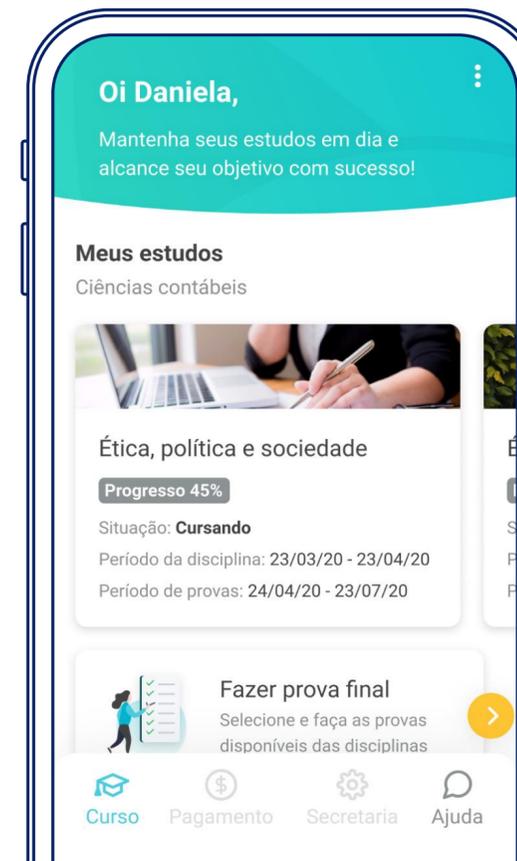
Mobile first



Arquitetura leve e flexível



Jornada única para usuário



Resultados vs Produto atual

NPS
+35

ENGAJAMENTO¹
+15 pp

REMATRÍCULA
+5 pp

INADIMPLÊNCIA
-11 pp

¹ Monthly Active User

Experiência do aluno



1. Otimização das jornadas administrativa, financeira e acadêmica gerou **incremento relevante** de NPS: **22 pontos no Digital e 14 pontos no Presencial**
2. **Novo produto de graduação nativo digital** em fase inicial entrega **NPS 35 pontos melhor**, mais engajamento, menos evasão e mais adimplência e está em rollout

Melhora significativa da experiência do aluno

Key takeaways



COGNA
DAY
2020



cogna
EDUCAÇÃO