

Sistema de recomendação de disparos em CRM



Jefferson Santos
ChangeMakets



O time de CRM Restaurante atende todos os parceiros iFood - Food Delivery. Temos como objetivo comunicar **avisos importantes, novos produtos e boas práticas.**

Nosso objetivo no final do dia é ter um parceiro engajado e qualificado para entregar a melhor experiência para seus clientes.



Com o crescimento do volume de pedidos delivery no Brasil, impulsionado durante a pandemia, o iFood cresceu muito nos últimos anos, tendo que se moldar a necessidade de diversos tipos de parceiros.

Isso gera em CRM uma volumetria extremamente alta de disparos, que são demandados por diversas áreas dentro da empresa.

Segundo pesquisa realizada pelo site Revista E&S, a alta frequência de comunicações sem valor agregado ou não personalizadas podem gerar uma repulsa da cliente com a marca.



Utiliza sistema de recomendação integrado ao seu CRM com o objetivo de alavancar vendas. Comunicando o produto certo para a pessoa certa.

NETFLIX

Utiliza sistema de recomendação para sugerir filmes e séries com o objetivo de aumentar o uso da plataforma e fortalecer a relação marca x consumidor

Em ambos os casos vemos a utilização de práticas de Data Science na criação de **algoritmos de recomendação** que melhoram tanto a experiência do consumidor como as métricas da empresa



1. Assistente de IA para Restaurantes

Os restaurantes terão um assistente virtual integrado ao CRM, que fornecerá insights em tempo real

2. Comunicação Contextual e Automática

A comunicação será ajustada de acordo com o contexto do restaurante

3. Integração com Assistentes de Voz e IoT

Os restaurantes poderão interagir com o CRM usando comandos de voz ou dispositivos inteligentes para facilitar operações sem interromper o fluxo de trabalho

4. Recompensas Baseadas em Engajamento

O CRM irá oferecer benefícios e incentivos dinâmicos com base no desempenho do restaurante.

5. Comunicação Transparente e Relacionamento Estratégico

A comunicação entre app e restaurante será mais colaborativa e menos transacional.

Proprietário de Restaurante Atarefado

Esse arquétipo representa um típico proprietário de restaurante atarefado que utiliza um aplicativo de delivery para vender seus pratos online. Ele está frequentemente sobrecarregado com a gestão das operações do restaurante e o atendimento aos pedidos dos clientes. Busca soluções que otimizem o processo de pedidos online e melhorem a comunicação com o parceiro do aplicativo de delivery.



Gerente de Restaurante Tecnológico

Esse arquétipo representa um gerente de restaurante com afinidade tecnológica, que possui conhecimento sobre plataformas online e aplicativos de delivery. Ele está interessado em aproveitar a tecnologia para fortalecer a presença digital do restaurante e atrair mais clientes. Valoriza uma comunicação clara e eficiente com o parceiro do aplicativo de delivery para garantir operações fluidas e a satisfação dos clientes.



Resumo da Pesquisa

1. Crescimento do volume de comunicações
2. Necessidade de um CRM mais inteligente e personalizado
3. Necessidade de comunicar menos e com mais qualidade
4. Ter o parceiro como centro da experiência de CRM



Desenvolvimento de um sistema de recomendação de mensagens que, com base nas comunicações elegíveis para cada parceiro, selecionará as mais relevantes de acordo com seu perfil no iFood e seu histórico de engajamento.

OBRIGADO!