

melhoria contínua

Relatório

Atualizado em **abril/22**

Com o objetivo de ouvir, priorizar e endereçar as dores destacadas pelos parceiros, abrimos frentes de escuta e aproximação com grupos de restaurantes, através de iniciativas como o Fórum de Restaurantes.

Criamos, então, a agenda de Melhoria Contínua, trazendo cada vez mais visibilidade de ações para melhorar a experiência dos parceiros no iFood.

Confira abaixo o que está sendo trabalhado em cada frente:



Atendimento



Cancelamento



Logística



Tela Financeira



Cardápio

ifood



“Quando a gente abre um chamado, hoje o operador encerra o chamado e muitas vezes sem a solução que a gente quer. Será que não pode ser encerrado por ambas as partes?”

Joana , Box do Oriente, Rio de Janeiro (RJ)

EM TESTE

- **CHAT DE ATENDIMENTO:**

Projeto que disponibiliza o chat de atendimento ao parceiro no Gestor de Pedidos, com motivos assertivos de contato para auxiliar principalmente em momentos de alta demanda.





Cancelamento



voltar para
tela inicial

“Esse poder que o iFood deu aos clientes, de cancelar mesmo depois do pedido ter sido entregue, gera nos restaurantes uma sensação de injustiça gigantesca. Então o cancelamento unilateral é o primeiro problema que a gente entendeu que está na raiz de tudo.”

Fernando Baldino, restaurante Famiglia Baldino,
Rio de Janeiro (RJ)

EM TESTE

- **ACORDO DE ENTREGA
(PARCEIROS DO PLANO BÁSICO):**

Confirmação de entrega do pedido para parceiros do plano básico, através do código de 4 dígitos disponibilizado no app do consumidor.

- **ACORDO DE ATRASO:**

Possibilidade do restaurante informar ao cliente, em uma comunicação direta e simples, um tempo adicional para a entrega quando houver reclamação por atraso no pedido.





“ Tempo de chegada do entregador descasado com o tempo de preparo da loja (...). O entregador chega rápido demais, o que gera um monte de problema para a loja, que acaba tendo fila de entregador, às vezes o entregador fica muito tempo esperando e fica insatisfeito (...), principalmente em horário de pico. ”

Felipe Gomes, Meatz Burger'n'Beer - Buritis, Belo Horizonte (MG)

EM TESTE

● PREPARO INTELIGENTE:

Indicação para início exato do preparo do pedido em momentos com baixa disponibilidade de entregadores, reduzindo uma possível perda de qualidade por tempo de espera.

DESENVOLVIMENTO

● ALTERAÇÃO DO TEMPO DE ENTREGA:

Tempo de entrega de cada pedido ajustado em +5 ou -5 minutos, com o objetivo de ser preventivo ao atraso em momentos de picos de demanda.

● ENTREGADORES COM MÁQUINA DE CARTÃO PARA PAGAMENTO NA ENTREGA

Maior número de entregadores com máquina de pagamento em cartão disponíveis.

● EDIÇÃO DE TEMPO DE PREPARO POR PEDIDO:

Sinalização pelo gestor se o preparo do pedido demora mais ou menos de cinco minutos para o preparo. Assim, auxilia a aprendizagem da inteligência artificial e influencia no tempo que o entregador leva para chegar no restaurante.



FEITO

- **LIMITAÇÃO DE PEDIDOS AGRUPADOS:**

Delimitação de tempo entre pedidos que podem ser agrupados, com o objetivo de evitar esperas excessivas de entregadores nos restaurantes.





Tela Financeira



voltar para
tela inicial

“ Dificuldade que muitas pessoas, principalmente no início, têm na parte financeira, de você perceber e entender os números como funciona, o que está sendo mostrado ali ”

Bruno Alves, Sushi em Casa, Campinas (SP)

EM TESTE

- **NOVA TELA FINANCEIRA**

Nova visualização da tela financeira, com informações mais claras, processamento de informações mais rápido e visualização simplificada.





“ Sinto falta de poder criar tags, como por exemplo "Mais Vendidos", "Sugestão do chef", "Prato do dia". Hoje, pra fazer isso, temos que criar uma nova categoria. ”

Felipe Gomes, Meatz Burger'n'Beer - Buritis, Belo Horizonte (MG)

DESENVOLVIMENTO

- **GESTÃO DE ESTOQUE:**

Facilidade de gerenciamento do cardápio com uma ferramenta conectada com a disponibilidade do produto, evitando, assim, o cancelamento por falta de itens.

