

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.





Atendimento



Cancelamento



Logística



Tela Financeira



Cardápio





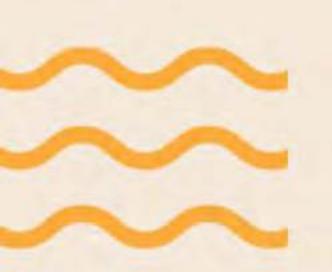
Quando a gente abre um chamado, hoje o operador encerra o chamado e muitas vezes sem a solução que a gente quer. Será que não pode ser encerrado por ambas as partes?

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.







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)

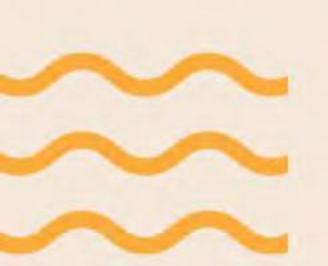
EM TESTE

 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:

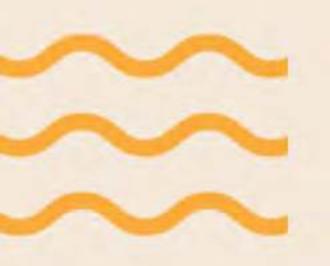
Sinalização pelo gestor se o preparo do pedido demora mais ou menos de cinco minutos para o preparo. Assim, auxilia a aprendizagem da inteligência artificial e influencia no tempo que o entregador leva para chegar no restaurante.



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.







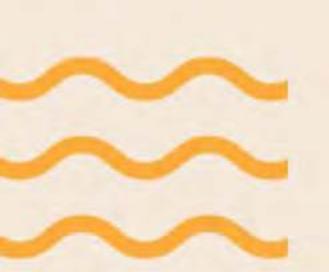
Dificuldade que muitas pessoas, principalmente no início, têm na parte financeira, de você perceber e entender os números como funciona, o que está sendo mostrado ali

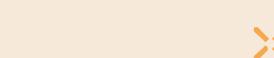
Bruno Alves, Sushi em Casa, Campinas (SP)

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.

