



MetrôRio

CRM MetrôRio: Experiência e Engajamento

Alamys

Asociación Latinoamericana de
Metros y Subterráneos



O MetrôRio

Visão geral

O MetrôRio possui 41 estações, 3 linhas em atividade e transporta mais de 880 mil passageiros por dia, considerando o período pré-pandemia.



Canais de atendimento

Realizamos em média **5.5k** atendimentos mensais através de teleatendimento, e-mail, chat e redes sociais e lojas para download de aplicativos. Todas as demandas são tratadas em até 5 dias.



0800



Chat



E-mail



App
Stores



Redes sociais



O CRM - Interação e engajamento



Durante a pandemia, no 2º semestre de 2020, iniciamos a implementação da ferramenta Oracle Responsys.

O objetivo principal é nos aproximarmos mais de nossos clientes, mesmo quando longe das estações, trazendo engajamento da base com a marca e também otimizando sua experiência com relação aos nossos canais digitais de recarga.

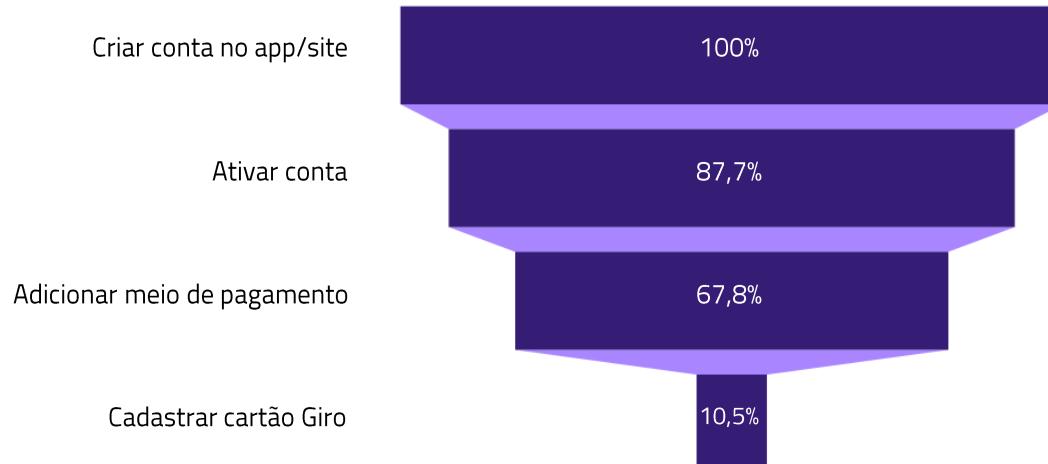
+260k
Comunicações abertas
pelos clientes em 2021



Jornada do cliente

Para utilizar o app ou site e realizar recargas digitais, o cliente deve seguir alguns passos necessários, que vão da criação da conta ao cadastro de um cartão Giro e um meio de pagamento.

Observando o funil desse fluxo de conversão abaixo, podemos perceber um forte gap na última etapa. Para mitigar esse escoamento, desenvolvemos algumas réguas automáticas com a base.



Réguas automatizadas

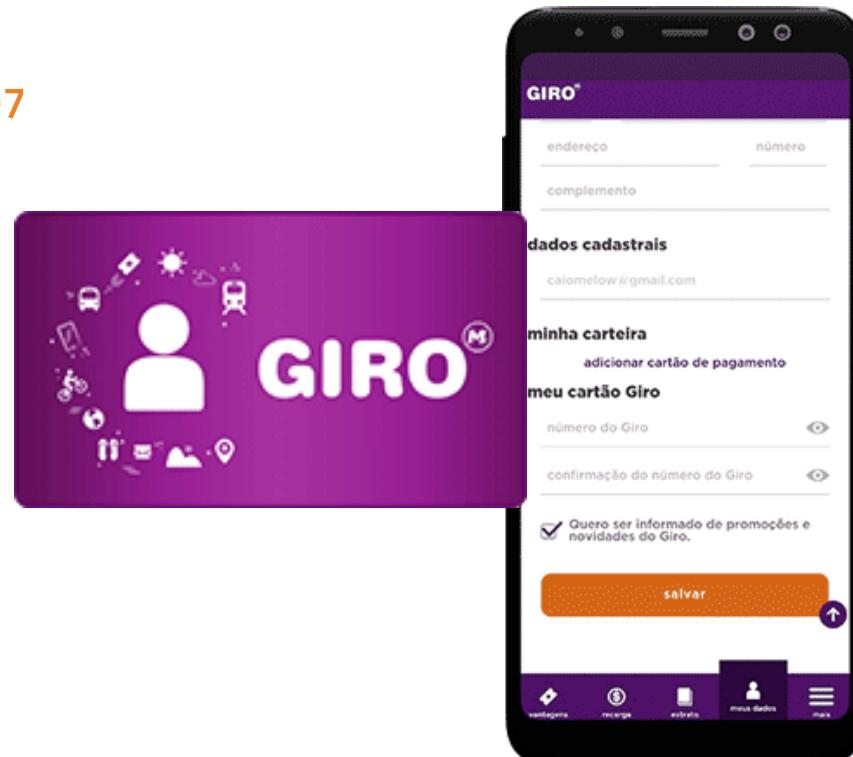
Case cadastro do cartão Giro - D7

4.3k

e-mails enviados

+46%

cadastros com cartão Giro no app
em relação ao período anterior

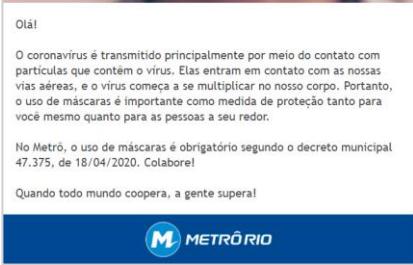


Régua de conteúdos

Disparos sobre o momento pandemia, dúvidas frequentes, campanhas institucionais, parcerias e benefícios para os clientes,

19,3%

taxa média de abertura



GIRO®

VOCÊ GANHOU O CURSO DE EMPREENDEDORISMO DO DESCOMPLICA!

Resgate o benefício no app ou site do Giro.

Ei, [[firstname]]!

Amanhã é o **último dia** para resgatar o acesso integral e **gratuito** ao Curso de Empreendedorismo do Descomplica! Os cursos livres do Descomplica são gratuitos e o conteúdo é 100% prático, com exercícios e ferramentas demandadas por empreendedores.

Clique na imagem acima para ver mais detalhes ou clique no link abaixo para saber mais sobre o curso.

Basta clicar no botão abaixo:

gratuito agora

Se quer muito abrir um negócio e não sabe como começar, clique no link e para ele se cadastrar no app ou site do Descomplica e resgatado por lá.

giro.metrorio.com.br

Unindo
Destinos

Resolução de instabilidades

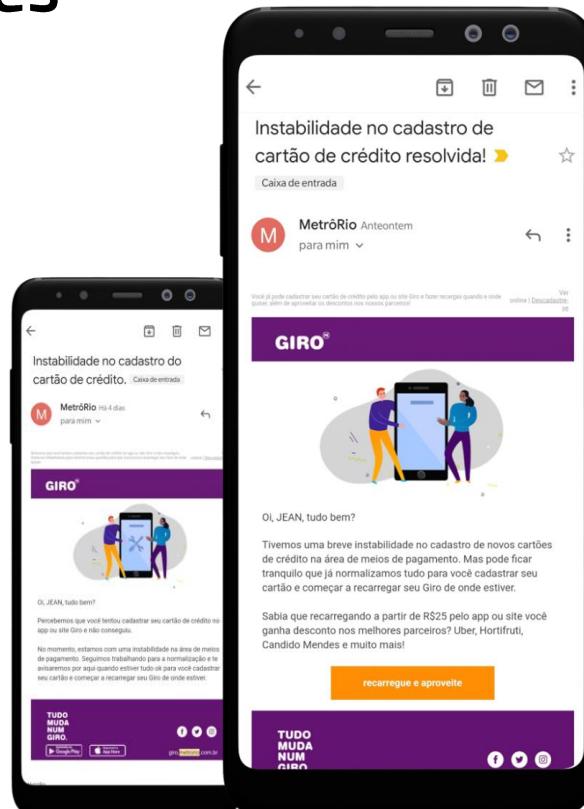
Case instabilidade no app

568 clientes impactados pelo problema

2 disparos: comunicado + resolução

38,4% taxa de abertura do e-mail resolução

21% clientes que abriram o e-mail de resolução cadastraram na sequência o cartão



Dados de Abril/2021



Case Uber

Desde 2018, oferecemos a parceria de integração Uber para todos os clientes que realizam transações digitais (pelo app ou site). Já são mais de **230 mil** cupons enviados e **146 mil** viagens com benefício.

Durante a pandemia, o perfil do cliente MetrôRio foi modificado. Através de pesquisas e cruzamento de dados identificamos que os clientes mais propensos a utilização dos canais digitais ficaram em sua maioria no sistema home office ou optaram por novos meios de transporte que não em massa.

Com o perfil sócio econômico alterado, a demanda menor, menores filas nas estações, as máquinas ATMs ganharam maior participação no sistema.



+243% clientes contemplados
+77% utilizações do benefício

Case Uber

25k

cupons enviados (5% do total de recargas da ATM do período).

8.4k

clientes contemplados, dos quais:

- **45%** se cadastraram no Giro após início da promoção e fizeram recarga na ATM. Gerando uma maior base para prospectarmos ao Digital posteriormente.
- **17%** destes são híbridos (Já recarregaram também no app ou site durante o período).

Nova comunicação aproveitando o cluster Uber ATM:

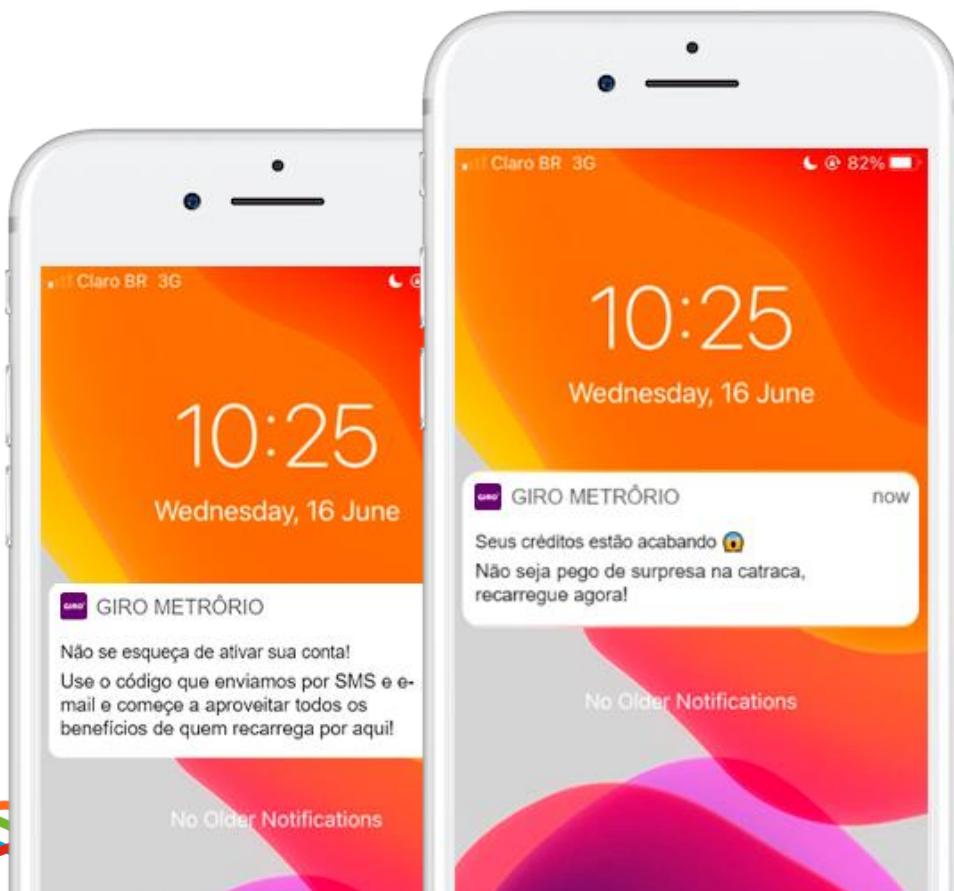
10,4%

fizeram recarga digital após receber um email padrão comunicando as praticidades gerais do uso do nosso app.



Período: 17/fev a 31/mai 2021

Próximos passos



- Ativação de conta SMS
- Push Geolocalização
- Promoções / Cashback segmentadas
- Reativação base inativa 60D
- Programa de pontos



Daniel Tavares

Marketing e Transformação Digital

dtavares@metrorio.com.br

