



Asociación Latinoamericana de
Metros y Subterráneos

MetrôRio

CRM MetrôRio: Experiência e Engajamento

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

ORACLE®
RESPONSYS



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.

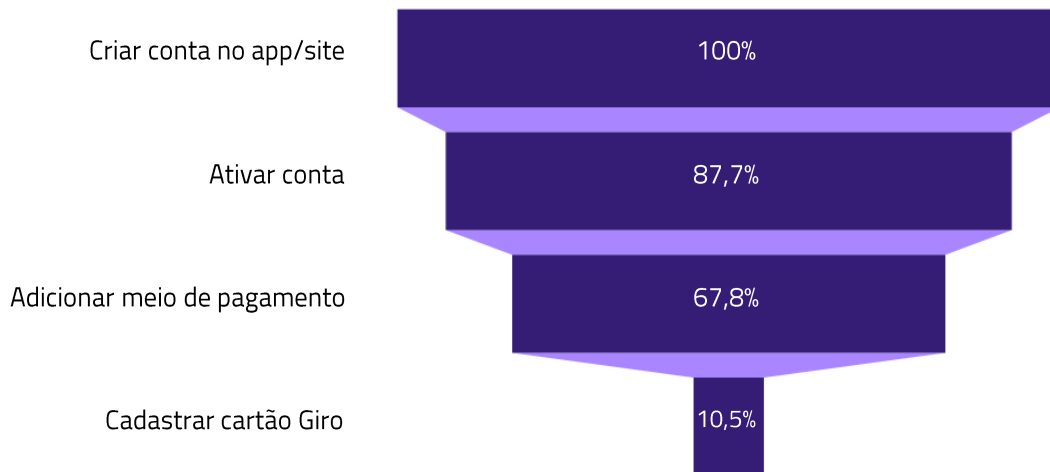
+260k

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

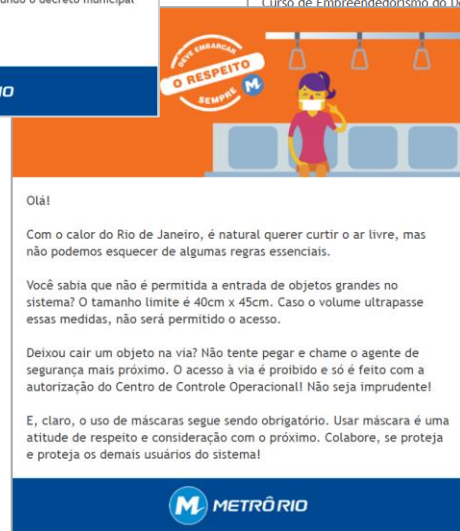


Régua de conteúdos

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

19,3%

taxa média de abertura



Resolução de instabilidades

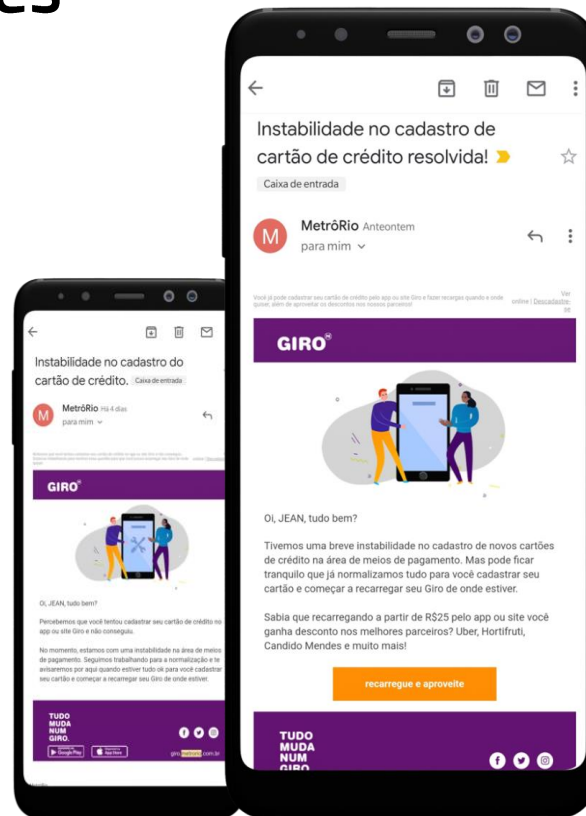
Case instabilidade no app

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



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.

30% OFF
EM VIAGENS INTEGRADAS COM A UBER.
AGORA TAMBÉM EM MÁQUINAS DE CARTÃO!

O cliente recarrega R\$25* pelo **app, site** ou em uma **Máquina de Cartão MetrôRio** e ganha o benefício.

The advertisement features a blue background with a stylized landscape. On the left is a blue MetrôRio card machine with a screen showing the Giro logo. On the right is a smartphone displaying the Giro app interface. The app screen shows a 'Passagens' (Tickets) section with a list of ticket values (5, 10, 15, 20) and a 'Confirmar recarga?' (Confirm recharge?) dialog box. The dialog box displays: 'Valor total R\$ 50,00', 'Nº de Passagens 10', and 'Cartão de pagamento 4392*****3901'. There are 'confirmar' and 'recarregar' buttons. At the bottom of the machine and phone, there is a small text box: 'Desconto de até R\$10, válido para cartões Giro cadastrados. Confira o regulamento no app ou site Giro.'

+243% clientes contemplados
+77% utilizações do benefício

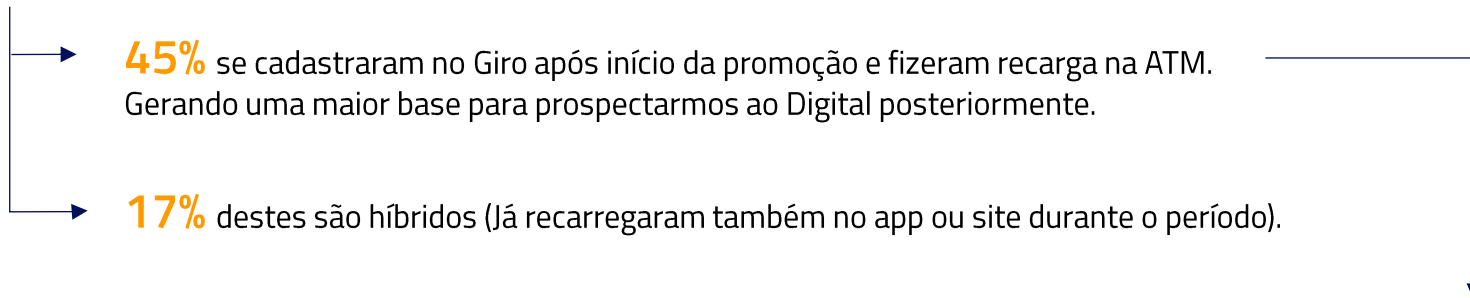
Case Uber

25k

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

8.4k

clientes contemplados, dos quais:



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.

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