



Transforme as operações de restaurantes com a análise de restaurantes fast-food

Dados de PDV associados a recursos baseados em IA oferecem um novo modelo conforme as operações dos restaurantes mudam para os canais de comércio eletrônico e para a área externa da loja.



Reimaginando a experiência dos restaurantes fast-food

A história nos ensina que as crises econômicas tendem a causar mudanças duradouras. E ainda que não se possa vislumbrar como os efeitos da COVID-19 alterarão permanentemente o setor de fast-food, os analistas do setor consideram improvável que os restaurantes de serviço rápido (QSR, *quick-service restaurants* na sigla em inglês) voltem ao normal que caracterizava as operações antes da pandemia.

A preferência do cliente por comer no restaurante já não se aplica, pelo menos num futuro próximo. Ao invés disso, a maior parte da atividade dos restaurantes fast-food mudou para os canais de comércio eletrônico, aplicativos de smartphone e a Internet, bem como para a área externa do restaurante, o que inclui entregas na porta da loja e drive-throughs. Essa mudança envolve diferentes mecanismos de engajamento do cliente, além de diferentes conveniências e um novo entendimento da experiência do cliente.

Outra evolução está no aumento da popularidade dos serviços de entrega terceirizada como o DoorDash e o Uber Eats, uma tendência que aumenta a preocupação com o controle da experiência do cliente, a qualidade dos alimentos e a lucratividade. Esses serviços cobram tanto para o cliente quanto do restaurante, diminuindo ainda mais as já apertadas margens de lucro.

A vantagem é que, agora, os clientes têm mais formas de interagir com o restaurante e os restaurantes têm mais opções de atendimento aos pedidos. A desvantagem é o aumento da pressão sobre a equipe da cozinha para preparar os pedidos com pontualidade e um nível de qualidade que atenda às expectativas dos clientes. Essa pressão é ainda mais intensificada pela escassez de mão de obra do setor.

Como resultado, milhares de pequenos restaurantes fast-food foram forçados a encerrar suas operações por não conseguirem atender às demandas de produtividade geradas pela atual situação. As marcas mais bem estabelecidas lutam para se adaptar ao novo normal e buscam formas de acelerar e aumentar a eficiência de seus processos.



Fonte: "2021 State of the Restaurant Industry Mid-Year Update," National Restaurant Association, setembro de 2021

Tecnologia para enfrentar os desafios

Questões fundamentais vêm à tona neste novo e conturbado mundo dos restaurantes fast-food: como os restaurantes podem aliviar a pressão esmagadora exercida sobre as equipes da cozinha que se esforçam para dar conta da crescente demanda? Que mudanças podem fazer para garantir a alta qualidade do produto que entregam? Como podem correlacionar em tempo real os dados recebidos por meio de todos os canais e traduzi-los em informações úteis?

O que podem fazer para garantir que, para fidelizar os clientes, todas suas experiências sejam seguras e atendam às expectativas de pontualidade, qualidade e exatidão dos pedidos? E, por fim, que novos modelos podem considerar para preservar e expandir seus negócios? Conforme o setor de restaurantes continua a lidar com um dos eventos mais turbulentos da história, surgem alguns sinais encorajadores. Mas o fim ainda não está próximo.

A atual mudança na dinâmica dos restaurantes fast-food desafia os operadores a criar soluções mais eficientes em todas as facetas de todos os processos. A solução está na automação dos restaurantes.

Mudando o comportamento do cliente

6 entre 10

Seis entre 10 adultos mudaram a forma como interagem com restaurantes devido à pandemia de COVID

19%

19% dos adultos disseram que pararam totalmente de ir a restaurantes

37%

37% dos adultos disseram que pediram para entregar ou foram retirar suas refeições nos restaurantes ao invés de comer neles

32%

32% dos adultos disseram que, se forem solicitados novamente a usar máscara e/ou apresentarem prova de vacinação para comer em um restaurante, a probabilidade de fazê-lo seria menor

A atual escassez de mão de obra

- Apesar do crescimento estável na geração de empregos na primeira metade de 2021, a quantidade de empregos em estabelecimentos alimentícios ainda é de cerca de 1 milhão, ou 8%, abaixo dos níveis de antes da pandemia; o setor de restaurantes e hospedagem tem um dos níveis mais altos de vagas de emprego não ocupadas em comparação com qualquer outro setor
- 75% das operadoras de restaurantes registraram que, em junho de 2021, recrutar funcionários era seu maior desafio já registrado

Retomada cautelosa do setor Estima-se que as vendas de alimentos e bebidas no setor de restaurantes e serviços alimentares totalizem US\$789 bilhões em 2021, um aumento de 19,7% em relação a 2020



Fonte: "2021 Mid-Year State of the Restaurant Industry Update", National Restaurant Association, setembro de 2021

O caminho a seguir: um restaurante mais inteligente e conectado

Os enormes desafios enfrentados pelos operadores de restaurantes fast-food atualmente pedem soluções inovadoras. As grandes marcas estão sondando novos mecanismos para automatizar suas operações conforme buscam criar soluções mais eficientes, lidar com o aumento significativo no tráfego do perímetro do restaurante e superar a escassez de mão de obra do setor, o que não mostra qualquer sinal de melhora.

Ao automatizar tarefas comuns e repetitivas por meio de tecnologia inteligente, como inteligência artificial (IA), aprendizado de máquina (ML, *machine learning* na sigla em inglês), e Internet das Coisas (IoT, *Internet of Things* na sigla em inglês), os restaurantes liberam os membros de suas equipes para que eles se concentrem em tarefas que exijam interação humana, como o engajamento com os clientes.

Eles conseguem acelerar a produtividade do restaurante implementando, por exemplo, "*line busters*" (destruidores de filas em tradução livre) munidos de tablets para anotar pedidos/receber pagamentos dos veículos na fila do drive-through e enviar essa informação via Wi-Fi aos sistemas da cozinha a fim de iniciar a preparação dos alimentos. E podem garantir a qualidade do pedido instrumentando os equipamentos da cozinha programados para preparar os alimentos de acordo com métricas precisas.

A solução de inteligência de varejo, oferecida em conjunto pelos parceiros Tableau, Vistry IA e Snowflake, une sistemas de gestão de restaurantes, dados audiovisuais de câmeras e sensores de ponta, IA e ML, e a tecnologia de visualização de dados para ajudar os restaurantes a mensurar e aumentar a velocidade e a qualidade do serviço.

Otimizando o drive-through

Tradicionalmente, as operações de drive-through respondiam por 50 a 70 por cento dos negócios dos restaurantes fast-food. Desde a pandemia, esse número saltou para 80 a 85 por cento, aumentando o tempo de espera, a pressão sobre a equipe da cozinha e a impaciência do cliente. O processo centrado em pessoas, no qual os membros da equipe anotam pedidos, recebem pagamentos e passam pedaços de papel escritos a mão para a equipe da cozinha que, então, prepara e embala os alimentos para entrega, é uma receita quase garantida para a ineficiência.

A solução de inteligência de varejo une análise operacional e dados de sensores a fim de aumentar a produtividade e a velocidade do drive-through, revelando como os veículos estão se acumulando na fila e sinalizando à cozinha a necessidade de produzir, por exemplo, mais batatas fritas quando são normalmente incluídas no pedido, acelerando, assim, o processo. A solução pode aumentar ainda mais o NPS (*Net Promoter Score*, na sigla em inglês, ou grau de recomendação) ao usar dados visuais para reconhecer clientes fiéis por meio da tecnologia de reconhecimento facial e de placas de carro, e recomendar seleções com base nas preferências do cliente por meio de um menu digital desenvolvido com tecnologia de IA.

Os restaurantes podem rastrear os veículos do momento em que eles chegam no estacionamento, até saírem, ajudando a revelar pontos cegos e fornecendo aos operadores dados melhores para que eles tomem decisões mais inteligentes e alcancem velocidades maiores, contagens mais precisas de veículos, e uma experiência superior do cliente.

A solução possui um anotador de pedidos, como uma Alexa para o drive-through, que pode aumentar a velocidade do serviço e a exatidão dos pedidos para aumentar a satisfação do cliente e compensar a escassez de mão de obra.



Fonte: "U.S. Restaurant Drive-Thrus Are Proving Their Value During the Pandemic and Will Be Key to the Industry's Future", The NPD Group, setembro de 2020

Viabilizando novos modelos de negócios

No novo normal, toda vantagem estratégica conta. Ao automatizar o restaurante e introduzir tecnologias de visão, voz, análise de dados de IoT e visualização de dados em suas operações, os restaurantes fast-food podem esperar o seguinte:

- Controlar a produção de alimentos e minimizar o desperdício por meio de análises preditivas
- Melhorar a satisfação do cliente com um atendimento mais rápido por meio da automação de experiências drive-thru e de retirada na porta da loja.
- Aumentar a qualidade e a segurança dos alimentos por meio da otimização da produção baseada na mão de obra disponível

Além disso, os restaurantes podem começar a explorar novos modelos de negócios, como marcas virtuais e cozinhas imaginárias que permitem que eles aproveitem a infraestrutura e os canais de entrega existentes para criar novas marcas que sejam exclusivamente para clientes fora das instalações e existam somente em aplicativos de entrega terceirizada. Eles podem usar a criatividade ao oferecer novos menus direcionados para diversos segmentos de mercado, expandindo seu alcance e gerando novos fluxos de receita.

As atuais turbulências do mercado afetam a todos no setor de restaurantes fast-food, mas as marcas que equiparem suas operações com tecnologia inteligente e automação poderão aproveitar a oportunidade de melhorar o desempenho do restaurante de ponta a ponta.



Fonte: "Meeting Adversity with Data", Retail and Consumer Goods Analytics Study 2020

Mergulhe mais fundo nas soluções impulsionadas por dados para operações de varejo.

Recursos adicionais

[Saiba mais sobre a solução de inteligência de varejo](#)

[Snowflake para varejo](#)

[Soluções para varejo da Salesforce](#)

[Vistry](#)

[Fale conosco](#)

Sobre



Como a plataforma de business intelligence utilizada por mais de 90% das empresas Fortune 500 de serviços financeiros, o Tableau é a solução comprovada para organizações que lideram com dados. O Tableau oferece uma plataforma de análise completa e integrada que permite que as equipes colaborem entre si e obtenham informações aprofundadas de seus dados usando aprendizado de máquina, estatística, linguagem natural e preparação de dados inteligente. Com recursos de capacitação como treinamento, certificações e o Tableau Blueprint, sem mencionar a inspiração e o apoio da entusiasmada comunidade do Tableau, as organizações que adotarem o Tableau podem confiar que sua implantação será um sucesso e ajudará a promover uma cultura impulsionada por dados.



Snowflake apresenta o Data Cloud, uma rede global onde milhares de organizações mobilizam dados com escala quase ilimitada, simultaneidade e desempenho. No Data Cloud, as organizações unem dados isolados, descobrem e compartilham dados governados com segurança e executam diferentes cargas de trabalho de análise. Não importa onde estejam os dados ou os usuários, o Snowflake oferece uma experiência única e fluida por várias nuvens públicas. A plataforma do Snowflake é o motor que impulsiona e dá acesso ao Data Cloud, criando uma solução para data lakes, armazenamento, engenharia e ciência de dados, desenvolvimento de aplicativos e compartilhamento de dados. Junte-se aos clientes, parceiros e provedores de dados do Snowflake que já estão elevando suas organizações a novos patamares com o Data Cloud. [Snowflake.com](https://www.snowflake.com).



Salesforce é a plataforma de CRM nº. 1 do mundo, integrando todas as interações da empresa com seus clientes, incluindo marketing, vendas, serviços, comércio, RH e muito mais. Como parte da família Salesforce, o Tableau é projetado para se conectar perfeitamente a todos os produtos da plataforma Customer 360. Isso permite que você use o Tableau para combinar dados do Salesforce a partir de qualquer nuvem com seus outros dados empresariais para ter uma visão completa dos seus clientes. Coloque o cliente no centro de tudo o que você faz e ofereça a experiência conectada que ele espera.



A plataforma Vistry Discrn usa análise preditiva para ajudar a controlar custos, otimizar a produção de alimentos e minimizar o desperdício por meio do seu sistema de controle de produção em cozinhas. Ele também ajuda a entender e aprimorar a utilização dos membros das equipes com base na mão de obra disponível, além de ajudar a solucionar problemas de segurança dos alimentos e de qualidade relacionada à mão de obra. Os serviços de automação disponibilizados pela plataforma Discrn criam uma experiência mais ágil do cliente por meio de check-in automatizado de clientes na porta da loja e atendimento de pedidos no drive-through, ajudando a melhorar o Net Promoter Score (NPS) e as receitas globais.