

**От массового обслуживания
к индивидуальному подходу:
построение эффективной системы
персонализированного
клиентского сервиса**



Карина Смородникова
Customer Support

CC Week 2025

О компании



№1

по количеству
пиццерий в России

1500+

пиццерий: 3 континента, 26 стран
от Турции до Нигерии

84 млрд ₹

прибыль за 2024 год

42 000

сотрудников

О поддержке клиентов



- Являемся спикерами на ведущих конференциях в сфере контакт-центров
- В премии «Хрустальная гарнитура» получили высокое одобрение жюри в номинации «Лучший контактный центр для работы»

Доступны 24/7:



на горячей линии



в чате



на почте



в отзывах из приложения



в соцсетях



в сторсах



в картографических сервисах



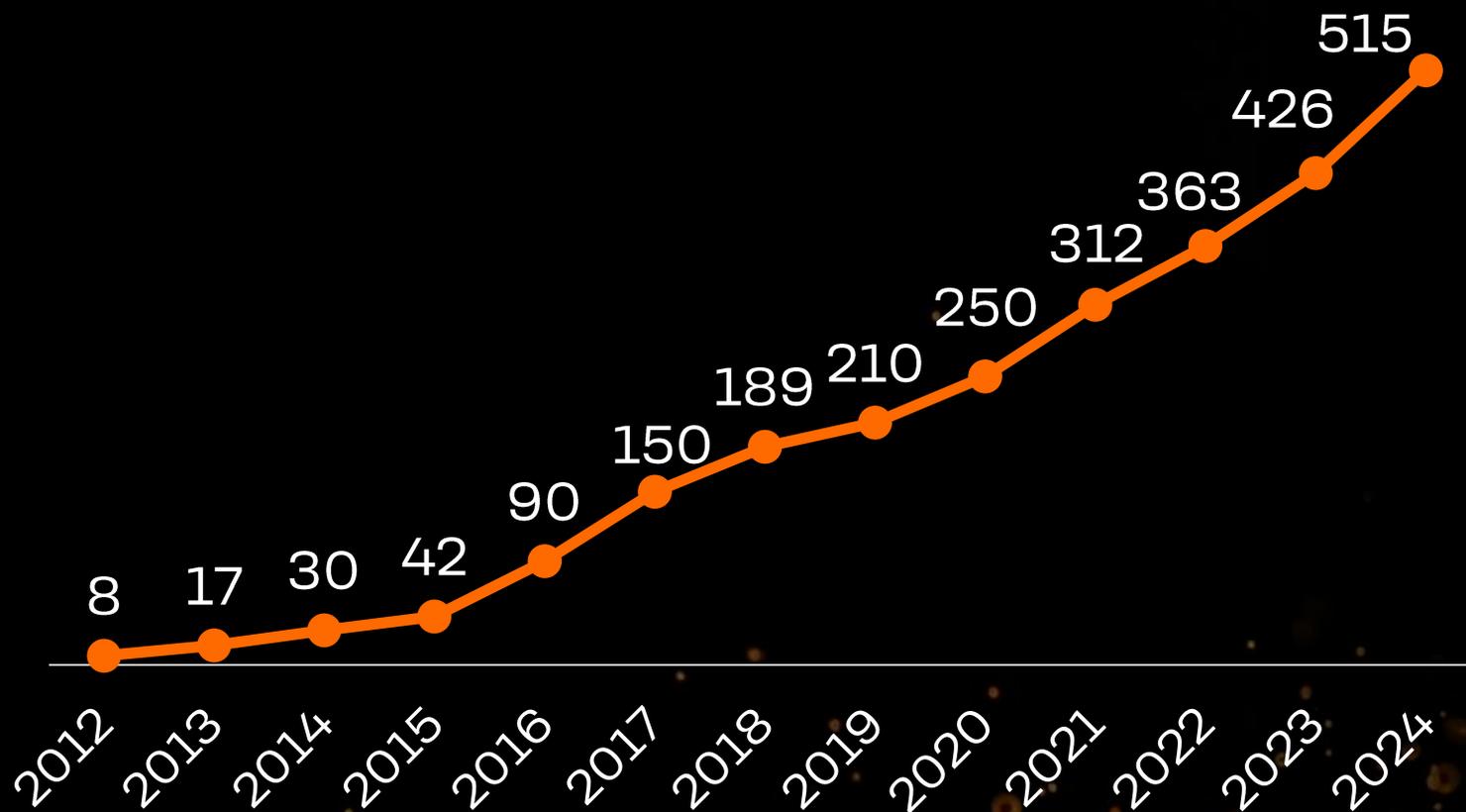
и везде, где упомянули Додо Пиццу в интернете

О поддержке клиентов



- Поддерживаем клиентов из России, Казахстана, Армении и Азербайджана
- Подключаем поддержку клиентов в Дубае
- Поддержка — не просто отдел в Додо Пицце. Мы — отдельное самокупаемое юридическое лицо
- Формат работы операторов полностью удаленный
- Наш подход не похож на общепринятый. Мы соблюдаем баланс между интересами:
 1. клиентов
 2. партнеров
 3. поддержки

О поддержке клиентов



515

операторов

700 000

обращений ежемесячно

О поддержке клиентов



700 000

обращений
в поддержку
в месяц

78,5%

решаемость
обращений
на первой линии

3,5

МИНУТЫ

время решения
обращения

83%

обращений
обрабатываются
в течение целевого
времени

Канал обращения

Телефон	42%
Чат в приложении и на сайте	33%
Отзывы из мобильного приложения	18%
Соцсети, картографические сервисы, упоминания и другие	4%
Вторая линия, все каналы	3%

Персонализация — не опция, а стандарт ожидания



Быстрое решение вопроса

Время ценно, поэтому клиент ждет индивидуальный подход и быстрое решение без усилий



Важен не только продукт, но и эмоции

Давать эмпатийный и персонализированный сервис — часть нашей стратегии. Сервис выше ожиданий можно дать, когда за клиентом видишь человека



Сравнение всех со всеми

Получив классный опыт 1 раз — клиент ожидает его везде

Профиль клиента



Индивидуальный подход — это знать, кто наш клиент

Заказы клиента

Выберите продукт

Поиск по промокоду

№	Сумма	Статус	Дата	Время	Тип	Источник	Ресторан
---	-------	--------	------	-------	-----	----------	----------

Обращения и проблемы (за последние 6 месяцев)

5 / 52 (10%)

Проблемных заказов

3% по сети

Проблемные заказы

№	Дата	Тип решения
---	------	-------------

Траты и поведение ⓘ

потрачено за 6 месяцев

17 652 ₽

Дисконт заказов

6%

14,11% по сети

Предпочитает

ресторан 100%

доставка 0%

заказов в месяц

6,33

0,62 по сети

Средний чек

353,04 ₽

671,37 ₽ по сети

Топ проблем клиента:

1. Мало начинки 2 раза
2. Лишний продукт в полном заказе 1 раз

Топ проблемных продуктов:

1. Супермясной Додстер 3 раза
2. Дэнвич чоризо барбекю 1 раз

Скоринговая модель



На основе анализа данных предлагаем уникальное решение проблемы для каждого клиента исходя из его портрета и ценности для компании



Сегмент

Все клиенты разделены на сегменты:
Новый
Постоянный
Непостоянный
Засыпающий



Тип проблемы

Что случилось?
Продукт подгорел
Курьер опоздал
Забыли продукт
Продукт холодный



Продукт

Пицца
Додстер
Чизкейк
Соус



Критичность

Степень проблемы

Скоринговая модель

- Сегментация клиентов
- Скоринговая модель решения проблем
- Индивидуальный подход к решению проблемы для каждого клиента

1

Детали обращения	
О чём сообщил клиент?	Проблемный продукт
1 Перепутали продукт в заказе,	Креветки терияки, 5 шт, RU

2

Индекс клиента	
Сегмент Непостоянный	Статус Normal
Индекс 0,35	Условие компенсации Повышаем компенсацию

3

Предрасчет компенсации	
Предрасчет 4,80	Предложи клиенту Скидка 300 на 14 дней

Скоринговая модель

Влияние на метрики

Решаемость
1-й линии

78,5%

CSAT / CDSAT

90,3%
6,6%

Возвращаемость
клиентов

63%

NPS

48,4%

Качество лучше, если работать без скриптов

1

Общаемся
с клиентами
искренне,
а не по скриптам

Алгоритм + принципы

- Доверие — основа всего
- Действуем быстро и просто
- Решаем, опираясь на факты
- Все стороны одинаково важны
- Прозрачность — и никаких секретиков
- Говорим на языке клиента
- Формула отказа: причина + альтернатива
- Боль клиента — наша боль
- Думаем на шаг вперед
- Заботимся и о себе тоже

Качество лучше, если работать без скриптов



Александр

Это правда что ваши повара, готовят с любовью ?



Ракицкий Дмитрий

Здравствуйте, Александр. Это правда. Наши повара стараются готовить так, чтобы в каждой пицце было не только тесто и начинка, но и щедрая порция тепла, заботы и хорошего настроения. Ведь вкуснее всего то, что сделано с любовью. У вас возникли проблемы с заказом?



Александр

Нет

Все было замечательно. А вкус такой, будто и вправду нотку любви добавили



Зиятов Алмаз

Благодарим за обратную связь. Рады, что понравился заказ, будем и дальше стараться радовать любимыми блюдами ❤️

Качество лучше, если работать без скриптов

1

Общаемся
с клиентами
искренне,
а не по скриптам

Алгоритм + принципы

2

Не штрафуем
за низкие
показатели

Не привязываем KPI
к оплате, чтобы
саппорты могли
действовать
нестандартно
и не боялись
ошибиться

Качество лучше, если работать без скриптов

 Джокер 08:17
Здравствуйте, можете к моему 23 заказу добавить номер телефона для курьера +7. [REDACTED], тот что указан может быть не в сети , девушка может еще спать я для неё делаю сюрприз 📁

 Астапова Ксения 08:23 



Здравствуйте, Джокер! Очень по-геройски (или по-злодейски?) мило с вашей стороны — настоящий сюрприз для своей Харли 📁
Номер для курьера добавили. Надеемся, всё пройдёт идеально и ваша девушка будет в восторге! Если что-то ещё понадобится — дайте знать, мы рядом

 Информация 08:24
Статус треда изменен на "Завершен" в 08:24
Последний Пользователь: Астапова Ксения
Причина завершения: Агент Астапова Ксения завершил тред

 скрыто от клие

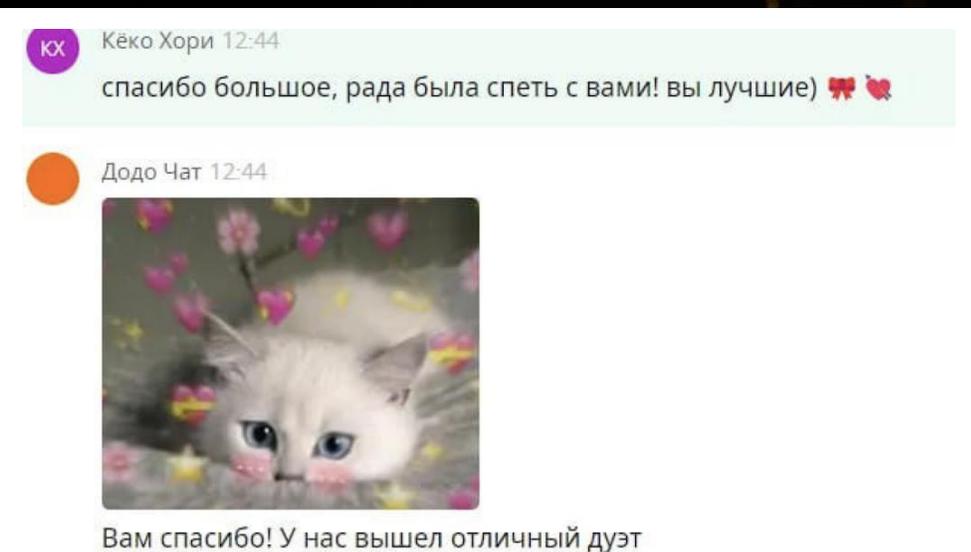
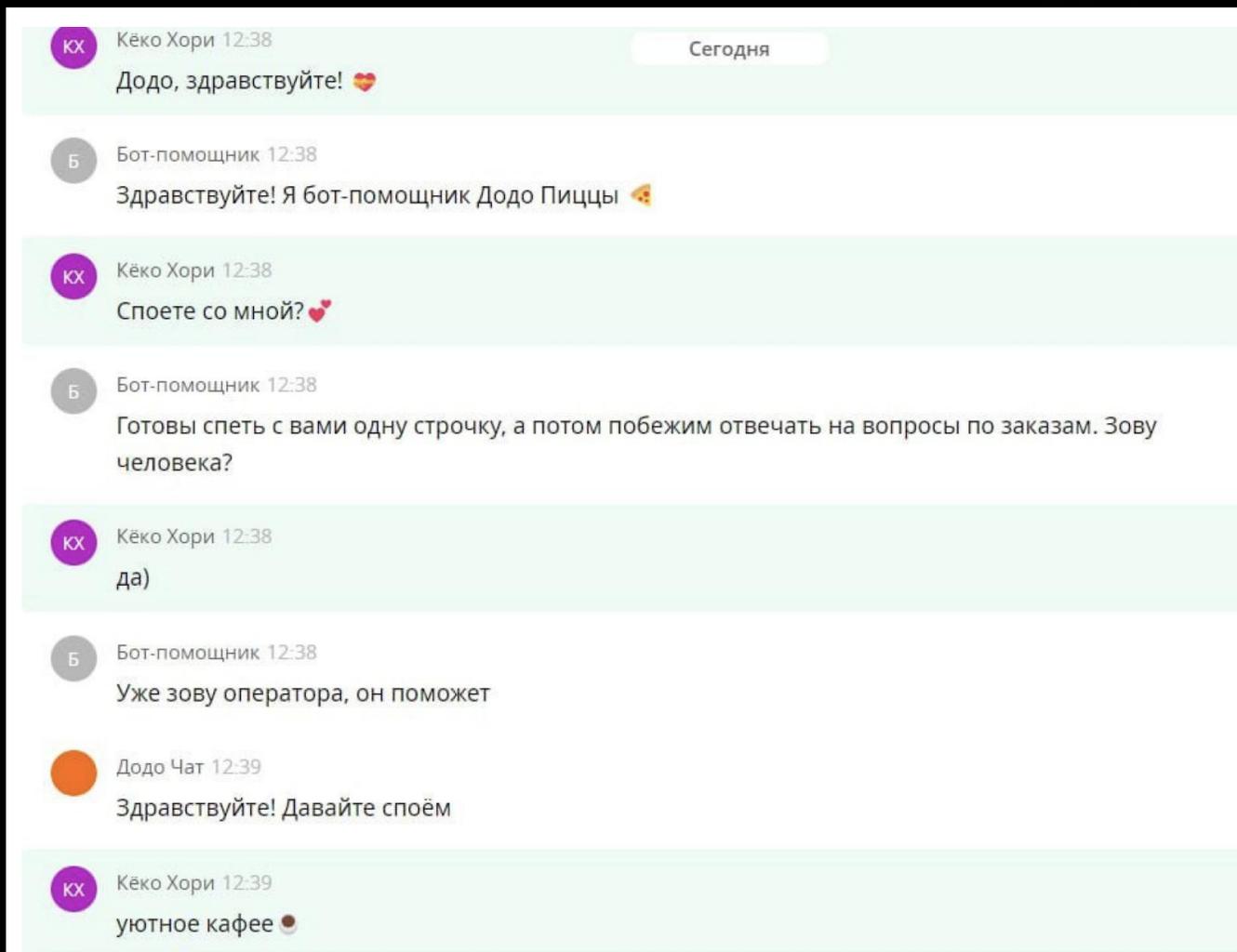
 Оценка 08:24
Нам будет приятно, если вы оцените этот диалог:
5 из 5

 скрыто от клие

Качество лучше, если работать без скриптов

-  Китнисс Эвердин 17:29
Добрый день, почему на мой адрес нельзя заказать пиццу больше 25 см?
-  Бот-помощник 17:29 ✓
Здравствуйте! Я бот-помощник Додо Пиццы 🍕
- 17:29 Обычно так бывает, когда у пиццерии не хватает ингредиентов или временно ограничена доставка :(✓
- Подскажите ваш город и адрес доставки — попросим оператора проверить
-  Китнисс Эвердин 17:29
Москва
Большая: . 2
-  Бот-помощник 17:29 ✓
Перенаправляю запрос на оператора, он поможет
-  Шайдурова Наталья 17:42 ✓
Здравствуйте, Китнисс! Простите за долгий ответ, чат перегружен. Не можем оставить трибута без желаемой пиццы, уже спешим выяснить детали в системе, 5-10 минут
- 17:53 Спасибо, что подождали. К сожалению, в 12-й дистрикте, нашем ресторане, случилась беда: закончились плюшки для пицц больших размеров. Не переживайте, уже направили запрос семье Пита, будем ждать поставку теста в ближайшее время, постараемся вернуться в строй в течение 2-х часов. Простите за неудобства 🙏 ✓
-  Китнисс Эвердин 17:57
Спасибо за быстрый ответ от всего дистрикта 12. Придётся отложить восстание против президента Сноу на пару часов, свергнуть Капитолий на голодный желудок невозможно((
Но ваша пицца того стоит 🍕
И пусть удача всегда будет с вами ❤️
-  Шайдурова Наталья 18:02 ✓
Мы всегда с вами, Сойка-пересмешница, даже в такие тяжёлые времена, когда Капитолий обрубаёт поставку теста. Особенно надеемся порадовать пиццей в 2026, когда Эффи Тринкет вернётся на большие экраны. Если возникнут другие вопросы или проблемы — пишите, мы всегда на связи, даже Сноу не сможет остановить нашу поддержку. Пусть удача всегда будет с вами 🍕

Качество лучше, если работать без скриптов



**И даже бот может
работать без скрипта :)**

Качество лучше, если работать без скриптов

Влияние на метрики

Удовлетворенность клиентов

CSAT

CDSAT

90,3%

6,6%

Как боты помогают нам



1

Улучшить клиентский сервис

Повышаем доступность для клиента. Боты могут обрабатывать быстро большое количество простых запросов

- График работы пиццерии
- Как сделать заказ?
- Получить скидку на заказ в день рождения

Как боты помогают нам



1

Улучшить клиентский сервис

Повышаем доступность для клиента. Боты могут обрабатывать быстро большое количество простых запросов

2

Расширять горизонты

Анализируем, какие обращения, **кроме простых**, вы можете передать ботам, чтобы сделать клиентский опыт бесшовным

- Отменить заказ
- Изменить адрес заказа
- Компенсировать забытый соус
- Выдать скидку на 1-ый заказ

Как боты помогают нам



1

Улучшить
клиентский сервис

Повышаем доступность для клиента. Боты могут обрабатывать быстро большое количество простых запросов

2

Расширять
горизонты

Анализируем, какие обращения, **кроме простых**, вы можете передать ботам, чтобы сделать клиентский опыт бесшовным

3

Оптимизировать
процессы

Используйте ботов для переадресации автоматического закрытия обращений, в которых не требуется ответ

Как боты помогают нам



20%

Обращений по изменению адреса заказа решают боты без подключения оператора

35%

Отмен заказов проходят без участия оператора

36%

На столько боты на голосовой линии и в чате сократили обработку обращений оператором

50%

В периоды маркетинговых активностей закрываемость обращений ботами

PS: если попросить бота перевести обращение на оператора — он это сразу сделает :)

Как боты помогают нам

В 17:51
Хочу поменять адрес доставки

Б Бот-помощник 17:51
Здравствуйте! Я бот-помощник Додо Пиццы 🍕

17:51 Заказ был оформлен с номера 7

В 17:51
Да

Б Бот-помощник 17:51
Выберите адрес

В 17:51
г. Волгоград, [redacted]

Б Бот-помощник 17:51
Вы хотите поменять адрес на г. Волгоград,
[redacted], верно?

В 17:51
Да

Б Бот-помощник 17:51
Адрес успешно изменен. Новый адрес доставки:
г. Волгоград, [redacted].
Обратите внимание: у вас в приложении
информация об адресе не изменится.

Анализ и оптимизация процессов

1

Тегирование и анализ обращений

- Сквозное тегирование на всех направлениях
- Анализируем, с каким вопросом обращаются часто и можем ли мы на это повлиять

Анализ и оптимизация процессов



1

Тегирование
и анализ
обращений

2

Открытая обратная
связь от клиентов
и команды

Анализ и оптимизация процессов



1

Тегирование
и анализ
обращений

2

Открытая обратная
связь от клиентов
и команды

3

Кросс-командное
взаимодействие

Анализ и оптимизация процессов



Получали тысячи отзывов,
где клиент ошибся с оценкой заказа

Проанализировали причину, поменяли логику запроса оценки —
стали спрашивать ее после выдачи заказа, а не в процессе доставки.

- Снизили количество обращений по тематике в **2 раза**
- Перестали получать нерелевантные оценки
- Сократили ресурс на обработку отзывов операторами
- Сократили расходы пиццерий на услуги поддержки

Анализ и оптимизация процессов



1

Тегирование
и анализ
обращений

2

Открытая обратная
связь от клиентов
и команды

3

Кросс-командное
взаимодействие

4

Гемба

Анализ и оптимизация процессов



Гемба — от японского 現場, «реальное место»

Каждый лидер поддерживает команду в периоды высокой нагрузки на линии.

- Развитие культуры непрерывных улучшений
- Повышение доверия и вовлеченности команды
- Быстрое выявление и решение проблем через собственное погружение

Анализ и оптимизация процессов

Гемба — от японского 現場, «реальное место»

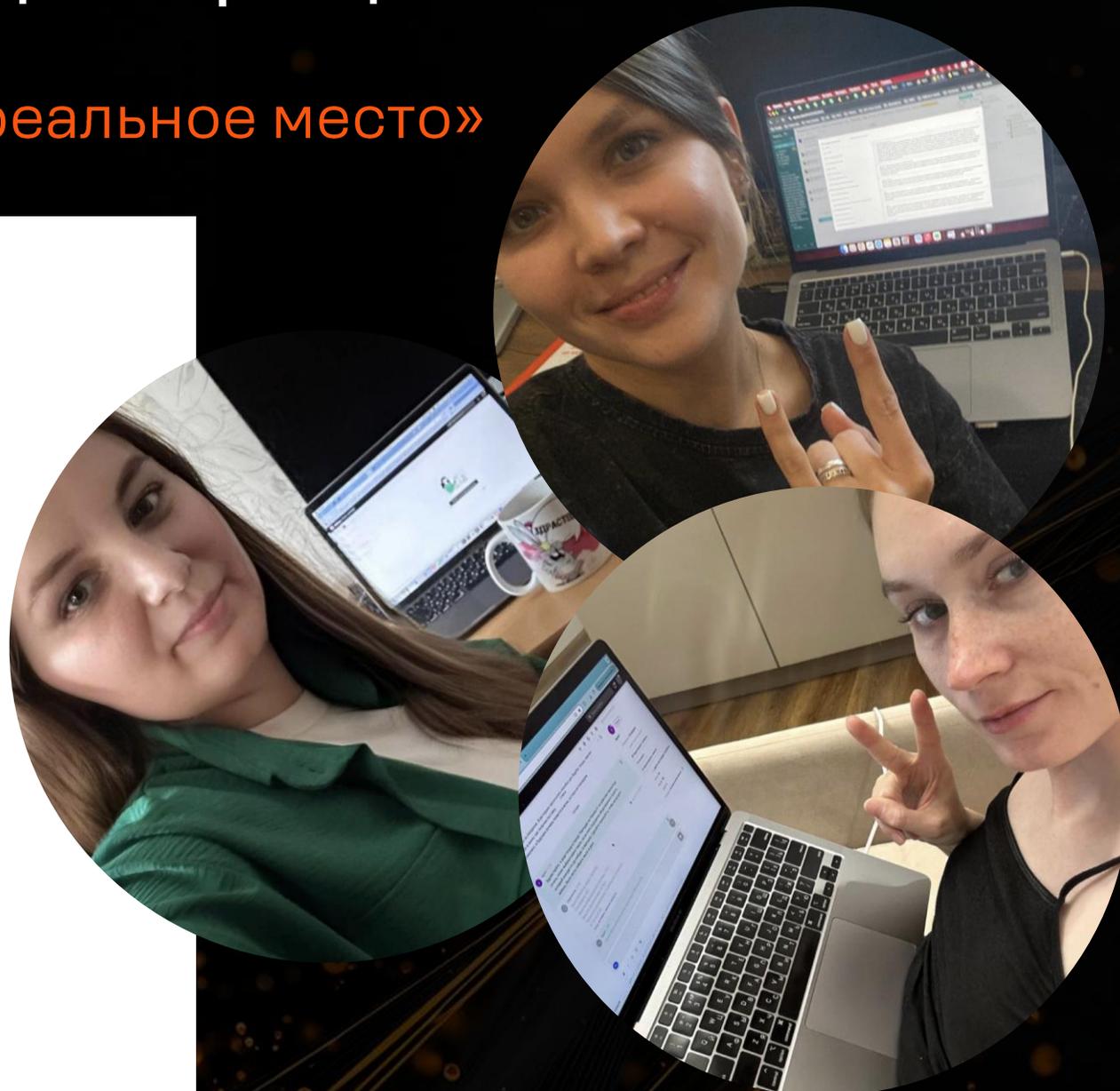
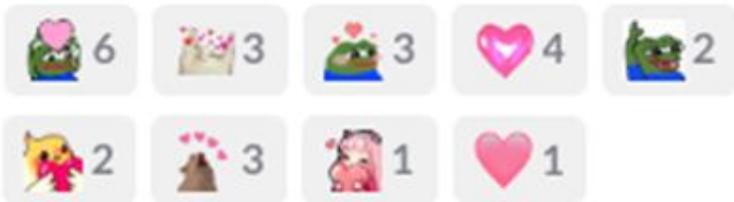


Karina Smorodnikova 16:48

Привет, други)

Пришла на новые,
немного помочь выкарабкаться

Держимся! 🧑‍🤝‍🧑



Планы



Внедряем
речевую
аналитику



Улучшаем
и совершенствуем
модель компенсаций



Создание
self-service
в приложении



Тестируем умный
поиск в Базе
с применением
AI-инструментов



Повышаем
решаемость
поддержки,
забираем решения
из пиццерий на себя



Меняем логику
работы чат-бота
в приложении

Спасибо за внимание



ПОДДЕРЖКА
КЛИЕНТОВ
DODO BRANDS

Канал поддержки
клиентов

Личные контакты:

- k.smorodnikova@dodobrands.io
- Телеграм @KarinaSmorodnikova



@DODOBRANDS_SUPP
ORT



@KARINASMORODNIK
OVA