

Самые удачные практики IT-решений по опыту поддержки клиентов Додо пиццы

CCWeek / 2024

Ксения Заболоцкая
Dodo Brands

Head of IT Customer Support
Product owner Instant Communications
Product owner Site



42к

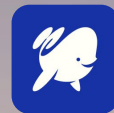
сотрудников

500

из них – в
поддержке
клиентов

23

страны



План на сегодня

1. Ключевые метрики поддержки клиентов Додо;
2. Лучшие IT решения для поддержки клиентов на каждом этапе развития;
3. Рекомендации:
 - ❖ *для поддержки клиентов в разных условиях прибыли компании;*
 - ❖ *как сделать классный бесшовный клиентский сервис, если нет возможности купить CRM;*
 - ❖ *IT решения, которые дали прорыв, когда поддержка уже работала отлично.*

Ключевые метрики

2024

700 000

Обращений
в поддержку
в месяц

76%

Решаемость
обращений на
первой линии

Канал обращения

%

Телефон

42%

Чат

33%

Отзывы из моб. приложения

18%

Соцсети, карт. сервисы, упоминания и др.

4%

Вторая линия, все каналы

3%

3,5 мин

Время
решения
обращения

83%

Обрабатываются в
течение целевого
времени

Retention Rate: + от поддержки

%

В течение 90 дней

+32% до 80

В течение 28 дней

+18% до 66

Ключевые этапы развития IT по шагам И ВОЗМОЖНОСТЯМ

Колл-центр

2011

Нет бюджета
на развитие

Колл-центр,
минимально
решающий
проблемы

2019

Нет бюджета
на развитие

Поддержка
клиентов

2020

Бюджет
появляется в
процессе, после
внедрения части
решений

Классная
поддержка
клиентов

2024

Запуск трехлетней
продуктовой
стратегии IT.
Появление прибыли,
возможность
осторожно
инвестировать

Трансформация
поддержки для
«вау-опыта»

2025

Постоянная
прибыль.
Возможность
инвестировать

2011 год: колл-центр с фокусом на оформлении заказов

Нет бюджета на развитие.

В основном, принимаем заказы. Ничего не решаем, передаем на пиццерию.

- Подключение телефонии;
- Работа в табличках, знания в документах;
- Никаких промокодов, решения с помощью пиццерий

2011 год: колл-центр с фокусом на оформлении заказов

Консультируем сами за **± 10 минут**

Любые вопросы и проблемы передаем на пиццерию

2019 год: колл-центр, который начал минимально решать проблемы

Все еще нет бюджета на развитие. Принимаем заказы и консультируем, почти не решаем. Запустилось мобильное приложение.

- Запуск тикетной системы, первая версия омниканальности, по проблемам;
- Подключение в нее отзывов из мобильного приложения;
- Поиск вендора соц.сетей, подключение социальных сетей;
- Начало самостоятельного решения кейсов саппортами поддержки, создание первой системы решений и компенсаций, выдача промокодов;
- Подключение базы знаний

2019 год: колл-центр, который начал минимально решать проблемы

Консультируем сами **за 5 минут**

Решаем часть обращений с жалобой, но за 24 часа

Тикетная система

Поддержка клиентов: Сыктывкар приложения; Новые

Отзыв из мобильного

Сохранить

Отмена

[← Назад](#) [Действия ▾](#) [☰ Списки](#)

Тикет

Автор

Лучший саппорт

Дата создания

20.10.2024 13:48

⚡ Проверить наличие тикетов ⚡

Клиент

Имя *

Наш любимый клиент

Телефон клиента

 +7 (999) 999-99-99 Доб.



Клиент на контроле?

Нет



Локальное время

🕒 13:48:48

Часовой пояс клиента

МСК+0


 Профиль клиента Россия

Заказ

Пиццерия *

Сыктывкар



 Инфо

 Файлы

 Связанные

АВТОР

 Анна Пирог 🐾

ОТВЕТСТВЕННЫЙ ▶

Не указан

СРОК

СОГЛАСУЮЩИЕ

🕒 СЕЙЧАС 1. Довозим продукт

🕒  CustomersFirstMessageViaChatBot

🕒  OrderListBot

🕒 ДАЛЕЕ 2. Комьюнити: общий

🕒  Чат КЦ

Тикетная система с моделью компенсаций внутри

Обращение клиента

Канал обращения *	Отзыв из мобильного приложения	↕	📄
Этап обработки	Новые	↕	📄
Оценка МП	2		
Текст отзыва из МП	Добрый день! Крышку плохо закрыли, поэтому молочный коктейль пролился. К тому же не положили маффин. Обидно :(
Обращался ли клиент ранее в чат?	Да	↕	📄
Отправлен ли отзыв клиенту в чат?	<input type="checkbox"/>	С собой	

> Положительные теги

> Категории проблем

Состав заказа

1 шт., Сырный соус Додо 1 шт, 1 Р (до акции: 45 Р)
1 шт., Маффин Три шоколада 1 шт, 1 Р (до акции: 99 Р)
1 шт., Аррива! Средняя Т, 909 Р (до акции: 909 Р)
1 шт., Трубочка 1 шт, 0 Р (до акции: 0 Р)
1 шт., Коктейль Пина Колада (фризер) 0,3 л, 220 Р (до акции: 220 Р)
1 шт., Доставка 1 шт, 0 Р (до акции: 0 Р)

Цена заказа до применения акции: 1273 Р
Цена заказа после применения акции: 1131 Р

> Индекс клиента

Предрасчет компенсации

Предрасчет	Предложи клиенту
16,40	Пицца 30см за 1Р от мин.суммы на 14 дней
Подсказка:	
Если клиента не устроила компенсация - предложи промокод на сумму и компенсируй полную стоимость продукта.	

Решение

В каком канале решили	Чат
Как решили проблему	<input type="checkbox"/> Отправить оценку
Пицца 30см на 14 дней	
Сгенерировать промокод самостоятельно...	Выбери условие компенсации
Да	От минимальной суммы
Промокод-компенсация	XXXXXXXXXXXX
Кто решает	
1-я линия	

2020 год: поддержка клиентов

Бюджет появляется в процессе, после значимого улучшения бизнес процессов и внедрения калькулятора компенсаций.

- Улучшение системы решений и компенсаций;
- Внедрение «профиля клиента» в Dodo IS, куда тянется вся информация о клиенте;
- Внедрение калькулятора компенсаций в тикетную систему. Компенсация выдается моментально;
- Подключение вендорского чата в мобильном приложении в России, после – в Казахстане

2020 год: поддержка клиентов

Средний АНТ по всем обращениям –

5 минут



Профиль клиента в Dodo IS

+ 49-3	1 869 Р	в доставке	02.04.2024	13:11	доставка	приложение	Белгород-2
+ 158-1	1 138 Р	в доставке	26.03.2024	19:45	доставка	приложение	Воронеж-6
+ 17-1	1 277 Р	в доставке	21.03.2024	11:21	доставка	приложение	Воронеж-6
+ 56-1	1 233 Р	ошибка	21.03.2024	11:16	доставка	приложение	Нижний Новгород-1
+ 41-3	623 Р	в доставке	10.03.2024	11:02	доставка	приложение	Нижний Новгород-1

< 1 2 3 4 5 >

Траты и поведение

потрачено за 6 месяцев 45 702 Р	Дисконт заказов 16% 16,22% по сети	Предпочитает доставка 92% ресторан 8%	заказов в месяц 7,67 0,62 по сети	Средний чек 932,69 Р 1 200,8 Р по сети
---	---	--	--	---

👤 98
> Операции

> Показать мобильные заказы с устройств клиента

Обращения и проблемы (за последние 6 месяцев)

Клиент не обращался с жалобами

Персональные акции

Промокоды Акции Цены Миссии

Имя	Описание	Период действия	Промокод
Вкусные извинения. Скидка	Как сделать заказ со скидкой: 1. Положите в корзину любимые продукты на минимальную сумму. 2. Нажмите кнопку «Применить». Кое-что важно: Не суммируется с другими промокодами и работает один раз на номер телефона, на который была отправлена	05.04.2024 09:33 -	

2024 год: классная поддержка клиентов

Увеличение прибыли поддержки общими усилиями в 13 раз за полгода. Появление опции инвестировать

- Подключение простых ботов на сценариях;
- Аудит всех бизнес-процессов поддержки, поиск самых длительных и приоретизация от них, автоматизация самых крупных и времязатратных процессов по приоритетам;
- Подключение нового вендора базы знаний, с лучшим поиском;
- Средний АНТ по всем обращениям 3,5 минуты.

Появление бюджета, возможность инвестировать.

Сегодня и далее: «Вау» поддержка клиентов

Стабильная прибыль, возможность инвестировать

- Поиск и внедрение омниканальной CRM для обработки обращений из всех каналов в одном окне;
- Продуктовая аналитика, тесты продуктовых гипотез с IT командой. Работа с корнем проблем, чтобы обращения не создавались;
- Внедрение суфлера саппорта на искусственном интеллекте на основе базы знаний. Запуск ботов на искусственном интеллекте;
- Разработка собственной базы знаний

Сегодня и далее: «Вау» поддержка клиентов



Стремимся сделать время решения любого обращения за **1 минуту**



Инвестируем в новое ПО, готовы к проектам с длительной окупаемостью

Новые решения

АНТ 60 секунд



Спасибо!
Обсудим?

На связи в telegram

