



# От искусства персонализации к магии эмоций

Вдохновляющие  
подходы  
к обслуживанию  
клиентов  
в современном мире

CCWeek - 2024



# О компании

**№1**

по количеству  
пиццерий  
в России

**1000+**

пиццерий  
3 континента  
23 страны

**84 млрд**

за прошлый  
год

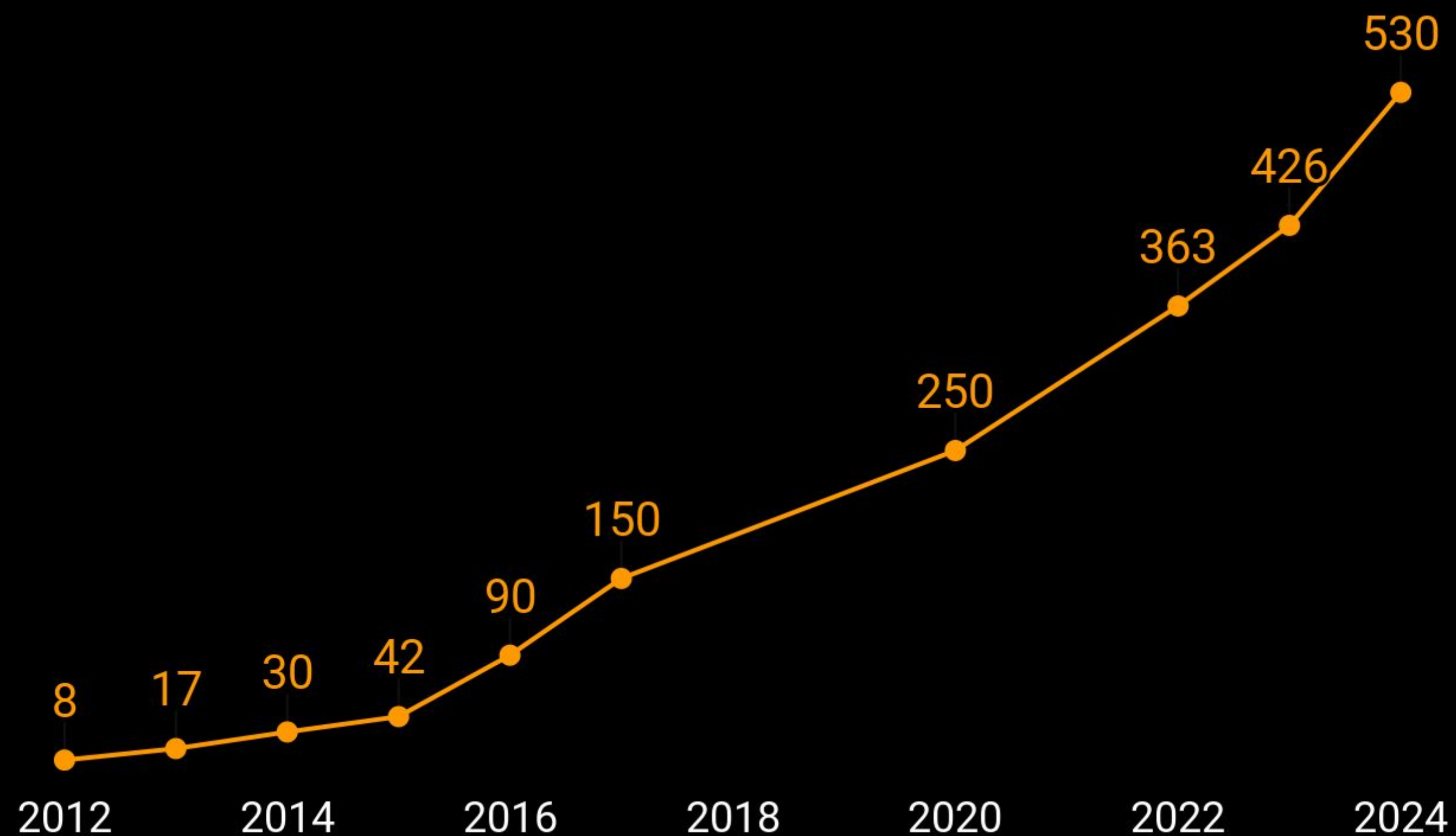
**42000**

сотрудников



# Поддержка клиентов

Динамика роста поддержки клиентов



**530**  
сотрудников

**700 000**  
обращений

# Метрики

CSAT

86%

CDSAT

8%

Retention Rate

66%

Решаемость

76%



# Содержание:

1. Аналитика в поддержке
2. Персонализация
3. Боты
4. Меняем скрипты на принципы
5. Реальные кейсы



# Волшебство данных:

как аналитика помогает создавать  
идеальное обслуживание



# Понимание клиентов через данные

Понять с каким вопросом обращаются



# Понимание клиентов через данные

Понять с каким вопросом обращаются



Детализация тематики Жалоба

| Жалоба                              | Иконка | Процент |
|-------------------------------------|--------|---------|
| Где Курьер                          |        | 7%      |
| Долгое ожидание в ресторане         |        | 6%      |
| Клиент не получил продукт из заказа |        | 6%      |
| Перепутали продукт                  |        | 6%      |
| Продукт холодный                    |        | 5%      |
| проблема с меню                     |        | 4%      |



# Варианты действий

## 1

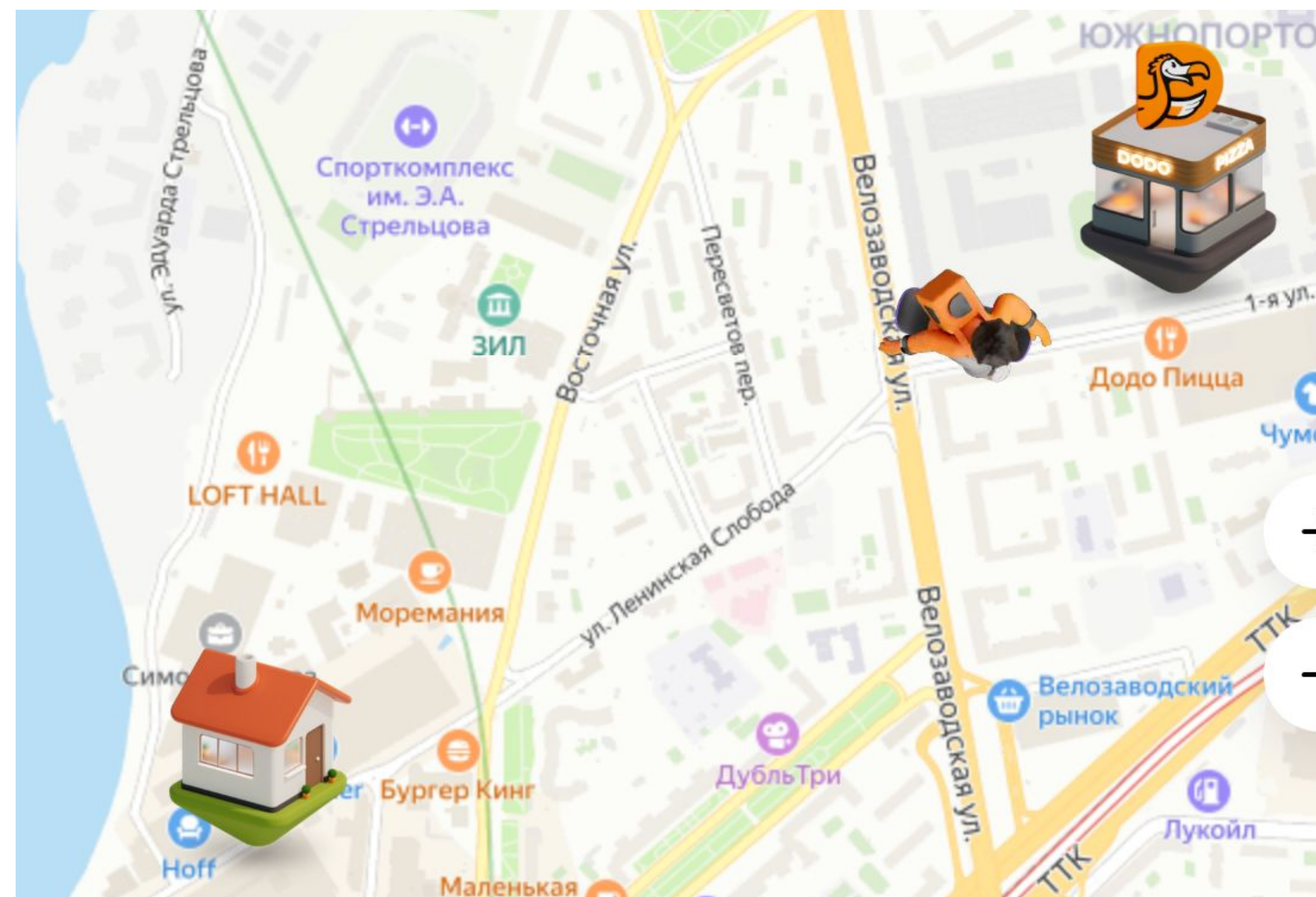
### Оптимизация процессов

Регулярно пересматривайте и оптимизируйте процессы на основе полученных данных. Это поможет сократить нецелевые обращения и улучшить клиентский опыт

# Сокращение нецелевых обращений

По тематике “Где курьер” мы получали 30% обращений

Подняли приоритет задачи и с помощью IT-команды снизили количество обращений по тематике в **4 раза!**



# Варианты действий

1

## Оптимизация процессов

Регулярно пересматривайте и оптимизируйте процессы на основе полученных данных. Это поможет сократить нецелевые обращения и улучшить клиентский опыт

2

## Персонализация

На основе анализа данных предлагайте уникальное решение проблемы для каждого клиента

# Индивидуальный подход к решению

## Сегментация клиентов и скоринговая модель



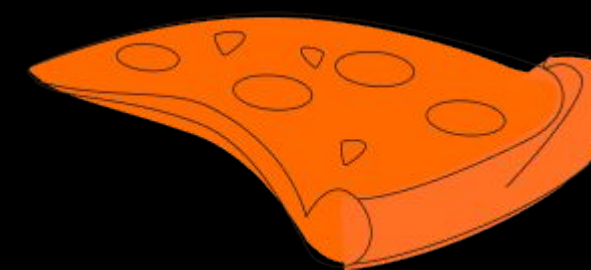
### Сегмент

Все клиенты разделены на сегменты:  
Новый  
Постоянный  
Непостоянный  
Засыпающий  
Не определён



### Тип проблемы

Что случилось?  
Продукт подгорел  
Курьер опоздал  
Забыли продукт  
Продукт холодный



### Продукт

Тип продукта  
Пицца  
Додстер  
Чизкейк  
Соус



### Критичность

Степень проблемы

# Индивидуальный подход к решению

## Сегментация клиентов и скоринговая модель



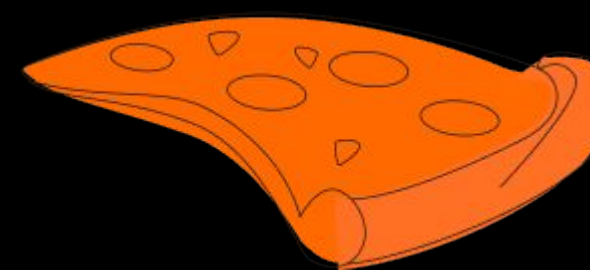
### Сегмент

Все клиенты разделены на сегменты:  
Новый  
Постоянный  
Непостоянный  
Засыпающий  
Не определён



### Тип проблемы

Что случилось?  
Продукт подгорел  
Курьер опоздал  
Забыли продукт  
Продукт холодный



### Продукт

Тип продукта  
Пицца  
Додстер  
Чизкейк  
Соус



### Критичность

Степень проблемы

Уникальное решение для каждого клиента

# Индивидуальный подход к решению

14

## Сегментация клиентов и скоринговая модель

Детали обращения

|   | О чём сообщил клиент?        | Проблемный продукт       | Критичность                         | Ответственный     |
|---|------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------|
| 1 | Продукт подгорел, запах гари | Проблема сервиса, 1.0 шт | <input checked="" type="checkbox"/> | Пиццерия          |
| 2 |                              |                          | <input type="checkbox"/>            | Не учитывать в КП |
|   |                              |                          | <input type="checkbox"/>            |                   |

+

> Подсказка по проблемам

Справочник проблем

Подробности

Файлы

Загрузить файл

Запросить фото  
Отправить СМС клиенту с ссылкой, куда нужно прикрепить фото

> Индекс ценности клиента

Предрасчет компенсации

| Предрасчет | Предложи клиенту                     |
|------------|--------------------------------------|
| 12,00      | Пицца 30см за 1₽ к заказу на 14 дней |

Подсказка:



DODO BRANDS

# Варианты действий

1

## Оптимизация процессов

Регулярно пересматривайте и оптимизируйте процессы на основе полученных данных. Это поможет сократить нецелевые обращения и улучшить клиентский опыт

2

## Персонализация

На основе анализа данных предлагайте уникальное решение проблемы для каждого клиента

3

## Работа с продуктами

Находите «слабые места» и работайте над ними

# Варианты действий

1

## Оптимизация процессов

Регулярно пересматривайте и оптимизируйте процессы на основе полученных данных. Это поможет сократить нецелевые обращения и улучшить клиентский опыт

2

## Персонализация

На основе анализа данных предлагайте уникальное решение проблемы для каждого клиента

3

## Работа с продуктами

Находите «слабые места» и работайте над ними

4

## Прогнозирование

Используйте исторические данные, чтобы прогнозировать пиковые часы обращения. Это даст возможность заранее подготовить больше сотрудников к работе в напряженные периоды



# Боты: путь к эффективности



# Как боты помогают нам:

1

## Улучшить клиентский сервис

Повышайте доступность для клиента. Боты могут обрабатывать быстро большое количество запросов

2

## Расширять горизонты

Проанализируйте, 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

# Понимание клиентов через данные

Понять с каким вопросом обращаются



Детализация тематики Жалоба

| Жалоба                              | Иконка | Процент |
|-------------------------------------|--------|---------|
| Где Курьер                          |        | 7%      |
| Долгое ожидание в ресторане         |        | 6%      |
| Клиент не получил продукт из заказа |        | 6%      |
| Перепутали продукт                  |        | 6%      |
| Продукт холодный                    |        | 5%      |
| проблема с меню                     |        | 4%      |

## Улучшения через ботов

- Боты сократили обработку обращений оператором на **36%**
- В периоды маркетинговых активностей закрываемость обращений ботами - **50%**
- **35%** отмен заказов проходят без участия оператора
- **20%** обращения по изменению статуса, адреса и состава заказа решают боты без подключения оператора



# Как на практике:

АА Анна Анна 21:48

Добрый день! В приложении не видно движение курьера в сторону нашего дома. Статус "курьер подъезжает" не меняется на протяжении 10 минут

Б Бот-помощник 21:48

Здравствуйте! Я бот-помощник Додо Пиццы 🍕

21:48 Приложение показывает примерное время прибытия без учёта реальной дорожной обстановки и других факторов. Лучше ориентироваться на крайнее время: час с момента заказа.

21:48 Подождите, пожалуйста, 5-10 минут, обычно это означает, что курьер вот-вот будет. Если за это время он так и не появится, напишите На оператора

# Как на практике:

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, ул. Николая Отрады, д. 30

Б Бот-помощник 17:51

Вы хотите поменять адрес на г. Волгоград, ул. Николая Отрады, д. 30, верно?

В 17:51

Да

Б Бот-помощник 17:51

Адрес успешно изменен. Новый адрес доставки: г. Волгоград, ул. Николая Отрады, д. 30.

Обратите внимание: у вас в приложении информация об адресе не изменится.

**Мастерство в  
общении: секреты  
улучшения  
клиентского опыта**



93%

Качество лучше,  
если работать без  
скриптов





# Меняем скрипты и принципы

25

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 вперёд

Заботимся о себе тоже

Как вам мои носочки?

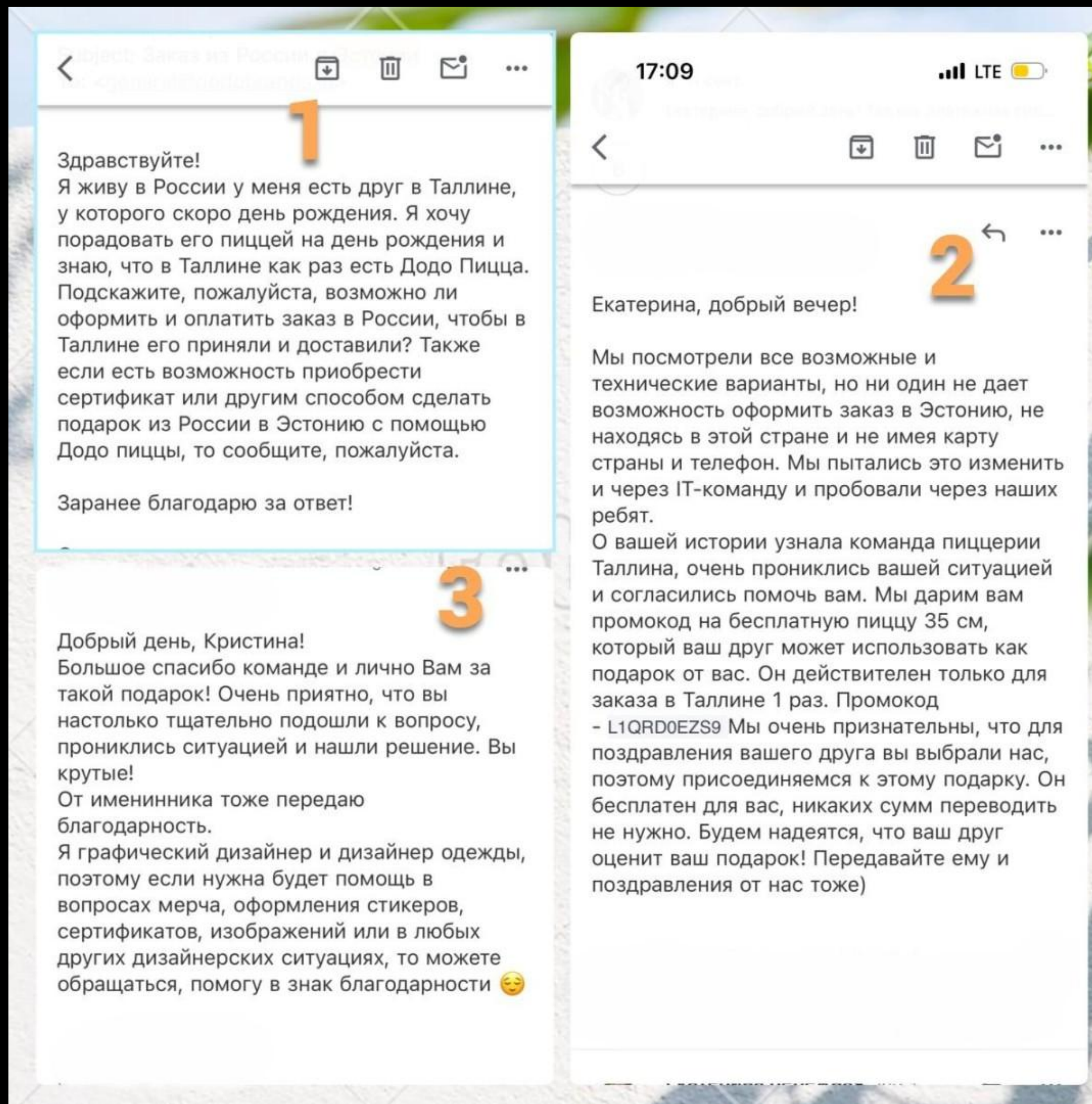
с фламинго



Чумовые носочки!

Где брали?

# Как на практике:



# Как на практике:

27


Сегодня

Додо Чат 22:17  
Здравствуйтесь, Наталья! Соуса будет много и вам с Пупком не придётся злиться ❤️

Додо Чат 22:18

Наталья сегодня в 22:16  
Пупок итак нервный, а пропустил свой обед , так вообще все покусал и ушёл.  
Крепких нервов Пупку!

Н Наталья 22:18



22:18 Вот это пупок свинтус делает заказ на экране компьютера

# Как на практике:

2024 10:32

Привет, любимая додо пицца!) В сентябре я выхожу замуж! Мой будущий муж и я обожаем ароматную додо! На каждый праздник и посиделки с друзьями у нас в качестве угощения была именно твоя пицца: иногда соло, иногда с другими закусками. Наши друзья не представляют уже нас без пиццы, постоянно шутят, что вместо угощения на свадебном столе будет только Додо) Мы ооочень хотим их разыграть: хотим поставить торт в муляж, который будет состоять из коробок для пиццы Додо) со стороны будет выглядеть, как будто мы выносим стопку пицц на компанию, а не торт) Наш семейный кондитер уже готова на эту авантюру. Нам очень нужна помощь в поиске коробок! Изначально мы хотели использовать коробки из пиццы, которую мы покупаем, но коробки будут грязными и могут попортить внешний вид и каркаса, и торта. Можешь ли, пожалуйста, подарить сумасшедшим молодожёнам свои фирменные коробки?

Привет, Марина! Простите за долгий ответ

Это очень здорово, поздравляем с таким событием ❤️

Круто, что всегда встречаете с нами важные моменты жизни с нами и, что решили провести свадьбу с участием пиццерии, — постараемся помочь в этом)

Подскажите, пожалуйста, номер телефона для связи, а также адрес пиццерии, с которой будет удобно связаться, — передадим просьбу коллегам и дадим обратную связь по интересному сотрудничеству 😊



2024 11:06

Как мне радостно, что вы идёте на встречу! Я прямо слезу пустила Адрес пиццерии: Свободный пр., 35А, Москва, Мой номер для связи: +7 903 123 4567

Грустная судьба на Турку, 32, корпус 3,  
Тоскуем мы, друзья, без пиццы, увы,  
Она звучала в мечтах, как вкусный стук,  
Но, увы, к нам не доходит этот звук.

Доставка, ты где? Мы ждем, мы молим,  
Ведь пицца — это счастье, мы вам глаголим.  
Сыр тянется, как надежда, как свет,  
Но на Турку ее нет, как же так? Почему нет?!

Видим в системе: сейчас ограничений на доставку нет,  
Вот и готов наш ответ 🍕  
Надеемся, получится оформить заказ,  
Сейчас нагрузка в пиццерии спала — примем и ваш!



## Контакты



Канал поддержки  
клиентов

**СПАСИБО  
ЗА ВНИМАНИЕ**



Личные контакты:

[l.khmelevskaya@dodobrands.io](mailto:l.khmelevskaya@dodobrands.io)

[t.me/@Lkhmelevskaya](https://t.me/@Lkhmelevskaya)