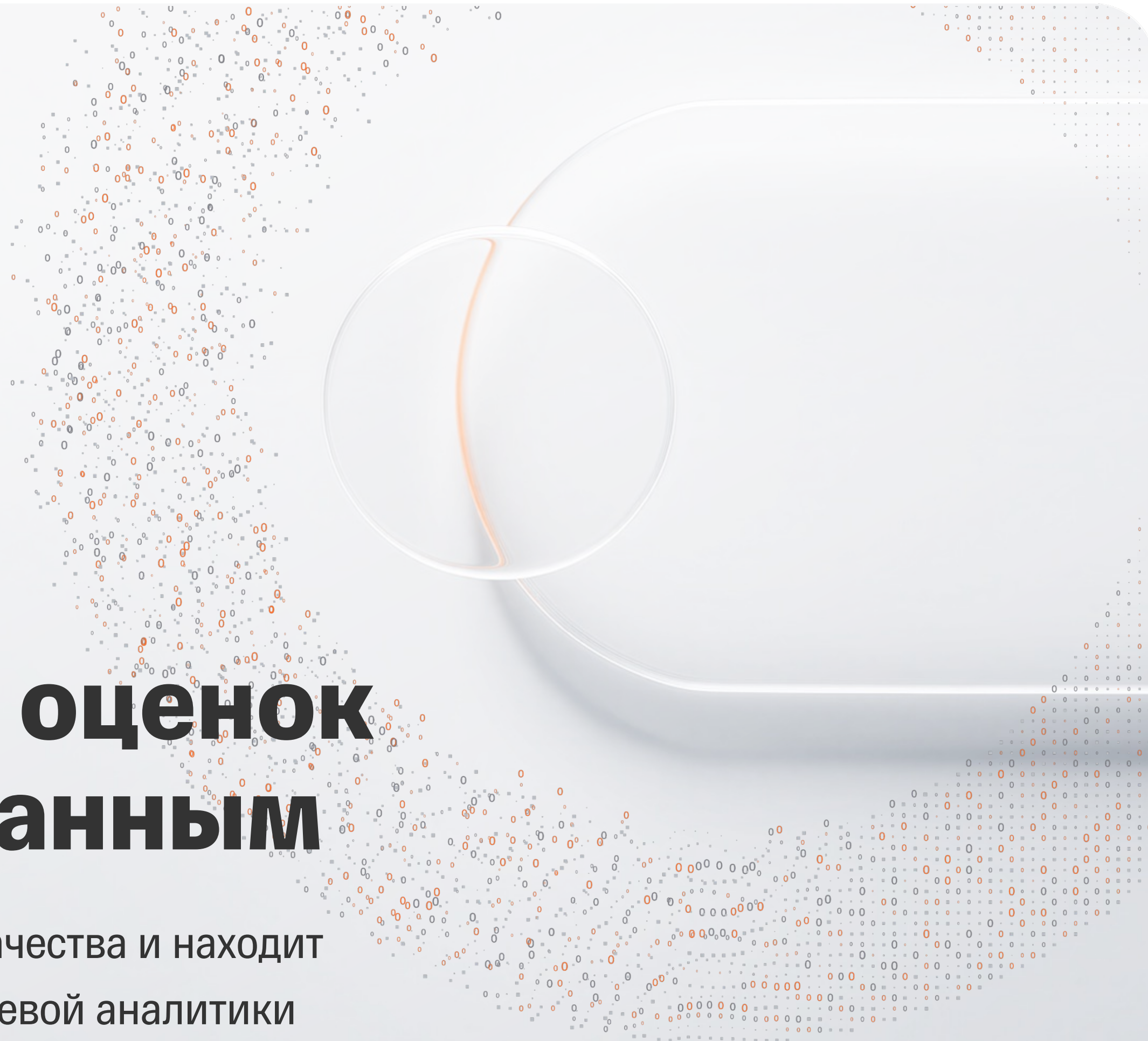




**DODO
BRANDS**

От субъективных оценок к объективным данным

Как Додо Пицца автоматизирует контроль качества и находит скрытые проблемы продукта с помощью Речевой аналитики



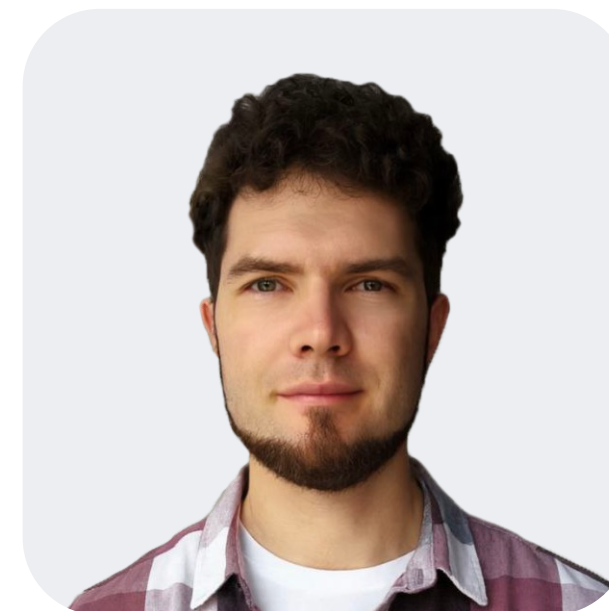
О чем поговорим

- ➔ Как автоматизировать контроль качества, доверив рутину алгоритмам
- ➔ Как находить «болевы́е точки» продукта через анализ звонков и чатов быстрее, чем через отчеты из ресторанов

Спикеры



Любовь Хмелевская
Руководитель направления
«Клиентский опыт»,
Dodo Brands



Антон Казаков
Руководитель продуктового
направления речевых
технологий, Т-Банк



О КОМПАНИИ

№1

По количеству
пиццерий в России



1 618

Пиццерий на 3 континентах
и в 26 странах



144 млрд рублей

Выручка за 2025 год



42 000

Человек



На связи с клиентами — 24/7

Общаемся с клиентами везде, где они могут с нами связаться или просто упомянуть Додо Пиццу

соцсети

горячая линия

отзывы в приложении

почта

картографические сервисы

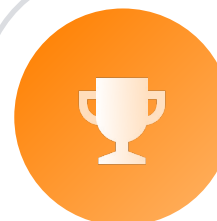
чаты

сторы

На премии «Хрустальная гарнитура» получили высокое одобрение жюри



Заняли первое место на премии CX WORLD AWARDS



Как Додо поддерживает клиентов

Поддержка — не просто отдел в Додо Пицца, а отдельное самокупаемое юридическое лицо

- Формат сотрудничества полностью удаленный
- Наш подход не похож на общепринятый: мы соблюдаем баланс между интересами клиентов, партнеров и саппортов

Гео

Россия

Казахстан

Армения

Азербайджан

Дубай

Узбекистан



2/3

Как Додо поддерживает клиентов

652

оператора

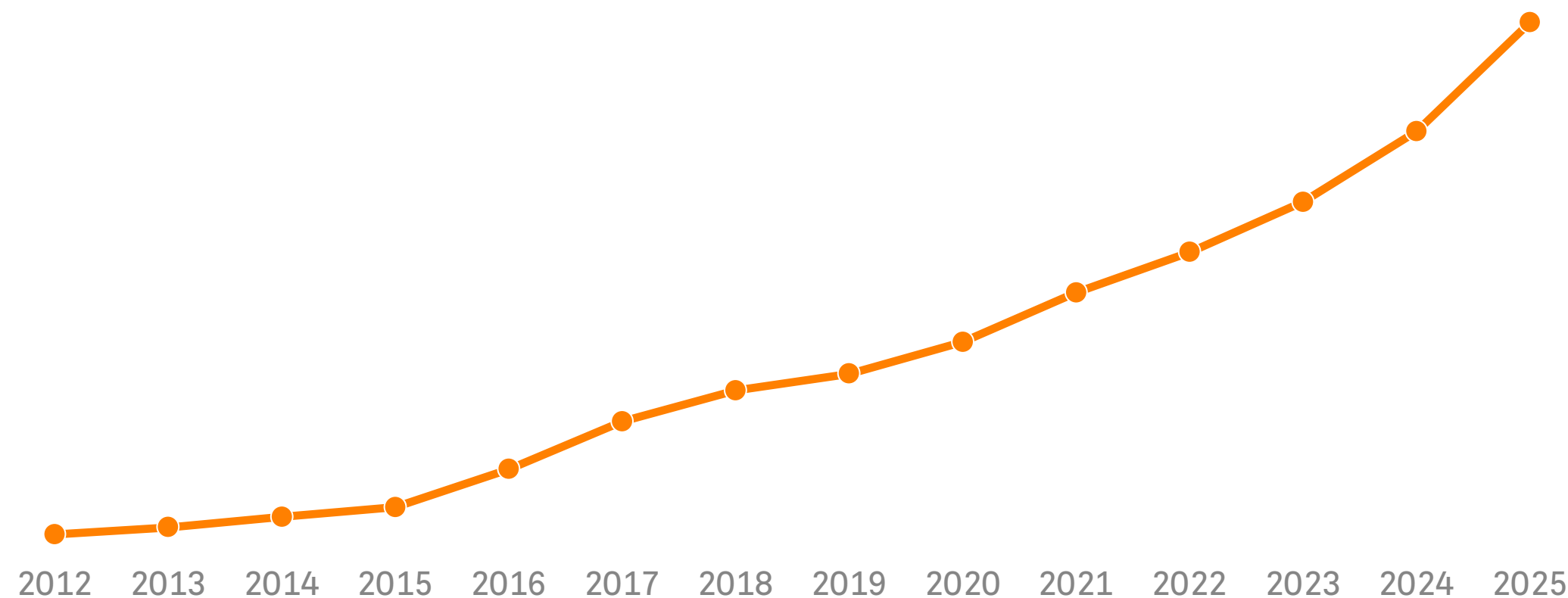


800 000

обращений ежемесячно



Численность поддержки



3/3

Как Додо поддерживает клиентов

3,5 минуты

время решения
обращения



83%

обращений
обрабатываются
в течение целевого
времени



93,6%

решаемость
обращений
поддержкой



**Работаем
без скриптов
с 2017 года**



Меняем скрипты на 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 о себе тоже

Как вам мои носочки?

с фламинго



Чумовые носочки!

Где брали?

М Мария 🍷 15:07



15:07 Подскажите, что делать, мою пиццу взяли в заложники

Сапельникова Алина 15:09



Похоже, придётся заказать другую, эту вам уже не получить :(

Можно попробовать опасный манёвр, но для него нужны особые навыки обращения с этим боссом... Нужно почесать за ушком... 🙄

15:13 Буду благодарна, если оцените мой ответ, нажав на звёздочки, где 5 ★ ★ ★ ★ ★ — максимальный балл.

Желаю отличного настроения и тёплого дня. Напишите снова, если появится вопрос или сложности, — мы рядом и готовы прийти на помощь

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!

Клиент отправил несколько фото с использованием атрибутики Додо.
Мы оценили креативность фотосессии и поделились промокодом на пиццу



Лера 19:00

Привет! У нас куча Додо мерча! Если дадите промокод на пиццу, скинем фотку с пиццей!



21:01 Спасибо!

21:02 Пицца Ветчина и сыр по промокоду 100/100 ❤️



Дорогая Аня,
ты маленький, но уже
самый важный гость!
Приглашаем тебя на
мастер-класс по
приготовлению пиццы
в Додо.

С любовью и весельем,
команда Додо пиццы и
Детской Академии

Речевые технологии для бизнеса

Больше 5 лет на рынке

Собственные методы обеспечения безопасности

Технологическая экспертиза Т-Банка



Речевая аналитика в онлайн

Для контакт-центров и отделов продаж



VoiceKit

Технология распознавания и синтеза речи для голосовых роботов



Речевая аналитика в офлайн

Для точек продаж



Insights

Инструмент с ИИ для поиска инсайтов в коммуникациях



Robocoach

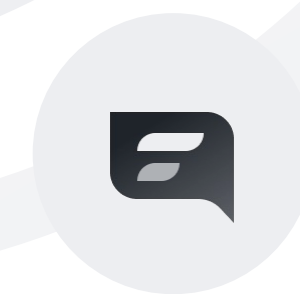
Диалоговый тренажер для обучения операционных сотрудников

Речевая аналитика — платформа для анализа 100% коммуникаций

Виды коммуникаций, которые анализирует платформа



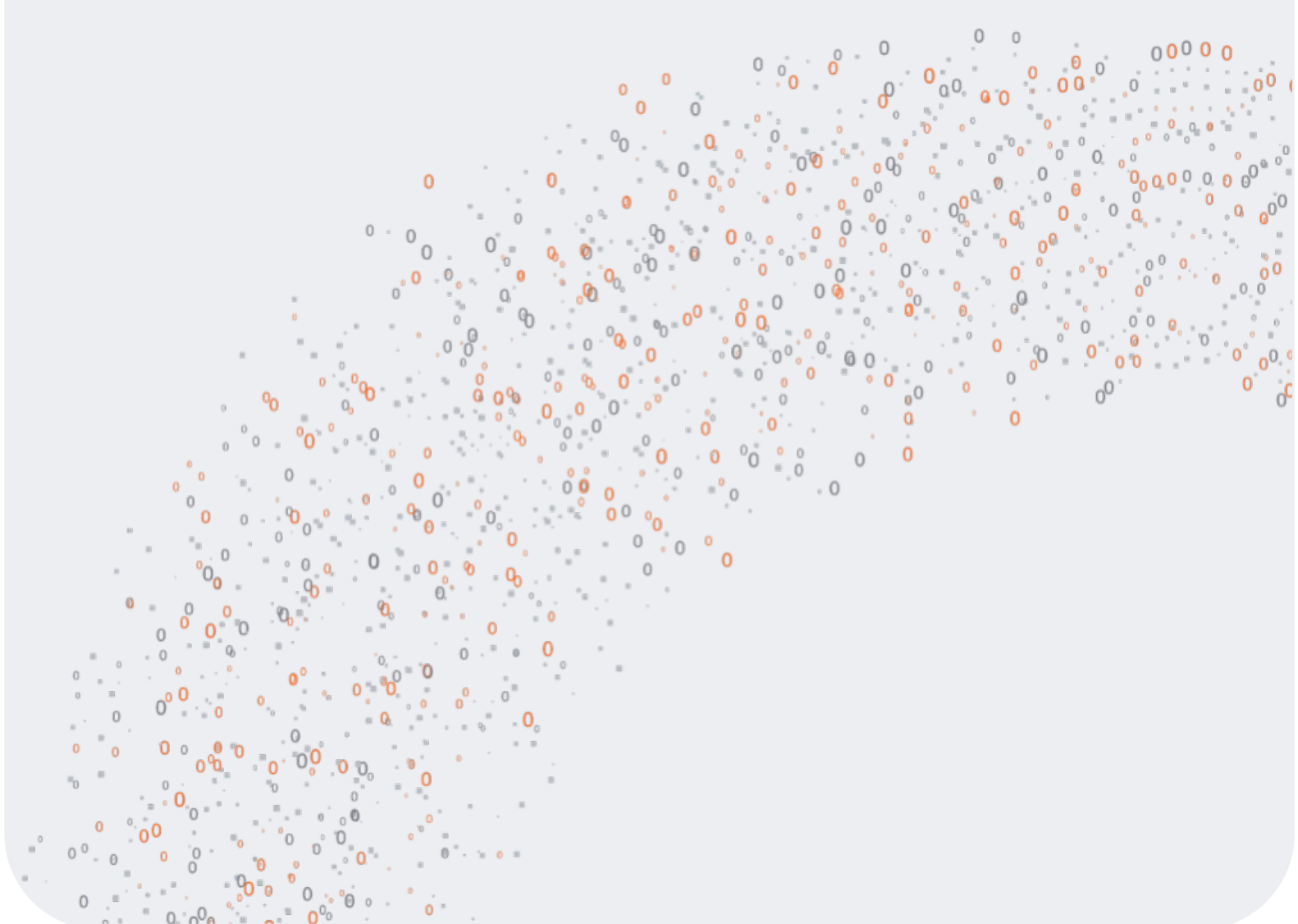
Входящие и
исходящие звонки



Чаты



Записи из
точек продаж



Речевая аналитика создана, чтобы выявлять и решать системные проблемы в процессах и продуктах

96%

Точность распознавания речи



Инструменты для сокращения трудозатрат
и упрощения настройки платформы: готовые
словари, ML-модели, умный поиск по контексту



Понятные отчеты и личные кабинеты
для сотрудников разных уровней



Кейс 1

Автоматизация контроля качества

Как освободить время менеджеров,
доверив рутину алгоритмам



Проблемы ручного контроля качества

- Проверка небольшой доли диалогов — около 1%
- Субъективная оценка, в том числе эмоций
- Люди устают и допускают ошибки из-за рутины
- Качественные метрики хранятся в разных системах
- Система оценки качества зависит

ПО (хотлайн)
Что было в звонке?

Проверяющий менеджер

Чек-лист (голос)

<input type="checkbox"/>	Критерии оценки (голос)	Комментарий к критерию (голос)	Критичность (голос)
1	Дали полную и корректную информацию		Не выбрано
2	Уточнили у клиента всю информацию для решения вопроса		Не выбрано
3	Взаимодействие с программами		Не выбрано
4	Эмпатия		Не выбрано
5	Взаимодействие внутри компании		Не выбрано
6	Грамотное общение		Не выбрано
*			Не выбрано

- + Дали полную и корректную информацию
- Уточнили у клиента всю информацию для решения вопроса
- Корре Предложили уместное/альтернативное решение
- Дл Взаимодействие с программами
- Рез Эмпатия
- Взаимодействие внутри компании
- Грамотное общение
- Фай Недопустимые действия в ПО
- @ Поставили верный тег
- По Предложили оценку/Отправили опрос

Решение: внедрить Речевую аналитику со встроенным искусственным интеллектом



Автоматический анализ
100% звонков за минуты



Детекция ключевых характеристик записи: возражений и негатива



Интуитивно понятный плеер и тайм-коды, ведущие на нарушения и фразы, отмеченные тегами



Полуавтоматизация ручной оценки



Результат: алгоритмы берут рутину, люди строят результаты

30%

Экономия времени
на контроль коммуникаций



Менеджеры
фокусируются
на обучении



Команда не тратит время
на выгрузки, а получает
инсайты для роста прямо
в Речевой аналитике



Удобный личный кабинет оператора

The screenshot shows a web interface for a personal operator dashboard. At the top left is the logo for 'Т БАНК'. The navigation bar includes 'Личный кабинет', 'Развитие качества', 'Поиск', and 'Отчеты'. On the right side of the navigation bar are icons for a grid and a dropdown menu. The main content area is titled 'Личный кабинет' and has sub-tabs for 'Метрики' and 'События'. Below this, there is a section for 'Мои отчеты' with a 'Добавить виджет' button. The first widget displays 'СРЕДНИЙ БАЛЛ ЗА АПРЕЛЬ' with a score of 86 and a change of -8. Below this is a section for 'Мои ошибки' with filters for 'Автооценка', 'Ручная оценка', 'Штрафы', and 'Важные ошибки'.

Т БАНК Личный кабинет Развитие качества Поиск Отчеты

Метрики События

Мои отчеты [Добавить виджет](#)

СРЕДНИЙ БАЛЛ ЗА АПРЕЛЬ

86 -8

по оценкам в рейтинге

Мои ошибки

Автооценка Ручная оценка Штрафы Важные ошибки

Удобный личный кабинет оператора

🔍 Последние оценки

Показать оценки

Только в рейтинге

Все

[Открыть в поиске ↗](#)

[Перейти в отчет ↗](#)

Дата и форма	В рейтинге	Оценка	Штраф	Оценщик	Связанная задача
08.04.2026 16:45 Чат с 04.26	Да	72	–		↗ Открыть
08.04.2026 16:19 Чат с 04.26	Да	86	–		↗ Открыть
01.04.2026 15:35 Чат 2.0	Да	86	–		↗ Открыть
01.04.2026 15:31 Чат низкие оценки 2.0	Да	100	–		↗ Открыть

Удобный личный кабинет оператора

The image displays a user interface for an operator's personal dashboard, divided into two main sections: a call recording interface on the left and a chat log on the right.

Call Recording Interface (Left Panel):

- Timeline:** A horizontal timeline at the top shows a duration of 00:02:50. A yellow marker is positioned at 22:27:10, and another at 00:00:03.
- Waveform:** A large waveform visualization shows the audio levels of the call.
- Playback Controls:** A play button is visible on the right side of the waveform.
- Speed Control:** A speed slider at the bottom left ranges from 0.25 to 2.0, with a current setting of 1.25.
- Download:** A "Скачать" (Download) button is located next to the speed control.
- Stereo Sound:** A "Стереозвук" (Stereo Sound) toggle switch is on the right.
- Tags:** A row of colored tags is at the bottom: "требности" (green), "Допродажа" (green), "Некомпетентный оператор" (orange), "Программа лояльности" (blue), and "Компенсация" (orange).

Chat Log (Right Panel):

- Header:** Shows the phone number "1017513146" and a checked "Подсветка тегов" (Tag highlighting) toggle.
- Dialog Title:** "Диалог 1017513146".
- Date:** "03.12.2025".
- Messages:**
 - 22:27:08: "Здравствуйте." (Operator)
 - 22:27:09: "На связи голосовой помощник додо пиццы все разговоры записываются." (System)
 - 22:27:13: "Чем я могу вам помочь?" (Client)
 - 22:27:16: "С оператором." (Client)
- Participant:** "Клиент" (Client) is indicated at the bottom right.

Речевая аналитика сочетает автоматическую и ручную оценку и дает возможность выбора



Автооценка: для массового анализа за минуты

- Охватывает 100% коммуникаций
- Дает высокую точность
- Позволяет гибко настраивать чек-листы



Ручная оценка: для точечной проверки

- Помогает проводить избирательный контроль проблемных звонков
- Дает возможность калибровать автооценку

Таск-трекер

- Распределение задач на оценщиков
- Возможность подать апелляцию

Отчеты

- По ручной и автооценке
- Динамика результатов сотрудников и отделов

Оценочная форма

- Настройка без навыков программирования
- Бонусы и штрафы

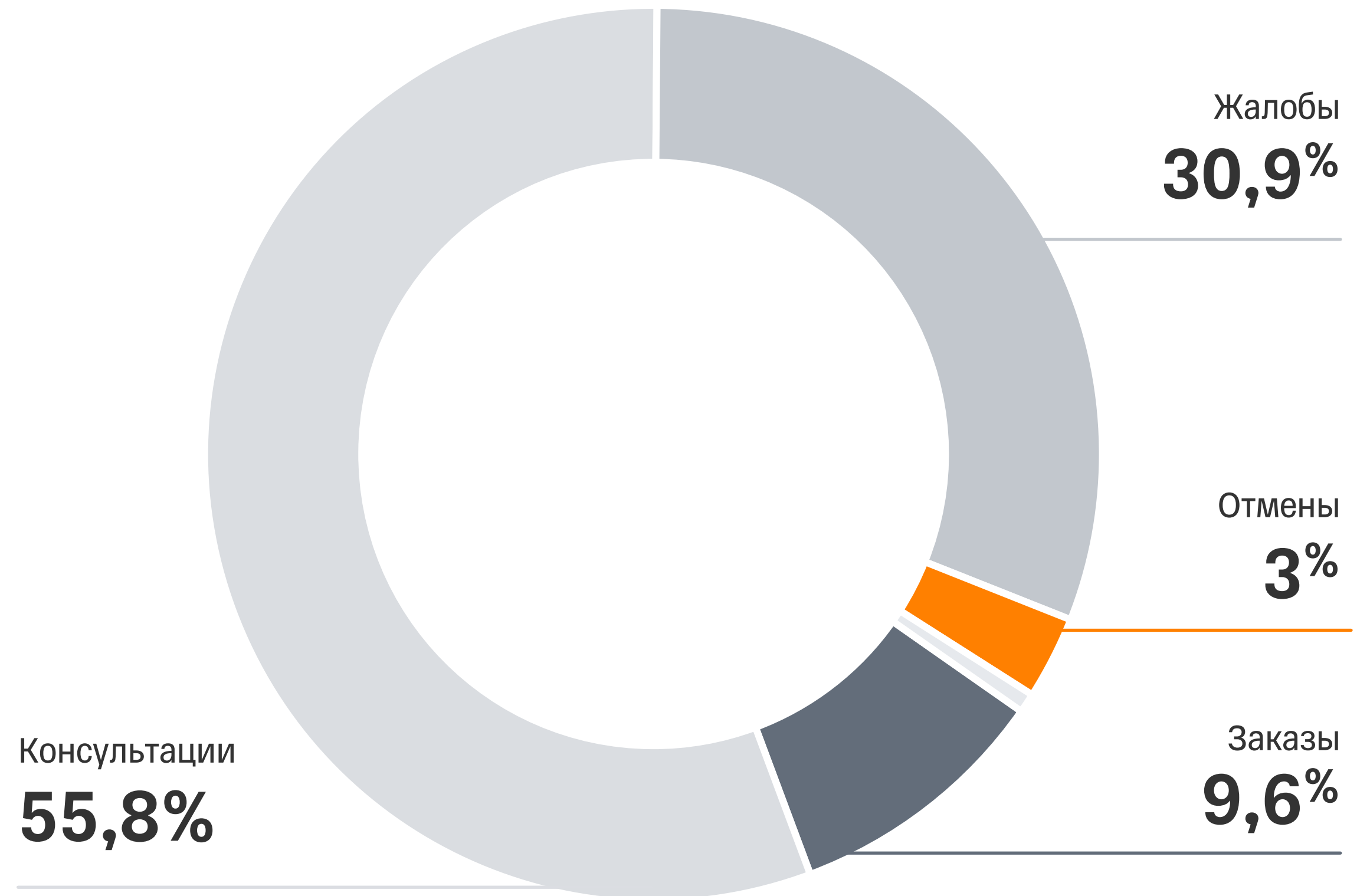
Кейс 2

Поиск «боле­вых точек» продукта

Как аналитика звонков и чатов нашла проблемы в приложении, доставке и качестве пиццы быстрее, чем отчеты из ресторанов



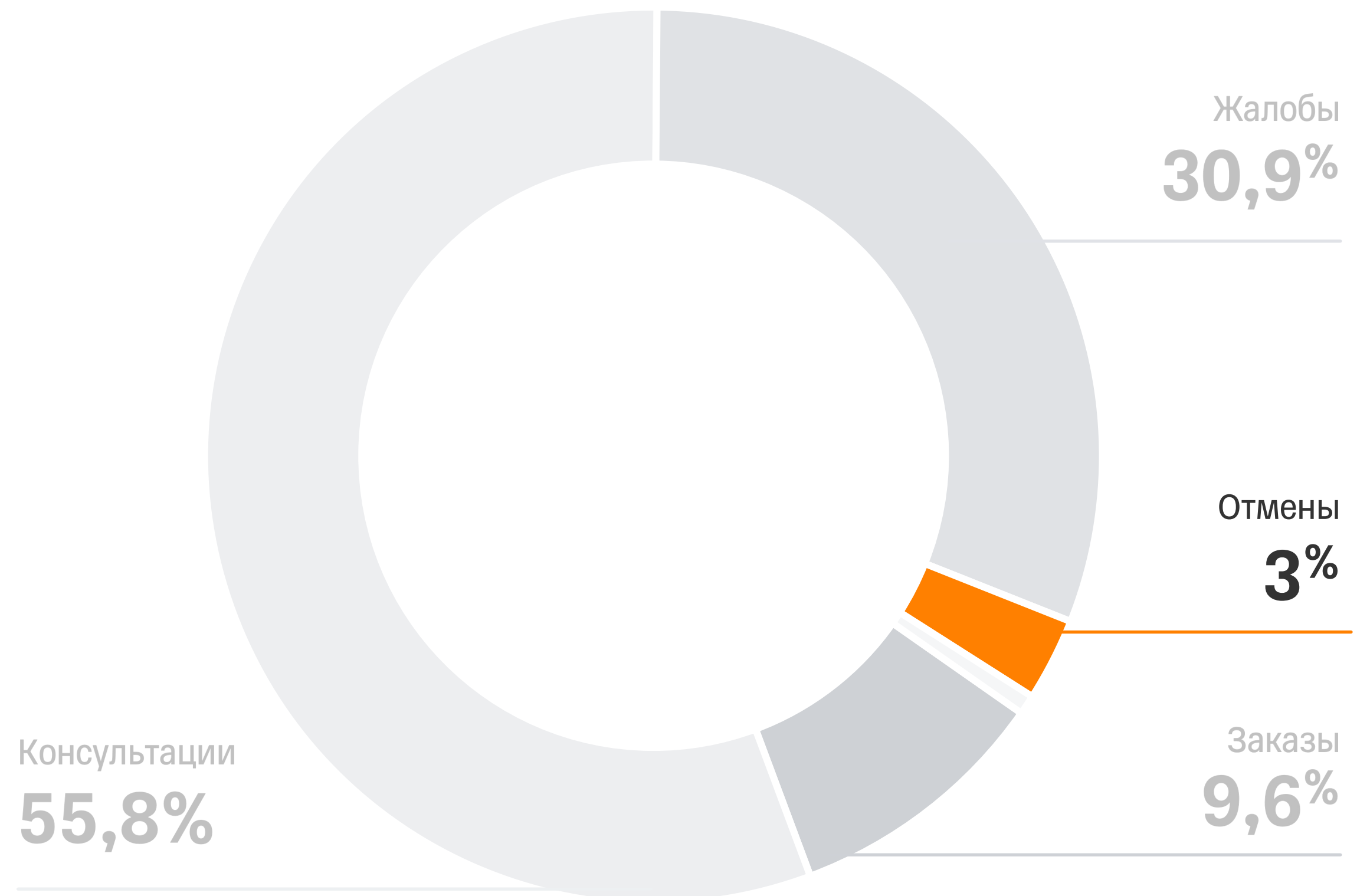
Причины обращений клиентов в поддержку



Причины обращений клиентов в поддержку

Из-за чего именно клиенты
отменяли заказы?

- Указали неправильный адрес
- Передумали заказывать пиццу
- Не хотели долго ждать курьера
- Другая причина



Детализация причин отмены заказов

 Причина

 Тег

 Конкретизация

Ошибка адреса доставки

Неверный адрес

Клиент указал неправильный адрес при оформлении заказа

Отмена заказа

Изменение личных планов

Клиент отменил заказ из-за смены обстоятельств

Отмена заказа

Случайный заказ

Клиент случайно оформил заказ и попросил его отменить

Ошибка адреса доставки

Невозможно изменить адрес

Клиент хотел изменить адрес доставки, но система или политика пиццерии не позволяли это сделать

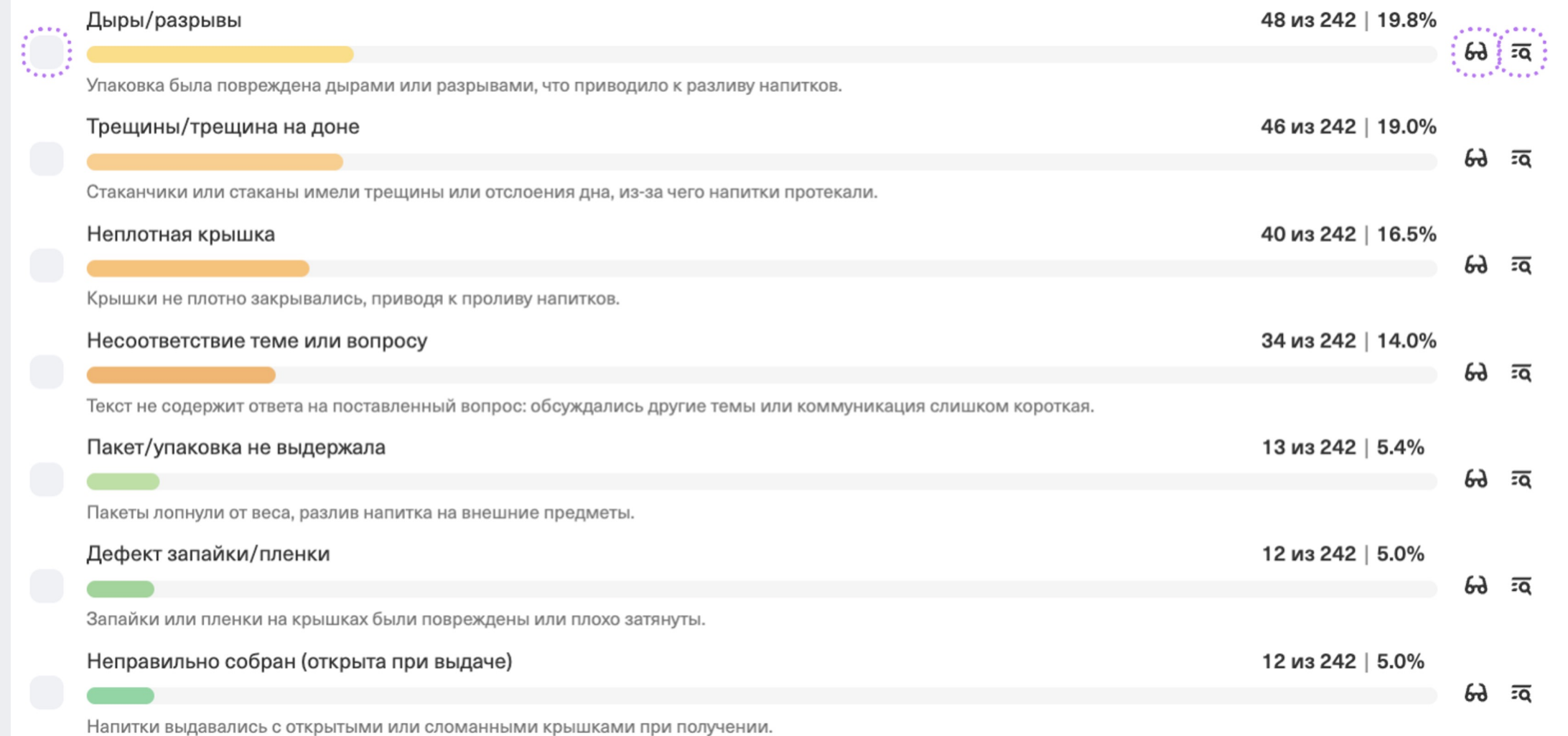
Проблемы с доставкой

Задержка заказа

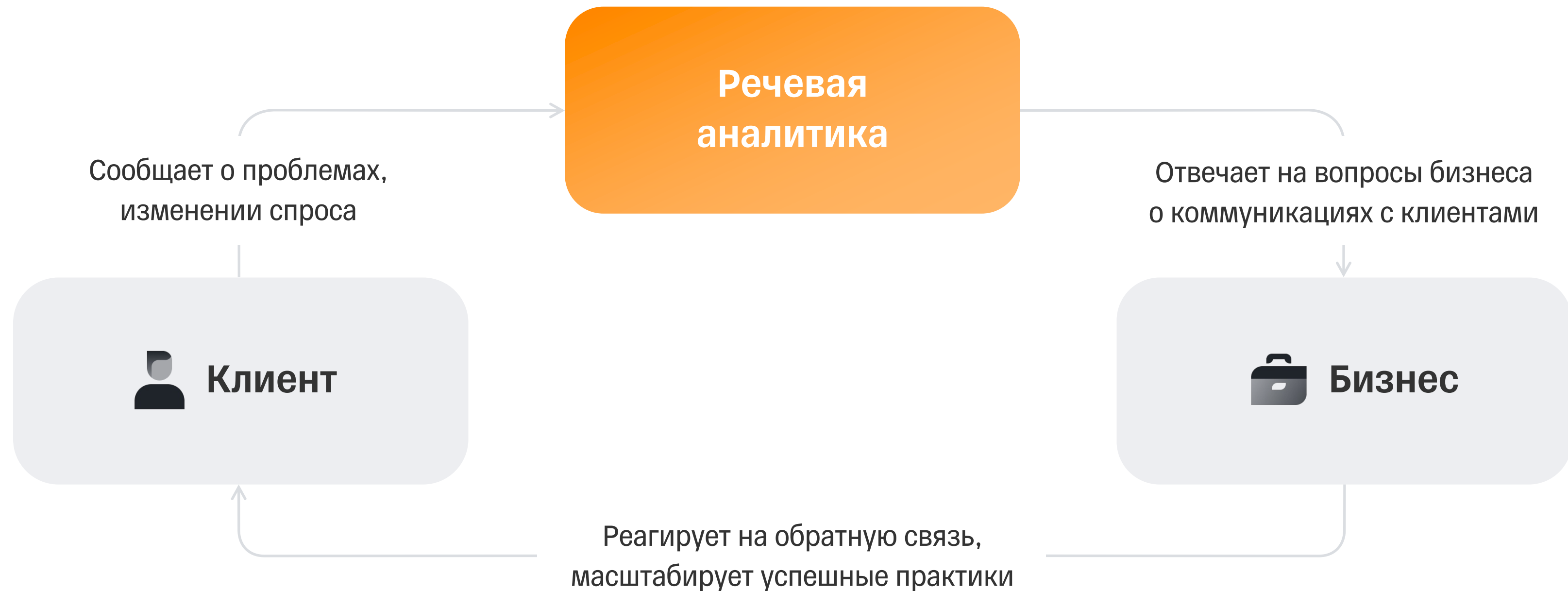
Заказ не был готов или доставлен в обещанное время

Пример использования Insights

Из-за чего у клиентов разливаются напитки?



Речевая аналитика — связующее звено между бизнесом и клиентом



Insights: проверяйте гипотезы о клиентском поведении

Insights — ИИ-инструмент Речевой аналитики для исследования ваших клиентов. Речевая аналитика показывает, где есть проблема, а Insights помогает разобраться в ее причине

Работает на базе LLM T-Pro



Отвечает на вопросы бизнеса за 10 минут



Какие данные бизнес упускает, если не анализирует речь клиента



Результаты внедрения Речевой аналитики

Октябрь 2025 — апрель 2026 года

Источник: внутренние данные Додо Пиццы

30%

Сокращение времени
на контроль качества



416 часов

Экономия времени работы
саппортов в месяц



20%

Сокращение времени
на аналитику



Операторы быстро узнают
о своих зонах роста в личном
кабинете — сервис
становится лучше



**Протестируйте
продукты на нашем
стенде в демозоне
и задайте вопросы**

