




ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №7102

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШАЯ ПРАКТИКА ИСХОДЯЩЕГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Додо Пицца
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Сергиев Посад
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	1
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	http://dodopizza.ru/sergievposad
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	ИИ-робот Таня для исходящих обзвонив
ИМИДЖ НОМИНАНТА	 ДОДО ПИЦЦА
ССЫЛКА на Youtube	https://youtu.be/KCDf-dSAYcE

ЭССЕ НОМИНАНТА

1. Краткое описание

От частного бота-обзвонщика для 1 пиццерии — до масштабного бизнес-проекта с речевой аналитикой для 50+ филиалов сети!

Автор проекта — Евгений Хрусталеv, совладелец «Додо Пицца Сергиев Посад».

«Додо Пицца» — это популярная сеть пиццерий, работающих по франшизе (661 филиал в 14 странах).

• Таня 1.0 для работы с пропавшими клиентами

Робот Таня обзванивала клиентов, которые ничего не заказывали больше полугода: спрашивала причину перерыва и предлагала отправить в СМС промокод со скидкой на следующий заказ.

Первую версию умного бота мы опробовали на филиале «Додо Пицца Сергиев Посад». **Прирост выручки после обзвона составил 10%.**

Затем мы масштабировали проект до 30 пиццерий сети. Робот Таня обзвонила за 2 месяца 150 000 человек, вернула 5000 клиентов и **помогла 30 филиалам заработать 6 млн р.** И все это — во время пандемии и локдауна!

• Таня 2.0 с речевой аналитикой, для работы с пропавшими и новыми клиентами

Таня 2.0 не только возвращает пропавших клиентов, но и каждую неделю звонит новым, чтобы узнать их мнение о продукции и сервисе. **Роботом пользуются 50 пиццерий**, а ожидаемый ежемесячный прирост заказчиков до 15 пиццерий.

Главное отличие версии 2.0 в том, что **робот автоматически анализирует диалоги и сохраняет результаты опроса в виде наглядных списков и графиков**. Заказчик получает детальную информацию о работе филиала и может найти системные проблемы в пиццерии.

***Пример:** в нескольких филиалах робот стал массово получать негативную обратную связь на подгоревшие пепперони. Руководители пиццерий проверили информацию и оказалось, что поставщик внедрил альтернативную технологию производства колбасок. Управляющая компания по заявлению группы франчайзи отозвала некондиционную партию и провела работу с поставщиком. Пепперони перестала подгорать, а лояльность клиентов повысилась.*

2. Цели и задачи

Проблема

Раньше обзвонами для привлечения клиентов и проверки NPS занимался колл-центр головного филиала «Додо Пиццы». Но в 2019 году он перестал работать — слишком дорого.

Решение

Чтобы выгодно и эффективно возвращать клиентов, Евгений Хрусталев создал в конструкторе Amylogic голосового робота Таню.

Цели использования умного бота

1. Увеличить количество заказов.

В среднем, каждая неделя обзвона дает **рост дополнительных заказов на 5,6%** от общего количества обзвоненных клиентов. **В месяц рост выручки от заказов** вернувшихся клиентов и повторных заказов новых клиентов, с которыми успешно пообщался робот, **составляет до 10%** от общей выручки.

2. Снизить стоимость контакта.

Стоимость контакта для пропавших клиентов составила **4,3 р. с отправкой СМС с промокодом**, а для новых клиентов — 9,5 р. с СМС (в колл-центре контакт с СМС стоил от 16,2 р).

Задачи для улучшения работы бота

- Добиться конверсии как у живых операторов.

Сделано! Конверсия в согласие на прохождение ответа и получение СМС с промокодом на скидку у бота такая же, как у оператора: **18-20% для пропавших клиентов, 42-50% — для новых.**

- Повысить качество распознавания речи.

При запуске пилота бот не понимал 15% ответов, сейчас — всего 4,5% фраз. **Робот переспрашивает клиента**, если Таня не распознала речь или человек ответил односложно, а ответ предполагал развернутую фразу.

- Добиться высокого уровня «человечности» бота.

Всего 0,7% клиентов понимает, что общается с ботом, причем 25% из них продолжают диалог, когда Таня признается, что она робот.

- Внедрить автоматическую речевую аналитику.

Раньше Евгений собирал и анализировал результаты данных вручную. После очередного обновления **робот автоматически проводит аналитику речи** и выдает итоги в виде графиков и списков.

3. Заинтересованные участники (стейкхолдеры)

Евгений Хрусталев, создатель Тани

Во время пилотного проекта отвечал за маркетинг и найм в «Додо Пицца Сергиев Посад». Затем решил выйти из операционных процессов и **полностью посвятить себя голосовому боту.**

Самостоятельно занимался проектом. Вот как он это комментирует: *«Программист из меня так себе, зато я силен в алгоритмизации процессов. Я выбирал из нескольких платформ для разработки ботов, и остановился на конструкторе [Aimylogic](#) от Just AI, в котором можно делать ботов и обзвоны даже без навыков программирования – сценарии диалогов создаются из готовых блоков и логических связей».*

Руководители 50 филиалов сети

Заказывают у Евгения обзвон клиентов и аналитику по результатам звонков. Номера клиентов автоматически передаются боту в зашифрованном виде. Робот самостоятельно обзванивает покупателей и формирует аналитику.

Разработчик на аутсорсе

Разработчик помог автоматизировать процессы в проекте Таня 2.0, а также в 10 раз снизить время на подключение нового филиала к общей базе обзвонив.

Другие сотрудники пиццерий

В филиалах, где еще нет робота Тани, обзвоном занимаются кассиры пиццерий, что вызывает у многих из них психологический дискомфорт. Но голосовой робот снимает с них некомфортную работу по обзвону.

Кроме того, Таня способствует увеличению заказов, а это влияет на устойчивость бизнеса, сохранение рабочих мест и заработной платы.

Таня — голос проекта

Мы хотели, чтобы в исходящем обзвоне робот звучал максимально человечно, поэтому не использовали синтез речи. Реплики для Тани озвучила сотрудница «Додо Пиццы». Клиенты воспринимают Таню как человека и охотно вступают в диалог (Таня даже столкнулась с телефонными ухаживаниями).

4. Инновации и креативность

Умный робот на основе ИИ

Таня – не просто бот, который проигрывает заготовленную фразу и вешает трубку. Это умный голосовой робот на основе искусственного интеллекта, который **умеет обзванивать клиентов по расписанию, общаться с ними, собирать обратную связь**. Все диалоги робот расшифровывает в текст и сохраняет, а затем анализирует и выдает структурированные списки и графики с полезной для бизнеса информацией.

Понимание естественного языка

Люди общаются с роботом живым языком. Таня не только понимает обратную связь в виде «да/нет» и оценки в цифрах, но и распознает такие ответы, как «Скорее да, чем нет», «Было круто!», «Не в восторге» и так далее.

Таня понимает контекст разговора, а если не разобрала речь, переспрашивает клиента.

Всесторонняя аналитика

Результаты обзвонів — это наглядный документ, показывающий детализированную картину по ситуации с сервисом в конкретной пиццерии.

Умный робот **сам выбирает ответы** по заранее продуманным признакам и распределяет по блокам, выделяет ключевые слова и **строит по ним график**. Например, из графика будет видно, сколько процентов опрошенных узнали о «Додо Пицце» из рекламы в Инстаграме, а сколько – из ВКонтакте.

Кроме того, система в автоматическом режиме **вычленяет негативную обратную связь**. Если клиент недоволен, Таня тут же извиняется и предлагает промокод без опроса, пытаясь повысить его лояльность.

А если клиент рассказывает о том, что он отравился или нашел в пицце инородный предмет, эта информация формируется в отдельный список, который направляется администрации филиала для быстрого решения вопроса.

Возможность обновлений и изменений

За первый месяц мы провели пять крупных обновлений Тани 1.0, и конверсия в лиды поднялась с 12% до 21%. А у Тани 2.0 при обзвоне новых клиентов **конверсия достигала 50%**.

Например, мы заметили, что 17-23% пропавших клиентов уехали из зоны охвата конкретной пиццерии. При этом часть из них все равно соглашается на получение промокода. Ценность такого лида для заказчика – около нуля. Поэтому мы добавили обновление: Таня вежливо прощается,

когда узнает, что клиент перестал совершать заказы из-за переезда в другой регион. Это повышает эффективность обзвона.

Возможность роста на все филиалы

К проекту уже подключилось 50 пиццерий сети, и это далеко не предел. Другие филиалы выбирают робота Таню, т. к. проект сочетает в себе глубокое погружение в специфику бизнеса, впечатляющую аналитику и перспективы для роста.

Кроме того, в будущем Таню можно будет подключить и для обзвона другого бизнеса.

Продуманный сценарий

- Таня 1.0.

Первый сценарий помогал **вернуть клиентов, которые не заказывали больше 6 месяцев**. Робот Таня спрашивала их, почему они давно не делали заказ. Затем предлагала отправить в СМС промокод на следующую покупку. За 2 недели к нам вернулось почти 2% клиентов. Общая конверсия в покупку составила 2,7%.

- Таня 2.0

Для улучшенного проекта мы подготовили сценарий, который **дает клиенту повод заказать в пиццерии еще раз**, а компании — полное представление о происходящей ситуации в филиале.

Умный робот звонит клиентам из базы, и за 2 минуты задает 4 вопроса:

1. Как вы узнали о «Додо Пицце»?
2. Есть ли у вас замечания ко вкусу наших продуктов?
3. Оцените работу курьера от 1 до 10.
4. С какой вероятностью от 1 до 10 вы нас порекомендуете?

В благодарность за прохождение опроса Таня высылает клиенту промокод на скидку.

После этого робот выгружает ответы в CRM в виде понятного графика.

5. Результаты

Робот Таня вернула 5 664 клиента, которые сделали 8 000 заказов на сумму 6 млн р.

Всего за два месяца Таня обзвонила более 150 000 пропавших клиентов в Москве, Петербурге, Иркутске, Надыме, Салехарде, Брянске, Чебоксарах и еще 17 городах. 26 тысяч из них согласились получить промокод, а 5664 человек им воспользовались, в сумме принеся 30 пиццериям выручку 6 миллионов 100 тысяч р.

Стоимость контакта стала в 3 раза дешевле

Использование робота помогло нам снизить стоимость контакта с пропавшими клиентами в три

раза: 4,3 р. с СМС против 16,2 в колл-центре.

Мы можем обзвонить в 3 раза больше клиентов

Раньше из-за высокой стоимости услуг колл-центра могли позволить себе обзвон лишь небольшой выборки – всего около 10% от числа пропавших клиентов. За счет удешевления контакта мы расширили эту группу до 30%!

Уже подключилось 50 пиццерий сети

Проект очень востребованный: в данный момент еще 15 филиалов готовятся подписать договор. В следующем году Евгений планирует подключить 200 пиццерий.

Проект можно расширить на другие бизнесы

Каждый из сети пиццерий «Додо Пицца» может подключиться к программе Таня 2.0 для обзвона своих клиентов.

В перспективе другие компании из сферы общепита также смогут использовать этот проект для собственного бизнеса. При изменении сценария возможны обзвоны клиентов доставки суши, магазина одежды, цветочного отдела и др.

Высокая конверсия обзвонов

Средняя конверсия по проекту в лида (скрипт пройден до конца) — 27%. Конверсия лида в заказы — 20,7%. При этом органический рост (когда потерянный клиент сделал заказ без обзвона) составляет 8,22%, и такие клиенты делают заказов на сумму 26 572 р.

После успешной коммуникации на 12,13% клиентов больше делают заказы. Средняя **выручка** после одного удачного обзвона **растет на 95 372 р.** в одном филиале в неделю.

Стоимость каждого лида составляет 25 р. Стоимость вернувшегося клиента — 93 р. 30 коп. Расходы на обзвон — 9 050 р. Коэффициент эффективности составляет 10,54.

Все данные рассчитаны за месяц.

Затраты и прибыль

Евгений Хрусталеv сам собрал первого робота и никому за это не платил. С разработчиком он бы потратил около 300 000 за разработку бота, а также на привлечение лингвистов, аналитиков и других специалистов.

На пилотный проект Таня 1.0 за май-июль Евгений потратил 324 000 р. В расходы входила оплата телефонии, тарифа конструктора умных ботов Aimylogic и отправки СМС с промокодами. Всего за 3 недели, при первых затратах в 19 000 р. Таня уже принесла нам 181 000 выручки. А общая выручка от пилота составила 610 000 р.

За весь период (май-октябрь) за проекты Таня 1.0 и Таня 2.0 мы получили 1 млн 371 тыс р. выручки — это деньги за оплату услуг робота, которую перечисляли заказчики из других филиалов.

715 000 р. ушли в расходы: оплата минут, СМС и тарифа на Aimylogic; запись диктора, стоимость хостинга и уплата налогов; привлечение сторонних программистов, консультации у разработчиков,

бизнес-консультантов, аналитиков и других специалистов.

В итоге **чистая прибыль от всего проекта составила около 656 000 р.** При этом рентабельность проекта растет от месяца к месяцу, от 28% в первый месяц (май) до 82% в октябре (расчет идет по формуле рентабельности продаж — прибыль от продаж, деленная на себестоимость). Расходы также падают, так как пакеты минут дешевеют (Aimylogic дает скидки за объемы).

Мы считаем, что если подключить все пиццерии сети и сделать все процессы автоматическими, то оборот будет составлять 3 млн 200 тыс р., а **прибыль составит 1 млн 280 тыс р. в месяц.** А если сделать проект универсальным (не только для пиццерии, а для любого вида общепита), то доход не ограничен.

6. Итоги

Создать рабочего робота для обзвонков – это реально

Технология Aimylogic от Just AI не требует масштабных ресурсов, поэтому 1 человек может за короткое время ее освоить и внедрить. Создать своего умного бота для обзвона можно с помощью шаблона, без навыков программирования.

Разработчик понадобится, если вам нужно автоматизировать процессы и усложнить сценарий.

Проект помогает и компании, и клиенту

Важно, что лояльность клиентов достигается не просто промокодами на скидку, а большим вниманием к мнению покупателей и реальными изменениями в работе филиала.

Мы уверены, что **бот не должен быть раздражающим спамом**, который только однократно принесет прибыль. Для создания успешного проекта нужно досконально знать свой бизнес, предлагать что-то значимое для клиентов, продумывать логику, выбирать удобное клиентам время для звонка.

Процессы автоматизированы

Робот настроен так, что может делать все процессы автоматически, без участия человека. Умный бот сам выгружает базу номеров, звонит по расписанию, записывает диалоги, переводит речь в текст, анализирует речь и сохраняет понятные графики.

Цели и задачи на будущее

- Повышение уровня распознавания речи, снижение процента ошибки до нуля. Сейчас 3,9% ответов требуют переспроса, а 0,51% – вызывают ошибку скрипта, из-за которой робот преждевременно завершает разговор.
- Подключение до 100 пиццерий в ближайшие 2 месяца, и до 400 пиццерий — в ближайший год.
- Настройка робота для других видов бизнеса.
- Создание отдела технической дирекции: привлечение технического директора и программистов.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Хрусталев
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Евгений Павлович
ДОЛЖНОСТЬ	Совладелец «Додо Пицца Сергиев Посад»