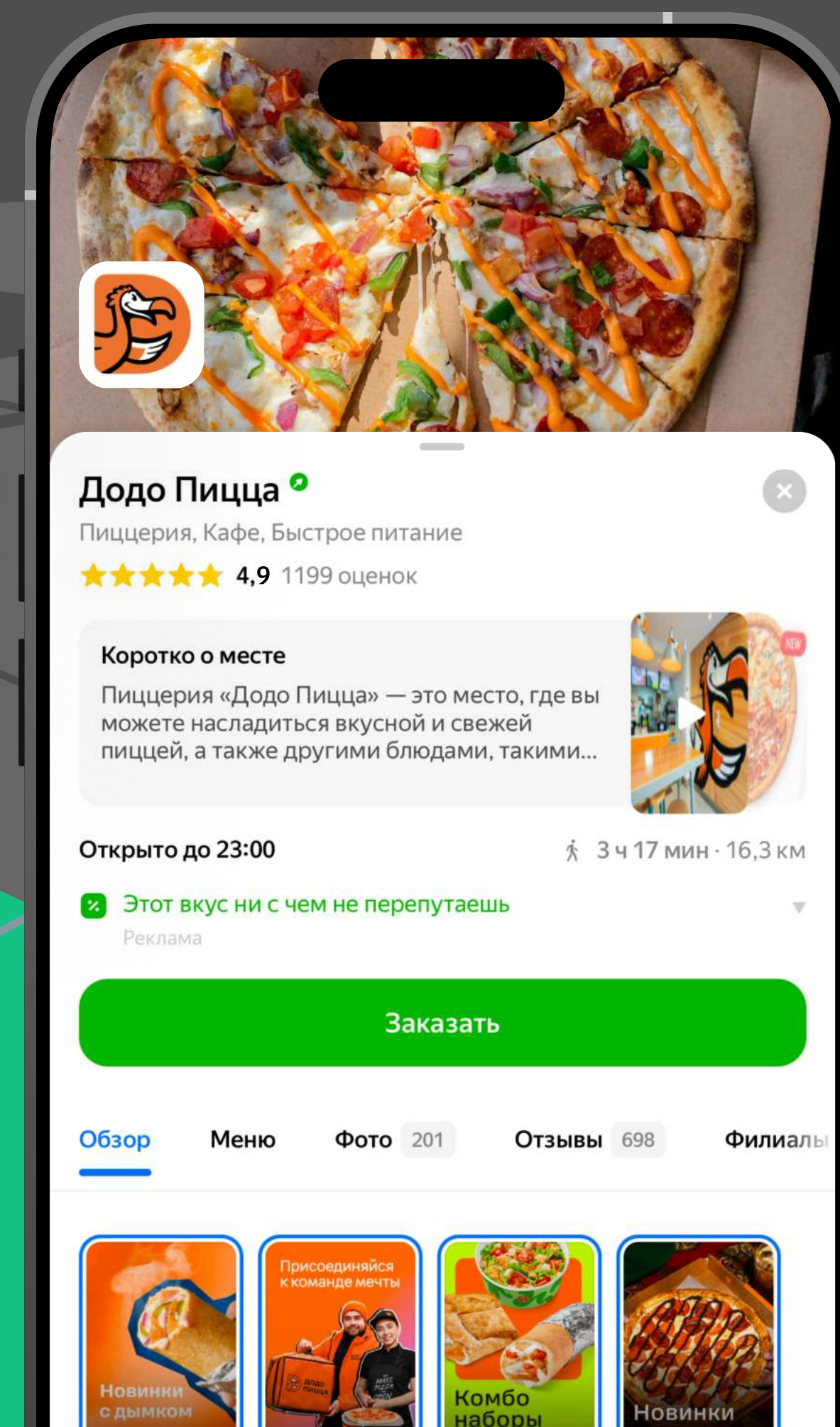
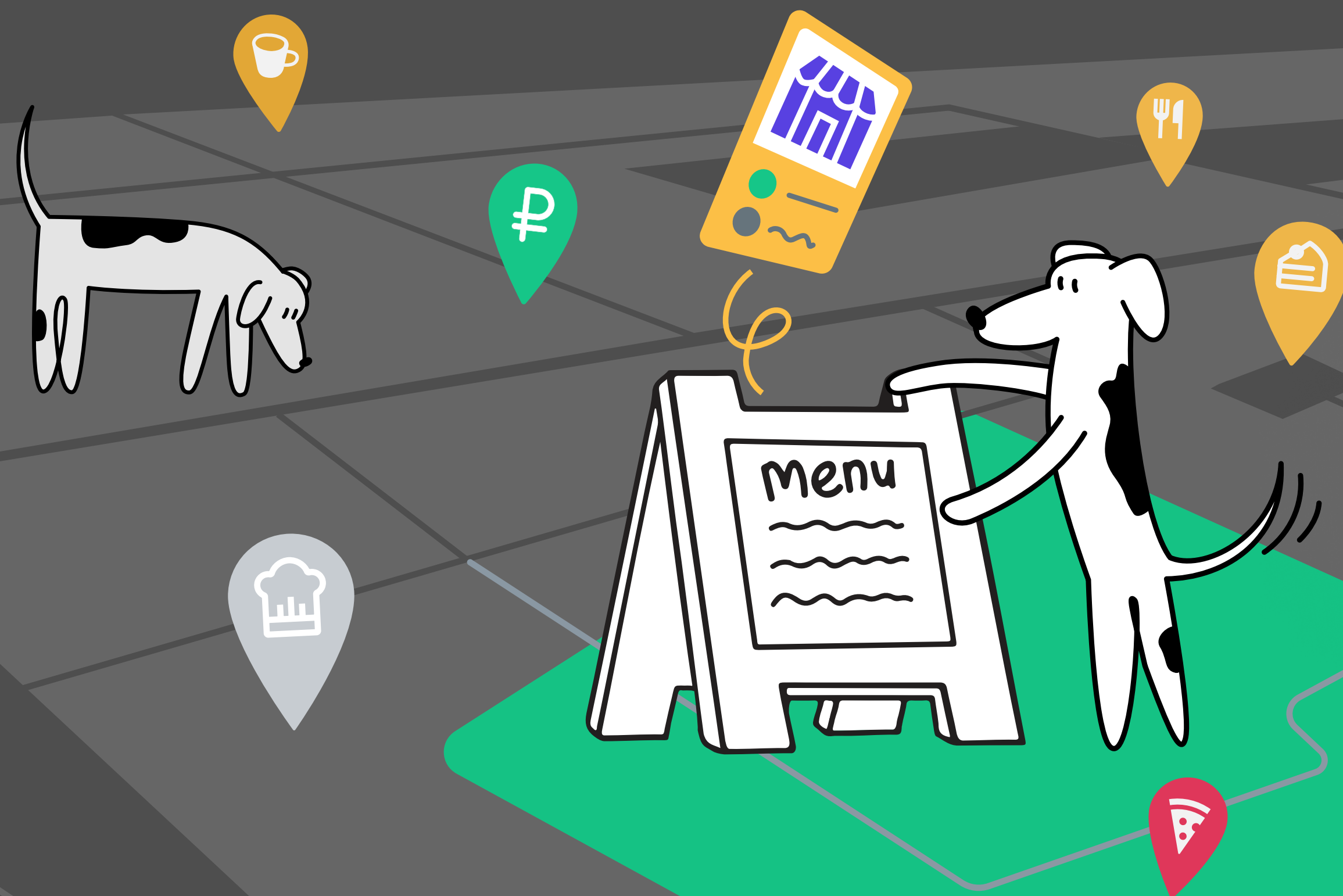
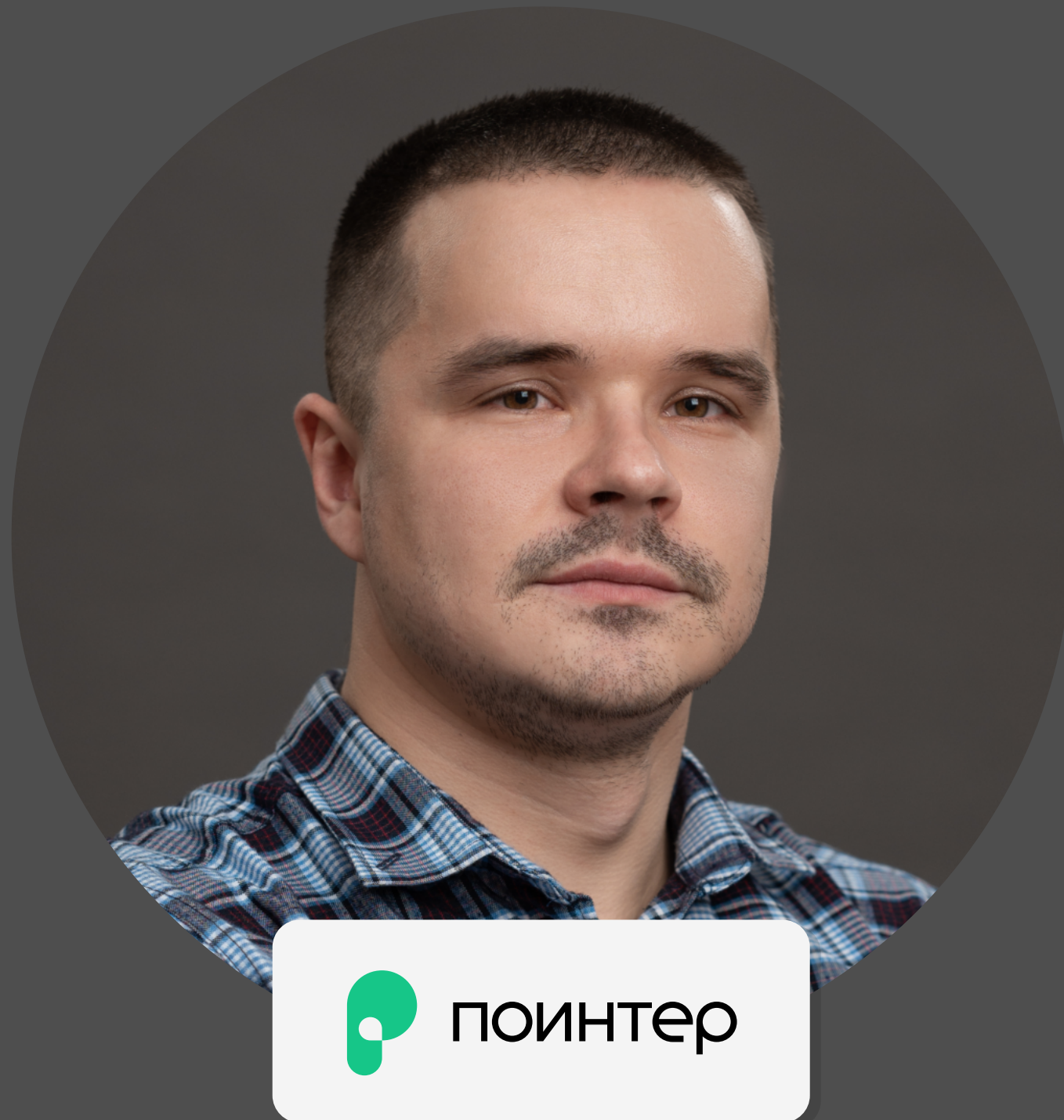


Секрет клиентского счастья: как «Додо Пицца» обрабатывает до 35 000 отзывов в месяц и превращает их в рост бизнеса

Апрель 2025



Спикеры



Дмитрий Юпатов

Директор по продукту



Дарья Попова

Медиа менеджер



О Поинтере

10 лет экспертизы

Собственная разработка.
Российское ПО.
Резидент «Сколково»



Более 700 брендов

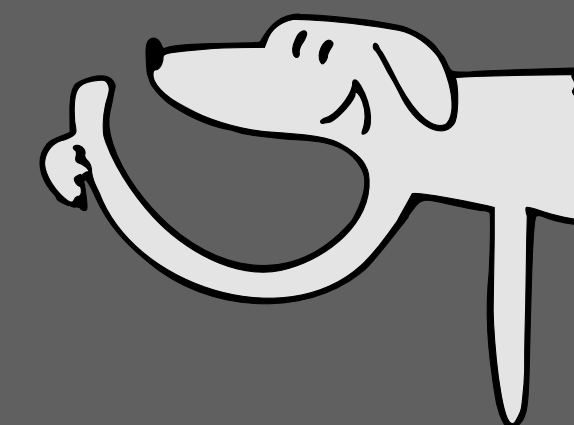
У нас на поддержке более
150 000 филиалов
из 15 стран. 96% клиентов
остаются с нами после
пилотного проекта

Автоматизируем рутину

Забираем всю рутину
по работе с данными
и отзывами на онлайн-
платформах,
подключаем ИИ

Работаем на результат

Улучшаем показатели,
предоставляем
инструменты для
аналитики



ВКУСВИЛЛ

CarPrice 

ROSTIC'S

familia

 ТРИКОЛОР

Befree

 ДОДО
ПИЦЦА

LACOSTE 

GEMOTEST

РИВ ГОШ

 RENDEZ-VOUS

 ГАЗПРОМБАНК

буквоед

COZY HOME

 ZENDEN

Альфа Банк

 ВКУСНО — И ТОЧКА

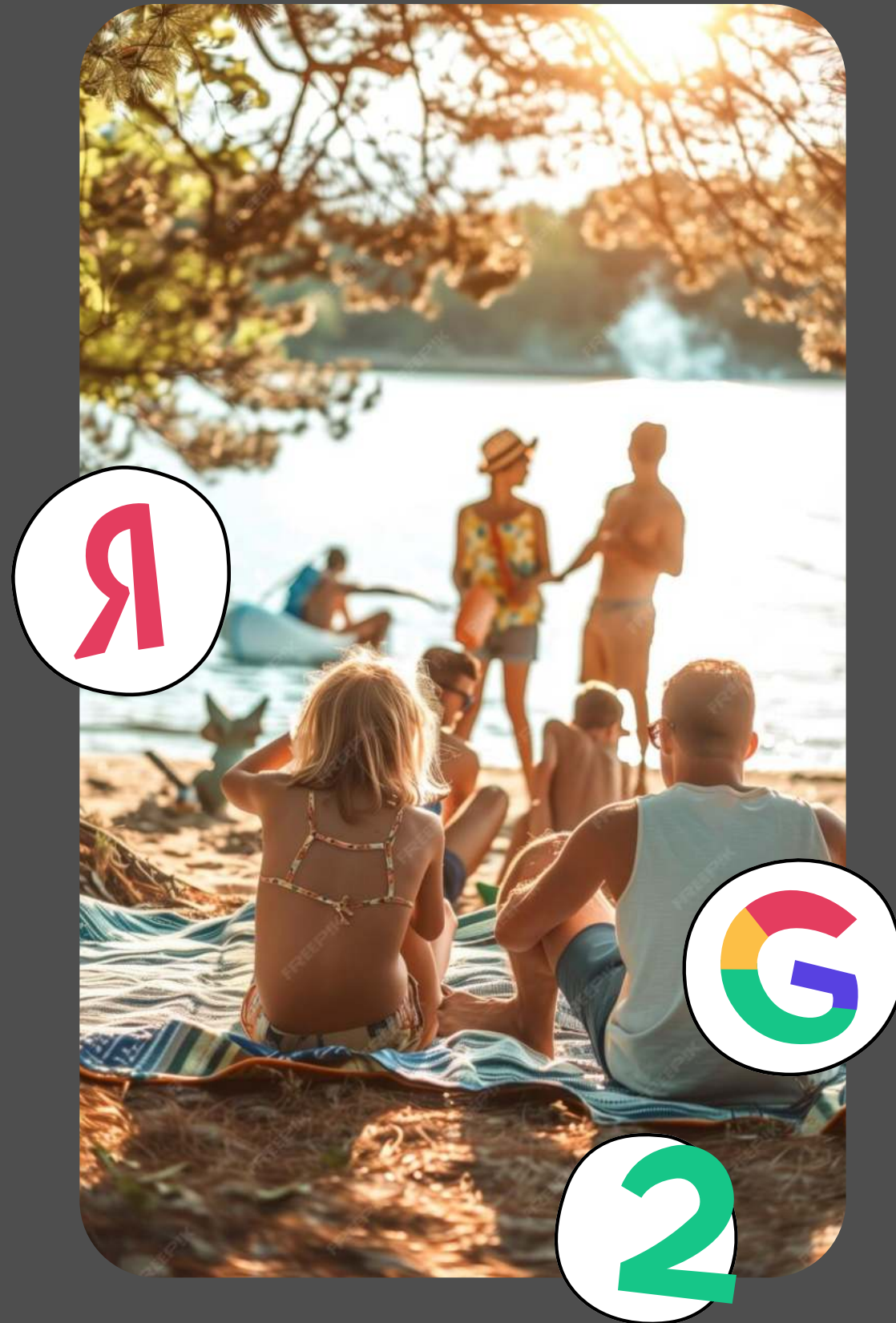
 ЧЕТЫРЕ ЛАПЫ



Ситуация на рынке

**100+ млн
человек**

активная и ТЕПЛАЯ аудитория
интернет-пользователей



**54%
пользователей**

не открывают карточки
с рейтингом ниже 4 звезд



**50+
платформ для отзывов**

3 геосервиса + отзовики
и тематические платформы



Рост количества клиентов

Рост поисковой
выдачи

Только
актуальная
информация
о компании

Увеличение
конверсии
в действие

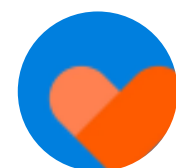
Подробная
статистика
по трафику



ВкусВилл
2006 филиалов

Рост открытий карточек

в 3 раза



Здравсити
720+ филиалов

Рост построенных маршрутов
на онлайн-картах

в 3 раза



Hoff
61 филиал

ДРР (доля рекламных расходов)
опустилась

ниже 1%



O'STIN
620+ филиалов

Действия пользователей
на онлайн-картах выросли

в 2 раза



Улучшение клиентского опыта

Контроль
обратной связи

Быстрая реакция
на каждое
обращение

Подробная
аналитика
по содержанию
отзывов с ИИ

Прозрачность
клиентского
сервиса



КуулКлевер
250 филиалов

Скорость обработки отзывов
специалистами увеличилась

в 4 раза



SimpleWine
60+ филиалов

Количество отзывов
с ответом от компании

100%



EKONIKA
100+ филиалов

За 8 месяцев увеличили
скорость обработки отзывов

в 7 раз



Спортмастер
450+ филиалов

Затраты на обработку отзывов
специалистами снизились

на 40%



Инструменты для увеличения репутации

Узнаваемость
бренда
и доверие

Рост
рейтинга

Больше
положительных
ОТЗЫВОВ

Подарки
пользователям



PhoBo

45 филиалов

Награду «Хорошее место» от
Яндекса получили

2/3 сети



СИН

263 филиала

Рост количества
отзывов в месяц

в 10 раз



Ташир Пицца

200+ филиалов

У 35% филиалов рейтинг на
2ГИС вырос

на 1+ звезду



CarPrice

80+ филиалов

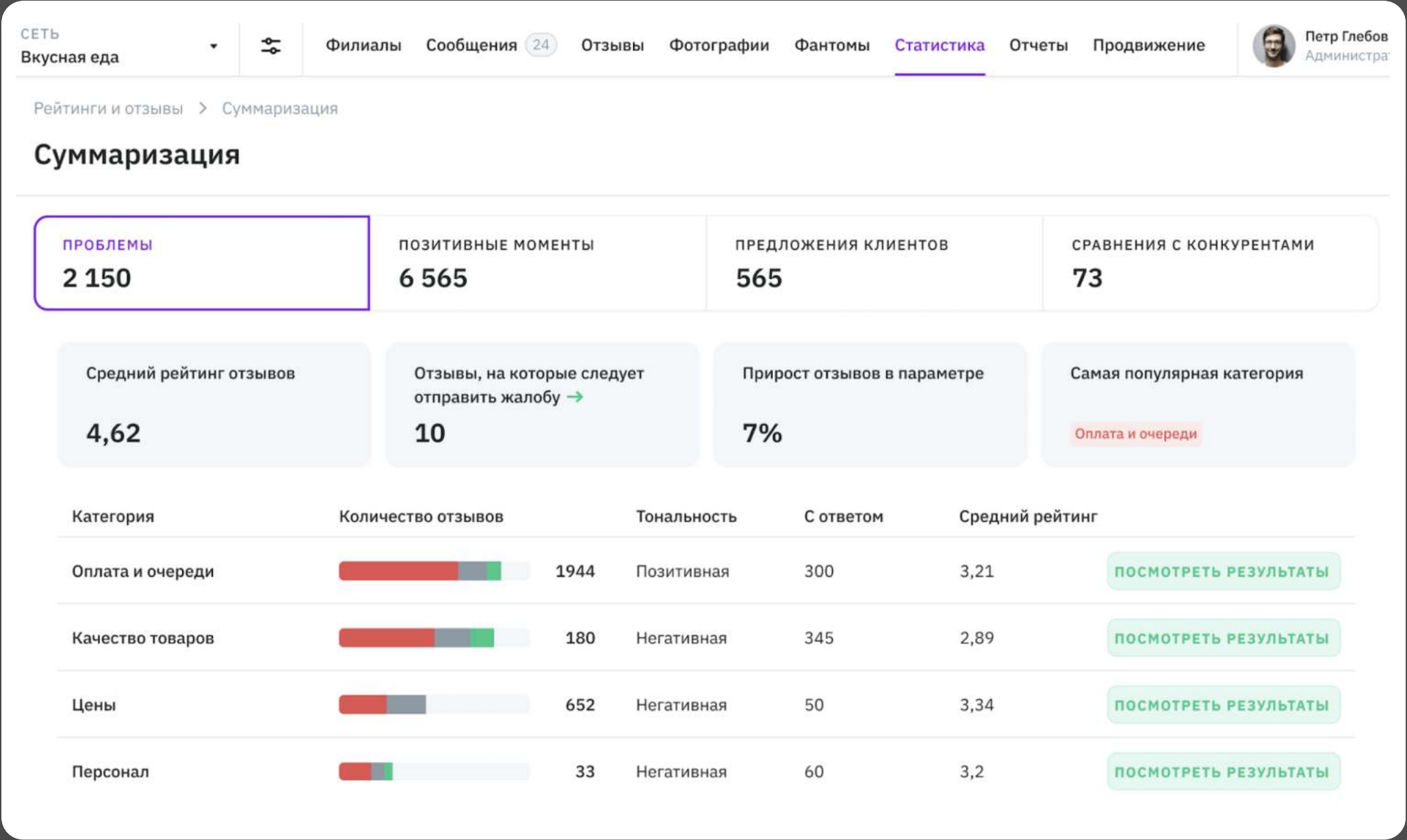
Рост продаж
с использованием Активатора

3-5%

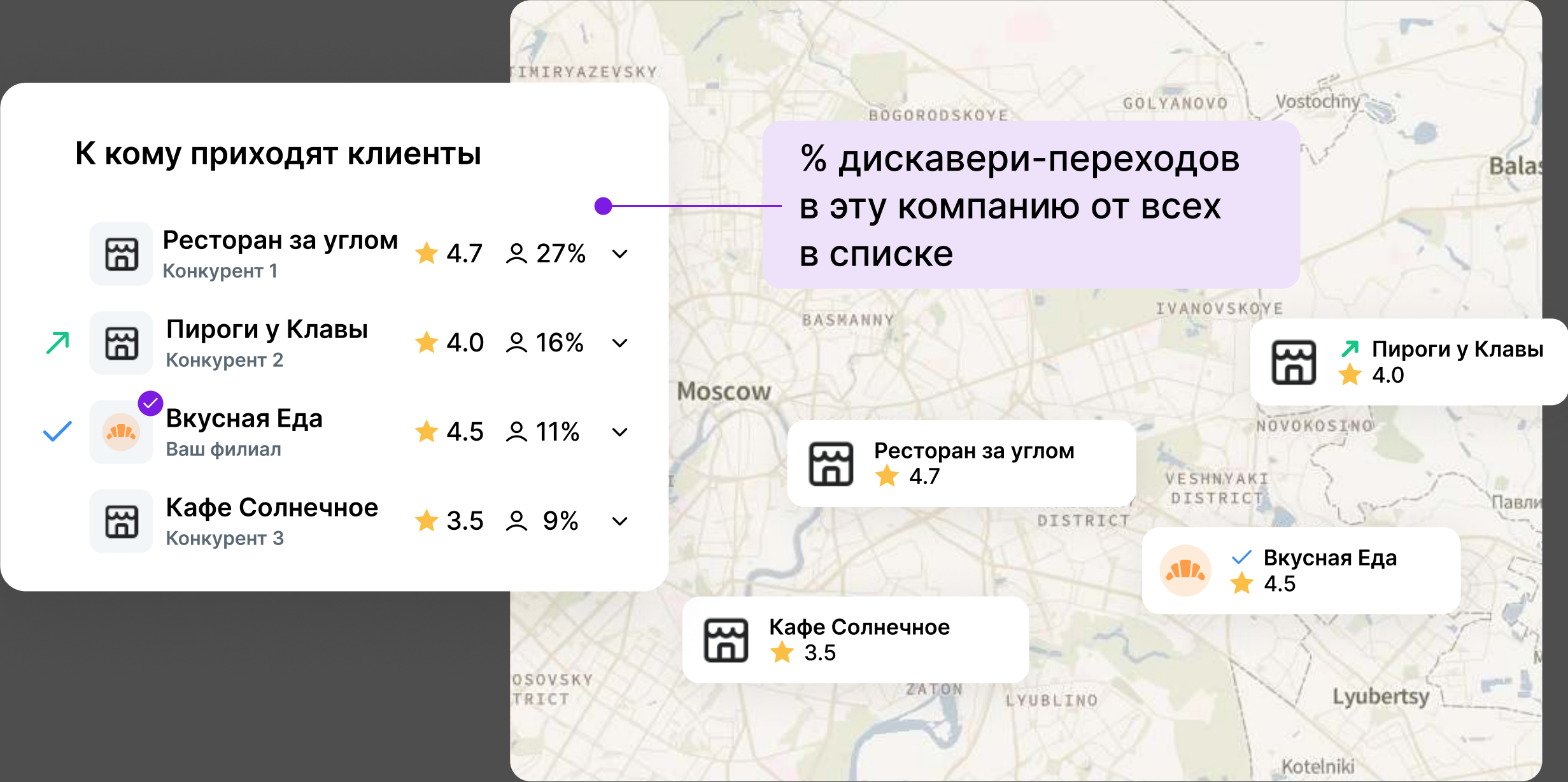


Анализ и контроль ситуации

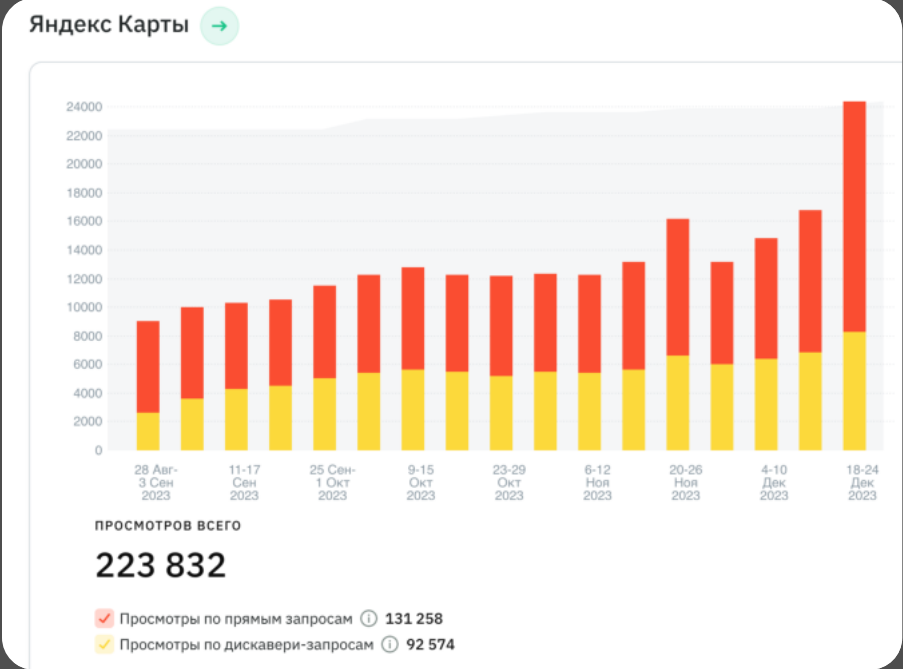
Суммаризация



Карта конкурентов



Трафик



Процент и скорость ответов



Отчет «SEO-контроль»

№ п/п	Объект входа	Синие галки на Яндекс Картах	Со статусом "Приоритет"	Рейтинг филиала на Яндекс Картах	Позиция по фразе "где поесть"	Позиции по фразе "ресторан"
2	Ресторан "Вкусная еда"	Да	Да	4	0	2
3	Ресторан "Вкусная еда"	Да	Да	4.4	0	2
4	Ресторан "Вкусная еда"	Да	Да	3.7	11	1



Кейс «Додо Пиццы»

1000 пиццерий, Россия



О компании

Работаем 14 лет
1200+ пиццерий
23 страны

Фёдор Овчинников в «Додо Книге»:

«Мы стремимся всегда обеспечивать
превосходный сервис, верим гостям
и клиентам на слово и не подозреваем
в каждом мошенника»



Бизнес-результат работы с отзывами

У вас 0 отзывов без ответа

до 35 000

ОТЗЫВОВ
В МЕСЯЦ

3 ошибки

на 100
заказов

**2/3
клиентов**

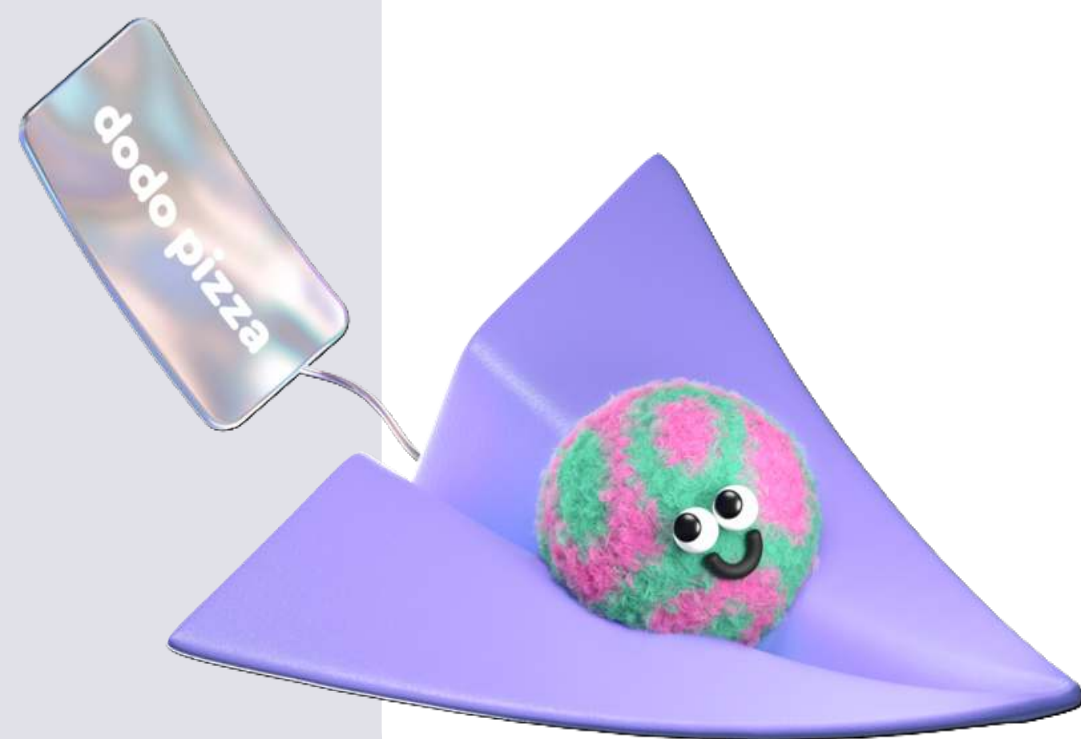
после
негативного
отзыва
снова
делают
заказ

**более 99%
текстовых
отзывов**

получают
ответ
от компании
меньше чем
за сутки

**69%
сокращение
расходов**

на команду
комьюнити-
специалистами



Для чего мы работаем с отзывами



Постоянного
клиента
удержать
в 6-7 раз
дешевле,
чем привлечь
нового



Негативные
отзывы важны!

Если клиент
оставил такой
отзыв, он дает
нам шанс его
вернуть



Положительные
отзывы важны!

Это репутация
бренда



Как мы этого достигаем, что нам важно

Масштаб и вертикальная интеграция

- Мы достаточно большие
- Контроль создания ценности: от приготовления пиццы до коммуникации оператора с клиентом
- Важно централизовать и унифицировать поддержку

Развитая IT-система

Весь наш бизнес оцифрован — мы знаем все о наших клиентах.

Возможности для контроля процессов и персонализации.

Ценности

Доверие и открытость — часть нашей культуры, поэтому мы умеем искренне принимать обратную связь и исправляться.

Стратегия реализуется в пяти направлениях

клиентоцентрично и быстро решать проблемы, с которыми столкнулся клиент

Доступность
для клиентов

Скорость
решения

Стиль
общения

Решение
проблемы

Проактивность

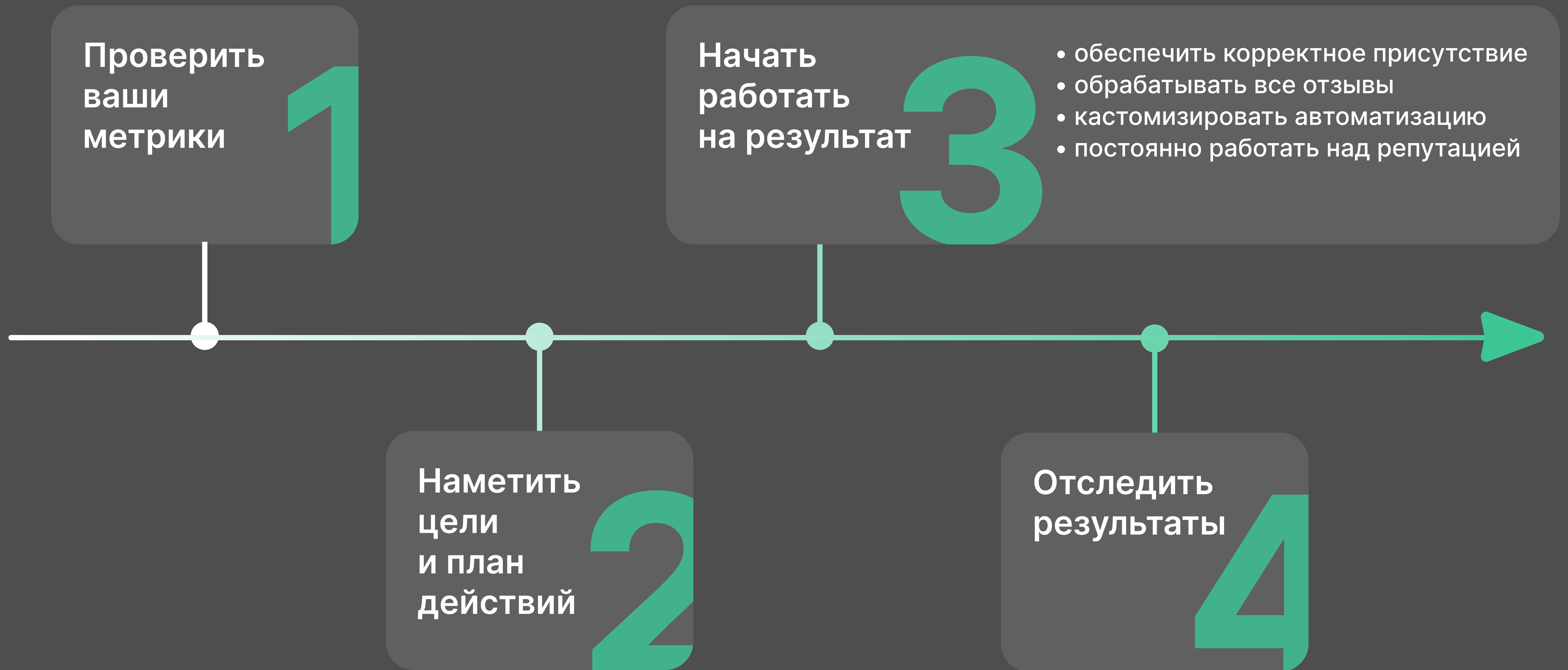
Какие нужны инструменты, как выстроить работу с отзывами



- Присутствие и актуализация информации в геосервисах
- Сбор отзывов
- Автоматизация
- Статистика:
 - рейтинг
 - трафик, действия
 - контроль рекламных размещений



Ваш путь к успеху



Заказывайте аудит!

Получите бесплатную консультацию
по основным метрикам.



Дмитрий Юпатов

Директор по продукту Поинтера



dy@pntr.io



+7 905 780 34 67



@sadenforengin



**Отчёт Вкусная Еда по работе с отзывами
от 20 февраля, 16:41**

ФИЛИАЛЫ

100

📍 100 📍 97 📍 100

СРЕДНИЙ РЕЙТИНГ

3.4

📍 4.2 📍 3.9 📍 2.1

ВСЕГО ОТЗЫВОВ

158 934

📍 30 534 📍 125 951 📍 2 449

Подписывайтесь на наш
Telegram-канал

@pntr_io

+7 800 555-41-36

+7 495 995-58-24

help@pntr.io