

# Как «Додо Пицца» использует Wrike для системной работы команды маркетинга



«Додо Пицца» — международная сеть пиццерий, представленная в 14 странах, включая Россию, США, Китай и страны Европы. Основа франшизы «Додо Пиццы» — это специально разработанная облачная ERP-система «Додо ИС», отвечающая за: онлайн-заказ через сайт или мобильное приложение; очередь заказов и координацию курьеров; управление поставками; анализ продаж и многое другое. Федор Овчинников, основатель компании, считает открытость и прозрачность процессов основной концепцией «Додо Пиццы». IT-система помогает масштабировать деятельность благодаря важным метрикам и показателям, следить за контролем качества пиццы и обслуживания клиентов в более чем 600 заведениях по всему миру.

## Их история

Около года назад внутри компании «Додо Пицца» произошли серьезные структурные изменения, стало очень сложно работать в хаосе. Ранее было два отдела — один отвечал за продукт, другой — за маркетинг. Перед бизнесом стояла задача синхронизировать процессы и деятельность команд, именно поэтому было принято решение объединить эти подразделения.

«Мы начали искать гибкую систему управления проектами с определенным функционалом для Agile-команд. Нам нужен был инструмент, который позволил бы организовать работу маркетологов и поддерживать процесс разработки — приоритизировать очередь задач, управлять спринтами и следить за ходом выполнения работ. Мы решили остановиться на Wrike, так как платформа отвечала всем нашим требованиям и запросам», — рассказывает Анастасия Детинкина, операционный менеджер команды Доставки в «Додо Пицца».

## Их решение

Прежде чем приступить к работе в Wrike, команды проанализировали и оптимизировали уже существующие процессы. Инструмент начали внедрять в

### В ЦИФРАХ

# 2x

возросла  
производительность  
команд

# на 50%

сократились риски,  
связанные с открытием  
новых пиццерий

### О КОМПАНИИ

#### Клиент

Додо Пицца

#### Штаб-квартира

Москва, Россия

#### Индустрия

Сеть ресторанов  
быстрого питания

#### # сотрудников

320 (без учета  
розничной сети)

#### # пользователей Wrike

75

отделе маркетинга и уже потом к аккаунту были подключены смежные команды — это R&D лаборатория, отдел логистики, тестировщики и дизайнеры. Wrike стал единым рабочим центром, который объединил сотрудников, работающих над продуктовыми релизами и запуском маркетинговых кампаний.

## Стандартизированный процесс разработки нового продукта

Разработка нового продукта «Додо Пиццы» является одним из самых стратегически важных процессов для компании — в среднем он занимает около 7 месяцев. До внедрения Wrike команды пользовались Google Документами, Таблицами Excel и чек-листами — была большая проблема, связанная с разрозненностью данных, так как информация по проектам хранилась в разных местах.

«В Wrike мы создали большой шаблон с пошаговой инструкцией, задачами, временными шкалами, дедлайнами и исполнителями. Диаграмма Ганта помогает нам наглядно отобразить динамику проекта со всеми этапами и вехами. Это позволяет минимизировать риски, связанные со сроками проекта, и другими важными факторами, которые могут повлиять на дату запуска продукта», — делится Анастасия.

Команды также определяют вехи, которые нельзя переносить. Это очень важно, так как маркетинговый план формируется минимум на полгода вперед и вывод многих продуктов на рынок запланирован на определенные дни и месяцы. Если что-то идет не по плану, то это сразу видно в Wrike благодаря уведомлениям о просроченных задачах. На этом этапе Менеджер продукта решает самостоятельно, можно ли ускорить выполнение проекта, или его лучше перенести на новый маркетинговый цикл.

После успешной практики использования шаблонов были созданы прототипы и для других проектов — например, по запуску промо-акций и открытию новых пиццерий. Теперь когда в компанию приходит новый сотрудник, ему сразу открывается доступ к прототипам.

## Межрегиональное сотрудничество и повышение прозрачности

Помимо команды маркетинга Евразии, у «Додо Пиццы» есть небольшое

#### Отделы, использующие Wrike

Маркетинг, R&D, отдел логистики, международная команда развития рынков EMEA

#### Главные проблемы

Отсутствие понимания сроков реализации проектов, назначения исполнителей и определенных этапов разработки

#### Почему Wrike

Масштабируемая система управления проектами и ресурсами, обеспечивающая 100% прозрачность бизнес-процессов

#### Любимые возможности

Диаграмма Ганта, динамические формы запросов

#### Предыдущие инструменты

Trello

подразделение, которое занимается продвижением бренда в Европе и Азии. Так как команды сотрудничают с одним отделом логистики и R&D, то им нужно было видеть бэклог. Исходя из загруженности сотрудников, руководители подразделений назначают задачи и определяют ключевые приоритеты.

«Мы решили создать отдельное пространство для команды EMEA, в котором она смогла бы вести свои проекты. Также мы предоставили коллегам доступ к шаблонам, чтобы у них была возможность добавлять собственные прототипы проектов на английском языке. Кстати, им очень нравится Диаграмма Ганта — они могут делиться ссылкой с внешними пользователями, даже если у тех нет лицензии. Был у нас один интересный случай, связанный с партнером из Германии. Ему настолько понравилась Диаграмма Ганта с чек-листами и дедлайнами, что он решил приобрести лицензии Wrike для своей команды», — рассказывает Анастасия.

## Улучшение качества постановки задач и бизнес-результатов

До Wrike все запросы приходили на почту или через Slack — этот процесс был унифицирован благодаря динамическим формам запросов. Теперь без проблем можно разделять задачи по спринтам, так как видны брифы, все ответственные и статусы по проектам.

Также было принято решение создать форму запроса для назначения определенных встреч — в компании есть менеджер, который обрабатывает все заявки, структурирует их по приоритетам и и зовет определенных людей — все эти брифы превращаются в задачи, которые хранятся в Пространствах тех команд, на которых они были назначены. Это дает возможность увидеть, чем занимаются другие сотрудники, и организовывать максимально продуктивные встречи.



«Нам нужен был инструмент, который позволил бы организовать работу маркетологов и поддерживать процесс разработки — приоритизировать очередь задач, управлять спринтами и следить за ходом выполнения работ. Мы решили остановиться на Wrike, так как платформа отвечала всем нашим требованиям и запросам».

**Анастасия Детинкина,**  
операционный  
менеджер команды  
Доставки

# Результаты

Сейчас все проекты по запуску новых продуктов ведутся в Wrike. Руководитель маркетинга Евразии имеет гостевой доступ к инструменту — он сам не создает проекты, а наблюдает за продуктовым календарем и прогрессом. Wrike дает возможность увидеть полную картину по проектам в один клик благодаря Отчетам, а также перераспределить задачи и назначить исполнителей в зависимости от доступных ресурсов. Одним словом, для руководителей «Додо Пиццы» Wrike стал рабочим инструментом, который позволяет получить необходимую информацию в режиме реального времени.

Анастасия комментирует: «Изменения внутри компании всегда воспринимаются сложно — на адаптацию сотрудников и принятие нового инструмента ушел примерно год, но результаты того стоили. Внутри компании у нас были амбассадоры, которые помогли командам органически перейти с Trello на Wrike. Сейчас уже все сотрудники обучены и редко, у кого возникают вопросы, связанные с использованием платформы. Мы постоянно что-то внедряем и улучшаем — у нас даже есть отдельный канал в Slack, в котором коллеги постоянно делятся лайфхаками работы с Wrike. Я надеюсь, что наш опыт послужит отличным примером и для других команд».



«Изменения внутри компании всегда воспринимаются сложно — на адаптацию сотрудников и принятие нового инструмента ушел примерно год, но результаты того стоили».

Анастасия Детинкина,  
операционный  
менеджер команды  
Доставки

## Работайте эффективнее вместе с Wrike!

Подробнее: [www.wrike.com](http://www.wrike.com)

