СБЕР | 185

E-com как R&D-центр

Владимир Писков

Кофемания, директор по ECom

Ecom в Кофемании

«Кофемания» сейчас

37 Ресторанов в Москве и области

6 лет развития собственного Ecom

75% лояльной аудитории

20 000 гостей ежедневно

Строим бренд на четырёх принципах:

- исключительный сервис
- стремление к совершенству
- высокое качество
- неизменное постоянство

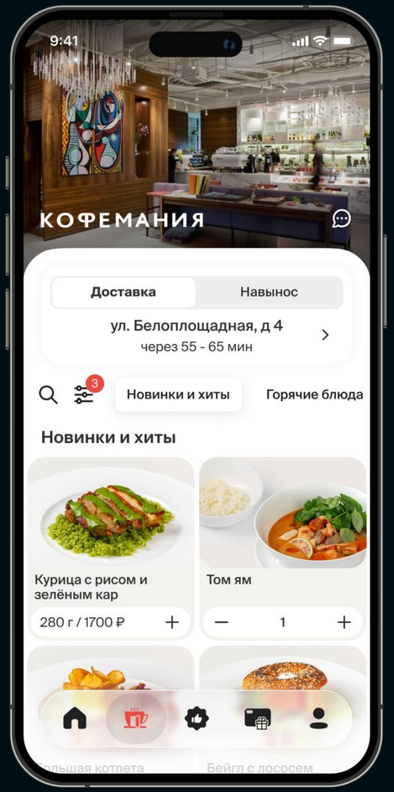
Собственный Ecom

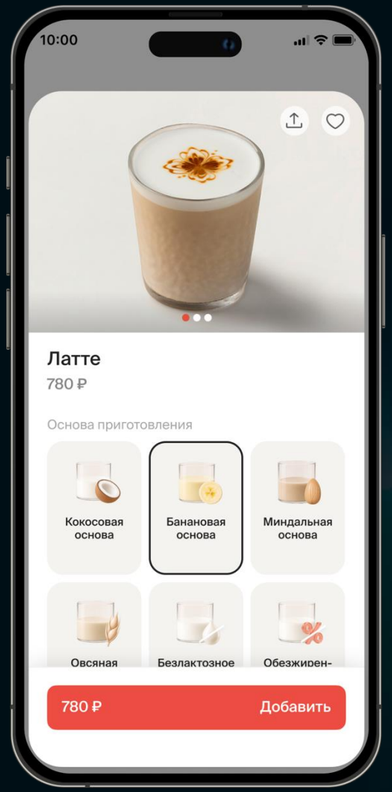
90% заказов в собственном мобильном приложении

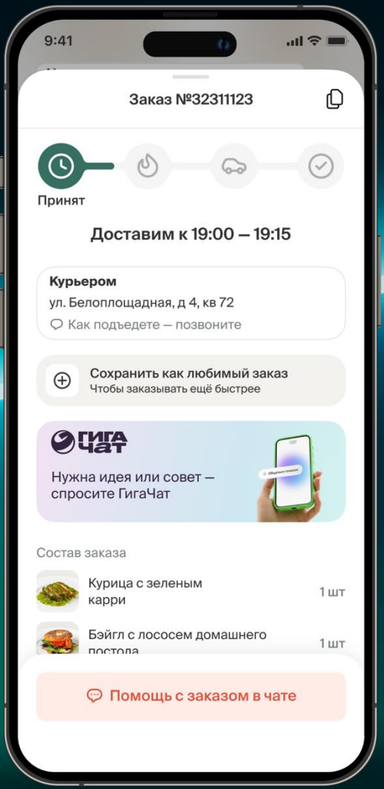
85% iOS

80% регистраций в программе лояльности в мобильном приложении

Собственное нативное приложение







Система рекомендаций и персонализации

Как правильная IT архитектура обеспечила бизнесу процесс выбора наиболее высокодоходной модели

Проблематика

Классический подход

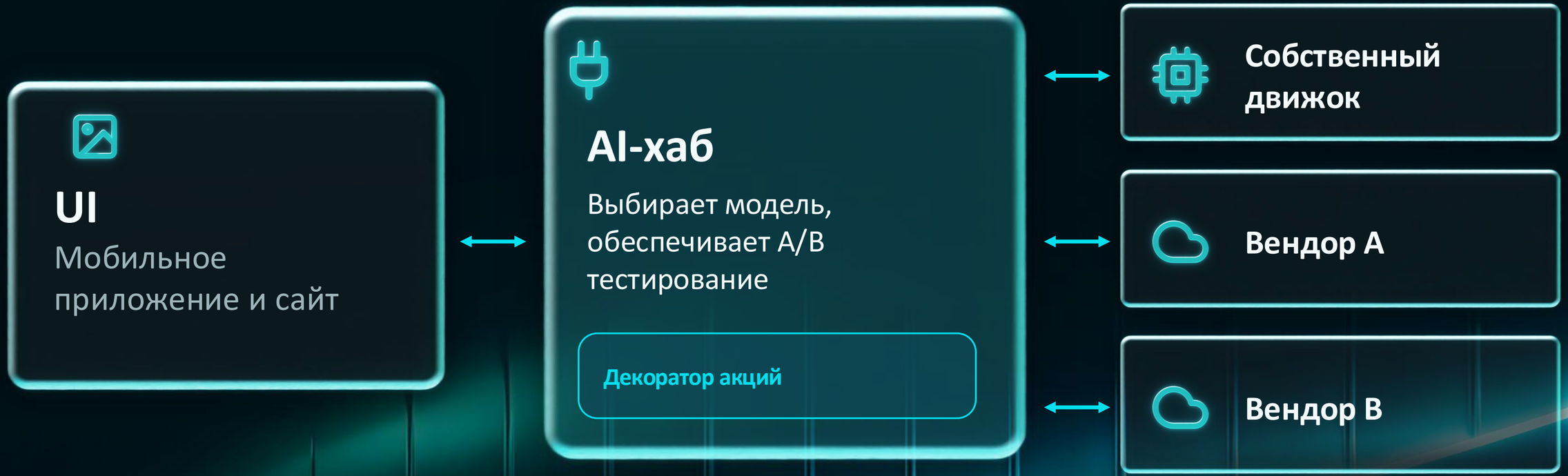
Интеграция AI глубоко в приложение = большая стоимость и увеличенный time-to-market изменений

AI-хаб

Непрерывный процесс тестирования моделей и выбора наиболее высокодоходной.

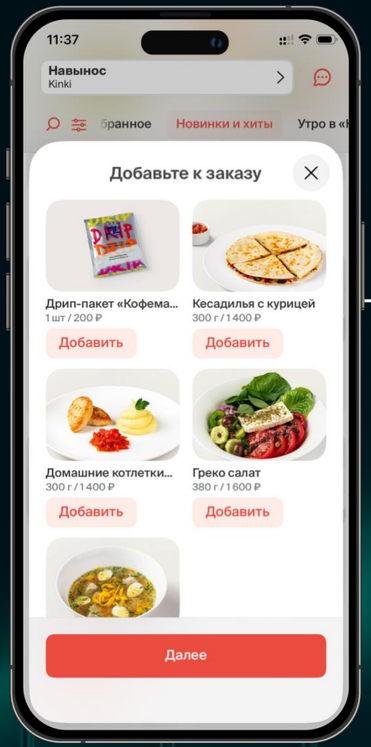
Архитектура AI-хаб

Единая точка интеграции с AI-моделями



UI

Блоки рекомендаций в мобильном приложении

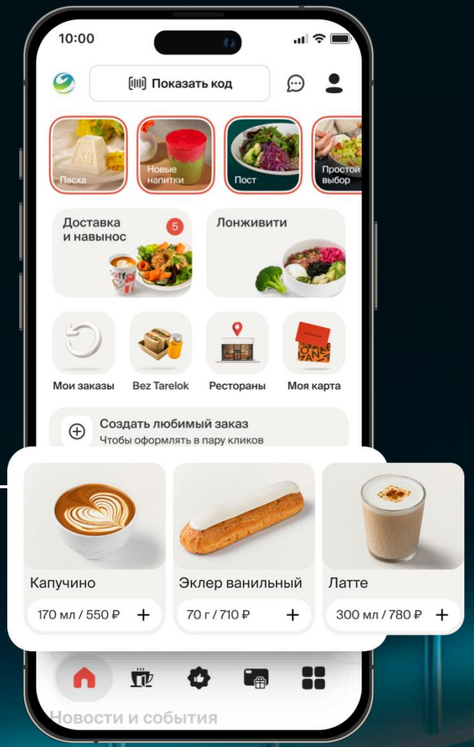


Блок

«Добавьте к заказу»

Блок

«Для вас»



Результат

×1,7

Увеличили эффективность рекомендаций

2 дня

Подключение новой модели

2,4%

Вклад рекомендаций в выручку

>15

Различных моделей и алгоритмов протестировано

ГигаЧат в Кофемании

Новый уровень сервиса

Новый уровень сервиса

От поиска по меню к разговору о цели

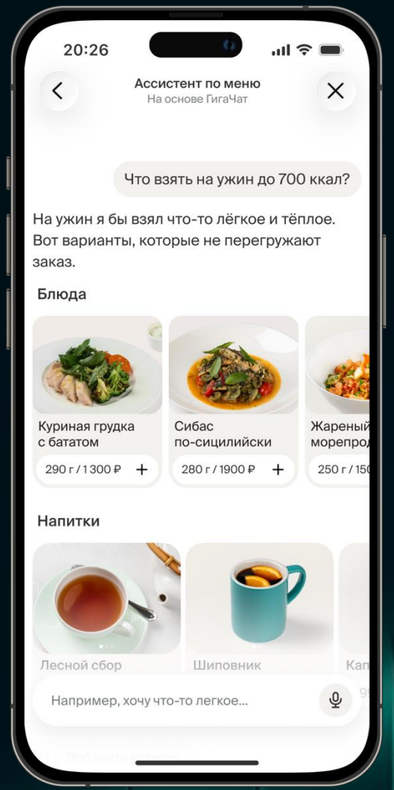
Раньше

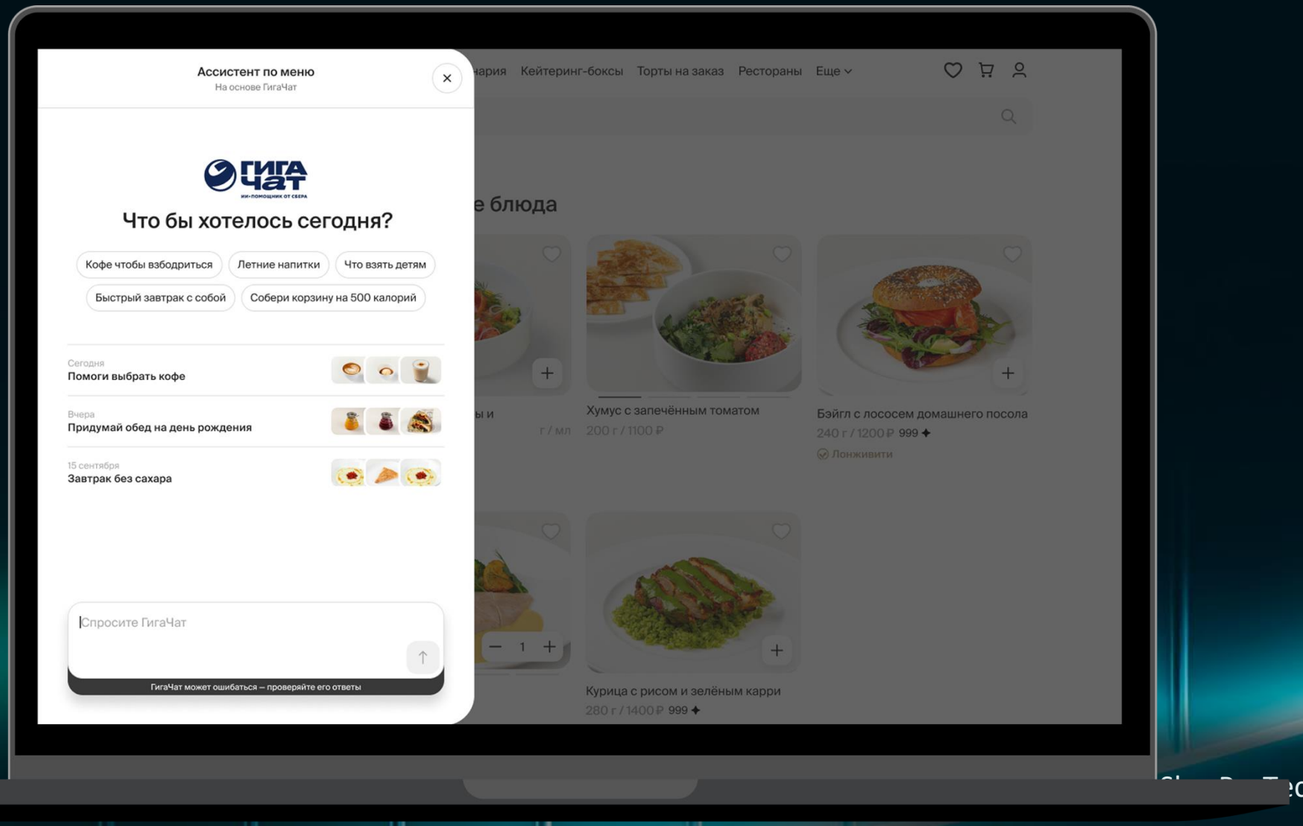
Гость сам сверяет составы и считает калории, белки, жиры и углеводы в большом меню.

Теперь

Гость пишет цель, ГигаЧат предлагает варианты, и возможность сразу положить блюда в корзину.

UI


20:26
Ассистент по меню
На основе ГигаЧат
Что взять на ужин до 700 ккал?
На ужин я бы взял что-то лёгкое и тёплое. Вот варианты, которые не перегружают заказ.
Блюда
Куриная грудка с бататом
290 г / 1 300 ₽
Сибас по-сицилийски
280 г / 1900 ₽
Напитки
Лесной сбор
Шиповник
Например, хочу что-то легкое...


Ассистент по меню
На основе ГигаЧат
Что бы хотелось сегодня?
Кофе чтобы взбодриться
Летние напитки
Что взять детям
Быстрый завтрак с собой
Собери корзину на 500 калорий
Сегодня
Помоги выбрать кофе
Вчера
Придумай обед на день рождения
15 сентября
Завтрак без сахара
Спросите ГигаЧат
ГигаЧат может ошибаться — проверяйте его ответы
Кейтеринг-боксы
Торты на заказ
Рестораны
Еще
Хумус с запечённым томатом
200 г / 1100 ₽
Бэйгл с лососем домашнего посола
240 г / 1200 ₽ 999
Курица с рисом и зелёным карри
280 г / 1400 ₽ 999

Два независимых сервиса

Бэкенд с логикой отдельно, интеллектуальная часть отдельно

Продуктовый бэкенд

- Авторизация и история чатов
- Проверка ответа на соответствие фактам
- Транспорт
- Обработка ошибок и зависших сессий
- Идемпотентность

ИИ-агент

- Отдельный сервис на FastAPI
- Распознавание запроса
- Формулировка ответа с карточками блюд и подсказками

Технически, он прав

Просили меню на день на 140 г белка



Что просили

Меню на день на 140 г белка

Что получили

Килограмм пельменей. И про завтраки напомнил

Причина

Не разметили отдельно кулинарию

Борьба с галлюцинациями

ГигаЧат понимает язык, а факты и числа контролируем программно

Факты из каталога

Блюда, цены и КБЖУ берутся из каталога через инструменты, а не из памяти модели

Ответы по схемам

Промежуточные ответы модели проверяются по схемам, при ошибке формата запускается исправление

Проверка финала

Отдельно сверяем ссылки на блюда и числа с фактическими данными

Не додумывает

Если запрос неоднозначен, агент задаёт вопрос и не меняет профиль

Как выбрали агента

Golden set из 152 сценариев, оценка LLM-as-a-Judge, шкала 0–10

	9 окт Базовый	20 окт ReAct	22 окт Pipeline (1-й прогон)	**23 окт Pipeline (повтор)**	23 окт ReAct
Полнота ответа	9,0	9,2	8,8	9,0	9,3
Достоверность	9,0	7,2	5,8	9,6	8,0
Соблюдение ограничений	7,9	8,5	6,1	9,1	8,5
Текст и карточки	10,0	9,7	8,3	9,7	9,7
Сохранение контекста	3,3	5,0	6,7	9,6	6,7
Естественность общения	9,1	9,7	8,9	9,5	9,8

Выбрали

Pipeline

Достоверность 9,6, ограничения 9,1, контекст 9,6

ReAct живее в диалоге (9,8 против 9,5), но слабее держит контекст (6,7)

Главные метрики: достоверность и соблюдение ограничений, а не средняя оценка


КОФЕ
МАНИЯ
DRIP

AI отвечает быстро, человек создаёт настроение

На обращения гостей в колл-центре всегда отвечают живые операторы

СБЕР | 185

Спасибо

Владимир Писков v.piskov@coffeemania.ru