КОФЕМАНИЯ

Мобильный официант «Кофемании»: от приёма заказа к инструменту продаж и сервиса

Собственное приложение официанта с интеллектуальными подсказками в момент заказа и управлением сменой: «Кофемания» и Food2Mood, сентябрь — октябрь 2026.

ПРОБЛЕМА

Официант продаёт в секундах, а сеть не видит, что происходит в зале

01

У официанта нет аргумента

На заказ — секунды. Подсказка должна быть напоминанием, а не ещё одним экраном. Без готового аргумента допродажа держится на памяти официанта.

02

Управляющий не видит смену

Непонятно, как смена отрабатывает блюда на активе и задания: нет быстрой картины выполнения без выгрузок и отчётов.

03

Лояльный гость неузнан

Гость с картой в зале остаётся для официанта безымянным — персональное внимание и повод вернуться не срабатывают.

Вызов проекта: собрать продажи, сервис и работу с гостем в один инструмент официанта

ЦЕЛИ ПРОЕКТА

Четыре задачи для одного приложения

01

Собственный мобильный официант

Своё приложение под стандарты «Кофемании»: функции сервиса развиваем сами, без зависимости от чужого продукта.

02

Подсказки с аргументом для продажи

В момент заказа официант видит три подсказки с коротким тегом-аргументом: гастропара, блюдо с актива или позиция под сценарий визита.

03

Управление продажами смены

Управляющий выводит до 5 блюд на актив, ставит персональные задания и видит выполнение в боте «F2M Управляющий».

04

Официант — канал работы с лояльными гостями

По карте гость узнан: официант получает подсказку, что сказать для возврата — десерт ко дню рождения, клубная карта, приглашение в новый ресторан.

КАК ЭТО РАБОТАЕТ

Заказ → сценарий → три подсказки → контроль смены

1

Заказ открыт

Пока заказ пустой, официант видит блюда на активе (Go-list), задания смены и новинки — без лишних переходов.

2

Сценарий визита

По мере заполнения заказа система сама определяет сценарий гостя по составу блюд — без опроса и лишних нажатий официанта.

3

Три подсказки

Без прокрутки видны три подсказки: гастропара к заказанному, блюдо с актива и позиция под сценарий — на каждой короткий тег-аргумент для гостя.

4

Контроль смены

Управляющий видит в боте «F2M Управляющий» статистику смены, выполнение заданий и принятие рекомендаций — без выгрузок и отчётов.

РАБОТА С ЛОЯЛЬНЫМИ ГОСТЯМИ

Лояльный гость в зале: персональная подсказка официанту

Для идентифицированного гостя по карте официант получает готовую фразу, которую можно сказать прямо за столом: десерт в подарок в преддверии дня рождения, рассказ о клубной карте, приглашение в новый ресторан. Это превращает официанта в канал CRM-коммуникации и повышает шансы возврата гостя.



АРХИТЕКТУРА РЕШЕНИЯ

Как устроен мобильный официант «Кофемании»



Сценарий гостя определяется автоматически по составу заказа — без опроса и лишних нажатий.

РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОЕКТА

Результаты в цифрах: подсказки, гости, выполнение актива

900

подсказок в день

300

гостей в день в ресторане

обслуживаются через мобильного официанта

20%

выполнение заданий и актива

заданий и блюд на активе закрываются за смену

Задания и Go-list управляющий ставит ежедневно и видит выполнение прямо в боте «F2M Управляющий» — без выгрузок и отчётов.

УНИКАЛЬНОСТЬ ПРОЕКТА

Три уровня уникальности: технология, бизнес, методология

ML-контур в приложении

Сценарий гостя определяется по составу заказа, подсказки ранжируются по активу, гастропарам и сценарию

Самообучение модели

Модель учится на отклике официантов и заменяет неработающие правила без разработки

Официант — канал продаж

Стандарты сервиса, задания смене и CRM-коммуникация с лояльными гостями в одном инструменте

Персональный сервис в зале

По карте гостя официант получает подсказку, что сказать для повышения шансов возврата

Тиражирование 50/50

Неделя параллельной работы с прежней системой, затем переход — без остановки сервиса

Под темп официанта

Минимум нажатий, короткий аргумент на карточке, упор на еду, где основной чек

БАРЬЕРЫ

Четыре барьера внедрения

- На заказ у официанта секунды
- Сценарий гостя не определить опросом
- Нельзя останавливать сервис ресторана
- Персонал не должен чувствовать контроль

КАК СНЯТО

Решение в моменте

+ Подсказка — напоминание, а не ещё один экран: минимум нажатий, короткий аргумент на карточке
+ Система сама понимает сценарий по составу заказа по мере его заполнения
+ Неделя параллельной работы 50/50, выезды к управляющим, техподдержка на подключении
+ Задания и актив ставит управляющий, а не центральный офис — подсказки помогают, а не проверяют

Спасибо!

ЗАКАЗЧИК

Николай Галкин, директор Департамента ИТ, «Кофемания»

ПОСТАВЩИК

Food2Mood (ООО «КОУ ТЕХ»)