

03 августа 2026

«ДАР» создал ИИ-помощника для розничной сети «Подружка»

Компания «ДАР» (входит в ГК «КОРУС Консалтинг») разработала для розничной сети «Подружка» ИИ-помощника, который помогает покупателям подбирать косметическую продукцию и получать персональные рекомендации в формате живого диалога в Telegram. Решение стало пилотным проектом, направленным на развитие цифрового клиентского опыта и повышение вовлеченности аудитории в онлайн-каналах бренда.

«Подружка» — это популярная российская сеть магазинов косметики, парфюмерии и товаров для дома формата дрогери. В ассортименте представлена как продукция мировых брендов, так и эксклюзивные корейские марки.

«Подружка» ставила перед собой задачу **увеличить объемы онлайн-продаж и настроить персонализированное взаимодействие с покупателями**.

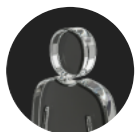
Команда «ДАР» проанализировала ключевые показатели онлайн-каналов (поведение пользователей, конверсию из поисковых запросов) и сформулировала потенциальные точки роста в онлайн-взаимодействии с покупателями. На основе этих данных был сформирован пилотный сценарий, который позволил протестировать ИИ-помощника в отдельном цифровом канале.

В основу решения легла **open source разработка** с подключенной внешней коммерческой LLM-моделью. В дальнейшем архитектура ИИ-помощника

позволяет менять или донастраивать используемые языковые модели, а также расширять сценарии применения решения.

[Разработанный ИИ-помощник](#) работает в Telegram-канале розничной сети и планируется к добавлению на сайт и в мобильное приложение. Вместо классического поиска по каталогу чат-бот ведет диалог с пользователем, уточняет потребности, предпочтения и предлагает релевантные товары, которые можно приобрести в интернет-магазине сети.

При этом ИИ-ассистент не ограничивается прямыми товарными рекомендациями: он **выступает в роли цифрового консультанта**, к которому можно обратиться, например, за советом по уходу и подбору средств.



Дмитрий Мамонтов
 ИТ-директор розничной сети
 «Подружка»

Для нас важно, чтобы «Подружка» была не просто местом покупки косметики и средств для ухода, а брендом, к которому клиентки могут обратиться за понятным, полезным и своевременным советом. AI-помощник позволяет сделать такое взаимодействие более живым и персональным: он помогает лучше понять потребности покупательниц, подобрать подходящие решения и создать ощущение консультанта, который всегда под рукой.



Алексей Сумин
 Технический руководитель
 домена данных сети
 «Подружка»

Сегодня искусственный интеллект становится не экспериментом, а необходимым инструментом для современного ритейла, особенно если речь идет о крупной сети с большим ассортиментом, множеством каналов продаж и высоким объемом клиентских запросов. Без таких технологий уже сложно обеспечивать тот уровень скорости, персонализации и качества сервиса, которого ждут покупатели. При этом для нас принципиально важно внедрять ИИ не ради самой технологии, а для реализации конкретных бизнес-кейсов, где можно измерить пользу для клиента и эффективность для компании.



Юрий Рубцов
Директор по развитию
бизнеса «ДАР»

В этом проекте для нас было важно не просто создать чат-бота, а помочь клиенту проверить новую модель взаимодействия с покупателями. AI-помощник становится дополнительной точкой контакта между брендом и аудиторией: он помогает давать более точные рекомендации, повышать лояльность и собирать больше контекста о потребностях клиентов. Такие решения особенно ценны для ритейла, где персонализация напрямую влияет на качество клиентского опыта и коммерческий результат.

