Assistant Google

LES COURSES À LA VOIX, LA NOUVELLE EXPÉRIENCE E-COMMERCE ALIMENTAIRE LANCÉE PAR CARREFOUR ET GOOGLE

Dossier de presse

16 juin 2020

Edito d'Amélie Oudéa-Castéra

Depuis plus de 60 ans, les équipes de Carrefour se mobilisent au service de nos clients et d'une grande ambition collective : démocratiser le bien manger, le rendre accessible à tous, partout et par tous les canaux de distribution. Avec le plan de transformation Carrefour 2022, notre Groupe a confirmé cet engagement en faisant de la **transition alimentaire** pour tous sa mission et sa raison d'être.

Cette transformation en profondeur s'accompagne d'une ambition majeure sur le digital : devenir le **leader du e-commerce alimentaire**, en proposant des expériences omnicanales innovantes qui améliorent les parcours d'achat et simplifient le quotidien de nos clients.

Notre **partenariat avec Google** est un formidable accélérateur pour imaginer et construire ces nouvelles expériences. Le 11 juin 2018, nous avions fait le pari d'unir nos forces et nos expertises pour penser et construire le futur du retail. Deux ans plus tard, nous sommes fiers d'avoir mis au point et de lancer ensemble le nouveau service de courses à la voix intégré de l'Assistant Google, dans un cadre protecteur des données personnelles des utilisateurs.

C'est le fruit d'un **travail intense** entre les équipes de nos deux groupes. Ce service est l'une des réalisations illustrant l'ambition donnée à notre partenariat - qui comporte d'autres piliers - et la volonté que nous avons de tirer parti des nouvelles technologies pour **simplifier et personnaliser l'expérience d'achat de nos clients**.

Vous trouverez dans ce dossier plus de détails sur cette nouvelle expérience, qui continuera d'évoluer et que je vous invite à tester dès aujourd'hui. Car avec Carrefour et l'Assistant Google, vous le verrez : **les courses, en parler, c'est déjà les faire !**

Amélie Oudéa-Castéra
Directrice Exécutive
Transformation Digitale,
E-Commerce et Data
du Groupe Carrefour

Une nouvelle expérience de courses alimentaires basée sur la voix

Dans sa trajectoire d'accélération sur le e-commerce, Carrefour enrichit l'offre de services proposée à ses clients en misant sur un canal supplémentaire, la voix, dont l'usage progresse vite. Le nouveau service lancé aujourd'hui avec Google pour faire ses courses alimentaires à la voix s'appuie sur **l'Assistant Google**, disponible sur les smartphones ainsi que sur les enceintes vocales et écrans connectés compatibles.

46 %

des Français
ont **déjà utilisé**
un assistant vocal

Source : Étude CSA et Hadopi, *Assistants vocaux et enceintes connectées*, mai 2019.

1/3 des clients Carrefour
déclarent utiliser un assistant vocal
sur smartphone et
1 client Carrefour sur 10
déclare posséder une enceinte connectée

Source : Direction études Carrefour, février 2020.

43 %

des usagers
recourent à
la recherche vocale
pour sa **rapidité d'action**

Source : Étude Global web index, *Voice Search*, 2018.

32 %

des Français ont déjà utilisé
la commande vocale
dont :

19 %
pour dicter
des mails
et des sms

15 %
pour faire des recherches
de produits/services
sur internet

8 %
pour interagir
avec des objets
(chaine Hifi, TV,
lumière, stores)

4 %
pour acheter
sur internet

Source : Fevad - janvier 2019.

Le vocal est une tendance qui
s'accélère à l'échelle mondiale
avec une croissance annuelle
estimée à

25 %

jusqu'en 2023
pour atteindre
8 milliards
d'assistants vocaux
en circulation dans 4 ans.

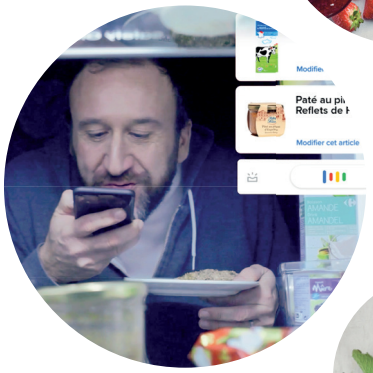
Source : LSA - Étude Roland Berger et Viseo, 2019.

20 %

des recherches sont effectuées
à la voix sur Google

Source : Google, US.

Un service innovant, qui simplifie et personnalise le parcours d'achat



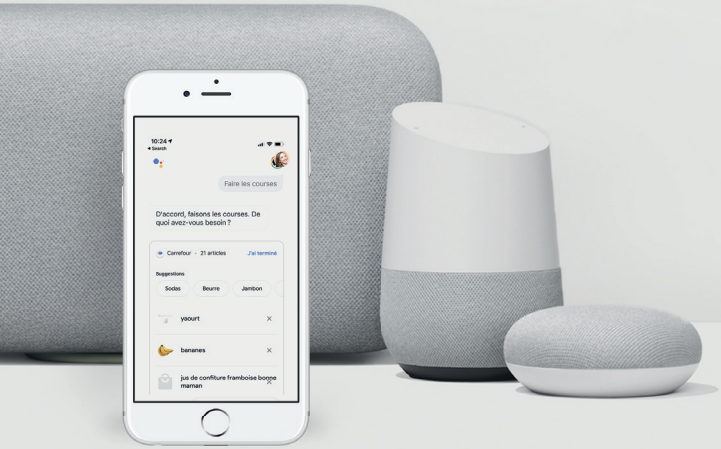
Carrefour est le premier distributeur au monde à mettre à la disposition de ses clients le nouveau service de courses à la voix intégré de l'Assistant Google. L'intégration de Carrefour avec l'Assistant Google rend possible une triple innovation :

• L'Assistant, auquel l'utilisateur **peut dicter sa liste de courses en utilisant des mots courants** (ex. : beurre, lait, fromage), est connecté à l'inventaire e-commerce de Carrefour et peut ainsi traduire cette liste en un panier de produits disponibles à la vente sur carrefour.fr ;

• Cette traduction se fait de façon **personnalisée** : les références précises proposées par l'Assistant dans le panier reflètent **la meilleure compréhension qu'il a des préférences produits de l'utilisateur**, tout en laissant à celui-ci la possibilité de supprimer, modifier ou compléter ces produits à sa guise ;

Ok Google, je veux faire les courses

• Une fois qu'il a validé son panier dans l'Assistant, le client bascule **de façon fluide** dans l'univers e-commerce de Carrefour pour finaliser sa commande, confirmer son créneau et son mode de livraison (drive, drive piéton ou livraison à domicile), effectuer son paiement et faire jouer ses avantages Fidélité.



En s'appuyant sur l'intégration technologique entre les deux partenaires Google et Carrefour et sur les avancées de la reconnaissance vocale et de l'intelligence artificielle, ce nouveau service, **par nature évolutif (principe même de l'algorithmie) et que les deux partenaires continueront d'améliorer, simplifie et personnalise** l'expérience d'achat pour l'e-commerce alimentaire.

Trois fonctionnalités clés pour l'utilisateur

La commande vocale

Il suffit de dire "**Ok Google, je veux faire mes courses**" pour commencer à **dicter** à l'Assistant Google sa liste de courses. La technologie de reconnaissance vocale peut reconnaître les mots, qu'ils caractérisent des besoins génériques (ex : fromage), des produits (ex. : comté 18 mois) ou des marques (ex : comté Carrefour bio). Il est possible de dicter plusieurs mots à la fois (ex. : lait - fromage - eau, etc.).

La liste de courses partagée

Elle peut être partagée à tout moment par le client et les autres membres de la famille (ou les personnes de son choix) peuvent ainsi y ajouter leurs souhaits. Pour ceux qui préfèrent garder le contrôle et demeurer le seul utilisateur de leur liste, il suffit d'opter pour la **fonctionnalité optionnelle "Voice Match"** qui apprendra à l'Assistant Google à ne se fier qu'à leur propre voix.

La reconnaissance des produits préférés

L'Assistant Google convertit la liste de courses en une **proposition de panier de produits précis et personnalisés**, reflétant les préférences connues (si le client a un historique d'achat pour le besoin concerné) ou déduites (telles qu'elles ressortent de ses habitudes générales d'achat s'il est déjà client Carrefour - ex. : préférence pour le bio, la marque propre, etc. - ou, par défaut, des meilleurs prix disponibles et des best-sellers parmi les 27 000 références disponibles sur Carrefour.fr). L'Assistant apprend avec l'usage et affinera ses recommandations pour un meilleur service client.

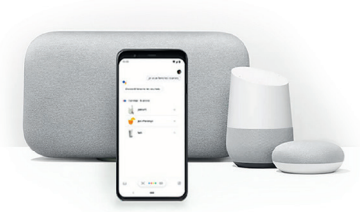
Un parcours d'achat fluide en 3 grandes étapes

Cette expérience d'achat alimentaire à la voix mise sur les technologies d'intelligence artificielle et l'intégration entre l'Assistant Google et carrefour.fr pour simplifier et personnaliser le parcours d'achat e-commerce.
Après la phase d'initialisation, l'expérience se déroule en trois grandes étapes :

Pour se lancer dans l'expérience

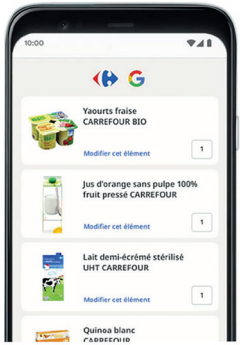
1. Téléchargez l'Assistant Google sur votre smartphone (iOS, Android).
2. Et dites "Ok Google, je veux faire les courses".

1 Associez vos comptes et commencez votre liste de courses



- Pour permettre à l'Assistant Google de proposer les références de produits correspondant le plus précisément à votre liste de courses, vous devez **associer** votre compte Google et votre compte Carrefour. Vous n'avez pas de compte Carrefour ou de compte Google ? Aucun souci, ils peuvent être créés directement dans l'expérience.
- Constituez votre liste de courses **en dictant** simplement à l'Assistant Google vos besoins génériques (ex. : lait, fromage, etc.) ou vos souhaits de produits ou de marques.
- Quel que soit le moment de la journée, ajoutez ou supprimez des produits à votre liste de courses. Vous pouvez même **la partager** avec votre entourage pour que chacun puisse l'incrémenter. **Vous voulez garder le contrôle ?** Il suffit d'opter pour la fonctionnalité optionnelle **"Voice Match"** qui apprendra à l'Assistant Google à ne se fier qu'à votre propre voix.
- Une fois la liste finalisée, dites à l'Assistant Google "J'ai terminé".

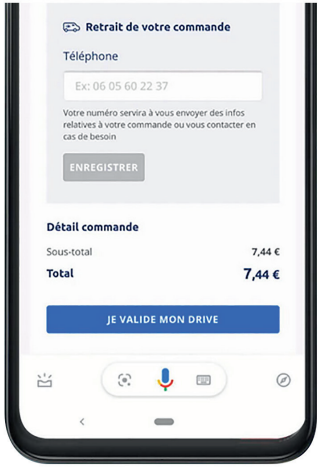
2 Confirmez votre panier



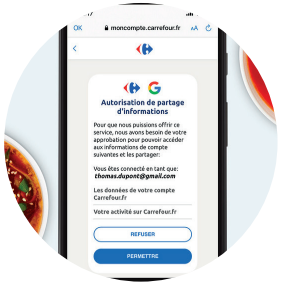
- Pour permettre la mise à jour de l'inventaire Carrefour, **choisissez le créneau et le mode de livraison** qui vous conviennent (drive, drive piéton ou livraison à domicile).
- Lorsque votre liste est complète, l'algorithme intelligent de Google la traduit en un **panier précis de références** qui reflètent vos préférences telles qu'elles ressortent de vos précédentes commandes Carrefour, des meilleurs prix disponibles et des best-sellers parmi les 27 000 références sur Carrefour.fr. Pour chaque item, il est possible de changer la référence, marque, de modifier les quantités ou de le supprimer.
- Il vous manque un produit ? Ajoutez-le directement au panier avant de passer votre commande.

3 Finalisez votre commande

- Vous basculez alors en **un clic** dans l'univers Carrefour.fr où vous **validez définitivement** votre panier.
- Vous pouvez, si vous le souhaitez, modifier votre créneau et votre mode de livraison.
- Et bien sûr, vous profitez de tous vos **avantages Fidélité** et optez pour le **mode de paiement** qui vous convient.



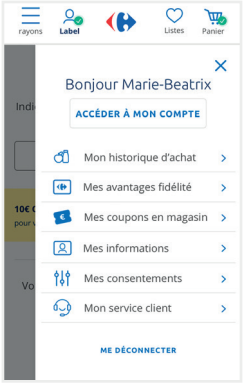
Un cadre protecteur des données personnelles des utilisateurs



Pour que l'expérience fonctionne et permette à l'utilisateur de se voir proposer des produits pertinents au regard des besoins qu'il a exprimés dans sa liste de courses, il faut commencer par associer son compte Google et son compte Carrefour. Comme cela est expliqué au client dans l'écran dédié "Autorisation de partage d'informations", son accord à **cette association autorise alors Carrefour France à partager l'historique de ses achats** avec Google qui pourra, grâce à son algorithme intelligent, lui proposer un panier de produits précis et personnalisé en s'inspirant de cet historique.

Si le client a un historique d'achat chez Carrefour mais n'a encore jamais acheté de produit correspondant au besoin qu'il exprime dans l'Assistant, celui-ci prendra en compte ses habitudes générales d'achat (ex: habitude d'acheter chez Carrefour du bio ou de la marque propre), les meilleurs prix disponibles et les meilleures ventes parmi les 27 000 références proposées sur Carrefour.fr. pour formuler sa recommandation produit.

Si le client n'a aucun historique d'achat pré-existant chez Carrefour, les propositions de produits de l'Assistant seront dans un premier temps basées sur ces deux derniers critères (les meilleurs prix et les meilleures ventes), puis s'affineront au fil de l'expérience.



À tout moment, l'utilisateur peut retirer son consentement et dissocier son compte Google et son compte Carrefour. Pour cela, il se rend dans l'espace Client Carrefour.fr/rubrique 'Mes consentements'. Le partage de l'historique d'achats avec Google est alors automatiquement interrompu et Google supprime les données qui lui ont été transmises.

De la même façon, si l'expérience n'est pas utilisée pendant une période de 30 jours, le compte Google et le compte Carrefour du client sont automatiquement dissociés, le partage de l'historique d'achats avec Google est alors interrompu et Google supprime les données qui lui ont été transmises.

Enfin, Carrefour, conformément au Règlement Général sur la Protection des Données personnelles, met à disposition des utilisateurs un espace dédié pour l'exercice de leurs droits (ex : droit d'accès, de rectification, d'effacement), accessible depuis les liens Carrefour.fr/vos-droits ou Carrefour.fr/politique-generale-protection-donnees-personnelles.

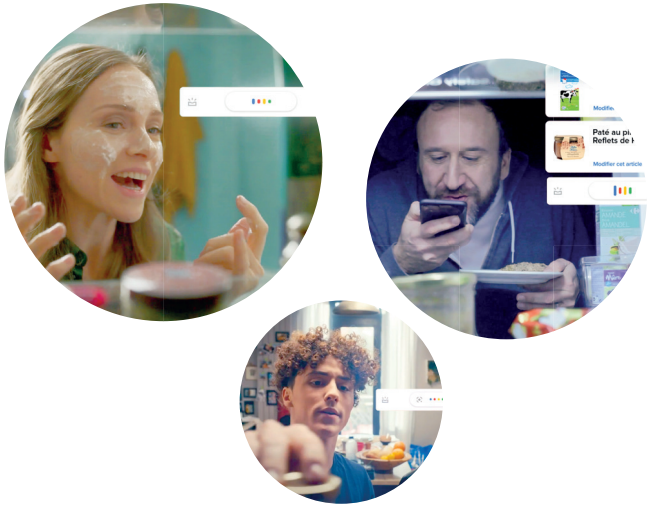
Une campagne digitale pour accompagner le lancement

Dès le 16 juin, une **campagne de publicité** réalisée par l'agence Marcel sera déployée **sur les media digitaux** :
YouTube, display, réseaux sociaux. Elle sera également relayée sur tous les canaux Carrefour (Carrefour.fr, CRM, catalogue, magasin).

Cette campagne comporte plusieurs briques :

• **Un film de lancement** qui illustre qu'avec Carrefour et l'Assistant Google les courses, pour les familles françaises, "en parler, c'est déjà les faire".

• **Un tutoriel** d'une minute dans lequel l'ambassadeur de l'expérience fait la démonstration de ce service dans son quotidien.



• **Trois capsules vidéos** de 15 secondes qui valorisent les 3 fonctionnalités clés de ce nouveau service : la commande vocale, la liste de courses partagée et la reconnaissance des produits préférés.

Les courses à la voix avec l'Assistant Google

Contact Presse

Service de presse Carrefour
Tél. : 01 58 47 88 80
Email : presse_groupe@carrefour.com

À propos du Groupe Carrefour

Fort d'un réseau multi-formats de 12 300 magasins dans plus de 30 pays, le Groupe Carrefour est un des leaders mondiaux du commerce alimentaire. Carrefour accueille 105 millions de clients à travers le monde et a réalisé un chiffre d'affaires de 80,7 milliards d'euros en 2019. Il compte plus de 320 000 collaborateurs qui contribuent à faire de Carrefour le leader mondial de la transition alimentaire pour tous, en offrant chaque jour une alimentation de qualité, accessible partout et à un prix raisonnable.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur www.carrefour.com,
sur Twitter (@GroupeCarrefour) et sur LinkedIn (Carrefour).