

Les enseignes Casino s’allient avec la start-up Belive.ai pour déployer la solution d’intelligence artificielle Liveshop.ai, pour une expérience client encore meilleure et pérenne en magasins

Soucieuses de toujours renforcer la satisfaction de leurs clients en magasins, les enseignes Casino viennent de nouer un partenariat avec la start-up française Belive.ai afin d’exploiter tout le potentiel de l’intelligence artificielle.

La solution Liveshop.ai, déjà déployée dans 10 magasins, va permettre de supprimer les principaux irritants liés notamment à la disponibilité des produits et l’absence d’étiquettes prix, et d’améliorer ainsi significativement l’expérience client.

Ce nouvel outil permettra également de massifier en temps réel des datas produits afin d’améliorer la connaissance des attentes des consommateurs pour les fournisseurs et les producteurs, dans le but de mieux répondre aux attentes des clients.

La totalité du parc supermarchés et hypermarchés sera concernée par le déploiement de la solution Liveshop.ai d’ici fin 2022, avec une première étape de 100 magasins fin 2021. Ce déploiement s’inscrit dans la stratégie des enseignes Casino d’une alliance du digital et du point de vente physique au service du client et de l’évolution des métiers en magasins.

L’intelligence artificielle au service de la satisfaction clients

Les enseignes Casino poursuivent leur stratégie de digitalisation des points de vente, avec toujours pour objectif de mettre le meilleur du digital au service du magasin physique, au service du client, en déployant la solution Liveshop.ai développée par la start-up française Belive.ai.

Cette innovation technologique s’appuie sur l’intelligence artificielle : elle permet de capturer l’état des rayons en temps réel, grâce au *computer vision*, ce qui en fait une première mondiale. Liveshop.ai permet d’analyser les principaux irritants clients, grâce à des informations retransmises instantanément sur le poste de travail (ordinateur, tablette, portable) des collaborateurs par catégorie :

- ruptures partielles ou totales,
- problème de balisage,
- produits non rangés,
- absence d’étiquettes prix.

Ces anomalies peuvent ainsi être immédiatement résolues par les équipes magasins.

Dix magasins sont déjà équipés de la solution, dans les rayons épicerie et liquides, et présentent des performances qui viennent confirmer l’intérêt d’un déploiement plus massif d’ici à la fin de l’année : forte baisse des ruptures, et des prix manquants constatés dès les premières semaines de mise en place, une progression du NPS dans les magasins concernés.

Cet outil est mis au service d’une **amélioration pérenne de l’excellence opérationnelle en magasin** : véritable source de gain de temps pour les équipes, il vient enrichir à la fois la permanence de l’offre, l’adaptation des flux logistiques de la supply chain, et le pilotage de la gestion des rayons du magasin de manière globale et transverse par les équipes. Cette opportunité se traduit notamment par la création de

nouveaux métiers, le « pilote flux approvisionnement » et « l'employé commercial polyvalent », confirmée par la création d'un accord signé en février 2021 entre Distribution Casino France et les partenaires sociaux.

Une base de données produits unique pour répondre au plus près des attentes consommateurs

Cet outil permet également d'acquérir une base de données très riche et exhaustive, unique dans le retail alimentaire, en vue d'analyser la performance de + de 10 000 produits auprès de millions de clients en temps réel, et de répondre de manière exacte à leurs attentes.

Ces datas produits seront aussi destinées à nos partenaires fournisseurs, producteurs, dans le but de leur permettre de faire leurs propres analyses de performance et améliorer leurs produits, leur offre et ainsi améliorer la satisfaction clients.

« Nous sommes très fiers du déploiement de cette innovation en première mondiale, qui traduit notre vision du magasin de demain, en réponse aux attentes du client : s'appuyer sur le meilleur de la technologie en mobilisant l'IA à l'intérieur du magasin. Ce développement doit s'effectuer au bénéfice d'une expérience client optimale et totalement fluide, et d'une modernisation de nos outils de travail dans la perspective de l'évolution des métiers et le développement des compétences. Notre objectif est clair : la qualité du service au client, pour tous, partout, et à tout moment ».

Tina SCHULER, Directrice générale des Enseignes Casino

« Grâce au déploiement de liveshop.ai, Casino devient le premier retailer au monde à déployer sur son parc la version la plus aboutie de notre solution, et à permettre à ses collaborateurs de bénéficier - en temps réel - d'indicateurs complets, vérifiables, résolument opérationnels et centrés sur 2 éléments clés : l'expérience client et la performance des opérations. Nous sommes très fiers d'accompagner les enseignes Casino dans la mise en place rapide de cette organisation toujours plus apprenante, qui vient renforcer le socle solide déjà mis en place autour de la data client ».

Aurélien Escartin, Président et fondateur de Belive.ai

À propos de Géant Casino : enseigne du groupe Casino, est présente à travers tout le territoire avec 98 hypermarchés. Les hypermarchés Géant Casino, à taille humaine, proposent des rayons traditionnels de qualité, des produits frais locaux et une vaste offre bio. Ils sont experts en non alimentaire grâce aux partenariats avec des marques spécialistes. La digitalisation permet d'enrichir l'expérience client et de proposer de nouveaux services. <https://www.geantcasino.fr/>

À propos de Casino Supermarchés : enseigne du groupe Casino, implantée au cœur des villes ou en milieu rural, Casino Supermarchés compte 391 magasins. L'enseigne propose à ses clients une expérience d'achat autour du plaisir du goût, avec des produits frais de grande qualité, une vaste offre bio, des métiers de bouche, des services et des solutions digitales innovantes. <https://www.supercasino.fr/> <https://www.supercasino.fr/>

À propos de Casino Proximités : réseau historique du Groupe Casino, composé des commerces alimentaires de proximité, et incarné par plusieurs enseignes bien distinctes (Le Petit Casino, Casino Shop, SPAR, SPAR Supermarché, Vival). Avec plus de 5200 magasins, le réseau de proximité joue un rôle moteur dans le cœur des villes, les quartiers ou centres-bourgs, avec une dynamique commerciale favorable aux autres commerces et au maintien du lien social.

CONTACTS PRESSE

Enseignes Casino (en France) : Hélène Jadot-Hennechart

hjadot@groupe-casino.fr / presse-enseignescasino@groupe-casino.fr / 01 78 68 00 74 - 06 73 98 43 21

Agence Patricia Goldman

Valentine Fabry - vfabry@patricia-goldman.com / 01 47 53 65 67 - 06 80 13 51 75

Ursula Luzolo – uluzolo@patricia-goldman.com / 01 47 53 65 68