



Cdiscount intègre l'IA générative de confiance d'iAdvize pour accompagner ses plus de 8 millions de clients dans leurs achats

La plateforme conversationnelle iAdvize et Cdiscount annoncent le déploiement d'un bot conversationnel propulsé par l'Intelligence Artificielle (IA) générative afin de guider les 8 millions de clients du leader français de l'e-commerce dans leurs achats. Permettant de répondre dans un premier temps aux questions des clients sur les produits d'électroménager, ce bot conversationnel a vocation à couvrir progressivement d'autres catégories de produits. Cdiscount est le premier e-commerçant à déployer cette technologie à cette échelle.

À Paris, le 6 juillet 2023 – Ce bot doté d'IA générative constitue une révolution technologique qui marque un tournant majeur dans l'univers e-commerce. Il permet aux clients d'obtenir une réponse précise à leurs questions formulées en langage naturel, avec des résultats inégalés pour une IA Conversationnelle, proches des performances humaines, avec des niveaux de satisfaction trois fois supérieurs aux performances des bots d'anciennes générations.

Une avancée technologique majeure au service du client

Partenaires historiques depuis 2011, iAdvize, pionnier et leader du commerce conversationnel, et Cdiscount, leader français de l'e-commerce et acteur majeur du numérique européen, partagent un ADN fort d'innovation et une culture IA marquée. Ainsi, l'IA est au cœur de la proposition de valeur de Cdiscount, au service du client : ce sont déjà 50 algorithmes qui jalonnent le parcours client sur le site Cdiscount.com afin d'offrir une expérience ultra-fluide, ponctuée de recommandations de produits et de chats conversationnels. C'est donc tout naturellement qu'iAdvize et Cdiscount ont décidé de tester sur le site en avant-première le déploiement d'une IA générative conversationnelle en avant-vente pour répondre aux enjeux de la plateforme e-commerce aux 80 millions de produits : déployer à l'échelle un accompagnement personnalisé des clients dans l'acte d'achat 24/7.

Un déploiement rapide en plusieurs étapes

Depuis six mois maintenant, les équipes R&D d'iAdvize sont engagées dans la conception d'une IA générative de confiance pour les entreprises e-commerce. L'IA générative de confiance d'iAdvize a été connectée au vaste catalogue de Cdiscount, pour offrir une expérience de conseil entièrement personnalisée au ton de la marque, et pensée pour répondre aux questions produits les plus avancées, tout en permettant de transférer la conversation au service client en cas de besoin.

En connectant le catalogue produits de Cdiscount à l'IA générative, iAdvize assure des réponses fiables, qui ne basent leurs réponses que sur les caractéristiques fournies par la marque. L'IA générative transfère à un conseiller humain dès qu'elle n'a pas la réponse, permettant aux conseillers de se concentrer sur l'accompagnement à forte valeur ajoutée.

« Nos deux marques partagent la conviction que le futur de l'e-commerce est conversationnel. Conforme, connectée et contrôlable, notre IA générative permet à Cdiscount d'offrir des expériences conversationnelles de

grande qualité, à grande échelle et d'ainsi accélérer ses ventes », déclare Julien Hervouët, Fondateur et CEO d'iAdvize.



Une solution sécurisée, fiable et à l'efficacité prouvée

Afin de déployer l'IA générative sur son site, Cdiscount cherchait à garantir deux éléments essentiels : la fiabilité des réponses, et la protection et la confidentialité des données. Des exigences auxquelles répond la solution d'iAdvize. Spécifiquement développée pour les entreprises, elle respecte un cadre strict de conformité (RGPD, hébergement en Europe). L'IA est maîtrisée : un suivi et des analyses détaillées de la satisfaction et des conversations permettent d'améliorer la qualité de l'expérience proposée et l'impact économique en continu.

Les premiers résultats sont particulièrement significatifs. Déployée dans un premier temps en test en avril sur la catégorie gros électroménager, l'IA générative de confiance a démontré en un mois de belles performances. Elle réalise un taux de **satisfaction client de 70%, trois fois plus élevé que les précédentes générations de chatbots**. L'IA peut d'ores et déjà répondre de manière autonome à **40% des questions**.

« Les premiers résultats sont enthousiasmants. En seulement quelques semaines, l'IA est déjà capable de traiter complètement 40% des conversations et génère plus de 70% de satisfaction. J'ai la conviction que l'IA générative va transformer la relation client en apportant une qualité de service renforcée aux clients et des missions à plus forte valeur ajoutée aux conseillers. Je suis ravi que grâce à ce partenariat, Cdiscount se positionne dès aujourd'hui sur une technologie qui sera bientôt indispensable » témoigne **Antoine Pierart, Directeur Marketing et Expérience Client chez Cdiscount**.

iAdvize et Cdiscount franchissent une nouvelle frontière et dessinent les contours de l'e-commerce de demain où l'IA générative maîtrisée et sécurisée va démultiplier la qualité de service client.

Après deux mois de tests concluants, Cdiscount a choisi de déployer son bot propulsé à l'IA générative depuis juin 2023 et de l'étendre à d'autres univers produits tels que les téléviseurs, les ordinateurs portables et le mobilier de jardin.



Pour plus d'informations ou pour vous entretenir avec un porte-parole iAdvize ou Cdiscount, n'hésitez pas à nous solliciter.
Visuels sur demande.

À propos d'iAdvize

iAdvize, la plateforme conversationnelle à 360°, permet à plus de 2 000 marques de déployer une expérience conversationnelle par messaging à grande échelle sur l'ensemble du parcours client, alimentée par son IA générative de confiance conçue pour l'e-commerce. En tant que fournisseur d'une solution complète pour l'avant-vente et le service client, iAdvize n'a qu'une seule mission depuis sa création en 2010 : rendre les marques conversationnelles. De grandes marques comme Samsung, Boulanger, Nespresso, Fnac-Darty, TUI, Decathlon ou Cdiscount ont déployé la plateforme pour augmenter leur chiffre d'affaires en ligne, réduire leurs coûts opérationnels, fidéliser et engager leurs clients. iAdvize compte 230 employés répartis entre Boston, Paris, Düsseldorf et Nantes (siège).

Contacts presse iAdvize

Hotwire

Gladys Salmouth, Tommaso Casalone, Jade Lavanne

01 43 12 55 73 / 52 / 63

iadvizefr@hotwireglobal.com

À propos de Cdiscount

Cdiscount.com est une filiale du groupe Casino. Leader français du e-commerce non alimentaire, l'entreprise basée à Bordeaux compte plus de 2000 collaborateurs et réalise un volume d'affaires de plus de 4 milliards d'euros en 2020 incluant sa marketplace avec plus de 13 000 commerçants partenaires dont plus de 5000 vendeurs français. Pionnier du e-commerce responsable, Cdiscount a pour vocation de rendre possible l'accès aux biens et services au plus grand nombre tout en construisant une économie du numérique européenne inclusive et solidaire.

Contacts presse Cdiscount

cdiscout@vae-solis.com