

Intermarché accélère pour enrichir son expérience client digitale

Intermarché accélère le pas sur l'expérience Digitale pour faciliter le quotidien de ses clients et leur offrir un maximum d'opportunités pour faire leurs courses peu importe le moment / le lieu / le device. Depuis le mois de janvier, les clients d'Intermarché peuvent effectuer leurs achats de bout en bout par la voix avec l'Assistant Google. En parallèle, Intermarché optimise ses deux applications mobiles en les fusionnant et en fluidifiant l'ergonomie. Des dispositifs complémentaires qui font la jonction pour un seul et unique panier de courses.

« Ok Google. Parler avec Intermarché »

Intermarché se lance dans la technologie des assistants vocaux en proposant un parcours vocal complet : de l'élaboration du panier à la commande finale. Pour démarrer la liste de courses intelligente, il suffit de dire à l'Assistant Google, via son smartphone ou Google Home, : « Ok Google. Parler avec Intermarché ». Ensuite, le client peut constituer son panier vocalement, en y ajoutant les articles souhaités.

Outre les achats, des services complémentaires

L'Assistant vocal Google d'Intermarché, développé avec son partenaire Netfective Technologie (www.netfective.com), est conçu pour fluidifier le parcours d'achat, en proposant des services complémentaires à la constitution d'une liste de courses :

- le client peut consulter le programme de la carte fidélité, y adhérer et consulter ses avantages ;
- l'Assistant vocal fournit des recettes culinaires, pour inspirer le client avec la possibilité d'ajouter ces ingrédients directement à son panier ;
- l'Assistant vocal délivre des informations relatives au point de vente : horaires, adresse, services disponibles ;
- le client peut aussi se divertir et découvrir nos MDD en répondant à un quizz ludique sur le « Mieux manger ».

Pour la première fois, un parcours complet

Intermarché est le premier distributeur alimentaire à proposer un parcours vocal intégral en France. Les assistants de la grande distribution ne permettaient jusqu'à aujourd'hui que d'établir une liste « pense-bête ». L'Assistant Google pour Intermarché va plus loin en permettant au consommateur de valider son panier grâce à la commande vocale.

Fait suffisamment rare pour être souligné, la voix de cet Assistant vocal est « humanisée ». Toujours dans un souci d'agrément et d'expérience servicielle, Intermarché a voulu une voix moins monocorde avec une prosodie plus réelle. Intermarché travaille sans cesse au perfectionnement de ce service. L'assistant va continuer à s'enrichir avec des nouvelles fonctionnalités et il sera également bientôt accessible sur Alexa, l'Assistant vocal d'Amazon.

« Intermarché réfléchit quotidiennement à des projets innovants afin de simplifier la vie de ses clients – notamment via l’expérience digitale qui est l’une de nos priorités. Notre objectif est de présenter une offre complète, performante et novatrice sur la mobilité pour supprimer l’ensemble des irritants sur un parcours digital. Notre Assistant Google en est le parfait exemple » indique Frédéric Peyronnet, chef d’entreprise de l’Intermarché Le Sequestre (81), en charge du commerce pour Intermarché.

« Face à la déferlante Digital, il nous faut, plus que jamais, renforcer nos fondamentaux – tout en ouvrant la voie au commerce de demain. Cette première avancée d’Intermarché dans le commerce vocal souligne que notre enseigne est consciente des enjeux technologiques à l’œuvre dans la révolution digitale. Intermarché entend bien accompagner, voire demain anticiper, les évolutions qui changeront irréversiblement la distribution dans les années à venir. Mais, au-delà des tests et pilotes indispensables, nos réponses devront prendre en compte toutes les dimensions, du comportement des consommateurs à la solidité des modèles économique. Comme chefs d’entreprise responsables, les adhérents Intermarché savent que la pérennité des innovations ne repose que sur la création de valeur véritable. C’est pourquoi notre enseigne entend progresser pas-à-pas, avec discernement », ajoute Thierry Cotillard.

Découvrir la démonstration en vidéo [ici](#).

Une application omnicanale

Intermarché devient aussi le premier acteur de la grande distribution à faire converger en une unique application « Intermarché » le parcours de courses (« Drive ») et le parcours relationnel (« Mon Inter »). De ce fait, le client peut visualiser son prospectus puis faire une commande en ligne ou consulter son solde fidélité depuis la même interface. Cette nouvelle application, disponible sur iOS et Android, rend le parcours client plus fluide et plus intuitif.

À propos d’Intermarché www.intermarche.com

Intermarché, deuxième distributeur indépendant en France avec plus de 1 800 points de vente, est une enseigne du Groupement Les Mousquetaires. Le mieux produire et le mieux manger sont deux "combats" dans lesquels Intermarché s’engage. Mieux produire, c’est soutenir une production française et responsable. Mieux manger, c’est aider les Français à manger un peu mieux tous les jours.

CONTACTS PRESSE :

Charlotte Rabilloud - 01 53 53 36 86 - 06 62 03 28 34 charlotte@source-rp.com

Michelle Kamar - 01 53 53 36 84 - 06 09 24 42 42 michelle@source-rp.com