

Castorama lance le premier agent conversationnel du bricolage basé sur l'IA

Castorama fait une nouvelle fois figure de pionnier en lançant le premier agent conversationnel basé sur l'intelligence artificielle générative (IA) dans le secteur du bricolage et de l'amélioration de la maison. Cette innovation s'inscrit dans la continuité des actions déployées par l'enseigne pour améliorer l'expérience en ligne de ses clients et faciliter les travaux de bricolage (assistant vocal, reconnaissance visuelle...). Utilisant les derniers modèles d'IA générative, agrégés dans un outil développé par le Groupe Kingfisher, l'agent conversationnel apporte des recommandations sur le choix de produits et des conseils sur les projets de bricolage.

Le premier agent conversationnel utilisant l'IA générative dans le secteur du bricolage

80% des clients de Castorama commencent leur parcours d'achat en ligne. Afin d'accompagner nos clients devant la complexité des projets de bricolage et la technicité des produits, l'enseigne lance le premier [agent conversationnel](#) faisant appel à la technologie de l'IA générative. Cet outil de recherche intuitif accompagne les clients dans leur choix de produits et leur apporte des conseils et des tutos pour réaliser leurs projets. Développé en test & learn, il couvre dans un premier temps le champ des appareils électroportatifs avant d'être très rapidement étendu à l'ensemble du catalogue de produits et de services de l'enseigne.

Grâce à sa facilité d'utilisation et sa rapidité de réponse, l'agent conversationnel améliore significativement l'expérience client en ligne et permet de transposer le conseil prodigué en magasin sur le site grâce aux recommandations précises et individualisées. Il sera également possible, d'ici quelques semaines, d'envoyer des photos afin que l'outil puisse les analyser et effectuer des recherches visuelles.

« Quel type de perceuse est adapté à un bricoleur novice ? Quelle scie choisir pour découper mon plan de travail ? Comment poser un plan de travail dans ma cuisine ? » Autant de questions auxquelles l'agent conversationnel est capable de répondre de manière très précise.

Romain Rouleau, Directeur marketing, digital et client chez Castorama, a salué ce lancement : « L'instantanéité, la disponibilité, la personnalisation et la fiabilité des réponses sont les principaux atouts garantis par Castorama avec son agent conversationnel basé sur l'IA. Cette révolution sur notre site e-commerce va permettre de rendre le bricolage plus accessible à des néophytes et répondre aux questions techniques des plus experts. Avec ce nouvel outil puissant, Castorama souhaite accompagner ses clients à distance dans tous leurs projets d'aménagement qu'il s'agisse du choix de leurs produits ou de la réalisation de leurs projets. »

L'intelligence artificielle au cœur des innovations du Groupe

Le Groupe Kingfisher a développé une plateforme qui agrège plusieurs LLM (large language model) et gère l'ensemble des conversations générées par l'agent conversationnel. C'est au travers de cet agrégateur, nommé Athena, que Castorama a pu entraîner son agent et garantir la protection de ses propres données ainsi que celles de ses clients. Athena intègre également une fonctionnalité de modération pour gérer les contenus sensibles ou inappropriés, assurant ainsi les meilleures expériences clients en matière d'IA.

Pour mettre en œuvre son agent conversationnel, Castorama s'est appuyé sur l'expertise de Razorfish, l'agence digitale du Groupe Publicis, pour imaginer le cas d'usage à partir d'un besoin utilisateur, concevoir l'expérience digitale et l'interface du nouveau service,

développer un Prototype qui a été testé par des utilisateurs et experts Castorama avant d'être mis en production sur la plateforme Athena du Groupe Kingfisher.

Stéphany Niogret, Directrice Générale Adjointe chez Razorfish France, commente : « Une enseigne comme Castorama, qui fait partie des premières en France à tester et lancer des nouveaux services basés sur l'IA pour améliorer l'expérience de ses utilisateurs, sera prête à affronter la révolution actuelle de l'IA générative et sa rapidité d'évolution. »

L'agent conversationnel de Castorama pourra par la suite être étendu aux autres enseignes du Groupe Kingfisher. Au travers de cet outil, le Groupe démontre sa capacité à innover et souhaite investir et explorer les multiples possibilités offertes par le potentiel considérable de sa plateforme Athena et les LLM.

A propos de Castorama

Castorama est une enseigne du Groupe Kingfisher, entreprise internationale de bricolage et d'amélioration de la maison, avec plus de 12 000 collaborateurs et 92 magasins en France. Changer nous fait avancer. Notre vision du changement est au cœur de notre engagement : faire de chaque changement de la vie une opportunité de rendre la vie meilleure. Nous accompagnons les Français de manière positive et responsable dans leur vie changeante. Nous les aidons à vivre mieux et avancer vers un habitat plus sain et durable. Pour plus d'information, www.castorama.fr