



Communiqué de presse

Le paiement vocal en test pour l'achat de carburant

Une expérimentation inédite en France signée Ingenico Labs, Lab by CB et Newport-IMS

En partenariat avec le centre E. Leclerc d'Argentan (61-Orne), cette expérimentation va permettre à 50 clients de tester pendant 3 mois, un système vocal d'achat de carburant, via l'application mobile Phebe.

Paris, le 1^{er} octobre 2020 – **Parce que la progression du commerce vocal va modifier de façon importante et durable les habitudes de consommation, tout acteur qui souhaite y trouver une place doit en maîtriser les codes, les parcours clients et les moyens de paiement associés.**

C'est autour de cette vision commune que se sont réunis Ingenico Labs, Lab by CB et Newport-IMS pour lancer une expérience de commerce vocal sécurisé, inédite en France dans un contexte de mobilité. Considérée comme intuitive, rapide et sécurisée, la voix simplifie et fluidifie le parcours d'achat du consommateur.

Objectifs principaux de cette expérimentation : démontrer l'efficacité des achats initiés et validés par la voix, dans un environnement de conduite automobile, tout en analysant l'appétence des utilisateurs pour le commerce vocal dans des scénarios définis.

Des retours d'expériences suivis et analysés

Pendant les 3 mois d'expérimentation, les 50 expérimentateurs seront suivis pour prendre en compte leurs retours d'expérience au fil de l'eau. L'ensemble de ces retours sera alors analysé par des outils de pilotage et de monitoring afin de valider – ou non – les scénarios définis, l'efficacité des transactions vocales en mobilité, l'appétence des utilisateurs...

L'achat de carburant ne constitue qu'un premier usage de cette technologie. D'autres types d'achats en véhicule pourront être testés par la suite avec des enseignes partenaires : réservation de borne de recharge électrique, commande de repas dans des restaurants ou en restauration rapide, courses alimentaires d'appoint, réservation d'hôtel, paiement de péage, etc.

Des outils, des méthodes, des contraintes spécifiques au commerce vocal

Le commerce vocal répond à des exigences techniques et réglementaires bien spécifiques tout en utilisant de nouvelles technologies comme l'Intelligence Artificielle. Ses modalités techniques et réglementaires sont très différentes de celles du commerce électronique visuel. Les transactions validées par la voix imposent donc de créer de nouvelles méthodes de reconnaissance vocale et d'authentification qu'il faut tester, expérimenter, challenger. Pour être efficaces, ces méthodes doivent impérativement prendre en compte l'ensemble des contraintes du projet :

- Compréhension et acceptation par le client utilisateur
- Compatibilité avec la stratégie commerciale et les outils techniques des commerçants et de leurs partenaires financiers
- Compatibilité avec la réglementation et adaptation de celle-ci le cas échéant.

Un projet collaboratif

Pour lancer une telle expérimentation, il faut mobiliser les compétences, les ressources et les capacités opérationnelles des différents acteurs.

Ainsi, **Ingenico Labs** a notamment développé une solution permettant aux utilisateurs de créer un compte de paiement vocal basé sur la reconnaissance de leur voix. Cette solution permet de valider une transaction de façon simple et sécurisée.

En plus de contribuer à la définition d'un parcours utilisateur facile, fluide et innovant pour le commerçant comme le consommateur final, le **Lab by CB**, permet au projet de s'appuyer sur des technologies qui fonctionnent avec des protocoles sécurisés CB.

De son côté, **Newport-IMS** a développé, grâce à l'intelligence artificielle, l'agent conversationnel Phebe et l'appli mobile associée qui permettra aux utilisateurs d'acheter du carburant.

« Grâce à un travail de collaboration, Ingenico Labs, Le Lab by CB et Newport-IMS répondent aux enjeux de la sécurisation des paiements dans le monde digital de demain. Autour d'eux, près d'une dizaine d'acteurs différents doivent se parler et travailler ensemble pour connecter les environnements du marchand aux systèmes bancaires et créer une expérience de paiement innovante et fluide pour les clients. Notre groupe d'experts relève le défi du commerce par la voix », explique **Franck Lefèvre, Président de Newport-IMS**.

Ce projet a été soutenu par l'organisation Européenne dédiée à l'innovation numérique EIT Digital (www.eitdigital.eu)

A propos d'ingenico

Ingenico Group (Euronext : FR0000125346 – ING) construit le paiement de demain au service d'une croissance durable et inclusive. Leader mondial des solutions de paiement intégrées, le Groupe accompagne les marchands avec son offre de services sécurisés sur l'ensemble des canaux de vente et s'adapte aux ambitions de ses clients pour les aider à garantir une expérience client unique. Ingenico Group est le partenaire de confiance des institutions financières et des marchands, des plus petits commerçants aux enseignes référentes de la grande distribution. Il s'appuie sur un ancrage mondial fort, avec plus de 8 000 collaborateurs dans le monde, 90 nationalités et une présence commerciale dans 170 pays. Notre communauté internationale d'experts du paiement anticipe les évolutions du commerce et les comportements des consommateurs pour fournir à nos clients les solutions technologiques de pointe les plus complètes, partout où ils en ont besoin.

Plus d'informations sur : www.ingenico.com

[@ingenico](https://twitter.com/ingenico)

A propos de CB

Créé en 1984, le Groupement des Cartes Bancaires CB, organisation à but non-lucratif, est l'organe de gouvernance du système de paiement par cartes CB. CB est le système de paiement leader en France avec, en 2019, 71.1 millions de cartes CB en circulation, 53 000 Distributeurs Automatiques de Billets, 1.8 million de contrats commerçants CB et 13.7 milliards de transactions soit un volume de 619.3 milliards d'€. Créé en 2017, le LAB by CB, fintech interne de CB a pour vocation d'imaginer le commerce et le paiement de demain. Le LAB by CB développe des concepts innovants sur la base de nouvelles technologies, de nouveaux cas d'usages.

Plus d'informations sur : <https://www.cartes-bancaires.com>

A propos de Newport-IMS

Projet entrepreneurial, Newport IMS (In Mobility Services) a pour ambition de libérer l'usage des services en mobilité, grâce à l'intelligence artificielle et aux technologies de reconnaissance vocale. L'entreprise a ainsi développé Phebe, le premier compagnon intelligent conversationnel du conducteur qui propose tout un écosystème de services en mobilité avec une expérience simple, fluide et prédictive.

Plus d'informations sur : <https://phebe.io>

A propos d'EIT Digital

EIT Digital est une organisation européenne de premier plan dans le domaine de l'innovation numérique et de l'éducation entrepreneuriale et une institution reconnue dans la transformation numérique de l'Europe.

EIT Digital met sur le marché des innovations numériques de rupture et encourage les talents entrepreneuriaux afin de soutenir la croissance économique et l'amélioration de la qualité de vie en Europe. Pour ce faire, EIT Digital mobilise un écosystème paneuropéen composé de plus de 300 grandes entreprises, PME, startups, universités et instituts de recherche européens.

EIT Digital aide les membres de son écosystème paneuropéen à être efficaces dans les écosystèmes d'open innovation complexes et ce, afin de répondre à certains de leurs besoins spécifiques en matière d'innovation numérique et d'éducation.

EIT Digital est à la pointe de l'intégration de l'éducation, de la recherche et des entreprises et réunit étudiants, chercheurs, ingénieurs, développeurs d'entreprises et entrepreneurs grâce à un réseau paneuropéen de bureaux situés à Berlin, Budapest, Eindhoven, Helsinki, Londres, Madrid, Paris, Stockholm et Trento. EIT Digital dispose également d'un centre dans la Silicon Valley.

Pour plus d'informations: www.eitdigital.eu



EIT Digital is supported by the EIT,
a body of the European Union.

Contacts presse :

Ingenico

Hélène Carlander - PR Officer
+33 (0)7 72 25 96 04
helene.carlander@ingenico.com

CB

communication@cartes-bancaires.com

Newport-IMS

Amandine Ferré
+33 (0)6 15 25 88 60
amandine@bandiagara.fr