



Choco et OpenAI collaborent pour lancer le premier agent vocal IA du secteur agroalimentaire

Une collaboration qui introduit l'IA en temps réel dans l'un des secteurs les moins digitalisés

Choco, leader mondial des solutions numériques pour la chaîne d'approvisionnement alimentaire, annonce une collaboration avec OpenAI pour lancer l'Agent Vocal de Choco : une solution d'intelligence artificielle qui transforme la manière de travailler et communiquer des restaurateurs et distributeurs alimentaires.

Basé sur l'API Realtime d'OpenAI, l'Agent Vocal de Choco peut recevoir des appels, prendre des commandes, répondre à des questions sur les produits et suggérer des articles supplémentaires en fonction des besoins des clients. Il fonctionne dans n'importe quelle langue, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Ce produit répond à l'un des **défis majeurs du secteur : la difficulté croissante à recruter du personnel pour les équipes de nuit**. Partout, les distributeurs alimentaires ont du mal à trouver des employés prêts à saisir manuellement les commandes qui arrivent pendant la nuit. Le fort taux de rotation, les coûts élevés de formation et l'utilisation de répondeurs téléphoniques obsolètes ont rendu ce procédé inefficace. Souvent, les restaurateurs qui laissent des messages n'obtiennent pas de réponse immédiate à leurs demandes, ce qui peut entraîner des produits manquants et du gaspillage, et cela nécessite de les recontacter le lendemain.

L'Agent Vocal de Choco remplace ces processus manuels par des **conversations en temps réel menées par l'intelligence artificielle**. L'agent peut confirmer la disponibilité des articles, proposer des alternatives lorsque des produits sont en rupture de stock et mettre en avant des promotions sur des produits dont la date d'expiration approche. C'est un moyen d'aider les distributeurs à augmenter leurs ventes, réduire leurs coûts et limiter le gaspillage alimentaire.

En intégrant les modèles vocaux d'OpenAI, l'Agent Vocal de Choco automatise les tâches répétitives, élimine les erreurs de commande et permet aux distributeurs de se consacrer davantage au service client et à la croissance de leur entreprise. Grâce à la technologie d'IA de Choco, la précision des commandes a atteint 95%, le temps de traitement manuel a été réduit de 50% et le gaspillage a diminué. L'Agent Vocal de Choco permettra d'atteindre encore plus d'efficacité.

“Les distributeurs sont confrontés à une problématique qui ralentit leur croissance : ils ne trouvent plus de personnel disposé à prendre des commandes la nuit. Le turnover est élevé, le travail est répétitif et les réponds automatiques ne fournissent pas aux restaurateurs les informations dont ils ont besoin. Avec OpenAI, ensemble, nous sommes en train de changer cela. L’Agent Vocal de Choco remplace le personnel de nuit manquant par des conversations en temps réel avec l’intelligence artificielle, ce qui permet de confirmer les stocks, de suggérer des alternatives et de réduire le gaspillage alimentaire. C’est une technologie qui s’adapte aux personnes, et non l’inverse”, explique Daniel Khachab, cofondateur et PDG de Choco.

Cette collaboration associe l’expertise de Choco dans le domaine de l’approvisionnement alimentaire à la technologie d’IA en temps réel d’OpenAI, pour apporter plus d’efficacité, de durabilité et d’innovation en Europe et dans le monde.

“La mission d’OpenAI est de permettre à des précurseurs comme Choco d’accéder à une IA de pointe pour créer des solutions innovantes qui ont un impact réel. Choco comprend parfaitement les défis du secteur agroalimentaire (des faiblesses de la chaîne d’approvisionnement jusqu’aux problématiques du gaspillage), et s’appuie sur les modèles d’OpenAI pour créer des solutions qui font une vraie différence. Ensemble, nous montrons comment l’IA peut aujourd’hui contribuer à réduire le gaspillage, diminuer les coûts et augmenter la productivité de milliers de fournisseurs et de restaurants à travers le monde”, indique Niklas Harzheim, directeur de la technologie et des industries numériques chez OpenAI.

À propos de Choco

Choco est un écosystème de solutions digitales à destination des acteurs de l’agro-alimentaire. En premier lieu, une solution d’IA à destination des grossistes ou distributeurs pour automatiser la saisie des commandes envoyées par leurs clients RHF. En second lieu, des applications en marque blanche pour passer commande auprès de leurs fournisseurs. Choco a été fondée par Daniel Khachab, Julian Hammer et Grégoire Ambroselli. Depuis sa création en 2018, l’entreprise a connu une croissance rapide et est désormais active aux États-Unis, en Allemagne, en France, en Espagne, au Royaume-Uni, en Belgique et aux Émirats arabes unis. En seulement cinq ans, Choco a levé 308 millions d’euros et a atteint le statut de licorne en 2022, avec une valorisation de 1,2 milliard de dollars.

Parmi les utilisateurs restaurateurs en France : Bistrots Pas Parisiens, Cafés Joyeux, Pâtisserie de Cédric Grolet, Anne-Sophie Pic, Le Bristol, Le Plomb du Cantal, Maison Sauvage...

Parmi les clients distributeurs/grossistes en France : Dispro, Halles Paris Sud, le groupe Charraire, Avigros, Nadaud Delahaye, Laiterie du Grand Clos, Demarne, Balicco, Les Halles Mandar, Reynaud, Le Saint, Loste, Montaner Pietrini Boissons, Murgier, Schoen Distribution...