



Compte-rendu du Mémo

Marketing et Intelligence Artificielle

par Nicolas Jacque



Compte-rendu



Marketing et Intelligence Artificielle



28 août 2024

par Nicolas Jacque



Marketing et Intelligence Artificielle

Nombre de participants

7

Nombre de pages

17

Page 1



Définition : utiliser des outils capables de reproduire des comportements liés aux humains, tels que le raisonnement, la planification et la créativité". L'intelligence artificielle ou encore IA, est un ensemble d'algorithmes conférant à une machine des capacités d'analyse et de décision lui permettant de s'adapter intelligemment aux situations en faisant des prédictions à partir de données déjà acquises.

automatiser des tâches répétitives

gérer les données

optimiser les campagnes marketing

analyser les données

Objectifs : aider à la prise de décision

sur le comportement des clients

sur les canaux efficaces sur lesquels concentrer
ses efforts

sur les budgets à allouer au plus juste

Finalités : trouver le bon public en leur proposant le bon produit , améliorer le contenu d'une campagne en personnalisant les messages tout en gagnant du temps et de l'argent.

Ressources

- Comprendre l'IA
<https://www.intelligence-artificielle-school.com/alternance-e...>
- Utilisation quotidienne
<https://www.lepont-learning.com/fr/intelligence-artificielle-e...>

Page 2

Citer des applications liées à l'IA dans votre entreprise

question ouverte



Soukeyna El Bouhali

Chatgpt, canva, CRM,

Boris Ley

Canva, ChatGPT,

Emeline Dubois

Chat GPT,

Mathéo Trannoy

chatgtp, canva, dall-e, logo creator

Chloé Drouart

Chat GPT est utilisé au sein de mon entreprise pour aider dans la rédaction (ex : articles, slides, présentations, etc...) afin d'avoir un discours clair et structuré.

Jules Leger

spark Jules Sonepar

Page 3



Les impacts : atteindre plus de clients avec le même budget et à mieux comprendre vos clients. Elle peut également vous aider à créer de meilleures campagnes marketing, à augmenter les ventes et les revenus.

créer des expériences plus personnalisées et à prendre de meilleures décisions. Elle peut également les aider à créer un contenu plus pertinent et à le diffuser en temps voulu. L'IA est déjà utilisée par de nombreuses marques pour améliorer l'expérience client, la fidélité et les taux de rétention.

Optimisation : adapter plus facilement les stratégies marketing en fonction des besoins, et permettre de prendre des décisions rapides en fonction des données et de l'historique. Avec l'IA intégrée à l'ensemble d'outils d'automatisation du marketing, nous pouvez optimiser notre stratégie automatiquement en analysant les données et en prenant des décisions basées sur ce qui a bien fonctionné par le passé.

créer un contenu plus personnalisé pour chaque client individuel, améliorer l'expérience client sur tous les canaux, prédire le comportement des clients avec plus de précision que jamais



Productivité : identifier de nouvelles opportunités et à prendre de meilleures décisions : améliorer les performances des équipes marketing, de réduire les coûts et d'augmenter les ventes: dans tous les services de l'entreprises

Achats : [https://www.swott.fr/blog/lintelligence-artificielle-transforme-les-achats?](https://www.swott.fr/blog/lintelligence-artificielle-transforme-les-achats?srsId=AfmBOoqSUKAvt8KQsKP4HaWYUcZeUF3nyuanY6xrkQWcvNRTN-Fxh_yc)
srsId=AfmBOoqSUKAvt8KQsKP4HaWYUcZeUF3nyuanY6xrkQWcv
NRTN-Fxh_yc

Commerciale : <https://blog.hubspot.fr/service/intelligence-artificielle-service-client>

Gestion : <https://www.cegid.com/fr/blog/comment-ia-peut-vous-aider-a-optimiser-gestion-entreprise/>

RH : <https://360learning.com/fr/blog/ia-rh/>

Logistique : <https://www.supplychaininfo.eu/dossier-optimisation-logistique/comment-utiliser-intelligence-artificielle-optimisation-logistique/>

Page 5



Risques : droit à la vie privée : la confidentialité des données, l'utilisation malveillante pour attaquer, et l'évolution des attaques par phishing.

<https://www.erium.fr/quels-sont-les-risques-de-l%E2%80%99intelligence-artificielle-en-2024%C2%A0/#:~:text=Cette%20premi%C3%A8re%20partie%20se%20focalise,assurance%20dans%20cette%20%C3%A8re%20technologique.>

Page 6

Citer des applications IA dans la vie de tous les jours

question ouverte

Page 7

Caractéristique	IA Générative	IA Prédictive
Objectif	Créer du contenu nouveau	Prédire des événements futurs
Applications	- Création de textes, Photos, Videos, - Développement de produits, Design, Art , Marketing	- Marketing, - Finance, - Gestion des stocks
Les technologies utilisées	Des réseaux de neurones artificiels	Des modèles statistiques et des algorithmes de ML et DL
Fonctionnement	Apprend des styles dans les données pour créer	Analyse des tendances pour faire des prédictions
Exemples	ChatGPT, Gemini, Mistral, Copilot, DALL.E, Midjourney	- Outils d'analyse de marché, - Prévion de la demande, - Détection de fraude



Générative : L'IA générative est utilisée pour générer du contenu nouveau : textes, images, vidéos, lignes de code, musique, etc. L'IA générative est la force créative de l'IA. L'IA générative utilise le **deep learning** pour générer du contenu nouveau basé sur les données sur lesquelles elle est formée.

Hello Casto en vidéo : <https://fr.adforum.com/creative-work/ad/player/34677888/hello-casto/castorama>

Prédictive : elle est utilisée pour prédire les événements futurs. Le machine learning (ML) est intégré à tout cela. Elle joue un rôle plus terre à terre. Elle est centrée sur l'analyse des données et la réalisation de prévisions futures à partir de données historiques et actuelles. Le machine learning et les algorithmes sont la base mathématique de l'analyse prédictive.

Ressources

- DEEP LEARNING
<https://smallpdf.com/fr/file#s=e1349990-094c-47e8-8bc9-a...>
- OUTILS DEEP LEARNING
<https://www.getapp.fr/directory/1401/deep-learning/software>
- APPLICATIONS CONCRETES DEEP LEARNING
<https://aws.amazon.com/fr/what-is/deep-learning/#:~:text...>
- MACHINE LEARNING
<https://smallpdf.com/fr/file#s=e1abb631-e751-4ed9-b192-...>
- MACHINE LEARNING

- <https://myriad-data.com/2024/06/17/myriad-livre-blanc-ma...>
- OUTILS MACHINE LEARNING
<https://www.getapp.fr/directory/1399/machine-learning/soft...>
- OUTILS IA PAR SERVICE
<https://www.montersonbusiness.com/entreprise/ia-les-10-m...>
- OUTILS IA
<https://peppermint-tv-d5b.notion.site/5-Top-10-des-outils-d...>
- PREDICTIVE GENERATIVE LE MATCH
<https://www.blueprism.com/fr/resources/blog/generative-ai-...>
- IA GENERATIVE APPLICATIONS COURANTES
<https://cloud.google.com/use-cases/generative-ai?hl=fr>
- VERTEX
<https://cloud.google.com/vertex-ai?hl=fr>

Page 8



Automatisez la qualification des leads

Les représentants commerciaux passent 72 % de leur temps à effectuer des tâches non liées à la vente, et la prospection figure parmi les plus chronophages.

Grâce à l'IA, le formulaire obsolète de votre site web disparaît au profit de conversations en direct, à l'aide d'un outil de chat qui parle aux leads et leur pose des questions pour les qualifier au moment décisif où ils se renseignent sur ce que vous vendez.

Exemple de fonctionnement de l'IA :

Un client potentiel se rend sur le site web de votre entreprise pour y effectuer des recherches sur un produit et lance un chat en direct pour en savoir plus. Buyer Assistant, un outil de chat de Sales Cloud, se charge de l'accueillir et de lui poser des questions pour cerner son profil et déterminer son niveau d'intérêt. Comme ce lead répond aux critères du persona d'acheteur définis par les commerciaux, Buyer Assistant le qualifie de prospect et recueille ses coordonnées. L'IA recoupe ensuite les données CRM pour voir si d'autres informations concernant cette personne ou son entreprise existent afin de fournir un contexte aux représentants commerciaux en aval. À la fin de la discussion, l'outil de chat propose à l'acheteur de le mettre en relation avec un représentant commercial instantanément ou de fixer un rendez-vous. Le prospect fait son choix et le représentant commercial reçoit toutes les informations nécessaires pour mener à bien la conversation : la transcription du chat, le dossier du lead et d'autres données CRM pertinentes.

Ressources

- Outils CRM
<https://www.zendesk.fr/service/ticketing-system/customer-...>
- IA DANS LA VENTE
<https://smallpdf.com/fr/file#s=827ead07-5f6f-4808-b4c4-8...>
- Campagne de prospection
<https://www.humanlinker.com/fr/ai2-mutlichannel-engagem...>



L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE AU SERVICE DE LA RELATION CLIENT

Hiérarchisez vos ventes

Afin de pouvoir actionner l'aiguille, vous devez d'abord la trouver dans une botte de foin de leads. Comment distinguer la bonne piste de la mauvaise ?

Ce que peut faire l'IA :

L'IA analyse les données CRM antérieures pour identifier les caractéristiques communes des ventes conclues et avortées, et crée

un modèle capable de prédire avec précision la probabilité que les futurs leads aboutissent et de les classer en fonction de leur score. Tandis que les représentants commerciaux poursuivent leurs

interactions avec les clients et enregistrent ces données dans le CRM, cet outil d'IA actualise sans cesse les profils de ses leads pour

s'assurer de toujours afficher des scores exacts.

Exemple de fonctionnement de l'IA :

C'est le début du trimestre et un représentant commercial est bien

décidé à se focaliser sur les bonnes pistes pour atteindre son quota.

Il affiche la liste de ses leads actuels et les trie en fonction de leur score d'opportunité dans Sales Cloud, aboutissant à un classement

allant de 1 (très peu de chances de vente) à 99 (vente très

probable).

Le représentant veut en savoir plus et clique sur le score pour analyser les points positifs et négatifs de chacun d'entre eux. Cette démarche permet au représentant de comprendre pourquoi certaines affaires sont plus fructueuses que d'autres. Le représentant passe à l'action en se tournant vers celles qui sont considérées comme les plus susceptibles d'aboutir.

Ressources

- Outils CRM
<https://www.zendesk.fr/service/ticketing-system/customer-...>
- IA DANS LA VENTE
<https://smallpdf.com/fr/file#s=827ead07-5f6f-4808-b4c4-8...>

Page 10



Rédigez des e-mails personnalisés à l'aide de prompts

Fort heureusement, l'IA est capable de rédiger des emails commerciaux avec autant d'efficacité que les humains, ce qui vous permet de consacrer

une plus grande partie de votre journée à la vente. Rien d'étonnant donc à ce que 82 % des équipes de vente s'appuient déjà sur l'IA générative pour générer du contenu, notamment sous la forme d'e-mails.

Ce que peut faire l'IA :

En 2022, l'IA générative nous a séduit par sa capacité à rédiger comme un humain. Si les premiers modèles exploitaient des données publiques, aujourd'hui, l'IA générative est également en mesure d'analyser vos données clients internes. Votre équipe peut ainsi dépasser les e-mails génériques et personnaliser sa communication à l'aide des informations déjà disponibles dans votre CRM.

Exemple de fonctionnement de l'IA :

Un représentant commercial souhaite envoyer un e-mail à un client au sujet du lancement d'un nouveau produit. Il ouvre Outlook dans Sales Cloud et rédige un prompt pour Einstein : « Envoie un e-mail à Richard Reed à propos du lancement de notre nouveau produit. » Einstein consulte le dossier du client et voit que le représentant a déjà travaillé avec lui. En quelques secondes, Einstein rédige un e-mail qui présente les dernières informations sur le produit en faisant un clin d'œil à leurs précédentes interactions : « Cher Richard, j'espère que vous allez bien. Je souhaitais vous parler de notre prochaine collaboration... » Le commercial juge l'e-mail trop long et un peu pompeux et demande à Einstein de le raccourcir et de lui donner un ton moins formel. Einstein reformule le contenu de l'e-mail pour présenter le nouveau produit de manière à susciter l'intérêt du client. Voilà ce en quoi consiste l'IA générative : elle aide les commerciaux à accélérer le processus de vente en

proposant un contenu personnalisé au client lorsqu'il est encore engagé.

Ressources

- Outils CRM
<https://www.zendesk.fr/service/ticketing-system/customer-...>
- IA DANS LA VENTE
<https://smallpdf.com/fr/file#s=827ead07-5f6f-4808-b4c4-8...>

Page 11



Préparez-vous pour vos réunions en un clin d'œil

Dans le monde de la vente, les relations sont essentielles. Voilà pourquoi les représentants commerciaux passent chaque semaine de nombreuses heures à analyser les intérêts, les besoins et les comportements de leurs clients potentiels, afin de bâtir des relations plus solides avec eux. Imaginez un instant que vous disposiez d'un outil qui fasse ce travail à votre place et qui vous donne le super

pouvoir de connaître les informations dont vous avez besoin en quelques secondes.

Ce que peut faire l'IA :

L'IA peut effectuer le gros du travail de recherche, en examinant à la fois les données publiques et les données CRM et en synthétisant les informations essentielles sur les prospects dont vous avez besoin avant chaque réunion. En cas de besoin spécifique, il suffit de saisir une question pour obtenir une réponse alimentée par l'IA.

Exemple de fonctionnement de l'IA :

Un représentant commercial prend le relais d'un collègue en congé et souhaite être à jour sur les plus gros comptes. Dans Sales Cloud, il recherche les ventes dont le montant est supérieur à 100 000 \$. La plupart de ces transactions contiennent des données vieilles de plusieurs années, ce qui représente une masse d'informations importante à trier. Einstein facilite les choses en fournissant des résumés des ventes comportant des informations clés comme les personnes impliquées, les activités récentes, les risques à prendre en compte et les prochaines étapes recommandées. Einstein signale ensuite que l'un des clients a envoyé un e-mail pour poser des questions sur les tarifs et qu'il attend une réponse.

Le représentant commercial demande à Einstein :

« Quelles informations clés dois-je connaître sur ce client avant de répondre à cet e-mail ? » Einstein propose un résumé accessible de l'affaire, accompagné de détails clés sur le compte et de notes sur les réunions précédentes, pour aider le représentant à reprendre la conversation là où elle s'est arrêtée.

Ressources

- Outils CRM
<https://www.zendesk.fr/service/ticketing-system/customer-...>
- IA DANS LA VENTE
<https://smallpdf.com/fr/file#s=827ead07-5f6f-4808-b4c4-8...>

Page 12



Automatisez la prise de notes lors des appels et identifiez les principales informations à retenir

Les appels commerciaux regorgent d'informations essentielles, mais celles-ci sont difficiles à collecter manuellement et encore plus difficiles à exploiter par la suite. Les représentants commerciaux qui souhaitent retrouver un élément clé qui a été dit doivent réécouter l'intégralité de l'appel ; une véritable perte de temps.

Ce que peut faire l'IA :

L'IA peut transcrire les appels commerciaux sous forme de résumés structurés, identifier les moments clés et les prochaines actions prioritaires. Grâce à ces documents riches en informations, vous transformez vos appels commerciaux de données sombres en données propres exploitables à des fins d'analyse.

Exemple de fonctionnement de l'IA :

Au cours d'un appel, un représentant commercial demande à Einstein Conversation Insights (ECI) de prendre des notes détaillées pour pouvoir se concentrer sur le client. Juste après l'appel, ECI rassemble exactement ce dont le représentant a besoin : une transcription, un résumé des réactions du client et des sujets abordés, comme les objectifs, les objections et les produits mentionnés. ECI suggère également des actions à entreprendre.

Après l'appel, le client ne donne plus de nouvelles pendant un certain temps, puis refait surface en envoyant un e-mail : « Êtes-vous disponible aujourd'hui pour faire le point sur les options d'achat dont nous avons discuté il y a quelques mois ? » Oh, oh ! Pris au dépourvu, le représentant commercial demande à Einstein : « Quelles sont les options d'achat dont nous avons discuté au cours de cet appel il y a quelques mois ? » En quelques secondes, Einstein répond : « Le client souhaitait comparer la formule d'abonnement à un achat unique et a émis des réserves sur le coût de l'abonnement. »

Le représentant décroche son téléphone, armé de ses arguments. Automatisez la prise de notes lors des appels et identifiez les principales informations à retenir.

Ressources

- Einstein Salesforce
<https://youtu.be/tpVXp63sqU4>
- Einstein Salesforce
https://youtu.be/G_jDxC6SWt8



L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE AU SERVICE DE LA RELATION CLIENT

Automatisez les mises à jour du CRM

Pour pouvoir fournir des insights et des conseils, l'IA doit avoir accès

à l'ensemble de vos activités commerciales. Toutefois, la collecte de toutes ces données peut engendrer une charge de travail supplémentaire à une époque où 69 % des professionnels de la vente

affirment que leur travail est plus difficile qu'auparavant. La solution ?

Confiez à l'IA le soin d'enregistrer ces données à votre place, afin de vous laisser plus de temps pour vendre.

Ce que peut faire l'IA :

Tandis que les représentants commerciaux suivent le processus de vente, l'IA collecte toutes les données dont elle a besoin à partir

des interactions avec les clients — appels, e-mails et messages — afin d'analyser les comportements, de repérer les risques liés à la transaction et d'identifier les opportunités.

Exemple de fonctionnement de l'IA :

Un représentant commercial contacte un client potentiel via Outlook

et entame une conversation commerciale. Einstein crée un nouveau

dossier de vente dans Sales Cloud, et à mesure que le représentant

et le prospect échangent par e-mail, Einstein met à jour le dossier en y ajoutant des résumés des e-mails. Le représentant et le prospect finissent par s'appeler, puis par programmer une démonstration, et Einstein garde la trace de chaque étape — en faisant passer la transaction à l'étape suivante du pipeline et en ajoutant les transcriptions et les résumés de l'appel au dossier de vente. Avant la démonstration, le représentant se renseigne sur le prospect sur LinkedIn et découvre qu'il est intéressé par les réductions de coûts et par la productivité. Le représentant commercial demande à Einstein d'ajouter une note au dossier de vente afin d'inclure ces sujets dans la démonstration. Au moment de la présentation, le représentant est convaincu que la démonstration sur mesure répondra parfaitement aux attentes du prospect.

Ressources

- Einstein Salesforce
<https://youtu.be/tpVXp63sqU4>
- Einstein Salesforce
https://youtu.be/G_jDxC6SWt8



Bénéficiez de conseils en temps réel pour accélérer le processus de vente

Ce que peut faire l'IA :

L'IA générative peut fournir à votre équipe de vente des plans d'action : des instructions spécifiques, étape par étape, sur la manière

de conclure des ventes. Si ces plans sont si difficiles à automatiser,

c'est parce qu'ils doivent être constamment adaptés en fonction de

l'activité des acheteurs et de l'évolution des stratégies de votre équipe.

Bien entendu, à présent que l'IA générative peut suivre tous ces changements — en analysant les données internes et externes — les

actions recommandées peuvent être personnalisées aussi bien pour

l'acheteur que pour le commercial, en plus d'être mises à jour au fur

et à mesure que de nouvelles informations se présentent.

Exemple de fonctionnement de l'IA :

Un représentant commercial se penche sur une affaire qui est au point mort. Aucun problème. Le représentant demande simplement

à Einstein de lui fournir un scénario de vente pour débloquer la situation. Einstein procède à une analyse instantanée et identifie

le problème : le représentant commercial devra se mesurer à la politique tarifaire d'un concurrent.

Einstein recommande un plan d'action pour vaincre la concurrence :

envoyer une proposition d'offre groupée à prix réduit pour deux produits spécifiques susceptibles de surclasser l'offre du concurrent.

Le représentant commercial demande à Einstein d'envoyer un e-mail

accompagné d'une fiche technique comparant les détails de l'offre groupée à prix réduit aux produits et aux tarifs du concurrent.

Ressources

- Outils d'aide à la vente
<https://www.onoffbusiness.com/fr/blog/9-facons-de-booster...>
- le cas de SODEXO
<https://www.salesforce.com/fr/events/conf/webinars/4544324>
- le cas de Netflix
<https://youtu.be/TtEMznIi7ko>
- HUBSPOT
https://www.hubspot.fr/marketing/free/f046?utm_id=66614...
- SIMULATEUR D'ENTRETIEN DE VENTE
<https://www.ludicius.com/serious-games/plateforme-virtuell...>



Analyse prédictive :

L'analyse prédictive est une division de l'analyse avancée qui utilise des techniques de modélisation statistique et d'apprentissage automatique pour anticiper l'avenir en analysant les tendances dans les données réelles et historiques. Les outils d'analyse prédictive vous permettent de faire passer votre entreprise au niveau supérieur en prenant les bonnes décisions.

Par exemple, Sephora, le plus grand détaillant de produits de beauté au monde, utilise l'analyse prédictive pour recommander des produits pertinents à ses clients. Ces recommandations personnalisées ont transformé 80 % des acheteurs en clients fidèles, selon une étude de l'université de Harvard.

Ressources

- Outils
<https://geekflare.com/fr/best-predictive-analytics-tools/>



Analytics

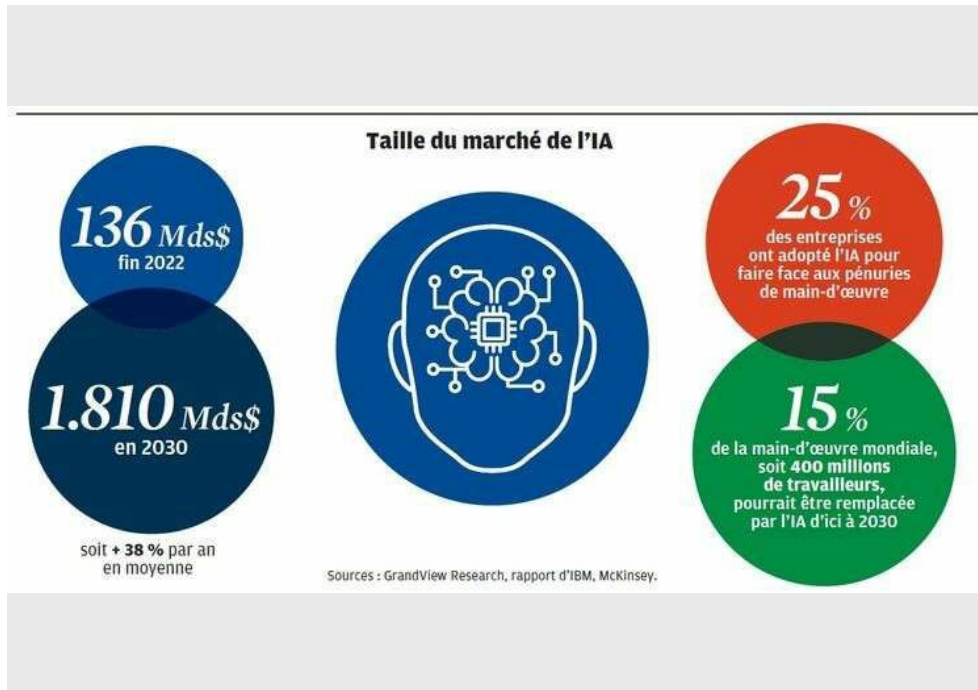
Réseaux Sociaux

Sondage

Appli mobile

Ressources

- Goggle Analytics
<https://marketingplatform.google.com/intl/fr/about/analytics/>
- Sondage
<https://fr.surveymonkey.com/curiosity/build-with-ai/>
- Collecte de données
<https://www.getapp.fr/directory/707/data-collection/software>
- Appli
<https://dirox.com/fr-fr/post/11-tendances-commerce-mobile...>
- Appli sur LSA
<https://www.lsa-conso.fr/lidl-leroy-merlin-the-bradery-les-a...>



Et la suite :

<https://exed.centralesupelec.fr/actualites/explorons-lavenir-de-lintelligence-artificielle-progres-possibilites-et-implications/#:~:text=Le%20march%C3%A9%20de%20l'IA,fois%20sa%20valeur%20en%202017.>

Benjamin F. *il y a 3 siècles*

Tu me dis, j'oublie. Tu m'enseignes, je me souviens. Tu m'impliques, j'apprends.

Klaxoon *aujourd'hui*

Merci de votre participation.

Vous voulez en savoir plus ?

+33 (0)2 22 74 06 70

help@klaxoon.com

