02/21

Utiliser l'IA pour décrypter les avis clients

JEDONNEMONAVIS.COM

SOMMAIRE

01

L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE POUR EXPLOITER LES DONNEES

02

L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE POUR ANALYSER LES AVIS CLIENTS

03

L'IA POUR CONSTRUIRE L'EXPERIENCE CLIENT DU FUTUR ?

INTRODUCTION

En 2020, 87%* des Français ont consulté des avis clients pour s'informer, évaluer ou conforter leurs choix.

On parle aujourd'hui de **consommateurs-prescripteurs,** en référence au nouveau rôle que le consommateur joue en ligne.

La tendance se confirme **même auprès des plus de 65 ans,** qui sont **79%** à les utiliser.

Alors, comment tirer le meilleur parti de tous ces avis en ligne ? Que permet aujourd'hui l'intelligence artificielle en la matière ?

3 faits d'actualité autour de l'intelligence artificielle…

1. **Opéra**, une intelligence artificielle développée par l'Institut technologique européen des métiers de la musique, pourrait **évaluer les risques sanitaires** liés à la réouverture des lieux culturels français, en se basant sur 30 paramètres variables.
2. **Myrissi**, une jeune entreprise française propose une IA pensée comme un **assistant marketing,** capable de traduire des parfums en motifs colorés et en images pertinentes pour le consommateur.
3. Selon les premières expérimentations de scientifiques de l'université de **Tokyo**, une IA pourrait **repérer les signes avant-coureurs** d'une démence en analysant le visage d'un patient.

Ce mois-ci, la Rédaction JDMA vous aide à mieux comprendre les possibilités qu'offre l'IA pour votre business.

**baromètre sur le poids des avis clients dans les pratiques de consommation des Français, Ifop pour Opinion System*

01/ L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE POUR EXPLOITER LES DONNEES

*L'IA s'inscrit dans ce que l'on appelle l'**intelligent decisionning**, qui vise précisément à éviter la noyade dans l'océan de données disponibles.*

*Grâce à sa vitesse de calcul et d'exécution, l'IA vise à **accélérer les prises de décisions**, afin de **se concentrer sur d'autres tâches,** comme par exemple ici la personnalisation ou la qualité de la relation client.*

L'ÈRE DE LA COLLECTE DE DONNÉES

55% des français auraient une préférence marquée pour les **expériences digitales, notamment en magasin** : écrans digitaux, miroirs connectés, tablettes tactiles...

Ces terminaux donnent aux clients des informations complètes et ciblées, mais sont également la porte ouverte à une **collecte de données personnelles massive.**

Au-delà de ces cas particuliers, nous nous trouvons dans une **époque** où la collecte de données plus ou moins personnelles sur les clients, leurs comportements, ou encore le marché est devenue monnaie courante.

En tant que dirigeant, que faire de toute cette data?

AMELIORER L'EXPERIENCE CLIENT

Selon une étude menée par le cabinet d'études *Coleman Parkes à la demande d'Adobe*, **67%** des entreprises souhaitaient déjà recourir à l'IA en 2019 pour améliorer l'expérience client.

C'est précisément ce que proposent les logiciels d'analyse et de recueil des avis clients comme Je Donne Mon Avis.

"L'IA sert à traiter un grand nombre de données rapidement et à en dégager les principales tendances."

Pourquoi combiner l'IA à une enquête de satisfaction ?

L'analyse des avis clients par une intelligence artificielle bien entraînée vous permet de :

- **connaître** les attentes de votre clientèle
- identifier vos meilleurs pratiques ainsi que vos pistes d'amélioration
- **optimiser** toujours plus votre offre (amélioration continue)
- **identifier** certaines tendances de fond/ sociétales

Par exemple, pour un café, le fait de proposer des cappuccinos à base de lait végétal, pour surfer sur la tendance du véganisme.

DETECTER LES PROBLEMES PLUS TÔT DANS VOTRE ORGANISATION

Par ailleurs, et c'est certainement le point le plus important, une IA qui détecte un avis négatif va **alerter** immédiatement la personne en charge du service (ex : un commercial), afin de **mettre en place une action corrective.**

Une absence de réactivité dans un tel cas vous fait perdre le client.
Grâce à l'IA, et à un suivi en temps réel de la satisfaction client, vous pouvez agir immédiatement et "rattraper" les consommateurs.

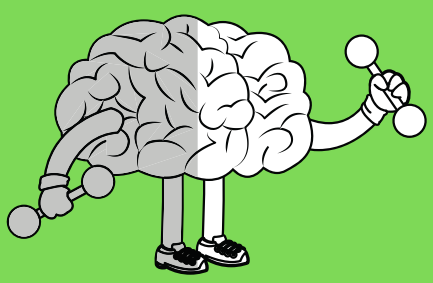
02/ L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE POUR ANALYSER LES AVIS CLIENTS

Vous pouvez programmer des alertes et des ACTIONS pour :

- une mauvaise note (selon la note obtenue)

- un très bon avis par exemple (qui contiendrait un mot-clé particulier, comme "excellent")

- ou encore un avis exprimant de la colère (l'IA Je Donne Mon Avis détecte aussi les sentiments exprimés !)



03/ L'IA POUR CONSTRUIRE L'EXPERIENCE CLIENT DU FUTUR ?

PERSONNALISER L'EXPERIENCE CLIENT AU MAXIMUM

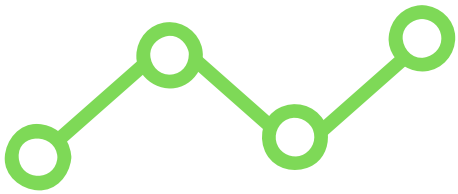
Par-dessus tout, utiliser l'intelligence artificielle dans une démarche commerciale ou marketing c'est **penser l'expérience client du futur.**

Un exemple simple et parlant serait la **rubrique "vous aimerez aussi..."** que l'on retrouve sur la majorité des sites e-commerce.

Il faut toutefois prendre garde à ne pas mettre en place des **mécanismes trop intrusifs,** et veiller au respect de la vie privée de tous.

Concernant le parcours d'achat en magasin, désormais un consommateur n'achète plus seulement un produit, **il achète aussi une expérience.**

S'appuyer sur des données précédemment récoltées (tablettes et bornes interactives, miroirs connectés...) permet de **personnaliser** toujours plus cette expérience d'achat en boutique.



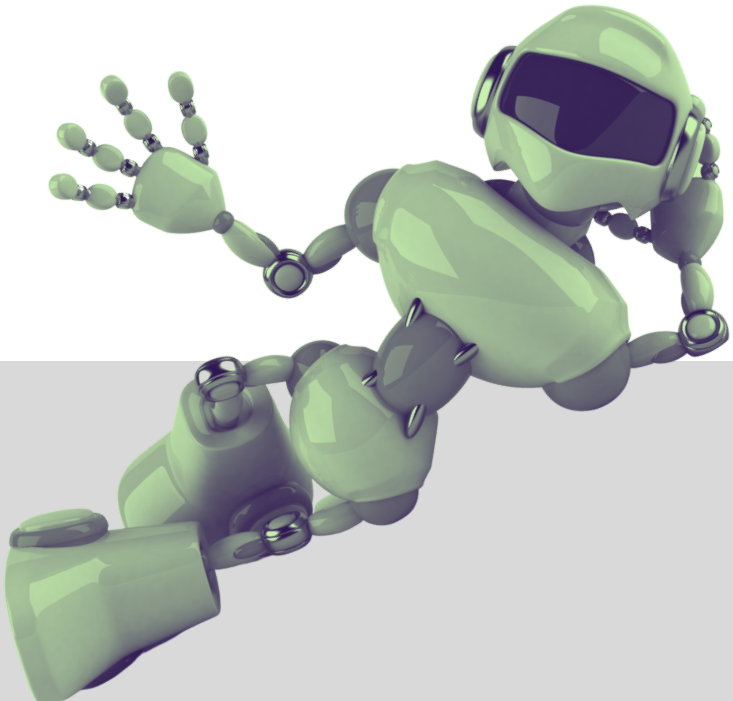
ALORS, ON SE LANCE ?

Or, pour parvenir à construire l'expérience client du futur, toutes les données doivent être **correctement analysées** et traitées.

Pourquoi ne pas commencer par comprendre vos clients, **grâce à une enquête de satisfaction** ou des **bornes interactives et intelligentes ?**

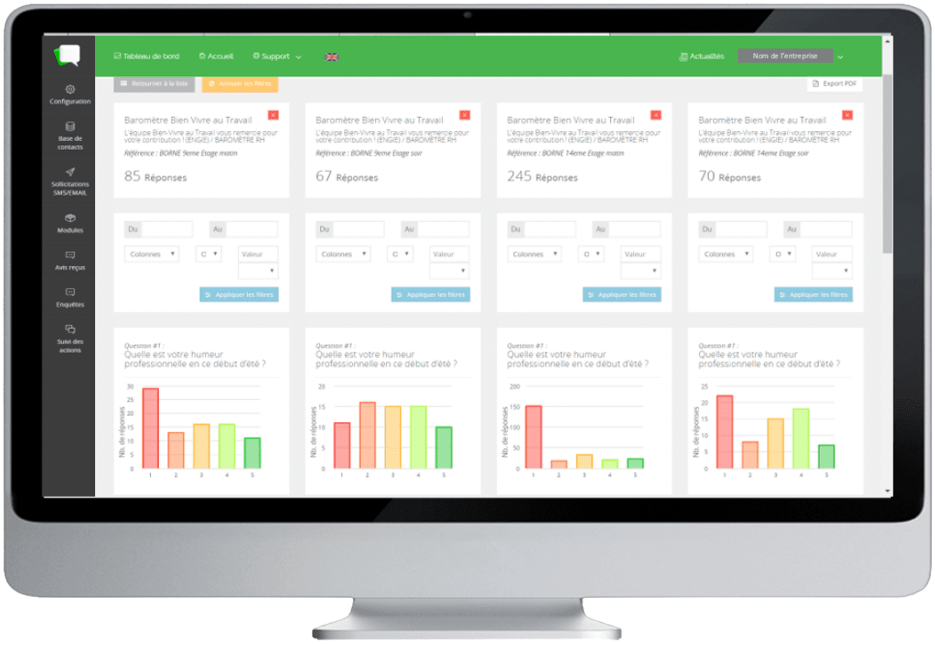
Ces solutions, peu coûteuses, efficaces, et adaptées à tous les secteurs d'activité sont à portée de votre souris.

Je Donne Mon Avis s'occupe de tout, et vous fournit un logiciel d'analyse aussi poussé que simple d'utilisation.



"L'IA permet une plus grande personnalisation de l'expérience client."

A VOUS DE JOUER ! TESTEZ NOS OUTILS GRATUITEMENT



Créer mon enquête

Voir la vidéo demo

A l'heure où vous lisez ce livre blanc,

- plus de **30%** des entreprises européennes ont déjà mis en place des technologies d'intelligence artificielle pour gérer leur service client.
- Le chiffre atteint les **40%** pour les entreprises françaises.

.

"UTILISER L'IA POUR DERCYPTER LES AVIS CLIENTS"

LIVRE BLANC GRATUIT
PREPARE PAR LA REDACTION

Je donne **Mon Avis**

FEVRIER 2021

DEMANDEZ L'AIDE DE JDMA !

Experts en e-réputation, recueil et gestion des feedback depuis près de 10 ans, nous sommes une entreprise à taille humaine, basée dans le Sud de la France.

Nous comptons notamment parmi nos références : Toyota, Adecco, la SNCF, BMW, le Ministère des Armées, SFR,...". Vous pouvez nous faire confiance pour vous accompagner de A à Z dans la création, la diffusion et l'analyse des résultats de votre enquête.

Contactez-nous vite pour discuter de votre projet de recueil/analyse d'avis avec l'intelligence artifcielle et visitez notre blog pour ne rien manquer des dernières technologies !

Adresse 1480 Avenue d'Arménie 13120 GARDANNE
Téléphone +33 9 51 77 21 29
E-mail contact@jedonnemonavis.com
Site web jedonnemonavis.com