



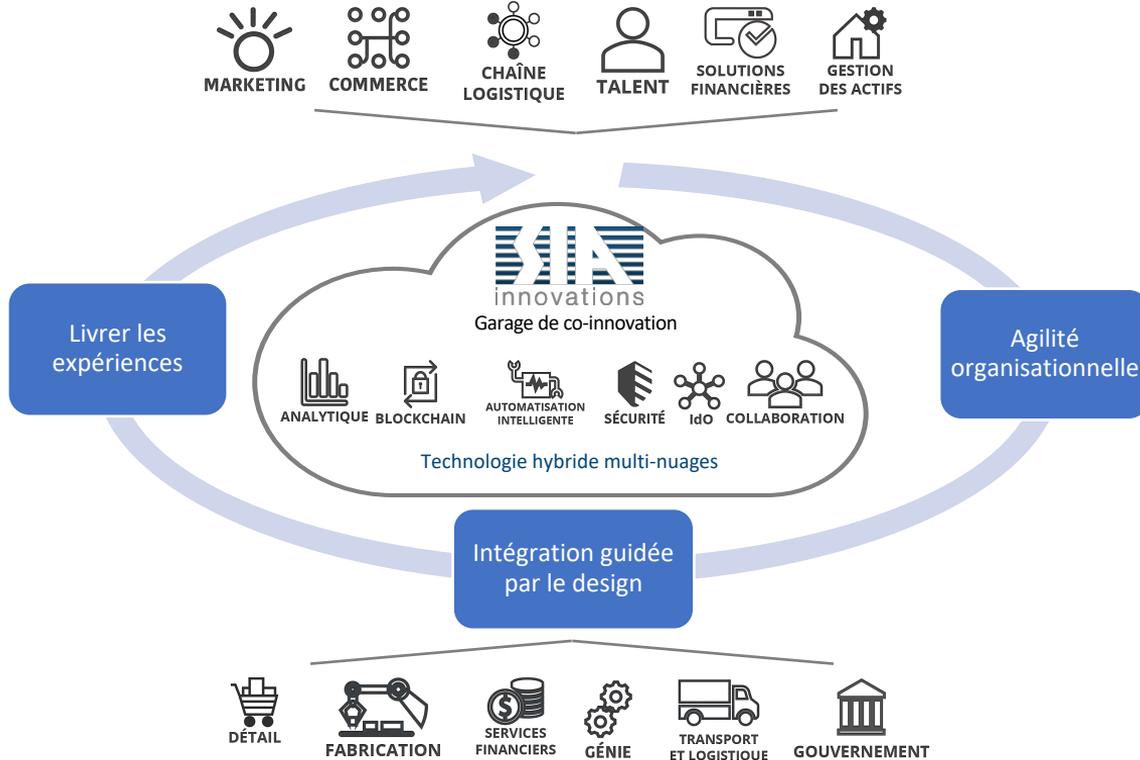
HUMANISEZ VOTRE RELATION CLIENT GRÂCE À L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

Atelier - Montréal, 18 avril 2019

Bonjour, je suis Alexandre

QUI SOMMES-NOUS?

Nous sommes des Designers d'Innovation



POURQUOI CONSIDÉRER L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE?

70%

des consommateurs dépensent davantage quand ils ont un bon service

DE PLUS...

75%

des décisions d'affaires sont prises sur une intuition plutôt que sur des faits

ENFIN...

15%

des projets de transformation numérique sont un succès

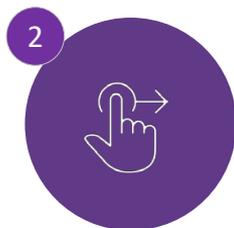
VOYONS CELA EN ACTION!



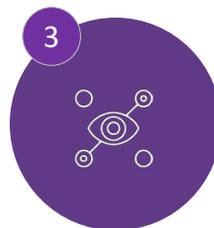
L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE AU SERVICE DE L'EXPÉRIENCE CLIENT



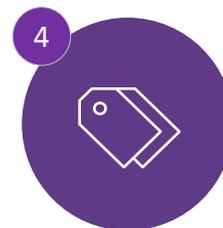
1
Analyse de
parcours



2
Détection d'anomalie
et de problèmes



3
Conseils
prédictifs



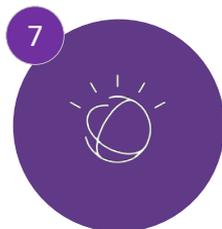
4
Marquage
de contenu



5
Optimisation
des offres



6
Emplacements
préférés



7
Assistant
virtuel



8
Analyse de
sentiment

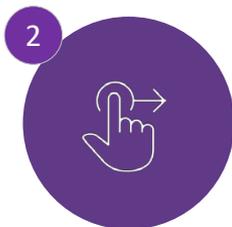


9
Optimisation des
enchères
publicitaires

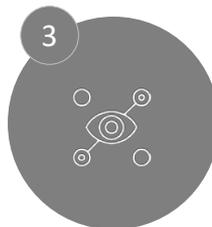
NOS SUJETS DE DISCUSSION POUR AUJOURD'HUI!



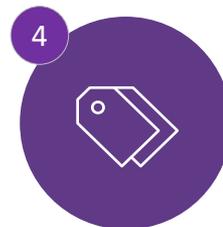
1
Analyse de
parcours



2
Détection d'anomalie
et de problèmes



3
Conseils
prédictifs



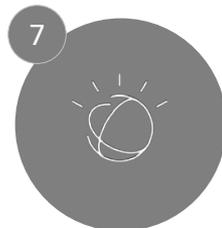
4
Marquage
de contenu



5
Optimisation
des offres



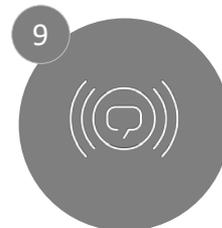
6
Emplacements
préférés



7
Assistant
virtuel



8
Analyse de
sentiment



9
Optimisation des
enchères
publicitaires

Bonjour, je suis
Alex!

*Championne de
l'expérience client*





Bonjour, je suis Claude
Une cliente

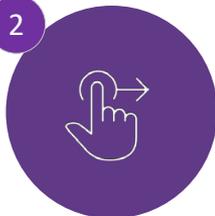
NOS SUJETS DE DISCUSSION POUR AUJOURD'HUI!

1



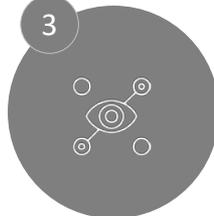
Analyse de
parcours

2



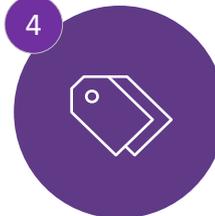
Détection d'anomalie
et de problèmes

3



Conseils
prédictifs

4



Marquage
de contenu

5



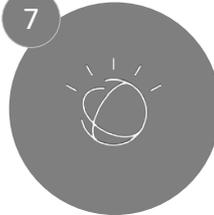
Optimisation
des offres

6



Emplacements
préférés

7



Assistant
virtuel

8



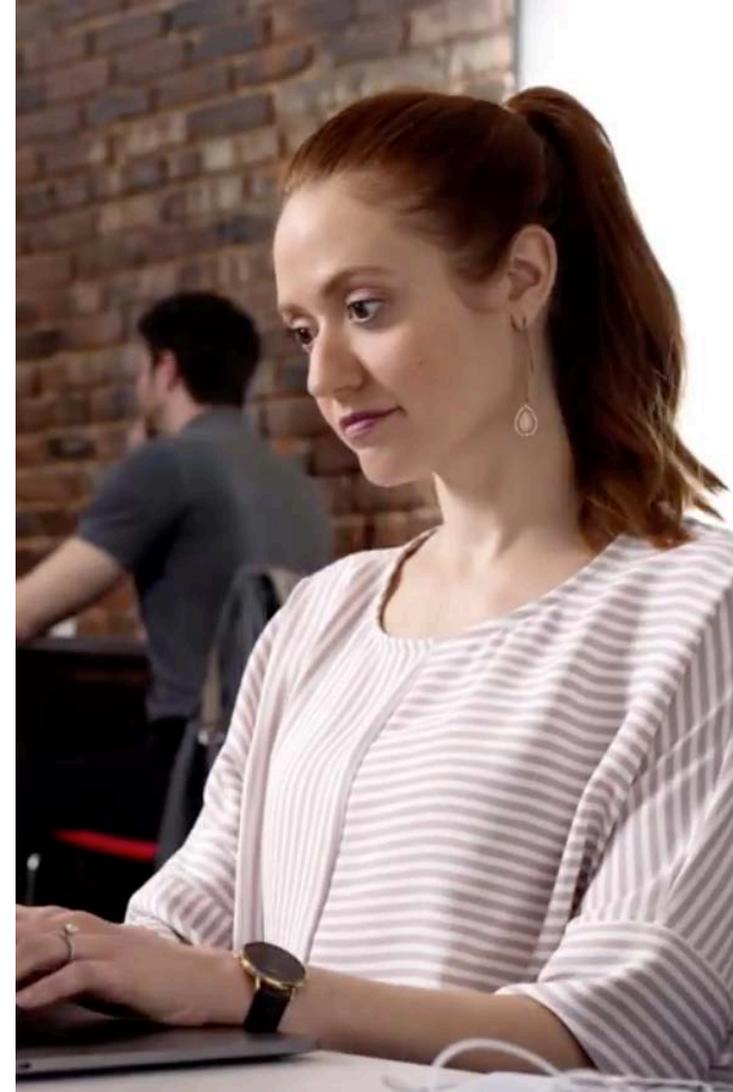
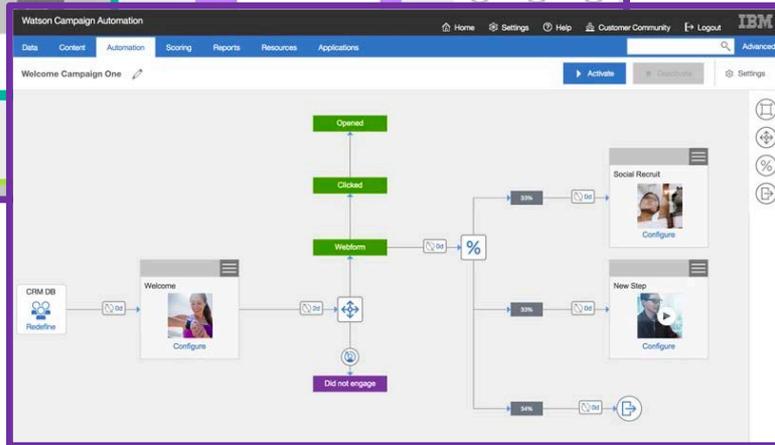
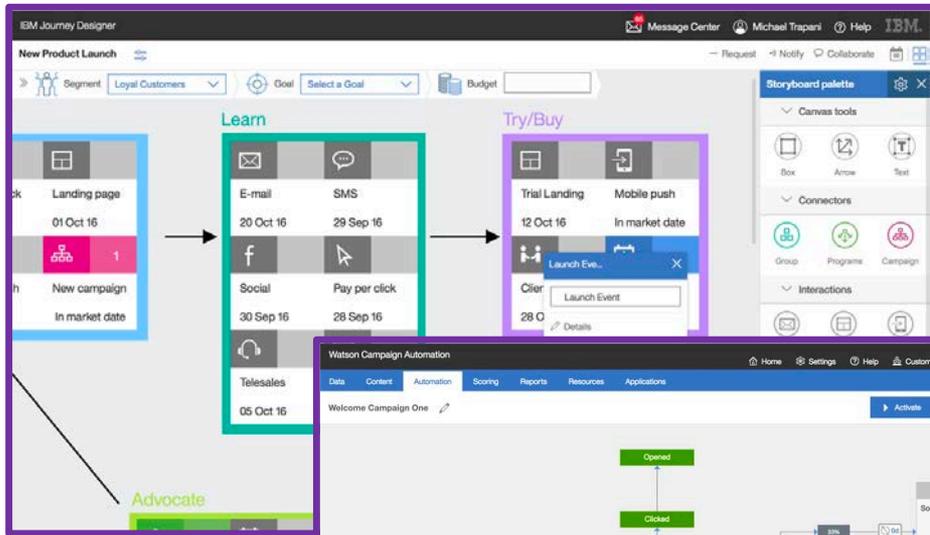
Analyse de
sentiment

9



Optimisation des
enchères
publicitaires

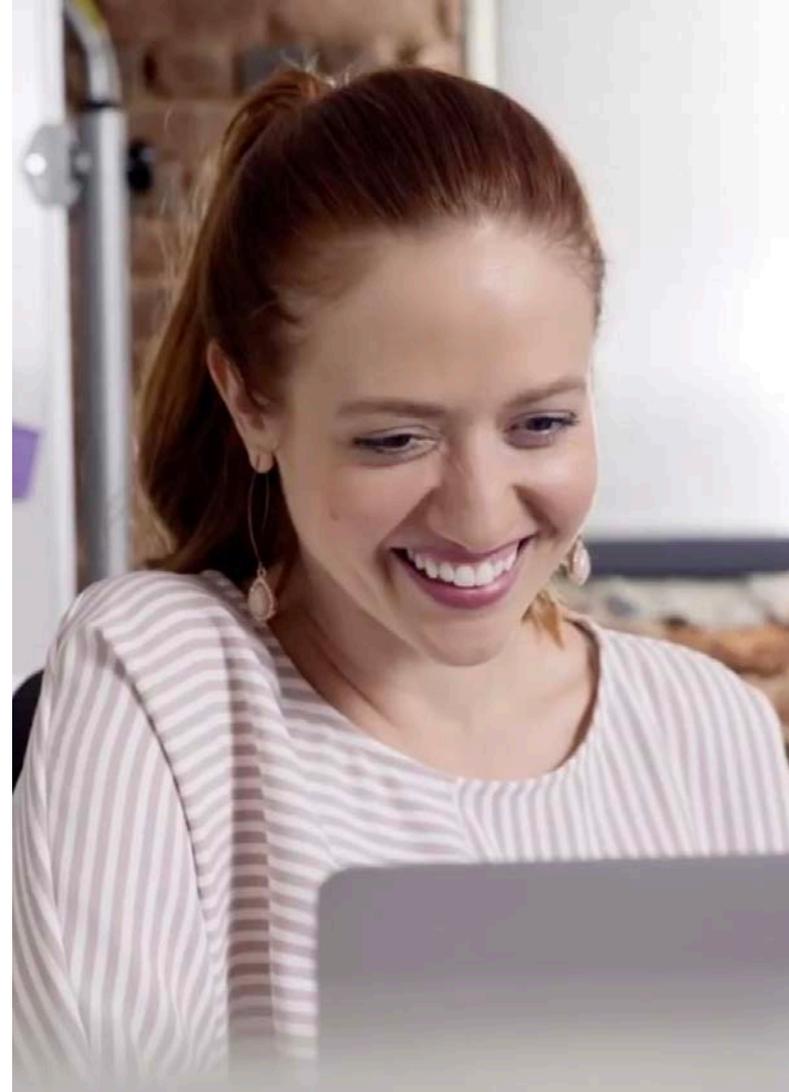
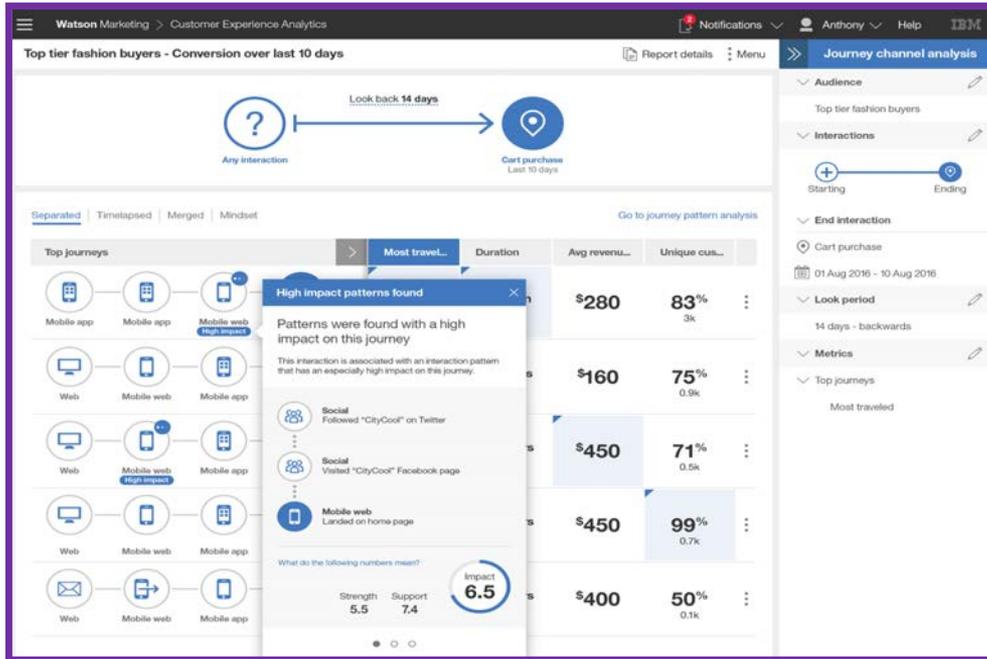
CRÉATION DE PARCOURS CLIENT (MANUEL OU AUTOMATISÉ)





**LE PROBLÈME EST AU
NIVEAU DE L'ANALYSE
DES DONNÉES**

L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE POUR REDONNER LE SOURIRE



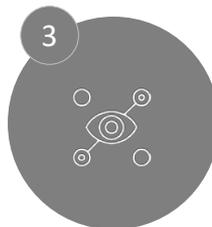
NOS SUJETS DE DISCUSSION POUR AUJOURD'HUI!



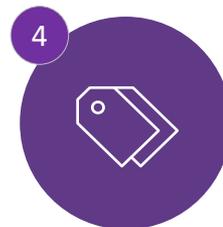
1
Analyse de
parcours



2
Détection d'anomalie
et de problèmes



3
Conseils
prédictifs



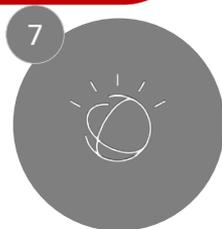
4
Marquage
de contenu



5
Optimisation
des offres



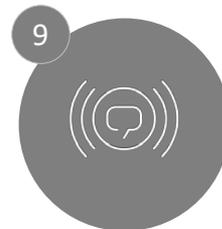
6
Emplacements
préférés



7
Assistant
virtuel



8
Analyse de
sentiment



9
Optimisation des
enchères
publicitaires

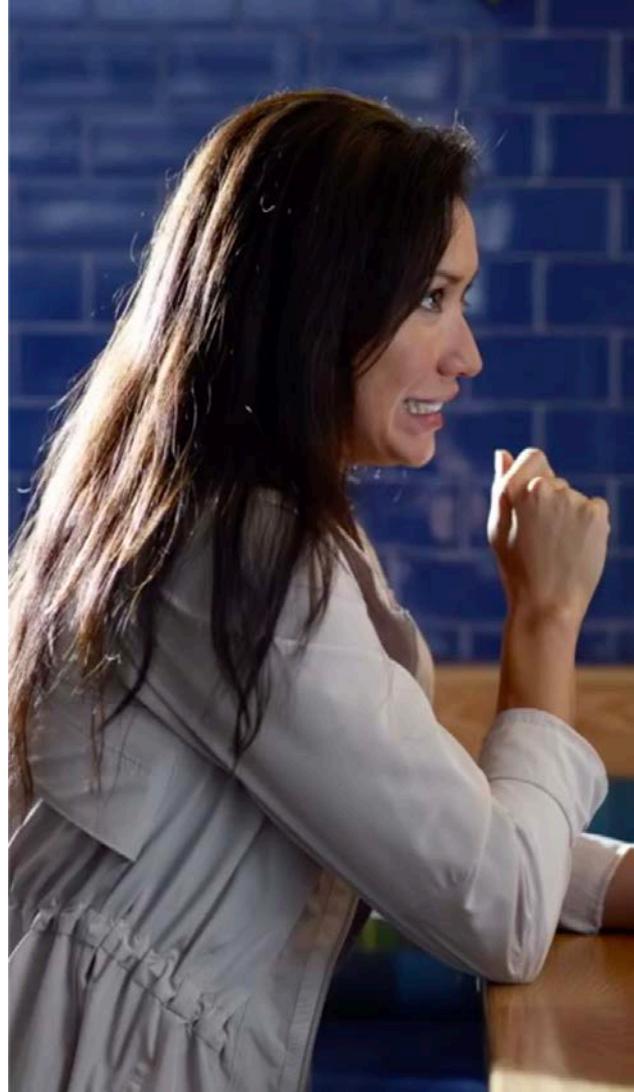
CONNAISSEZ-VOUS LES MOMENTS DE VÉRITÉ?

CONNAISSEZ-VOUS LES MOMENTS DE LUTTE?

QU'EST-CE QU'UN MOMENT DE LUTTE?

- ❑ C'est le moment où vous désengager avec votre client.
- ❑ C'est le moment où votre client fait « isshh »!

C'est le moment dont vous voulez connaître l'existence!





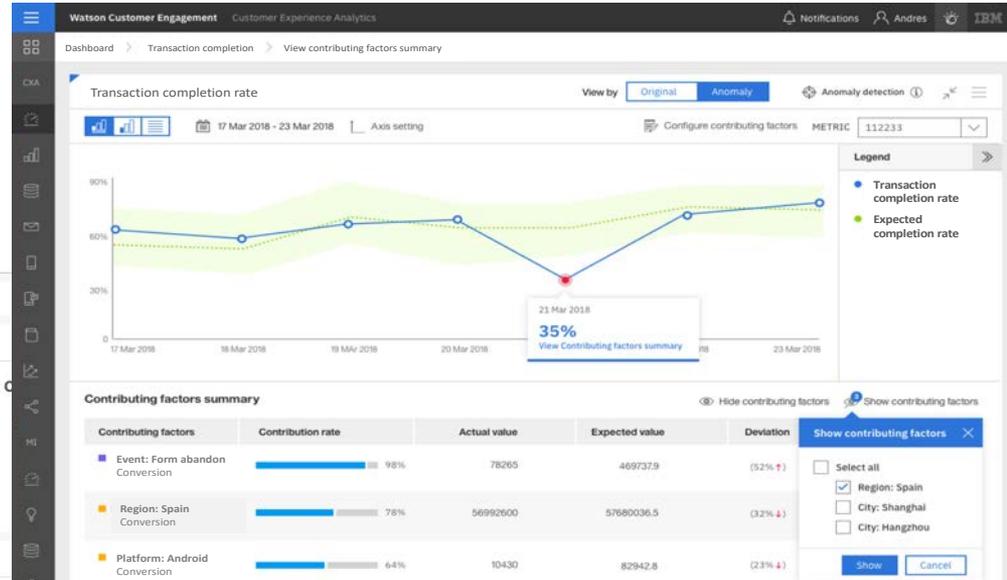
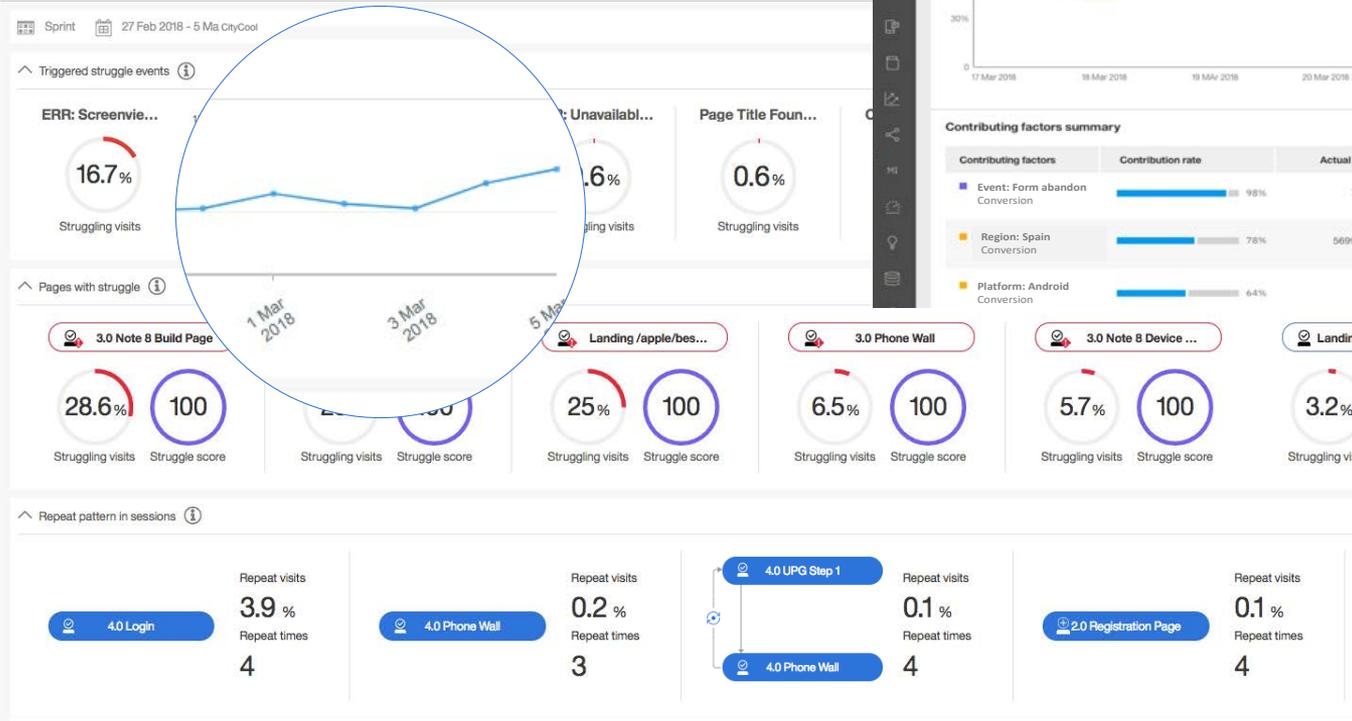
Comment détecter
les moments de
lutte?

VS



L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE POUR DÉTECTER LES ANOMALIES

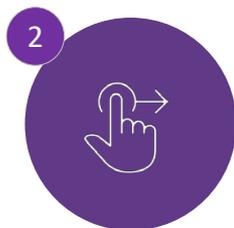
Home > Struggle Analytics



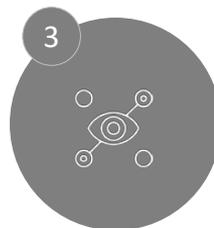
NOS SUJETS DE DISCUSSION POUR AUJOURD'HUI!



1
Analyse de
parcours



2
Détection d'anomalie
et de problèmes



3
Conseils
prédictifs



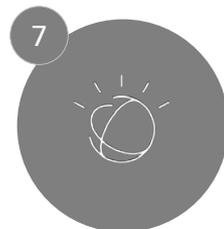
4
Marquage
de contenu



5
Optimisation
des offres



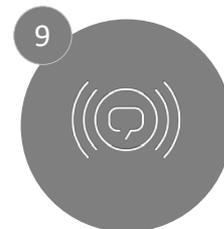
6
Emplacements
préférés



7
Assistant
virtuel

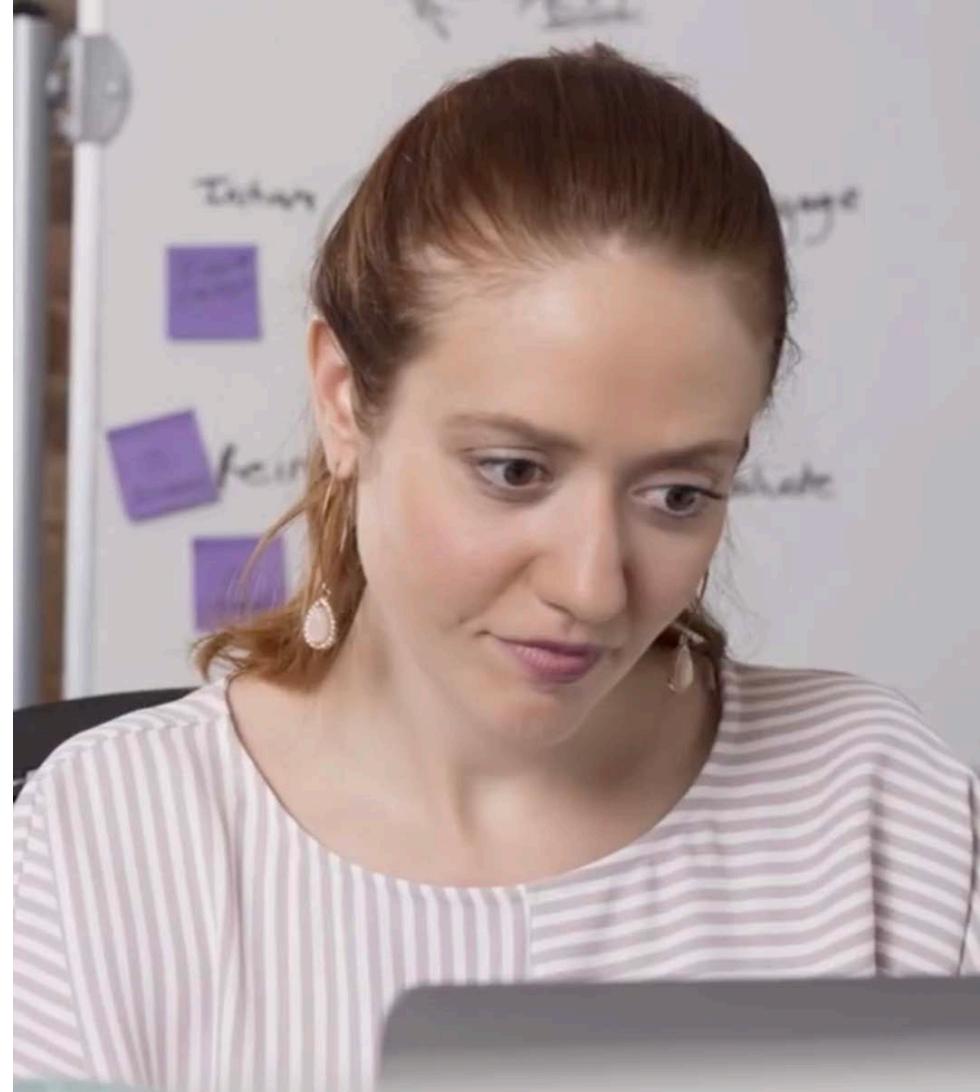
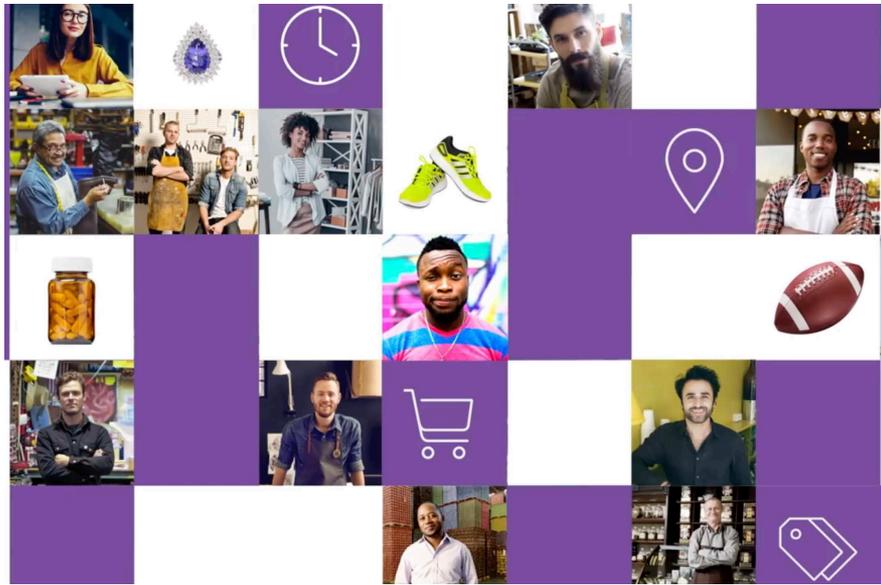


8
Analyse de
sentiment



9
Optimisation des
enchères
publicitaires

CRÉATION DE CONTENU PERSONNALISÉ





**LE PROBLÈME: IL EST COMPLEXE ET TRÈS
LONG DE CRÉER & TROUVER DU CONTENU**

L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE POUR MARQUER LE CONTENU AUTOMATIQUEMENT

The screenshot displays the IBM Watson Content Assistant interface. At the top, the navigation bar includes 'Demo Hub', 'Hub setup', 'Tyler M. Tribe', 'Help', and the IBM logo. Below the navigation bar, a status bar indicates '262 days remaining in Trial' and a 'Buy' button. The main content area shows a draft of an image titled 'wch-article-1-lead.jpg'. The image is a living room with a beige sofa, a wooden coffee table, and a fireplace. To the right of the image, the 'Information' tab is active, showing a 'Tags' section with two manual tags: 'oslo' and 'IBM sample'. Below this, the 'Watson tags (9)' section lists automatic tags generated by the AI, including 'room', 'accessory', 'living room', 'sectional furniture', 'furnishing', 'parlor', 'family room', 'furniture', and 'beige color'. The 'Faces' section at the bottom indicates that no faces were detected in the image.

262 days remaining in Trial Buy

Home > Content > All content and assets > wch-article-1-lead.jpg My items

wch-article-1-lead.jpg Draft

Menu Publish Close Edit

Original image Information Metadata Hist

Tags

Tags (2) Add tag

oslo IBM sample

Watson tags (9) Analyze Reject all

Concepts

room accessory

living room

sectional furniture

furnishing parlor

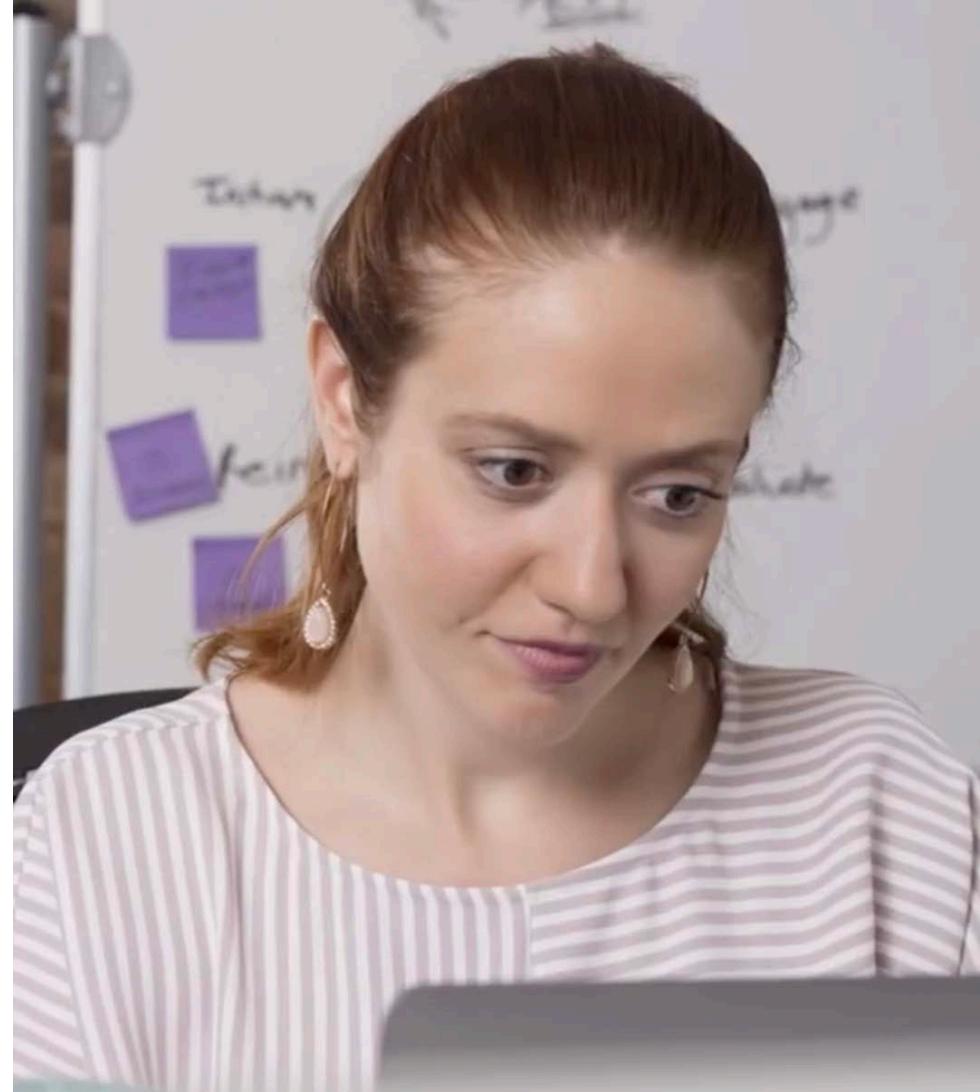
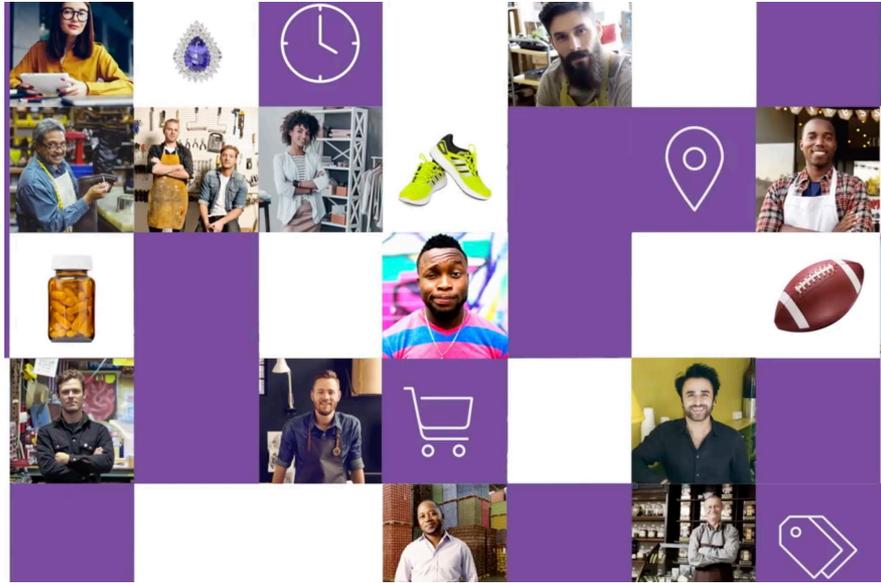
family room furniture

beige color

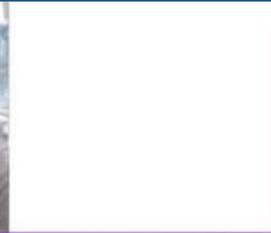
Faces

Watson could not detect any tags for Faces.

CRÉATION DE CONTENU PERSONNALISÉ



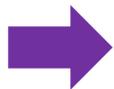
LE PROBLÈME: IL EST IMPOSSIBLE DE DÉDIER UN MEMBRE DE L'ÉQUIPE POUR CHACUN DES CLIENTS

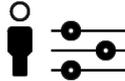


L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE POUR PERSONNALISER L'EXPÉRIENCE

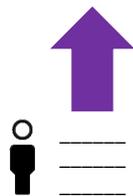

Interaction & utilisation des applications


Données contextuelles
(Météo, Temps, Location, etc.)

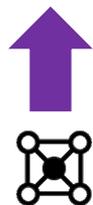



Préférence du client


Historique des transactions

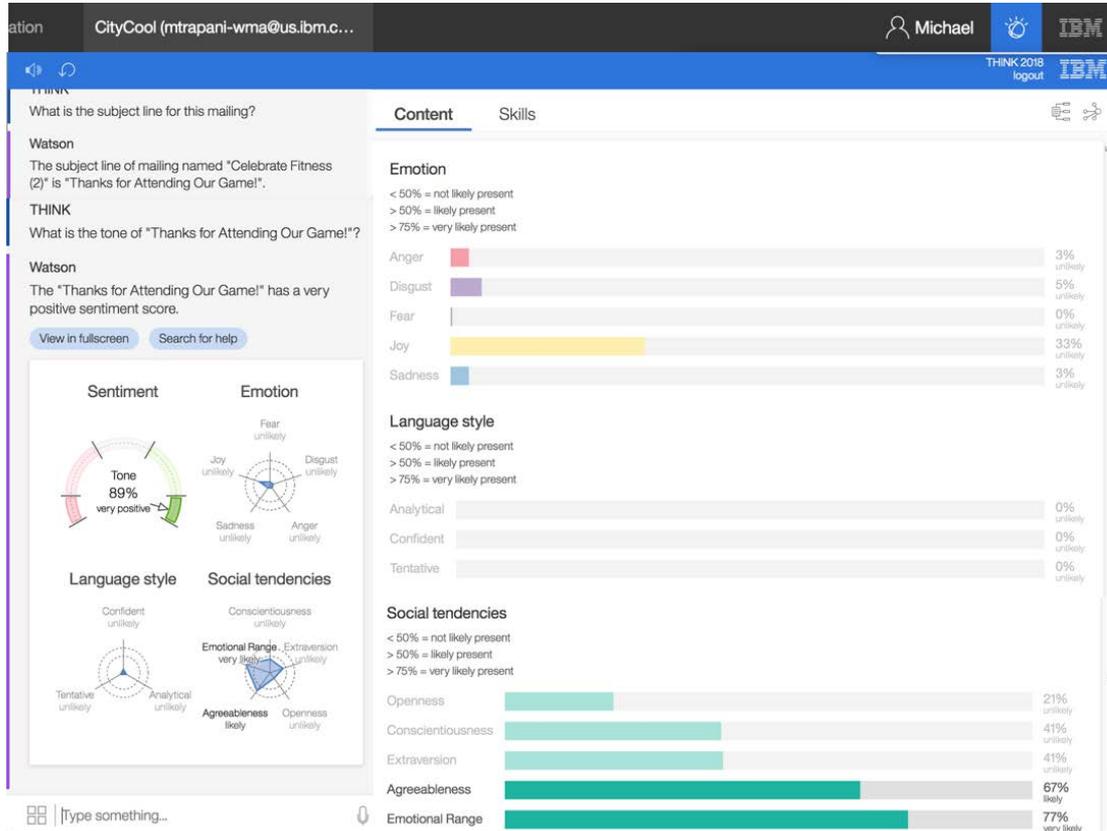


Information client



Données externes

QUELQUES MOTS SUR L'ANALYSE SENTIMENTALE



- Comprendre comment votre contenu sera perçu.
- Prendre des décisions basées sur les réactions.
- Modifier le message pour obtenir l'effet désiré.

Voir grand

Démarrer simplement

Croître rapidement!

START



NextBlue Alliance



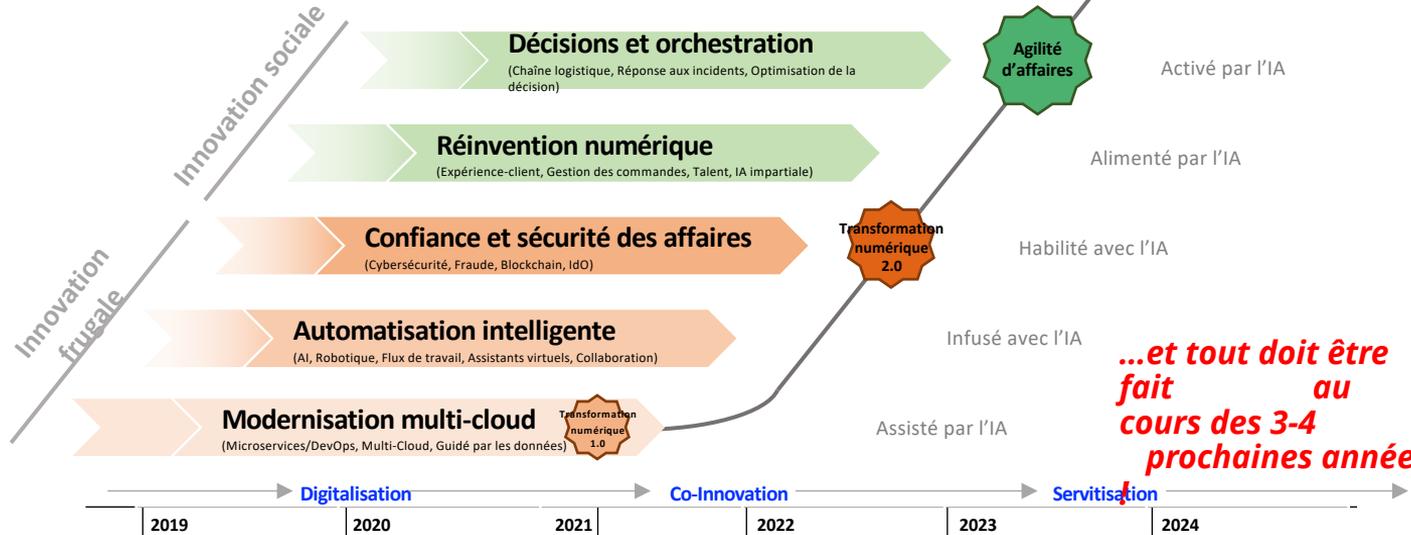
**PROJET
SYNERGIE**

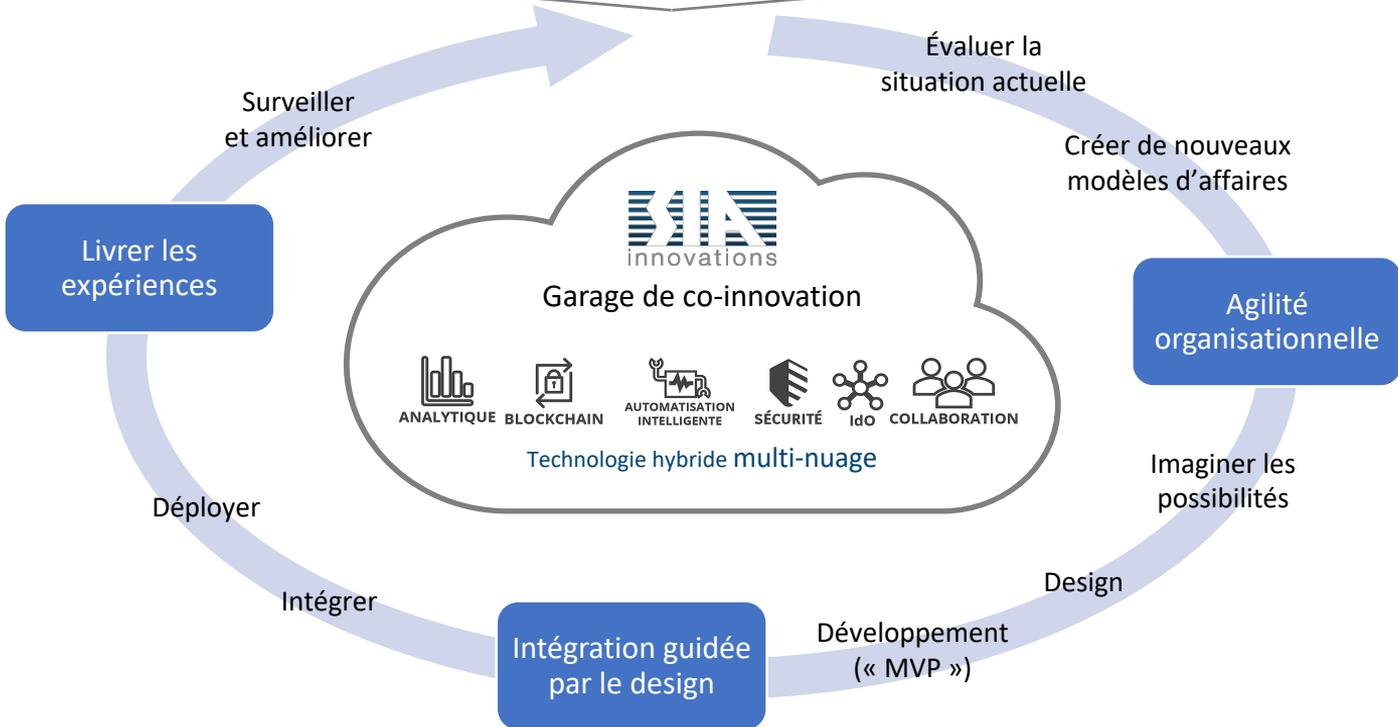


... avec confiance, intégrité et transparence

Votre feuille de route de l'IA vers l'entreprise cognitive

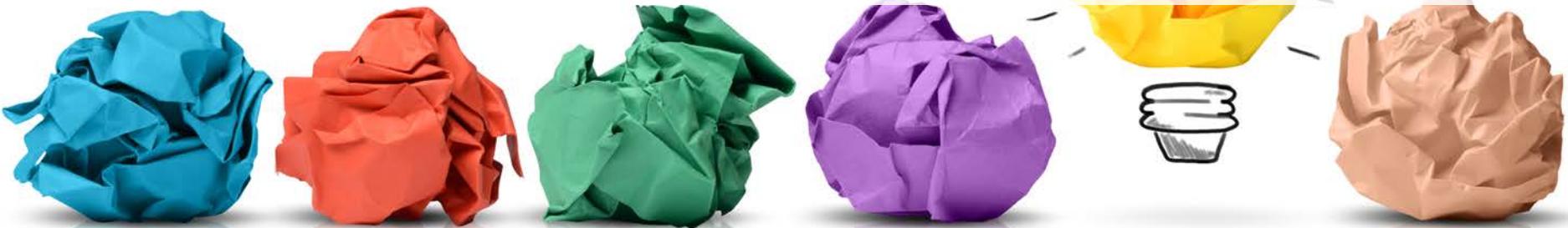
Tirer parti de l'IA





Êtes-vous prêts à **innover**?

Venez discuter avec nous au **kiosque 721!**



Indice: Chocolat