

FOCUS



POINT DE VUE

par **Jean-Louis Humblet**

Directeur d'Etowline
Agence digitale spécialisée en e-commerce,
marketing et SEO à Metz

" L'IA permet d'anticiper les besoins des clients "

A lors que nous allons fêter le premier anniversaire de ChatGPT, il est utile de rappeler que l'automatisation à l'aide d'intelligences artificielles dans le monde de la sécurité ou de l'analyse des données n'est pas nouveau.

Cependant, l'Intelligence Artificielle (IA) est en train de révolutionner le monde des affaires, ces derniers mois par l'arrivée de nouveaux outils et la prise en compte de ces usages au quotidien, nous avons été témoins de l'impact significatif de l'IA sur notre manière de travailler.

L'IA offre de multiples avantages pour les entreprises impliquées dans le commerce électronique, du marketing digital et de la visibilité en ligne. Elle nous permet d'optimiser nos processus, de mieux comprendre nos clients, d'augmenter l'efficacité de nos campagnes marketing, et d'améliorer notre visibilité en ligne.

Voici des exemples concrets de la manière dont l'IA a transformé notre manière de travailler chez Etowline :

Dans la personnalisation de l'expérience Client

L'IA nous permet de personnaliser l'expérience de chaque client sur les différents sites e-commerce. Grâce à des algorithmes d'apprentissage automatique, nous pouvons analyser le comportement de chaque visiteur et lui présenter des produits et des offres qui correspondent à ses préférences. Cette personnalisation accrue a entraîné une augmentation significative du taux de conversion et de la fidélité des clients.

Les chatbots alimentés par l'IA ont transformé la manière de gérer le service client. Ils sont disponibles 24/7 pour répondre aux questions des clients, traiter les demandes courantes et résoudre les problèmes rapidement. Cela a permis de libérer du temps pour notre équipe et d'améliorer la satisfaction des clients.

Dans les prévisions de la demande et analyse des données en profondeur

L'IA nous aide à anticiper la demande des produits. En analysant les données historiques, les tendances du marché et les événements externes, nous pouvons accompagner nos clients à ajuster leur inventaire et les stratégies de tarification en conséquence.

L'IA nous permet d'analyser des quantités massives de données en temps réel. Nous pouvons extraire des informations précieuses sur le comportement des clients depuis nos outils d'analyse traditionnels et les traiter de manière plus rapide, les performances de nos campagnes marketing et l'efficacité de nos stratégies de référencement. Cela nous aide à prendre des décisions éclairées pour améliorer nos opérations et les objectifs de nos clients.

Dans l'automatisation des tâches répétitives

L'IA automatise de nombreuses tâches répétitives, telles que la gestion des campagnes publicitaires. Cela réduit les erreurs humaines, libère du temps pour des tâches à plus forte valeur ajoutée et améliore l'efficacité globale de l'entreprise.

L'IA et le marketing digital sont désormais complémentaires.

L'IA nous assiste dans la création de contenu marketing. Elle peut générer des

descriptions de produits, des articles de blog et même des scripts publicitaires. Cela nous fait gagner un temps précieux et assure une production de contenu constante et de haute qualité avec toutefois un suivi et des relectures par un humain car le contexte et la cible sont des éléments à prendre en compte lors de la vérification et l'alimentation de ces éléments.

L'IA nous permet de cibler nos publicités de manière plus précise que jamais. En analysant les données des utilisateurs, elle nous aide à identifier les audiences les plus pertinentes pour nos produits. Cela réduit les coûts publicitaires tout en améliorant le retour sur investissement.

Dans le suivi de la concurrence et analyse prédictive

L'IA nous permet de surveiller en permanence nos concurrents. Elle analyse leurs stratégies de référencement, leurs campagnes publicitaires et leurs performances en ligne. Cela nous aide à rester compétitifs et à adapter notre propre approche.

L'IA nous permet d'aller au-delà de l'analyse des données historiques. Elle nous aide à prédire les tendances futures du marché et à anticiper les besoins des clients. Cette capacité d'anticipation est cruciale pour rester en avance sur la concurrence.

L'IA ne se contente pas d'optimiser les processus existants. Elle stimule également l'innovation. Chez Etowline, nous explorons constamment de nouvelles façons d'utiliser l'IA pour offrir des services de pointe à nos clients.

L'Intelligence Artificielle a radicalement transformé notre manière de travailler chez Etowline. De la personnalisation de l'expérience client à la gestion des données en passant par l'innovation, elle offre des opportunités sans précédent pour les entreprises du commerce et de l'artisanat.

Cependant, il nous faut ne pas oublier le besoin de formation, de veille et d'adaptabilité au vu de l'avancée rapide de ces technologies.

L'IA jouera un rôle crucial dans la personnalisation des offres pour les entreprises BtoB, les aidant à trouver les produits et services dont elles ont besoin plus rapidement et efficacement.



1/2 journée pour vous renseigner sur le maintien en emploi

À la salle des fêtes d'Hauconcourt, le 21 novembre de 9h à 16h, AGESTRA, Service de Prévention et de Santé au Travail Interentreprises (SPSTI) organise un forum dédié au maintien en emploi ouvert à tous.

Le maintien en emploi englobe toutes les actions permettant aux salariés de rester en emploi, c'est-à-dire de conserver une activité professionnelle dans leur poste (ou sur un autre poste).

Au programme : conférences, témoignages, conseils et rencontres avec des fournisseurs spécialisés dans le maintien en emploi qui accompagnent au quotidien les entités sur cette problématique.

Cet événement s'adresse à tous : dirigeants d'entreprises, responsables RH, référents handicaps, responsables QSE, salariés et à toute personne intéressée par la thématique du maintien en emploi.

Afin de laisser la possibilité à tous les intéressés de se rendre sur place, le programme sera le même le matin et l'après-midi !

Chacun peut choisir sa demi-journée :

> **9h30-10h :** accueil petit déjeuner & découvertes des stands

> **10h-11h :** conférence & cas concret

> **11h-12h :** échanges sur les stands

> **13h30-14h :** découvertes des stands

> **14h-15h :** conférence & cas concret

> **15h-16h :** pause gourmande & échanges sur les stands

**Informations et inscription sur agestra.org
Rubrique Sensibilisations/Calendrier**