

IA les usages “business” dans les médias

Janvier 2024

Qui suis-je ?



Cyrille Frank

Consultant en transformation numérique /
stratégie de contenus / management éditorial

Consultant/formateur @Mediaculture, directeur de
la formation @CosaVostra, ex-directeur d'ESJ Pro
Medias, directeur des contenus d'AOL/Altavista,
journaliste print, web, radio (Fun Radio)...

- 👉 Newsletter : "mediarama" newsletter.mediarama.io
- 👉 Blog : mediaculture.fr / Twitter : [cyceron](https://twitter.com/cyceron)

00

Les usages “business” de l’IA



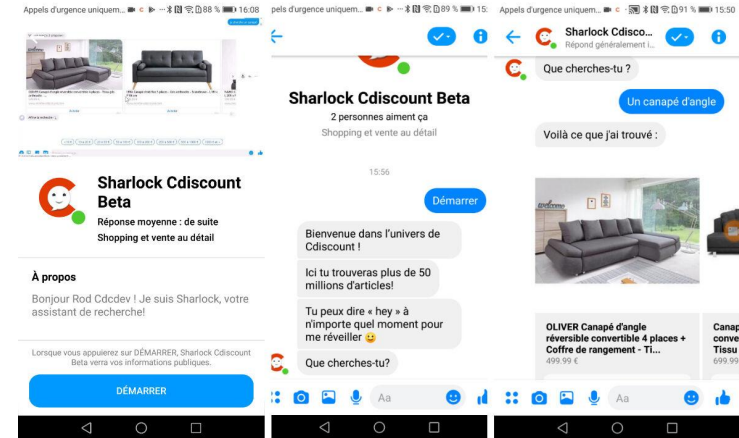
Les chatbots commerciaux ou de e-commerce

72% des Français exprimeraient un intérêt pour l'aide fournie par les IA (étude Ipsos/iAdvize)

- Répondre aux questions du consommateur sur un produit
- Recommander un produit qui correspond à ses critères
- Répondre aux questions d'après-vente etc.

Ex: [St Maclou répond par chatbot sur son site e-commerce pour élever son niveau de service](#)

ou [CDiscount qui permet à ses clients de poser des questions en langage naturel](#) avant un achat (le robot serait capable de traiter 40% des réponses)



Les chatbots au service de la relation client

Les nouveaux outils dopés aux nouveaux modèles de langage (notamment d'open.ai) facilitent les interactions avec ses clients

- Les chatbots comme Zendesk permettent de répondre rapidement aux clients pour libérer du temps à l'équipe de support
- Celle-ci peut alors se concentrer sur des demandes plus complexes (89% des requêtes via le chatbot du Boston Globe ne nécessitent pas l'intervention d'un conseiller [assure Zendesk](#))
- Les clients obtiennent également une réponse plus rapide, pour une meilleure satisfaction
- Ces chatbots peuvent être connectés à un CRM pour enrichir encore plus la base clients

⋮  Boston Globe — ✕

I want to cancel

I'm sorry to hear that you would like to cancel your subscription.

What is your email address?
I'll connect you with the right team.

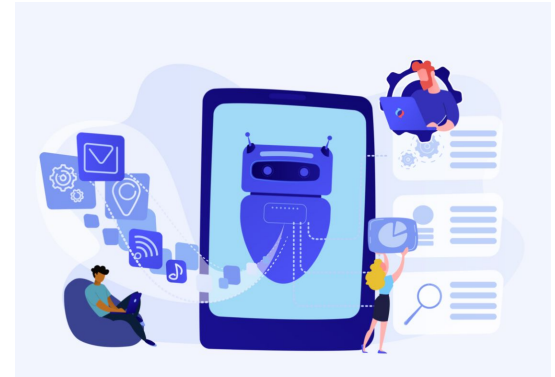
taylor.penny@gmail.com

Thank you, I'll connect you now.

Les chatbots multicanaux, multimodaux

Certains outils proposent une interconnexion de leur chatbot à n'importe quelle messagerie, cms, plateforme d'appels, outil de ticketing...

- C'est le cas, par exemple de la solution dydu.ai
- **Répondre aux clients sur le canal qu'ils utilisent** (WhatsApp, Messenger, Teams...)
- **Il s'intègre via une API à n'importe quel site/intranet**, et plus facilement sur Wordpress, Shopify, Sharepoint...
- **On peut aussi le coupler avec un outil de communication** afin de prendre des RDV, envoyer des SMS ou des e-mails (agendize, mailjet, smsmode...)
- **Il permet aussi de se connecter à un système de ticketing** informatique/SI comme Jira.



Microsoft Teams



Facebook



Instagram



WhatsApp



Callbot

Supprimez les temps d'attente téléphoniques de vos clients et soulagez votre call center avec un robot conversationnel.



Chatbot

Optimisez vos coûts et augmentez la satisfaction utilisateur grâce à des réponses immédiates et 24/7.



Chatbots experts

Déployez plus rapidement votre chatbot grâce à nos bases de connaissances prêtes à l'emploi.



Voicebot

Facilitez l'accès à vos services avec une assistance vocale en langage naturel à travers un objet connecté.

Les chatbots RH

Ces chatbots facilitent aussi la gestion administrative des RH pour libérer les équipes sur la relation humaine.

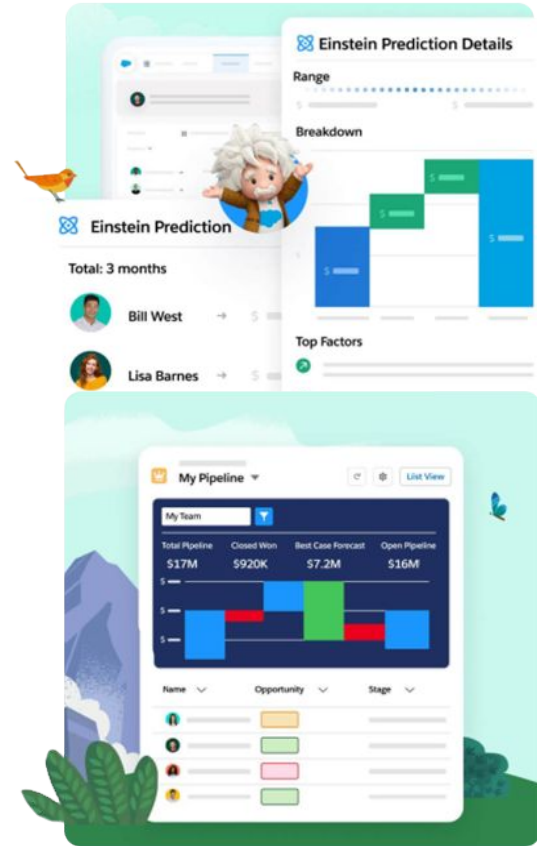
- C'est le cas, par exemple d'outils comme [Virtual Agent Studio](#), [Webotit](#) ou [Moveworks](#) qui permettent de :
- **Gagner du temps dans la gestion admin** (renseigner sur les fiches de paie, notes de frais, avantages sociaux, droits concernant la mutuelle, congés payés, date de l'entretien annuel, h supplémentaires)
- **Faciliter l'intégration des nouveaux salariés** sur toutes leurs questions administratives
- **Gérer les plannings, la planification des réunions, réservation de salles**
- **Servir d'aide-mémoire et de conciergerie**, en gérant les oublis de mots de passe, les codes WIFI etc.



Les CRM semi-automatisés

L'IA intégrée aux outils de vente augmente leur efficacité et leur rendement.

- Les fonctions analytiques des outils ([Einstein de Salesforce](#), ou [Hubspot AI](#)) **améliorent la prévision des ventes**
- **Le CRM peut faire des recommandations** : facteurs clés de rendement ou suggérer des actions commerciales : relances, réactivations
- **Les outils génératifs facilitent l'automatisation des ventes** (e-mails personnalisés de prise de contact, de relance et réactivation diverses)
- **Auto-complétion des fiches entreprises ou client** (à partir de leur adresse web/lién linkedIn)



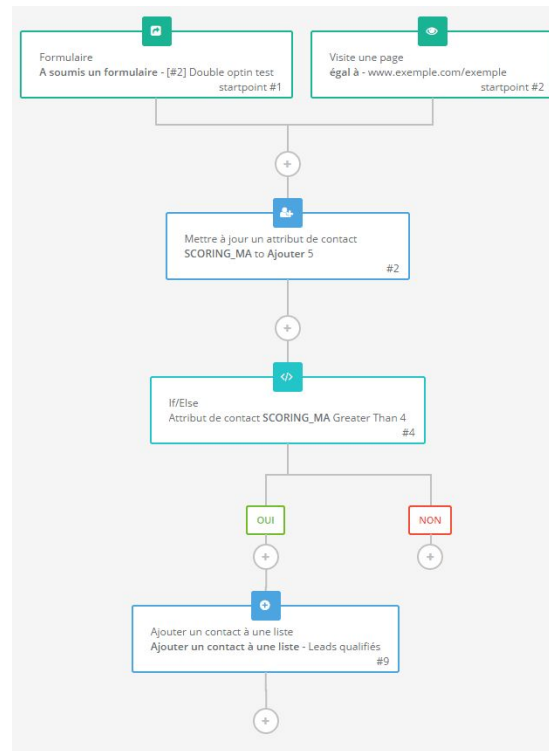
Abonnement : le marketing automation

Envoyez à vos clients et prospects des messages automatisés et personnalisés par e-mail, sur le site ou par les messageries (en évitant le spam)

- **Segmentez votre base de données** en fonction des caractéristiques et des comportements des prospects
- **Créez des scénarios personnalisés automatisés** pour envoyer les bons messages au bons clients, au bon moment

Ex : Plus de trois visites consécutives sur une rubrique : offre spéciale avec l'accès aux archives du thème

- **L'IA permet de détecter les bons scénarios** à proposer et de vous faire des suggestions de messages (à adapter manuellement)

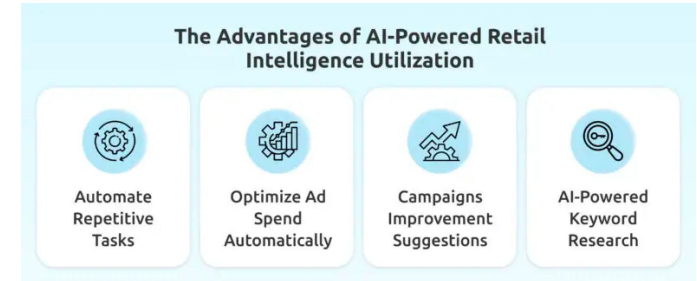


Ex : [Brevo](#), [Hubspot](#), [Plezi](#)...

Publicité : optimisation des campagnes en temps réel

L'IA peut améliorer l'efficacité des campagnes en ajustant en temps réel le ciblage des publicités, le timing de diffusion ou le prix consenti.

- **Augmentation horaire des enchères**, pendant les heures de pointe, lorsque les clients sont les plus susceptibles de se convertir.
- **Réduction d'enchères automatiques** sur les mots clés sous-performants ou sur les produits avec un faible inventaire.
- **Gestion budgétaire en temps réel** pour ajuster les budgets en fonction du trafic, des performances et des dépenses minute par minute et 24/24h.



Ex : [Pacvue](#), [Perpetua Quartile](#).

Sont des outils pour optimiser les campagnes sur Amazon (retail-ad)

[Optimyzr](#), [Albert.ai](#), [RevalBot](#)

fonctionnent aussi sur les plateformes pub de *Google, Microsoft, Facebook, LinkedIn et Amazon.*

Création de contenus marketing

Les outils génératifs de texte, qu'il s'agisse de [ChatGPT](#), [Jasper](#) ou [Claude.ai](#) peuvent être utilisés pour créer des **textes publicitaires, des e-mails, des pages de destination...** et donc indirectement servir votre modèle d'affaire.

Autres outils "clés en mains" :

[AdCopy](#) : cet outil optimise automatiquement les textes de vos annonces publicitaires.

[SmartWriter.ai](#) : génère quantité d'emails marketing différents, tous personnalisés, en quelques clics.

The screenshot shows the AdCopy interface for creating a new Facebook copy. The main heading is "Create New Facebook Copy" with a sub-heading "Create new ad copy from scratch". On the left, there are navigation options: "Create New Copy" (selected), "Rewrite Existing Copy", and "Previous Generations". Below these is a progress indicator "2 Generations Used This Period" and a "Getting Started Tips" section with links for "Billing" and "Settings".

The main form area includes:

- Product Name/URL:** petcity.com
- Posting From:** Populated from Product URL
- Why should someone buy your product?:** pet owners looking to help their dog's seasonal allergies
- Target Audience:** Describe your ideal customer, be descriptive.
- Creativity Amplifier:** A slider set to a high level.
- Advanced Settings:**
 - Writing Tonality:** Playful
 - Promotion / Call to Action:** 20% off until Christmas
 - Do you have any sale or promotion to include?:** (checkbox)
- Business Type:** eCommerce
- Copy Type:** Short, Direct Sales Copy
- Copy Purpose:** Acquiring New Customers
- Other Requests:** (text area)

 A "Generate Facebook Copy" button is at the bottom right.

The screenshot shows three generated ad copy options, each with a "Click to copy" button and an "Edit Copy" link at the bottom.

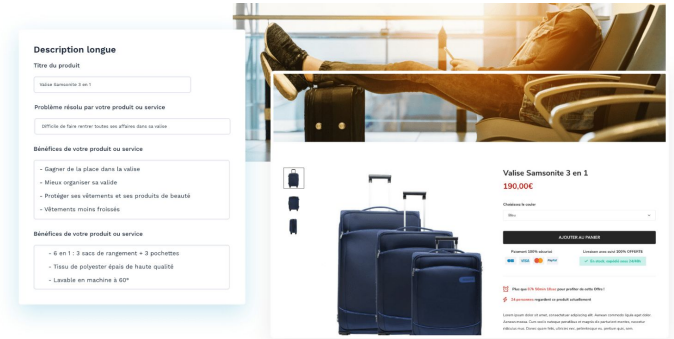
- Option 1:**
 - Headline:** Soothe Your Pupper's Allergies!
 - Primary Text:** % is your furry friend sneezing and scratching more than usual? It could be seasonal allergies, but don't worry. We've discovered the perfect solution! Petcity holds a powerful secret to combating woes triggered by changing weather. Our all-natural products help provide comfort from relentless itching & sneezing. Time is ticking though! Jump on our fantastic 20% off deal today ONLY. See happier tail-wags every day with petcity.com
- Option 2:**
 - Headline:** Soothe Their Sniffles: Petcity Helps! %
 - Primary Text:** Does Fido's allergies flare-up with the seasons? Our expertly crafted blend promotes nasal comfort for your furry friend. Find relief, not just cover-ups! Made from 100% organic ingredients that manage symptoms right at its root cause while nourishing their health. Don't let sniffles steal away playtime! Dive into our world full of wellness TODAY & enjoy a whopping 20% off on all items! Start providing more than love - give them care only Petcity can provide. Time to nose-dive those pet woes away!
- Option 3:**
 - Headline:** "Breathe Easy, Fido! Allergy Relief is Here!"
 - Primary Text:** "Seasonal sniffles making Spot sneeze?" Discover Petcity's solution that promises relief! Our allergy aid targets itchiness and discomfort - putting the wag back in your pup's tail. And guess what, it comes with great taste so your pet will love every morsel of our product. Play-bones just got a whole lot happier for you both! Wrap those paws around this deal today - Enjoy 20% off on us!

Création de contenus e-commerce

Les boutiques de commerce électronique peuvent également bénéficier des **descriptions de produits réalisés par l'IA**.

[Jasper.ai](https://jasper.ai) par exemple peut générer des descriptions de produits *Amazon* ainsi que rédiger des titres et des méta descriptions en un clic.

Des plateformes de e-commerce comme [Wizishop](https://wizishop.com), lab-sense.com ou [Amazon](https://amazon.com) utilisent l'IA (ce dernier via l'intégration de chatGPT) pour automatiser la création des fiches produit.



Outils de vente pour les commerciaux

Les outils génératifs (GPT 4.0, Claude.ai, Anthropic, Bing) peuvent générer des e-mails de présentation personnalisés, des pitches et argumentaires de vente.

Balises IA (de Beacons) permet même d'automatiser le démarchage d'annonceurs pour les créateurs et influenceurs.

L'outil connecte une base de données de marques. Il suffit à l'utilisateur de sélectionner une marque, de définir le ton souhaité et la longueur du pitch.

Le moteur d'IA génère ensuite un argumentaire personnalisé, qui peut être affiné via la fonction d'édition.

The screenshot displays a user interface for generating an outreach email. The form is divided into several sections:

- What brand are you pitching? ***: A dropdown menu with "DoorDash" selected.
- What type of outreach do you want to send?**: A section with three options: "Witty", "Medium", and "Instagram / TikTok DM".
- What do you want to include in your outreach?**: A section with three options: "Pitch this service: Instagram reel", "Highlight my top statistics: Total Followers, Instagram Engagement", and "Showcase my best content: Whole Foods Market".
- Anything special you've done for or with the brand that we should know about?**: A text input field with the placeholder text "I made a viral TikTok video with one of the brand's products and it sold out online...".

At the bottom of the form is a purple button labeled "Generate outreach email".

On the right side of the interface, there is a preview of the generated email:

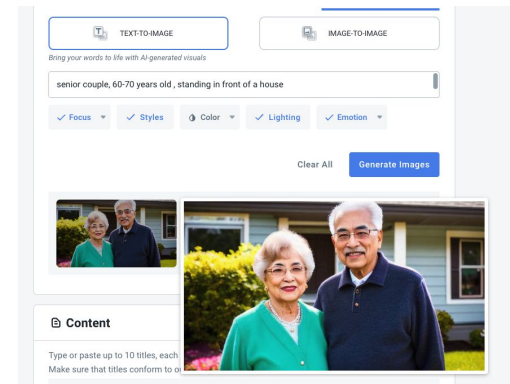
- Title**: Outreach #69
- Content**: "Let's Taco 'bout a Partnership, DoorDash!"
- Body**: "Hey DoorDash team! Lancy here, home chef and lover of all things delicious. I couldn't help but notice our shared passion for bringing people amazing food experiences. With my 3400 followers and your platform connecting merchants and consumers, I think we'd make quite the dish-licious duo. How about we team up to create some unforgettable culinary moments for your audience? Let's spice things up together! Let me know if there's an email I can reach out to!"
- Footer**: "For more details, see my media kit: <https://beacons.dj/cheziancy/mediakit>"

Below the preview, there are two buttons: "Did you like it?" with a thumbs up/down icon, and "Copy" and "Email" buttons.

Production de contenus publicitaires

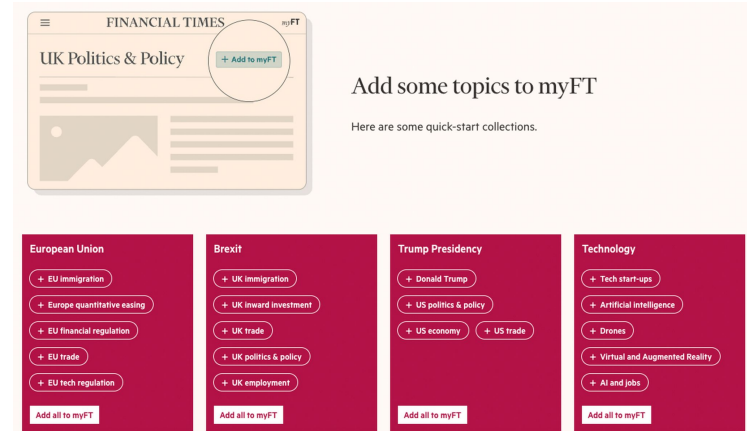
De plus en plus d'outils permettent de faciliter la création d'annonces publicitaires pour les réseaux sociaux, les sites (en affiliation), Google ou le e-commerce (Amazon).

- [Adcreative.ai](#) par exemple fournit des template à remplir et un tableau de bord des performances
- L'outil *Generative AI AdMaker* de [Taboola](#), permet de la génération automatique d'image et même de l'assistance à écriture de prompts !
- Les annonceurs ou agences peuvent aussi modifier les visuels, remplacer des arrière-plans ou générer des déclinaisons d'images.



Augmentation de l'engagement via la personnalisation

- *Netflix et Amazon Prime* utilisent l'IA pour **recommander du contenu aux téléspectateurs** en fonction de leur historique de visionnage et de leurs préférences. Cela leur a permis d'augmenter fortement les taux d'engagement et de rétention
- De la même manière, de nombreux médias comme le [FT ou Gannet utilisent l'IA](#) pour **personnaliser leurs produits**, ce qui a conduit à augmenter l'engagement de leurs produits de 86% et 60%.
- Plus d'engagement conduit à **plus de revenus publicitaires ou de revenus des ventes** (réduction du churn ou recrutement d'abonnés)

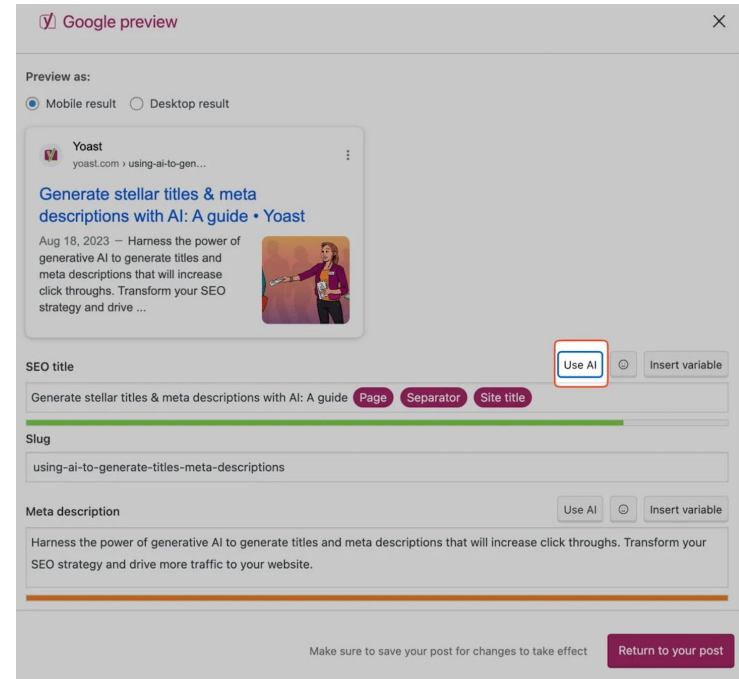


L'IA pour le SEO

- **Générez automatiquement des titres** et des descriptions SEO convaincants
- **Renseignez les méta-descriptions** en un clic
- **Certains outils proposent des tests A/B.** pour voir quel titre/description donne les meilleurs résultats.
- Audit SEO pour se concentrer sur les contenus les plus performants (ex. [MarketMuse](#))

Ex : [Semji](#) ajoute la veille concurrentielle, les intentions de recherche, l'automatisation des reportings SEO.

Il y a aussi : le plug-in [Wordpress Yoast SEO](#), [Surfer SEO](#) etc.



Analyse de données pour la prise de décision et l'automatisation des tâches

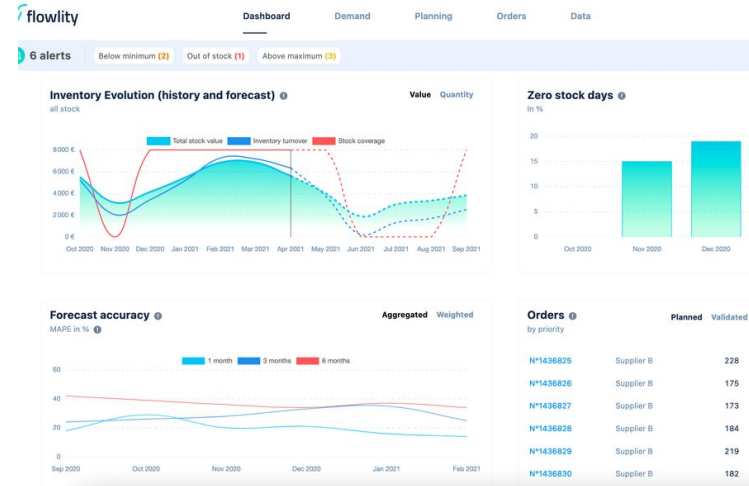
Des sociétés se **sont spécialisées dans le datamining** et utilisent différents types d'IA pour ce faire (ex. *IBM, SAP* etc.)

L'IA améliore la **prise de décision stratégique** (marketing, commerciale, financière) en analysant des données complexes pour en déduire des modèles, des tendances et des corrélations

L'analyse prédictive via l'IA facilite le **développement de produits** et les décisions marketing en anticipant le comportement des clients, avec des outils comme [Brandwatch](#)

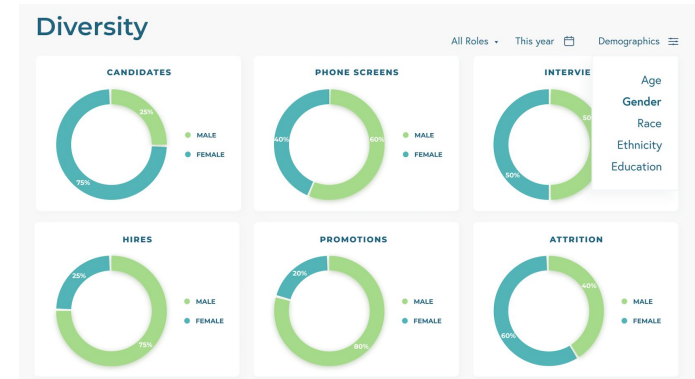
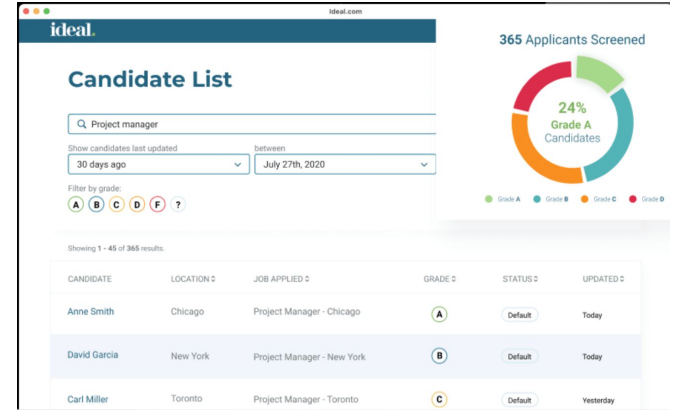
L'ia permet d'**automatiser des workflows, process et tâches gestion des stocks**, logistique de distribution, calcul des itinéraires et des trajets de transport les plus rentables etc.

Ex : [Bigblue](#), [Flowlity](#)



Semi-automatisation du recrutement et gestion des RH

- L'IA permet de filtrer avec précision et efficacité des milliers de profils afin de **présélectionner les bons candidats** en rapport avec une fiche de poste
- Les outils comme [Ideal.com](https://www.ideal.com) permettent aussi de monitorer le traitement des employés sur les **questions de diversité** (âge, sexe, niveau scolaire)
- **Des fonctions de renforcement manuel** permettent d'améliorer leur pertinence (notamment par rapport à des critères spécifiques, des politiques de l'entreprise ex. pas d'embauche de personnes qui ne sont pas passé par l'opérationnel)



Des questions ?



Merci !

Besoin de discuter de stratégie de contenus ? De formation ?

- Travailler son positionnement
- Optimiser ses angles et formats
- Bien diffuser (SEO/RS)
- Animer sa communauté
- Diffuser et monétiser

cyrille.frank@mediaculture.fr

Le site : mediaculture.fr

La newsletter newsletter.mediarama.io

Mediaculture accompagne ses clients dans leur **stratégie digitale** pour qu'ils gagnent en :

- **Visibilité**
- **Attractivité**
- **Productivité et rendement**