

PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

RESTEZ CONNECTÉS

LES
RENDEZ-VOUS
DU CRT

PROVENCE



alpes

CÔTE D'AZUR

FRANCE

RÉGION
SUD
PROVENCE
ALPES
CÔTE D'AZUR



COMITÉ
RÉGIONAL
DE TOURISME



RENDEZ-VOUS DU CRT N°3

AMELIORER L'EXPERIENCE CLIENT
GRÂCE A L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE



Les intervenants

AMELIORER L'EXPERIENCE CLIENT GRÂCE A L'INTELLIGENCE

Vivian Vidal – Cabinet 4 V
Frédéric Precioso – Agence Nationale de la Recherche



LE CRT ET L'IA

Analyse sémantique des commentaires clients à travers l'outil FairGuest

8.3 /10 note calculée sur 710085 avis collectées sur les 12 derniers mois

710085 avis 

Type **Hotels**

 Nuages de mots

 Étoile

 Évolution

 Tonalité

Ce que les vacanciers **apprécient**

Télécharger au format CSV

Ce que les vacanciers **critiquent**



LE CRT ET L'IA

Analyse sémantique des commentaires clients à travers l'outil FairGuest

Petit déjeuner copieux
7545 occurrences

7387 avis du 23 nov. 2005 au 14 mai 2019

Premier **1** 2 3 4 5 Dernier

Escale Oceania Aix en Provence		8/10
Mardi 14 mai 2019	Origine non définie	 Avis spontané
Chambre propre, accueil sympathique et souriant, petit déjeuner copieux et prix raisonnable		
Hôtel Baptistin		10/10
Lundi 13 mai 2019	 France	 Avis sollicité
Un séjour parfait. Avons hâte de revenir		
Positif personnel très professionnel, très aimable, souriant, toujours à l'écoute du client. Petit déjeuner très copieux , produits frais, parfait. Literie extraordinaire. une terrasse immense avec une belle vue sur le port. Hôtel très bien situé près du centre. Chambre parfaite. Quand nous retournerons au Lavandou nous essaierons de retourner dans cet hôtel s'il y a de la place car il est parfait. Merci au personnel!		

LE CRT ET L'IA

Mise en place d'un chatbot sur notre nouvel écosystème digital

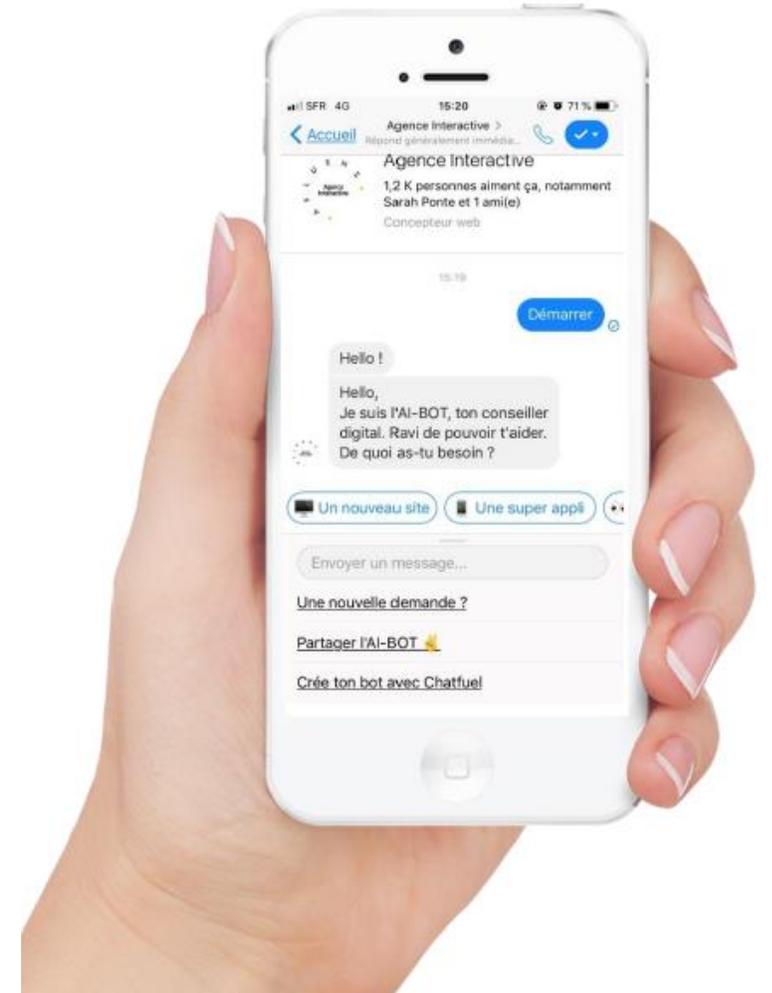
Répondre au besoin de personnalisation du client pour...

1. Gérer les interactions « faibles »

Conversation guidée avec une ensemble de questions / réponses fermées ayant été préparées en amont par un humain

1. Réagir aux interactions « fortes »

Utilisation de l'intelligence artificielle pour répondre à des questions ouvertes spécifiques grâce à la reconnaissance de mots clés spécifiques



Source : Agence Interactive

LE CRT ET L'IA

Mise en place d'un chatbot sur notre nouvel écosystème digital

Intervenir à des moments clés du parcours client



EVALUATION

Faites-nous un retour sur ce rendez-vous !

CONNECTÉS

Rendez-vous du CRT "améliorer
l'expérience client grâce à
l'intelligence artificielle" - 22, 23 et 24
mai 2019

Merci de prendre quelques minutes pour remplir ce questionnaire et nous aider ainsi à répondre au plus près de vos attentes.



<https://bit.ly/2waUa5s>