

BOOSTER SES VENTES EN LIGNE

Cédric Sibaud • Céline Patissier

AVEC l'Intelligence Artificielle

**Comment l'IA révolutionne
les sites marchands
et le comportement
des consommateurs**

DUNOD

BOOSTER SES VENTES EN LIGNE



AVEC
l'Intelligence
Artificielle

جامعة أمحمد بوقرة - بومرداس
Université M'hamed Bougara - Boumerdes

المكتبة الجامعية

0144403

رقم الجرد:

جامعة أمحمد بوقرة - بومرداس
Université M'hamed Bougara - Boumerdes

المكتبة الجامعية

004.8 / S.I.B

رقم:

2 emp.

Table des matières

Introduction.....	11
E-commerce : la loi du plus fort.....	11
L'intelligence artificielle, une étape indispensable pour perdurer ?	13
Chapitre I. Vente en ligne et intelligence artificielle, un couple bientôt indissociable	15
Quelques fondamentaux sur l'intelligence artificielle ..	16
L'IA : une évolution stratégique pour le commerce en ligne	27
Chapitre II. Faire exploser ses ventes en ligne avec l'IA...37	37
Préambule : L'IA au service d'une stratégie client-centric	37
Les systèmes de recommandation produit	41
Hyper-personnalisation du parcours client et marketing prédictif	49
Référencement SEO/SEA automatisé.....	59
« Humaniser » la relation client.....	69
Le <i>dynamic pricing</i> , vendre au bon prix	75
Des paiements en ligne ultra-sécurisés	78
Chapitre III. Réduire ses coûts et gagner du temps grâce à l'IA	85
Préambule : Derrière l'écran, comment l'IA optimise la chaîne de valeur du e-commerce	85
Prédiction des ventes et suggestion d'optimisation des stocks et de l'approvisionnement	87

L'optimisation des bases de son catalogue produit / dédoublonnage	93
Une logistique optimisée	95
La prédiction des retours colis, l'IA pour diminuer son taux de retours	101
La datavisualisation : tout voir, tout savoir en un clin d'œil !	105
Chapitre IV. Un œil sur les innovations émergentes	109
Préambule : Omnicanalité 3.0, l'IA et les innovations du numérique renouent les liens entre e-boutique et point de vente physique	109
Visualisation 3D et réalité augmentée	115
Le shopping en réalité virtuelle	117
La livraison instantanée par drone	129
Chapitre V. Intégrer de l'IA avec éthique et responsabilité	135
Préambule : Le e-commerçant peut-il perdre le contrôle de son business à cause de l'IA ?	135
L'IA et la question de l'éthique pour les e-acheteurs ..	138
L'IA et l'impact environnemental de sa e-boutique	147
L'IA, une menace pour les emplois ?	161
Chapitre VI. Comment les petits e-commerçants peuvent-ils adopter l'IA ?	169
Préambule : L'IA est-elle toujours réservée aux géants de la vente en ligne ?	169
Recruter des experts en IA, mission impossible ?	174
Côté technique, êtes-vous prêts pour intégrer l'IA ? ..	179
Comment maîtriser le coût de l'IA ?	181

Table des matières

Conclusion.....	185
La démocratisation de l'IA dans le monde du e-commerce.....	185
L'IA comme outil de résilience dans une économie fluctuante.....	185
S'entourer de spécialistes pour faire les meilleurs choix.....	186
Garder une longueur d'avance.....	187
Coupler numérique responsable et intelligence artificielle.....	187
Les Intervenants.....	189
Références.....	199
Remerciements.....	201
Les auteurs.....	203

Carrousels de produits, suggestions et publicités personnalisées, chatbots... Les géants du e-commerce en font toujours plus pour **anticiper les besoins de leurs clients, en ciblant de mieux en mieux leurs envies, voire leur personnalité.**

Mais si elle est déjà indispensable chez les mastodontes de la vente en ligne, l'intelligence artificielle va devenir **un passage obligé pour les sites marchands quelle que soit leur taille.** Les *retailers* ont donc tout intérêt à s'intéresser au plus vite à cette technologie qui se démocratise et ouvre la porte à de belles opportunités.

En plongeant dans **les rouages des interfaces du commerce en ligne**, cet ouvrage permet de comprendre **comment les géants de e-commerce utilisent l'IA** sur tout le parcours d'achat de leurs clients, **comment leurs challengers peuvent tirer parti de l'IA pour doper leurs ventes et revenir dans la course.** La **dimension éthique et environnementale** est également au cœur de l'avenir de l'IA, un outil qui se doit de rester au service des vendeurs et des acheteurs.

Cédric Sibaud est directeur associé et expert e-commerce chez OpenStudio. 18 ans d'expérience dans la conception de sites marchands lui ont apporté une connaissance fine de tous les enjeux et évolutions de la vente en ligne.

Céline Patissier est journaliste de formation avec une spécialisation en radio et presse écrite. Elle a forgé sa plume au sein de nombreuses rédactions, avant de se consacrer à la communication des entreprises. Depuis avril 2020, Céline Patissier met son expérience au service de l'entreprise OpenStudio en vulgarisant les concepts autour de l'intelligence artificielle et des métiers du numérique.



9 782100 840564

4170872

ISBN 978-2-10-084056-4

DUNOD
une page d'avance