

Vendeur AI

LA PROBLÉMATIQUE

**C'est quelle matière ?
C'est compatible avec
quoi ?
Quand la réponse n'est
pas là, le client s'en va.
A l'ère des LLMs ? Plus
possible !**

MÉTIER

E-commerce

PROCESSUS MÉTIER

Conseil Vente

IMPACT

Augmentation du CA

82%

des clients
veulent que l'IA
accélère leur
compréhension.
(McKinsey
QuantumBlack)



“J’avais repéré une enceinte pour ma cuisine, mais impossible de savoir si elle pouvait se synchroniser avec l’enceinte de mon salon... Je ne l’ai toujours pas achetée d’ailleurs.”

Gloria, 41 ans, cliente Boulanger

Les informations produit sont encore cachées dans les fiches techniques

Et le client doit toujours aller chercher celle qui l'intéresse au milieu de celles qui ne lui servent pas.

Possible d'avoir un vendeur expert à disposition de chaque client ?

Le contexte et les contraintes de chaque client sont différents - la manière de lui vendre doit l'être également.

74%

des clients renoncent à un achat en ligne à cause du sur-choix
(McKinsey Quantumblack)

274,3 m

Questions /jour pour Rufus, le vendeur AI de Amazon.
(Econtent 2024)

L'intérêt de le travailler ensemble ?

Nombre d'entreprises concernées

Peu

Beaucoup

Singularité AFM

Faible

Fort

Création de valeur par la mutualisation

Faible

Fort

Les actifs déjà spottés en interne



Chatbot relation client



Conversational AI Foundever



Descriptif pages produits

Ce que fait le marché



Amazon Rufus permet de poser des questions supplémentaires sur Amazon.

 Growth



AskDialog permet de poser des questions supplémentaires sur les sites ecommerce (shopify, prestashop etc)

 Early



Cdiscount a toujours une section Questions / Réponses qui est un début.

 Growth

À quoi ça pourrait ressembler ?

Vendeur AI

Un expert produit AI intégré sur la page produit pour répondre aux questions des clients.

Vendeur AI invite les clients à poser des questions spécifiques sur les sites e-commerce. C'est un module conversationnel directement sur les pages produits, qui brise le blocage de l'invite de texte vide ("posez une question...") en proposant de cliquer sur les 3 questions les plus posées sur le produit. Une barre de saisie permet d'en poser d'autres, le "vendeur" répond au client avec précision et adaptation à son contexte, sans halluciner, à la manière de Rufus (Amazon) ou AskDialog.

IA générative discrète au service du client

Pas de chatbot, pas de forcing. Une interaction naturelle dans le corps de la page client, qui rend possible des interactions précises et adaptées à chaque client.

L'IA puise ses réponses dans les fiches produits, le SEO, les FAQs et les documents.

Accélérateur de conversion

Répondre précisément aux clients permet de lever les objections à l'achat et voit une augmentation de conversion forte pour les clients qui interagissent.

Simplificateur de pages produits

La hiérarchie des pages produits devient vite une surenchère qui perd le client (FAQ, fiche technique, avis, promos, produits comparables etc).

Vendeur AI filtre et centralise uniquement l'information utile à chaque client unique.

Les bénéfices de faire-ensemble pour ton entreprise

Partage de l'expertise d'intégration

Process de testing et d'intégration dans le front de chaque site facilité.

Modèles AI enrichis par les discussions dans chaque entreprise

Permet d'avoir des réponses plus fines et une meilleure fiabilité de manière accélérée.

L'avis des experts



Matthieu JOLLY

Fondateur SEENAPSE

Peut-être qu'un jour un agent IA fera les courses à la place du consommateur. D'ici là, il manque encore de conseil sur les sites internet, les chatbots en bas de page restant limités. D'où l'émergence récente des « AI conversations » intégrées directement dans les pages produits. Saisir cette tendance en premier pour mieux accompagner l'acheteur ? Un grand OUI.



François COURTIN

Incubation, The field

Les excellentes statistiques de Dialog et le AB test permanent de Amazon prouvent que c'est un outil apporteur de satisfaction client et de conversion. Reste à choisir: faut il développer ou acheter sur étagère ?