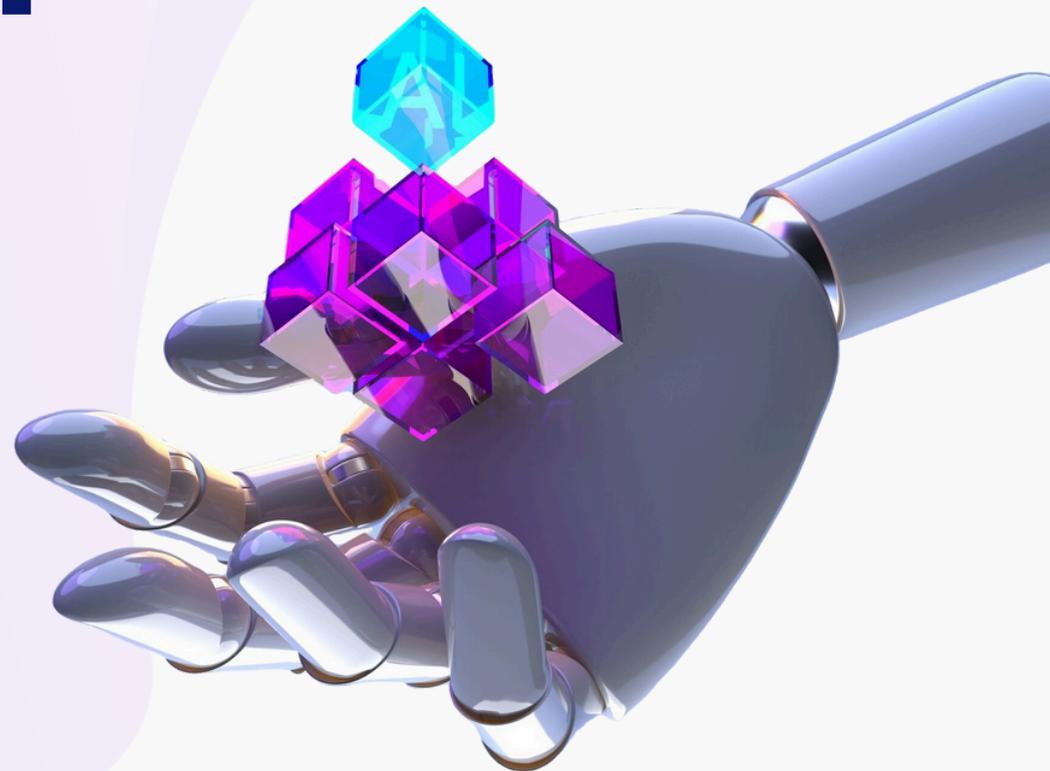


L'IA au service d'une expérience voyageur plus fluide et simplifiée



L'IA connaît un bouleversement depuis plus d'un an, accéléré par 4 facteurs



Baisse substantielle des coûts de traitement grâce à l'amélioration de la puissance des processeurs



Accessibilité des données en masse grâce à Internet, la Big Data et les capacités d'hébergement



Performance et automatisation grâce aux évolutions des techniques d'apprentissage



Nouveaux standards marchés pour les clients grâce aux investissements consentis par les leaders sur des cas d'usage concrets



Ce bouleversement est l'opportunité de développer des cas d'usage pour améliorer l'expérience client

1

Recommandation & Personnalisation

2

Selfcare & Omnicanalité

3

Automatisation & Renforcement de la sécurité ou de la performance

4

Enchantement de l'expérience

Sur tout le parcours de voyage



En préparation du voyage



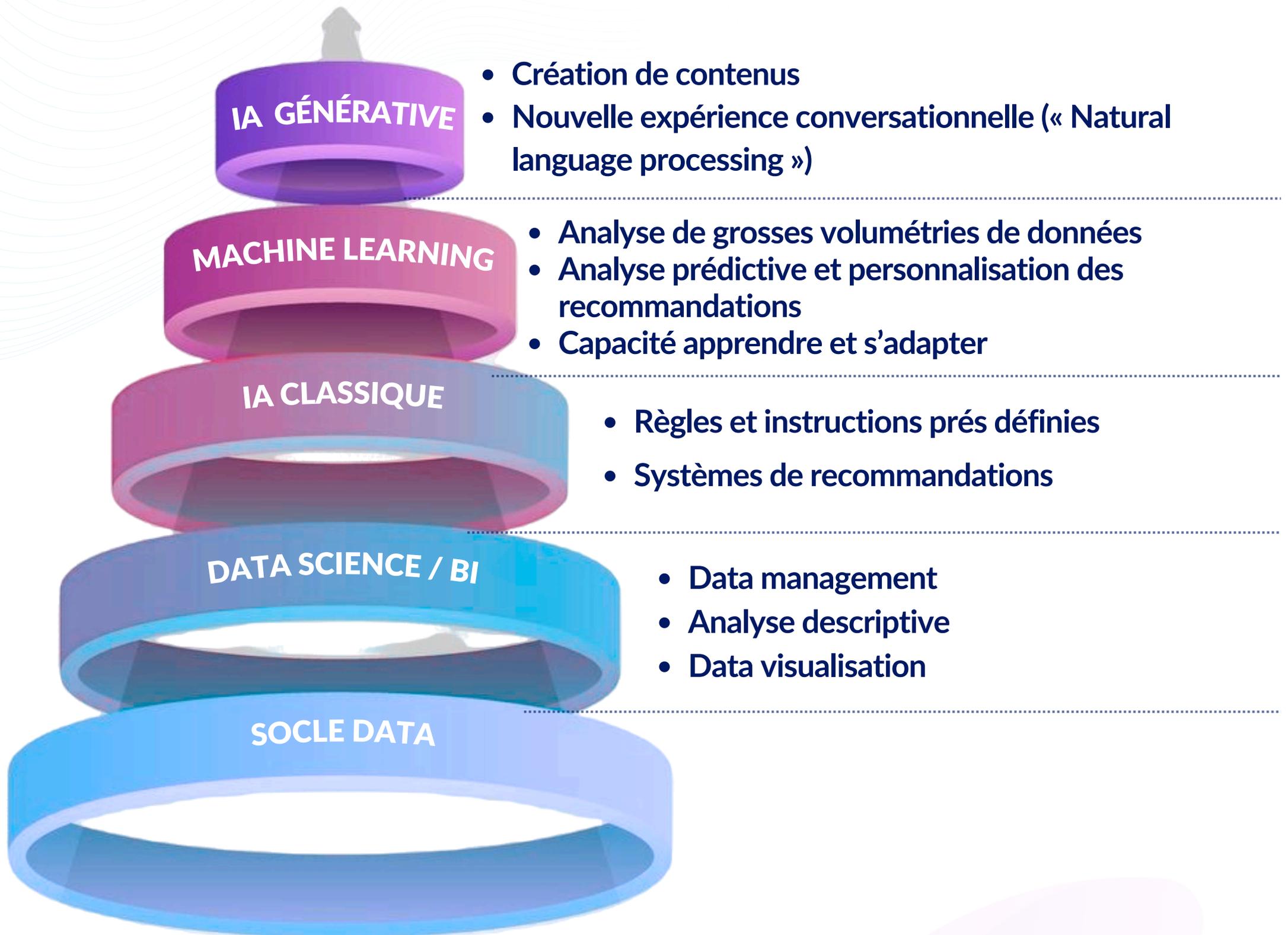
Pendant le voyage



Pendant la conduite



L'IA générative en particulier ouvre de nouvelles perspectives et participe à la démocratisation de l'IA





Aider dans la préparation du voyage

En quoi l'IA enrichit l'expérience voyageur ?

- ✓ **Recommandation** : Apporte des réponses toujours plus pertinentes en compilant de larges sources de données et en auto-apprenant
- ✓ **Personnalisation** : Humanise et fluidifie les échanges avec les clients
- ✓ **Omnicanalité** : Permet de proposer plus de points de contact en selfcare
- ✓ **Selfcare** : Offre une assistance instantanée et disponible H24

Ils le font !



Val d'Isère

Val-E, une IA « office de tourisme »

IA Générative

- Chatbot vocal implémenté dans des bornes physiques présentes en office de tourisme
- Répond à tout type de question d'ordre touristique (tarifs, horaires, météo, plan des pistes...)



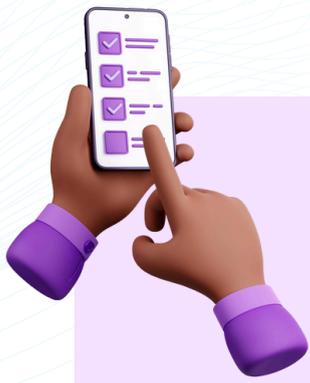
Trip

TripGen, une IA « agent de voyage »

IA Générative

- Chatbot textuel, accessible sur l'application Trip et reposant sur la technologie d'OpenAI
- Capable de construire un voyage personnalisé (itinéraire, conseils de réservation...)





Enchanter la préparation au voyage

En quoi l'IA enrichit l'expérience voyageur ?

- ✓ **Recommandation** : Donne des éléments de contexte qui ne peuvent être apportés autrement, rend plus intuitif
- ✓ **Enchantement de l'expérience** : Crée l'effet wahou

Ils le font !



L' « Immersive View » de Google Maps, une IA pour appréhender son trajet

- ✓ Modélise des itinéraires piéton et vélo en 3D, avec une projection en temps réel de la circulation ou des conditions météorologiques
- ✓ Fusionne des milliards d'images (aériennes, issues de Street View) et génère une modélisation 3D de l'environnement (dont éclairage, texture des matériaux ...)

IA Générative





Faciliter le guidage en temps réel

En quoi l'IA enrichit l'expérience ?

- ✓ **Recommandation** : Crée de la réassurance dans le parcours
- ✓ **Selfcare** : Facilite le guidage grâce à une fonctionnalité intuitive
- ✓ **Renforcement de la performance** : Permet d'éviter les erreurs de parcours pour l'utilisateur
- ✓ **Enchantement de l'expérience** : Permet de créer l'effet wahou

Ils le font !



L'IA de GoogleMaps pour géolocaliser et guider les clients dans des espaces intérieurs

- ✓ Géolocalise finement l'utilisateur qui scanne son environnement grâce à un mix de technologies d'IA (vision par ordinateur, reconnaissance optique de caractères...)
- ✓ Guide l'utilisateur en réalité augmentée en ajoutant une couche digitale (flèche, indications d'orientations, feuille de route) au-dessus de l'image réelle

IA classique





Assister les conducteurs dans la conduite

En quoi l'IA enrichit l'expérience conducteur ?

- ✓ **Personnalisation** : via une interface unique et « humanisée »
- ✓ **Selfcare** : facilite la prise en main des fonctionnalités du véhicule
- ✓ **Renforcement de la sécurité** : relai à la vigilance de conduite
- ✓ **Renforcement de la performance** : optimise les performance des véhicules

Ils le font !



L'intégration de ChatGPT, IA d'OpenAI, aux futurs véhicules Renault

- ✓ Peut répondre à toutes les questions du conducteur, notamment sur des éléments techniques du véhicule (préparés avec les équipes SAV du constructeur)
- ✓ Améliore le fonctionnement du véhicule en analysant les données motopropulseur et batteries pour une optimisation en temps réel

IA Générative



Et vous, avez-vous déjà identifié des cas d'usage pertinents à adresser ?

1

#Impact

Au-delà d'un effet de mode, posez-vous la question de la valeur ajoutée de l'IA : est-ce qu'elle permet d'améliorer la productivité ? l'expérience client ?

2

#Data

Choisissez un cas d'usage où la donnée est conforme au cadre réglementaire, faites de la veille sur l'évolution de ce cadre et les risques associés et anticipez vos besoins de gouvernance et de mise en qualité data

3

#ConduiteDuChangement

Comme pour toute intégration d'une innovation de rupture, menez une acculturation à l'usage de l'IA en sensibilisant vos collaborateurs aux enjeux et bénéfices de l'IA

4

#ITforGreen ?

Considérez aussi l'impact carbone de l'IA : la création de valeur se fait-elle au détriment d'un gros impact carbone ? ou l'IA permet-elle indirectement de réduire les consommations de votre industrie ?





Vous souhaitez en savoir plus ?

Contactez nos experts :



**Aurélien Abdoul, Directeur Associé
chez Thinkmarket**



**Najiba Mokrani, Manager
chez Thinkmarket**



Retrouvez Thinkmarket sur :



Pour en savoir plus : www.thinkmarket.fr