

L'intelligence artificielle au service du tourisme

13 mai – 14 personnes

Présentation de Cédric

Autodidacte du digital ; Originaire de Lille, à CF depuis 2017. Etude de photographe.

Fondamentaux de l'IA

- Logiciel ou programme qui peut apprendre à prendre des décisions : besoin d'apprendre pour donner des réponses
- Motif dans des données : textes, images, chiffres
- Amélioration continue (MAJ tous les 6/7 mois)

--> cf apprentissage d'un enfant (plus on lui montre de pommes, plus il devient sûr)

- Recherche prédictive : on tape le début de la requête et la suite est indiquée

Ne date pas d'hier, plusieurs exemples

Sur smartphone

- Correction automatique et saisie prédictive
- Alexia, google home

Plateforme de streaming

- Suggestion de contenus, recommandations

Météo

- Modèles qui croisent des millions de données pour prédire la météo

Traduction automatique

- Google traduction (interaction vocale)

Enjeux et limites

- Biais : si on lui donne qu'un type d'exemple, ne peut pas faire la différence
- Éthique et RGPD : respecter la vie privée
- Ne comprend pas comment un humain fonctionne : elle simule un raisonnement en combinant des statistiques (pas d'esprit de contradiction)

L'IA dans le tourisme

Usages principaux

- Chatbot : robot de discussion (prédiction de questions et de réponses) --> intégré sur un site, messagerie, whatsapp
 - o Analyse des mots clés et données présentent sur internet : soit réponse programmé ou chat gpt
 - o Disponibilité permanente, allègement du standard téléphonique, FAQ (collecte des données fréquentes)

Possibilité d'en créer un permanent/personnalisé, nourri par des documents propres à nous (charte graphique, charte déontologique, à propos, charte éthique, bilan et perspectives, etc.) : base de réflexion, donne et nourri les idées de développement

- Recommandation itinéraire sur mesure
 - o Croise vos préférences et données locales --> proposition d'un parcours optimisée
 - Réponses aux questions des IA : affinage des résultats

--> Vérifications des informations (avant indication de la date de MAJ)

Avantages

- Expérience personnalisée
- Gain de temps pour le conseiller en séjour
- Possibilité de mettre en avant des petits coins moins connus

Utilisations, bonnes pratiques

Rédiger une demande simple : avec mots clés

Assistant IA : Monica, regroupe plusieurs IA (chatGPT) - 200 €/an (ChatGPT : 20 €/mois)

--> possibilité de changer de programme/modèle et d'avoir d'autres résultats (ex Google n'a peut-être pas donné l'accord pour utiliser ces données, OR Genimi)

Indication des sources (sur le côté, colonne de droite) - Basé sur x sources

Nécessité de MAJ les sites internet, pour avoir des informations fiables

- Possibilité de faire rédiger un post Facebook

Pas de communication entre les différents outils : nécessité de copier/coller le résultats sur Facebook/Insta, etc.

- Possibilité de rédiger des mails pour répondre en donnant les tarifs, ouverture (base de données site internet ou page Google My Business)
- Possibilité de rédiger un commentaire, une remarque/avis
- Possibilité de créer une newsletter
- Possibilité de créer des bots personnalisés : missions + rôles + contexte (base de connaissances ajoutées = bibliothèque)
- Possibilité de garder en mémoire les recherches déjà faites

Aide à la création pour le contenu de site internet : Monica ; Mais pas pour la création de site en tant que tel (outil novateur mais pas encore finalisé : Hostinger, avec IA)

Prompt nécessaire : rôle (créateur de contenus FB) + mission (poste attractif pour les futurs clients + contexte (propriétaire du gîte)

- Possibilité d'ajouter le site (copier/coller la page d'accueil - sinon ne le lit pas) + url) pour qu'il comprenne le style de rédaction

GAMMA : pour améliorer les PPTs et diaporamas

Chaque requête est individuelle et ne communique pas entre elles ; Mais on peut revenir sur une ancienne requête (colonne de gauche, au milieu "récent")

Création d'un bot : possibilité de le mettre en public --> partager avec les partenaires

- Pour créer un moteur de recherche (infos restaurant, que faire autour de chez moi, les incontournables, etc.)
- Interrogation du bot pour faire des réponses rapides

L'IA ne recherche pas d'infos sur l'ordi ni serveur

Multiexemples réalisés en direct



