



UNE CHAÎNE D'ÉTABLISSEMENTS DE LUXE TESTE LA SOLUTION DE CRÉATION DE CONTENU PAR L'IA DE LIONBRIDGE

Un projet pilote valide le rôle bénéfique de l'IA dans la création de contenu international pour le secteur de l'hôtellerie

CONTENU
DE HAUTE QUALITÉ

EFFICACITÉ
AMÉLIORÉE

COÛTS
RÉDUITS

À PROPOS DU CLIENT

Notre client, un acteur de premier plan du secteur des voyages et de l'hôtellerie de luxe, possède un large portefeuille d'établissements exclusifs dans les destinations de vacances les plus attrayantes au monde. Grâce à son équipe de plus de 20 000 professionnels de l'hôtellerie, l'entreprise a accueilli plus de 1,5 million de clients dans ses établissements en 2023, ce qui a souligné son influence dans le secteur du tourisme.

POUR REMPORTEZ DES CLIENTS DANS LE TOURISME, LE CONTENU EST ESSENTIEL

Le secteur dynamique de l'hôtellerie et du tourisme se caractérise par une concurrence intense et par des préférences client en évolution constante. Pour attirer les visiteurs avec de nombreux choix, les entreprises de ce secteur se doivent de proposer des expériences mémorables capables de répondre aux différents besoins des voyageurs, et de commercialiser leurs offres uniques via du contenu hyperpersonnalisé dans plusieurs langues.

LE DÉFI

Après avoir réussi à se positionner en tant qu'acteur de premier ordre dans le secteur des voyages et du tourisme, notre client souhaitait promouvoir sa marque efficacement auprès d'une audience internationale avertie.

Notre client savait qu'il était nécessaire de remanier son contenu existant pour qu'il corresponde à sa marque de luxe et trouve un écho auprès de ses segments démographiques cibles à l'international. Cependant, la création de contenu multilingue de grande qualité pour une stratégie omnicanale comportait d'importants défis en raison des calendriers serrés, du budget limité, des coûts importants et des longs délais liés à l'utilisation de rédacteurs et d'agences internes et externes. Pour surmonter ces obstacles, l'entreprise a cherché à explorer un moyen innovant et économique de développer ce contenu. Elle s'est adressée à Lionbridge pour mettre au point une solution de création de contenu faisant appel à l'IA.



LA SOLUTION

Lionbridge a mené un projet pilote sur un mois pour aider le client à évaluer l'efficacité de la création de contenu optimisée par LLM. Le client a limité la portée du projet à la création de contenu pour la section restauration mise en avant sur le site Web de l'une de ses propriétés.

La solution s'est articulée autour des éléments suivants :

- » Ingénierie et génération d'invites afin de garantir des résultats exacts et cohérents avec l'IA.
- » Création de contenu avec un grand modèle de langage (LLM, Large Language Model) sécurisé pour l'entreprise.
- » Post-édition du résultat de l'IA par des experts humains.

Les experts en IA et en création de contenu de Lionbridge ont rencontré plusieurs fois le client pour comprendre parfaitement ses défis et objectifs commerciaux, et pour développer ainsi une solution adaptée. Lionbridge a conçu les invites et entrées d'après le contenu existant du client afin d'optimiser les performances de la plateforme, puis a fourni à la solution les valeurs, les directives, le ton, la terminologie et les profils d'audience de l'entreprise. Ces efforts ont permis de s'assurer que le contenu généré ne nécessiterait qu'une révision minimale par les post-éditeurs humains, limitant ainsi les coûts.

Fait important, Lionbridge a utilisé son cadre **TRUST** pour promouvoir la confiance du client dans le résultat de l'IA et dans sa gestion responsable de celle-ci. Le cadre se compose des concepts suivants : **T**ransparence (Transparency) sur le processus, en utilisant les interventions de l'IA pour obtenir un résultat fiable (**R**eliable), en déployant l'IA pour obtenir des résultats **U**tiles (Useful), en prenant des mesures de **S**écurité (Security) avec les données de l'entreprise pour protéger sa propriété intellectuelle, et en évaluant la **T**emporalité (Timeliness) et l'efficacité de l'IA après la mise en place des interventions nécessaires pour assurer un retour sur investissement (RSI) positif.

« Le pilote confirme notre intérêt envers la poursuite de l'utilisation de l'IA pour générer du contenu à l'échelle internationale. »

- Responsable produit du marketing pour les établissements de luxe

LES RÉSULTATS

L'association de la génération de contenu par l'IA avec la post-édition humaine s'est révélé être une approche efficace de la création de contenu international. La solution a fourni de manière constante un contenu de haute qualité optimisé pour les recherches, de manière plus efficace, économique et opportune que les méthodes précédentes.

L'intégration de la technologie des LLM dans le processus de création de contenu a permis d'obtenir :

- » Une réduction des délais et des dépenses liés à la production.
- » Du contenu attrayant et hyperpersonnalisé parfaitement aligné sur la marque.
- » Du contenu prêt à être retravaillé dans les sorties multicanales.

Ces résultats confirment le rôle indispensable de l'IA dans la création de contenu. Cet engagement est continu. L'entreprise évalue actuellement sur quels domaines de ses sites Web elle va se concentrer ensuite.

« En tant que pionniers de l'IA et experts en création de contenu, nous étions confiants dans la capacité de notre solution à améliorer le processus de création de contenu et à fournir une véritable valeur commerciale. Nous sommes ravis que notre client soit satisfait du résultat et enthousiastes à l'idée de poursuivre l'utilisation de cette technologie pour répondre à ses besoins et à ceux de toute entreprise cherchant à créer du contenu international. »

- Olivier Onfray, directeur senior des ventes aux entreprises Lionbridge

