

# ALZURA.COM

Automotive B2B Marketplace & Procurement Platform

## Communiqué de presse

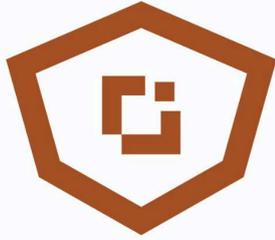
L'intelligence artificielle améliore les processus des entreprises de commerce électronique

### **L'IA rend le service client d'ALZURA plus rapide et plus efficace**

Kaiserslautern, 16.10.2024: L'entreprise de commerce électronique ALZURA AG, basée à Kaiserslautern, mise depuis plus d'une décennie sur l'apprentissage automatique pour son marché B2B en France. Grâce à de nouvelles innovations, elle continue d'améliorer l'efficacité et l'expérience client. De la fonction de recherche intelligente à la communication client automatisée, l'intelligence artificielle (IA) joue un rôle central dans les processus de service de l'entreprise de Kaiserslautern. «L'IA change fondamentalement notre façon de travailler chez ALZURA et d'interagir avec nos clients. Elle nous aide à rendre les processus plus efficaces, à soulager nos collaborateurs, tout en offrant une expérience client exceptionnelle. Grâce à l'apprentissage continu des systèmes, nous devenons plus rapides et plus efficaces, ce qui profite tant à nos clients qu'à nos équipes», explique Michael Saitow, PDG et fondateur d'ALZURA AG.

Depuis plus de dix ans, ALZURA utilise des algorithmes avancés pour prédire avec précision les demandes des clients sur la plateforme. Le système analyse les recherches précédentes et propose aux utilisateurs des suggestions personnalisées pour compléter leurs entrées.

Cependant, l'utilisation de l'IA dans le service client va bien au-delà de la fonction de recherche. Dans le centre de contact client, l'IA est utilisée pour générer et traiter les tickets de support et de vente. Ces tickets contiennent des recommandations basées



# ALZURA.COM

Automotive B2B Marketplace & Procurement Platform

sur des expériences passées et aident les collaborateurs du service à trouver les meilleures solutions pour répondre aux demandes des clients. Le système apprend en permanence et est continuellement développé par des consultants externes afin d'améliorer sans cesse le service client. Grâce à la classification, la priorisation et l'affectation automatisées des demandes de service, les temps de réponse sont considérablement réduits et l'efficacité de l'équipe de service est accrue.

De plus, l'IA optimise l'envoi de newsletters et de courriels en analysant les intérêts et les comportements des destinataires. Ainsi, les contenus peuvent être adaptés individuellement, ce qui augmente considérablement la pertinence et le succès de la communication. Grâce à une matrice de destinataires, ALZURA s'assure que les commerçants ne reçoivent que des contenus pertinents, adaptés à leurs besoins spécifiques ainsi qu'à leur localisation géographique.