



ALZURA.COM

Automotive B2B Marketplace & Procurement Platform

PRESSEMITTEILUNG

Künstliche Intelligenz verbessert Prozesse bei eCommerce Unternehmen

KI macht Kundenservice bei ALZURA schneller und effektiver

Kaiserslautern, 24.10.2024: Das eCommerce Unternehmen ALZURA AG aus Kaiserslautern setzt auf seinem B2B Marktplatz seit über zwei Jahrzehnten erfolgreich auf maschinelles Lernen und treibt durch neue Innovationen die Effizienzsteigerung und Verbesserung des Kundenerlebnisses voran. Von der intelligenten Suchfunktion bis hin zur automatisierten Kundenkommunikation – Künstliche Intelligenz (KI) spielt eine zentrale Rolle in den Serviceprozessen des Unternehmens aus Kaiserslautern.

„KI verändert grundlegend, wie wir bei ALZURA arbeiten und mit unseren Kunden interagieren. Sie hilft uns, Prozesse effizienter zu gestalten, unsere Mitarbeitenden zu entlasten und gleichzeitig ein herausragendes Kundenerlebnis zu bieten. Durch den kontinuierlichen Lernprozess der Systeme werden wir schneller und effizienter, was sowohl unseren Kunden als auch unseren Teams zugutekommt“, erklärt Michael Saitow, CEO und Gründer der ALZURA AG.

Seit mehr als 20 Jahren nutzt ALZURA fortschrittliche Algorithmen, um Kundenanfragen auf der Plattform präzise vorherzusagen. Das System analysiert frühere Suchanfragen und bietet Nutzern maßgeschneiderte Vorschläge zur Vervollständigung ihrer Eingaben.

Der Einsatz von KI im Kundenservice geht jedoch weit über die Suchfunktion hinaus. Im Kundenkontaktcenter wird KI zur Generierung und Bearbeitung von Support- und Salestickets eingesetzt. Diese Tickets enthalten auf früheren Erfahrungen basierende Empfehlungen und helfen den Servicemitarbeitenden, die besten



ALZURA.COM

Automotive B2B Marketplace & Procurement Platform

Lösungsansätze für Kundenanfragen zu finden. Das System lernt kontinuierlich und wird durch externe Berater kontinuierlich weiterentwickelt, um den Kundenservice stets zu verbessern. Durch die automatisierte Klassifizierung, Priorisierung und Zuweisung von Serviceanfragen werden die Reaktionszeiten erheblich verkürzt und die Effizienz des Serviceteams gesteigert.

Darüber hinaus optimiert KI den Versand von Newslettern und Mailings, indem sie die Interessen und das Verhalten der Empfänger analysiert. So können die Inhalte individuell angepasst werden, was die Relevanz und den Erfolg der Kommunikation deutlich erhöht. Mithilfe einer Empfängermatrix sorgt ALZURA dafür, dass Händler nur relevante und auf ihre spezifischen Bedürfnisse sowie geografischen Standort zugeschnittene Inhalte erhalten.

Eine weitere Neuerung, die durch den Einsatz von KI möglich wurde, ist ein neues Erklärvideo, das auf der Startseite (<https://tyre24.alzura.com>) der ALZURA B2B-Plattform integriert wurde. Das Video erklärt den Nutzern auf anschauliche Weise die Funktionen und Vorteile des B2B-Marktplatzes. Durch den intelligenten Einsatz von KI konnte das Video auf die häufigsten Fragen und Bedürfnisse der Nutzer zugeschnitten werden, was den Einstieg in die Plattform erleichtert und den Mehrwert für die Nutzer erhöht.



ALZURA.COM

Automotive B2B Marketplace & Procurement Platform

Über ALZURA

Das eCommerce Unternehmen ALZURA AG ist mit einem engagierten Team von rund 300 Kolleginnen und Kollegen Motor für zukunftsweisende Innovationen und treibende Kraft für den digitalen Wandel im Handel. Unser Geschäftsbereich B2B Marketplace umfasst unter anderem Europas größte B2B-Einkaufsplattform für die Automotive-Branche. Mit unserer innovativen Plattform LOCAL.ONE und der dazugehörigen App schlagen wir die Brücke zwischen lokalen Händlern, Dienstleistern und der Online-Welt. Darüber hinaus bietet unser Geschäftsbereich eBusiness Software eine Software-Suite speziell für die Digitalisierung der Automobilindustrie. Mit unserem Medienkanal Automotive Insights informieren wir die Automotive-B2B-Branche umfassend und aktuell.

Pressekontakt

Torsten Kühne
Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
ALZURA AG / ALZURA B2B Marktplatz
Gewerbegebiet Sauerwiesen
67661 Kaiserslautern, Germany
Mail: torsten.kuehne@alzura.com
Telefon: +49 6301-600 1005