



COMMUNIQUE DE PRESSE

Clarins innove avec CLARA, le premier chatbot relation client s'appuyant sur l'IA générative dans le secteur de la beauté

Paris, le 21 mai 2024 - Groupe familial international de cosmétiques fondé à Paris en 1954, Clarins incarne l'esprit entrepreneurial et l'innovation depuis 70 ans. Pionnier de la beauté responsable, Clarins s'engage à fournir un service client exceptionnel, s'assurant de répondre aux besoins de ses clients avec des solutions toujours plus innovantes.

Pour offrir en ligne le meilleur service à ses clients, Clarins combine expertise humaine et technologie à travers une gamme complète de solutions comprenant des vidéo-consultations, des cours de beauté en ligne, des live streamings et bien sûr un service relations clientèle de premier ordre. Le groupe propose également un bot conversationnel comme alternative de contact. Il permet aux clients de recevoir des réponses immédiates à leurs demandes urgentes lorsque le service client est fermé (par exemple, tard le soir ou la nuit). Il aide également à optimiser la disponibilité des équipes du service client pendant la journée, en leur permettant de répondre rapidement aux demandes plus complexes qui ne peuvent pas être traitées par le bot conversationnel.

Une avancée majeure dans le service client

Clarins propose désormais un nouveau chatbot de service client, CLARA, s'appuyant sur Microsoft Secure et Enterprise-grade Azure OpenAI Service. Il s'agit d'une véritable avancée dans l'industrie de la beauté car contrairement aux bots plus traditionnels, CLARA intègre des interactions en langage naturel, assurant une bien meilleure compréhension et résolution des demandes des clients.

Le bot est accessible sur le site de Clarins USA www.clarinsusa.com. Il exploite les données propriétaires de Clarins, y compris le contenu du site web de Clarins, les questions et réponses prédéfinies du service client de Clarins, et le contenu des formations des coachs beauté de Clarins.

Clarins mène actuellement des tests sur plusieurs variantes du bot afin d'évaluer et d'optimiser l'expérience client globale avant de déployer CLARA dans le reste du monde.

Jessica Hawk, Corporate Vice President, Data, AI et Digital Apps, Microsoft: « *Nous nous réjouissons que Clarins, un des leaders mondiaux de l'industrie de la beauté, utilise Microsoft Azure OpenAI Service pour réinventer son chatbot de service client. Cette approche innovante*

reflète l'engagement sincère de Clarins à offrir à ses clients une expérience de la plus haute qualité. »

Corine de Bilbao, Présidente de Microsoft France : *« Je suis fière de l'excellente collaboration entre Clarins, un client français de longue date, et nos équipes. Cette réussite française illustre parfaitement la volonté de Clarins à rester à la pointe de l'innovation dans le secteur de la beauté, en s'appuyant sur nos solutions technologiques de pointe. »*

Jonathan Zrihen, President & CEO de Clarins : *« Nous sommes fiers de présenter CLARA, un bot de service client pionnier alimenté par les capacités de l'IA générative de Microsoft Azure OpenAI Service. C'est une avancée majeure pour Clarins, nous continuons à élever les standards du service client dans l'industrie de la beauté. CLARA est conçu non seulement pour répondre, mais pour dépasser les attentes sophistiquées de nos clients en fournissant des réponses personnalisées et instantanées à tout moment. Cette innovation souligne notre engagement à combiner expertise humaine et technologie de pointe pour améliorer l'expérience beauté de chaque client Clarins. »*

Laurent Malaveille, Chief Digital & IT Officer de Clarins : *« La satisfaction des clients a toujours été une priorité pour Clarins. Si nous accordons une grande importance aux interactions humaines avec nos clients, nous avons néanmoins saisi l'opportunité offerte par l'IA générative pour aller encore plus loin et améliorer la qualité de notre service client.»*

A propos de Clarins

Groupe familial de cosmétiques mondial créé à Paris en 1954 par Jacques Courtin, Clarins innove depuis 70 ans au service d'une beauté responsable. Fruits d'une recherche permanente, ses produits à base de plantes formulés et fabriqués en France sont proposés dans plus de 150 pays à travers 20 000 points de ventes.

Avec près de 95% de ses ventes à l'export, Clarins est numéro 1* du soin en Europe et un acteur majeur de la beauté (soins et maquillage), du spa et du bien-être au niveau mondial. Le groupe a également développé la marque myBlend autour du concept de beauté globale fondé sur la synergie entre les soins ciblés, la nutri cosmétique et la beauty tech.

Le groupe Clarins compte plus de 8 000 collaborateurs répartis entre son siège à Paris, ses 28 filiales dans le monde, deux laboratoires de R&D et deux sites industriels en France.

Jonathan Zrihen, président et CEO et deux directeurs généraux, le Dr Olivier Courtin et sa nièce Virginie Courtin, incarnant respectivement la deuxième et la troisième génération, dirigent ensemble cette entreprise familiale française qui a pour raison d'être « Rendre la vie plus belle, transmettre un monde plus beau ». Un engagement qui se traduit par des produits composés à plus de 80% d'actifs d'origine naturelle et par de nombreuses initiatives en faveur de la préservation de la nature et du respect de l'humain.

<https://www.groupeclarins.com/>

*Source : NPD BeautyTrends®, Europe 5 (France, Allemagne, Royaume-Uni, Italie, Espagne), marché sélectif du Soin (produits vendus dans les parfumeries et grands magasins), ventes en valeur (€), sur la période cumulée du 3 janvier 2022 au 1er janvier 2023.

Contacts presse

France

Image Sept – Marie Artzner - Anne Auchatraire – Caroline Simon - clarins@image7.fr - 01 53 70 74 70

Etats Unis

Melissa Reidhead – melissa.reidhead@clarins.com and Lucas Petry – lucas.petry@clarins.com