



Sektor:
E-Commerce

GUURU im Einsatz:
Seit Juli 2023

CASE STUDY

ATOMIC – SKIFAHRER BERATEN SKIFAHRER IM ONLINE-SHOP

Skisport ist emotional und Skifahrer identifizieren sich stark mit ihrem Equipment. Sie haben hohe Ansprüche an Qualität und Beratung, da das richtige Equipment entscheidend für ihre Leistung und das Fahrerlebnis ist. Atomic hat sich als Marke etabliert, welche ihre Expertise direkt aus den Erfahrungen ihrer Athleten ableitet. Das Wissen, die Begeisterungsfähigkeit und Individualität soll sowohl in die Produktentwicklung als auch in die Beratung einfließen.

Um diesen Anspruch auch online zu erfüllen, entschied Atomic sich für die Zusammenarbeit mit GUURU Solutions, mit dem Ziel, Leidenschaft und Fachwissen aus der Community in die Online-Beratung zu integrieren und so die Marke erlebbar zu machen.



50%

der Produktanfragen
werden von Guurus
beantwortet



9%

Sales Conversion



60-80

NPS Punkte

ÜBER ATOMIC:

Atomic ist eine etablierte Marke im Alpine-Sport, dessen Produkte von Weltklasse-Athleten wie Mikaela Shiffrin (USA), Lucas Pinheiro Braathen (Brasilien/Norwegen) und Aleksander Kilde (Norwegen) repräsentiert werden.

Seit der Gründung 1955 folgt Atomic dem Grundsatz, Innovationen für Skifahrer von Skifahrern zu entwickeln. Seit 1995 gehört die Marke zur Amer Sports-Gruppe und erzielt inzwischen einen Jahresumsatz von € 270 Mio.

HERAUSFORDERUNG

Atomic wollte seinen Online-Kunden fachkundige Beratung auf Produktebene bieten. Doch dazu ist Expertise im Skisport erforderlich – ein Bereich, der nicht einfach an externe Dienstleister delegiert werden kann. „Unser externer Kundenservice in Barcelona konnte die Nuancen des Skisports nicht abdecken“, erklärt Stefan Lettner, Global Head of E-Commerce. Häufig mussten Produktanfragen an Produktmanager weitergeleitet werden – ein sehr ineffizienter Prozess.

GUURU Solutions bot hier eine innovative Lösung: Die Einbindung von Skifahrern aus der Atomic-Community in die Online-Beratung.

„Wir sind begeistert, wie viel Wissen die Community zu unseren Produkten hat. Zudem fließt immer auch viel Enthusiasmus zum Skifahren und zur Marke Atomic in die Beratung von Kunde zu Kunde ein. Das ist ein sehr willkommener Nebeneffekt!“

AUFBAU DER ATOMIC-COMMUNITY

Atomic baute über die GUURU Plattform seine Community aus erfahrenen Kunden, Ski-Lehrern und Markenfans auf. Über den Pro-Club Newsletter wurden interessierte Nutzer eingeladen, sich für das Community-Advice-Programm zu bewerben. Die Resonanz war groß. Nach einem produktspezifischen Wissenstest qualifizierte sich die Hälfte der Bewerber.

Diese Guurus beraten nun Kunden in den länderspezifischen Online-Shops und bringen ihr Expertenwissen sowie ihre Begeisterung für Atomic ein.

The image shows a screenshot of the Atomic website. The main banner features a skier in a black and red suit, with the text "FASTER. ALWAYS" and "ENTDECKE DIE BRANDNEUE REDSTER KOLLEKTION". The navigation bar includes "KOSTENLOSE LIEFERUNG / 30 TAGE RÜCKGABERECHT", "Ski Test", "Outlet", "Newsletter", and "Germany". The mobile app overlay displays "Unsere Community" with the following statistics:

Mitglieder	Konversationen	Rating
161	16,636	4.7 / 5★

The app also shows a profile picture of a skier and buttons for "Chat" and "Community".

INTEGRATION UND MANAGEMENT

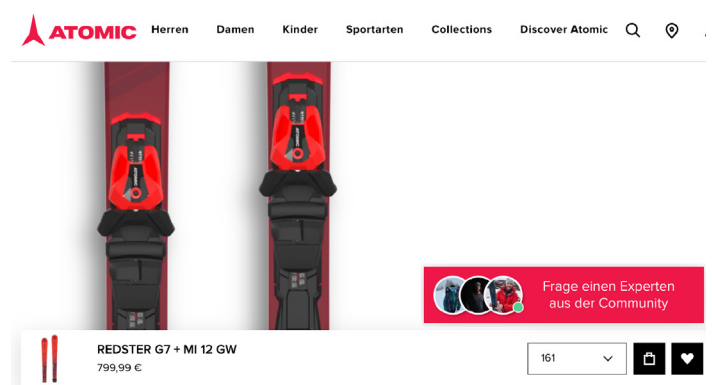
Die Einrichtung der Community ist einfach: Die Test-Auswertungen erfolgen sogleich und automatisch auf der GUURU-Plattform. Der Community-Live-Chat wird mithilfe eines einfachen Codes per copy-paste in die Online-Shop-Seiten eingebunden. Look & Feel können im Partner Portal an die Corporate Identity angepasst werden.

Es kann genau definiert werden, auf welchen Seiten der Community-Live-Chat angezeigt werden soll. „Wir haben uns für alle Seiten entschieden, denn wir wollen unseren Kunden überall Zugriff auf persönliche Beratung ermöglichen“, meint Lettner. Über das Partner Portal können Konversationen in Echtzeit verfolgt, Guuru-Profilen verwaltet und Leistungskennzahlen analysiert werden.

DIFFERENZIERUNG DURCH COMMUNITY-BERATUNG

Die Community-Beratung ist inzwischen ein zentraler Bestandteil der Markenstrategie.

Auch aus der Omni-Channel-Perspektive ist die Online-Beratung interessant: Laut Lettner ist es schlussendlich egal, wo die Skis gekauft werden. Er betont: „Wichtig ist uns vor allem eine exzellente Customer Experience im Direct-to-Consumer-Bereich.“



Der Community-Live-Chat ist in allen europäischen Online-Shops verfügbar. Nach den Erfolgen 2023/24 hat Nordamerika das Konzept ebenfalls übernommen. Kundenzufriedenheit (4,7/5) und NPS (60-80) übertreffen die Werte des regulären Kundenservice mit 30-40% deutlich.

UGC AUS COMMUNITY-KONVERSATIONEN

Die Konversationen im Community-Live-Chat sind aufschlussreich und beinhalten reichhaltige Produktinformationen. Um diese Inhalte allen Webseiten-Besuchern zugänglich zu machen, hat sich Atomic für die Implementierung der neuesten GUURU-Funktion *Community Content* entschieden.

Community Content erkennt wertvolle Produktmeinungen aus Live-Konversationen, extrahiert sie und zeigt sie vorkuratiert im Partner Portal an. Einmal freigegeben, werden sie nahtlos in die entsprechenden Produktseiten eingefügt. „So können sich auch jene Kunden top informieren, für die die Hürde zu groß ist, einen Chat zu starten“, erklärt Lettner.



Wenn mich jemand fragt, 'Welchen Ski soll ich kaufen?', frage ich erst mal 'Welchen Ski fährst du denn jetzt?'. Dann sagt mir der Kunde die Marke, und ich helfe ihm dabei, den entsprechenden Atomic Ski zu finden."

Bogdan
Atomic Ski-Fahrer & **Guuru für ATOMIC**

Guuru seit August 2023
Ø Bewertung: 5,0 von 5

Kunden-Feedback nach einer Konversation mit Bogdan:

„Kannte sich super gut aus und konnte mir sehr weiter helfen. Hat mich super beraten mit den FIS Modellen, wo sehr viele keine Ahnung von haben.“





Über das Produkt	▼
Hauptmerkmale	▼
Weitere Merkmale	▼
Experten Meinungen	▼



RESULTATE:

Die Integration der GUURU-Lösung zeigt messbaren Erfolg:

- Kunden werden rund um die Uhr in 7 Sprachen von der Community beraten
- Der NPS wird mit 60-80 gemessen
- Die Sales-Conversion nach einem Guuru-Gespräch liegt bei 9%

AUSBLICK

Atomic testet derzeit den auf ChatGPT basierenden CoPilot von GUURU. „Wir untersuchen, wie wir Automatisierung integrieren können.“

Für uns ist klar, dass menschliche Expertise bei technischen oder persönlichen Beratungen rund um den Skisport unverzichtbar bleibt.

Allerdings sehen wir den Mehrwert von AI beim Bearbeiten klassischer Kundenanfragen.“ Die Entwicklung geht in eine Tech-Infrastruktur, bei welcher zukünftig der Fokus noch stärker auf die Marke gesetzt wird. Dort möchte Atomic das Thema Guuru weiter forcieren und sich durch die Guuru-Experten-Community auch zukünftig von der Konkurrenz abheben.



Beim Kauf von Skis erwarten Kunden individuelle Beratung, die auf ihre persönlichen Bedürfnisse eingeht. Skisport birgt zahlreiche Nuancen und transportiert starke Emotionen, diese können von AI nicht nachempfunden werden, weshalb unsere Kunden den Chat mit der Community schätzen. Die überdurchschnittlich guten Bewertungen bestätigen, dass wir mit GUURU auf dem richtigen Weg sind.“

Stefan Lettner, Global Head of E-Commerce
ATOMIC



FUN-FACT:

Am jährlich stattfindenden Consumer Service Summit 2024 der Amer Sports Gruppe wurde GUURU's Community-Live-Chat als Best Practice hervorgehoben.



guuru

GUURU Solutions AG,
Limmatquai 122, CH-8001 Zürich

hello@guuru.com

[Buche deine Live-Demo](#)



Atomic

Unsere Community

161

Mitglieder

16,585

Konversationen

4.7 / 5★

Rating



Olivia



"skiling is my passion :)"

Mitglied seit vor 2 Monaten



Ronny



"Als begeisterter Skifahrer benutze ich seit Jahren nur Material der Marke Atomic. Ich zeichne mich somit durch tiefgehendes Wissen über die Marke, ihre Produkte, ihre Geschichte und ihre Zielgruppe aus."

Mitglied seit vor 2 Monaten



Karli



"Passionate skier and cyclist. See you on the slopes 🏂"

Mitglied seit letztes Jahr



Bogdan



"Avid skier for over 45 years, carving slopes on Atomic skis and gear for almost 30 years! Founder of the "Atomic Ski Fans" Facebook group! Sharing my passion for skiing and Atomic skis and gear! #weareskiing"

Mitglied seit letztes Jahr



Elio



"What makes me a good Atomic Guuru is my ability to guide skiers—both beginners and experts—through the vast range of Atomic's products and technology. Whether it's explaining the difference between ski models, recommending the best gear... [more](#)"

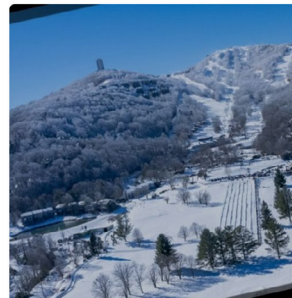


Fabian



"Ich bin seit Jahren auf der Piste und kenne mich bei Atomic sehr gut aus. Ich möchte anderen Leuten helfen und Ihnen mein Wissen weitergeben."

Mitglied seit vor 3 Monaten

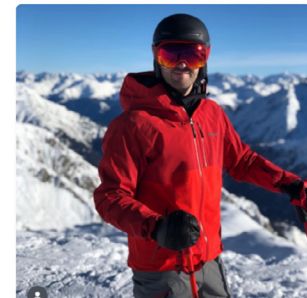


Albert



"I love ski a lot and i want to share my experience with you "

Mitglied seit vor 3 Monaten



Daniel



"Als leidenschaftlicher Skifahrer und Atomic-Guru teile ich meine Begeisterung für Geschwindigkeit und Präzision auf der Piste. Mit Atomic an meiner Seite bringe ich mein Ski-Erlebnis – und das meiner Follower - auf ein neues Level."

[Load more](#)