

CANYON

Sektor:
E-Commerce

GUURU im Einsatz:
Seit Mai 2023

CASE STUDY

CANYON-KUNDEN ERHALTEN PRODUKTBERATUNG AUS DER COMMUNITY

Canyon, ein deutscher Fahrradhersteller mit Sitz in Koblenz, setzt seit seiner Gründung auf das Direct-to-Consumer-Modell. Die Fahrräder sind ausschließlich über 79 länderspezifische Online-Shops des Unternehmens erhältlich. Mit einem Jahresumsatz von rund 800 Mio. Euro und zahlreichen Weltmeistertiteln ist Canyon sowohl bei Profi- als auch bei Freizeitsportlern eine etablierte Marke.

Als reine D2C-Marke hat Canyon mit seinen Kunden nur wenige physische Berührungspunkte. Neben zwei Showrooms in Koblenz und Carlsbad (USA) sowie drei Factory Service Standorten in Belgien, den Niederlanden und Spanien spielen digitale Community-Touchpoints eine zentrale Rolle.



150

Unabhängige
Fahrrad-Experten



30,419

Community
Konversationen
(2024)



80

NPS Punkte

Canyon's Kunden-Community, bestehend aus leidenschaftlichen Radfahrern, bietet einen entscheidenden Mehrwert für Beratung und Austausch.

Dirk Dammert, Global Director of Customer Service bei Canyon, betont: „Wir können Customer Insights nur über die Kommunikation zu Kunden erhalten.“

Bisher beschränkt auf Social Media-Kanäle und von Kunden initiierte Facebook-Gruppen, hat sich Canyon für die GUURU Community Lösung entschieden, um den Community-Austausch gezielt in den Online-Shop zu integrieren.



CANYON'S GUURU-COMMUNITY

Über die GUURU Community-Advice-Lösung werden markenaffine Kunden mit fundiertem Produktwissen direkt in den Online-Shop eingebunden. Als qualifizierte Guurus beraten sie dort andere Kunden im Community-Live-Chat.

Um geeignete Experten zu identifizieren, bewarb Canyon das Community-Programm in den von Kunden gegründeten Facebook-Gruppen und über einen Newsletter an bestehende Kunden.

Interessierte Radfahrer konnten die Guuru-App herunterladen, einen Wissenstest absolvieren und so ihre Expertise nachweisen. Der Test umfasste sechs Kategorien zu je sechs Fragen. „Der Test war bewusst anspruchsvoll, nur 40% der Interessenten haben ihn bestanden“ sagt Dirk Dammert.

Die ausgewählten Guurus verfügen dementsprechend über fundiertes Wissen. Insgesamt dauerte der Onboarding-Prozess der Guurus nur wenige Wochen.

COMMUNITY ALS ZENTRALER KONTAKTPUNKT

Canyons Slogan „We inspire to ride“ spiegelt die Bedeutung der Community wider.

Guurus bringen ihre Begeisterung fürs Radfahren in den Online-Shop und teilen ihr Wissen authentisch mit anderen Kunden.

„Man spürt eine starke Verbundenheit zwischen den Guurus und der Marke Canyon.“, sagt Dammert. Der Austausch mit der Community ist für Canyon ein essentieller Berührungspunkt zu seinen Kunden.



Der entscheidende Vorteil, wenn unsere Guurus Produktberatung anbieten, liegt darin, dass sie Radfahrer sind und unsere Bikes selbst fahren. Durch das Teilen ihrer eigenen Erfahrungen und weil sie als Kunde ein tiefes Verständnis für die Bedürfnisse anderer Kunden mitbringen, entsteht eine authentische Verbindung, die Vertrauen schafft. Diese Authentizität hilft Kunden, informierte und sichere Kaufentscheidungen zu treffen.“

*Dirk Dammert,
Global Director Customer Service, **Canyon***

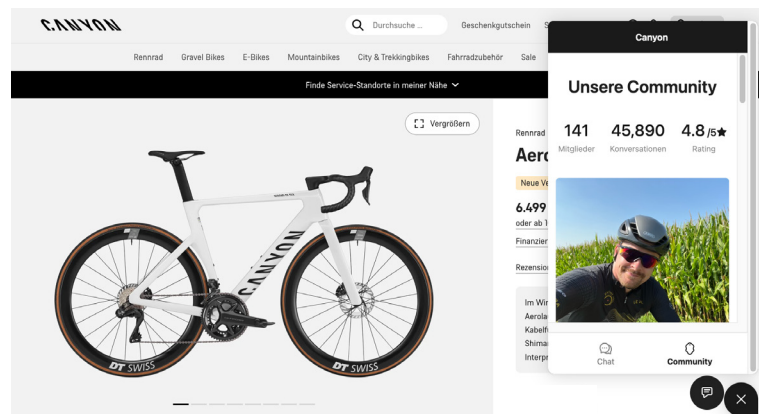


PRODUKTBERATUNG DURCH DIE COMMUNITY

Die Guuru-Community übernimmt ausschließlich die Beratung zu Produkten. Fragen zu bestehenden Aufträgen, die Einblicke in Kundendaten erfordern, werden von Canyon-Mitarbeitenden bearbeitet. Der Community-Chat ist rund um die Uhr verfügbar.

„Die authentische Kunde-zu-Kunde-Beratung war bereits in Facebook-Gruppen vorhanden. Mit GUURU haben wir sie direkt in unserem Online-Shop für alle Kunden zugänglich gemacht“, erklärt Dirk Dammert.

Dieser Austausch zwischen Gleichgesinnten fördert das Vertrauen, was sich wiederum positiv auf die Kaufentscheidung auswirkt.



RESULTATE

Die Integration der GUURU-Lösung zeigt messbaren Erfolg:

- Antwortzeit: ø unter 60 Sek.
- NPS: 80 Punkte
- Kundenzufriedenheit (CSAT): 4,8 von 5

Dammert gibt zu, dass zu Beginn intern durchaus Skepsis bezüglich der Beratungsqualität vorhanden war. Entsprechend wurden die Beratungs-Chats und die Gesprächsführung zur Qualitätskontrolle in Echtzeit eingesehen. Die KPIs übertrafen jedoch die Erwartungen: „Unsere Skepsis war völlig unbegründet. Die Resultate haben uns mehr als überzeugt.“ Ein weiterer Vorteil ist die natürliche Begeisterung, die Guurus mitbringen. Canyon arbeitet sowohl mit eigenen Mitarbeitern als auch mit externen Dienstleistern und achtet laut Dammert auf eine Affinität und die Begeisterung für Bikes und den Radsport.

„Bei den Guurus sehen wir diese Affinität und Begeisterung sehr ausgeprägt. Guurus sind selbst anspruchsvolle Kunden und sie geben ihren hohen Qualitätsanspruch an andere Kunden weiter.“

MARKTAUSWEITUNG

Nach erfolgreichem Roll-out in den DACH Online-Shops wurde die GUURU-Lösung auch in den USA implementiert. Die Resultate sind dort auf dem gleichen Niveau wie in der DACH-Region. Inzwischen haben auch die Online-Shops in



Mein Commitment zur Marke Canyon ist durch meine Tätigkeit als Guuru noch mal enorm gestiegen. Das vermittel ich auch in den Konversationen mit Online-Shoppern.“

Domenico
Triathlet & **Guuru für Canyon**

Guuru seit Mai 2023
ø Bewertung: 4,9 von 5

Kunden-Feedback nach einer Konversation mit Domenico:

„Seine Frau braucht kein Google, der weiss alles :D“



Belgien und den Niederlanden ihre eigene Guuru-Community integriert. Weitere Märkte folgen.

Die Community bleibt ein zentraler Faktor in Canyons Strategie, um die Begeisterung fürs Radfahren zu teilen und weiterzugeben.

FAZIT

Durch die Integration der GUURU Community-Lösung differenziert sich Canyon mit einer einzigartigen Kundenerfahrung im Online-Shop. Die authentische Kunde-zu-Kunde-Beratung schafft neue Berührungspunkte, die sowohl die Produktberatung als auch die Markenbindung stärken. Die positive Resonanz der Kunden sowie die herausragenden KPIs, belegen den Erfolg dieses Ansatzes.

FUN-FACT

Bei einem Produkt-Training für Canyon Service-Mitarbeitende wurden bewusst komplexe Fragen über Bike-Technik abgefragt. Eine Sonderfrage war besonders tricky, "Der Einzige, der die Frage beantworten konnte, war ein Guuru", schmunzelt Dirk Dammert.

Canyon

Unsere Community

141

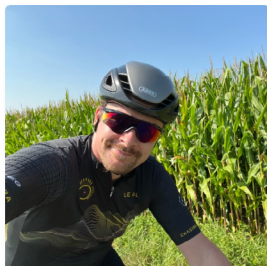
Mitglieder

45,824

Konversationen

4.8 / 5★

Rating



Benni2407 ★★★★★

"Als begeisterter Rennrad- und Gravelbikerfahrer mit großem Spaß an Fahrradtechnik bin ich gerne am „Puls der Zeit“ und habe Freude an Gesprächen rund ums Rad 🍷"

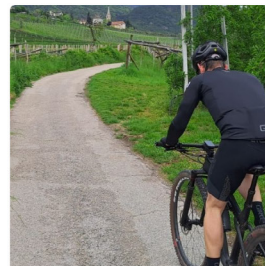
Member since 9 months ago



Diddi ★★★★★

"Ich habe eine sehr große Leidenschaft für Bikes und bin technisch versiert mit einer langjähriger Erfahrung. Diese Eigenschaften teile ich sehr gerne mit Gleichgesinnten und ste... more"

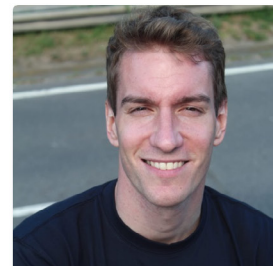
Member since last year



Dennis ★★★★★

"Langjährige Erfahrungen im Radrennsport und die Liebe zum Radfahren gebe ich gerne weiter, um die Begeisterung für den Sport zu teilen."

Member since last year



Mathias ★★★★★

"... radbegeistert, aktiv auf dem Rennrad, Gravelbike und MTB und geschraubt wird stets selbst 🍷"

Member since last year



Christoph ★★★★★

"Fahradexperte seit 2015 | Teilt Fahrradkenntnisse, Wartungstipps und versucht allgemein zu unterstützen | erlebt viele Abenteuer auf dem 🍷!"

Member since last year



Christoph ★★★★★

"Hi, ich bin Chris. Fahrräder sind mein größtes Hobby. Ich bin leidenschaftlicher Rennrad- und Gravelfahrer. Über die Jahre habe ich mir diverse Reparaturskills angeeignet."



Ben ★★★★★

"Leidenschaftlicher Rennradfahrer, immer auf der Suche nach der nächsten Herausforderung. Liebt Alpenpässe, Geschwindigkeit und die Freiheit der offenen Straße."

Member since last year



Jannik ★★★★★

"Hi mein Name ist Jannik. Ich beschäftige mich ausgiebig mit Fahrrädern seit 5 Jahren und fahre selbst ein Canyon neuron."

Member since last year

[Alle ansehen](#)

BEISPIEL EINER COMMUNITY-KONVERSATION



Wie können wir dir helfen?

Hallo. Ich möchte nächstes Jahr zwei Triathlon machen. Ein 70.3 und später im Jahr eine Langdistanz. Welches Bike ist dafür am besten geeignet, wenn ich kein Triathlon Bike kaufen möchte? Vielen Dank.



Gut! In welche Kategorie fällt deine Frage?

Road Bikes

Wir verbinden dich mit einem Mitglied aus der Community.



Du chattest jetzt mit Domenico aus unserer Canyon Community.



Hi 😊

Hoi :)

dann auf jeden Fall das neue aeroad. Dort hast du ja inzwischen die Möglichkeit, praktisch den gleichen Auflieger zu montieren, der auch auf dem Speed Max verbaut ist und hast dadurch verglichen zum richtigen Triathlon Rad kaum Nachteile



Ist natürlich schon teuer. So ein Endurace wäre nicht geeignet?

Kommt halt immer darauf an, wie viel Kompromisse du eingehen möchtest. Dort kannst du einen solchen Auflieger nicht montieren und sitzt deutlich aufrechter, was logischerweise in mehr Wind Widerstand resultiert. Spätestens auf einer Lang Distanz merkt sich das dann doch deutlich bemerkbar.



total ja. ist das neue aeroad das einzige road bike von canyon mit auflieger?



Ja 👍

dann gehe ich mir diese bikes mal genauer anschauen. Danke Domenico



Sehr gern. Dann wünsche ich dir schon mal einen schönen Abend 😊



guuru

GUURU Solutions AG,
Limmatquai 122, CH-8001 Zürich

hello@guuru.com

[Buche deine Live-Demo](#)

