

Case Study

Sektor:

eCommerce

Bediente Kanäle:

SmartChat, SmartForm

GUURU im Einsatz:

Seit Juli 2020

Bedient durch:

Brand-Community, SmartBot

**28 Sek.**

Ø Antwortzeit

**24/7**

Verfügbarkeit

**4.4^{1/5}**

Bewertung Live-Chat

Deutschlands beliebtester Baumarkt deckt Volumenspitzen über eine von Markenbotschaftern betreute 24/7-Beratungsplattform ab.

Wie viele andere Unternehmen sah sich auch die Baumarktkette toom mit einem Anstieg der Online-Anfragen aufgrund der Covid-19-Regelungen konfrontiert. Während sich das Kaufverhalten gänzlich auf den Onlinehandel verlagerte, verzeichnete der Baumarkt zudem einen erhöhten Heimwerkerbedarf bei seinen Kunden. Mit dem bestehenden internen Kundenservice konnte toom die Kundenanforderungen eines schnellen 24/7 Supports nicht erfüllen.

tooms Herausforderungen:

- Kunden-Support nur während der Geschäftszeiten verfügbar
- steigende Antwortzeiten
- Volumenspitzen vom vorhandenen Kundenservice nicht bewältigbar
- Kein Live-Chat als Kontaktkanal
- Kunden auch online die authentische Produktberatung anbieten, die sie in den Filialen erhalten

tooms Erfolge mit GUURU:

- 24/7-Support (mit SmartChat 7-24 h; mit SmartForm 24 h)
- Live-Chat auf allen Produktseiten
- First-Level Ticket-Deflection mittels SmartForm
- Schnelle Antwortzeiten
- Höhere Sales Conversion
- Authentische Betreuung



Aufgrund der COVID-19-Situation verzeichnete toom einen plötzlichen Anstieg des Onlinehandels und des Heimwerkerbedarfs seiner Kunden. Der vorhandene Kundenservice umfasste Agenten, die nur innerhalb der Geschäftszeiten erreichbar waren. Eine Lösung zur Abdeckung von Nachfragespitzen und Anfragen außerhalb der Servicezeiten wurde daher dringend benötigt.

Eingehende Anfragen während der Geschäftszeiten

Eingehende Anfragen außerhalb der Geschäftszeiten



tooms Brand-Community

Zwar wäre ein Chatbot in der Lage, häufig gestellte Fragen zu beantworten, doch toom bevorzugt eine persönliche Betreuung, um bei Bedarf Produktempfehlungen geben zu können. Daher entschied sich das Unternehmen für GUURU, um eine fachkundige Community von Markenbotschaftern in den Support einzubeziehen.

tooms Markenbotschafter sind bisherige Kunden, die der Marke treu verbunden sind. Als zertifizierte „Guurus“ helfen sie anderen Kunden per Live-Chat sekundenschnell und bedarfsgerecht bei der Produktberatung. Die Community ergänzt und entlastet somit die Arbeit der Agenten.

Der Live-Chat ist auf jeder Produktseite verfügbar und erleichtert den Kunden den Zugang zum Support. Guurus werden nach erfolgreichen



Antworten bezahlt, sofern der Nutzer sie als solche bewertet hat. Anschließend entschied sich toom für einen SmartBot von GUURU, der wiederkehrende Fragen beantwortet.

SmartRouting eingehender Anfragen

Das Herzstück von GUURU ist das AI-basierte SmartRouting. Es erkennt die jeweilige Anfrage und leitet sie an die beste Informationsquelle weiter, um den Kunden eine prompte, kostengünstige und zugleich qualitativ hochwertige Beratung zu bieten.

Die Community-first CX-Plattform von GUURU kann zu jedem Inbound-Kontaktkanal hinzugefügt werden. toom entschied sich für den Live-Chat und das SmartForm, ein intelligentes Formular, das Anfragen – soweit möglich – mithilfe der Brand-Community oder des Chatbots löst. Nur Second-Level-Anfragen werden als Tickets weitergeleitet. Ihr Einsatz führte zu einer deutlichen Abnahme der E-Mail-Tickets und zu kürzeren Bearbeitungszeiten.

Derzeit sind 31 Guurus zertifiziert. In den letzten 12 Monaten wurden durchschnittlich 13.200 Anfragen pro Monat über die GUURU CX-Plattform bearbeitet. 50 % aller Anfragen wurden vom GUURU SmartBot bearbeitet, während 47 % durch die Guuru-Community beantwortet wurden, mit einer Gesamtbewertung von 4,4 von 5 Punkten. Die restlichen 3 % wurden an Agenten weitergeleitet.



Mit der Community-first CX-Plattform von GUURU steht unseren Kunden auch außerhalb der Servicezeiten, wie z.B. an Sonn- und Feiertagen, die Möglichkeit einer Beratung offen. Das schlägt sich natürlich in einer hohen Kundenzufriedenheit nieder.“

Sven Habenicht, Teamlead Customer Service, toom

Über toom:

toom Baumarkt, eine der führenden Baumarktketten in Deutschland, gehört zur REWE Group und bietet Selbsterbauer:innen in über 300 Märkten bundesweit als auch Online sowohl Produkte als auch Services rund um Renovieren, Sanieren, Modernisieren, Verschönern sowie ein breites Sortiment für Garten und Balkon an.



GUURU Solutions Ltd, Limmatquai 122, CH-8001 Zürich

hello@guuru.com +41 41 530 04 64

[Jetzt Live-Demo buchen](#)

