



Case Study

Sektor:
Sport, E-Commerce

GUURU im Einsatz:
seit Okt. 2021



4.6/5

Ø Kundenbewertung
nach einer Community-Konversation
seit Okt. 2021



24/7

Zugang zum Live-Austausch
zwischen Online-Shoppern, Dynafit-
Kunden und -Athleten



57 Sekunden

Ø Antwortzeit
bei Community-Konversationen
seit Okt. 2021

Auf Dynafit's E-Shop können sich E-Shopper mit erfahrenen Athleten aus der Community verbinden, um Live-Beratungen zu erhalten.

Athleten vertrauen Athleten, wenn es um Informationen zu Ausrüstungen im Bergsport geht. Darum bietet die führende Sportmarke eine einzigartige Erfahrung der Live-Beratungen - von Athlet zu Athlet - im E-Shop an.

Dynafit, Teil der Oberalp-Gruppe, ist eine vertrauenswürdige Marke für Bergsportler, die von Athleten für Athleten gemacht wurde. Unter Beibehaltung seiner DNA verbindet Dynafit Online-Shopper direkt mit seiner Community von Athleten und Dynafit-Produktbenutzern im E-Shop. Die Marke, die technisch komplexe und leistungsstarke

Produkte herstellt, ermöglicht so schnelle und vertrauenswürdige Online-Beratung für die E-Store-Kunden, wenn diese durch die verschiedenen Produktlinien von Dynafit stöbern. Sie können sich jederzeit mit echten Dynafit-Kunden und -Athleten im E-Shop connecten und Live-Produktberatung erhalten.



„Ich bin absolut begeistert von GUURU und den Guurus, unseren Bergsport-Experten! Wir alle hier bei Dynafit leben unseren Ethos - 'Von Athleten für Athleten'. Guuru ist nicht nur eine technische Lösung, bei der unsere Online-Kunden Expertenrat einholen können, sondern auch ein Kanal, über welche Dynafit-Athleten Einblicke, Ratschläge und ihre Leidenschaft mit der Community teilen - maßgeschneidert für die ultimative Brand Experience.“
#AthleteDriven #SummitConnection #SpeedItUp

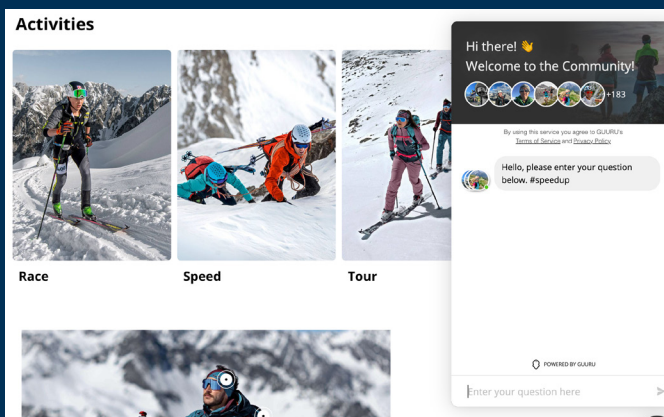
Benedikt Böhm, General Manager bei Dynafit

Über Dynafit

Die Ursprünge von Dynafit reichen bis ins Jahr 1950 zurück, als das österreichische Unternehmen Humanic einen Skischuh kreierte und unter dem Namen DYNAFIT registrierte.

Heute ist die Marke, bekannt für ihre außergewöhnlichen und innovativen Bergausdauerprodukte, im Besitz der Oberalp-Gruppe, wo ein Team von begeisterten

Sportlerinnen und Sportlern das Ruder in der Hand hält. „Besonders bei Dynafit ist, dass fast alle Mitarbeitenden innerhalb der Marke selbst Ausdauersportler sind - sowohl im Sommer als auch im Winter. Im Winter geht es um Skitouren und Skibergsteigen und im Sommer um Trailrunning“, sagt Alessandro La Blunda, Customer Service Director bei der Oberalp-Gruppe. Dynafit's Produkte werden zuerst von seinen sportbegeisterten Ingenieuren getestet und ausprobiert.



Dynafit's - von Athlet zu Athlet - Live-Chat

Wenn ein Kunde eine Frage stellt, erkennt die AI-gesteuerte Lösung von GUURU deren Inhalt. Produktbezogene Anfragen werden an den Experten-Chat gesendet; Anfragen, die Systemzugang erfordern gehen an den Kundenservice. Der Experten-Chat ist auf Dynafits Homepage, Kategorie- und Produktseiten verfügbar. Er verbindet Online-Käufer mit sachkundigen Dynafit-Athleten, die als Guurus bezeichnet werden. Sie verwenden die App von GUURU, um Fragen in Echtzeit zu beantworten, und werden für ihre Beratung entlohnt.

„Es gibt niemanden, vom Produktentwickler über den Kundendienst bis zum Marketing, der nicht irgendwie sportlich aktiv ist, sogar unsere Ingenieure.“

Ausgangslage

„E-Commerce spielt eine zunehmend wichtige Rolle in der Oberalp-Gruppe. Ursprünglich verkauften wir ausschließlich über Wiederverkäufer. Dann entwickelten wir unseren eigenen D2C E-Shop. Unser voller Fokus liegt jetzt auf dem Online-Verkauf und der Erweiterung des E-Commerce. Hier wollen wir investieren, um

wachsen zu können“, sagt Alessandro.

Als Marke für sportliche Höchstleistungen sind die Produkte von Dynafit hochtechnologisch mit vielen Innovationen, zum Beispiel bei Skibindungen und Skischuhen, was bedeutet, dass der Verkauf beratungsintensiv ist.

Dynafit wollte Kunden, mit produktbezogenen Fragen, Antworten von echten Athleten in Echtzeit ermöglichen. Obwohl bei innovativen Lösungen immer auch Fragen aufkommen, erkannte das Team von Dynafit schnell das enorme Potenzial der eigenen Community von sportbegeisterten



Aufgrund meiner Leidenschaft zum Trailrunning und Skibergsteigen bin ich auf die Marke Dynafit aufmerksam geworden. Die Produkte faszinierten mich von ihrem Aussehen angefangen über ihre Funktionalität bis hin zu ihrer hervorragenden Qualität, sodass ich schnell ein leidenschaftlicher Fan von Dynafit wurde. Als dann Dynafits Aufruf kam, dass sie Experten für die Online-Beratung suchen, fühlte ich mich extrem geehrt und meldete mich ohne nachzudenken an.“

Steffen Rothmund, Dynafit Guuru, Trail Runner und Ski Touren Alpinist

Fans, welche die Produkte der Marke extrem gut kennen. „Es wurde offensichtlich, dass wir ihr fundiertes Wissen nutzen und sie es mit anderen teilen lassen mussten“, sagt Alessandro.

Aufbau und Implementierung von Dynafit's Athleten-Community

Dynafit's treue Kunden wurden über verschiedene Kanäle, einschließlich Newslettern und sozialen Medien, zum Expertenprogramm eingeladen.

Interessierte Kunden mussten einen Wissens- und Kommunikationstest auf der Plattform von GUURU absolvieren. Diejenigen, die bestanden, wurden als Dynafit-Guurus qualifiziert. „Wir haben absichtlich knifflige Fragen gestellt, denn wenn jemand alle Fragen besteht, würde er wirklich ein tiefes Wissen


haben“, sagt Alessandro.

Da Dynafit hochtechnologische Produkte anbietet, war das Testen der Expertise der Kandidaten entscheidend für den Aufbau der Experten-Community.

Steffen Rothmund ist einer dieser Kunden. Er bewarb sich für das Programm, weil er die Marke Dynafit liebt und das Konzept - Von-Athleten-für-Athleten - toll fand. Dass er für das Teilen seiner Erfahrungen entlohnt werden würde, war eine angenehme Überraschung.

„Die meisten Fragen sind tatsächlich produktbezogen, wie 'Ich brauche eine Isolationsjacke, haben Sie Empfehlungen?' Oder Informationen darüber, wie ein Material auf Regen reagiert, was ich gut beantworten kann,


Dynafit's Guurus – Beispiele



Adrian
★★★★★ 4.8
🇩🇪 🇬🇧

Dynafit gehört zu meiner Grundausstattung bei jeder Bergtour, im Sommer sowie im Winter auf knackigen Zustiegen, auf scharfen ausgesetzten Graten und auf Skiern im Gelände und auf der Piste. 🏔️ 🏠

Joined a year ago [Active](#) [Guuru](#)



Sandra I.
★★★★★ 4.9
🇩🇪 🇬🇧 🇰🇷 🇳🇱

Lange Gratüberschreitungen im Sommer als auch im Winter mit Ski auf dem Rücken & Tiefschneeabfahrten sind meine Leidenschaft. Als ehemalige Mitarbeiterin der Oberalp Group teile ich gerne mein Wissen und eigene Erfahrungen in allen Bereichen.

Joined a year ago [Active](#) [Guuru](#)



Christian
★★★★★ 4.3
🇩🇪 🇬🇧 🇫🇷

Da ich Trailläufer und Mountainbiker bin und dabei die Produkte von Dynafit nutze kann ich von meinen Erfahrungen und weitergeben

Joined a year ago [Active](#) [Guuru](#)



Timo
★★★★★ 4.7
🇩🇪 🇬🇧

#speedup - Ich bin euer Ansprechpartner rund ums Trailrunning und Hiking

Joined 2 years ago [Active](#) [Guuru](#)

weil ich ja selbst Dynafit's Produkte unter diesen Bedingungen verwende. Ich wurde aber auch schon nach Ernährungstipps für Ultrarennen gefragt. Als Finisher des Großglockner Ultra Trail von mehr als 100 km konnte ich da aber auch Input geben“, erzählt Steffen lachend.

Resultate

„Der für uns wichtigste KPI ist die Conversion Rate. Steigt diese nach einem Gespräch mit einem Guuru? Ja, tut sie“, sagt Alessandro.

„Darüber hinaus haben Guuru-Gespräche großartige Kundenzufriedenheitswerte mit einem durchschnittlichen Gesamtwert von 4,6/5 für bewertete Chats. Guurus sind rund um die Uhr verfügbar und beantworten produktbezogene Fragen im Durchschnitt in weniger als 60 Sekunden.“

Indem Dynafit echte, sachkundige Athleten in das Markenerlebnis der Kunden einbezieht, setzt es sich meilenweit von seinen Mitbewerbern ab.



GUURU Solutions Ltd, Limmatquai 122,
CH-8001 Zürich

hello@guuru.com +41 41 530 04 64

[Jetzt Live-Demo buchen](#)

