CASE STUDY

AUF DYNAFIT'S ONLINE-SHOP KÖNNEN SICH SHOPPER MIT 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 Online-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 D2C Online-Shop.

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

4,6/5
ø Kundenbewertung

24/7
Zugang zum Live-Austausch

57 Sek.
ø Antwortzeit

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 Mitarbeiter 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.

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

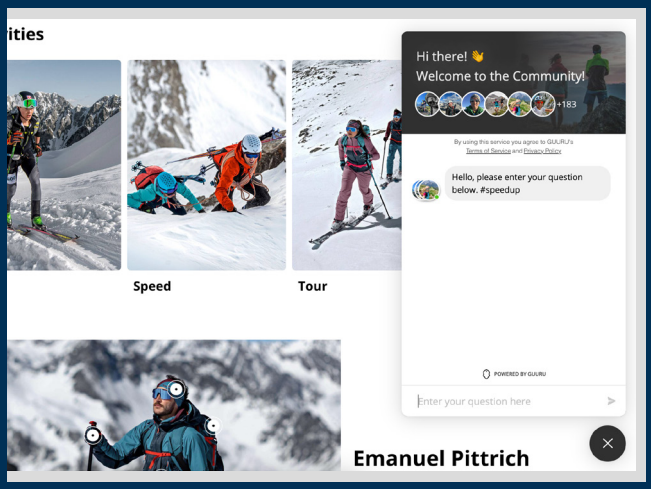
„Ich bin absolut begeistert von GUURU und den Guurus, unseren Bergsport-Experten! Wir alle hier bei Dynafit leben unseren Ethos - 'Von Athleten für Athleten'. Guuru ist nicht nur eine technische Lösung, bei der unsere Online-Kunden Expertenrat einholen können, sondern auch ein Kanal, über welche Dynafit-Athleten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

Benedikt Böhm, General Manager bei Dynafit

AUSGANGSLAGE

„E-Commerce spielt eine zunehmend wichtige Rolle in der Oberalp-Gruppe. Ursprünglich verkauften wir ausschließlich über Wiederverkäufer. Dann entwickelten wir unseren eigenen D2C Online-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 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.



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.

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, 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.

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

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

GUURU Solutions AG,
Limmatquai 122, CH-8001 Zürich

hello@guuru.com

Jetzt Live-Demo buchen

Oktober 2023

Unsere Community

314
Mitglieder

98,806
Konversationen

4,7/5
Rating

Manuel

"Begeisterter Bergspezialist 🧗 "

Mitglied seit vor 2 Monaten

Sandra

"Lange Gratüberschreitungen im Sommer als auch im Winter mit Ski auf dem Rücken & Tiefschneeabfahrten sind meine Leidenschaft. ... more

Mitglied seit vor 2 Jahren

Olivier

"Né et élevé dans les Alpes françaises, je suis un passionné de montagne sous toutes ses formes. Trail runner, skieur,alpiniste et a... more

Mitglied seit vor 2 Monaten

Ivana

"Passionate about trail running and hiking. Always looking to share the love for mountains and endurance sports. Organizing commu... more

Mitglied seit vor 2 Monaten

Nicola

"preparazione tecnica, empatia, solerzia e chiarezza nelle risposte "

Mitglied seit vor 2 Monaten

Christian

"Da ich Skitourengeher, Trailläufer und Mountainbiker bin und dabei die Produkte von Dynafit nutze kann ich von meinen Erfahrungen berichte... more

Mitglied seit vor 2 Jahren

Jan

"Immer an der frischen Luft"

Mitglied seit vor 2 Monaten

Emanuele

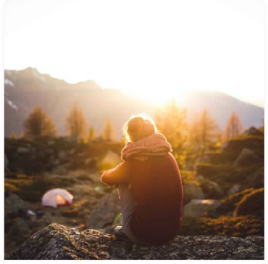
"Scialpinismo🏂↗️, sci⛷️, ciclismo🚴, trailrunnig🏃↗️ e alpinismo🧗 sulle meravigliose montagne di casa e non solo. Maestro ed allenatore di sci ... more

Mitglied seit letzten Monat

Anne-Laure

"i love mountains. Et partager ma passion du trail et du ski 🏃🏔️🏂"

Mitglied seit vor 2 Monaten



Sofia

"Ich liebe es draussen zu sein"

Mitglied seit vor 2 Monaten

Valentina

"Dynafit ist meine Lieblings Sportmarke. die Farben, das Design und die Qualität sind spitze! "

Mitglied seit vor 2 Monaten

Marina

"Ich bin selbst sehr viel in den Bergen unterwegs und es ist einfach super wichtig die passende Ausrüstung und Kleidung dabei zu haben 🏔️"

Mitglied seit vor 2 Monaten

Alle ansehen