



ROSE Case Study

Sektor:
Bike, E-Commerce

GUURU im Einsatz:
Seit Januar 2019



127Tsd.

Unterhaltungen zwischen
Produkt-Experten aus der ROSE-
Community und Online-Shoppern.



4,6/5

Ø Bewertung der
Interaktionen seit Januar 2019.



25Sekunden

Ø Antwortzeit der Guurus,
Dezember 2023 & Januar 2024.

„Vor allem stehen wir für das, was uns alle verbindet: Wir lieben Bikes.“

Die Fahrradmarke ROSE Bikes setzt auf Community-basierte Technologie, um Online-Shopper mit echten Radfahrern aus seiner Community zu verbinden.

ROSE Bikes wurde 1907 von Heinrich Rose gegründet. Seither motiviert ROSE Bikes Menschen zum Radfahren. ROSE Bikes hat nicht nur ein Unternehmen von Fahrradliebhabern aufgebaut, sondern auch eine Kunden-Community mit umfangreichem Fahrradwissen. Als Tanja Brinckmann - Leiterin des Kundensupports und

selbst bereits seit 25 Jahren bei ROSE - und ihr Team nach einer technologieorientierten Möglichkeit suchten, um die Leidenschaft fürs Radfahren auch online zu transportieren, war die Einbindung der Community eine starke Wahl. ROSE startete im Januar 2019 seinen Experten-Community-Beratungsdienst.

Wir von ROSE Bikes teilen seit mehr als 110 Jahren deine Leidenschaft fürs Radfahren, die ständig angetrieben wird von unserem Drang nach Innovation, Mitarbeitern, die ihren Job lieben und einem unbezahlbaren Erfahrungsschatz. Wir stehen in all unseren Handlungen on- und offline für Expertise in den Bereichen Radsport, Lifestyle, Design und Highend-Technologie aber auch und vor allem stehen wir für das, was uns alle verbindet: Wir lieben Bikes.“

[ROSE Bikes Website](#)



Der Startpunkt

Die Experten-Community-Lösung von GUURU verbindet Radfahrer, welche die Produkte von ROSE Bikes nutzen und lieben, mit Rat suchenden Besuchern des Online-Shops. Das Ergebnis? Lebendige, authentische Interaktionen zwischen Online-Shoppern und erfahrenen ROSE-Kunden. „Als wir mit GUURU anfangen, befanden wir uns noch im Aufbau unserer Online-Marke. Jetzt haben wir eine Online-Community um unsere Marke herum gebildet, besonders auch um unsere Fahrräder“, sagt Tanja.

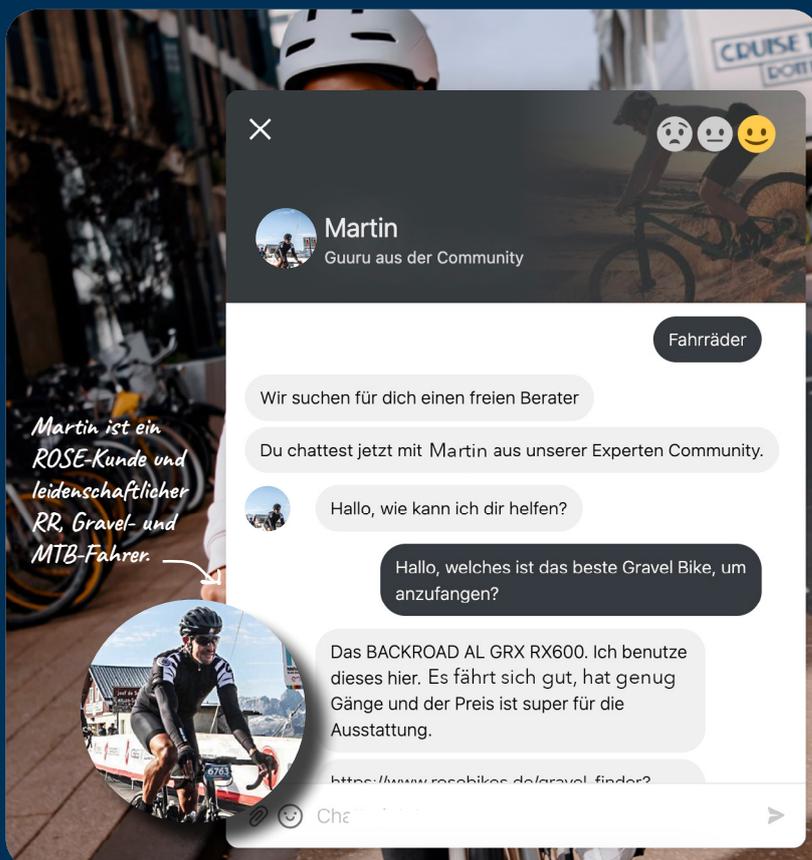
Implementierung der Experten-Community-Beratungslösung im Online-Shop von ROSE

Auf die Frage nach dem Implementierungsprozess in Bezug auf Zeit und Aufwand beschreibt Tanja diesen als „Sehr gering. Es wurde innerhalb eines Tages eingerichtet.“ Der Implementierungsprozess besteht darin, ein einfaches Code-Widget in den Online-Shop zu kopieren.

Über ROSE Bikes

ROSE begann als ein winziger Fahrradladen von 30 m² in Bocholt, einer deutschen Stadt an der Grenze zu den Niederlanden. Heute hat es sich zu einer "Biketown" mit 200-mal so viel Fläche, nämlich 6,000 m², ausgeweitet. ROSE hat auch einen preisgekrönten Laden in München. Die Marke hat insgesamt 9 Einzelhandelsgeschäfte in Deutschland und der Schweiz. ROSE beschreibt sich selbst als „regional, innovativ, leidenschaftlich und inspiriert“. Das familiengeführte Unternehmen hat klein angefangen, und hat trotz der heutigen Beschäftigung von 480 Mitarbeitern die Werte eines regionalen Familienunternehmens bewahrt. Als digitaler Vorreiter hat das Familienunternehmen Ende der 90er Jahre seinen Online-Shop gestartet.

„ROSE Bikes ist nicht nur ein Arbeitsplatz für unsere Mitarbeiter. Ich merke jeden Tag, wie viel Leidenschaft wir alle für Fahrräder haben. Für viele verbindet es Arbeit und Freizeit. Auch für mich“, sagt der Geschäftsführende Gesellschafter Thorsten Heckrath-Rose auf der Website. Ihr Online-Shop hat bisher über 25 Millionen Besucher angezogen.



ROSEs von der Community unterstützter Live-Chat

Wenn Käufer fahrradbezogenen Rat benötigen, verbindet GUURUs AI-Technologie diese umgehend mit den am besten geeigneten ROSE-Experten über den Community-Chat. Diese Experten werden Guurus genannt. ROSE Guurus sind qualifizierte ROSE-Kunden mit aus erster Hand gewonnener Produkt-Erfahrung. Sie wurden zudem über die GUURU-Plattform zu ihrem Wissen und ihren Kommunikationsfähigkeiten getestet.

Wenn ein Käufer servicebezogene Hilfe benötigt, wird er automatisch mit dem ROSE-Kundenservice verbunden.

Über eine mobile App bieten die ROSE Guurus Echtzeitberatung an, wobei sie ihre Verfügbarkeit selber wählen. Für gut bewerteten Rat erhalten sie eine Vergütung.

Der Chat steht auf ROSEs Startseite, Kategorie- und Produktseiten zur Verfügung. GUURUs Technologie gewährleistet hochwertigen Austausch, indem Käufer nur mit gut bewerteten Guurus verbunden werden.



Wir waren nicht überrascht, aber wir waren beeindruckt von der Begeisterung, die unsere Community für unsere Produkte und ihre gut platzierten, professionellen Ratschläge hatte."

Tanja Brinckmann, Leiterin des Kundensupports und -service

Domenico

„Rennrad | Gravelbike | Mountainbike und manchmal einfach Trekkingbike-Fan mit einer riesigen Leidenschaft für Triathlon | Die Welt auf zwei Rädern entdecken | Immer auf der Suche nach der nächsten Herausforderung, egal ob auf Asphalt, Schotter oder Trail.“

Rating 4.8

Joined At 7 months ago

Categories +2

Käuferfeedback nach einem Gespräch mit ROSE Guuru Domenico

5/5

„Der Typ ist eine Legende! Seine Frau braucht kein Google, er weiß alles.“

Aufbau der Guuru-Community von ROSE

ROSE hat einen Newsletter an seine Kundenbasis geschickt und so treue Produktnutzer zu seinem Expertenberatungsprogramm eingeladen. Um fortlaufend neue Experten einzuladen, nutzen sie einen Call-to-Action auf ihrer Website.

Die Ergebnisse

Bis heute (Januar 2024) haben ROSEs Guurus über 127.000 Beratungen mit Online-Shoppern geführt. Über die gesamten 5 Jahre, in denen die Experten-Community-Beratung von ROSE im Einsatz war, haben Guurus einen durchschnittlichen Kundenzufriedenheitswert von 4,6/5 beibehalten. Im November 2023 hat ROSE Bike seinen

Chatbot vollständig durch eine ausschließlich auf menschlicher Beratung basierende Lösung ersetzt. Warum? „Ein Bot war nicht die ideale Lösung für unsere Community und die vertieften technischen Fragen zu Bikes“, erklärt Tanja.

Radfahren ist gleichbedeutend mit geteilter Leidenschaft. Man radelt gemeinsam, spricht mit anderen über die Leidenschaft Rad oder konsumiert von anderen Radfahrern generierte Inhalte zu den Produkten.

ROSE hat sich den wahren Wert der Radsportleidenschaft zu Nutze gemacht: die Fähigkeit, sie mit anderen zu teilen. Denn wenn es ums Radfahren geht, möchten die Menschen personalisierten, erfahrungsgestützten Austausch, keine Standardantworten.



GUURU Solutions Ltd, Limmatquai 122,
CH-8001 Zürich

hello@guuru.com +41 41 530 04 64

[Jetzt Live-Demo buchen](#)

