

Case Study



Sektor:
E-Commerce

GUURU im Einsatz:
Seit August 2021



62

Unabhängige
Fahrrad-Experten



36^{Sek.}

Ø Antwortzeit
7 Tage | 6-24h



+6%

Sales Conversion
über Community-Chat



+10

Punkte NPS

Bei Lucky Bike steht der Mensch im Mittelpunkt: „Wir agieren auf Augenhöhe mit den Kunden.“

Das Unternehmen Lucky Bike.de GmbH entsteht 1994 aus einer Idee von zwei fahrradbegeisterten Studenten. Die beiden heutigen Geschäftsführer Christian Morgenroth und Thomas Böttner verkauften in Leipzig hochwertige Markenfahräder zu günstigen Preisen.

Ihr Ziel: Jedem den einfachen Weg zur nachhaltigen Mobilität zu ermöglichen. Heute ist Lucky Bike deutschlandweit mit 30 Filialen vertreten und offeriert sein umfangreiches Sortiment an Markenrädern, Bekleidung und Zubehör auch in seinem eigenen Onlineshop.

Dabei sind Nachhaltigkeit und Verantwortung für Mensch und Umwelt vom Unternehmen hoch gehaltene Werte. Lucky Bike pflegt eine starke Beziehung sowohl innerhalb des Unternehmens wie auch zu seinen Kunden, für eine erfolgreiche Unternehmensstrategie.

Der Anspruch an erstklassige Kundenberatung

Lucky Bike hat den Anspruch, auch seinen Online-Besuchern eine kundenbezogene, kompetente Produktberatung anzubieten, um sie im Kaufprozess zu unterstützen. Dies bedeutet auch, dass die Beratung einfach und schnell erreichbar sein soll. Und einfach immer dann, wann der Kunde sie benötigt.

„Lucky heißt für unser Team: wir sind assistierend, freundlich, partnerschaftlich, entspannt und agieren auf Augenhöhe mit den Kunden“ erklärt Christian Morgenroth, einer der Geschäftsführer der Lucky Bike.de GmbH. Mit diesen Werten soll eine hohe Kundenzufriedenheit erreicht werden, die sich schlussendlich auch positiv auf die Conversion Rate auswirkt.

Direkte Kommunikation mit Lucky Bikern

Der Fahrradkauf ist sehr beratungsintensiv und individuell. Eine fachgerechte Beratung ist daher äusserst wichtig, denn es spielen viele verschiedene Faktoren eine Rolle, ob der Kunde zufrieden ist.

Zum Beispiel die richtige Rahmengrösse: Der Kunde muss sich auf dem Rad wohl fühlen. Daher ist es wichtig, dass fundiertes Wissen in die Beratung einfließt – idealerweise von jemanden, der weiss wovon er spricht.

Deshalb hat Lucky Bike seine Fahrrad-Experten in die Beratung einbezogen. Fahrrad-Experten sind Lucky Biker: Kunden oder Bike-Fans, die ihr Wissen mit anderen teilen wollen.

„Das wir nun auch unsere Community in die Beratung mit einbinden macht einfach nur Sinn und entspricht unserem Credo“, sagt Christian Morgenroth.

Die Tipps der unabhängigen Experten werden als sehr vertrauenswürdig wahrgenommen. Laut einer Studie von Nielsen "vertrauen 83 % der Verbraucher Empfehlungen von Gleichgesinnten mehr als jeder Form von Werbung." Daher ist die Einbindung von Gleichgesinnten in die 'Consideration' und 'Purchase'-Steps der Customer Journey sinnvoll und generiert einen Mehrwert.

Live, schnell und einfach skalierbar

Der Online-Kunde kann den Community-Austausch direkt auf der Webseite aufrufen, von allen Seiten aus. Innerhalb weniger Sekunden wird er nun mit einem Fahrrad-Experten aus der Community verbunden.

„Es ist uns sehr wichtig, dass diese Verbindung schnell hergestellt wird und der Kunde so eine sofortige Kaufunterstützung online erhält“, sagt Thomas Zengler, Leiter Onlinehandel & Versand. Die Beratung wird live als Chat durchgeführt. Diese Live-Interaktion ist sehr persönlich und authentisch.



Über Lucky Bike:

Das Unternehmen Lucky Bike.de GmbH entsteht 1994 aus einer Idee von zwei fahrradbegeisterten Studenten. Die beiden heutigen Geschäftsführer Christian Morgenroth und Thomas Böttner verkauften in Leipzig hochwertige Markenfahrräder zu günstigen Preisen. 2006 geht der Onlineshop an den Start. Kurz darauf folgt der Youtube-Kanal mit Testvideos sowie Servicethemen und Tutorials rund ums Fahrrad.

Mittlerweile ist Lucky Bike an 30 Standorten in Deutschland vertreten. Damit sind sie eines der größten Fahrradhandelsunternehmen Deutschlands. Der Online-Shop verzeichnet knapp eine Million Besucher monatlich.

Eingehende Anfragen werden an mehrere Experten gleichzeitig über die GUURU-App geschickt und erscheinen als Push-Notification.

Die Experten nehmen die Anfragen nach dem "First-come-first-served"-Prinzip an. Dadurch kann eine schnelle Antwortzeit gewährleistet werden.

Aber nicht nur das: Auch saisonal bedingte Peaks können einfach abgefangen werden. Denn je mehr Anfragen eingehen, umso mehr Experten erhalten diese. So kann die schnelle Beantwortung jederzeit aufrechterhalten werden.

Umsatz im 7-stelligen Bereich

Die Online-Produktberatung ist von 6 Uhr bis 24 Uhr aufgeschaltet.

Seit Beginn des Jahres finden monatlich über 4000 Interaktionen mit Bike-Experten aus der Community statt. Diese haben einen Umsatz im 7-stelligen Bereich generiert.

56% dieser Anfragen beziehen sich ausschliesslich auf Produktempfehlungen. 62 aktive Guurus – Bike Experten – beraten über den Community-Chat Online-Kunden. Ihre Beratung wird durchschnittlich mit 4.45 von 5 Punkten bewertet.



GUURU Community CX-Plattform

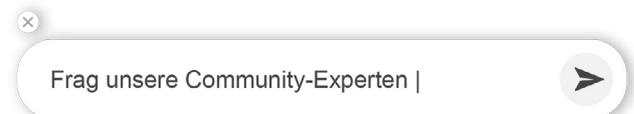
Die Community wird auf der Community-CX-Plattform von GUURU aufgebaut und verwaltet. Dort können sämtliche Konversationen eingesehen werden. Ein detailliertes Reporting ermöglicht wertvolle Einblicke in die Bedürfnisse der Kunden, ihr Verhalten während der Customer Journey im Onlineshop und die Conversion-Resultate.

Über die Plattform kann Lucky Bike auch mit den Community-Mitgliedern interagieren.

Auf der CX-Plattform wird das Wissen der potenziellen Experten aus der Community erst geprüft, um sie dann als Guurus zu zertifizieren und freizuschalten. Über die App können nun Anfragen angenommen werden.

Artificial Intelligence (AI) erkennt die vom Kunden gestellte Frage, gleicht diese mit dem Wissen der Guuru-Experten ab und sendet sie an die Guurus mit dem entsprechenden Wissen. Diese akzeptieren eingehende Anfragen auf einer First-come-first-served-Basis. Dadurch wird die schnelle Beantwortung in Echtzeit garantiert und Skalierbarkeit gewährleistet, z.B. bei saisonal bedingten Schwankungen.

Nicht produktbezogene Anfragen werden über die Automatisierung erkannt und kommen erst gar nicht zu den Guurus.



Durch sachkundige Produktberatung in Echtzeit heben wir unsere Service Qualität auf das nächste Level – selbst während der High Season. Damit steigern wir Sales Conversion und reduzieren das Retourenaufkommen.

Thomas Zengler, Leiter Onlinehandel & Versand bei Lucky Bike.de GmbH

Community-Chat vom 15.9.2022, 11:24



Daniel G. – Lucky Bike Experte

Antwortzeit: 34 Sek.

Chat-Rating: 5/5



Andy M. – Kunde

Hallo, bitte gib unten deine Frage ein.

Ich suche eine Jacke für die kalten, regnerischen Tage die jetzt kommen. Haben Sie eine Empfehlung?

Hi Andy! Ich schau mal eben

Danke

Meinst du sowas, oder wirklich eine echte Regenjacke?



Ja, die ist schon ganz gut... nur hab ich davon keine Ahnung und bräuchte da einen Experten-Tipp!

Also die Jacke kann ich dir tatsächlich wärmstens empfehlen. Hab sowas ähnliches selber auch und die Polsterung schafft es, eine extrem ausgewogene Temperatur zu halten. Du schwitzt nicht außerordentlich darunter aber auch Wasser von außen wird sehr gut abgehalten.

Perfekt... das hört sich doch gut an... die gab es jetzt nur in S, ich bin ein bissl dicker und brauche bestimmt L bis XL.

Dann schau ich mal nach einer anderen



In deiner Größe gäbe es dann nur sowas hier. Ja kostet ein wenig mehr, hat dafür aber noch eine spezielle Isolationsschicht um die Temperaturen noch ausgewogener zu halten. Da hast du sicher viele Jahre Spaß mit.

Das ist mir ehrlich gesagt zu viel Geld 😞 Sie ist es bestimmt wert, aber so 120€ - 150€ wäre meine Grenze...aber die Art wäre perfekt



Ich fahre ein MTB fully, vielleicht hilft das ja bei der Auswahl ein bisschen.

Ja die Auswahl ist nicht riesig. Schau mal beim Link den ich eben geschickt habe; bei den meisten müsstest du gewisse Kompromisse eingehen im Vergleich zur ersten. Tendenziell sind das aber natürlich alles sehr gute Jacken.

Gibt es etwas, wo ich besonders drauf achten sollte?

Eigentlich ist es gerade bei solchen Jacken recht einfach: je teurer, umso besser. Wenn aber in der Beschreibung wasserabweisend steht, ist es tendenziell eine Jacke welche du gut jetzt für den Herbst und die leichten Wintertage nehmen kannst.

Die blaue gefällt mir ganz gut, aber 52€ finde ich fast schon wieder zu günstig.

Ja ich weiß dann welche du meinst. Ist sicher eine gute Übergangsjacke zum drüber werfen. Aber nicht so eine alleinige Jacke wie die erste, die ich dir geschickt hatte. Darunter solltest du schon noch was warmes anziehen.

Okay...das hilft mir auf jeden fall schonmal weiter...vielen vielen Dank für deine Hilfe! 🙏

Sehr gerne 👍

Ich schau mal, was ich zusammen kratzen kann.... die für 200€ gefällt mir ehrlich gesagt auch am besten 🤔

Verstehe ich! 😊

Okay...nochmal Danke...bleib gesund und pass gut auf dich auf, vor allem auf dem Bike 🚴

Mach's gut!



GUURU Solutions Ltd, Limmatquai 122, CH-8001 Zürich

hello@guuru.com

Jetzt Live-Demo buchen

