



84%

Deflection
dank SmartForm

4.32^{/5}

Bewertung der
Antwortqualität

29 Sek.

Ø Antwortzeit im
Live-Chat

vertbaudet

“Jetzt haben wir eine intelligente Self-Service-Lösung, welche den First-Level-Support vollumfänglich abdeckt.”

vertbaudet ist die Nr. 1 Digitale Plattform für Kinderartikel in Europa. Auf 8 Internetseiten wird das Kindersortiment vertrieben. Jährlich werden über 100 Mio. Seitenaufrufe getätigt und an 3,5 Millionen Kunden 20 Mio. Artikel verkauft.

Im Oktober 2019 setzt vertbaudet Deutschland zum ersten Mal den GUURU Live-Chat ein, um so eine innovative Community-Plattform zu schaffen, über welche Kund*innen Erfahrungen live austauschen und sich gegenseitig beraten können. Dabei liegt der Service-Gedanke von vertbaudet in der Idee der Vernetzung: Erfahrungen teilen, Freude vermitteln und vom Wissen anderer profitieren. Es sollen nicht wie sonst üblich Kundenservice-Mitarbeiter, die keine praktische Erfahrung mit den Produkten haben, beraten, sondern vertbaudet-«Mamas und Papas»: also andere Kund*innen. Dies sollte zu einer verbesserten Kundenbindung führen.

Ausgangslage:

vertbaudet's ursprüngliches Kundendienst-Set-up war eine Chat-Lösung über eine Call Center Software und ein Service Center. Lediglich 3-4 qualifizierte Agenten waren im Einsatz. Der Live-Chat wurde nur innerhalb der Servicezeiten beantwortet und war ausschließlich im Check-Out erreichbar. Der Kundendienst war wenig emotional. Antworten waren simple Textbausteine und keine persönlichen Nachrichten.

Zielsetzung:

Hauptziel war, vertbaudet-«Mamas und Papas» in den Support miteinzubeziehen und so eine authentische und persönliche Live-Chat-Beratung anzubieten. "Denn wer kennt unsere Produkte besser als all jene, die sie täglich nutzen?", sagt Kim Weintz, Head of Customer Process & Services bei vertbaudet. Zusätzlich sollte der Live-Chat über die Servicezeiten hinaus erreichbar sein. Ein weiteres, wichtiges Ziel war das Erreichen einer möglichst hohen Deflection im First-Level-Support: Kontakte über E-Mail und Telefonie sollten drastisch reduziert werden.

Lösung:

Der GUURU Community-Live-Chat wurde bereits Ende 2019 eingeführt. In Kürze konnten angestrebte KPI's wie NPS und Sales Conversion verbessert werden. Die Beratung durch andere vertbaudet-«Mamas und Papas» kam sofort sehr gut an. Die Erreichbarkeit des Live-Chats ist nun 7-21 Uhr wochentags und 7-24 Uhr am Wochenende, wobei die Antwortzeit bei 29 Sekunden liegt. Der Live-Chat ist von jeder Seite aus abrufbar.

Im November 2020 wurde die Lösung mit GUURU's Automatisierung erweitert. "Wir haben gesehen, dass sich gewisse Anfragen wiederholen, bzw. dass Anfragen nicht nur produktbezogen sind und dass in solchen Fällen die Beantwortung über einen Chat Bot Sinn macht. GUURU's SmartBot ist insofern sehr inte-



Unser wichtigstes Ziel war es, eine hohe Kundenzufriedenheit zu erreichen und unsere Kunden dadurch an unsere Marke zu binden.

Kim Weintz

Head of Customer Process & Services
vertbaudet Deutschland

ressant, als dass er laufend repetitive Fragen erkennt und als neue «Intents» hinzufügt. Das nimmt uns viel Arbeit ab", so Weintz.

Ergänzend zum Live-Chat wurde als weiterer Kanal das GUURU SmartForm aufgeschaltet. Es ersetzt das Kontaktformular, damit gestellte Fragen nicht mehr als E-Mail-Ticket an Agenten geschickt, sondern – je nach Inhalt – vom SmartBot oder über die Community beantwortet werden.

Resultate:

Dank SmartForm konnte eine Deflection von 84% erreicht werden. "Da ist enorm und bedeutet, dass sich unsere Agenten nun voll und ganz auf Second-Level Anfragen konzentrieren können", freut sich Kim Weintz.

Die First-Level-Anfragen werden vollumfänglich über den Community-Live-Chat und Automatisierung abgedeckt, wobei letztere über 50% ausmacht. So können Kosten reduziert werden, Kunden erhalten aber trotzdem, wenn nötig, authentische, persönliche Produktberatung.

"Der Aufwand zur Implementierung der Lösung war für uns minimal, wir mussten keine Ressourcen freimachen und es fielen keine zusätzlichen Kosten an. Das war für uns ein wichtiger Faktor, warum wir uns für GUURU entschieden haben", meint Weintz.

Die Kunden freut's: Ihre Anfragen werden in weniger als 30 Sekunden beantwortet, was eine Erhöhung des NPS auf 51 zur Folge hat und sich positiv auf die Sales Conversion auswirkt.

Key Facts VERTBAUDET

Branche:

eCommerce

Verkaufte Artikel pro Jahr:

20 Millionen

GUURU im Einsatz:

ab Juli 2019

Seitenaufrufe pro Jahr:

100 Millionen

Genutzte Kanäle:

SmartChat, SmartForm

Anzahl Kunden:

3,5 Million



GUURU Solutions Ltd

Limmatquai 122

8001 Zürich

hello@guuru.com

+41 41 530 04 64

[Meeting / Live-Demo buchen](#)

