

Online einkaufen & 24/7 Beratung?

Die BRACK.CH AG betreibt unter Brack.ch einen der führenden Schweizer Onlineshops. Unter dem Motto «besser online einkaufen» bietet BRACK.CH ein Onlineeinkaufserlebnis in sechs Welten: IT & Multimedia, Baumarkt & Hobby, Haushalt & Wohnen, Supermarkt & Drogerie, Familie & Baby sowie Sport & Freizeit – jede mit Neuheiten, Bestsellern, Aktionen, Infos und Dienstleistungen. Wir haben uns mit Sascha Kappeler, Leiter Customer Service, über das Tool guuru unterhalten, welches es BRACK.CH erst ermöglicht, das immense Volumen an Kundenanfragen 24/7 zu beantworten.

Meike Tarabori

Können Sie uns einführend einen kurzen Überblick über Ihre Zusammenarbeit mit guuru und Ihre Implementierung des Tools geben?

Wir arbeiten seit Ende 2017 mit guuru zusammen und nutzen alle Tools, die guuru anbietet. Die Tools sind: Chat Community, Agenten-Chat intern und der guuru-Chatbot und das 24 Stunden am Tag. Das System basiert auf einer Cloudlösung. Ein Chat-Fenster wird auf jeder unserer BRACK.CH-Seiten eingebunden, jeweils links unten. Der Startpunkt der Anfrage gibt uns die Information, um welches Thema es sich bei der Anfrage handelt: Startet der Kunde den Chat zum Beispiel auf einer Produktseite von einem Notebook, dann weiss guuru, dass die Anfrage an

den Guuru- oder Agenten-Experten mit dem Skill «PC/Notebook» weitergeleitet werden soll. Ob die Fragen an Guurus oder Agenten geht, hängt von der Uhrzeit oder dem Anfragevolumen ab.

Guurus arbeiten mit einer App auf dem Handy oder webbasierend und erhalten jeweils eine Pushmeldung, wenn ein Chat verfügbar ist. Eine Anfrage wird immer an sechs Guurus gleichzeitig geschickt, um eine schnellstmögliche Beantwortung zu garantieren. Jeder Guuru kann frei entscheiden, ob er den Chat annehmen möchte. Wenn nicht, dann übernimmt einfach der nächste verfügbare Guuru. Über das Admin-Board haben wir jederzeit den vollen Überblick über die



Sascha Kappeler, Leiter
Customer Service

Im Schnitt beantwortet täglich um die 210 Guurus die Fragen von anderen Kunden im Kaufprozess.

Kundenzufriedenheit, Menge der Chats, Kosten, Reaktionszeit und vielem mehr.

Gehen wir einen Schritt zurück: Wie hat Brack.ch vor Umsetzung Kundenanfragen im Onlineshop bearbeitet?

Klassisch acht Stunden von Montag bis Freitag per Telefon und Mail.

Wer hat Sie dann auf den Community Gedanken und schliesslich auf guuru gebracht?

Ich hatte als Leiter Customer Service schon länger die Aufgabe, mir zu überlegen, wie wir die Erreichbarkeit erhöhen könnten. Der Auslöser war, dass online die gängige Fünf-Tage-acht-Stunden-Erreichbarkeit nicht funktioniert, sondern eben 7/24h gefragt ist. Das Thema Chat stand daher bei uns hoch im Kurs, da Kunden nicht immer anrufen oder ein Mail schreiben, sondern oft einfach und schnell eine Antwort erhalten möchten. Als guuru ihre Lösung bei uns vorstellte, waren sowohl der Leiter Webentwicklung wie auch ich sofort begeistert vom Tool, der Präsentation und wie wir so unsere Herausforderung, die Öffnungszeiten zu verlängern, lösen könnten.

Was genau hat Sie am Lösungsansatz von guuru überzeugt?

Der Lösungsansatz mit der Community. Ich habe im Vorfeld einige Male

gerechnet, wie man eine Lösung aufstellen oder finanzieren müsste, um fast 24 Stunden verfügbar zu sein. Es gibt schlichtweg keine gute Lösung, die finanzierbar ist und keine Leerzeiten erzeugt. Mit Guurus - sprich mit qualifizierten Kunden - arbeiten wir jetzt ausserhalb der Öffnungszeiten. Die Guurus können sich nebenher etwas verdienen. Überzeugt hat uns auch der clevere Algorithmus, der reguliert, dass Antworten nur an Guurus weitergeleitet werden, die gute Ratings haben, sprich deren Antworten bereits von anderen Kunden als hilfreich eingestuft wurden. So können wir sicherstellen, dass die Qualität der Antworten stimmt. Dies ist ein wichtiger Punkt, da heute mit dieser Lösung nicht mehr nur eigene Mitarbeiter die Kunden von BRACK.CH beraten und diesen weiterhelfen.

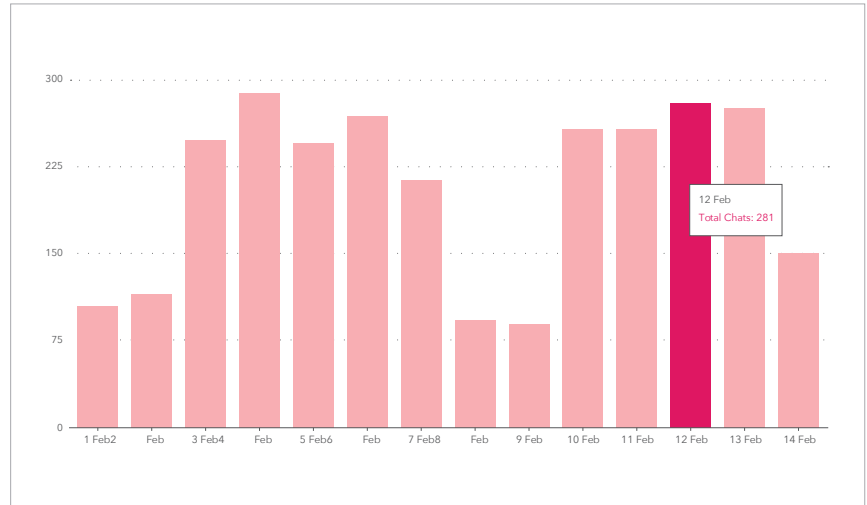
Können Sie uns schildern, welche guuru-Tools Sie nutzen und warum?

Wir nutzen alle Tools von guuru. Am Abend, über Mittag, am frühen Morgen und an Wochenenden nutzen wir die Community, tagsüber den Agen-

ten-Chat (Mo-Fr) sowie seit kurzem den neu entwickelten guuru-Chatbot, welcher vordefinierte Fragen automatisch und extrem schnell beantwortet und ergänzend zur Community oder unseren Agenten aktiv ist. Die Community nutzen wir, um die Öffnungszeiten zu verlängern und um saisonale Spitzen abzufangen. Den Agenten-Chat, um der Nachfrage nach einem Chat gerecht zu werden und den Chatbot, um die Kosten zu senken und einfache Fragen sehr schnell beantworten zu können. Mit dieser Kombination erreichen wir heute für unsere Kunden eine 7/24h-Erreichbarkeit, ohne dass unsere Mitarbeiter einen Mehraufwand leisten müssen.

Wie haben Sie Ihre Kunden-Guurus gefunden? Oder anders gefragt, was ist der Ansporn für Kunden, ein Guuru zu werden?

Das war am Anfang wirklich ein Fragezeichen, ob wir entsprechende Guurus finden würden und ob die Qualität stimmen würde. Beides war leichter als gedacht. guuru half uns, Guurus zu finden und auch unsere Mitarbeiter haben uns dabei unter-



stützt. Heute haben wir 180 Guurus, die zur Verfügung stehen. Es sind auch einige Mitarbeiter dabei, die so in ihrer Freizeit ihr Wissen einsetzen und etwas dazu verdienen. Der Ansporn ist sicher zum grössten Teil der Verdienst und die Freiheit, dann zu arbeiten, wann immer man Lust und Zeit hat.

Wie haben sich die Anfragen und das Kundenverhalten seither verändert? Gibt es bereits Zahlen und Einblicke, die Sie erkennen?

Der Chat wird intensiv genutzt und das zu allen Tageszeiten. 15% aller Anfragen, welche wir erhalten, laufen bereits über den Chat. Nicht genau abschätzen können wir, ob wir die Anfragen auch per Mail oder Telefon erhalten hätten oder ob der Kunde weitergezogen wäre. Was wir aber feststellen ist, dass die Conversation Rate nach einer Chat-Konversation höher ist.

Was sind Ihre Learnings aus dem Projekt?

Chat ist schlichtweg ein Bedarf unserer Kunden. Aus meiner Sicht als Leiter eines Customer Services ist guuru mit den Support Ansätzen – Guurus, Chatbot und Agenten – eine perfekte Lösung, da jede Anforderung abgedeckt werden kann. Für uns hat es sich definitiv gelohnt, offen für Neues zu sein: bereit sein, die Community miteinzubeziehen.

Wenn Sie ein Kollege heute fragen würde, warum er oder das Unternehmen guuru einsetzen sollten, was würde Sie ihm dann antworten?

1. Chat ist ein Bedarf der Kunden, der ernst genommen und erfüllt werden muss.

2. guuru deckt alle Chat und Bot-Bedürfnisse, die wir im Customer Service haben, ab. Aus meiner Sicht bietet guuru mit der Kombination an Tools das beste Produkt für diesen Bereich am Markt und erfüllt die Anforderungen eines jeden Customer Service: schnelle Verfügbarkeit, 24/7-Erreichbarkeit, Skalierbarkeit und qualitativ hochwertige Antworten.
3. Es gibt selten einen so offenen und zuverlässigen Partner für die Zusammenarbeit, wie wir es mit guuru erleben durften.
4. guuru hat bei der Einbindung den Grossteil der Arbeiten übernommen, das heisst, es war für uns kein IT-lastiges Projekt, sondern innerhalb sehr kurzer Zeit aufgesetzt und operativ einsetzbar.

Abschliessend noch eine etwas persönlichere Frage, sind Sie selber auch ein Guuru?

Ja, jetzt erwischen Sie mich eiskalt. Am Anfang habe ich es tatsächlich versucht und musste dann feststellen, dass ich bei all dem Produktwissen über mehr als 200 000 Artikel einfach passen muss. Hut ab vor meinen Mitarbeiter/-innen und der Community! Was da an Wissen vorliegt und wie die Fragen mit einer hohen Qualität mit über 4.5 Sternen von 5 bearbeitet werden, ist einfach sagenhaft. Ich denke, ich selber kann mich hier nicht mehr rausreden, oder?



Kanalübergreifende Kommunikation: Sollte ein Guuru eine Frage nicht beantworten können, so hat der Kunde die Möglichkeit, sich direkt mit einem Berater verbinden zu lassen.