

startup

Kunden beraten Kunden

Guuru Ein Zürcher Startup hat eine Crowdsourcing-Plattform für schnellen Kundendienst entwickelt, die den Service einfacher und direkter machen soll.

SIRA HUWILER

► Die Business-Idee

Der Online- und Versandhandel boomt. Auch in der Schweiz haben sich die Umsatzzahlen in den letzten zehn Jahren verdoppelt: lagen diese 2008 noch bei rund 4,65 Milliarden Franken, waren es 2018 bereits 9,5 Milliarden. «Mit der Online-Kaufroutine wachsen auch die Kundenerwartungen», ist Tonio Meier, CEO und Mitgründer von Guuru überzeugt. Das Zürcher Startup hat eine Crowdsourcing-Plattform für Kundendienst entwickelt. «Konsumenten shoppen heute 24 Stunden, 7 Tage die Woche online und wollen jederzeit einfach und schnell Antworten auf ihre Fragen bekommen», sagt COO Benno Marbach. «Ohne hohe Personalkosten und Leerzeiten ist das mit traditionellem Kundendienst kaum zu schaffen.» Die Lösungsidee der Jungunternehmer: Kunden werden zu sogenannten Guurus, beraten andere Kunden live per Chat-App. «Von der Frage bis zur Verbindung zu einem Guuru dauert es im Schnitt weniger als eine Minute», sagt Tonio Meier, «darauf sind wir stolz.»

► Die Gründer

Auf die Idee, die Masse als geballte Servicekraft zu nutzen, kamen Marketing- und Sales-Fachmann Benno Marbach und der gründererfahrene Antoine Meier Ende 2015. Kurz darauf stiess der kundendienstlerheute heutige CEO Tonio Meier hinzu.

Bereits im Herbst 2016 starteten die Jungunternehmer den ersten Pilotversuch mit Hollystar, mittlerweile Teil von Sky. Rund 5000 Kunden sind durch Stammkunden-Newsletter der jeweiligen Unternehmen und nach Durchlaufen eines mehrstufigen Assessmentverfahrens heute bereits als Guurus im Einsatz. Push-Nachrichten an qualifizierte Guurus und ein finanzieller Anreiz bei guter Bewertung für die gegebenen Antworten sollen Schnelligkeit und Qualität sichern. «Ein Guuru kann mit einem zehnmütigen Chat etwa 4 Franken oder Treuepunkte für Produkte des betreffenden Unternehmens verdienen», sagt Tonio Meier, «diese Anerkennung ist wichtig, damit die Guurus ihren Job auch ernst nehmen.»



«Konsumenten shoppen heute ständig online und wollen jederzeit Antworten bekommen.»

Benno Marbach, Antoine Meier, Tonio Meier Guuru

► Der Markt

Crowdsourcing in diesem Bereich liegt im Trend. Ähnliche Konzepte verfolgen beispielsweise weltweit Amazon und schweizweit Digitec, die Kunden, die das betreffende Produkt bereits gekauft haben, zur Beantwortung von Kundenfragen einsetzen. Der Unterschied sind die Antworten der Guurus in einem Live-Chat. «Ein direkter und ehrlicher Austausch mit Rückfragen in Echtzeit ist nur bei uns möglich», sagt Tonio Meier, «das halten wir für extrem wichtig in der immer ungeduldiger werdenden Online-Welt.» Drei Hauptzielgruppen sehen die Gründer für ihr Konzept: Konzerne mit Abonnementmodell wie etwa Sky oder Bexio und klassische Online-Händler, weil ein 24-Stunden-Service in diesen Branchen für die Kundenzufriedenheit unerlässlich ist. Ausserdem klassische Online-Händler und die Tourismusbranche.

DAS MEINT DER EXPERTE



«Online-Händler rüsten ihre Kundendienste auf. Die Crowd-Lösung trifft den Zeitgeist. Wichtig: eine skalierbare Anzahl kompetenter Guurus.»

Thomas Lang Experte für E-Commerce

► Das Kapital

Zwei Finanzierungsrunden brachten bisher 3,8 Millionen Franken in die Kasse des Jungunternehmens. Rund zwanzig Konzerne in der Schweiz, Deutschland und Italien konnten die Gründer bereits von ihrem Lösungsansatz überzeugen.

► Die Chance

2018 fand die Expansion nach Deutschland und Italien statt, in diesem Jahr soll ein Büro in London folgen. «Jetzt wollen wir schnell skalieren, um uns auf dem internationalen Markt zu positionieren, bevor es andere tun», sagt Tonio Meier.

Ist das geschafft, will Guuru künftig auch weitere Unternehmensfunktionen wie etwa Marktforschung und Datenanalyse per Crowdsourcing für seine Kundschaft anbieten.

News

Chimpy setzt jetzt Hamburg unter Strom

Chimpy wagt mit seinen ausleihbaren Powerbanks den Schritt ins Ausland. Ab sofort sind die grünen Akkus an fünfzig Standorten in Hamburg zu haben. Bei der Expansion nach Deutschland soll es nicht bleiben. Chimpy plant bereits, auch in Frankreich, Italien, Österreich und Schweden aktiv zu werden. Gestartet 2013 unter dem Namen Batterie hat sich Chimpy unterdessen in der Schweiz etabliert. Die knallgrünen Powerbanks des Startups können an 2000 Kiosken, in Press- & Book-Shops und Avec-Läden voll ausgeliehen und leer wieder zurückgebracht werden. Das Unternehmen selbst ist auf über dreissig Mitarbeitende gewachsen.

CSS experimentiert mit Online-Doctor

Das St. Galler Startup Online-Doctor ist Schweizer Marktführer in Sachen Teledermatologie. Seit Anfang April läuft ein Pilotprojekt mit der **CSS Versicherung**. Konkret werden Fotos von Hauterkrankungen per Handy eingeschickt, damit eine persönliche Konsultation wegfällt. Erste Zahlen zeigen, dass das Angebot auf grosses Interesse stösst. Eine Erstkonsultation in der Praxis des Dermatologen kostet zwischen 120 und 130 Franken, die Konsultation via Online-Doctor hingegen 55 Franken. Bis Ende September erhalten CSS-Versicherte ausserdem 20 Prozent Rabatt auf das Angebot. Die Differenz trägt die CSS.

Moveagain will auch in die Westschweiz

Nur 18 Monate nach der Gründung wickelt die Umzugs- und Reinigungsplattform **Moveagain** bereits mehrere hundert Aufträge pro Monat ab. Das Alleinstellungsmerkmal ist ein Preisrechner. «Dank dem Preisrechner», erklärt CEO Alexander Renner, «sind wir gerade für kleinere Umzugs- und Reinigungsfirmen sehr attraktiv: Bei uns müssen sie keine Offerten schreiben.» Nun will er diesen Schwung nutzen für die Expansion in die Westschweiz. Die französische Version soll in wenigen Wochen starten.

ANZEIGE



«An manchen Tagen erscheint mir jede Treppe wie die Eiger-Nordwand»

Die Schweizerische Multiple Sklerose Gesellschaft unterstützt alle Menschen, die von MS betroffen sind. Helfen auch Sie:
www.multiplesklerose.ch

damit es besser wird

MS Schweizerische Multiple Sklerose Gesellschaft