



Tom

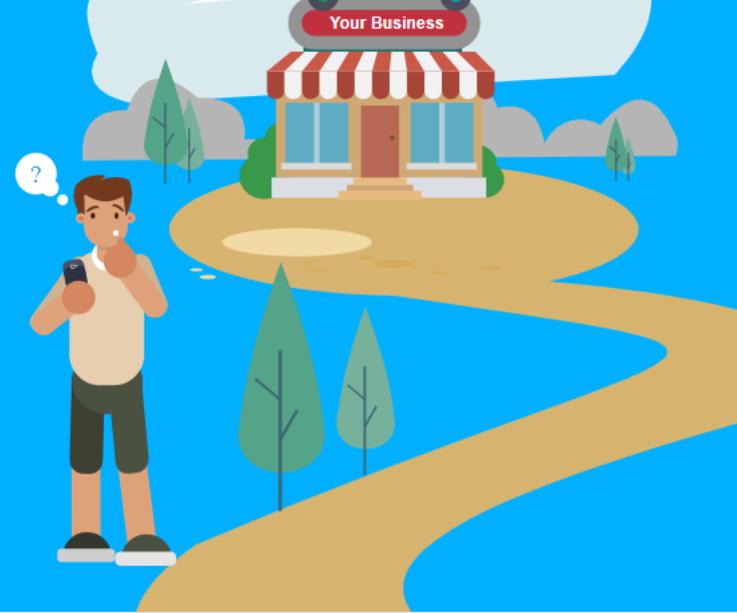
Hallo, wir planen Ferien in der Region. Was kannst du mir empfehlen?

1 Guuru wurde gefunden. Starte Chat...



Anna

Hallo Tom, ich war schon oft in Graubünden und gebe dir gerne ein paar Tipps! Was möchtest du denn erleben?

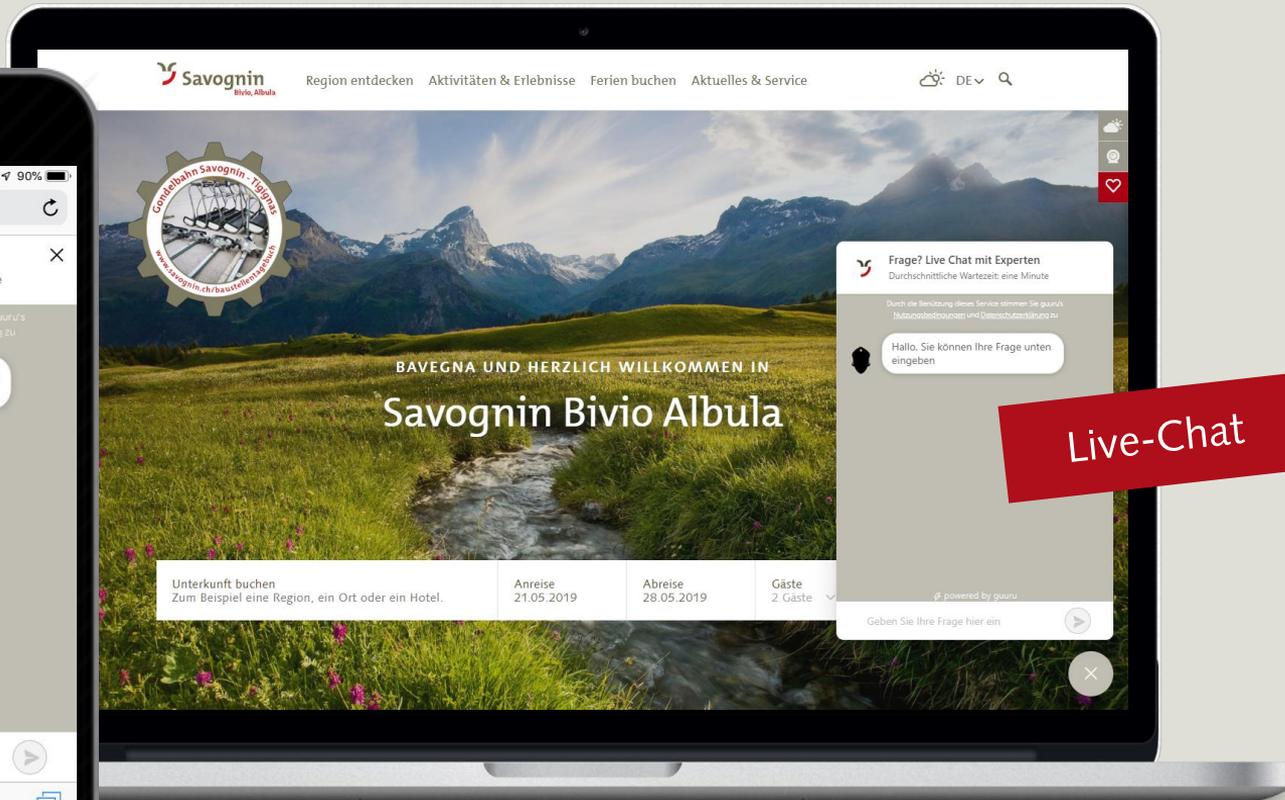


Guuru – Live-Chat für Websites

Flavio Godenzi, Leiter Shared Services, GRF
In Kooperation mit der guuru AG

Was ist der
Guuru-Chat?







Wann wird der
Chat genutzt?

«Guuru-Chat»-Testphase

1. Okt 2018 – 1. April 2019

6'147

Chats

79

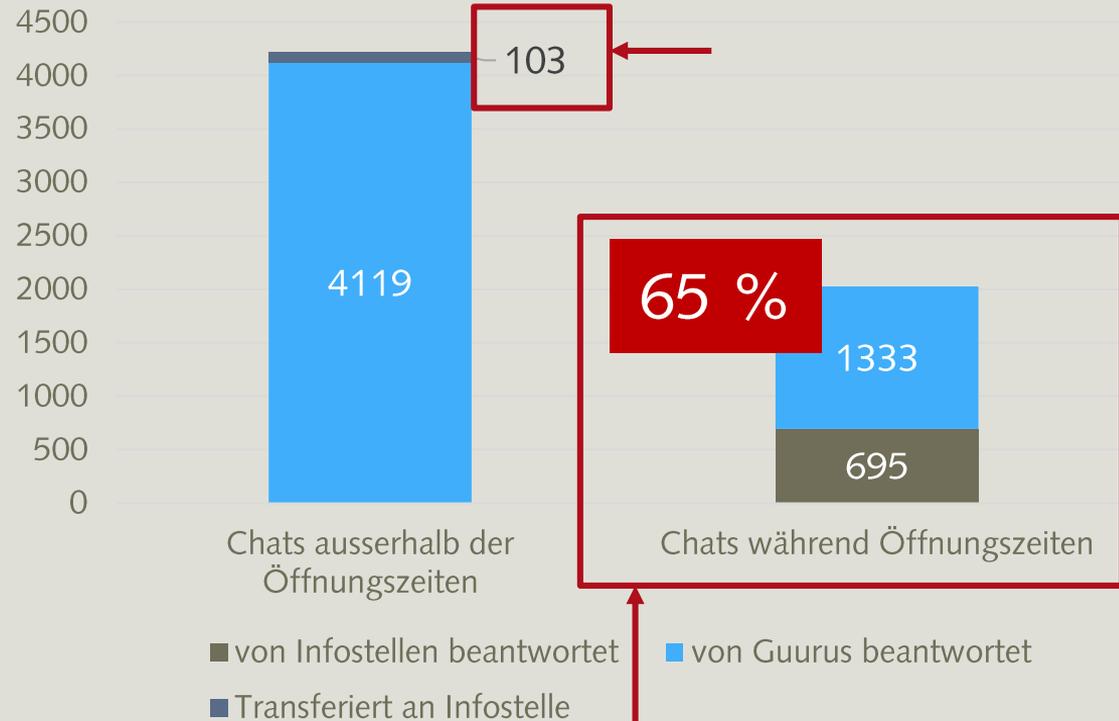
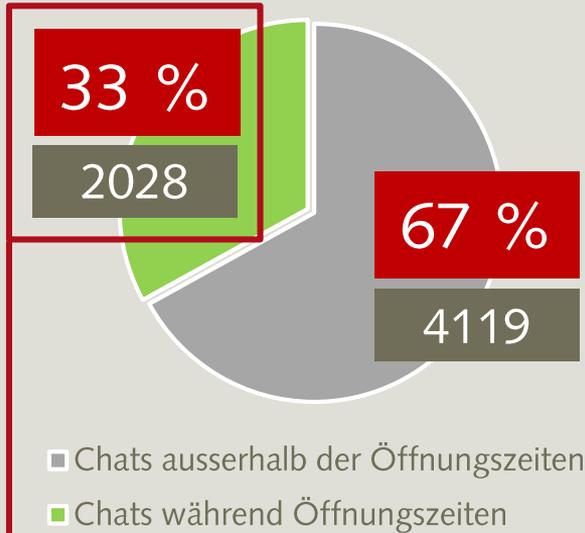
Guurus geben für
die Ferienregionen
Auskunft

4.8 / 5

Durchschnittliche
Bewertung der
Chats

Wann wird der Chat genutzt?

1. Oktober 2018 bis 1. April 2019



Was beinhaltet
der Service?

Neuer Service: Guuru – Live-Chat für Website

- ✓ Einfache Integration in die Website (1 Code-Zeile)
- ✓ GRF unterstützt und berät bei Set-Up (Akquisition Guurus, Briefing-Dokumente für Mitarbeitende, etc.) sowie während dem laufenden Betrieb
- ✓ Go-Live kann nach Entscheid innerhalb von 2 Wochen erfolgen
- ✓ 3 Monate Testphase

Initial-Leistungen
CHF 240.-
(einmalig)

Monatliche
Service-Kosten
CHF 90.-*

Monatliche
Chat-Kosten
(verursachergerecht = effektive
Chats pro Destination)

* Erreicht der Kunde das monatliche Mindest-Chatvolumen von 200 Chats, reduzieren sich die Kosten auf CHF 60.- pro Monat.

Wie viele Chats wurden geführt?

1. Oktober 2018 bis 1. April 2019



Im Durchschnitt kostet 1h Beantwortung von Chats die Destination CHF 20.- bis 30.-

Warum den
Service nutzen?

Warum?

- ✓ Gästebedürfnis besteht (6'147 Chats, 67 % ausserhalb Bürozeiten)
- ✓ Gästeanfragen werden rund um die Uhr beantwortet (24/7)
- ✓ Entlastung der Mitarbeitenden (während Bürozeiten auch 65 % durch Guurus)
- ✓ Authentische Tipps von Kennern/innen der Destination



Flavio Godenzi

Leiter Shared Services

081 254 24 99

sharedservices@graubuenden.ch

www.graubuenden.ch/sharedservices