

WIE GEHEN WIR MIT DEM FAHRRADBOOM UM?

Finanziert durch das Programm
Impact Innovation

Förderung für Lösungen
mit Wirkung!



Anzahl der Fahrradfahrenden und die regelmäßige Nutzung modern und smart managen

DIGITALISIERUNG DER SERVICE-INFRASTRUKTUR FÜR FAHRRÄDER

Projektkurzbeschreibung

Seit Ausbruch der Corona-Pandemie wächst der Fahrradmarkt noch stärker als zuvor, die Fahrradindustrie verkündet ein Rekordjahr nach dem anderen. Die Anzahl der Fahrradfahrenden und die regelmäßige Nutzung des Rads steigen stetig. Verschärft wird die Situation zudem durch den steigenden Einsatz von E-Bikes, die jedoch entsprechend hohe Anforderungen an Know-how und Ausstattung in den Werkstätten mit sich bringen.

Viele Fahrradbesitzer:innen können ihre Fahrräder aus unterschiedlichen Gründen nicht verwenden oder sind mit nicht-servicierten Fahrrädern unterwegs. Darüber hinaus ergeben sich negative Folgen nicht nur für die Umwelt, sondern auch für die Verkehrssituation (zB. durch eine erhöhte Unfallhäufigkeit).

Darauf aufbauend wurden zwei zentrale Probleme identifiziert:

- 1. Schwierigkeiten bei der Buchung von Werkstätten-Terminen**
- 2. Fehlende Online-Angebote wie beispielsweise in anderen Bereichen (Anleitung für Möbelaufbau)**

Problemdarstellung

Die Terminzusage für ein Fahrrad-Service ist in der Regel mit mehreren Wochen Wartezeit und zahlreiche Telefonate verbunden. Digitalisierungslösungen (zB. bei der Werkstätten-Suche und den Terminbuchungen) als Unterstützung bei dieser offensichtlichen Überlastung der Fahrrad-Werkstätten sind kaum vorhanden. Gleichzeitig wird der (aktuell sehr lukrative) Handel mit Fahrrädern fast vollständig digital abgewickelt.

SUCCESS STORY

Impact

Österreich ist mittlerweile ein Fahrrad-Poweruser-Land. Es gibt junge und alte Fahrradfahrende, die das Rad mehrmals monatlich bis täglich aktiv verwenden und von unterschiedlichen Problemstellungen betroffen sind.

Insgesamt wurde eine **Digitalisierung der Prozesse als Hauptansatz** und Projektziel verfolgt. Daraus soll an **Bündel an möglichen Einzellösungen resultieren**, die ein nachhaltiges Kooperations- bzw. Geschäftsmodell ermöglichen.

Dabei waren die organisatorischen und strukturellen (regional, saisonal) **Engpässe der Fahrrad-Branche einbezogen**.

Innovationspotential

Erste Recherchen ergaben, dass es **vielschichtige Gründe für neue Lösungsansätze** gibt und eine alleinige Erhöhung des Angebots (mehr Werkstätten) nicht ausreichend ist.

Im Projektvorhaben wurde der Fokus auf die **Werkstätten als Dienstleister** gelegt (zB interne Workflows, Schnittstellen zu den Kunden). Zudem wurde eine **Problemanalyse im Sinne der Kunden und deren Nutzerverhalten** betrieben. Alle Rahmenbedingungen (zB Markt, Makro-Umfeld, Fahrradanbieter und -hersteller) wurden mit einbezogen.

Das Ergebnis ist bereits sichtbar: Die Online-Plattform deckt all jene Prozess-Schritte (aus Lösungsansätzen) ab, die digital lösbar sind.

Methodische Vorgangsweise und Akteur:inneneinbindung

Eingebunden waren alle relevanten Akteurinnen und Akteure, wobei Radfahrer:innen und Werkstätten regelmäßig dabei sind, andere (Interessensvertretungen, B2B Kunden, Lieferanten) je nach Projektphase.

Zu Beginn der Problemanalyse wird mit Analysetools gearbeitet, um **Ergebnisse zu Kundenbedürfnissen und -erwartungen** im Bereich Fahrradmobilität zu generieren (zB Stand heute, quantifizierbare Pain Points etc.). Ebenso **Ergebnisse über Einstellungen, Erwartungen und Hemmnisse im Bereich Fahrradwerkstätten und -händler**.

Im Projektverlauf erfolgen Erarbeitungen von **Lösungen für möglichst viele Probleme**, gegliedert nach digital lösbar und nicht digital lösbaren Teilbereichen. Je nach Problemanteil der nicht digital lösbaren Problemursachen sind gegebenenfalls **auch dafür zukünftige Lösungskonzepte** zu entwickeln.

Die methodische Vorgangsweise umfasste eine sehr breite Range: Von der Online-Recherche, Leitfadenterviews, Online-Befragungen, Mystery Shopping bis hin zu Lead-User-Befragungen und Fokusgruppen (Personas).

Es folgten Design Thinking, Workshops, Rapid Prototyping (Online) bis hin zu proof-of-concept-Ableiche, Vergleichstests und schließlich Beta-Testing im Feld.

Radish GmbH

Kolonitzgasse 10/5, 1030 Wien

hello@radish.bike



Sie haben ein Problem gefunden, für das es noch keine optimale Lösung gibt? Werden Sie aktiv! Bis zu € 75.000,- stehen zur Verfügung, ganz unabhängig von Thema oder Branche.

Besuchen Sie uns unter www.ffg.at/impactinnovation