

WUNDERFiX
JobRad Gruppe

NEXT LEVEL BIKE SERVICE

IN A NUTSHELL

Die **WUNDERFiX GmbH** ist Teil der **JobRad-Gruppe** und ist auf **Remote-Repair-Service-Lösungen** für Fahrräder, E-Bikes und S-Pedelecs spezialisiert.

Der **WUNDERFiX Remote-Repair-Ansatz für Fahrradversendende** ermöglicht es Fahrradfahrer:innen, unter Anleitung von geschulten Fahrradmechaniker:innen, Diagnosen, Reparaturen und Wartungen ortsungebunden durchzuführen. Hierzu dient eine innovative **Software-Lösung** mit Video-Call-, Chat- und Ticketverwaltungsfunktionen. **Remote-Mechaniker:innen** und Fahrradfahrer:innen werden direkt miteinander verbunden.

Der **WUNDERFiX Kundenservice** kümmert sich um **alle Abwicklungsprozesse**, einschließlich der Zahlungsabwicklung sowie Kommunikation, und koordiniert **bei Bedarf** auch die **Weiterleitung zur lokalen Fahrrad-Fachwerkstatt**.

Somit werden Fahrradfahrer:innen, insbesondere im Gewährleistungszeitraum, schnell und zuverlässig unterstützt. Fahrradversendende reduzieren Rücksendungen und Koordinationsaufwand. **Fahrrad-Fachwerkstätten** bietet WUNDERFiX ein **attraktives Angebot "Fremdfahrräder" zu servicen**.



UNSERE MISSION:

**WIR BRINGEN FAHRRAD REPARATUR-
SERVICE
IN DAS DIGITALE ZEITALTER**

BIKE SERVICE-STRUKTUREN STOSSEN AN GRENZEN



Lange Wartezeiten für Fahrradfahrer:innen

- Wartezeiten von bis zu 6 Wochen auf Werkstatttermine
- Vom Problem bis zur Lösung > 2 Monate



Fachkräftemangel in der Branche

- Vervielfachung des Fahrrad-Volumens in den vergangenen 10 Jahren
- Mangel von 18.000 Fachkräften



Fremdräder im stationären Fahrrad- Fachwerkstätten

- Auslastung von Werkstätten mit „eigenen“ Kund:innen
- Hoher Recherche-Aufwand nach Markenspezifischen- oder Original-Bauteilen



Werkstattzugang für Fahrradfahrer:innen durch Versender schwer realisierbar

- Aufbau von Partner:innen-Netzwerk zeitintensiv
- Komplexe Rechnungsstellungs- und Abwicklungsprozesse



Rückversand für Reparaturen

- Customer Support-Effizienzen bei Fahrradversendenden oftmals unbekannt
- Rückhollogistik von Versender-Fahrrädern kosten- und zeitintensiv



Gewährleistungsfälle bei versendeten Fahrrädern

- Im Schnitt liegen die Gewährleistungsfälle bei 12%



DAS PROBLEM, DAS WIR LÖSEN

Fahrradversendende stehen insbesondere in der Gewährleistung vor der **Herausforderung effizienten Customer Support anzubieten**, um ihren Kund:innen schnell zu helfen und ihnen ein tragfähiges Partner-Fachwerkstätten-Netzwerk zur Verfügung zu stellen.

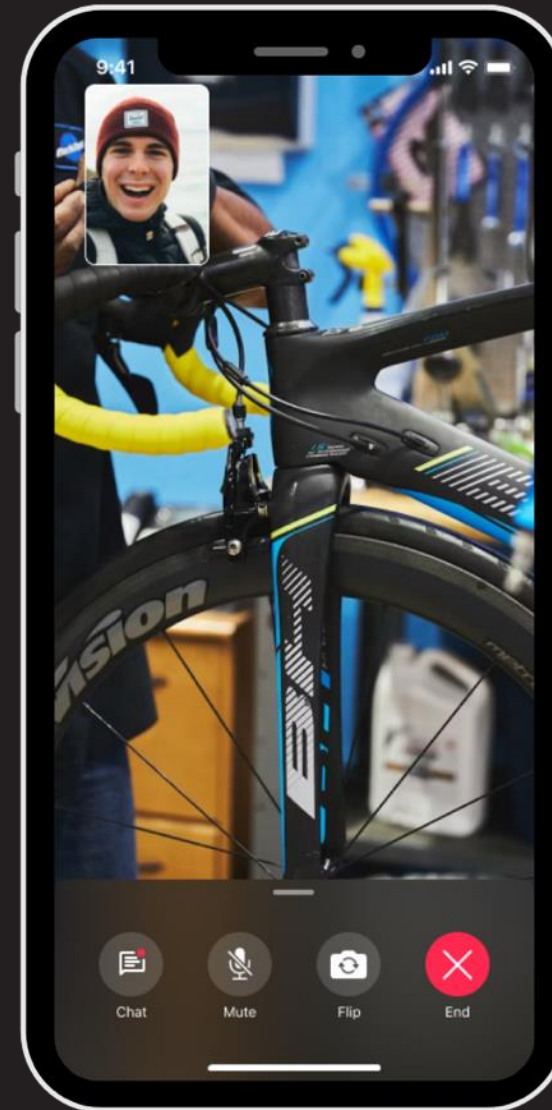
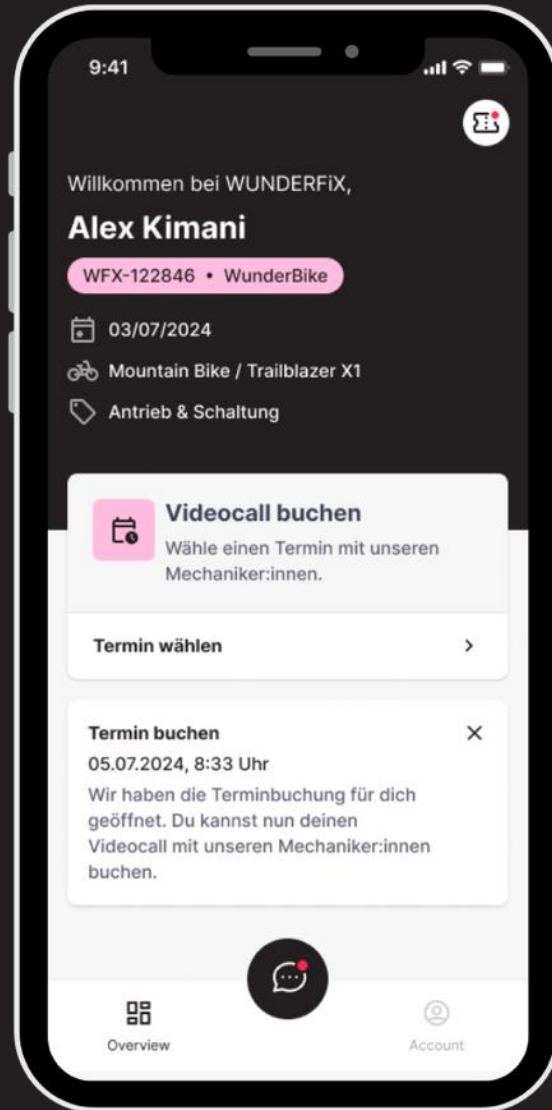
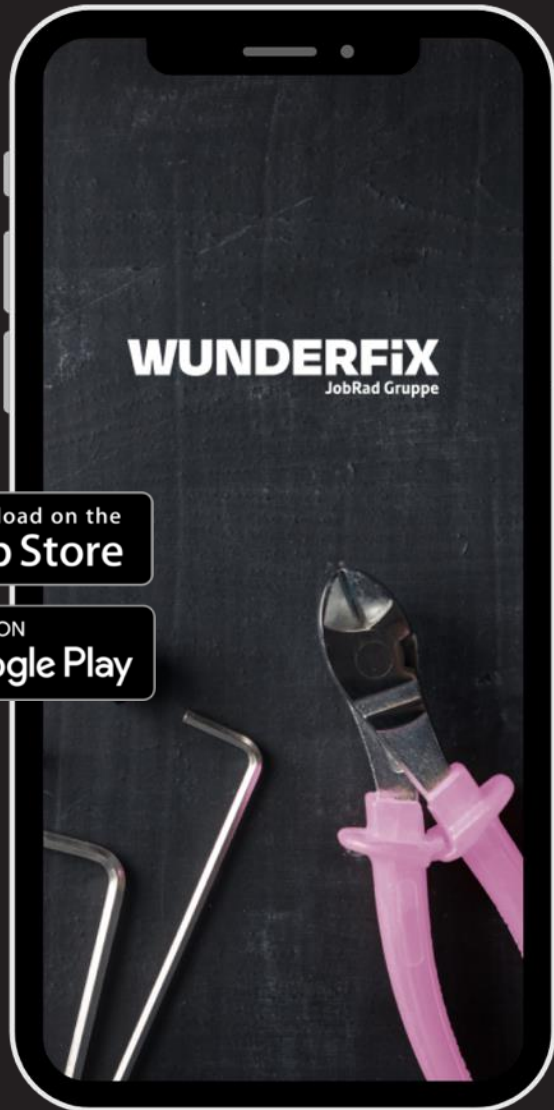
Dies resultiert in langen Wartezeiten, Unzufriedenheit bei Kund:innen und zusätzliche Aufwände durch unnötige Rücksendungen.

UNSERE LÖSUNG: WUNDERFiX

WUNDERFiX transformiert den Customer Support für Fahrradversendende. Mit Hilfe unserer **Software-Lösung** mit Ticketverwaltungsfunktionen, unterstützen **Remote-Mechaniker:innen** die Fahrradfahrer:innen digital bei der Problemdiagnose und Anleitung zur Selbstreparatur. WUNDERFiX übernimmt alle Freigabe- und Abwicklungsprozesse und koordiniert bei Bedarf die **Weiterleitung zu lokalen Fahrrad-Fachwerkstätten**.

Dies reduziert die Kosten, die durch Rücksendungen sowie zusätzliche Ressourcen- und Zeitaufwände die Koordination von Servicefällen, entstehen.

DIE APP



DIE FEATURES

WUNDERfIX begleitet mit Remote-Mechaniker:innen und Admin-Support Fahrradversendende, Fahrradfahrer:innen und Fahrrad-Fachwerkstätten durch die gesamte Reparatur-Journey

LÖSUNG WARRANTY CASES



**Ticket
Administration**



**Termin
Buchung**



**Mechaniker
:innen**



**Video
Call & Chat**

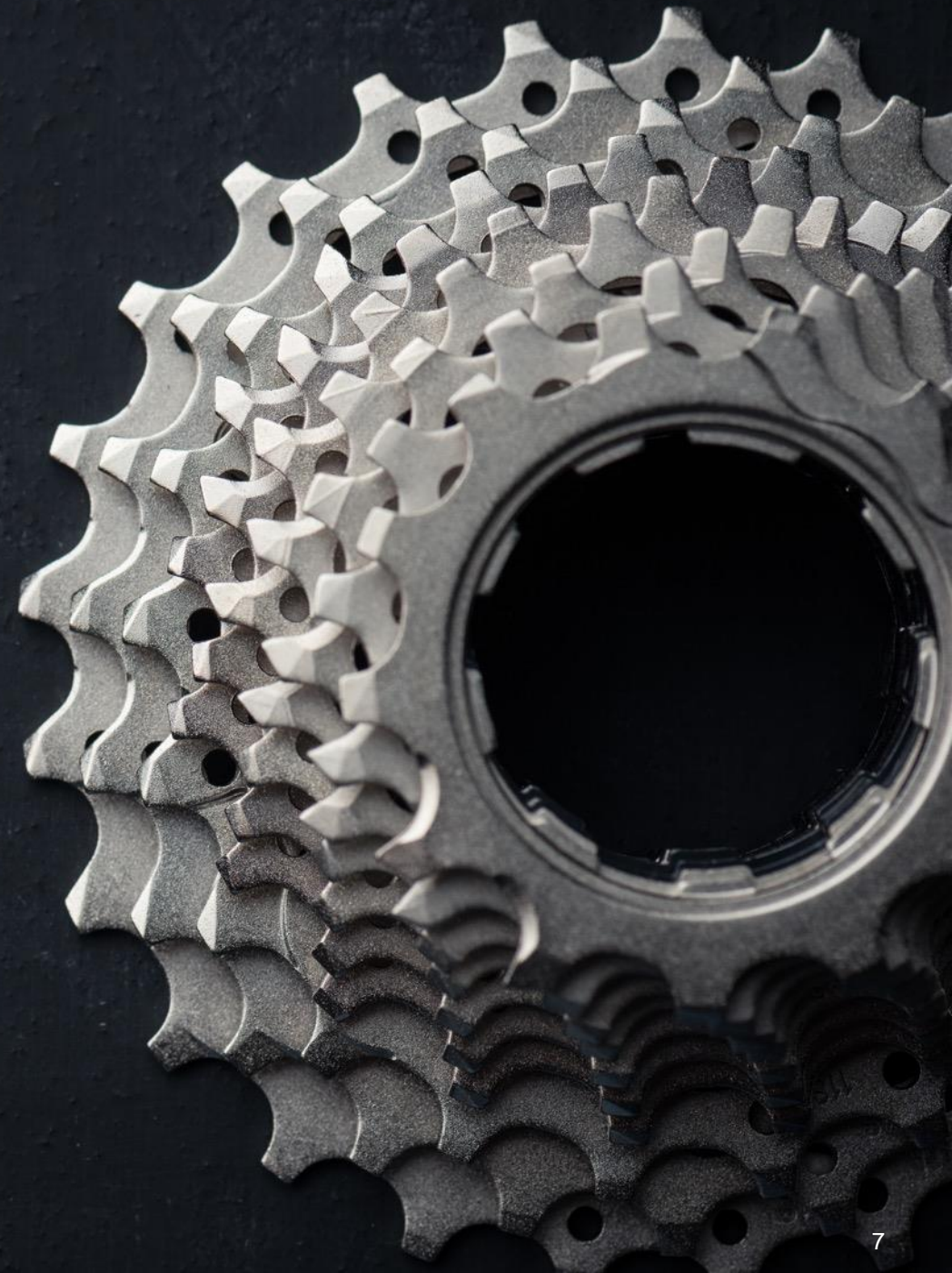


**JobRad Partner
Netzwerk**



**Abwicklung
Fachwerkstatt**

GLÜCKLICHE RADFAHRENDE



DER FULL-SERVICE

Wir verbinden Fahrrad-Fachwerkstätten gewinnbringend mit Fahrradversendenden und Fahrradfahrer:innen

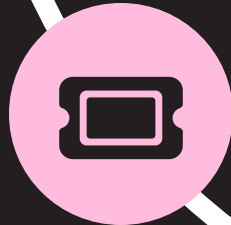
WUNDERFiX

PROBLEM TRITT AUF



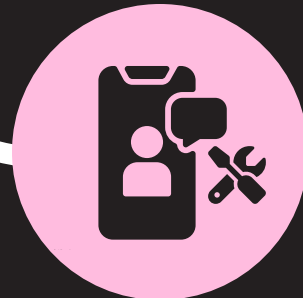
Fahrradfahrer:in meldet Problem innerhalb des Gewährleistungszeitraums

TICKET WEITERLEITUNG



WUNDERFiX erhält Ticket aus dem Customer-Support des Fahrradversendenden und koordiniert Erstkontakt und Terminfindung

REMOTE REPARATUR



WUNDERFiX Remote-Mechaniker:in führt Problem-Erkennung und angeleitete Selbstreparatur im Video-Call durch



WERKSTATT BESUCH

Fahrradfahrer:in kann direkt in Fachwerkstatt gehen, um Fahrrad reparieren zu lassen



SERVICE DOKUMENTATION

WUNDERFiX dokumentiert Problem-Lösungsansatz nachvollziehbar, bestellt markenspezifische Bauteile, um Selbstreparatur zu initiieren bzw. erstellt Werkstattfreigabe, um lokale Fahrrad-fachwerkstatt zur Reparatur zu befähigen (300 Service-Partner aus dem JobRad-Netzwerk)





UNSER VERSPRECHEN:

WUNDERFIX LÖST DEINE WARRANTY-CASES.

FALLS NICHT, TRAGEN WIR DIE DAFÜR ENTSTANDENEN KOSTEN.

ANSPRECHPARTNER



CHRISTIAN MAI

Head of Sales

+49 151 40 46 88 98

christian.mai@wunderfix.io

[Meeting buchen](#)

Wunderfix GmbH
Heinrich-von-Stephan-Str. 13
79100 Freiburg

hallo@wunderfix.io
www.wunderfix.io

WUNDERFiX
JobRad Gruppe