

Warum erhalte ich sicherheits- und servicebezogene E-Mails?

Bei Gocycle nehmen wir die Sicherheit unserer Kunden sehr ernst. Wie alle qualitativ hochwertigen Fahrräder, wird auch Gocycle geprüft und getestet, um allen relevanten Sicherheitsstandards gerecht zu werden und diese zu übertreffen.

Während E-Bike Standards einen Test von 100.000 Fahrrädern verlangen, liegt der interne minimale Standard von Gocycle bei 2,5 Mal so viel. Das heißt, wir prüfen gerade bei kritischen Komponenten 250.000 Fahrräder. Unsere Produkttests entsprechen internationalen Sicherheitsstandards und sind nur ein Teil der umfassenden Vorkehrungen unserer Kundensicherheit.

Ob Fahrrad, E-Bike, E-Scooter, Motorrad, Auto oder Elektro-Auto alle erfolgreichen Fahrzeughersteller entdecken von Zeit zu Zeit neue Produktservices oder Sicherheitsmängel. Wenn dies zutrifft, besteht der wichtigste Faktor darin Kunden direkt und zeiteffizient zu kontaktieren. Im Jahr 2012 waren wir das erste E-Bike Unternehmen der Welt, das Bluetooth in alle Gocycle integriert hat. Warum? Wir haben dies gemacht, weil wir mit dem Umgang von Garantiregistrierungen in der Fahrradindustrie absolut unzufrieden waren, da diese sich bei Rückrufen ausschließlich auf Bürokratie in Papierform limitierte.

Wir wollten einen Goldstandard etablieren, um unsere Kunden mit wichtigen sicherheits- und servicebezogenen Informationen auf dem Laufenden zu halten. Deshalb setzen wir seit 2012 voraus, dass sich Gocycle Besitzer beim ersten Setup mit ihrer E-Mail Adresse über die GocycleConnect App registrieren. Die angegebene E-Mail Adresse wird ausschließlich genutzt, um Sicherheitsinformationen oder Gocycle relevante Informationen zu teilen. Dies ist ein Goldstandard von Transparenz, das nur wenige andere Fahrrad und E-Bike Hersteller haben.

Während die meisten anderen E-Bike Unternehmen ihre Produkte direkt von der Fabrik aus in Nutzung nehmen, setzen wir voraus, dass jedes Gocycle zuerst den vollständigen Setup-Prozess zur Sicherheitskonfiguration absolviert.

Während dieses Prozesses stellen wir so viele Sicherheits- und Setup-Informationen zur Verfügung wie möglich, indem unsere Kunden sowie unsere Händler die PDI absolvieren. Wir fragen ebenfalls unsere Kunden und Händler nach ihrer digitalen Unterschrift, sodass alle wichtigen Schritte verstanden und durchgeführt wurden. Leider lesen viele Kunden nicht das Nutzer- oder Produkthandbuch. Daher gehen wir über jegliche Standards hinaus und integrieren die wichtigsten Sicherheits-Checks mit in den Konfigurationsprozess in der App. Dies soll alle unsere Kunden absichern, egal ob diese sich dazu entscheiden das Handbuch zu lesen oder nicht.

Wenn wir einen besseren Weg finden für die Sicherheits-Checks während unseres Setup-Prozesses, dann fügen wir diese hinzu, sodass alle unsere Kunden und Händler von unseren steten, verbesserten Weiterentwicklung profitieren. Das bedeutet, dass jeder Besitzer bereits profitiert, wenn dieser nach einer Verbesserung durch das Setup geht.

Da wir eine E-Mail Registrierung voraussetzen, die auf die individuellen Rahmennummern gespeichert sind, können wir unsere Kunden einfach kontaktieren und dies tun wir. Pro-aktiv und regelmäßig!

Egal ob es eine Empfehlung ist die neuste Firmware herunterzuladen, um das höchste Level von Langlebigkeit zu erhalten, eine freundliche Erinnerung an die Wichtigkeit, das Gocycle zum jährlichen Service zu bringen oder einen zusätzlichen Vor-der-Fahrt Check (TB23). Im Vergleich zu den anderen E-

Bike Marken ermöglicht unser System uns wesentlich proaktiver zu sein und somit Gocycle so sicher wie möglich zu machen.

Fakt ist, dass Gocycle Besitzer mehr Sicherheit und Service bezogene Informationen erhalten, da wir im Gegensatz zu unseren Wettbewerbern seit 2012 entschieden haben auf Goldstandard Niveau in Fragen Kundenservice und Sicherheitsmitteilungen zu arbeiten. Regelmäßige Benachrichtigungen über Sicherheits- oder Serviceverbesserungen sind gut!

Wir betrachten immer unsere weltweite Flotte von Gocycles, egal ob sie ganz neu oder 10 Jahre alt sind und 15.000 Meilen drauf haben. Wenn wir etwas Neues lernen oder wir etwas an der Inspektion oder Wartung verbessern können, dann kreieren wir sogenannte Tech Bulletins (TB) und kontaktieren unsere Kunden. Manche TBs beziehen sich auf optimale Vorgehensweisen, manche auf Sicherheits-Checks. Andere wiederum beziehen sich darauf, wie man Gocycles in Stand hält oder auf Empfehlungen Gocycles mit verbesserten Komponenten auszustatten. Manche Probleme, über die wir unsere Kunden informieren, sind nicht sicherheitsrelevant, aber können die Zuverlässigkeit und Langlebigkeit des Produkts verlängern.

Wir empfehlen ebenfalls allen unseren Kunden sowie Händlern alle 3 Monate die Tech Bulletins zu prüfen. Diese finden Sie hier: <https://gocycle.zendesk.com/hc/en-us/articles/360000178514-Which-Technical-Bulletins-TB-apply-to-my-frame-number->

TB Mitteilungen sind nur ein Teil von Gocycles Goldstandard Umgang mit Kundensicherheits-Benachrichtigungen und steten Verbesserungen.

Wir denken, dass wir durch unsere Proaktivität Verantwortung übernehmen und einen hohen Standard für die Industrie setzen. Wir hoffen, dass unsere Händler und Kunden unsere regelmäßigen Mitteilungen positiv aufnehmen und achtsam nach den Ratschlägen und Empfehlungen handeln, sodass die Produktsicherheit und Freude an Gocycle kompromisslos bleibt.