

Swapfiets versnelt service met eigen app

02-10-2018 15:41



Swapfiets heeft deze week de eerste versie van zijn eigen app gelanceerd. Het fietsbedrijf verwacht dat de helft van de afspraken straks via de app worden ingepland.

Abonnementhouders kunnen met de app sneller een afspraak voor een 'swap' inplannen. Wanneer een fiets gestolen of kapot is, kan de consument direct kiezen hoe laat de nieuwe fiets bezorgd kan worden. Ook een afspraak voor een reparatie aan huis of in de winkel is via de app te regelen. Gebruikers krijgen daarbij de route naar de dichtstbijzijnde winkel te zien waar ze terecht kunnen. Het bedrijf denkt dat een kwart van het servicepersoneel door deze app beter inzetbaar is.

"Swapfiets is de enige fiets waar klanten altijd op kunnen rekenen. Alles draait bij ons om service," aldus Martijn Obers, oprichter en head of products van Swapfiets. Een extra feature in de app is het 'vastpinnen'. Van alle fietsen die als gestolen worden opgegeven, blijkt meer dan twintig procent niet gestolen. Gebruikers blijken dan enkel hun fiets niet meer terug te kunnen vinden. Met de find-my-bike functie kan de exacte locatie van de fiets worden vastgesteld, zodat hij makkelijk te lokaliseren is.

De app is nog volop in ontwikkeling. Het is de bedoeling dat klanten in de toekomst gebruikers realtime een 'swapper' kunnen volgen en een live chat starten. Swapfiets verkoopt geen fietsen, maar abonnementen die je recht geeft op het gebruik van een fiets én om die te 'swappen' als er iets stuk is. De fietsen zijn te herkennen

aan de opvallende blauwe band.