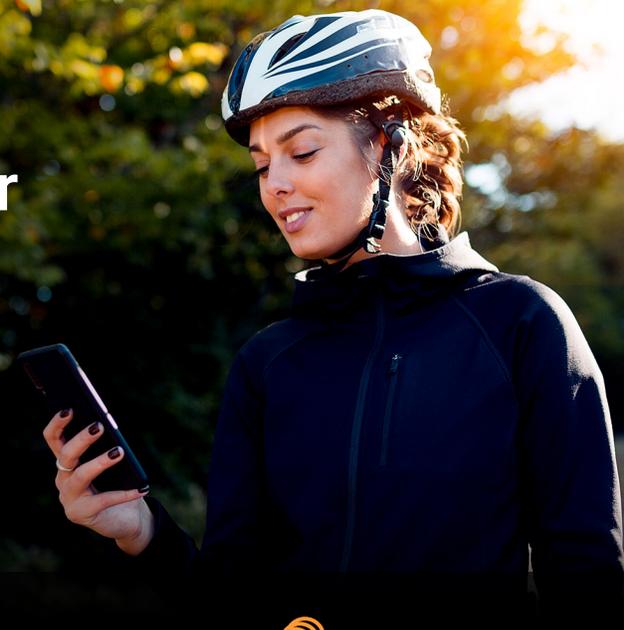


AKAMAI CUSTOMER STORY

Eine experimentelle Customer Journey wird digital

ROSE Bikes verwandelt den Fahrradkauf mit Hilfe von Akamai in ein professionelles Omnichannel-Shopping-Erlebnis



115

Jahre im Geschäft

80%

der Verkäufe online getätigt



Keine Kosten für Übertraffick durch das Akamai Zero Overage Konzept

Umschalten auf Online-Verkäufe

ROSE Bikes wurde vor 115 Jahren gegründet und ist Experte darin, sich aktuellen Gegebenheiten anzupassen, mit der Zeit und dem Trend zu gehen. Der Beginn des Onlinehandels in den späten 90er-Jahren war ein riesiger Schritt. Seither treibt der Radexperte die Optimierung des Shops stetig voran – immer mit dem Ziel, dem Kunden ein einfaches und schönes Käuferlebnis zu bieten.

Um ihrer Seite eine zusätzliche Sicherheitsebene zu bieten hat sich ROSE Bikes für Akamai entschieden. Kunden können hochqualitative Fotos ihres nächsten Fahrrads ansehen, einen Termin für eine Videoberatung vereinbaren und Einkäufe tätigen, auf die sie dann ein 30-tägiges Rückgaberecht haben. Inzwischen werden 80 % des Umsatzes online generiert. Und mit der Hilfe von Akamai wird das Erlebnis immer besser.

Dank Omnichannel-Fokus auch in Zukunft mit voller Kraft in die Pedale treten

1907. ROSE Bikes eröffnete sein erstes Geschäft im nordrhein-westfälischen Bocholt. Die Kunden kauften im Sommer Fahrräder und im Winter Nähmaschinen.

Zeitsprung in die Gegenwart: ROSE ist ein Mekka für Radsportfans in ganz Europa. Die Firma wird immer noch von Familie Rose geleitet und die Fahrräder werden nach wie vor in Bocholt von Hand entworfen und montiert. „Wir sind seit vier Generationen ein Familienunternehmen“, sagt Stefan Essing, Manager eCommerce IT. „Alle von uns lieben das Radfahren – es ist gut für die Gesundheit und die Umwelt.“

Essing kam 2005 als Auszubildender in der IT zu ROSE Bikes. Heute ist er der Vermittler zwischen dem Business- und dem IT-Team. „Unser typischer Kunde ist ein ambitionierter Radfahrer“, sagt er. „Manche sind Profis, andere sind Hobbyfahrer, die lange Wochenendfahrten genießen. Wir haben nun auch immer mehr E-Bike-Fahrer, die zum ersten Mal damit zur Arbeit pendeln.“

ROSE

ROSE Bikes

Bocholt, Deutschland
www.rosebikes.de

Branche

Einzelhandel und Konsumgüter

Lösungen

- [Web Application Protector](#)
- [Object Delivery](#)
- [Image & Video Manager](#)



In seiner 115-jährigen Geschichte war ROSE Bikes immer am Puls der Zeit und hat sich viele Male neu erfunden. Versandhandel im Jahr 1982. Ein Online-Katalog Anfang der 1990er Jahre. Ein paar Jahre später mehrere Leasing-Optionen. Die COVID-19-Pandemie führte zur jüngsten Erweiterung seines hochmodernen Online-Shops, der neben den 6 eigenen Ladengeschäften und zahlreichen Kooperationsflächen des Unternehmens betrieben wird.

„Obwohl die Menschen seit Jahren Artikel online kaufen, haben sie sich während der Pandemie zunehmend wohler gefühlt, auch größere Einkäufe online zu tätigen,“ so Essing. „Um uns von der Masse abzuheben, wollten wir ein professionelles Käuferlebnis schaffen, das – von einer Probefahrt abgesehen – alles bietet, was man in einem Ladengeschäft tun kann.“

Sichere Kundendaten und ein zuverlässiger Online-Shop

Als die Online-Shop Verkäufe stiegen war Essing mit dem Web-Security- und Performance Anbieter des Unternehmens nicht ganz zufrieden. Kosten für Übertraffic waren ein Problem. „Es ist für unser Unternehmen sehr schwierig, den Webtraffic vorherzusagen, da wir beispielsweise bei gutem Wetter mehr Fahrräder, Fahrradbekleidung, Teile und Zubehör verkaufen“, so Essing. Ein noch größeres Problem: potenzielle Cyberangriffe, die die Website vorübergehend beeinträchtigen könnten, was sich wiederum auf das Kundenerlebnis und das Unternehmensergebnis auswirkt.

Essing suchte nach einem neuen Web-Security- und Performance Anbieter, der robuste Web- und Anwendungssicherheit, ein vorhersehbares Preismodell und die Performance bietet, um Kunden in ganz Europa ein großartiges Erlebnis zu ermöglichen. Akamai war die Lösung seiner Probleme. „Da ihre Server überall dort stehen, wo unsere Kunden sind, ist Akamai die beste Wahl für unseren Online-Shop“, sagt er. „Durch Akamai gibt es keine Verzögerungen beim Laden der Seite und es entstehen keine Kosten für Übertraffic, zudem haben wir eine genauere Kontrolle über die Web-Security unserer Onlineshops und die Möglichkeit, ohne Grenzen zu wachsen.“ Dank Akamai verlässt der Traffic von ROSE Bikes nie die EU – wodurch eine Anforderung der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) erfüllt wird.

Ein hochwertiges, maßgeschneidertes Einkaufserlebnis

Essing gestaltete das Einkaufserlebnis mit dem Wissen, dass einige Kunden nie ein echtes Ladengeschäft besuchen würden, andere jedoch schon. Stellen Sie sich eine Kundin vor: Jessica. Sie hat während der Pandemie ihr altes Dreigangfahrrad aus dem Keller geholt und möchte jetzt ein wenig aufrüsten. Sie besucht [rosebikes.de](https://www.rosebikes.de) auf ihrem iPhone und wird von wunderschönen Fotos begrüßt – und das völlig ohne Verzögerung. Die Bilder sind für ihr Gerät optimiert. Jessica zeigt sich sehr vom Gravelbike BACKROAD angetan und bewundert es in den Farben „Deepest Purple“, „Evil Pepper Green“ und „Midnight Laser Grey“. Sie wundert sich allerdings über den Unterschied zwischen den Shimano- und Campagnolo-Schaltungen und -Bremsen, also gibt sie ihre Frage in den Chatbot ein und erhält von einem KI-basierten Chatbot in Windeseile eine Antwort. Doch nun würde sie gern mit einem menschlichen Berater sprechen: Sollte sie stattdessen ein E-Bike in Betracht ziehen? Sie tippt auf eine Schaltfläche, um eine Videoberatung per WhatsApp mit einem Kundenbetreuer von ROSE zu vereinbaren. Der Berater stimmt zu, dass das Gravelbike eine gute Wahl für Jessica ist, und empfiehlt ihr mehrere Modelle, die sie in Betracht ziehen sollte. Am nächsten Tag kann Jessica mit diesen Modellen in einem Ladengeschäft in der Nähe eine Proberunde drehen. Als sie wieder zu Hause ist, hat sie ihre Entscheidung getroffen. Sie geht wieder online, um ihr gewünschtes Fahrrad zu bestellen und sicher zu bezahlen.



Da ihre Server überall dort stehen, wo unsere Kunden sind, ist Akamai die beste Wahl für unseren Online-Shop. Durch Akamai gibt es keine Verzögerungen bei der Auslieferung der Seite und es entstehen keine Kosten für Übertraffic, zudem haben wir eine genauere Kontrolle über die Web-Security unserer Onlineshops und die Möglichkeit, ohne Grenzen zu wachsen.

Stefan Essing

Manager eCommerce IT,
ROSE Bikes

„Wir lösen die Grenzen auf zwischen dem, was man online und offline in unseren Ladengeschäften tun kann“, sagt Essing. „Unsere Kunden beim Kauf eines Fahrrads zu unterstützen, das sie lieben, ohne dass sie dafür mehrfach in den Laden fahren müssen, ist Teil unseres Engagements für Nachhaltigkeit.“

Ausblick

Der Online-Shop ist ein voller Erfolg. Aber Essing und sein Team sind noch nicht fertig. Ein kuratierter Marktplatz für Partnerprodukte ist in Arbeit, ebenso wie die stärkere Personalisierung der Angebote. Essing ist zuversichtlich, dass das Team von Akamai ROSE Bikes bei der Anpassung an die Zukunft unterstützen kann – ganz egal wie diese Zukunft auch aussehen mag. „Unsere Philosophie ist, dass Kunden von überall aus und jederzeit einkaufen können sollten – immer mit einem tollen Erlebnis“, sagt er. „Wir gehen mit der Zeit, und dank der Hilfe von Akamai bin ich überzeugt, dass ROSE Bikes in weiteren 100 Jahren immer noch eine Vorreiterrolle innehaben wird.“



Obwohl die Menschen seit Jahren Artikel online kaufen, haben sie sich während der Pandemie zunehmend wohler gefühlt, auch größere Einkäufe online zu tätigen. Um uns von der Masse abzuheben, wollten wir ein professionelles Käuferlebnis schaffen, das – von einer Probefahrt abgesehen – alles bietet, was man in einem Ladengeschäft tun kann.

Stefan Essing

Manager eCommerce IT,
ROSE Bikes

The logo for ROSE Bikes, featuring the word "ROSE" in a bold, italicized, black sans-serif font.

Rose Bikes ist eine kundenzentrierte Fahrradmarke aus Bocholt (NRW), die sich zur Aufgabe macht, Menschen einzigartige Bike-Abenteuer zu ermöglichen. Der Fokus des 480 Mitarbeiter starken Familienunternehmens liegt auf eigenen, hochwertigen Mobilitäts- und Performance-Radprodukten, die am Firmensitz entwickelt, montiert und europaweit vertrieben werden. Das mehrfach prämierte Unternehmen ist führend im Omnichannel-Handel und verbindet Online- und Offline-Touchpoints in Sachen Kuration, Beratung und Service. Das breite Produkt- und Serviceangebot ist online und stationär in den ROSE Stores in Deutschland von Bocholt über Köln und Berlin bis München sowie in der Schweiz am Zürichsee und bis Ende 2022 in mehr als 30 Kooperationsgeschäften erlebbar.

For more information, visit www.rosebikes.de