



viaVelo Wil
Der Wiler
Velo-Lieferdienst.

Der Wiler Velo-Lieferdienst

viaVelo-wil.ch – Konzept



Trägerschaft



Stiftung
HeimstättenwIL



Wil
für Klima und Umwelt

Hauptsponsor

RAIFFEISEN

viaVelo-wil.ch



Die Ausgangslage

Das Projekt ViaVelo Wil hat zum Ziel, das Einkaufen im Gemeindegebiet der Stadt Wil zu fördern und dabei den Innenstadtverkehr mit einer nachhaltigen, clever kombinierten Mobilität zu entlasten. In der Trägerschaft engagieren sich die Stadt Wil, «Wil Shopping in der Stadt» und die Stiftung Heimstätten Wil. Das Projekt ist Teil des Programms Modellstadt nachhaltige Mobilität (MONAMO Wil) der Stadt Wil, welches von EnergieSchweiz unterstützt wird.

Die Grundidee von ViaVelo Wil: Kundinnen und Kunden können ihre Einkäufe in den Partnergeschäften aufgeben und via Smartphone oder Papierform/Telefon die Heimlieferung auslösen. Mit umweltfreundlichen E-Velos und E-Cargobikes wird der Einkauf noch am selben Tag und im gewünschten Zeitfenster an die gewählte Adresse in Wil, Bronschhofen und Rossrüti geliefert.

So können die angeschlossenen Partnergeschäfte ihrer Kundschaft einen attraktiven Lieferservice bieten, der Verkehr in der Stadt entlastet und die Kundinnen und Kunden können die Stadt ohne Auto und ohne schwere Einkaufstaschen unbeschwert geniessen. Betrieben wird der Velo-Lieferservice durch die in Wil ansässige soziale Institution Stiftung Heimstätten Wil.

Unser Service - Ihr Nutzen

Der Velo-Lieferservice bringt schwere Taschen direkt von den Geschäften zur Kundschaft nach Hause. Die Kundinnen und Kunden profitieren von einem komfortablen Einkaufserlebnis in der Stadt Wil. Bei den teilnehmenden Geschäften der Stadt Wil kann der Einkauf deponiert und per Smartphone App ein Lieferauftrag ausgelöst werden. Optional ist eine analoge Auftragserteilung per Auftragszettel und Telefonat möglich. Mit umweltfreundlichen E-Velos und E-Cargobikes wird der Einkauf noch am selben Tag und im gewünschten Zeitfenster an die gewählte Adresse geliefert. So können die teilnehmenden Geschäfte ihrer Kundschaft eine zusätzliche attraktive Dienstleistung bieten.

So funktioniert der Velo-Lieferdienst

Wo: Abholorte sind angeschlossene Geschäfte im Gemeindegebiet der Stadt Wil (Wil, Bronschhofen, Rossrüti). Geliefert wird an Adressen auf Gemeindegebiet.

Wann: Lieferaufträge können von Ladenöffnung bis 60 Minuten vor Ladenschluss gebucht werden. Maximales Buchungszeitfenster beim Betreiber des Velo-Lieferdienstes:

MO – FR 08.00 – 18.00 Uhr

SA 09.00 – 16.00 Uhr

Je nach Zeitpunkt der Auftragserteilung können folgende Lieferfenster ausgewählt werden:

MO – FR 10.00 – 13.00 Uhr

13.00 – 16.00 Uhr

16.00 – 19.00 Uhr

SA 10.00 – 14.00 Uhr

14.00 – 17.00 Uhr

Was: Transportiert werden sämtliche Waren gemäss den Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
Es werden zwei Geschäftsfälle unterschieden:

- «Bestellauslösung Privatkunde»: der Privatkunde gibt seine Ware digital oder analog persönlich im Partnergeschäft auf.
- «Bestellauslösung Partnergeschäft»: Der Privatkunde bestellt die Ware beim Partnergeschäft und ist nicht persönlich vor Ort. Das Partnergeschäft gibt die Ware digital oder analog auf.

Wieviel: Der Preis für Privatkunden/-kundinnen beträgt für beide Geschäftsfälle pro Sendung CHF 3.50 inkl. MwSt. und gilt für Sendungen bis 2 Stück à 20 x 35 x 40cm und insgesamt 20kg. Dies entspricht in der Regel zwei Einkaufstaschen. Entsprechend dem gesamten Sendungsvolumen und Gewicht wird der Preis multipliziert.
Für 3-4 Stück, bis 40kg: x2 / 5-6 Stück, bis 60kg: x3 / usw.

Wie: Die Verrechnung der Dienstleistung muss nicht ins Kassensystem des Partnergeschäftes eingebunden werden. Sie erfolgt direkt durch den Betreiber. Die Bestell-App (Android und iPhone) und Informationsmaterial werden kostenlos zur Verfügung gestellt. Es entstehen somit für die Partnergeschäfte keine Kosten.

Warum: Kunden/Kundinnen können das Einkaufserlebnis in der Stadt Wil ohne das Tragen von schweren Taschen geniessen. Die App bietet einen einfachen Bestellablauf und ist intuitiv bedienbar. Für das Partnergeschäft ist der Sameday-Lieferdienst auf Stadtgebiet eine attraktive Dienstleistung an die Kundschaft. Der exklusive Service ist damit für Geschäfte auf Gemeindegebiet der Stadt Wil ein Standortvorteil.

Praktisch

- Einkaufen, ohne zu schleppen
- Aktivitäten (Sport, Arbeit, Kinderbetreuung etc.) mit einkaufen Verknüpfen

Sozial

- Fördert die berufliche und soziale Eingliederung
- Fördert aktive Mobilität und die Gesundheit
- Fördert die Aufenthaltsqualität in der Stadt

Ökologisch

- Hauslieferdienst als „Kofferraumersatz“
- Ressourcenschonende Lieferung per E-Bikes/Cargo Bikes
- Lärm- und Schadstoffreduktion

Ökonomisch

- Fördert die lokale Wertschöpfung
- Innenstädte profitieren als Lebens- und Wirtschaftsräume
- Die Standortattraktivität gewinnt

Ablauf und Anforderungen

Partnergeschäft

Die Partnergeschäfte stellen ihrer Kundschaft zum Transport geeignete Verpackungen zur Verfügung oder verkaufen diese. Die herkömmlichen Einkaufstüten und Papiersäcke sind für den Lieferdienst gut geeignet. Für die Zwischenlagerung der Sendungen bis zur Abholung durch den Kurierdienst stellt das Partnergeschäft eine gut einseh- und erreichbare Depotfläche (z.B. bei der Kasse oder beim Kundenservice) zur Verfügung. Das Depot muss für den Kurierdienst zu Geschäftsöffnungszeiten zugänglich sein. Es steht dem Partnergeschäft frei, ob für die Ware eine Kühlmöglichkeit bis zur Abholung angeboten wird.

Die Mitarbeitenden sollten über den Service informiert sein und die Abläufe kennen. Entsprechende Unterlagen werden zur Verfügung gestellt und können individuell angepasst werden. Für das Personal entstehen jedoch keine zusätzlichen Arbeitsaufwände, sofern das Depot nicht bedient ist und die analoge Auftragserteilung nicht angeboten wird. Der Lieferdienst wird je nach individuellen Möglichkeiten mit entsprechenden, zur Verfügung gestellten Werbemitteln (Plakate, Kleber, Steller mit Flyern) im Geschäft beworben. Zentral für die Nutzung des Service ist die **gute Sichtbarkeit für die Kundschaft** und die **Kommunikation des Angebots durch die Mitarbeitenden des Geschäfts.**

Dem Partnergeschäft steht es frei, Mindesteinkaufsbeträge festzulegen oder die Transportkosten für die Kundschaft zu übernehmen. Die Installation des Service (Depot-Ort, QR-Codes, Lieferscheine, App-Anbindung, Visualisierung, Ablaufbeschriebe für Personal) erfolgt vor Ort in Zusammenarbeit mit der Stiftung Heimstätten Wil. Die Auftragsauslösung ist Sache der Kundschaft.

Bestellauslösung Privatkunde

Um einen Auftrag zu platzieren, installiert die Kundin/der Kunde die **ViaVelo-App** auf dem Smartphone und hinterlegt die **Lieferadresse** sowie optional die **Kreditkartenangaben** (als Zahlungsmittel funktioniert auch twint). Im Partnergeschäft und in der App wird die Kundschaft über den genauen Bestellablauf informiert.

Die Auftragsauslösung erfolgt nach erledigtem Einkauf im Geschäft. **Die zu transportierenden Güter** werden vor Ort in Einkaufstaschen oder anderen transportablen Behältern **am Depot platziert**. Dort stehen **QR-Code-Kleber** zur Verfügung, welche auf der Sendung in entsprechender Anzahl angebracht werden. Eine Anleitung wird vor Ort visualisiert. Die angebrachten QR-Codes werden per App eingescannt. Dadurch wird der Auftrag ausgelöst. Für die Lieferung sind folgende Angaben notwendig: Lieferzeitfenster, Lieferadresse auf Stadtgebiet, geschützter Depot-Ort bei Abwesenheit der Empfängerin/des Empfängers. Der Kundschaft werden die Kosten per Kreditkarte belastet.

Kundinnen und Kunden, welche **kein Smartphone** besitzen und den Dienst dennoch in Anspruch nehmen wollen, füllen einen Lieferschein mit den Empfängerangaben aus. Dieser Lieferschein wird mit dem Lieferbetrag von CHF 3.50 dem Kundendienst übergeben, welcher wiederum den Auftrag zur Abholung per Telefon oder App weiterleitet.

Bei Frischwaren wird die **Kühlkette** unterbrochen, sobald die Produkte aus dem Kühlregal entnommen wurden. Verderbliche und gefrorene Produkte sowie zerbrechliche Güter werden in der Verantwortung der Kundschaft transportiert. Die effektive Transportzeit beträgt in der Regel weniger als 60 Minuten und ist abhängig von der Empfängeradresse. Ist die Kundin/der Kunde nicht an der angegebenen Lieferadresse anzutreffen, wird die Sendung am vordefinierten Ort deponiert. Detaillierte Nutzungsbedingungen und Haftungsausschlüsse werden bei der Installation der App kommuniziert und müssen bestätigt werden.

Wie funktioniert's?



1. Die App «viaVelo» downloaden.

Im [App Store](#) und im [Google Play Store](#) können Sie die App «viaVelo» auf Ihr Smartphone downloaden.



4. QR-Code im Geschäft einscannen.

Scannen Sie via App den QR-Code des jeweiligen Geschäftes ein.



2. Zur Aufgabestelle im Geschäft gehen.

Suchen Sie im [Partnergeschäft](#) die Aufgabestelle für Ihre Taschen und lösen Sie von dort die Lieferung aus.



5. QR-Code an der Tasche einscannen.

Scannen Sie nun mit Ihrem Smartphone die QR-Codes an Ihren Taschen ein.



3. Klebestreifen mit QR-Code beziehen.

Nehmen Sie pro Tasche einen Klebestreifen mit QR-Code und bringen Sie diesen gut sichtbar an den Taschen an. Die Klebestreifen können Sie an den Taschen lassen, sie sind wiederverwendbar.



6. Zieladresse eingeben und liefern lassen.

Geben Sie die Zieladresse ein und nehmen Sie zur gewünschten Zeit Ihre Taschen in Empfang. Und fertig!

Bestellauslösung Partnergeschäft

Um einen Auftrag aufzugeben, ohne dass der Kunde im Laden steht (z.B. Herr Meier bringt die Ski für den Service ins Fachgeschäft und das Fachgeschäft gibt nach abgeschlossener Dienstleistung den Auftrag für den Rücktransport der Ski auf), installiert das Partnergeschäft die **ViaVelo-App** auf dem Smartphone und hinterlegt die Telefonnummer seines Geschäftes sowie den **Namen und Lieferadresse des Kunden**. Der Name und die Lieferadresse können bei jedem neuen Auftrag beliebig geändert werden. Ein Zahlungsmittel muss nicht zwingend hinterlegt werden, da die Stiftung Heimstätten Wil auf Wunsch des Partnergeschäftes eine quartalsweise Rechnung anbietet.

Die Auftragsauslösung erfolgt durch das Partnergeschäft. Die zu transportierenden Güter werden vor Ort in Einkaufstaschen oder anderen transportablen Behältern **am Depot platziert und mit QR-Code-Kleber** bestückt, welche auf der Sendung in entsprechender Anzahl angebracht werden. Die angebrachten QR-Codes werden per App eingescannt. Dadurch wird der Auftrag ausgelöst. Für die Lieferung sind folgende Angaben notwendig: Lieferzeitfenster, Lieferadresse auf Stadtgebiet, geschützter Depot-Ort bei Abwesenheit der Empfängerin/des Empfängers. Dem Partnergeschäft werden die Kosten per Kreditkarte oder auf Wunsch als Rechnung belastet.

Anleitung Bestellauslösung Partnergeschäft

Die App läuft auf eine Telefonnummer mit zugehöriger Adresse (Inhaber od. Geschäft). Ein Geschäft, das mit dem ViaVelo Wil Service Waren ausliefern lässt, muss die Telefonnummer immer gleich lassen und einfach die Adresse mit dem jeweiligen Auslieferziel überschreiben. So als ob man sich Ware immer an eine neue Heimadresse senden würde. In unserer Software bleibt für uns immer sichtbar wer wann wohin geliefert hat. Der belieferte Endkunde hat mit der App und den Daten keinen Kontakt. Ist die Adresse mutiert, kann damit ein neuer Auftrag erstellt werden.

11:14 4G

Profil

Telefon
+41 79 430 [redacted]

Deine Mobilnummer dient als Identifikation und du kannst dich mit dieser jederzeit in dein Profil einloggen.

Lieferadresse
Inhaber-Adresse: wird für Geschäfts-Auslieferungen laufend mutiert und damit der neue Auftrag erfasst, entspricht somit immer der Lieferadresse.

Heimstätten Wil

Max Muster
Zürcherstrasse 1, 9500 Wil SG

Zahlungsmittel
Für diese Adresse sind alle Leistungen inklusive.

Hier wird das Zahlungsmittel hinterlegt, dieser Kunde ist auf "kostenlos" geschaltet.

11:14 4G

Lieferadresse ändern

Vorname / Name
Max Muster

Wohnadresse
Zürcherstrasse 1, 9500 Wil SG

Hier kann die Lieferadresse geändert werden (muss innerhalb des Liefergebiets liegen)

Abbrechen Speichern

Kommunikation

Verschiedene Werbemittel stehen den Partnergeschäften für die Kommunikation mit ihrer Kundschaft zur Verfügung. Die Stiftung Heimstätten Wil koordiniert die Werbemittel mit den Partnergeschäften.

An den Verkaufspunkten

- Steller mit Postkarten/Flyer
- Wickelflyer «Einkaufen ohne tragen»
- Klebepunkt für Eingangstüre, Schalter, Theke usw.
- A3-Plakate
- Textgrundlagen und Fotos für Website und eigene Publikationen



Bekanntmachung des Angebots für breite Bevölkerung

- Flyerverteilung und Plakataushang in der Stadt Wil
- Inserate
- Web
- Medienmitteilung
- Diverse Newsletter
- Branding E-Cargobikes / Veloanhänger
- Logoplatzierung auf Fahrzeugen, Kleidung oder App



Trägerschaft und Betrieb

Trägerschaft

- Stadt Wil; Departement Versorgung und Energie
- Stiftung Heimstätten Wil
- Wil Shopping – IGOB Interessengemeinschaft Obere Bahnhofstrasse Wil

Finanzierung

Der Velo-Lieferdienst ist Teil des Programms MONAMO Wil und wird in diesem Rahmen vom Ökologiefonds der Stadt Wil und den Fördergeldern von EnergieSchweiz unterstützt. Der Velo-Lieferdienst wird zusätzliche durch Sponsoring finanziert.

Betreiber

Stiftung Heimstätten Wil

Die Stiftung Heimstätten Wil ist ein soziales Unternehmen aus Wil, das mit Arbeits- und Ausbildungsplätzen sowie Wohn- und Tagesstrukturangeboten neue Perspektiven für Menschen mit einer psychischen Beeinträchtigung schafft.

Zusätzliche Angebote des Betreibers

Durch die vorhandene Infrastruktur von E-Bikes/E-Cargobikes und Anhängern, sowie geschulten Fahrerinnen und Fahrern, schafft die Stiftung Heimstätten Wil fortlaufend weitere Angebote rund um das Thema Velo. Durch eine bessere Auslastung der Infrastruktur soll die Wirtschaftlichkeit des Velo-Lieferdienstes gesichert werden.

Ziel der Stiftung Heimstätten Wil ist, bis Ende der Vertragslaufzeit, weitere Angebote zu lancieren.

Stand: März 2024, Oliver Müller, Projektleiter ViaVelo Wil