



Customer Insights eMobility

Mit Kunden reden statt über sie.

UScale GmbH
Quellenstraße 7a
70376 Stuttgart
www.uscale.digital

Ausgangslage



Alle Prozessbeteiligten tätigen hohe Investitionen:

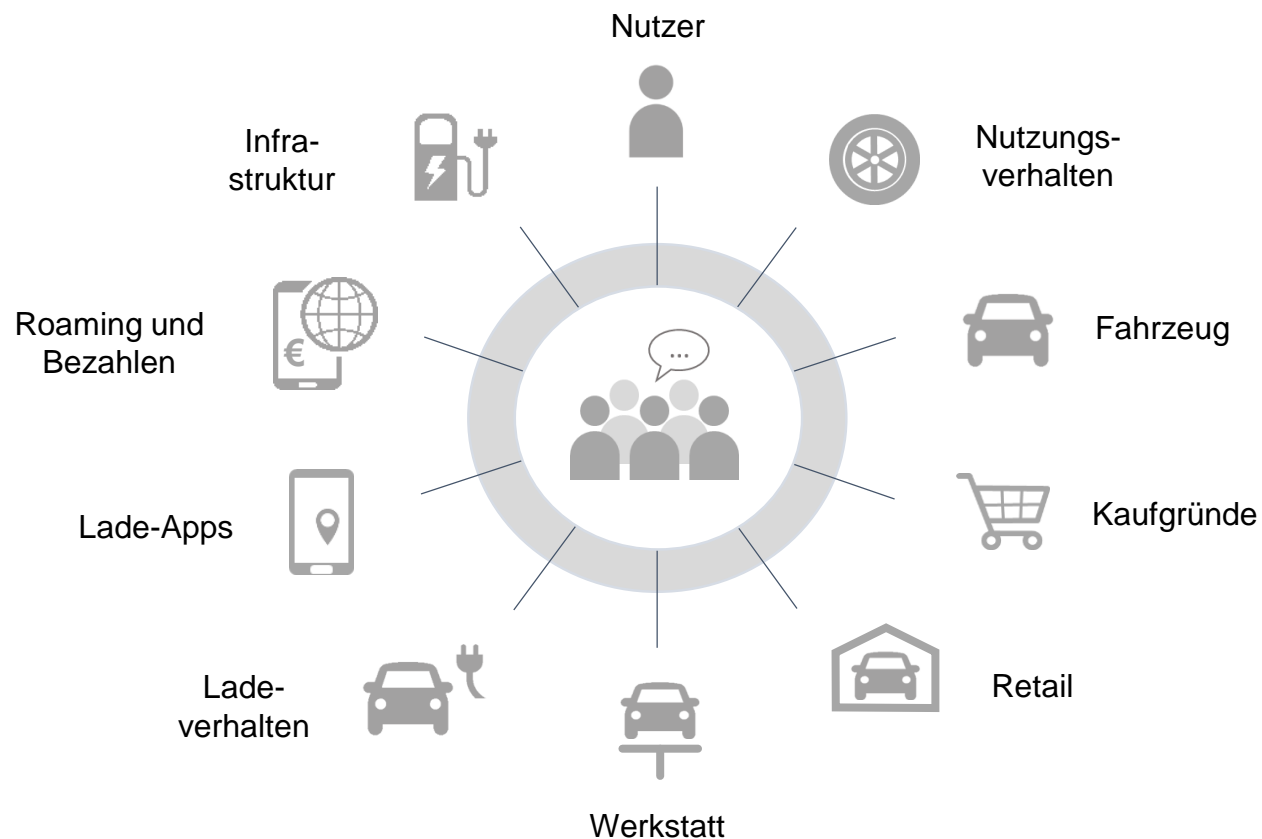
- Öffentliche Hand
- Anbieter und Betreiber von Infrastruktur
- Anbieter und Betreiber von Diensten
- Autohersteller, Zulieferer

Allen Prozessbeteiligten fehlt Feedback vom Nutzer:

- Wie nutzen E-FahrerInnen die Angebote?
- Was läuft gut? Wo klemmt es?
- Was muss getan werden, damit die E-Mobilität weiter vorankommt?
- Wie sehen erfolgreiche Produkte, Dienste und Infrastruktur von morgen aus?

Customer Insights

Das Ökosystem der eMobilität ist deutlich größer als das der Verbrenner-Welt. Stakeholder müssen sämtliche Touchpoints der Customer Journey verstehen.



eMobility Basis-Studie

Customer Insights 1 – Nutzer, E-Fahrzeug und Retail



Wer sind die aktuellen E-Fahrzeug-Fahrer?

- Wohnorte (Stadt vs. Land)
- Demographische Merkmale
- Privat- vs. Dienstwagen

Wie werden E-Fahrzeuge genutzt?

- Kilometerleistung (km/Jahr)
- Erst- oder Zweitfahrzeug im Haushalt
- Nutzungsanteil Verbrenner im Haushalt

Erfahrungen mit dem E-Fahrzeug?

- Zufriedenheit mit Fahrverhalten, Bedienung, Qualität, Reichweite
- NPS, Likes / Dislikes
- Werkstattaufenthalte

Was sind die Treiber für die Kaufentscheidung?

- Kaufgründe
- Kriterien für Fahrzeugwahl

Erfahrungen mit dem Händler?

- Zufriedenheit mit der Beratung zum Fahrzeug, zur Finanzierung, Werkstatt, eMobilität allgemein

eMobility Basis-Studie

Customer Insights 2 – Laden, Roaming und Bezahlen



Wie ist das Ladeverhalten heutiger E-Fahrer?

- Häufigkeit
- Ladeorte (zu Hause, Arbeitgeber, unterwegs...)

Wie nutzen E-Fahrer Lade-Apps und welche Probleme treten dabei auf?

- Geladene Apps
- Genutzte Apps vs. präferierte App, Gründe
- Nutzungshäufigkeit der OEM-Lade-Apps
- Zufriedenheit bzgl. Funktionsumfang, Bedienbarkeit, Stabilität

Welche Erfahrungen machen E-Fahrer mit der Infrastruktur?

- Zufriedenheit mit der Infrastruktur (Standorte, Umfeld, Bedienprobleme, Ladegeschwindigkeit etc.)

Welche Erfahrungen machen E-Fahrer beim Roaming und Bezahlen?

- Nutzungsverhalten Roaming
- Präferierte Bezahloptionen
- Zufriedenheit mit Bezahlprozessen
- Stromtarife und Preistransparenz

eMobility Basis-Studie

Sample-Struktur

Stichprobe:	N = 1000
Erhebung:	Online-Befragung
Erhebungszeitraum:	01/19
Zielgruppe:	
– Eigentümer:	90%
– Dienstwagennutzer:	10 %
– BEV:	ca. 95%
– PHEV:	ca. 5%
km-Stand bei Erhebung:	Ø ca. 40.000 km

Regionale Verteilung der deutschsprachigen Stichprobe:

– Deutschland:	90%
– Österreich:	5%
– Schweiz:	5%

Über UScale

- UScale verfügt über umfassende Branchenkenntnis zum Ökosystem der eMobilität.
- Unsere Basis sind Customer Insights-Studien zu allen Aspekten der eMobilität und ein agiles Bewertungsverfahren zur Akzeptanz von digitalen Diensten aus Kundensicht.
- Wir beraten Sie zum Aufbau von KPI-Systemen zur Kundenwahrnehmung und kundengerechten Gestaltung von E-Fahrzeugen und digitalen Diensten.



- UScale ist der einzige Anbieter eines auf eMobilität spezialisierten Panels mit über 600 Panelisten im deutschsprachigen Raum.
- UScale macht die Kundenperspektive für Ingenieure, IT'ler und Manager greifbar.
- UScale verbindet die umfassende Erfahrung in der Arbeitsweise von OEMs mit der Agilität eines Start-ups.



Scale Your Users to Scale Your Business.



Dr. Axel Sprenger

Geschäftsführer
UScale GmbH

mail axel.sprenger@uscale.digital
fon +49 172 - 1551 820
web www.uscale.digital
post wizemann.space
Quellenstraße 7a
D - 70376 Stuttgart