



MIT KUNDEN REDEN STATT ÜBER SIE

eMOBILITY BASIS-STUDIE 2019

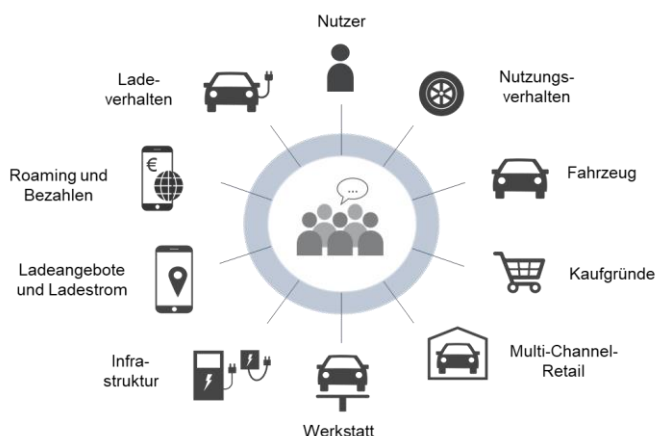
Kundenfeedback zur gesamten Customer Journey der eMobilität

AUSGANGS- LAGE

Die eMobilität steht noch am Anfang, bietet aber große Chancen für Hersteller, Energieversorger und Service-Provider. Alle Anbieter müssen schnell verstehen, was Nutzer wirklich umtreibt und wie sie im Wettbewerbsvergleich abschneiden.

UNSER ANSATZ

UScale befragt E-Auto-Fahrer systematisch nach ihren Erfahrungen. UScale hat in Zusammenarbeit mit electrify-BW e.V. über 1000 E-Auto-Fahrer zu ihren Erfahrungen mit der eMobilität befragt. Die Basis-Studie liefert die Kundensicht zu sämtlichen Touchpoints der gesamten Customer Journey.



INHALTE

Die Ergebnisse geben einen vollständiges Feedback aus Nutzerperspektive:

- Wer sind die aktuellen E-Fahrer?
- Was sind die Treiber für die Kaufentscheidung?
- Welche Erfahrungen machen Käufer mit dem Händler?
- Wie werden E-Fahrer genutzt?
- Welche Erfahrungen machen Sie mit ihrem E-Fahrer?
- Wie ist das Ladeverhalten heutiger E-Fahrer?
- Wie nutzen E-Fahrer Lade-Apps und welche Probleme treten dabei auf?
- Wer nutzt bevorzugt welche Ladeangebote und warum?
- Welche Erfahrungen machen E-Fahrer mit der Infrastruktur?
- Welche Erfahrungen machen E-Fahrer beim Roaming und Bezahlen?

MEHRWERT FÜR ANBIETER

Substanzielles Feedback echter Kunden ist die wichtigste Voraussetzung, um die richtigen Angebote zu entwickeln und um überproportional vom noch jungen, aber stark wachsenden Markt zu profitieren.