



eMOBILITY AUS KUNDENSICHT

eMOBILITY eFAHRZEUG-STUDIE

Kundenfeedback zur Konzepten batterieelektrischer Fahrzeuge

AUSGANGS- LAGE

Während Verbrenner über 100 Jahre optimiert wurden, steht die Technik des elektrischen Fahrens und ihrer Infrastruktur erst am Anfang. Hersteller müssen schnell die besten Konzepte entwickeln und auf den Markt bringen. Dazu benötigen sie systematisches und detailliertes Feedback von den Nutzern.

FAHRZEUGE- KONZEPTE AUS KUNDENSICHT

UScale hat 1200 eAuto-Fahrer nach ihren Nutzungsgewohnheiten und Erfahrungen mit ihrem batterie-elektrischen Fahrzeug befragt.

Themenfelder:

- Welche ECO-Modes nutzen eFahrer?
- Wie nutzen eFahrer die Rekuperation?
- Wie planen sie längere Fahrten? Welche Navigationssysteme nutzen sie? Welche nicht und warum nicht?
- Wie laden eFahrer ihre Autos? Wie managen und überwachen sie den Ladeprozess? Welche Probleme erleben und welche Hilfe erhalten sie?
- Wie gut sind die Connect-Apps der Auto-Hersteller?
- Erfüllten Pre-Conditioning, Heizung und Klimatisierung die Erwartungen?
- Wie nehmen eFahrer die e-spezifischen Anzeige- und Bedienkonzepte wahr? Was fehlt?
- Wie beurteilen eFahrer den Reifegrad der Produktkonzepte?
- Welche Empfehlungen haben eFahrer an die Autohersteller?

ENORME HANDLUNGS- BEDARFE

Zentrales Ergebnis: Die Weiterempfehlungsraten zeigen, dass die Begeisterung der eFahrer deutlich nachlässt:

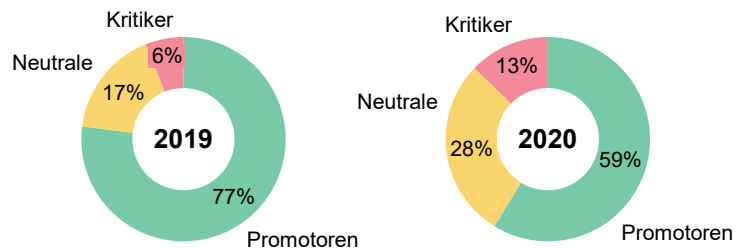


Abb.: Weiterempfehlung der eAuto-Marken durch ihre Besitzer 2019 vs. 2020

Die Ursache liegt nicht in schlechteren Autos oder Infrastrukturen, sondern in den Ansprüchen, die mit dem Einstieg der Early Adopter steigen. Die Erwartungen treffen auf eine Wirklichkeit, die kaum die Basisforderungen erfüllt. Der Handlungsbedarf auf Seiten der Hersteller sind also enorm.



ERGEBNISSE

Wie gut sind die eAuto-spezifischen Ausstattungen? Im Durchschnitt melden eFahrer 410 Probleme pro 100 Nutzer (PP100). Dabei sind die Unterschiede zwischen den Herstellern groß:

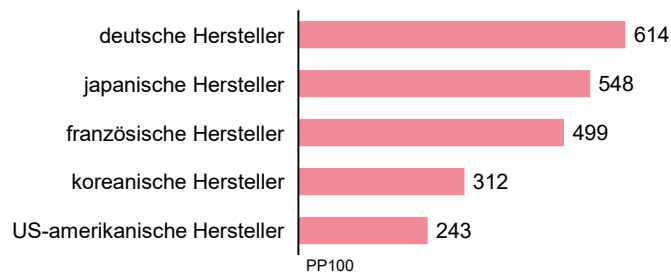


Abb.: Probleme bei der Nutzung von e-spezifischen Funktionen im Fahrzeug pro 100 Befragter

Die Ergebnisse sind konsistent, umfassend und detailliert. Sie zeigen Entwicklern und Produktmanagern klar, was die kritischen Use Cases sind, welche Probleme gelöst und welche Bedarfe umgesetzt werden müssen.

ÜBER USCALE

UScale ist ein Beratungsunternehmen, das auf die kundengerechte Auslegung von innovativen Produkten und Dienstleistungen spezialisiert ist. Themenschwerpunkt ist die Neue Mobilität.

Basis der Arbeit von UScale sind umfangreiche Kundenbefragungen zu allen Touchpoints der e-mobilen Customer Journey. Wir befragen Besitzer und Käufer von batterieelektrischen Autos und Plug-in Hybrids regelmäßig und systematisch nach Ihren Erwartungen und Erfahrungen und bieten vier große Studien zur eMobilität:

1. **eMobility Marketing Study:** Treiber und Barrieren für den Umstieg auf ein eAuto bzw. Plug-in Hybrid.
2. **eMobility Retail Study:** Erwartungen und Erfahrungen von Käufern von eAutos und Ladelösungen im Multi-Channel-Retail.
3. **eMobility Vehicle Study:** Nutzung und Zufriedenheit mit eAuto-spezifischen Features von eAutos.
4. **eMobility Charging Study:** Ladegewohnheiten von eAuto-Fahrern und Probleme beim Laden.

Unsere Kunden sind Autohersteller, Energieversorgungsunternehmen, Dienstleister, Start-ups, Investoren und die öffentliche Hand.