

EV After-Sales Benchmark-Studie



Eckdaten

- Erhebung: Juni 21, online
- Stichprobe: N = 1.634
- Region: DACH

Methodischer Ansatz

- EV-Besitzer:innen werden nach ihren Erfahrungen in der Nutzungsphase befragt:
 - Reparaturbedarfe und Werkstattaufenthalte
 - Software-Updates
 - Service-Hotline

Mehrwert

- KPIs für relevante After-Sales-Prozesse
- Eigene Markenperformance gegenüber Wettbewerbern (Benchmarking)
- Anforderungen zur Auslegung und Optimierung von After-Sales-Prozessen
- Input für Dealer-Trainings

Studieninhalte

Zur Person

- Demographische Merkmale (u.a. Geschlecht, Alter, Wohnorte)
- Fahrzeugnutzung (u.a. Marke, Modell, Alter, Kilometerleistung, Dienstwagen)

Segmentierung

- Fahrzeugmarken
- Service-Präferenzen

Nutzungsphase

- Service-Verträge und kostenpflichtige Dienste
- Service- und Reparatur-Bedarfe, Werkstatt-Besuche
- Serviceprozesse: präferierte Kontaktaufnahme und Abwicklung
- Erfahrungen mit Software-Updates (OTA)
- Erfahrungen mit der Service-Hotline

Zufriedenheiten After-Sales-Service

- NPS Markenwerkstatt
- Bewertung Update-Prozesse, Service-Hotline