

Ausschnitt

EV After-Sales-Studie 2023 (DACH)



Der After-Sales-Prozess aus Sicht von eAuto-Fahrenden
mit Vergleich zu Verbrenner-Fahrenden

EV After-Sales-Studie 2023

Ausgangslage



eAutos benötigen weniger Werkstattservices. Gleichzeitig benötigen sie Software-Updates, eAuto-Fahrende haben mehr Hotline-Bedarfe und die Autos müssen in ein neues Ökosystem eingebunden werden.

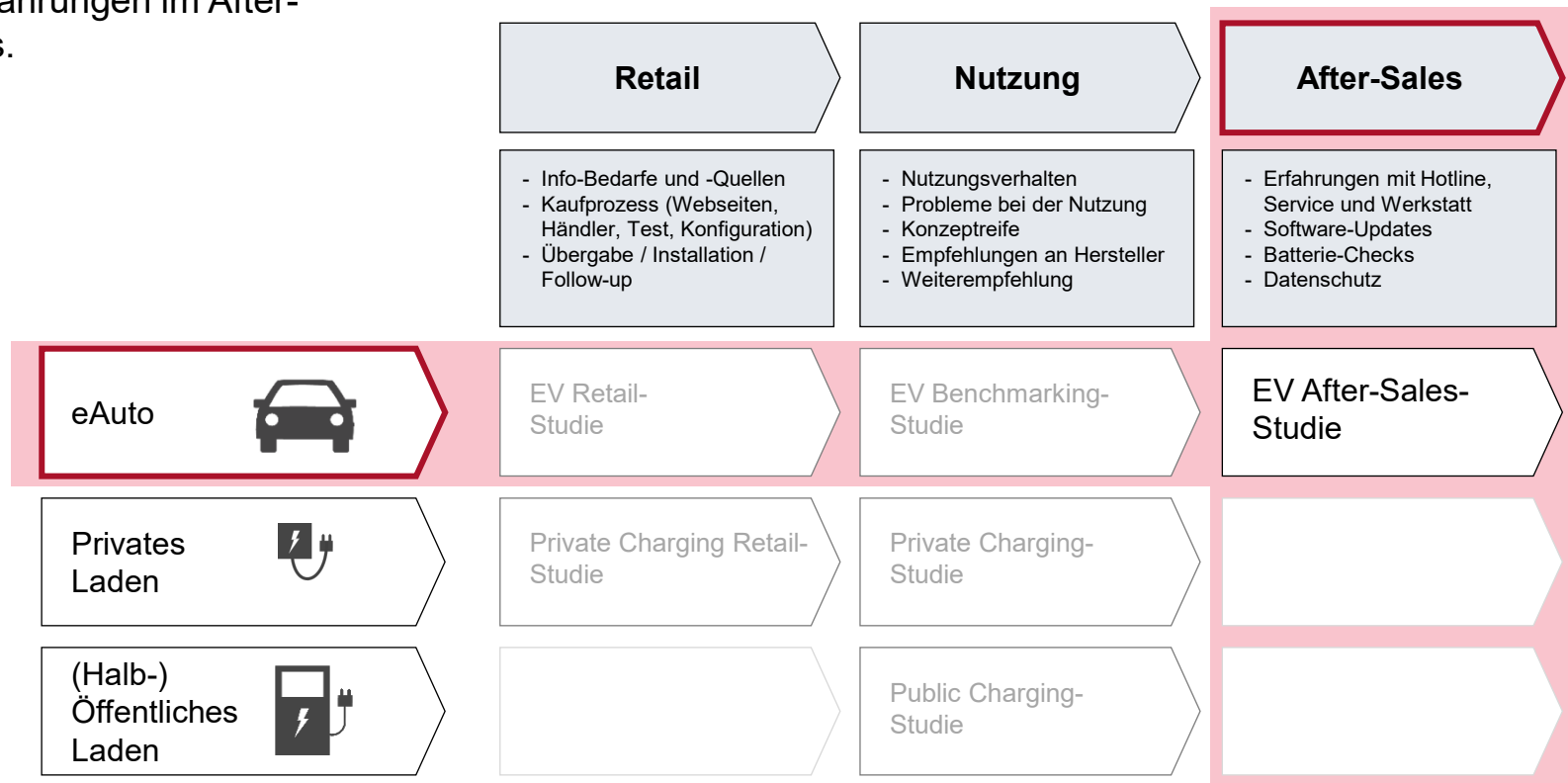
Damit hat der After-Sales bei eAutos einen nicht weniger großen Einfluss auf die Markenbindung als bei einem Verbrenner.

Hersteller und Werkstätten müssen sich also nicht nur auf eine neue Technik, sondern auch die veränderten Erwartungen der Nutzer einstellen.

EV After-Sales-Studie 2023

Befragungsstruktur

Die Studie befragt eAuto-Fahrende nach ihren Erfahrungen im After-Sales-Prozess.



EV After-Sales-Studie 2023

Zielgruppe

Erhebung:

- Zielgruppe: BEV-Fahrende mit Haltedauer > 18 Monate
- Vergleichsgruppe: Verbrenner-Fahrende (ohne PHEV) mit Haltedauer 12 bis 60 Monate (in der Studie: ICE-Fahrende*)
- Befragung: online
- Länder: DACH
- Rekrutierung: Social Media, Access Panel
- Interviewdauer: 15 - 20 min
- Feldphase: Dez. 2023

Stichprobe:

- BEV-Gesamtstichprobe: N = 2.154
- ICE-Vergleichsgruppe: N = 404



* ICE = Internal Combustion Engine

EV After-Sales-Studie 2023

Inhalt

(1) Management Summary

▶ (2) **Stichprobe**

(3) Werkstatt

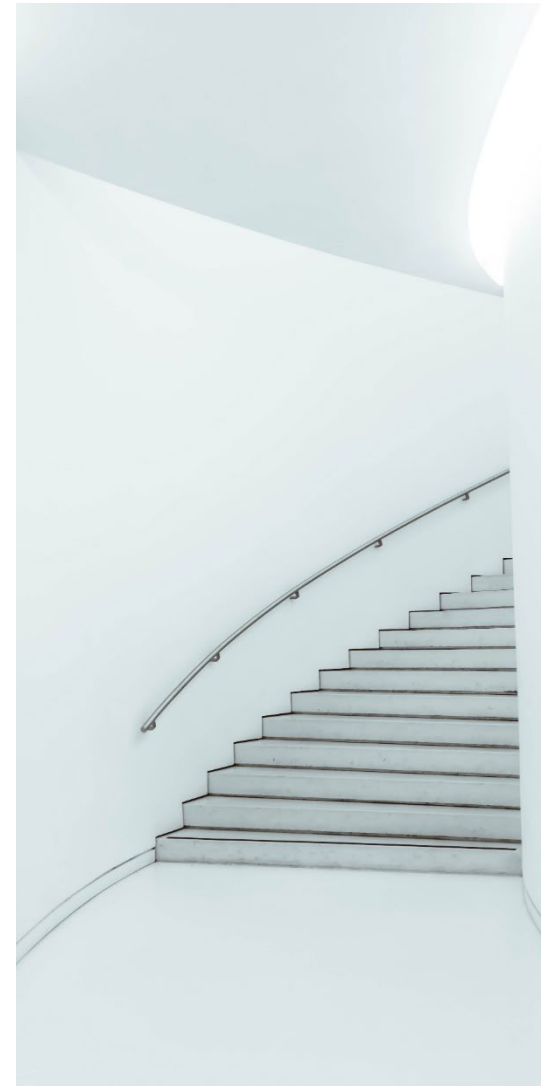
(4) Batterie-Checks

(5) Service-Hotline

(6) Software-Updates

(7) Digitale Services

(8) Datenschutz

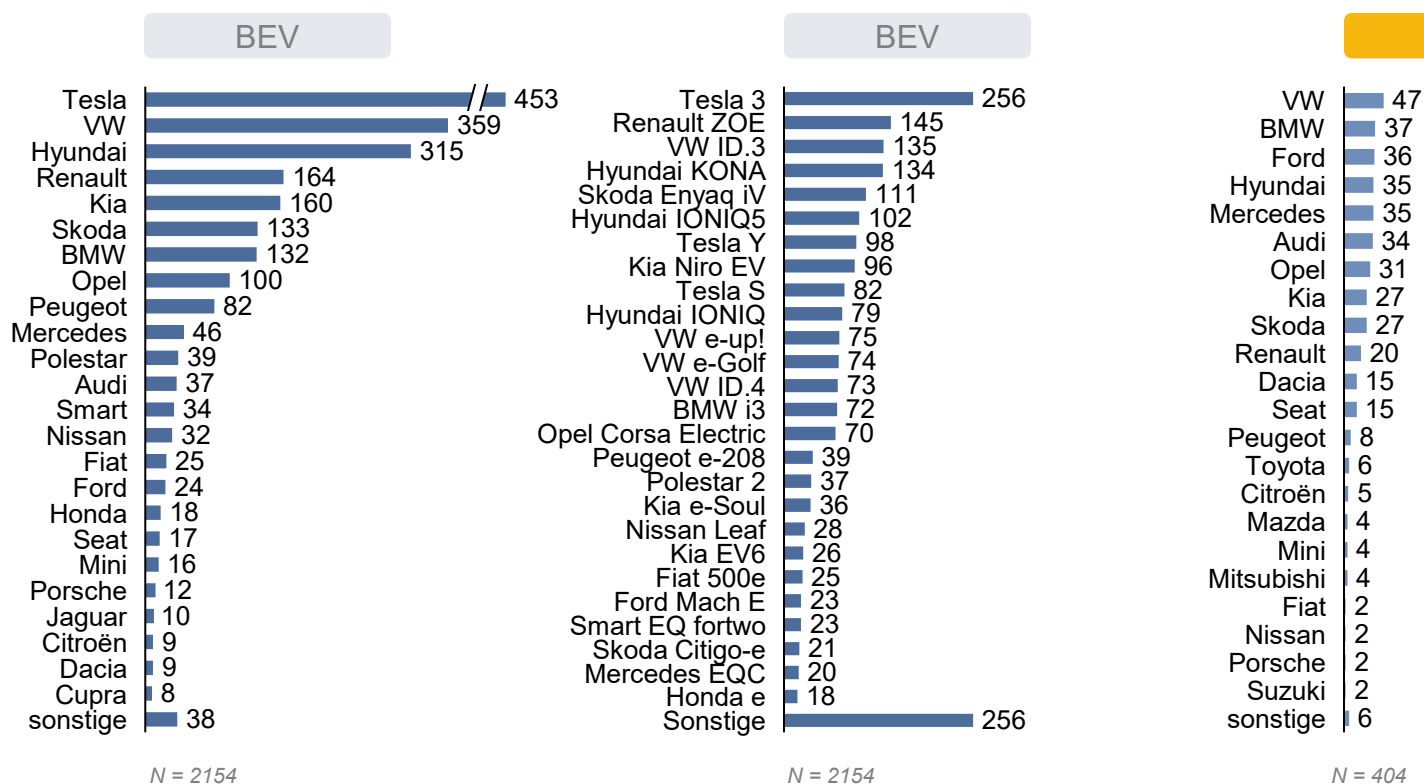


Stichprobe

Marken und Modelle

Alle relevanten Marken in der Studie enthalten.*

„Was für ein Auto haben Sie
(Marke / Modell)?“



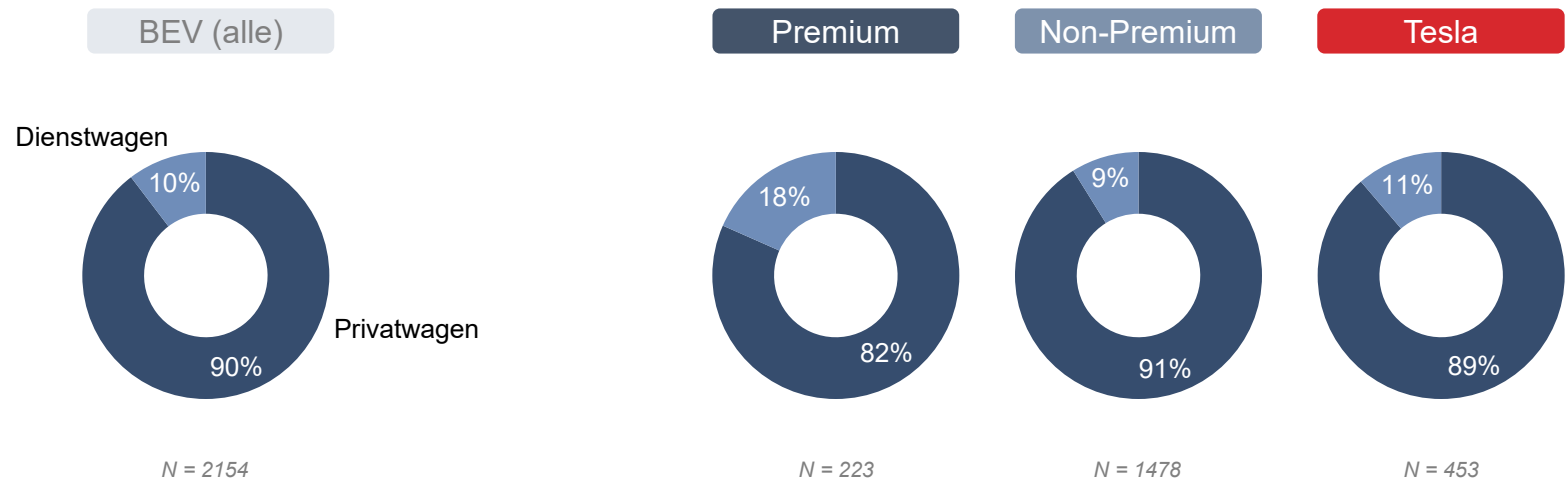
* Die Graphiken dieser Unterlage enthalten Alle Marken mit einer Stichprobe über 30. Marken mit einer Stichprobe zwischen 20 und 30 sind markiert.

Stichprobe

Dienst- und Privatwagen

Weiterhin nur wenige Dienstwagen unter den EV-Fahrenden.

„Ist Ihr [Marke + Modell] ein Dienstwagen?“

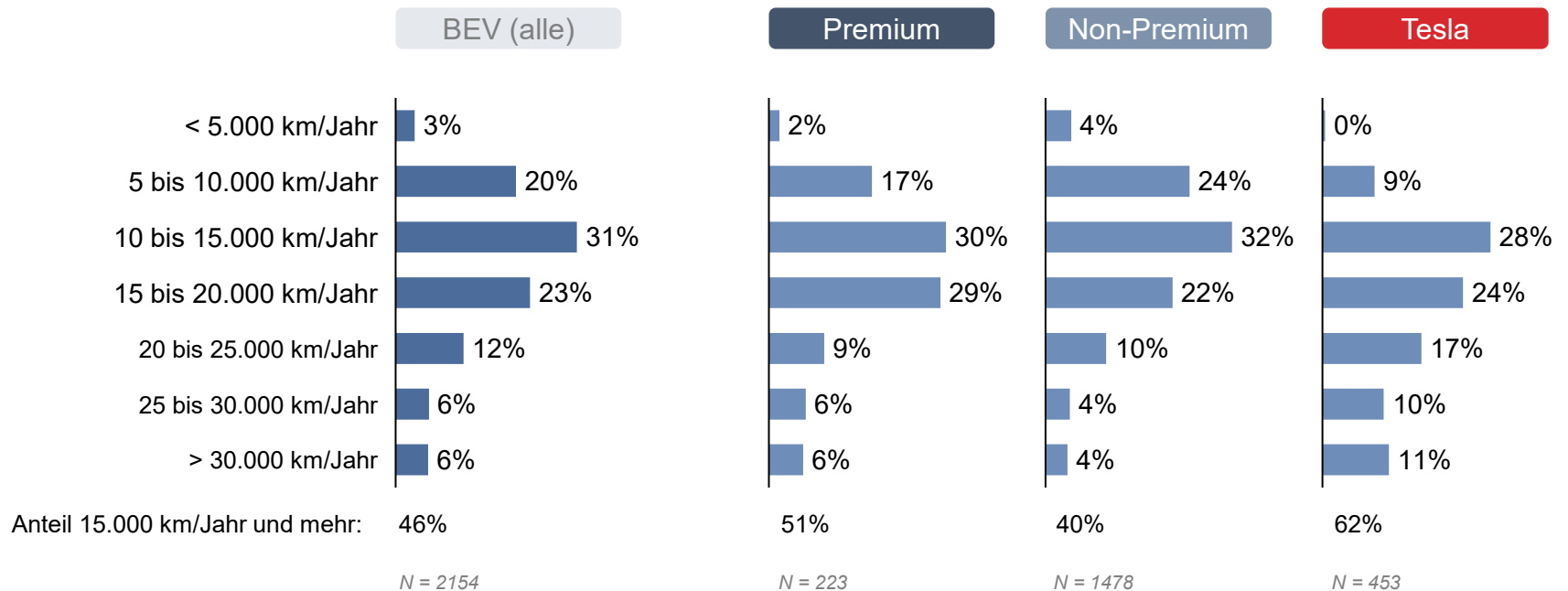


Stichprobe

Fahrleistung

Überdurchschnittliche Fahrleistungen bei Premiummarken und Tesla. Höhere Fahrleistung als bei Verbrennern (dort: 12.670 km/Jahr). *

„Wie viele Kilometer fahren Sie mit Ihrem [Marke + Modell] in etwa pro Jahr?“



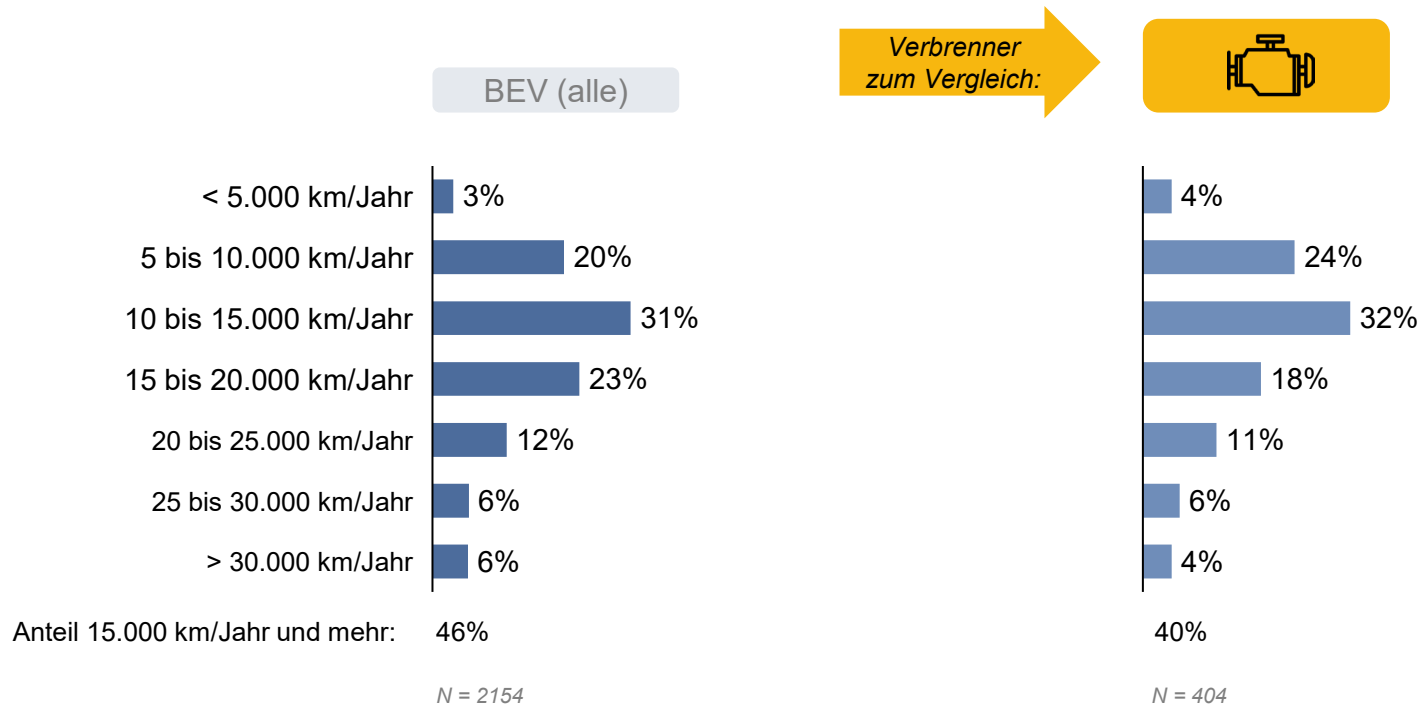
* DAT-Report 2023

Stichprobe

Fahrleistung

Etwas geringere Fahrleistung bei ICE-Fahrenden in der Studie.

„Wie viele Kilometer fahren Sie mit Ihrem [Marke + Modell] in etwa pro Jahr?“



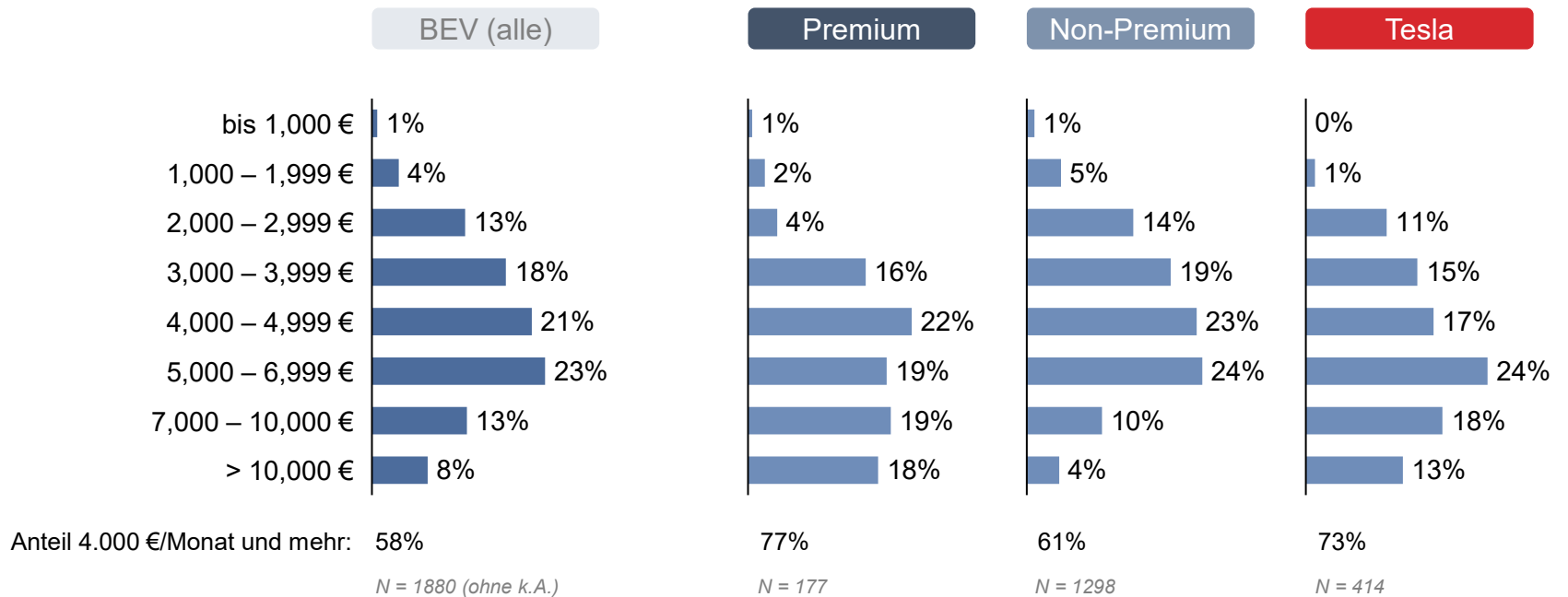
* DAT-Report 2023

Stichprobe

Haushalts-Nettoeinkommen

EV-Fahrende mit hohem Einkommen.

"Wie hoch ist Ihr monatliches Haushaltsnettoeinkommen in etwa?"

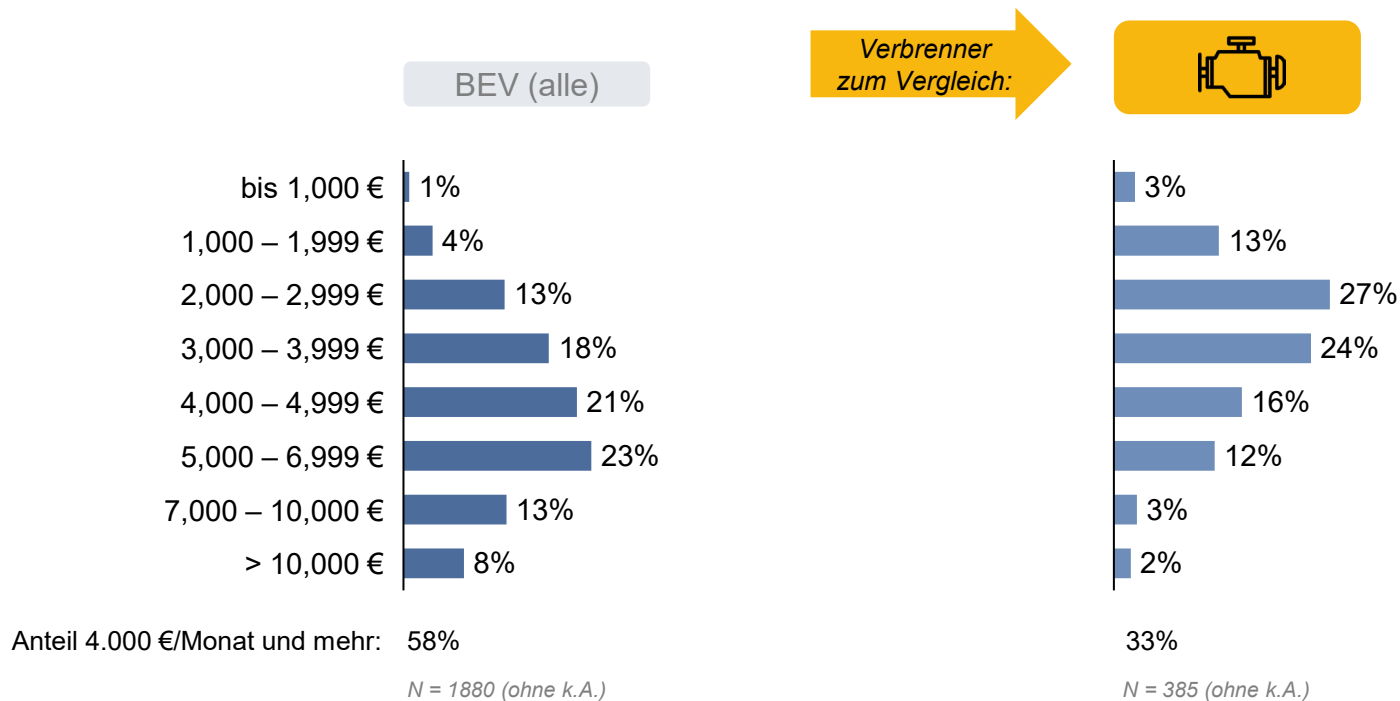


Stichprobe

Haushalts-Nettoeinkommen

Verbrennung-Fahrer in der Studie verfügen über ein geringeres Einkommen.

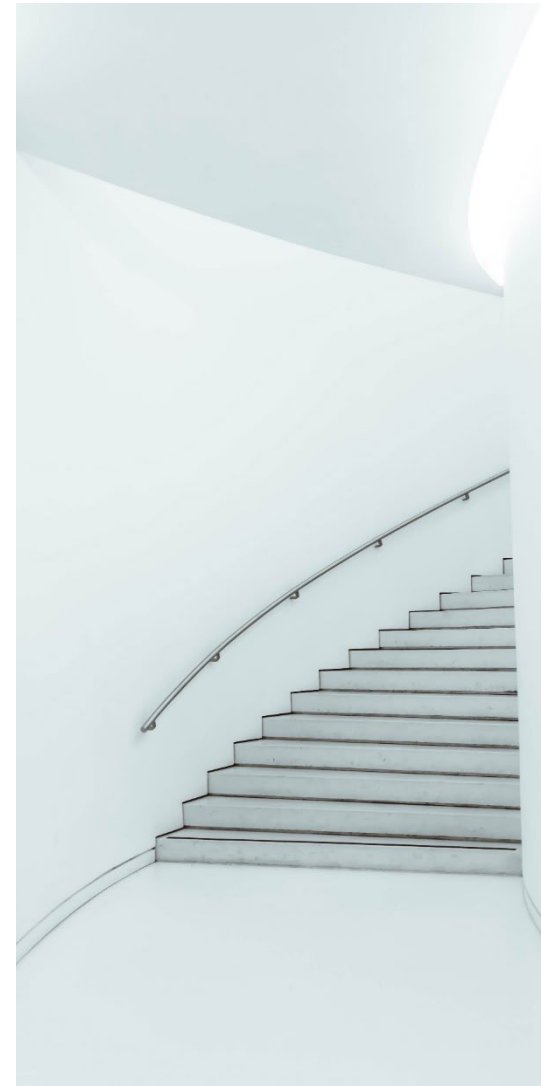
"Wie hoch ist Ihr monatliches Haushaltsnettoeinkommen in etwa?"



EV After-Sales-Studie 2023

Inhalt

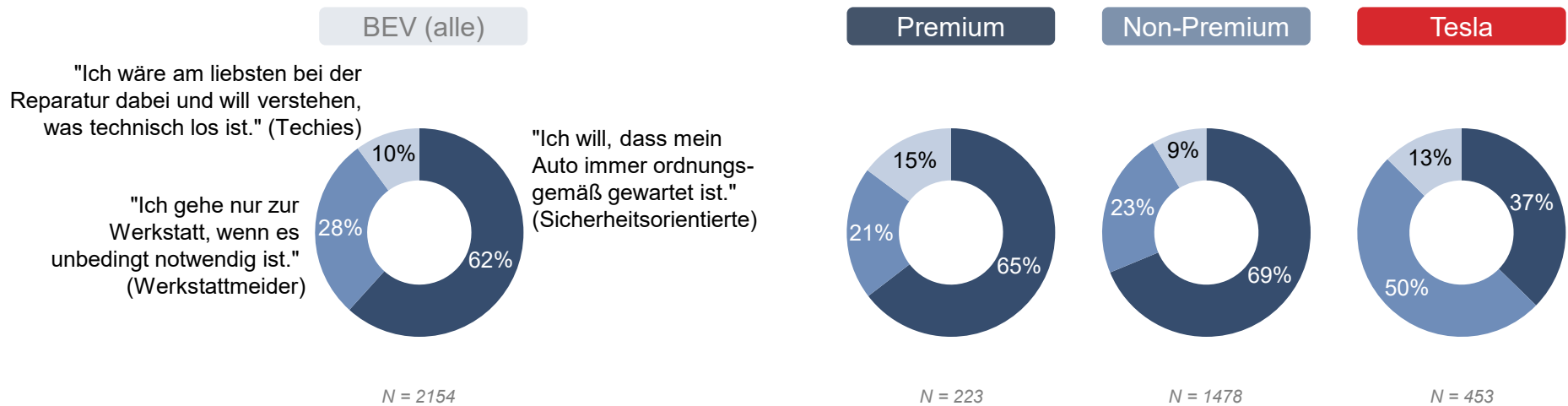
- (1) Management Summary
- (2) Stichprobe
- ▶ (3) **Werkstatt**
- (4) Batterie-Checks
- (5) Service-Hotline
- (6) Software-Updates
- (7) Digitale Services
- (8) Datenschutz



Werkstatt Service-Typ

Sicherheitsorientierte Non-Premiums; etwas mehr Techies unter den Premiums; Tesla-Fahrende als Werkstattmeider.

„Welche Aussage beschreibt Sie am besten?“

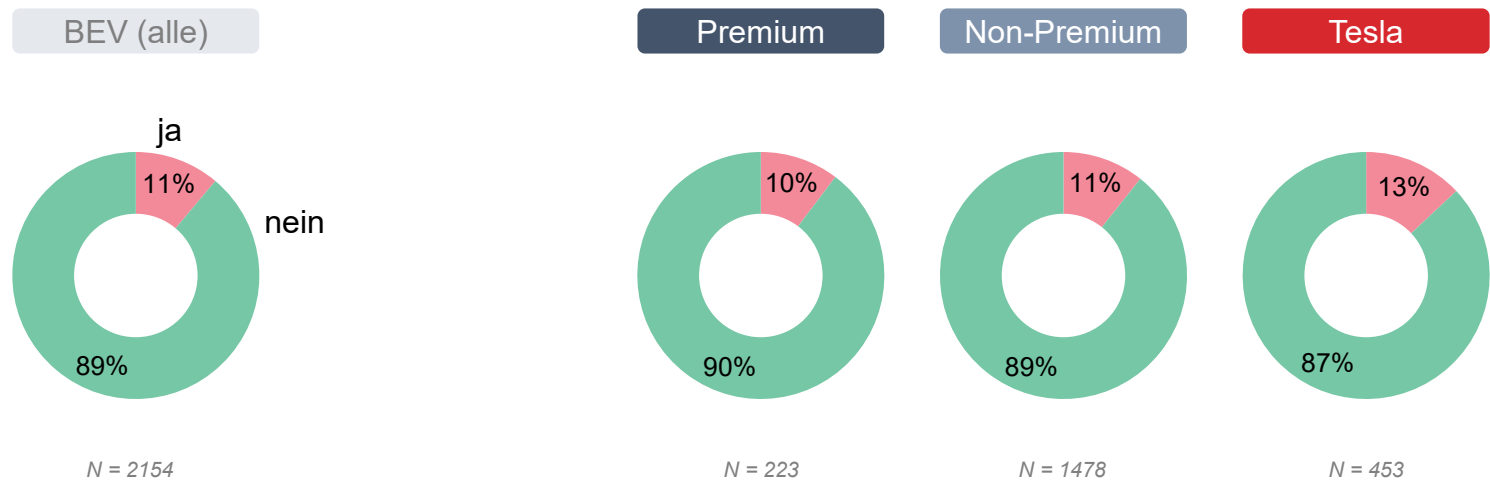


Werkstatt

Pannendienst

*Jeder Neunte mit Bedarf an einem Pannendienst.
Etwas höherer Bedarf bei Tesla-Fahrenden.*

„Hatten Sie in den letzten 12 Monaten einen Fall, in dem Sie den Pannendienst (z.B. den ADAC) rufen mussten?“



Werkstatt

Durchgeführte Arbeiten

Welche Arbeiten wurden dabei an Ihrem [Marke + Modell] durchgeführt?

„Welche Arbeiten wurden dabei an Ihrem [Marke + Modell] durchgeführt?“
(Mehrfachauswahl möglich)

BEV (alle)

Premium

Non-Premium

Tesla

N = 1762

N = 176

N = 1302

N = 284

Werkstatt

Durchgeführte Arbeiten

Welche Arbeiten wurden an Ihrem [Marke + Modell] durchgeführt?

„Welche Arbeiten wurden dabei an Ihrem [Marke + Modell] durchgeführt?“
(Mehrfachauswahl möglich)

BEV (alle)

Verbrenner zum Vergleich:



N = 1762



N = 404

Werkstatt

Kontaktaufnahme Werkstatt (ist)

Teilen sich immer die häufigste Kontaktart. Knapp jeder Dritte wählt einen digitalen Weg zur Kontaktaufnahme.

„Wie haben Sie Kontakt zur Werkstatt aufgenommen?“
(Mehrfachauswahl möglich)

BEV (alle)

Premium

Non-Premium

Tesla



N = 1762



N = 176



N = 1302

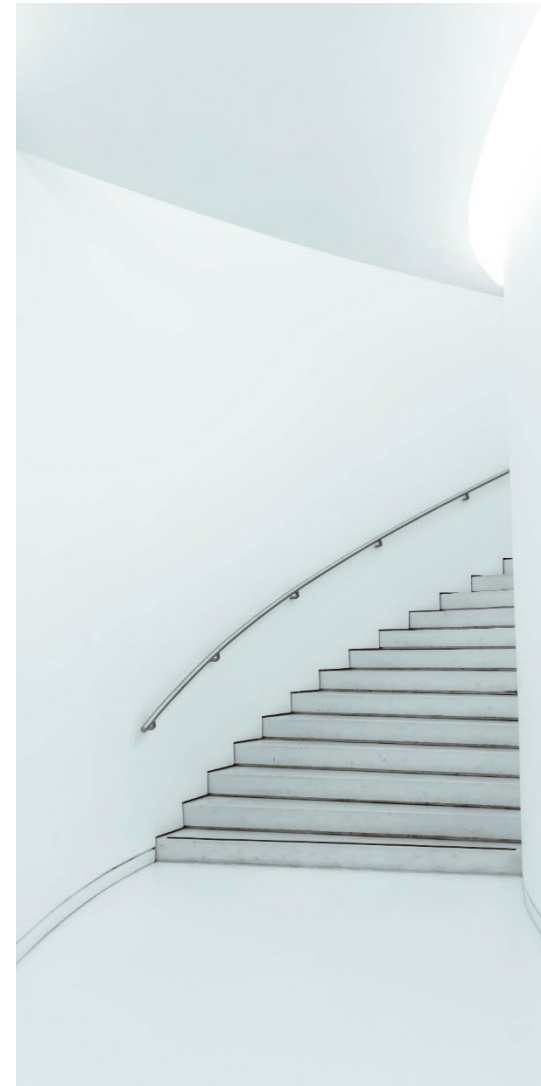


N = 284

EV After-Sales-Studie 2023

Inhalt

- (1) Management Summary
- (2) Stichprobe
- (3) Werkstatt
- ▶ (4) Batterie-Checks
- (5) Service-Hotline
- (6) Software-Updates
- (7) Digitale Services
- (8) Datenschutz

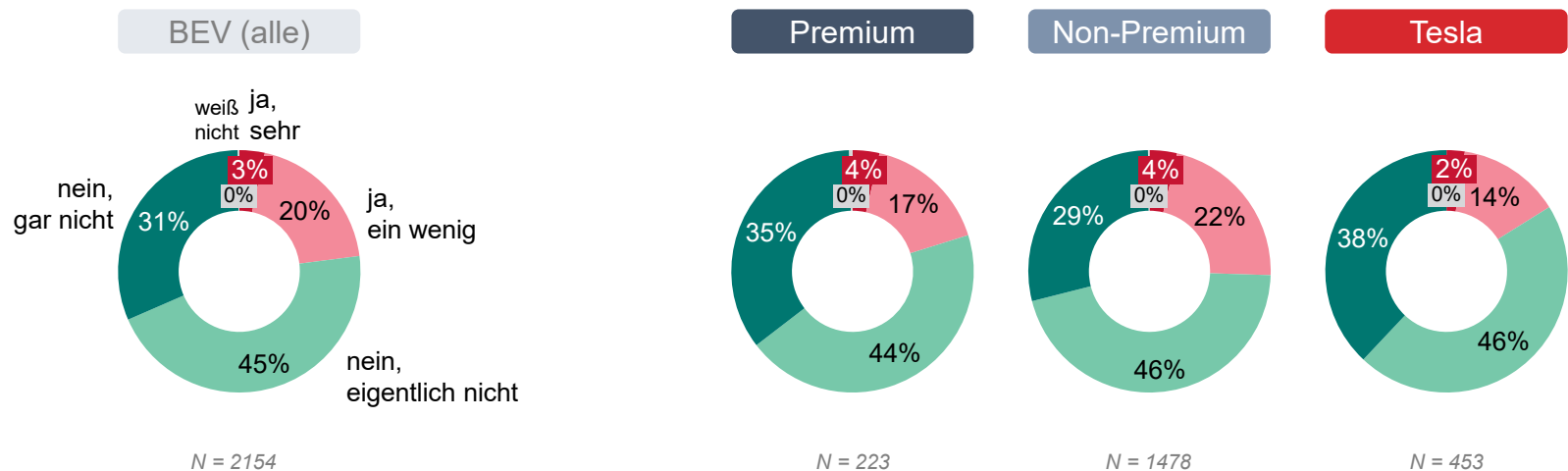


Batterie-Checks

Sorge vor Batteriealterung

Nur knapp ein Viertel macht sich Sorgen über die Batteriealterung.
Größere Sorgen bei Fahrenden von Non-Premium-Marken.

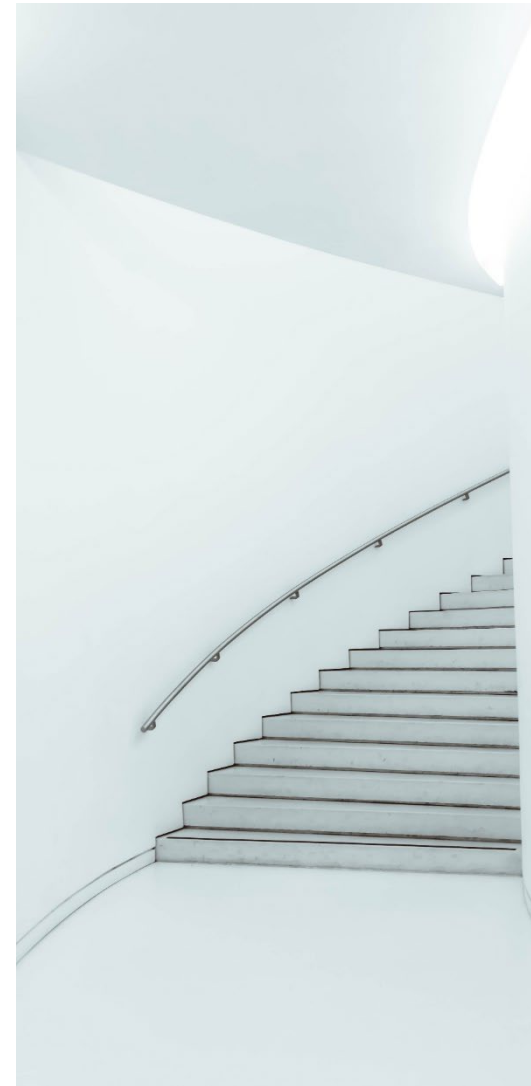
„Machen Sie sich zur Batteriealterung Ihres [Marke + Modell] Sorgen?“



EV After-Sales-Studie 2023

Inhalt

- (1) Management Summary
- (2) Stichprobe
- (3) Werkstatt
- (4) Batterie-Checks
- ▶ (5) **Service-Hotline**
- (6) Software-Updates
- (7) Digitale Services
- (8) Datenschutz

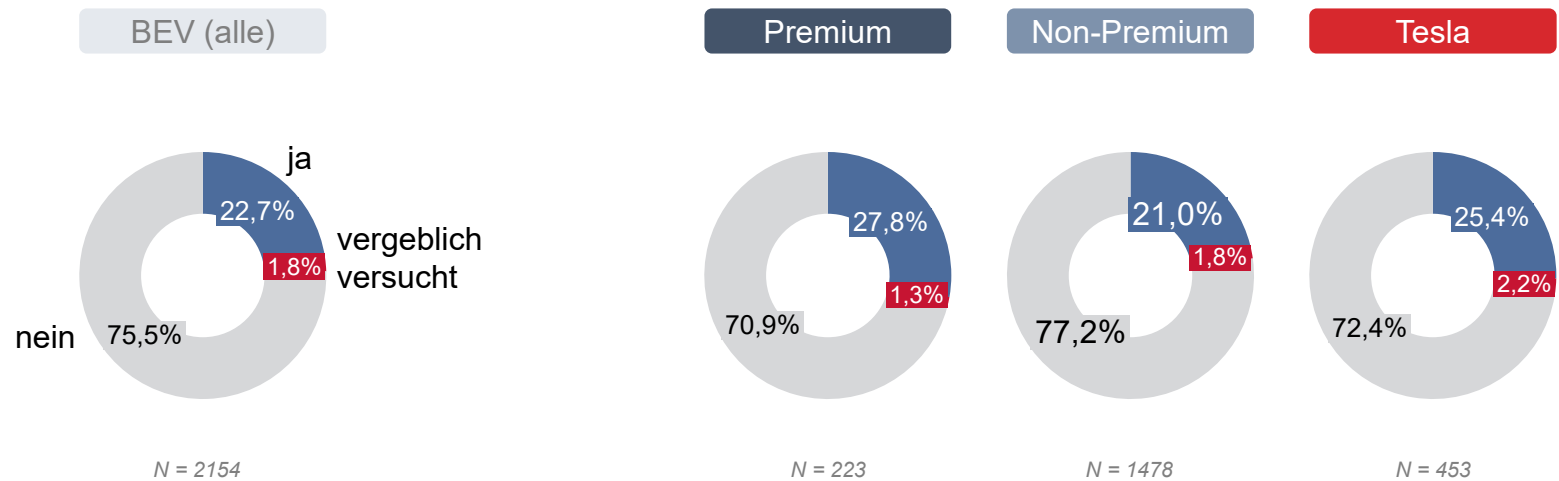


Service-Hotline

Kontakt zur Hotline

Jeder Vierte mit Kontakt(versuch). Auffällig hoher Bedarf bei Fahrenden von Premiummarken.

„Hatten Sie in den letzten 12 Monaten Kontakt mit der zentralen Kunden-Hotline von [Marke]?“



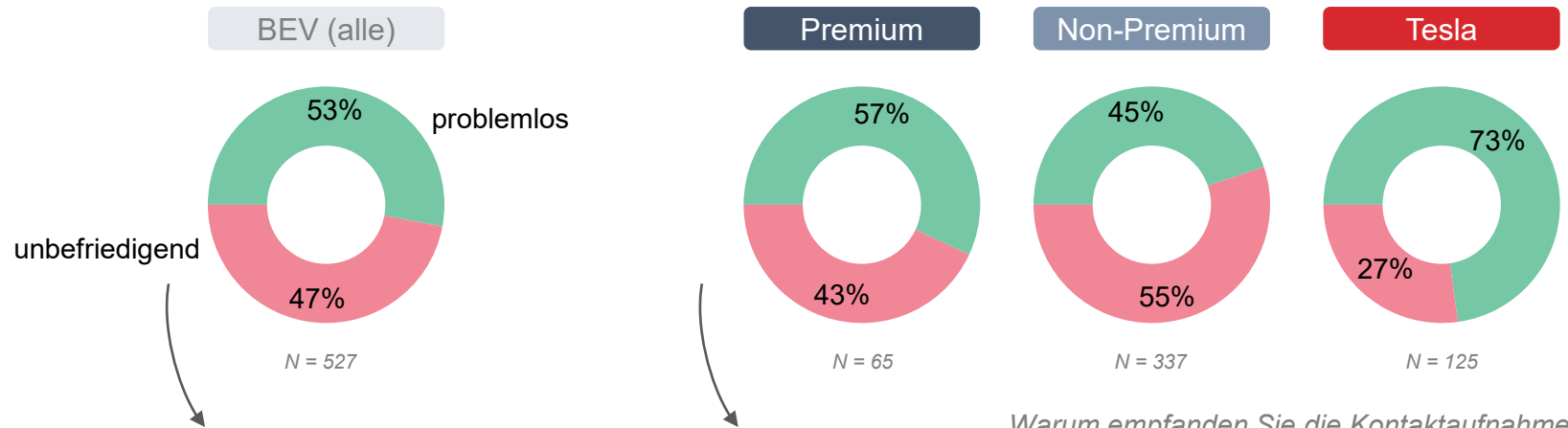
Service-Hotline

Zufriedenheit Kontaktaufnahme

Geringe Zufriedenheit bei der Suche nach dem richtigen Ansprechpartner. Potenzial vor allem bei Non-Premiums.

„Wenn Sie Ihre Erfahrungen mit der Kunden-Hotline zusammenfassen: Wie empfanden Sie es, in Kontakt zu treten und den richtigen, kompetenten Ansprechpartner zu erreichen?“

Wie empfanden Sie es, in Kontakt zu treten und den richtigen, kompetenten Ansprechpartner zu erreichen?“



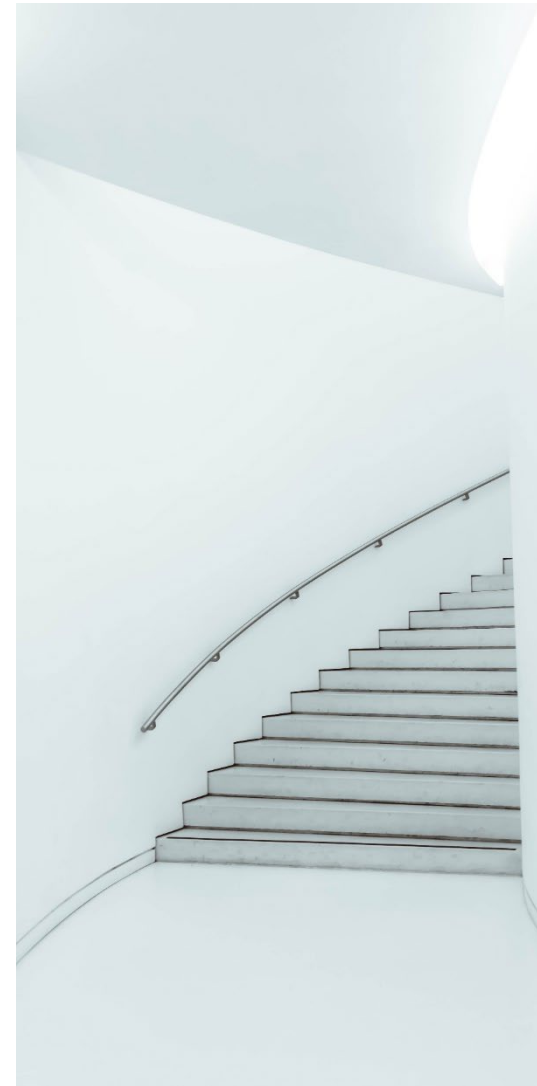
„Warum empfanden Sie die Kontaktaufnahme zur Hotline unbefriedigend?“ (Mehrfachauswahl möglich)



EV After-Sales-Studie 2023

Inhalt

- (1) Management Summary
- (2) Stichprobe
- (3) Werkstatt
- (4) Batterie-Checks
- (5) Service-Hotline
- ▶ (6) **Software-Updates**
- (7) Digitale Services
- (8) Datenschutz

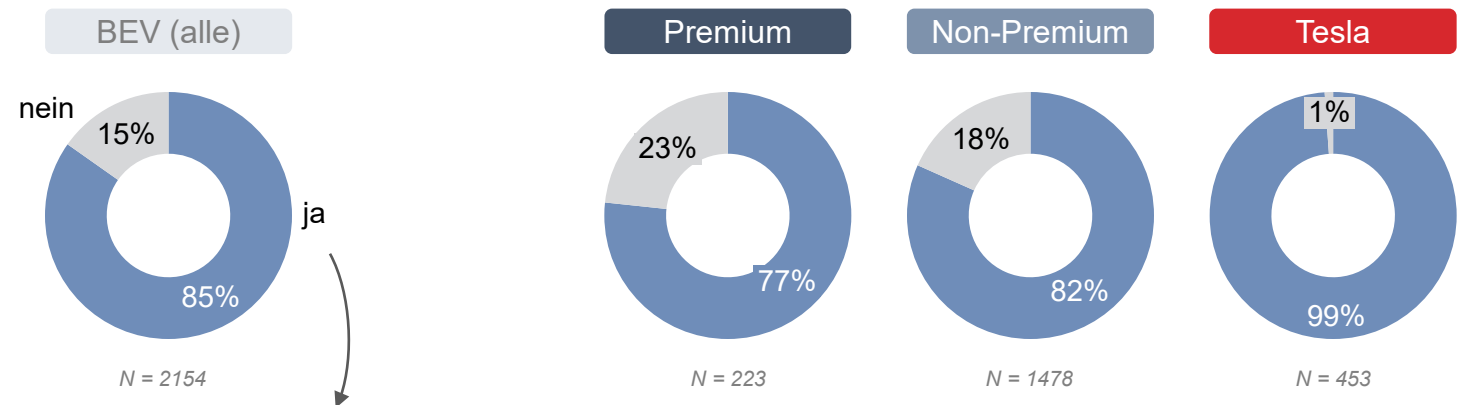


Software-Updates

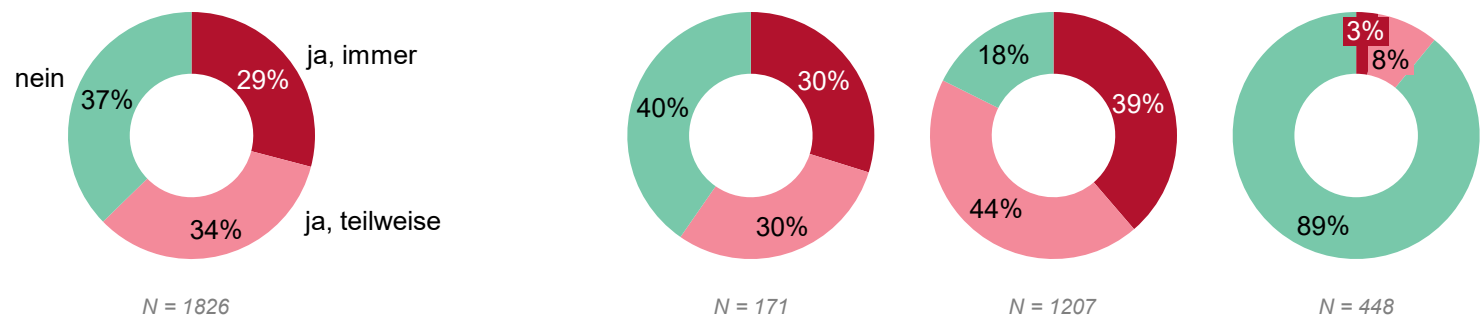
Updates und Werkstattaufenthalt

Hoher Anteil mit Updates, OTA bei den Non-Premiums eher die Ausnahme.

„Wurden bei Ihrem [Marke + Modell] bereits Software-Updates durchgeführt?“



„Müssen Sie zum Software-Update in die Werkstatt?“



Über UScale

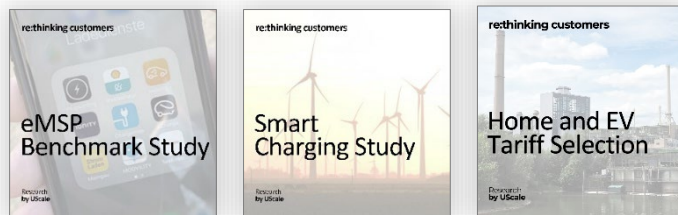
- UScale berät Automobilhersteller, Energieversorger und Dienstleister bei der kundenorientierten Gestaltung von Angeboten und der Entwicklung von KPI-Systemen zur Kundenwahrnehmung.
- Basis der Arbeit von UScale ist ein Development Framework zum Product-Market-Fit für digitale und innovative Produkte und Customer-Insights-Studien zu allen Touchpoints der e-mobilen Customer Journey.



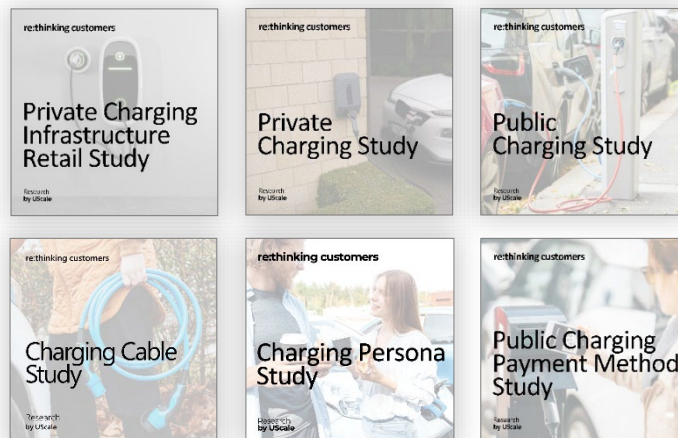
- UScale ist der einzige Anbieter eines auf eMobilität spezialisierten Panels mit über 9.000 Panelisten im deutschsprachigen Raum.
- UScale macht die Kundenperspektive für Manager, Ingenieure und IT-Experten greifbar.
- UScale verfügt über umfassende Branchenkenntnis zum Ökosystem der eMobilität.
- UScale verbindet die umfassende Erfahrung mit den Herausforderungen von Corporates mit der Agilität eines Start-ups.

UScale Fokusstudien

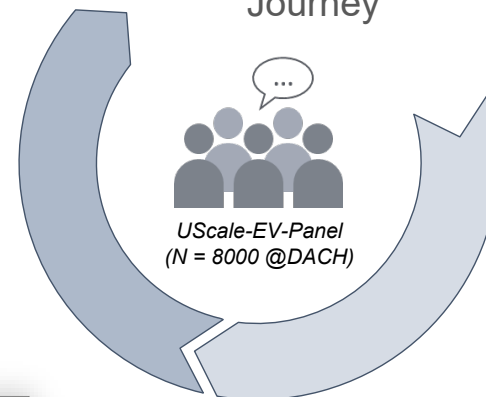
Geschäftsmodelle



Laden



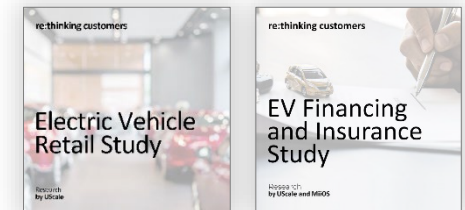
Customer Journey



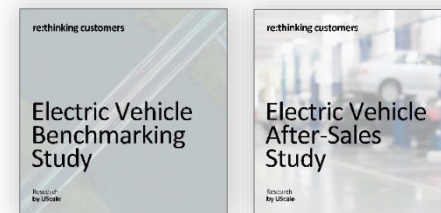
Orientierungsphase



Kaufphase



Nutzungsphase Fahrzeug





SCALE YOUR USER
SCALE YOUR BUSINESS



Dr. Axel Sprenger

Geschäftsführer
UScale GmbH

mail axel.sprenger@uscale.digital
fon +49 172 - 1551 820
web www.uscale.digital
post Silberburgstraße 112
70176 Stuttgart