

EV After-Sales-Studie



Zu den Veränderungen im After-Sales-Prozess aus Sicht
von eAuto-Fahrenden

EV After-Sales-Studie

Ausgangslage



Elektroautos benötigen weniger Wartung als Verbrennerfahrzeuge. Viele Werkstätten haben deshalb die Sorge, dass Ihnen mit der Elektromobilität die Arbeit ausgeht.

Ist diese Befürchtung berechtigt? Wie verhalten sich Reparaturhäufigkeiten und Rückrufe auf die Werkstattauslastung? Welche neuen Anforderungen kommen durch z.B. Software-Updates und die Integration der eAutos in das Lade-Ökosystem auf die Werkstätten zu?

Zudem verändert sich nicht nur die Technik, sondern auch der Kunde: eAuto-Fahrende „ticken anders“. An welcher Stelle müssen sich Hersteller und Werkstätten nicht nur auf eine neue Technik, sondern auch auf die veränderten Bedürfnisse der Nutzer einstellen?

EV After-Sales-Studie

Zielgruppe

Erhebung:

- Zielgruppe: BEV-Fahrende
- Vergleichsgruppe: Verbrenner-Fahrende (ohne PHEV)
(in der Studie: ICE-Fahrende*)
- Alter der Fahrzeuge: durchschnittlich 3 Jahre
- Befragung: online
- Länder: DACH
- Rekrutierung: Social Media, Access Panel
- Interviewdauer: 15 - 20 min
- Feldphase: Dez 2023, Auswertung März 2024

Stichprobe:

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



* ICE = Internal Combustion Engine

Ausgewählte Ergebnisse

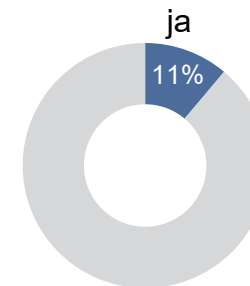
1

eAutos mit weniger Pannen

11% der befragten eAuto-Fahrenden mussten in den letzten 12 Monaten einen Pannendienst rufen.

Das sind deutlich weniger als bei der Vergleichsgruppe der Verbrennerfahrenden (19%).

Bedarf an Pannendienst:



N = 1762

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

Ausgewählte Ergebnisse

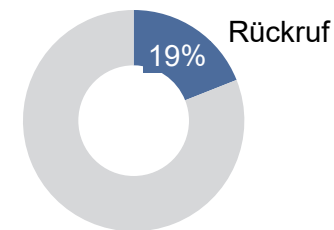
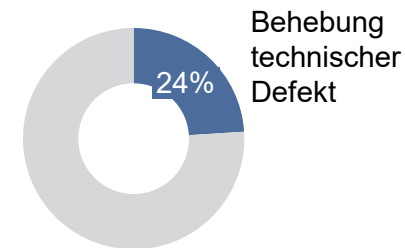
2

BEV-Fahrer mit häufigeren technischen Problemen

24% der eAuto-Fahrenden mussten zur Behebung eines technischen Defekts in die Werkstatt. Das sind deutlich mehr als bei Verbrennern des gleichen Alters (9%).

19% der eAuto-Fahrenden mussten in den letzten 12 Monaten aufgrund eines Rückrufs in die Werkstatt. Bei Verbrennerfahrenden sind es nur 5%.

Werkstattaufenthalte während der letzten 12 Monate:
(Basis: alle Befragte)



N = 1762

„Welche Arbeiten wurden [bei Ihrem Werkstattaufenthalt] an Ihrem Auto durchgeführt?“

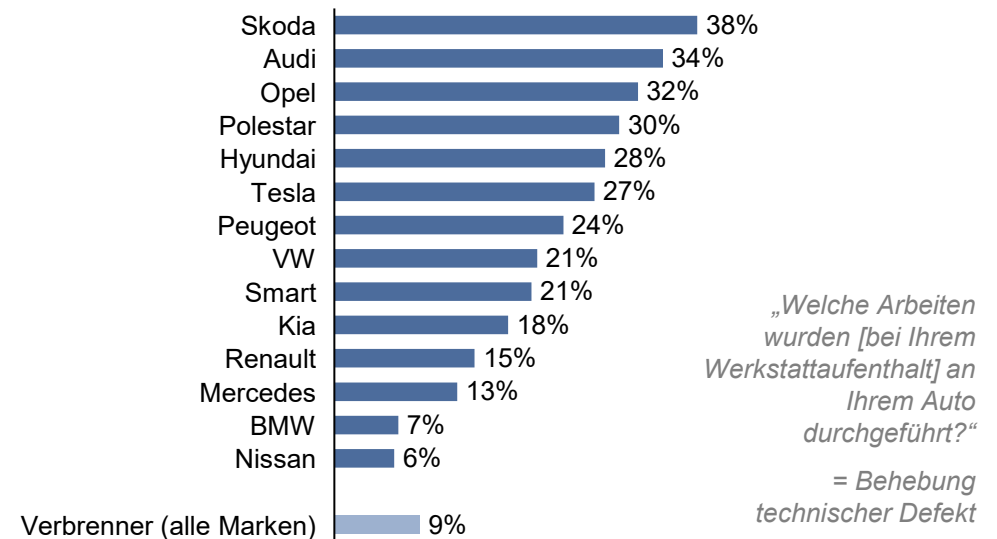
Ausgewählte Ergebnisse

3

Große Unterschiede zwischen den Marken

Während die eAutos von Nissan und BMW seltener in Werkstatt mussten, als der Durchschnitt der Verbrenner, mussten eAutos anderer Marken zum Teil deutlich häufiger zur Behebung eines technischen Defekts in die Werkstatt.

Werkstattaufenthalte während der letzten 12 Monate zur Behebung eines technischen Defekts:
(Basis: alle Befragte)



Ausgewählte Ergebnisse

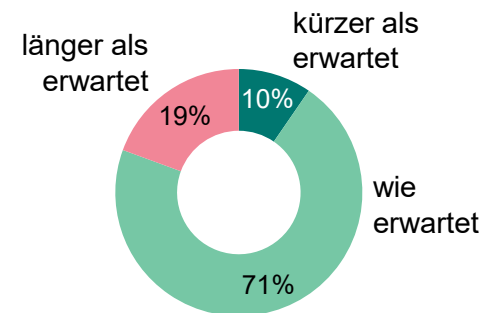
4

Anspruchsvolle Reparaturen von eAutos

Die Reparaturen von eAutos sind in vielen Fällen schwieriger als geplant. Bei eAutos wartet jeder Fünfte länger als erwartet.

Bei Verbrennern dauert es nur bei 6% länger als erwartet.

Dauer der Reparatur:



N = 1762

„Wie sind Ihre Erfahrungen, wenn es um die Dauer der Wartung- und Reparatur geht?“

Ausgewählte Ergebnisse

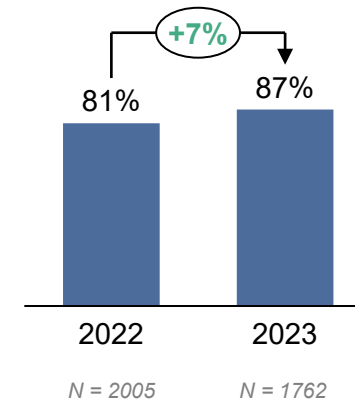
5

Werkstätten verbessern ihre Performance

Die sogenannte „Fixed-Right-First-Time“-Quote, d.h. der Anteil der Arbeiten, die von der Werkstatt wie geplant abgeschlossen werden konnten, ist von 81% auf 87% gestiegen.

Auch der Anteil der im Mittel knapp 3 Jahre alten Fahrzeuge, die außerplanmäßig zu einer Reparatur in der Werkstatt mussten, ging gegenüber 2022 von 32% auf 24% zurück. Der Anteil derer, die zu einem Rückruf in der Werkstatt waren, sank von 23% auf 19%.

Vollständige und termingerechte Ausführung der Arbeiten:



„Wurden bei Ihrem letzten Werkstattaufenthalt alle Arbeiten termingerecht und vollständig ausgeführt, wie vereinbart?“

Ausgewählte Ergebnisse

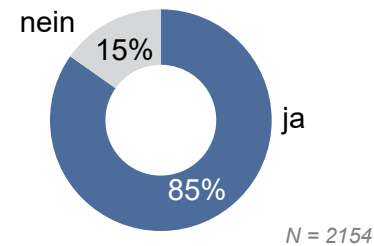
6

Software-Updates in der Werkstatt

Software-Updates sind bei eAutos das neue Normal. 85% der eAuto-Fahrenden hatten bereits Updates in ihrem Fahrzeug. Unter den Verbrennerfahrenden waren es nur 51%.

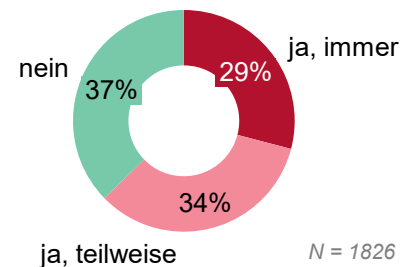
Allerdings erfolgt das Update nur bei 37% der Befragten durchgängig over-the-air. Alle Marken außer Polestar und Tesla haben großen Handlungsbedarf.

Over-the-Air-Updates:



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

Werkstattaufenthalt zum Update:



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

Ausgewählte Ergebnisse

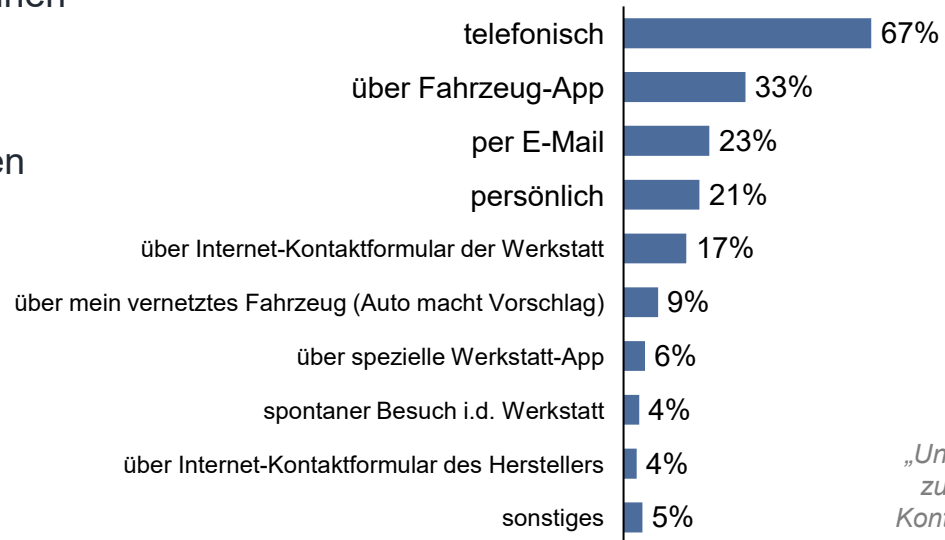
7

Digitale Wege zur Kontaktaufnahme gesucht

Nicht nur die Autos werden digitaler, sondern auch die eAuto-Fahrenden: 61% würden bevorzugt über einen digitalen Weg Kontakt mit der Werkstatt aufnehmen.

Unter den Verbrennerfahrenden sind dies nur 44%.

Bevorzugte Art der Kontaktaufnahme mit der Werkstatt:



„Und wie würden Sie zukünftig bevorzugt Kontakt zur Werkstatt aufnehmen?“

N = 1762

Ausgewählte Ergebnisse

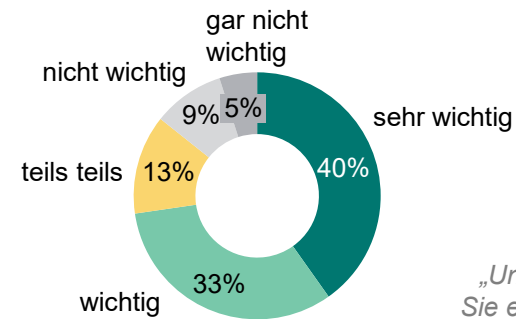
8

Elektrische Ersatzwagen

Wer elektrisch fährt, will in den meisten Fällen immer elektrisch fahren.

So erwarten 73% der eAuto-Fahrenden, dass ein von der Werkstatt gestellter Ersatzwagen ebenfalls elektrisch fährt.

Elektrische Werkstatt-Ersatzwagen:



N = 1762

„Unabhängig davon, ob Sie ein Ersatzfahrzeug in Anspruch genommen haben:

Wie wichtig ist Ihnen, dass Ihr Ersatzfahrzeug ebenfalls ein eAuto ist?“

Ausgewählte Ergebnisse

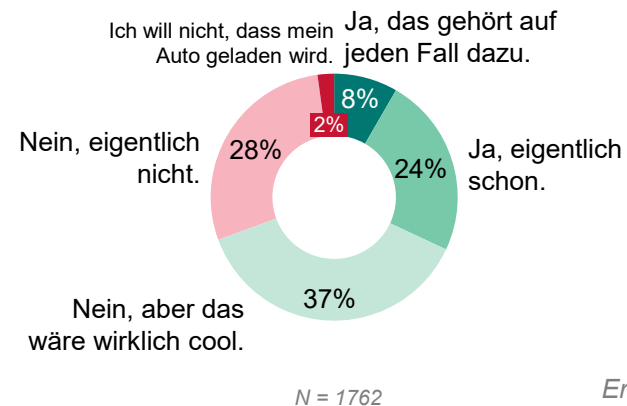
9

Vollladen? Ja bitte!

Während die kostenlose Autowäsche beim Service vieler Marken heute zum Standard gehört, ist ein kostenloses Vollarbeiten bei Verbrennern undenkbar.

Da Laden deutlich billiger als Tanken ist, könnte sich das mit dem eAuto ändern. Immerhin 32% erwarten, dass in der Werkstatt kostenfrei geladen wird.

Erwartung an kostenfreies Laden in der Werkstatt:



„Haben Sie die Erwartung, dass Ihr eAuto beim Service bzw. einer Reparatur kostenlos voll aufgeladen wird?“

Ausgewählte Ergebnisse

10

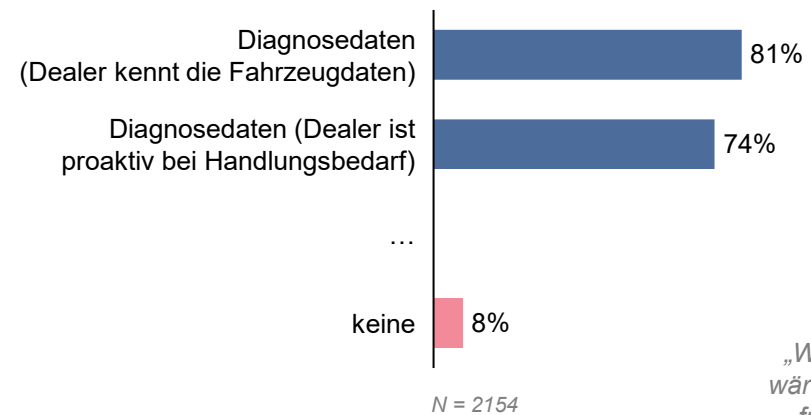
Hohe Bereitschaft zur Datenweitergabe

Daten sind kostbar. Wer seine Daten zur Verfügung stellt, erwartet eine Gegenleistung dafür.

81% der eAuto-Fahrenden sind bereit, Daten mit ihrer Werkstatt zu teilen.

Dagegen sind nur 58% der Verbrennerfahrenden bereit Diagnosedaten zu teilen.

Bereitschaft zur Freigabe von Daten:



„Welche Daten wären Sie bereit freizugeben?“

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.



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