

## **Erste Studie zu Nutzererfahrungen mit e-Scooter Sharing: Dominierende Unterschiede bei App Usability und Fahrzeugqualität**

München, 23.07.2019: Während Lime mit der besten App Usability überzeugt, liegt die Circ App mit Abstand hinten. Im Gegensatz zu den Rollern von Tier, Circ und Voi wird aber die Fahrzeugqualität bei Lime kritisiert.

Zu diesen Ergebnissen kommt die neue Quality Experience Studie der Concline AG nach dem ersten Nutzungsmonat in Deutschland. Ausgewertet wurden 707 Nutzeraussagen zu den führenden Sharing Anbietern in Online-Quellen. Untersucht wurden die Kriterien Registrierung, App Usability, Fahrzeugqualität, Verfügbarkeit und Preis.

Im Detail überzeugt die Lime App mit reibungslosen Prozessen, guter Fahrzeugortung sowie der einzigartigen Pausenfunktion. Die Circ App hat große Probleme beim Starten und Beenden der Miete und stürzt häufig ab. Zudem werden bei Circ auch die Registrierung und die schlechte Erreichbarkeit des Kundenservice kritisiert.

Bei den Lime Rollern werden schlechte Bremswirkung und scharfe Kanten an der Trittlfläche bemängelt, zudem werden die Scooter häufiger als leistungsschwach und instabil beschrieben.

Tier und Voi überzeugen durch ausgewogene Profile. Beide Anbieter können aber die Verfügbarkeit der Fahrzeuge noch deutlich verbessern.

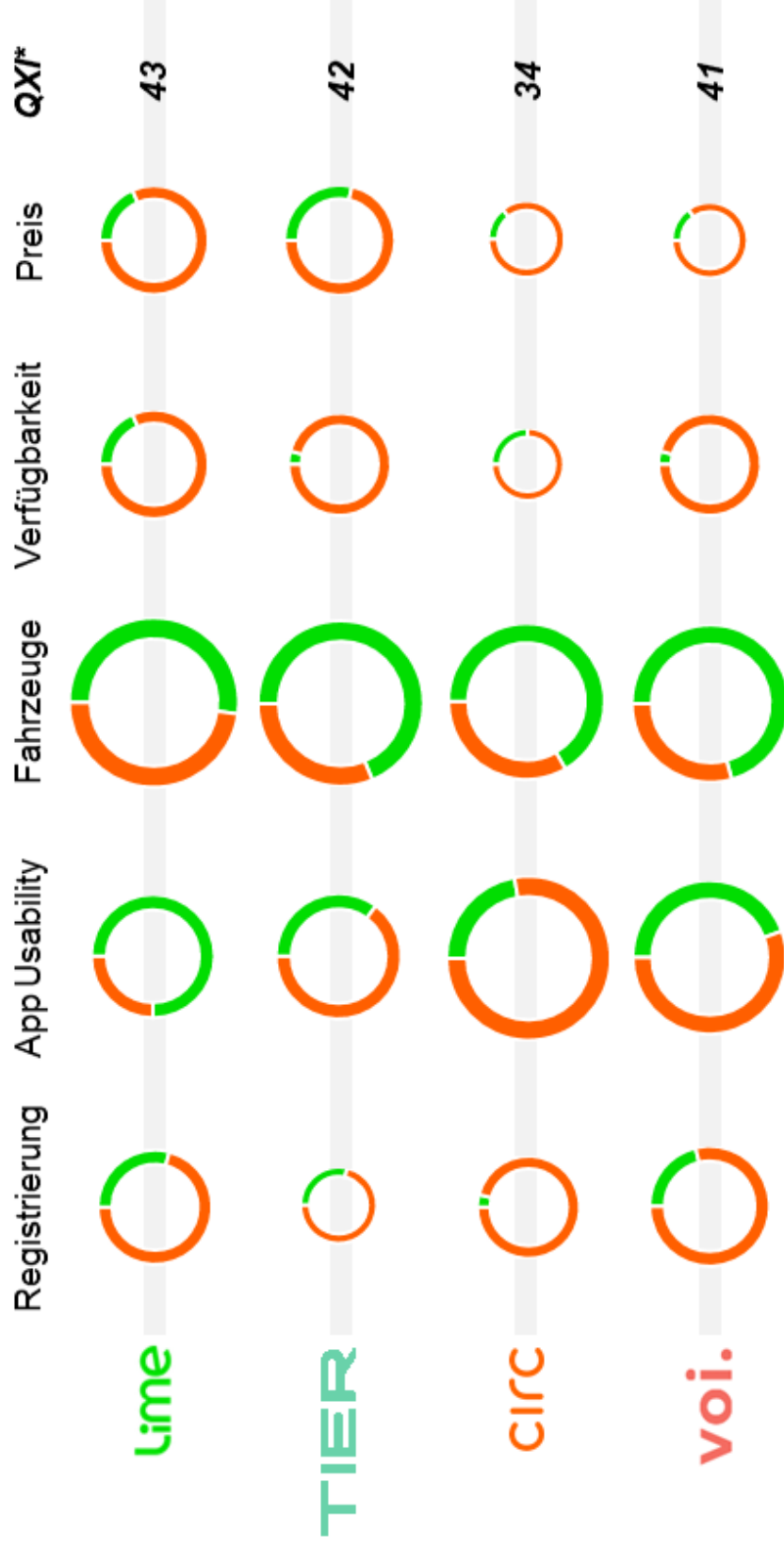
Die gesamte Diskussion der Nutzer wird stark durch die App Usability und Fahrzeugqualität geprägt, während zu Verfügbarkeit und Preis erheblich weniger Aussagen getroffen werden.

Die Concline AG ist seit fast 20 Jahren als Pionier im Bereich Customer Voice Monitoring zur Verbesserung von Produkten und Serviceleistungen tätig. Zusätzlich zu aussagekräftigen Bewertungskategorien hat Concline den Quality Experience Index QXI als KPI für das Benchmarking von Produkten und Services entwickelt. Der QXI hat eine Skalierung von 0 (alle Aussagen negativ) bis 100 (keine Aussage negativ).

Pressekontakt:  
Dr. Dirk Schachtner  
Concline AG  
Leonrodstr. 68  
80636 München  
Tel.: +49 89 3063650  
contact@concline.com  
www.concline.com

**Anlage:** Abb. Concline Quality Experience Studie e-Scooter 07/2019

## Nutzererfahrungen e-Scooter: Dominierende Unterschiede bei App Usability und Fahrzeugqualität



707 User-Aussagen in Online-Quellen / 15.06.-14.07.2019 / Kreisgröße = Anzahl Aussagen, davon positiv davon negativ

\* Consigne Quality Experience Index QXI: 0 (= alle Aussagen negativ) bis 100 (= keine Aussage negativ)

© Consigne AG