

Nutzererfahrungen mit e-Scooter Sharing: Lime verschlechtert sich deutlich, Voi kompensiert Schwächen mit niedrigen Preisen

München, 22.10.2019: Während Lime in der ersten Conslinestudie zu Nutzererfahrungen mit e-Scooter Sharing noch am besten bewertet wurde, hat der Anbieter diesen Startbonus mittlerweile komplett verspielt: Mit hohen Preisen, schlechterer App Usability und – wie schon in der ersten Studie festgestellt – Fahrzeugen mit Verletzungsgefahr liegt Lime nun in der Usergunst hinter Circ, Tier und Voi.

Wie wichtig den Usern der Preis beim e-Scooter Sharing ist, zeigen Circ und Voi: Circ überzeugt durch attraktive Paketpreise trotz Kritik an Sperrgebieten, und Voi kompensiert Schwächen bei App Usability und Fahrzeugen durch konstant niedrige Preise.

Tier sticht in keiner der untersuchten Kategorien wirklich heraus und liegt in der Kundenwahrnehmung im Mittelfeld.

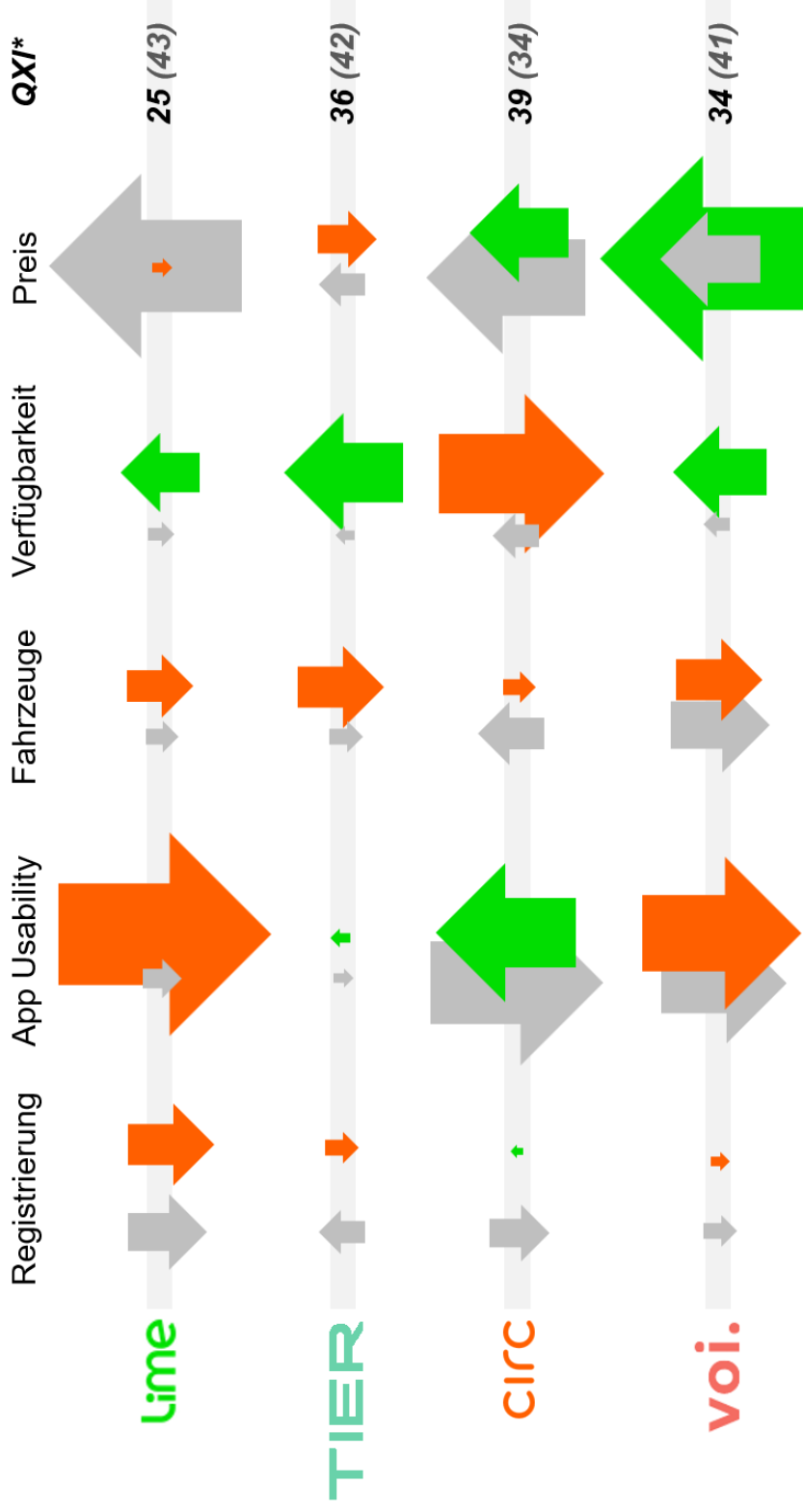
Zu diesen Ergebnissen kommt die aktuell durchgeführte Quality Experience Studie der Conslin AG im Vergleich zu den im Juli 2019 erhobenen Nutzererfahrungen nach der Einführungsphase: Ausgewertet wurden 713 Useraussagen zu den führenden Sharing Anbietern Circ, Lime, Tier und Voi in deutschen Online-Quellen. Untersucht wurden wiederum die Kriterien Registrierung, App Usability, Fahrzeugqualität, Verfügbarkeit und Preis.

Die Conslin AG (www.conslin.com) ist seit fast 20 Jahren Pionier im Bereich Customer Insights Management. Mit KI-gestützter Analytik und Fachkompetenz unterstützt Conslin Unternehmen bei der Verbesserung von Produkten und Serviceleistungen. Zusätzlich zu aussagekräftigen Bewertungskategorien hat Conslin 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
Conslin AG
Leonrodstr. 68
80636 München
Tel.: +49 89 3063650
contact@conslin.com
www.conslin.com

Anlage: Abb. Conslin Quality Experience Studie e-Scooter 10/2019

Nutzererfahrungen e-Scooter im Zeitverlauf: Lime verschlechtert sich deutlich, Voi kompensiert Schwächen mit niedrigeren Preisen



↑ = Veränderung positiver Anteil in %-Pkt.

↓ = Veränderung negativer Anteil in %-Pkt.

↔ = Veränderung Anzahl Aussagen

Studie 1: 707 User-Aussagen in Online-Quellen / 15.06.-14.07.2019 **Studie 2:** 713 User-Aussagen in Online-Quellen / 05.08.-16.10.2019

* Consigne Quality Experience Index QXI: 0 (= alle Aussagen negativ) bis 100 (= keine Aussage negativ); Wert in Klammern zeigt den QXI-Wert der ersten Studie