

eGuidami customer insight



Andrea Leverano

Guidami Milano

eBRIDGE Milan workshop – Urban eMobility 2020

13 November 2015, Spazio Ex-Ansaldo - Milan

ebridge-project.eu Follow us    



Co-funded by the Intelligent Energy Europe Programme of the European Union



Target

Identify new strategies to understand customers' needs and expectations

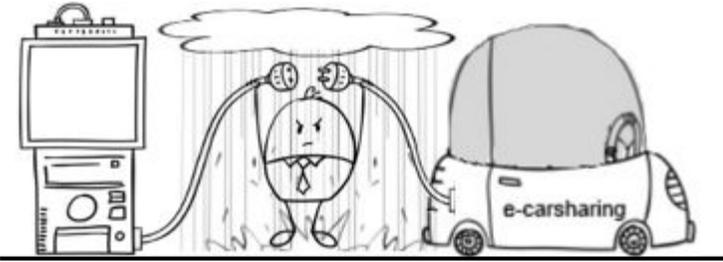
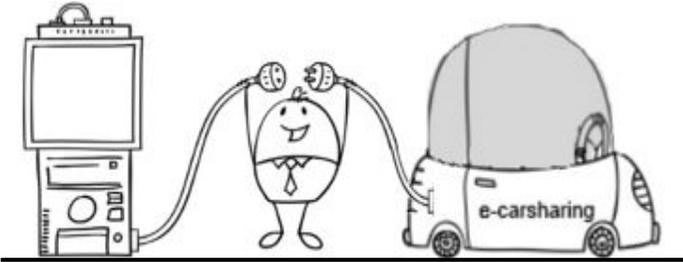
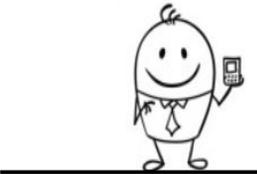
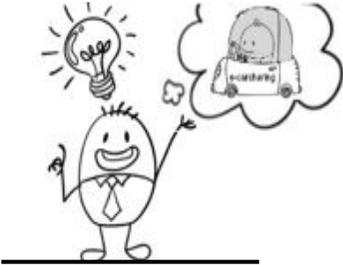
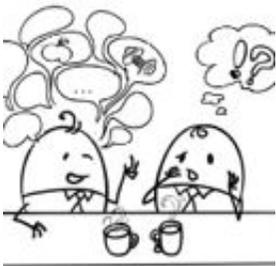


The methodology

In cooperation with Legambiente, the other Italian eBRIDGE partner:

- 1) Define the customer experience
- 2) Identify the key and critical aspects
- 3) Weigh their importance as perceived by the customer... *using the right tools!*
- 4) Estimate the costs of the actions needed to improve by comparison with the added values

The customer experience – the story board



The first survey *GuidaMi*

50 corporate customers, B2B eTester:

- uncomplicated charging is a key factor
- full battery at the start increased the confidence.

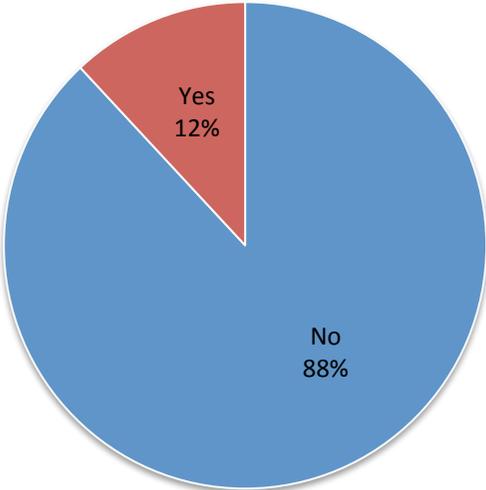


Digital tools via smartphone and gaming are important.

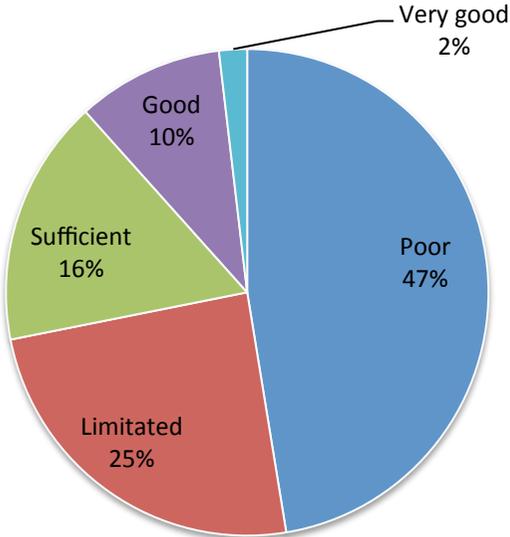
The survey in cooperation with IKEA

- Questionnaire valid answer: 1162 (mass market data by Ikea)

EVs ever tested before



knowledge about electric car



The survey in cooperation with IKEA

Barriers

Few station and long time for charging (80%)

Reasons to use

Silence and easy to use (60%)

New tools

A navigator with autonomy to destination (89%)

The reason to use are stronger than barriers not to use.

33% is interested to test E-Vs car sharing: good result!

The co-marketing with IKEA



Solo il meglio per te e per l'ambiente, con GuidaMi e BikeMi.

Abbonati al car sharing di ATM, da oggi sempre più economico.

SEI SOCIO IKEA FAMILY o IKEA BUSINESS?

- 50% di sconto** sull'abbonamento 3 mesi o 12 mesi a **GuidaMi**
- 30% di sconto** sull'abbonamento 12 mesi a **BikeMi**
- +** ... e tanti altri vantaggi se ti iscrivi in negozio!

Rivolgiti al Banco Finanziamenti dopo le casse per maggiori informazioni e per l'iscrizione, o vai su www.guidami.net o www.ikea.it/carugate

Per tutti i dettagli, consulta il regolamento in negozio. Gli abbonamenti non includono il costo degli uffici. Promozione valida da ottobre 2014 al agosto 2015.

PilotTest by Comune di Milano

- 12 employees pilot 2 C-Zero from January to March 2015.
- to understand if EV's could be a real alternative for their needs
- General feedback from interviews is positive.



- 36 survey target to understand the general knowledge and feeling
- 25 EV's testers that have given some feedbacks (circa 10 interviews on quality of service)

The survey at the City Administration results

Answer before the Pilot:

- 43% autonomy a strong barrier to the use of EV
- 33% small number of charging point a strong barrier to the use,

After the Pilot...

- 71% charging time a light barrier
- 71% manageability and low noise good reasons to prefer an EV
- 29% EV's a way to differentiate themselves from the crowd
- 17% barrier their low awareness about electric vehicles = share awareness at home.

The social value

Autoelettriche Ebridge test
4 aprile · Modificato

hai usato la nostra auto? Ricordati di compilare il questionario!

Autoelettriche Ebridge test - SurveyMonkey
pagina di test per le auto elettriche del progetto ebridge cross test con fairsquare.
Comunità: Piace a 1 persona

Mi piace · Commenta · Condividi

Autoelettriche Ebridge test
4 aprile

Attività recenti

Autoelettriche Ebridge test è ora su Facebook.

uno due tre

Mi piace · Commenta · Condividi

Autoelettriche Ebridge test
4 aprile

prove

Mi piace · Commenta · Condividi

RISPONDENTI: 4 su 4

Esporta tutto · Condividi tutto

Regolaggi della risposta · Tendenze dei dati · Singole risposte

PAGINA 1

Personalizza · Esporta

Come ti sei trovato alla guida della macchina?

Numero risposte: 4 · Numero saltati la domanda: 0

| Opzioni di risposta | Risposte |
|---------------------|----------|
| Bene | 0,00% |
| Medio | 0,00% |
| Male | 50,00% |
| Totale | 4 |

Test auto elettriche

*1. Come ti sei trovato alla guida della macchina?

Bene

Medio

Male

*2. L'uso della colonnina è stato semplice?

Sì

No

Sì ma potrebbe essere più chiaro

*3. Ti è piaciuto andare in giro con la macchina elettrica?

Sì

No

3 ITA · 3G · 13:58

Comenti

Valerio Valsecchi ha fatto una domanda a Prova auto elettriche ebridge - gruppo.
Ieri alle 15:12

Come hai trovato l'uso della colonnina?

Difficile 1 voto

Facile 0 voti

Facile ma non chiaro, 0 voti

Mi piace · Commenta

Interrompi le notifiche

Visualizzato da tutti

Scrivi un commento...

3 ITA · 3G · 13:55

Autoelettriche Ebridge test

Amministrazione · Pubblica

Scrivi post · Condividi foto

Autoelettriche Ebridge test
venerdì alle 15:54 · Elemento modificato

hai usato la nostra auto? Ricordati di compilare il questionario!

Autoelettriche Ebridge test
pagina di test per le auto ...

Mi piace · Commenta · Condividi

Test auto elettriche

Feedback dei clienti

Progetta indagine

Raccogli risposte

Analizza risultati

Di seguito è riportato un elenco dei raccoglitori che stai utilizzando per raccogliere le risposte. Per visualizzare i dettagli o modificare le proprietà di un raccoglitore già esistente, clicca semplicemente sul nome. Per raccogliere più risposte per questa indagine da un gruppo di persone diverso, clicca su "Aggiungi nuovo raccoglitore".

+ Aggiungi raccoglitore

| Nome raccoglitore (Metodo) | Stato | Risposte | Ultima modifica | Azioni |
|--|--------|------------|---------------------|-------------------------|
| New Facebook Page Embed (Indagine su sito web) | ● APRI | 4 risposte | 8 aprile 2014 13:45 | Modifica Aziona Elimina |
| Web Link (Link al web) | ● APRI | 0 risposte | 4 aprile 2014 15:39 | Modifica Aziona Elimina |

Conclusion

- **Market awareness is fast changing**
- **The demand is setting a high bar in quality**
- **eMobility has to be smart and adapting**
- **(Digital) Technology and marketing are crucial**

Thank You for your attention.



MILANO SHARING CITY LA CITTÀ IN CONDIVISIONE

13 -14 Novembre 2015 | Base Milano Spazio Ex-Ansaldo | Via Bergognone 34

 Co-funded by the Intelligent Energy Europe Programme of the European Union

The sole responsibility for the content of this publication lies with the authors. It does not necessarily reflect the opinion of the European Union. Neither the IAGME nor the European Commission are responsible for any use that may be made of the information contained therein.

ebridge-project.eu

