



spiegelInstitut

Klimafreundliche Mobilität

**Smart driving in der Zukunft: Sind die Ansprüche der Kunden
mit ökologischer Entwicklung in Einklang zu bringen?**

Mannheim, 17. November 2020

Energieforum Rhein-Neckar 2020

Referentin



spiegelInstitut

Anna Caroline Lewandowski
Dipl.-Psych., Senior Director



Gründungsinstitut der Marktpsychologie in Deutschland

Das Institut

- **1950 gegründet**
70 Jahre Forschungs- und Beratungsexpertise
- **Consumer Research & User Experience Consulting**
Wir unterstützen die Entwicklung von Marken, Produkten und Services
- **International**
Standorte in Deutschland und China, Partner weltweit
- **Interdisziplinär**
130 Experten unterschiedlicher Fachrichtungen



Der Konsument im Fokus

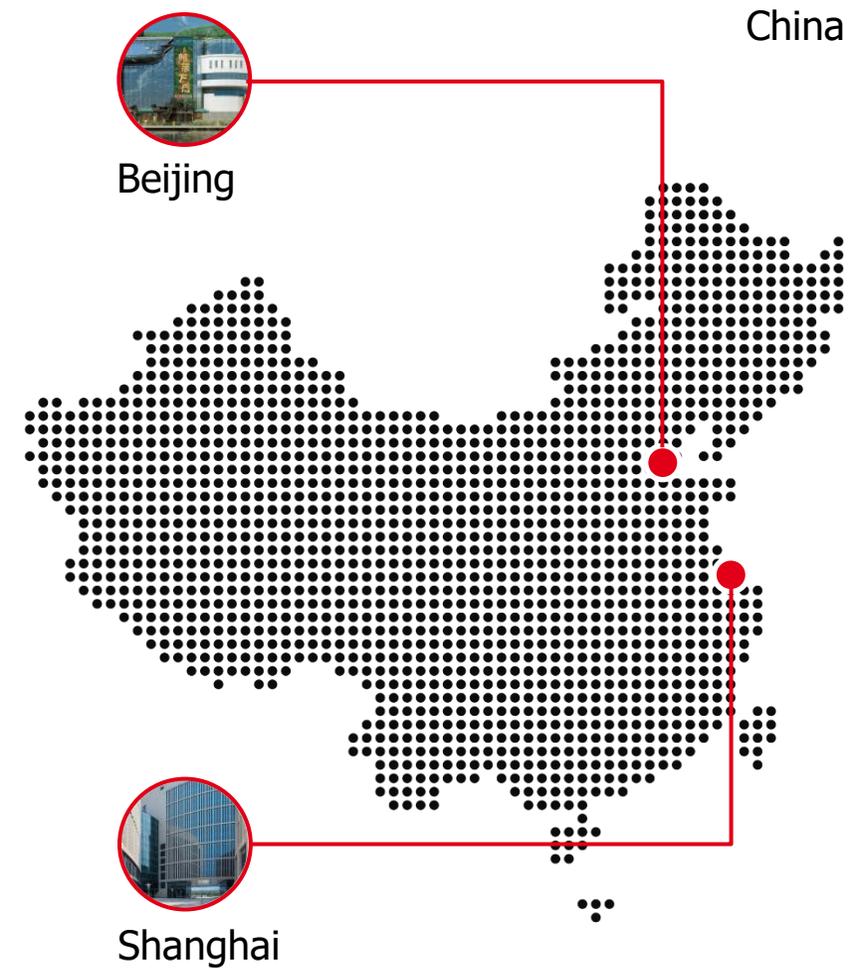
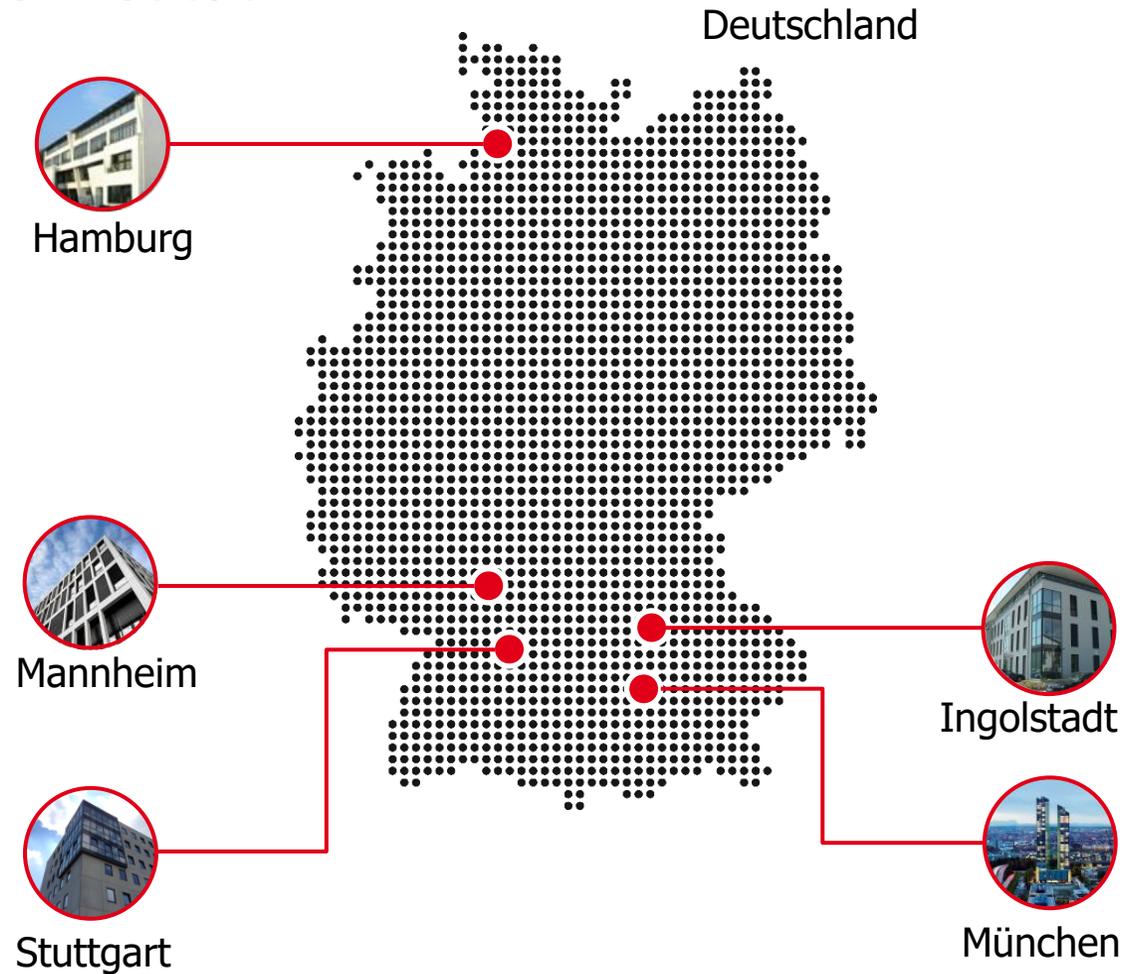
Es geht um das Erlebnis, nicht um das Produkt



*Nicht die objektive
Beschaffenheit eines
Produkts ist die Realität in
der Marktpsychologie,
sondern einzig die
Verbrauchervorstellung und
das Verbrauchererlebnis.*

Unsere Standorte

Das Institut



Hier können wir Sie unterstützen

Fullservice-Institut

- (Inter-)nationale Marktforschungsstudien:
online, persönlich, telefonisch
- Consumer Insights & psychologische Marktforschung
 - Einzel- und Tiefeninterviews, Fokusgruppen & Ethnografische Interviews
 - Markenforschung, Imagemessungen, Segmentierungen, Personas, Markenpositionierung
 - Kundenzufriedenheitsstudien
- Data Analytics
- Beratungsleistungen

Mitgliedschaften & Zertifizierung



GERMAN UPA
Berufsverband der Deutschen Usability
und User Experience Professionals



tekom

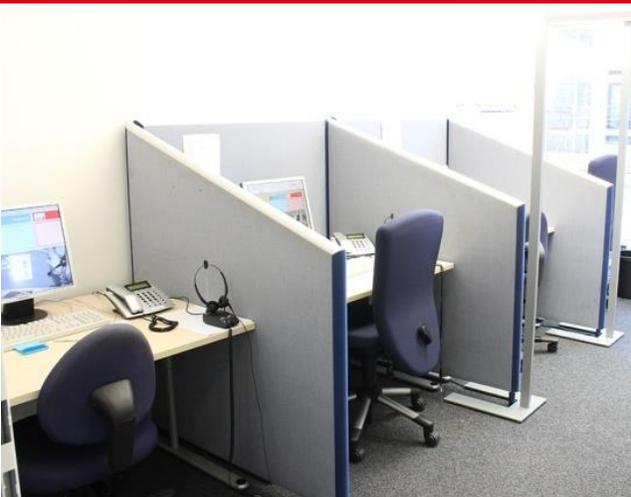


ISO 9001
Zertifiziertes
Qualitätsmanagementsystem
www.tuev-sued.de/ms-zert



Durchführungsort

Unser Teststudio in Mannheim



- Fokusgruppenraum von 38 m² auf 82 m² erweiterbar.
- Bodentiefe Einwegspiegel mit angrenzendem Beobachtungsraum.
- Separate Kundenlounge.
- Große Flatscreens, fernsteuerbare Kameras, Videostreaming.
- Hochwertiges Catering.

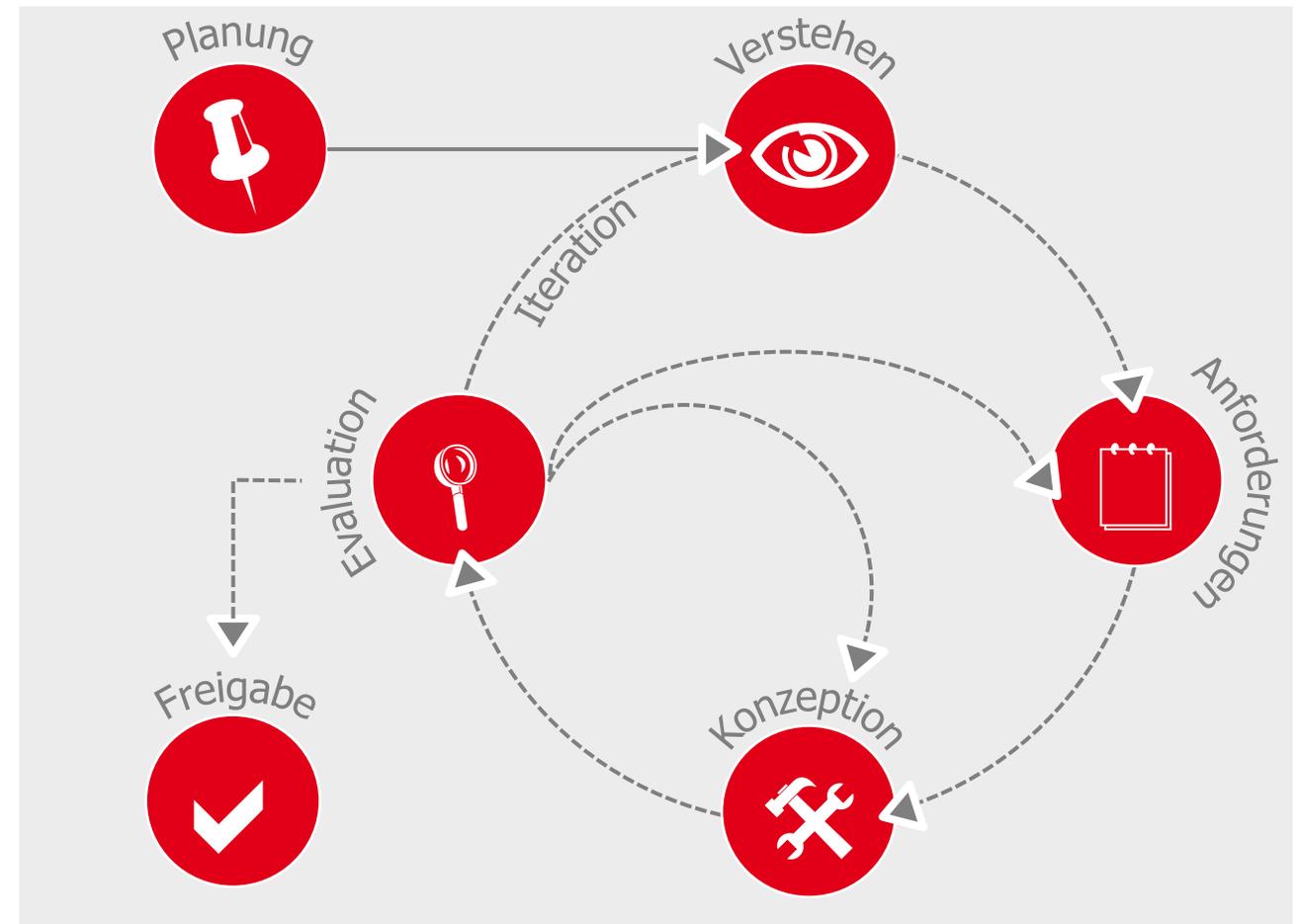


Wir gestalten Benutzer- und Kundenerlebnisse

Menschzentrierter Entwicklungsprozess

Grundsätze der menschenzentrierten Gestaltung

- Umfassendes Verständnis des Nutzungskontextes
- Einbeziehen der Benutzer in alle Phasen
- Iteratives Verfeinern und Anpassen auf Basis von Benutzer-Feedback
- Berücksichtigung der gesamten User Experience
- Interdisziplinäre Gestaltungsteams



Wir geben unser Expertenwissen weiter

Die Spiegel Institut Akademie



[Seminare](#)
[Referenten](#)
[Termine](#)



SEMINARE

Wir machen Sie fit für Ihre Herausforderungen im Arbeitsalltag. Dafür bieten wir Ihnen unsere Expertise und Unterstützung in diesen Themenbereichen an:



UX und Usability Engineering

■ CPUX-F: Certified Professional for Usability and User Experience



Grundlagenseminare Marktforschung

■ Einführung in die qualitative Marktforschung



Gesprächsführung und Moderation

■ Kommunikation ist alles!



China-Expertise

■ Dim Sum oder Currywurst? Consumer Research im Land der



Energieforum Rhein-Neckar 2020

Agenda

Agenda

- Megatrends
- Mobilität der Zukunft
- Smart Driving
 - Autonomes Fahren
 - Nachhaltigkeit

Energieforum Rhein-Neckar 2020

Megatrends: Was unsere Mobilität verändert

Digitalisierung / KI



Connectivity



Individualisierung



Urbanisierung



Umweltbewusstsein



Alternde Gesellschaft



Energieforum Rhein-Neckar 2020

Megatrends: Die Mobilität der Zukunft



Menschen wählen aus passgenauen Mobilitätsangeboten

- Eigenes Auto verliert an Bedeutung
- Mobilitätsangebot wird vielfältiger
- Antriebskonzepte werden vielfältiger
- Verkehrsmittel werden intelligent & nahtlos verknüpft
- Grenzen zwischen individuellem und öffentlichem Verkehr verschwimmen
- Mobile Devices sind das Tor zur Mobilität

Energieforum Rhein-Neckar 2020

Megatrends – Wie gehen wir damit um?

- Neue Mobilitätskonzepte werden unser Leben revolutionieren.
- Das ist ein Prozess – wir sind mittendrin.
- Neue Technologien werden in Fahrzeuge integriert und zu einem festen Bestandteil der digitalen Welt.



Energieforum Rhein-Neckar 2020

Mobilität der Zukunft: Smart Driving



Autonomes Fahren

Mobile Endgeräte

Connectivity

Passgenaues Angebot

Nachhaltigkeit

Alternative Antriebe

Energieforum Rhein-Neckar 2020

Smart Driving - Einflussfaktoren

Rahmenbedingungen

Politik

Rechtsprechung

Ökologische
Aspekte

Kosten

Technologische
Entwicklungen

„Faktor“ Mensch

Ängste

Gewohnheiten

Persönliche Präferenzen

Autonomie vs.
Kontrollverlust

Emotionen

Wünsche/
Bedürfnisse

Energieforum Rhein-Neckar 2020

Die Perspektive des Konsumenten auf Smart Driving – Ambivalenz

„Alles wird komplexer.“

„Alles soll leichter und bequemer werden.“



Werden künftige Fahrzeuge zu kompliziert sein?

Energieforum Rhein-Neckar 2020

Smart Driving – Eingewöhnung einplanen

- ✓ Konsumenten ‚abholen‘:
 - ✓ Neues Schritt für Schritt einführen
 - ✓ Informationen liefern
- ✓ Benefits kommunizieren
- ✓ Persönliche Erfahrung ermöglichen
- ✓ Entscheidungsfreiheit max. – Restriktionen min.
 - ✓ Anpassbares System
- ✓ Kulturelle Unterschiede berücksichtigen



Energieforum Rhein-Neckar 2020

Die Perspektive des Konsumenten: Autonomes Fahren

Wir haben viele Konsumenten befragt.
Die meisten sind nicht gerne Beifahrer.



Was bedeutet das für das automatisierte Fahren?
→ **Aufbau von Vertrauen!**

Energieforum Rhein-Neckar 2020

Die Perspektive des Konsumenten: Autonomes Fahren = Fahrspaß?

Das Auto ist immer noch emotional, Ausdruck von Lifestyle und Lebensgefühl.

→ **Autofahren soll auch künftig ein emotionales und aufregendes Erlebnis bleiben.**



Human Centered Design Prozess

Smart Driving – Chance & Herausforderung

Nicht nur eine langweilige, austauschbare
'Mobilitätskapsel' sein.

Potenzial:

Differenzierung durch das Ausrichten an
Kundenwünschen

*„Neueste Technologien im
Auto sind natürlich auch
Prestige.“*

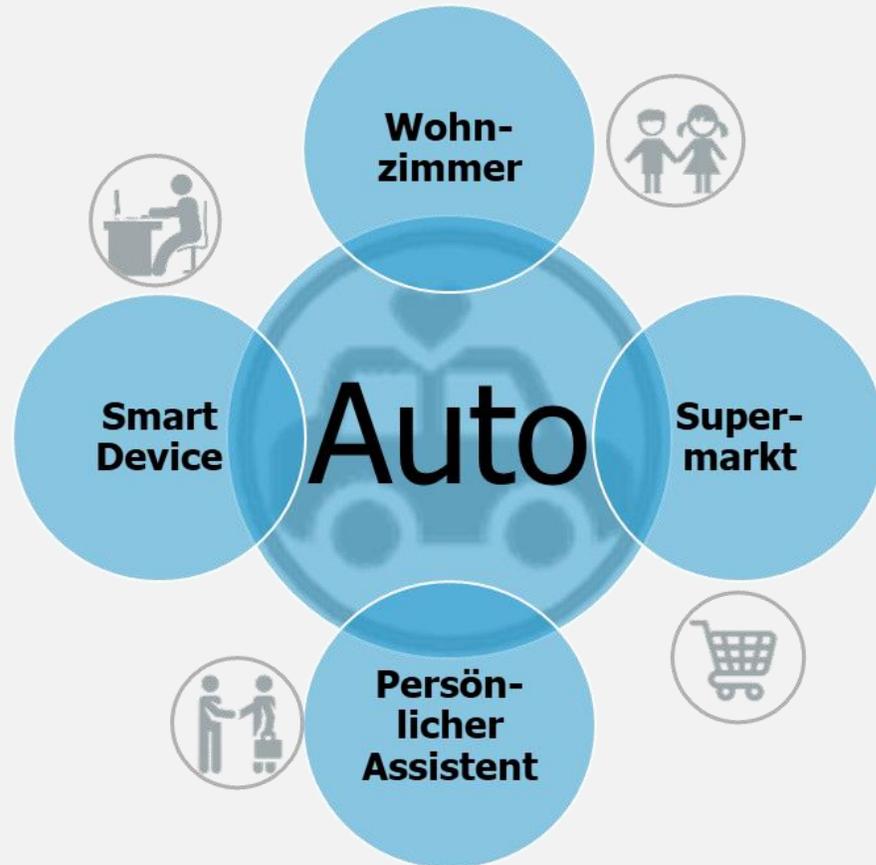
*„Effizientes
(Aus-)Nutzen der Zeit,
gerade im Stau.“*

*„Weder um Parkplätze noch um
TÜV Inspektionen Gedanken
machen müssen.“*



Energieforum Rhein-Neckar 2020

Smart Driving: Was wollen die Kunden?



Angenehme Erfahrung =
Das Auto fühlt sich an wie
"ICH"

Energieforum Rhein-Neckar 2020

Nachhaltigkeit allgemein

Nachhaltigkeit –

Was ist sie den Konsumenten wirklich *wert*?

Neo-Ökologie =
altruistisches Verhalten?



Energieforum Rhein-Neckar 2020

Smart Driving – Nachhaltigkeit

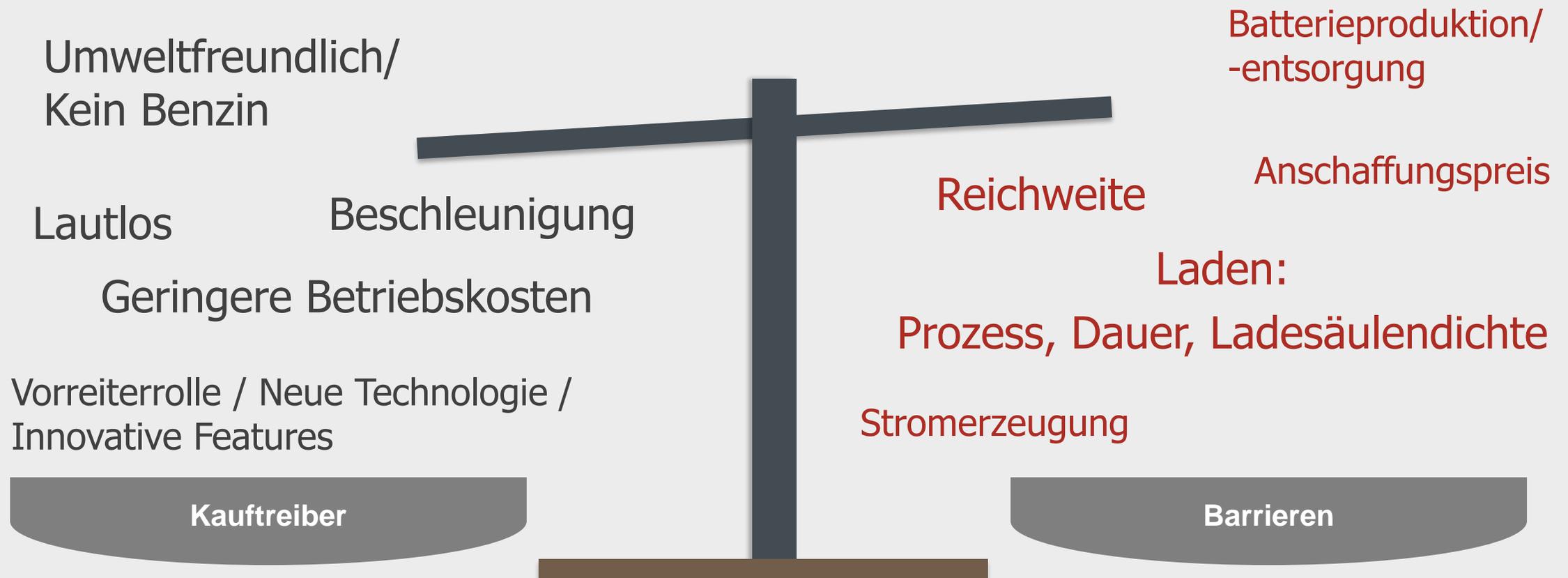
Dominierende Assoziation bei Nachhaltigkeit im Automobilbereich:

Elektromobilität
(auch: Hybride)



Energieforum Rhein-Neckar 2020

Smart Driving – E-Mobilität



Energieforum Rhein-Neckar 2020

Smart Driving – E-Mobilität/Anforderungen beim Laden

Ladesäulen:

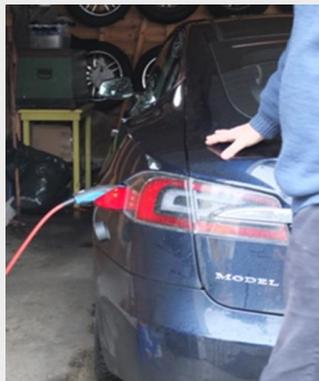
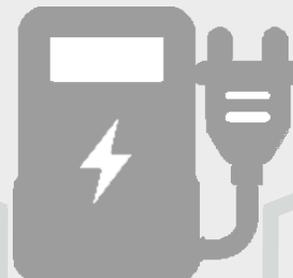
Verfügbarkeit, Reservierung,
Funktionsfähigkeit,
Rahmenbedingungen
(Wartebereich)

Schnelles Laden

Einheitliches &
Einfaches Bezahlungssystem

Verbesserung der
Ladeinfrastruktur

Induktives Laden/ Wireless



Energieforum Rhein-Neckar 2020

Smart Driving – E-Mobilität/Laden in einer idealen Welt

Laden

- Automatischer Ladevorgang
- Schnelllademöglichkeit
- Attraktives Umfeld der Ladestationen
- Komfortable Ladestationen
- Transparente Tarife
- Einfache Bezahlung



Strom

- Erneuerbare Energien
- Private Stromerzeugung
- Batterieleasing
- Staatliche Anreize

„Das Gefühl ‚sauberen‘ Ökostrom zu laden setzt dem Ganzen noch die Krone auf.“

Energieforum Rhein-Neckar 2020

Smart Driving – Exkurs E-Fuels

Warum nicht synthetische Rohstoffe?

- Hohe Kosten
- Hoher Energieaufwand
- Schnelle Lösung:
Dekarbonisierung des Fahrzeugbestands



- Staatliche Förderung?
- Mehrpreisbereitschaft der Fahrer?

Ziel:

Klimaschutz – CO₂-Menge in der Luft reduzieren



Energieforum Rhein-Neckar 2020



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Energieforum Rhein-Neckar 2020

Kontakt Daten

Anna Caroline Lewandowski

Dipl.-Psych., Senior Director Client Services

Ph.: +49 (0)621-728-44-193

E-mail: a.lewandowski@spiegel-institut.de



Energieforum Rhein-Neckar 2020

Quellennachweise

- <https://www.pexels.com/de-de/foto/frau-internet-technologie-weiblich-3861969/>
- <https://www.pexels.com/de-de/foto/stadt-himmel-wolken-skyline-97906/>
- <https://www.pexels.com/de-de/foto/asphalt-autobahn-autos-autoscheinwerfer-799443/>
- <https://www.pexels.com/de-de/foto/licht-kreativ-smartphone-schild-3850512/>
- <https://www.pexels.com/de-de/foto/mann-anzug-menschen-frau-3831552/>
- Stock-Datei-ID: 1081165980
- Stock-Datei-ID: 816720670
- Stock-Datei-ID: 682832436
- Stock-Datei-ID: 000061969
- Stock-Datei-ID: 692832512
- Stock-Datei-ID: 83741061
- Stock-Datei-ID: 641645848
- Stock-Stock-ID:472083631
- Fotolia-Datei-ID: 74910911
- Fotolia-Datei-ID: 72421384
- Fotolia-Datei-ID: 87382047
- Fotolia-Datei-ID: 2307426
- Fotolia-Datei-ID: 63554197
- Fotolia-Datei-ID: 80239915
- Fotolia-Datei-ID: 17968157
- Fotolia-Datei-ID: 77835007
- Fotolia-Datei-ID: 132659258
- Fotolia-Datei-ID: 30434561
- Fotolia-Datei-ID: 16748909

