

mobility

FRANZISKA SCHÄR | AUTOMATICAR 2023

User Szenarios als Basis für automatisierte Ridepooling Services

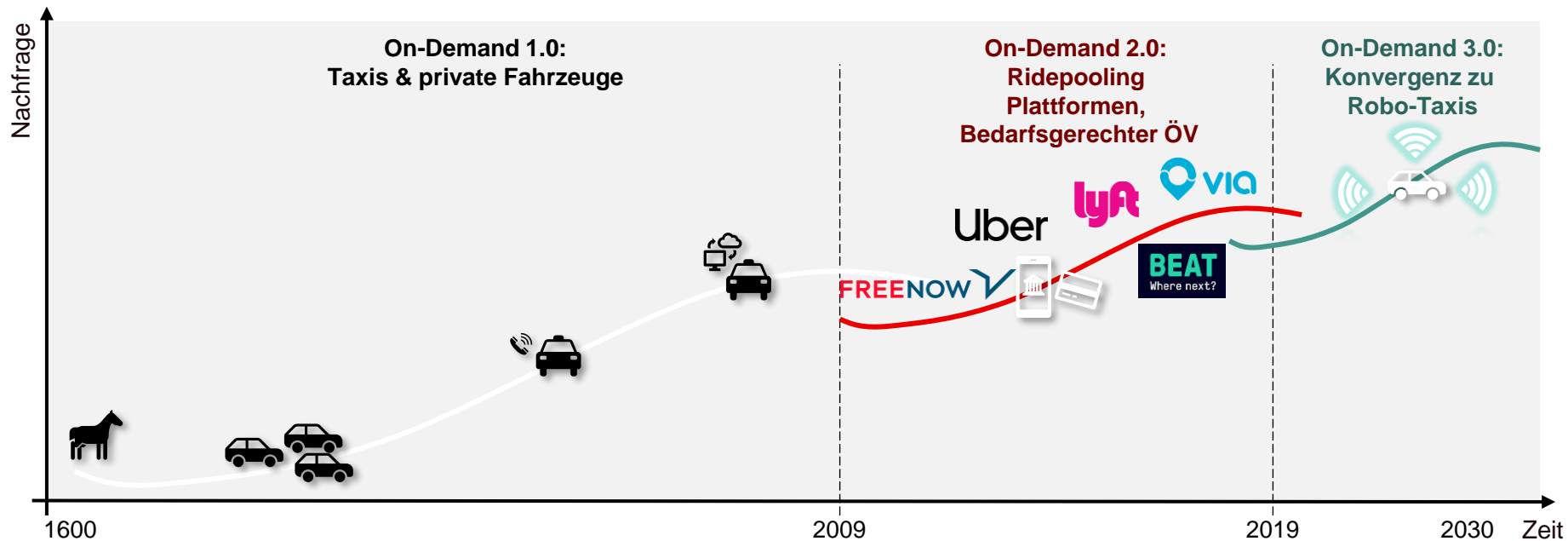
UNSERE VISION



**Wir wollen, dass auch zukünftige
Generationen nachhaltige Mobilität
in einer lebenswerten Welt
geniessen können.**

Evolution des Kerngeschäfts

RIDEPOOLING IST EIN BINDEGLIED ZWISCHEN CARSHARING UND ROBOTAXIS



Selbst fahren

- Das ursprüngliche Geschäftsmodell bestand aus **Transportdienstleistungen**, die in hohem Maße auf **Sachanlagen und menschliche Fahrkenntnisse** angewiesen waren
- **Traditionelle Verkaufs- und Vertriebskanäle** (Radiodienst, lokale Apps, Street Hailing, Taxistand, usw.)
- **Wenig Innovation** und Veränderung der Servicequalität

Gefahren werden

- Die Entstehung von **Verkehrsnetzunternehmen**: Abstimmung von **Angebot und Nachfrage in Echtzeit**: "Graue" E-Hailing-Plattformen, Taxi-E-Hailing-Plattformen
- **Traditionelle Akteure versuchen**, mit ihren eigenen Plattformen und Apps **aufzuholen**
- Erprobung eines **bedarfsgerechten ÖVs**

- Weiterentwicklung des **bedarfsgesteuerten ÖVs**
- Entwicklung hin zu **fahrerlosem Individualverkehr oder Fahrgemeinschaften**
- **Verwischung der Grenzen** zwischen öffentlich und privat

UNSERE FRAGESTELLUNG



Wie kann Mobility mit automatisierten Fahrzeugen nachhaltige Mobilität für eine lebenswerte Welt anbieten?

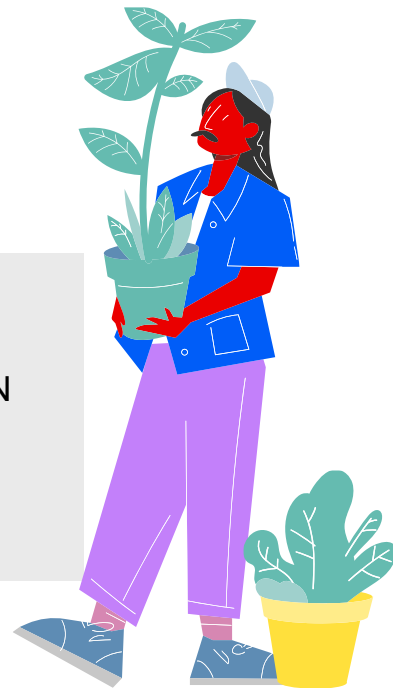
Zeit neu zu denken

Automatisierte Fahrzeugtechnik ist ein Werkzeug zur Erreichung unserer Vision.

Product-Market Fit kann bereits heute auf dem Markt zu weiten Teilen getestet werden.



DER MENSCH IM FOKUS
DER ENTWICKLUNG VON
AUTOMATISIERTEN
ON-DEMAND SERVICES





i&any by Mobility

- On-Demand Ridepooling Service für Nachtschwärmer in Zürich
- Hoher Fokus auf Product-Market Fit in definierten Zielgruppen
- Verständnis von User Szenarios als Basis der Serviceentwicklung
- Mischnutzung der Fahrzeuge mit CarSharing

HYPOTHESENBASIERTES
UND ITERATIVES TESTING AUF
GRUNDLAGE VON USER SZENARIOS

Methodik

Marktforschung als Startpunkt für die Zielgruppensegmentierung und Entwicklung von Personas.


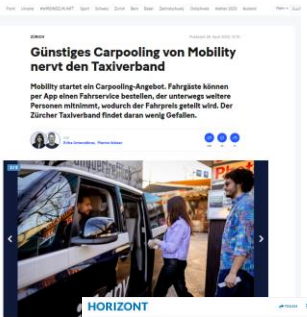

User Szenarios bilden die mentalen Modelle der Personas ab.

EMPATHIE DER
UMSTÄNDE UND
PROBLEME BEI DER
WAHL VON MOBILITÄT.



Von Marktforschung zu User Szenarios





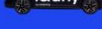
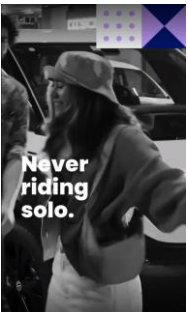


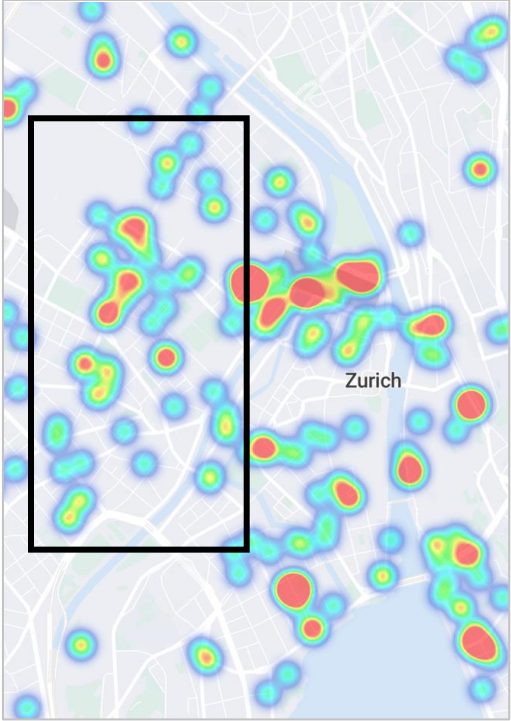
HYPOTHESENBASIERTER LAUNCH

Marktforschung	Segmente	Personas	User Szenarios	Reality Check
<div style="background: repeating-linear-gradient(45deg, transparent, transparent 2px, #ccc 2px, #ccc 4px); width: 100%; height: 100%;"></div>	<p style="text-align: center;">Spass</p>	<div style="border: 1px solid red; border-radius: 10px; padding: 10px;">  <p>Talisha, 19 Studentin</p> <p>Talisha ist eine 19 jährige Studentin der Medienwissenschaften an der Universität Zürich. Vor kurzem ist sie aus Ihrem Elternhaus im Thurgau in eine 1 Zimmerwohnung in Oerlikon gezogen. Talisha liebt es auf Social Media aktiv zu sein.</p> </div>	<div style="border: 1px solid red; border-radius: 10px; padding: 10px;"> <p>Szenario 1 Normalerweise fährt Talisha mit den öffentlichen Verkehrsmitteln. Nachts fühlt sie sich jedoch unsicher, wenn wenige Personen im Fahrzeug und diese teilweise angetrunken sind: "Ich bin oft alleine auf dem Nachhauseweg."</p> </div> <div style="border: 1px solid red; border-radius: 10px; padding: 10px; margin-top: 5px;"> <p>Szenario 2</p> </div> <div style="border: 1px solid red; border-radius: 10px; padding: 10px; margin-top: 5px;"> <p>Szenario 3</p> </div>	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p>Günstiges Carpooling von Mobility nervt den Taxiverband</p> <p>Mobility startet ein Carpooling-Angebot. Fahrgäste können per App einen Fahrservice bestellen, der unterwegs weitere Personen mitnimmt, wodurch der Fahrgast gefüllt wird. Der Zürcher Taxiverband findet daran wenig Gefallen.</p>  </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 5px;"> <p>Mobility startet mit i&any Ridepooling-Angebot</p> <p>Darum gehts</p>  </div>
		<p style="text-align: center;">Kultur</p>	<div style="border: 1px solid #ccc; border-radius: 10px; padding: 10px; margin-bottom: 5px;"> <p style="text-align: center;">● ...</p> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; border-radius: 10px; padding: 10px;"> <p style="text-align: center;">● ...</p> </div>	
<p style="text-align: center;">Arbeit</p>	<div style="border: 1px solid #ccc; border-radius: 10px; padding: 10px; margin-bottom: 5px;"> <p style="text-align: center;">● ...</p> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; border-radius: 10px; padding: 10px;"> <p style="text-align: center;">● ...</p> </div>	<div style="border: 1px solid #ccc; border-radius: 10px; padding: 10px; margin-bottom: 5px;"> <p style="text-align: center;">● ...</p> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; border-radius: 10px; padding: 10px;"> <p style="text-align: center;">● ...</p> </div>		

Markteintritt

Von User Szenarios zu Kundenverständnis

DATEN ALS VALIDIERUNGSGRUNDLAGE

Demand Generation	POI-Analyse	Quantitative Analyse	Qualitative Analyse
<p>Schau mal  !</p>	<p>Reagiert  ?</p>	<p>Welche Szenarios zeigt  ?</p>	<p>Hallo  , bist du es wirklich?!</p>
<div data-bbox="247 611 438 921"> <p>Pool-Party geht auch im Winter.</p>  </div> <div data-bbox="476 611 662 921"> <p>Never riding solo.</p>  </div> <div data-bbox="247 939 438 1329"> <p>15:20</p> <p>Customer</p>  <p>Nachricht senden</p> </div> <div data-bbox="476 939 662 1329"> <p>15:24</p> <p>Nachts SICHER & KOMFORTABLE dur Züri chünnt</p>  </div>	 <p>Zurich</p>	<p>Auswertung Buchungsverhalten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voraus- vs. ASAP Buchung • Buchungshäufigkeit • Strecken • Routine der Strecken • Buchungszeiten • Passagierzahl • Akzeptierte Wartezeiten <ul style="list-style-type: none"> • Vollendete Buchungen • Stornierte Buchungen 	<p>Aufbau einer persönlichen Beziehung zu einer Stellvertreterin der Persona "Talisha".</p> <p>Qualitative Kundeninterviews basierend auf Hypothesen zur Persona, den User Szenarios und der Konversion.</p>

Reintegration in Service Design

- Validierte/ falsifizierte User Szenarios sind die Basis der Weiterentwicklung des i&any Services
- Backlog der i&any App Entwicklung wird konstant entlang der Erkenntnisse repriorisiert
- Erkenntnisse dienen immer als Basis für die Gestaltung der nächsten Kampagne

ITERATIVES TESTING DER USER
SZENARIOS WEIST DEN WEG ZU
EINEM KUNDENZENTRIERTEN SERVICE

FAZIT

Automatisiertes Fahren ist die Chance dieses Jahrhunderts.

Lasst uns gemeinsam neu denken, um die Zukunft lebenswerter zu gestalten.