

# **Kundenerlebnisse wissenschaftlich analysieren – Management Center Innsbruck (MCI) und mohemian ventures investieren in Innsbrucker Startup ExperienceFellow**

**Freitag, 6.3.2015, Innsbruck**

*Schlagworte: Startup, Innsbruck, Technologie, Customer Experience, Design Thinking, Service Design, MCI, Management Center Innsbruck, mohemian ventures, ExperienceFellow*

Im Rahmen einer Unternehmensbeteiligung investieren das Management Center Innsbruck (MCI) und die mohemian ventures (mohemian.com) in das junge Innsbrucker Startup ExperienceFellow. Das Unternehmen bietet ein digitales System zur Aufzeichnung und Auswertung von Kundenerlebnissen. Authentische Einblicke entlang der gesamten Customer Journey – über alle analogen und digitalen Kanäle hinweg – stehen dabei im Vordergrund.

Nutzer von ExperienceFellow können unter [experiencefellow.com](http://experiencefellow.com) Recherche-Projekte anlegen und auswerten. Über eine kostenlose Smartphone-App erhalten dann Endkunden die Möglichkeit, ihre Erlebnisse mit einem Produkt oder einer Dienstleistung zu dokumentieren. Emotionale Bewertung, Bilder, Texte, Videos sowie GPS-Position bereichern die Aufzeichnungen an. Der Organisator eines solchen Recherche-Projekts empfängt daraufhin diese Daten in Echtzeit und kann sich umfassender Werkzeuge zur Auswertung bedienen.

Das Unternehmen wurde 2013 als akademisches Spin-Off von Marc Stickdorn und Jakob Schneider gegründet. Zugrunde liegt ein umfassendes, universitäres Forschungsprojekt am MCI, das bereits 2008 ins Leben gerufen wurde. Unter dem Stichwort »Mobile Ethnografie« wurde am MCI die qualitative Erforschung von Kundenerlebnissen mit Hilfe digitaler Hilfsmittel beforscht. Dabei wurde bereits eine erste Version der Software entwickelt und in zahlreichen, großangelegten Testprojekten erprobt. Das Spektrum der Rechercheobjekte reicht von Großveranstaltungen und Tourismusdestinationen bis hin zu Software-Beurteilungen, Shoppingcentern und Flagship Stores. Die Liste ließe sich beliebig fortführen, nahezu jede Branche profitiert von tieferen Einsichten in das Denkverhalten und die

subjektive Wahrnehmung ihrer Kunden und Nutzer.

»Mit der Beteiligung an ExperienceFellow dokumentieren wir abermals unseren Anspruch an eine unternehmerische Hochschule. Mit Spannung verfolgen wir die vielversprechende Entwicklung dieses jungen Unternehmens«, so Andreas Altmann, Rektor am Management Center Innsbruck. Die frühzeitige Unterstützung des innovativen Konzepts am MCI trug entscheidend zum heutigen Entwicklungsstand bei. Jetzt beteiligen sich die Innsbrucker Branchenprofis mohemian: »Wir freuen uns sehr, mit mohemian ventures ein progressives Tech-Unternehmen mit umfassenden internationalen Erfahrungen an Bord zu haben«, ergänzt Marc Stickdorn, CEO von ExperienceFellow.

Die Software wechselte jüngst aus der kostenlosen Betatest-Phase in die professionelle Bezahlversion und befindet sich aktuell in der ersten Wachstumsphase am internationalen Markt. Zur Vorbereitung dieses Schritts war für das Unternehmen vor allem auch die professionelle Unterstützung durch CAST – Center for Academic Spin-offs Tyrol sowie die PreSeed-Förderung der aws – Austria Wirtschaftsservice entscheidend.

In einer agilen Entwicklungsumgebung testet und entwickelt das Team laufend neue Features und Funktionen – stets in engster Zusammenarbeit mit der Nutzerbasis. Dieser co-kreative Entwicklungsansatz spielt eine entscheidende Rolle im internationalen Bestseller »This is Service Design Thinking«, welchen Marc Stickdorn und Jakob Schneider 2010 veröffentlichten. Die Kombination aus der Arbeit am Buch und der Forschungsarbeit am MCI untermauern den wissenschaftlichen Anspruch des Startups, betont Stickdorn: »Qualitative Forschung tut sich oft schwer mit professioneller Datenerhebung und -dokumentation. Genau da setzen wir an und erfüllen unser eigenes Bedürfnis aus der Praxis.«

Innsbruck bringt immer wieder international erfolgreiche Tech-Startups hervor. Nun beginnt für ExperienceFellow die spannende Wachstumsphase in einem hochbeweglichen Markt: Ist das Konzept überzeugend genug für eine internationale Verbreitung im großen Maßstab? Das Team ist hochmotiviert und überzeugt vom eigenen Produkt, bestätigt Jakob Schneider, leitender Designer: »ExperienceFellow kann etwas, das sonst keine Software kann. Der belegbare wissenschaftliche Hintergrund macht es nahezu unmöglich uns zu kopieren.« Wir sind ebenfalls gespannt und wünschen viel Erfolg!