

SCHLÜPFEN SIE IN DIE SCHUHE IHRER KUNDEN!



Das Jahr 2015 war ein ereignisreiches für das junge, österreichische Start-up Unternehmen ExperienceFellow aus Innsbruck. Basierend auf Forschungsleistungen am MCI Management Center Innsbruck entwickelte das akademische Spin-off unter der Führung von Marc Stickdorn und Jakob Schneider eine App zur Bewertung von Marken, Produkten und Dienstleistungen durch Kunden des jeweiligen Unternehmens.

Neu ist dabei, dass Kunden ihr eigenes Smartphone als Forschungstool benutzen können und mit Hilfe der App jederzeit und jederorts ihre Meinung abgeben können. Und das Unternehmen kann die Bewertungen jederzeit live mitverfolgen und mit Hilfe eines Softwareprogramms auswerten.

WIE MOBILE ETHNOGRAFIE FUNKTIONIERT

Nach einer persönlichen Einladung erhält der Kunde einen QR-Code sowie den Link zur App, lädt diese herunter und nimmt mit Hilfe des QR-Codes am jeweiligen Projekt teil. Damit hat er die Möglichkeit, selbst zu entscheiden, welche Aspekte beim Leistungserstellungsprozess für ihn wichtig sind – und dokumentiert diese mit Hilfe von Text, Fotos und Videos.

Automatisch werden dabei per GPS der jeweilige Aufenthaltsort bzw. der Zeitpunkt der Eingabe aufgezeichnet.

WAS UNTERNEHMEN MIT DEN ERGEBNISSEN ERREICHEN

Mit Hilfe des Einsatzes von mobiler Ethnographie können Firmen vor allem Zeit und Geld sparen, da sie sich den Einsatz von Forschungspersonal ersparen – der Kunde selbst wird zum Forscher. Mit Hilfe der App ExperienceFellow sind sie somit immer direkt am Kunden.

Mit der web-basierten Software können sie so jederzeit verfolgen, wann und wo ihre Kunden positive oder negative Erlebnisse hatten und sofort darauf reagieren. Zudem können die Daten als Customer Journey Maps oder auch GPS-basiert auf einer Karte visualisiert sowie vollständig exportiert werden.

WELCHE UNTERNEHMEN SCHON JETZT DAMIT ARBEITEN

Ein gutes Beispiel sind hier die Bergbahnen Serfaus-Fiss-Ladis in Tirol. Als eine der erfolgreichsten Tiroler Destinationen setzen die Bergbahnen zusammen mit dem Tourismusverband die App als zusätzliches Instrument für ihre Qualitätssicherung und Produktentwicklung ein.

„Wir, die Region Serfaus-Fiss-Ladis, nutzen ExperienceFellow primär zum zeitnahen bzw. unmittelbaren Kundenfeedback und zur Identifikation von Angebots- und Servicelücken innerhalb der Destination.“

— **Projektleiter Christof Schalber**
Komperdell Seilbahn in Serfaus

Die Bergbahnen erhalten mit Start der Wintersaison 2015/16 auch die erste White Label Solution und können die ExperienceFellow App somit in ihr Portfolio an Destinationsapps integrieren.

„Ein Projekt mit einer der führenden Tourismusdestinationen der Alpen zu machen ist für uns eine spannende Herausforderung. In der kommenden Saison wird ExperienceFellow erstmals als ‚Mobile Quality Check‘ der Komperdell Bergbahnen eingesetzt und wir sind schon sehr gespannt wie sich ExperienceFellow mit großen Datenmengen bewährt“, berichtet Klaus Schwarzenberger, CTO von ExperienceFellow. Weitere White Label Solutions sind bereits in Planung.

WIE SICH EXPERIENCEFELLOW ENTWICKELT

Aufgrund des Interesses großer Organisationen wächst das Unternehmen stetig. Während man im Jahr 2013 mit 3 Personen gestartet hat, zählt das Innsbrucker Unternehmen heute bereits 8 Mitarbeiter. 3 weitere Stellen sind derzeit ausgeschrieben. Im März 2015 ging die App nach 2-jähriger Entwicklungszeit live. Im September bekam das Unternehmen zudem eine SEED Förderung der AWS Austria Wirtschaftsservice zugesprochen.

WIE MAN DIE METHODE SELBER TESTEN KANN

Sollten auch Sie in die Schuhe ihrer Kunden schlüpfen wollen, probieren Sie ExperienceFellow selbst aus.

Unter www.experiencefellow.com können Sie sich einen kostenlosen 14-tägigen Test-Zugang sichern bzw. sich über eine Demo die Vorteile der mobilen App von einem ExperienceFellow-Mitarbeiter erklären lassen.

KONTAKT

ExperienceFellow GmbH
Birgit Bosio, Marketing & Sales
birgit@experiencefellow.com