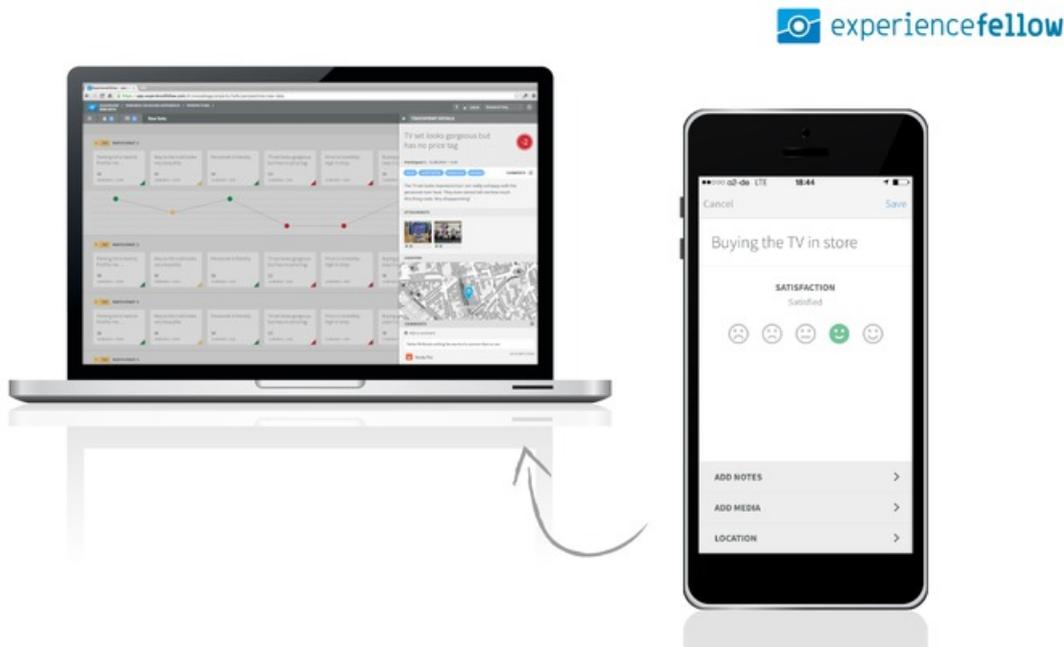


01.02.2016 – 12:31 Uhr

Österreichisches Start-up ExperienceFellow startet durch - BILD



ExperienceFellow hilft internationalen Unternehmen ihr Angebot mit den Augen ihrer Kunden zu sehen

Innsbruck (ots) - 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 Ethnographie funktioniert? Nach einer persönlichen Einladung erhält der Kunde einen QR-Code sowie den Link zur App, lädt diese herunter und loggt sich mit Hilfe des QR-Codes in das jeweilige Projekt ein. Dann stehen ihm Tür und Tor offen, 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 jederzeit verfolgen, wann ihre Kunden wo 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", meint Projektleiter Christof Schalber. Die Bergbahnen erhielten 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? Daher wächst das Unternehmen auch 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 selbst testen kann? Unter www.experiencefellow.com kann ein kostenloser 14-tägiger Test-Zugang beantragt bzw. ein Termin für eine Demo mit einem ExperienceFellow Mitarbeiter gebucht werden.

Bild(er) zu dieser Aussendung finden Sie im AOM / Originalbild-Service sowie im OTS-Bildarchiv unter <http://bild.ots.at>

Rückfragehinweis:

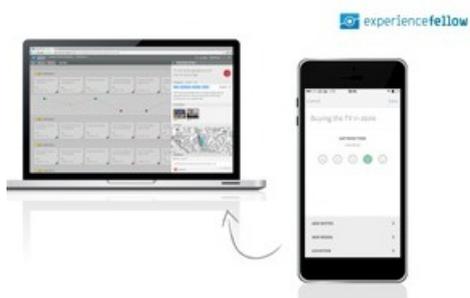
Birgit Bosio
ExperienceFellow GmbH
Marketing & Sales
birgit@experiencefellow.com

Digitale Pressemappe: <http://www.ots.at/pressemappe/17798/aom>

*** TP-ORIGINALTEXT PRESSEAUSSENDUNG UNTER AUSSCHLIESSLICHER INHALTLICHER VERANTWORTUNG DES AUSENDERS - WWW.TOURISMUSPRESSE.AT ***

TPT0003 2016-02-01/12:27

Medieninhalte



ExperienceFellow bietet eine kostenlose App für den Kunden sowie ein Software-Analysetool für Unternehmen und Forschungseinrichtungen, welche ihren Kunden besser verstehen und ihre Produkte und Services systematisch optimieren möchten.

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100058015/100783466> abgerufen werden.