



# MAPCASE

The personal link to your guest

# Das Team

Together we climb and move mountains



**CEO**  
**Bastian Kneissl**  
Vision & Strategy  
Product Concept  
Business Development



**COO**  
**Dominik Kneissl**  
Sales & Marketing  
Operations  
Business Development



**CTO**  
**Andreas Leicher**  
Agile Software Development  
Technical Innovation Research



**CFQ & Seed Investor**  
**Kai Uebach**  
Finance & Controlling  
Investor Relations



**Xaver Wegmann,**  
Head of Sales



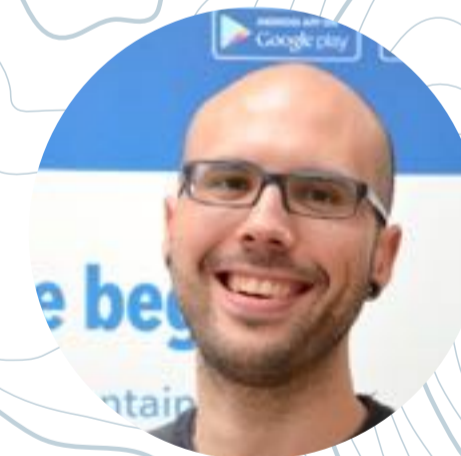
**Christoph Schapes**  
Data-Scientist



**Katharina Schilling**  
Lead Account  
Management



**Johannes Kempf**  
Head of User  
Experience



**Moritz Moldenhauer**  
Lead Android  
Developer



**Marcel Flick**  
Lead iOS  
Developer



**Dr. Sandeep Sadanandan**  
Lead System Architect

# Leidenschaft für den Sport und Reisen



# Company Milestones

MapCase Media GmbH

## Accelerator

2011-2012: EXIST Gründerstipendium BMWi

2011-2012: ESA Incubation Programme

2014: German Silicon Valley Accelerator

## Awards

2011: 2nd place European Satellite Navigation Competition

2013: 1st place Show your App award and 1st place Guest exhibition

2014: best skiing app awarded by Computer Bild

Headquarter based in Frankfurt/Eschborn

Innovation lab in San Francisco



# Gestartet 2011 mit MAPtoSNOW



# Innovation Milestones

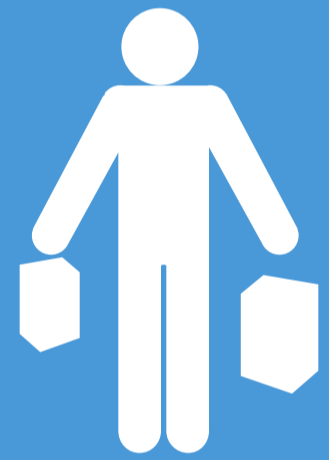
MapCase



*Durch unseren Kontakt zu  
Nutzern und zu Kunden haben  
wir eine riesen Entdeckung  
gemacht!*

1

# PROBLEM



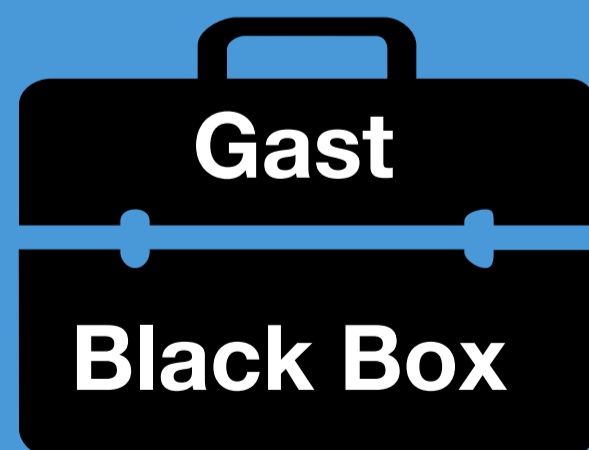
## DU BIST ZU GAST AN EINEM FREMDEN ORT ABER ...

- keiner kennt **dich**
- **du** kennst niemanden
- die klassischen Reiseführer geben dir **keine echten Geheimtipps**
- es existiert **kein einfacher und günstiger Weg**, persönliche WOW-Erlebnisse zu bekommen



1

# PROBLEM



## DER TOURISMUS VERKÄUFT SERVICEPRODUKTE ABER ...

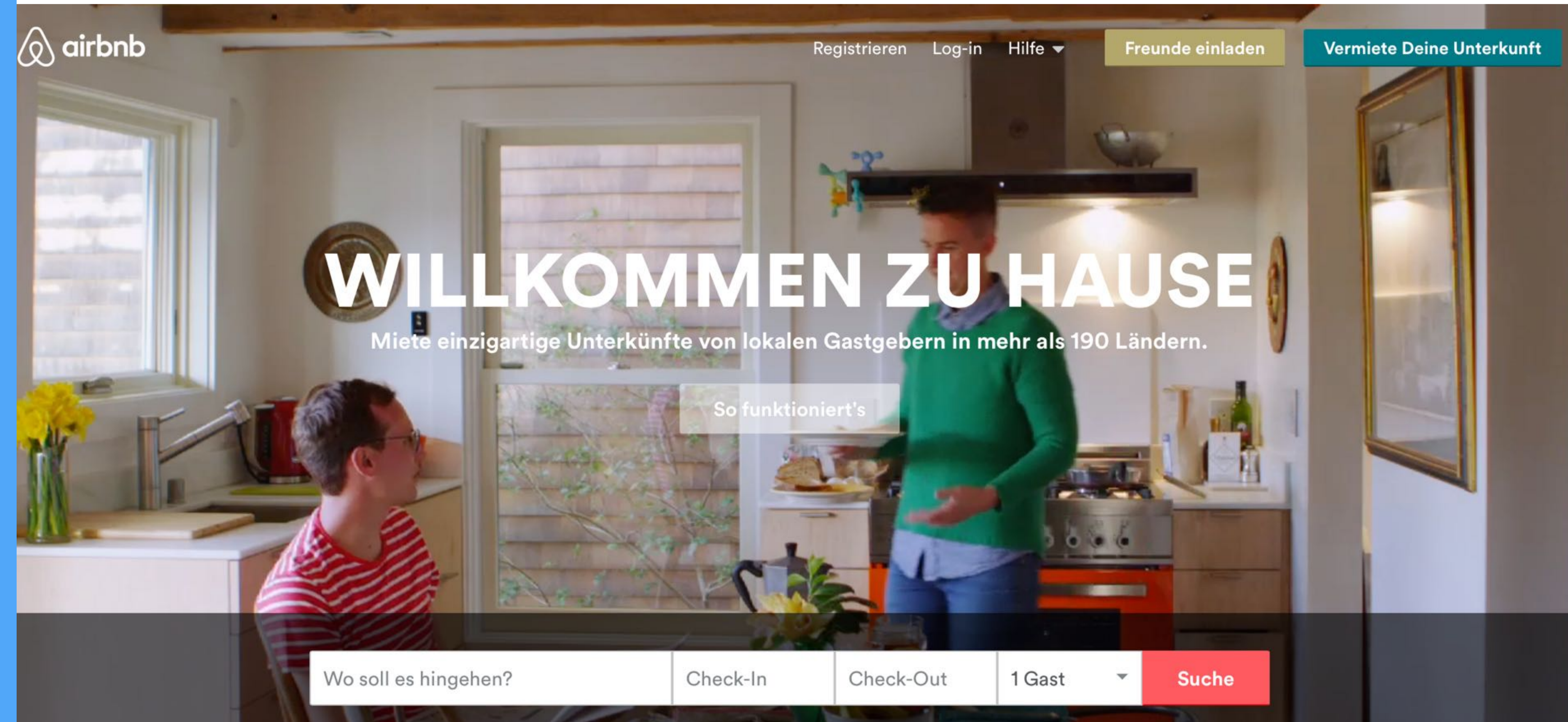
- **besitzt keine Informationen** über den Gast und deren Erlebnisse
- **besitzt keinen Kommunikationskanal** mit hohem Erlebnisfaktor
- Es fehlt der **tägliche digitale Link** zur Generation Smartphone
- Stammgäste **brechen massiv weg** und die Differenzierung zum Wettbewerb fehlt



1

*Stellen Sie sich auf ein neues  
Kundenverhalten ein, nicht nur  
im Tourismus egal wo!*

# Disruptive Geschäftsmodelle



# Disruptive Geschäftsmodelle



MÖCHTEST DU MIT UBER  
FAHRER WERDEN?

[BEWIRB DICH ALS FAHRER](#)



 MENÜ

U B E R

[ANMELDEN](#)

[REGISTRIEREN](#)

A black and white photograph of a woman with curly hair leaning out of the open driver-side window of a car. She is looking towards the camera with a slight smile. The background shows a city street.

# MOVING PEOPLE

1 MAL TIPPEN UND DEIN UBER IST IN WENIGEN MINUTEN DA

[REGISTRIERE DICH BEI UBER](#)

2

*Die Evolution in einem  
datengetriebenen Zeitalter*

**Informationen sind das neue Öl!**



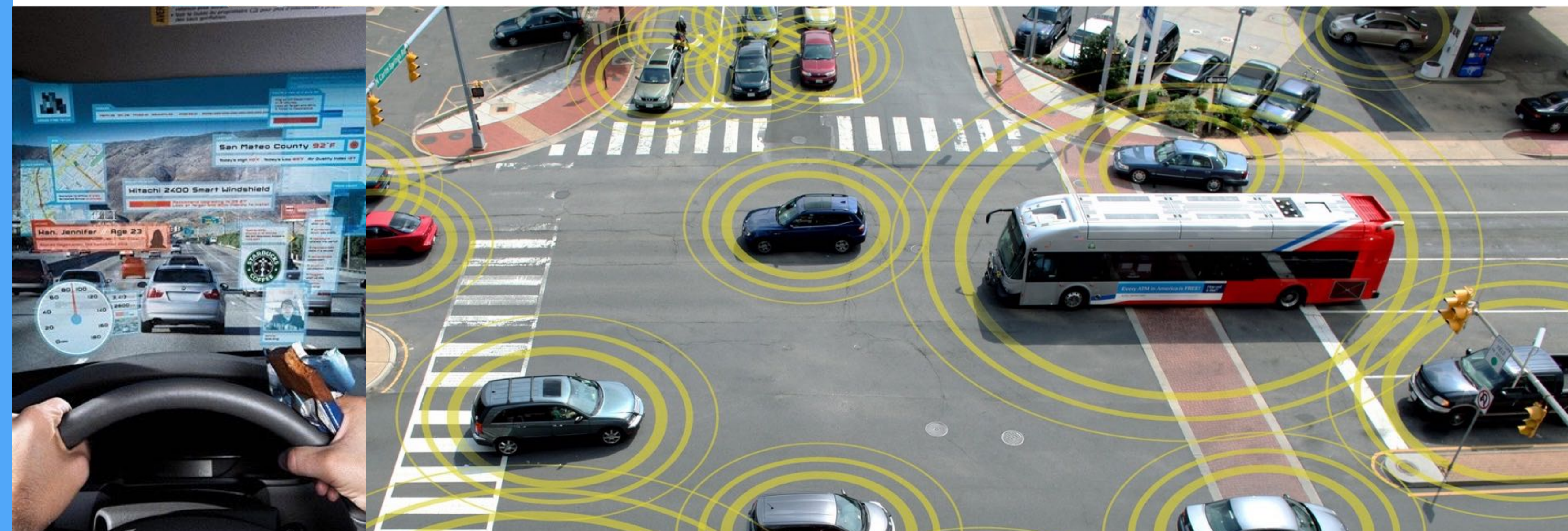
# Connected Drive

entscheidende Faktoren:

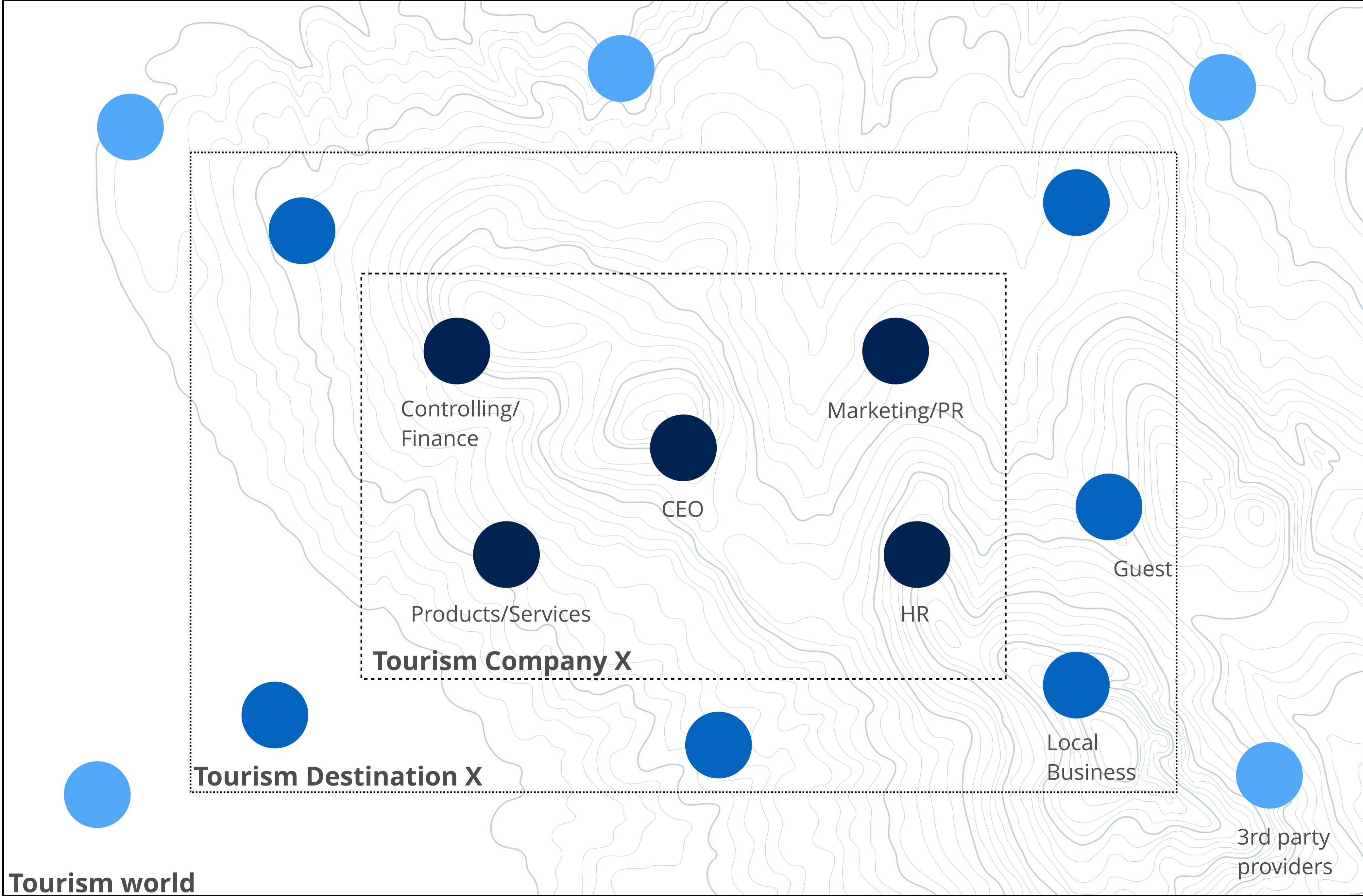
◆ Informationen

◆ Vernetzung

◆ Echtzeit

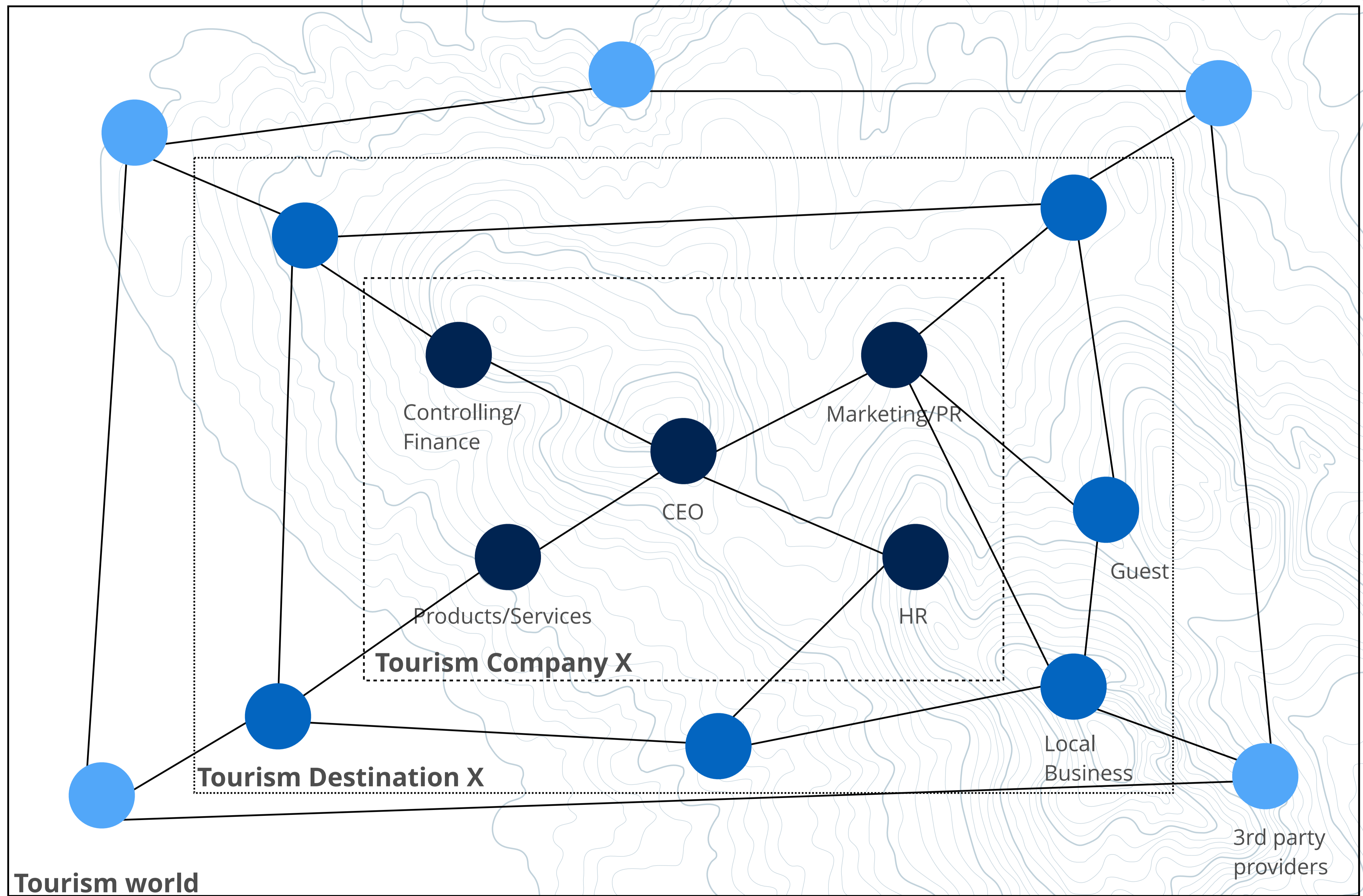


# Vom Ist-Zustand...





# ...zur „Connected Destination“



**Die Lösung**  
*Customer Experience  
Management (CEM)*

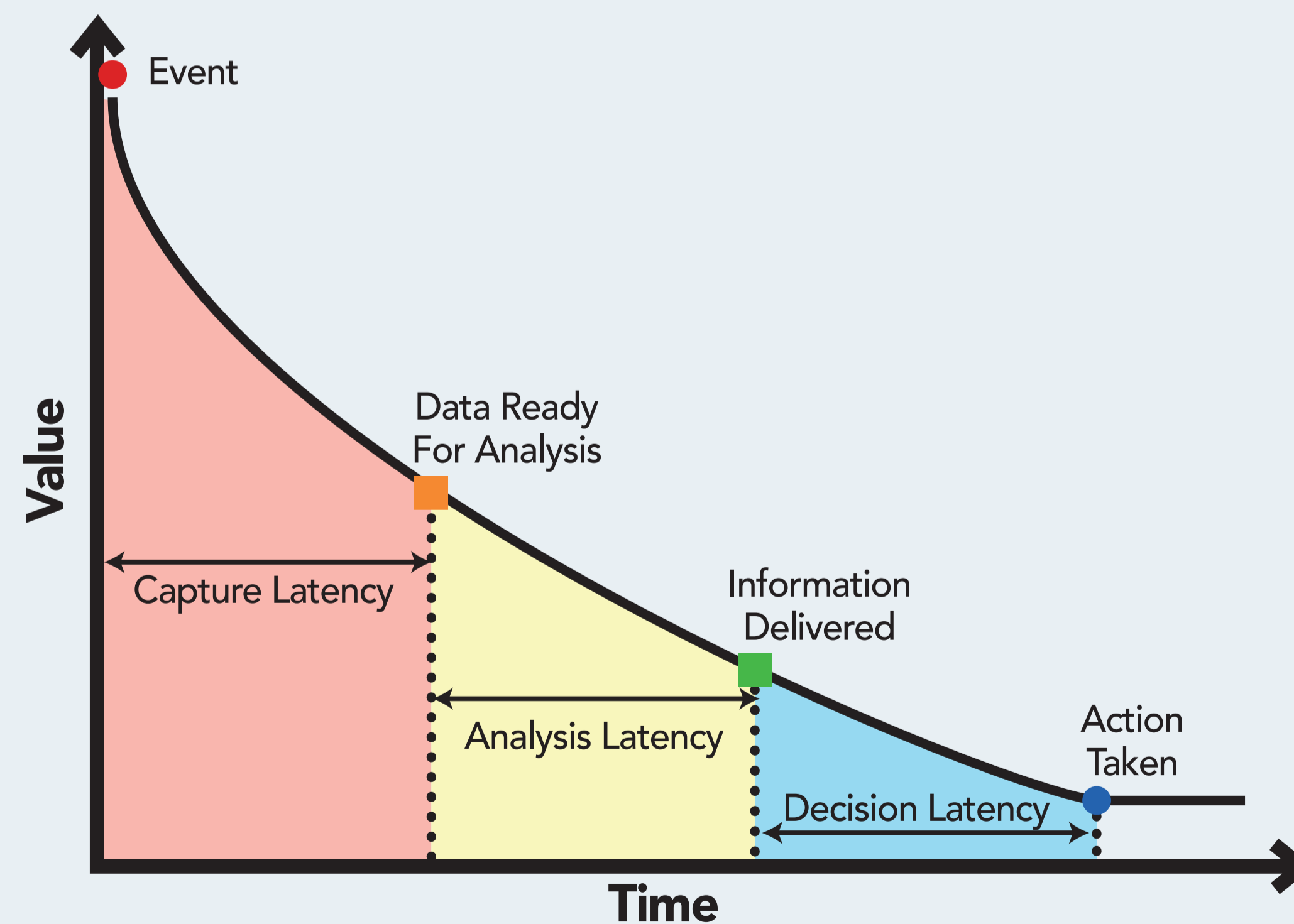
**CEM** hilft Unternehmen **Erlebnisse zu kreieren, zu messen** und in Echtzeit **darauf zu reagieren**, um die **Erwartungen der Kunden zu übertreffen** mit dem Ziel **Kundenzufriedenheit, Loyalität und Weiterempfehlung zu erzielen.**

# Kritische Faktoren der Wertschöpfung

Verzögerung der Reaktionszeit aufgrund der ...

- **Dauer der Erfassung:** extrahieren der Informationen
- **Dauer der Analyse:** transformieren und analysieren der Informationen
- **Dauer der Entscheidung:** daten-basierte Entscheidungsfindung

Figure 1: Response Time Latency

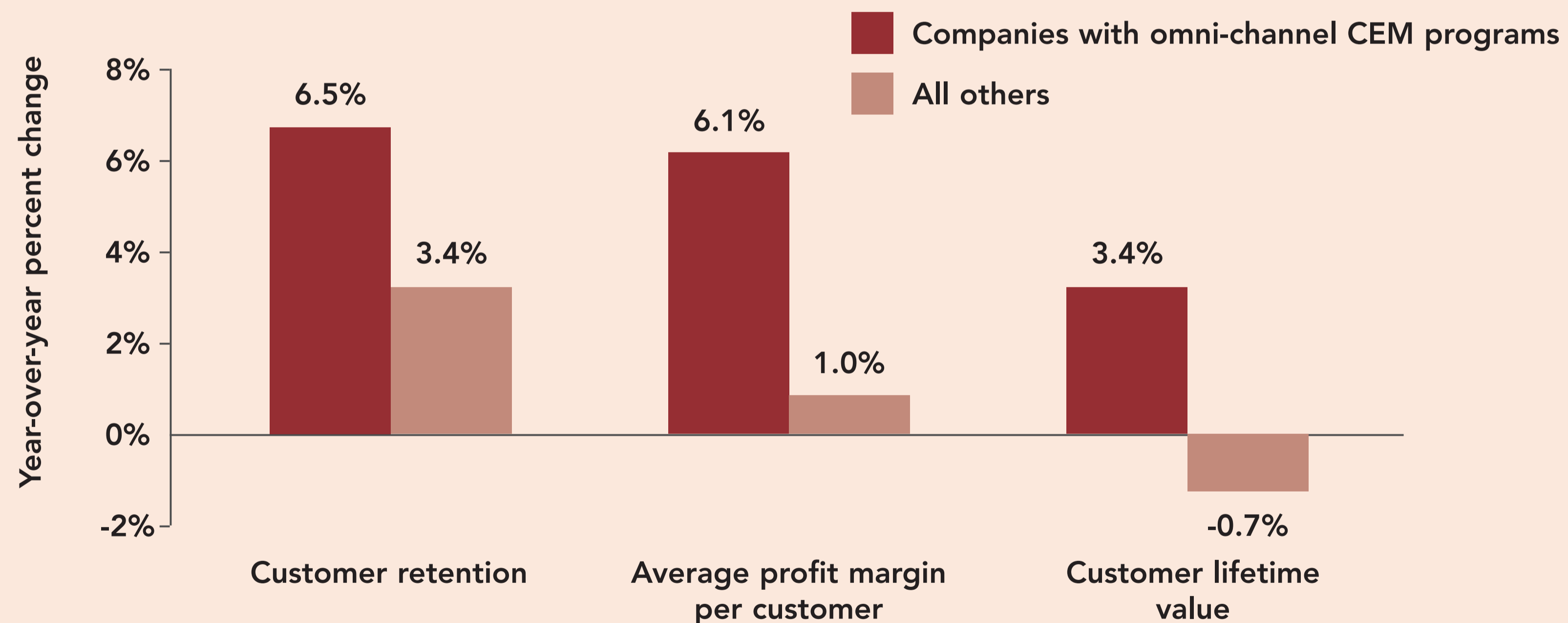


Source: Phocuswright Inc.  
©2015 Phocuswright Inc. All Rights Reserved.

# Jahr-zu-Jahr Veränderung durch CEM

- **Kundenbindung: +3,1%**
- **Gewinnmarge pro Gast: +5,1%**
- **Deckungsbeitrag: +4,1%**

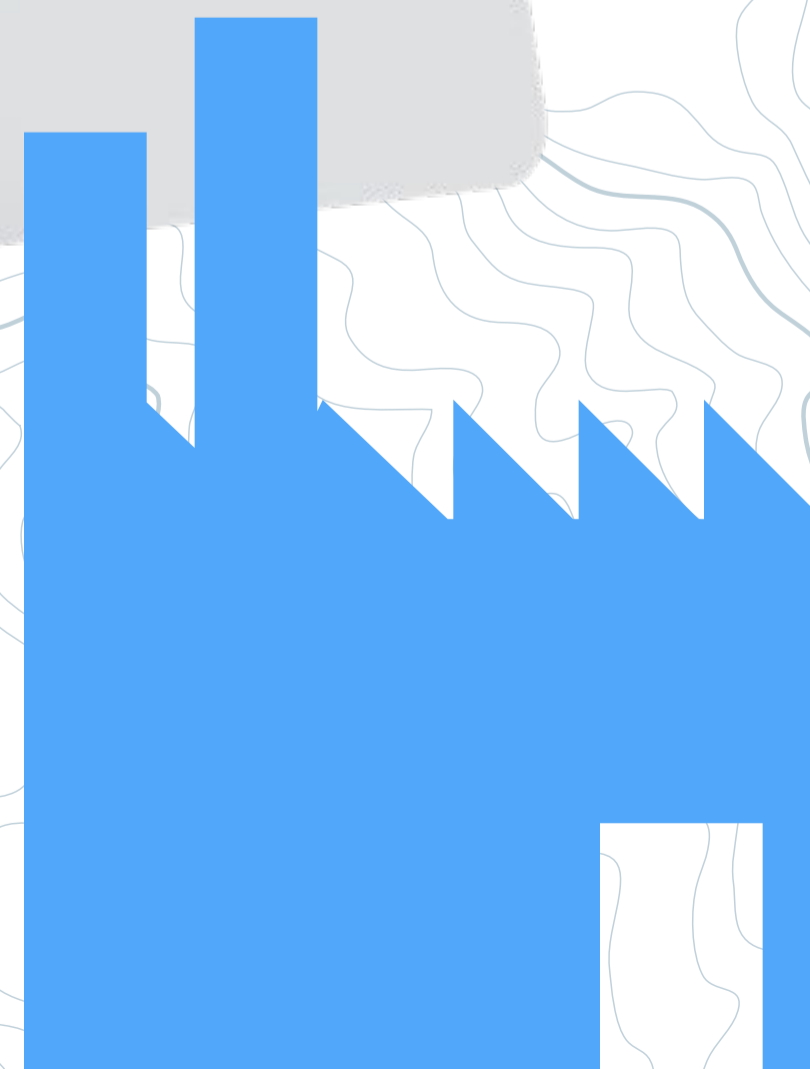
Figure 1: Year-Over-Year Performance Changes



Source: Aberdeen Group, May 2013  
© 2015 Phocuswright Inc. All Rights Reserved.



**MountLytics**  
Das CEM-  
Kraftwerk, dass  
Gastinformationen  
von Touchpoints  
und Datenquellen  
schnell und einfach  
visualisiert



# Die Kommandozentrale für das Kundenerlebnis



**“Projects generally  
begin for one or two  
reasons: something is  
broken or something  
doesn’t exist”**

**Branded Interactions, Marco Spies**

**Moderne  
Markenführung  
funktioniert nach den  
Regeln der digitalen  
Welt**

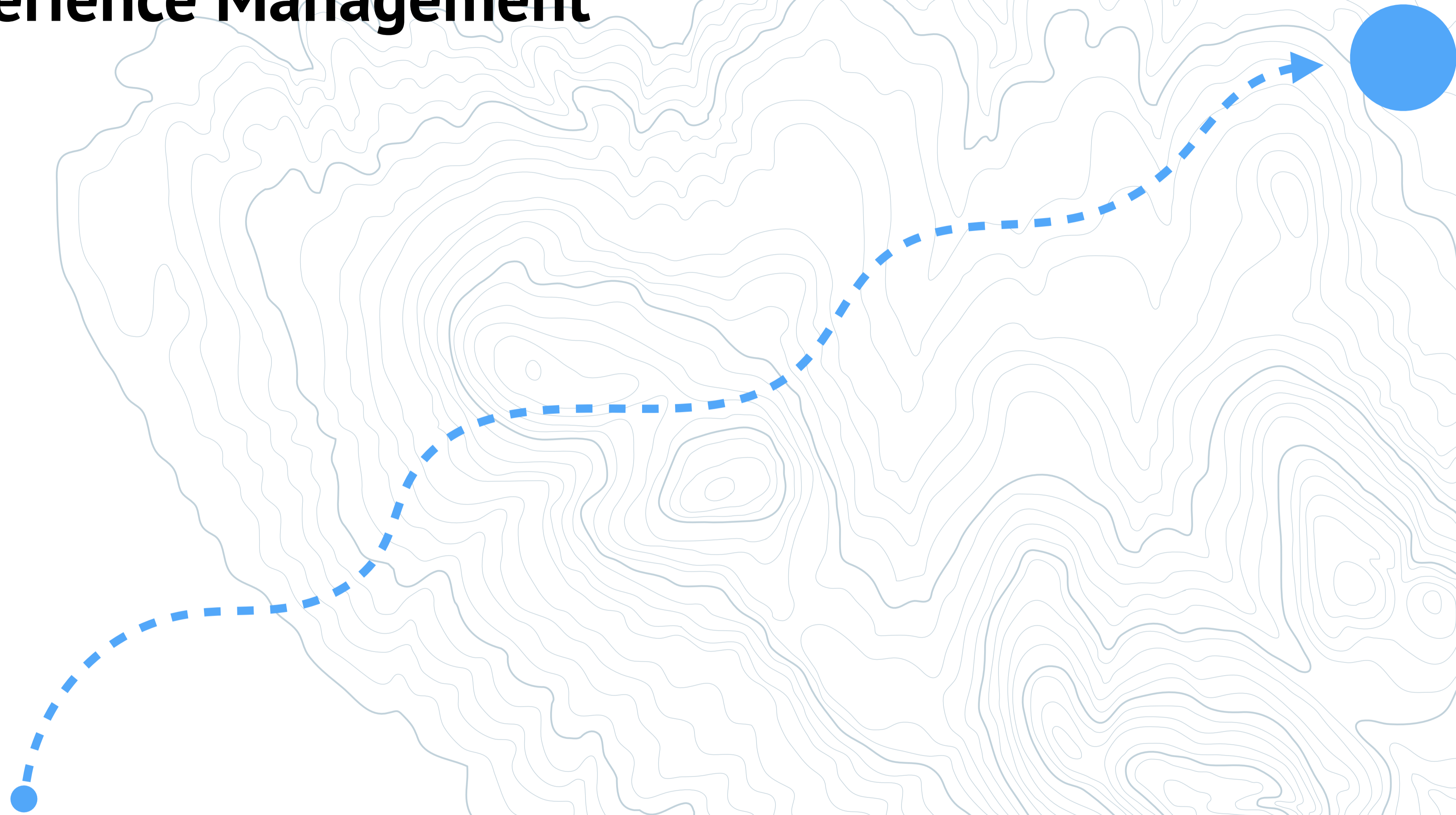
**Branded Interactions, Marco Spies**





# Die Evolutionskette von Customer Experience Management

Smart Destination



**Zuhören**

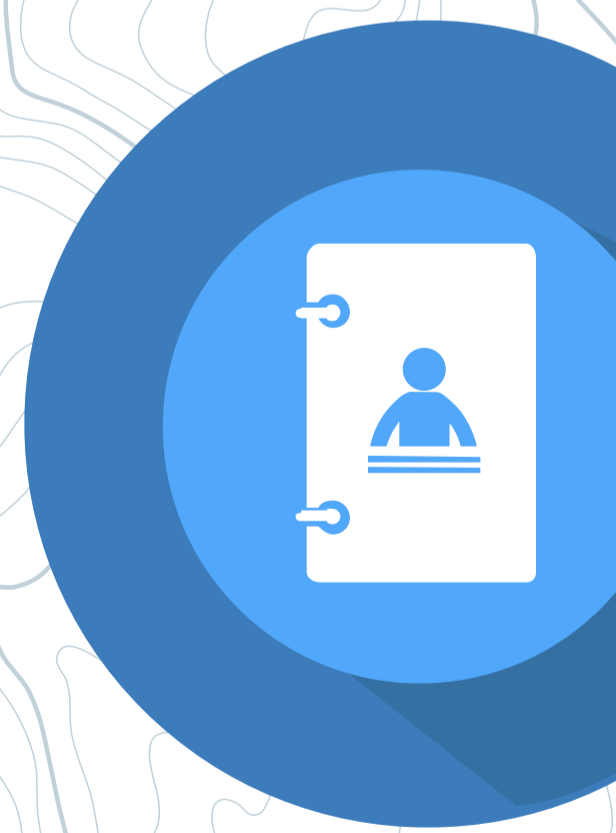
Bekomme Feedback von den richtigen Gästen zum richtigen Zeitpunkt.

# Use-Case: Zuhören

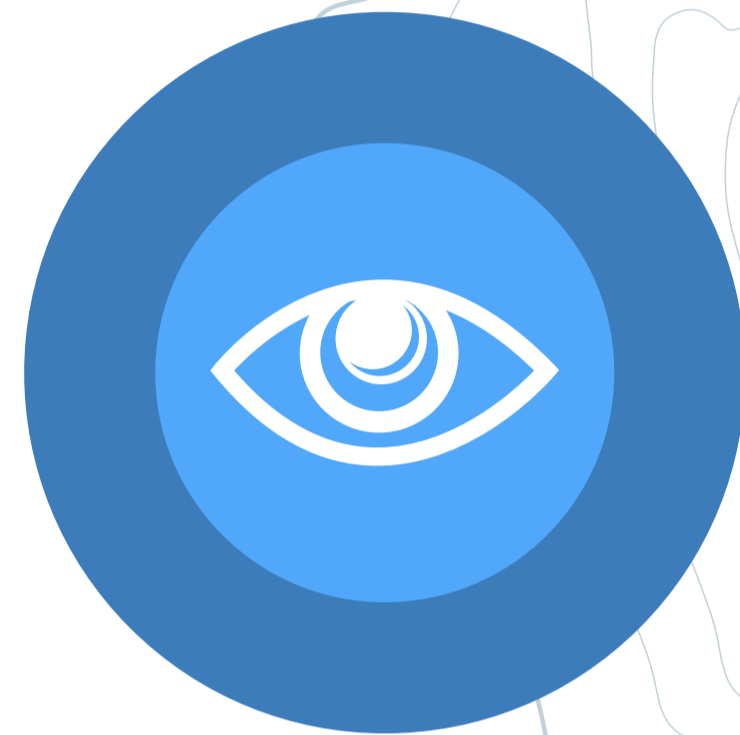


**Tom Meyer**  
CEO Bergbahn

„Ich möchte wissen, **wie die Zufriedenheit unseres Gastes mit unserem Service ist** und ob er uns **weiterempfiehlt**. Dazu benötige ich Informationen in Echtzeit an jeglichen Touchpoints ob Online oder Offline.



# Wie funktioniert MountLytics „LISTEN“



Der Gast entdeckt an jeglichen Touchpoints die Möglichkeit Ihnen Feedback zu geben



Die Gäste senden Ihnen per Smartphone oder Terminal Feedback zu



Wir stellen Ihnen detaillierte Statistiken zur Analyse der Feedbacks bereit



Treten Sie in Dialog mit Ihren Gästen

# Wertvolles Feedback - live auf der Piste

Durch die Integration der NPS- & Feedback-Abfrage in die App MAPtoSNOW erhalten Sie in Echtzeit Rückmeldungen nach jedem Skitag. Die MAPtoSNOW-User geben Ihnen diese Rückmeldung zu mehr als 80%.



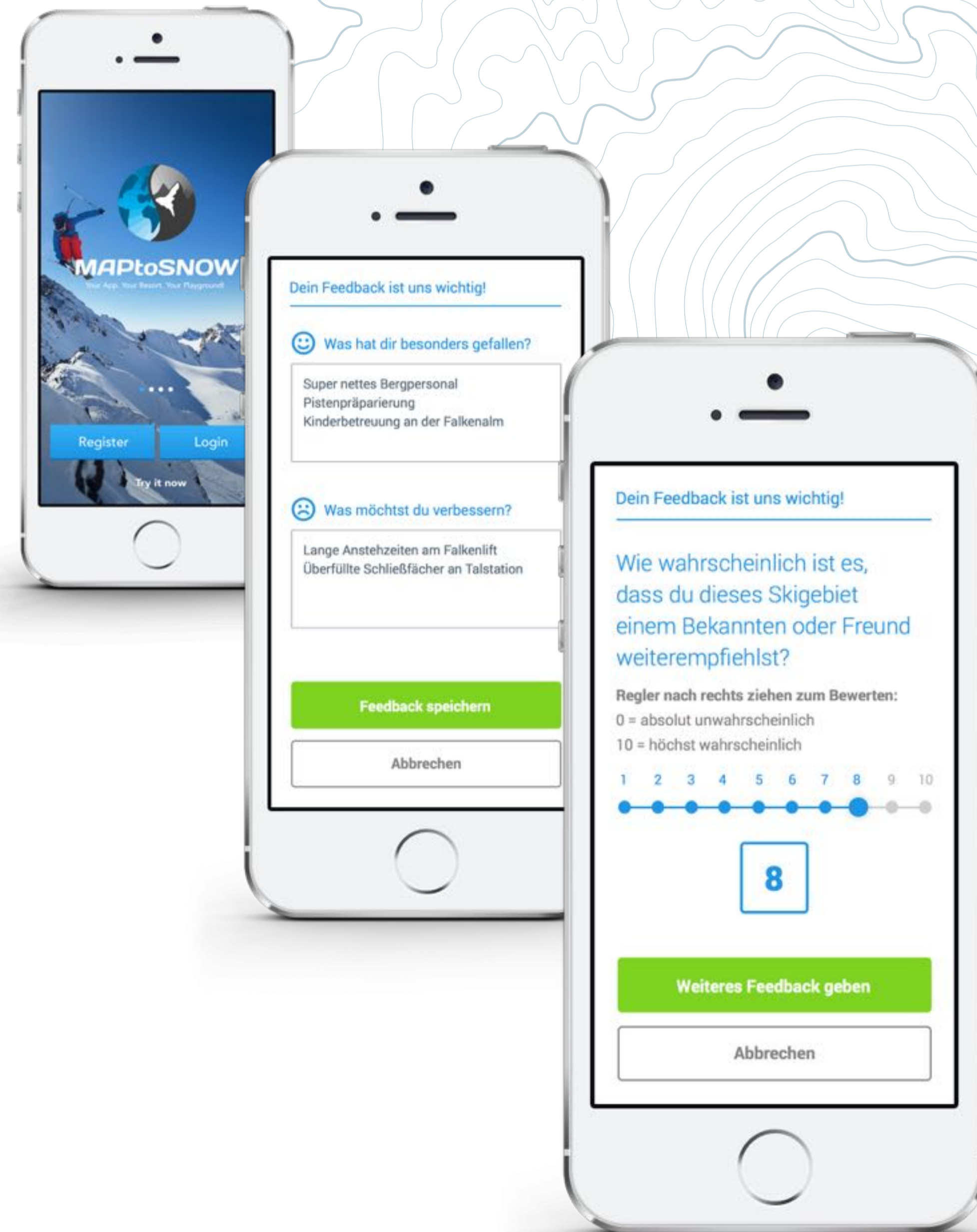
## Ortsbezogen

Sehen Sie, wo der Gast unterwegs war um das Feedback richtig einzuordnen.

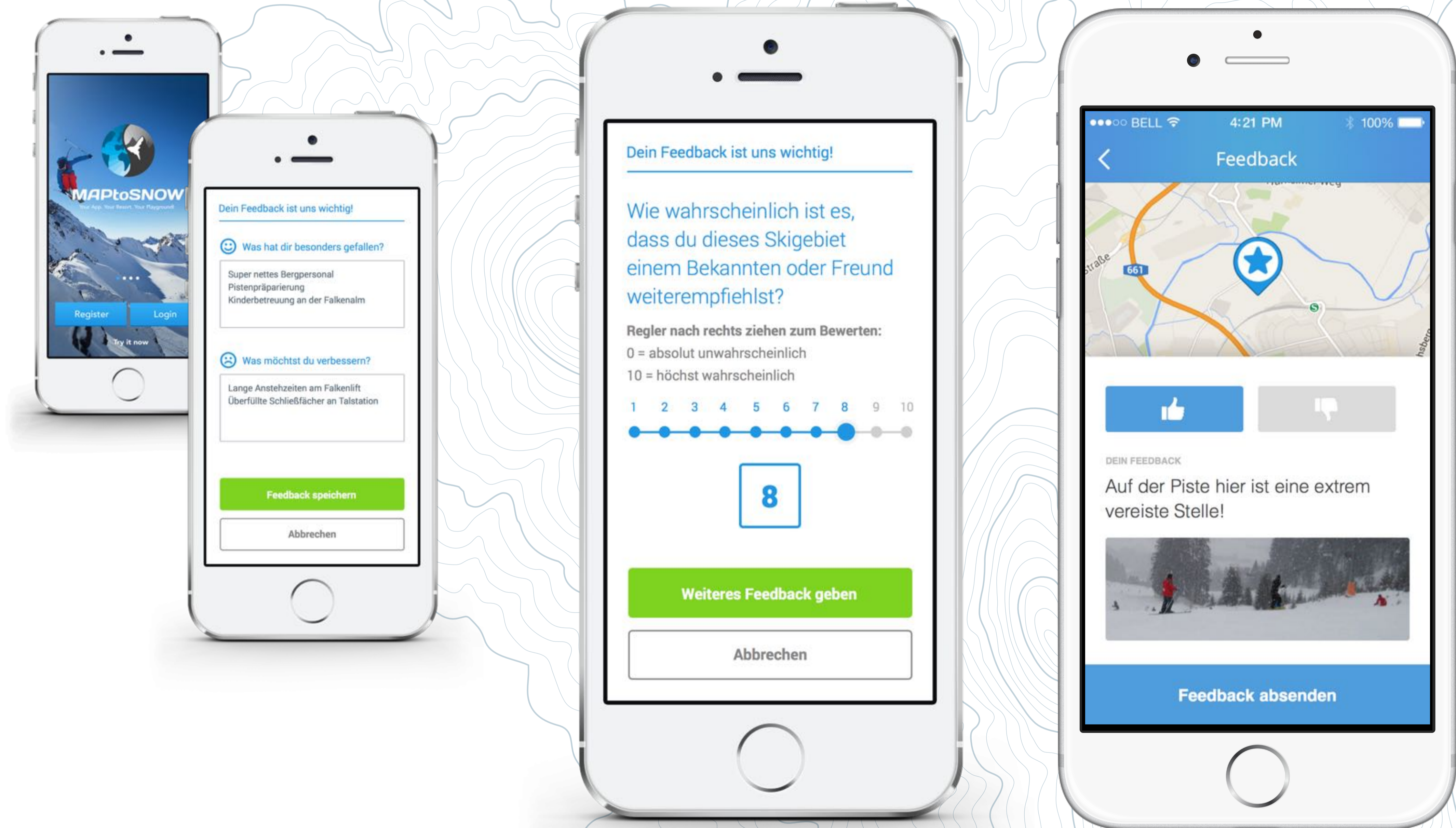


## Gastbezogen

Verbinden Sie die gewonnenen Informationen mit den Profil-Informationen der User.



# Wertvolles Feedback - live auf der Piste



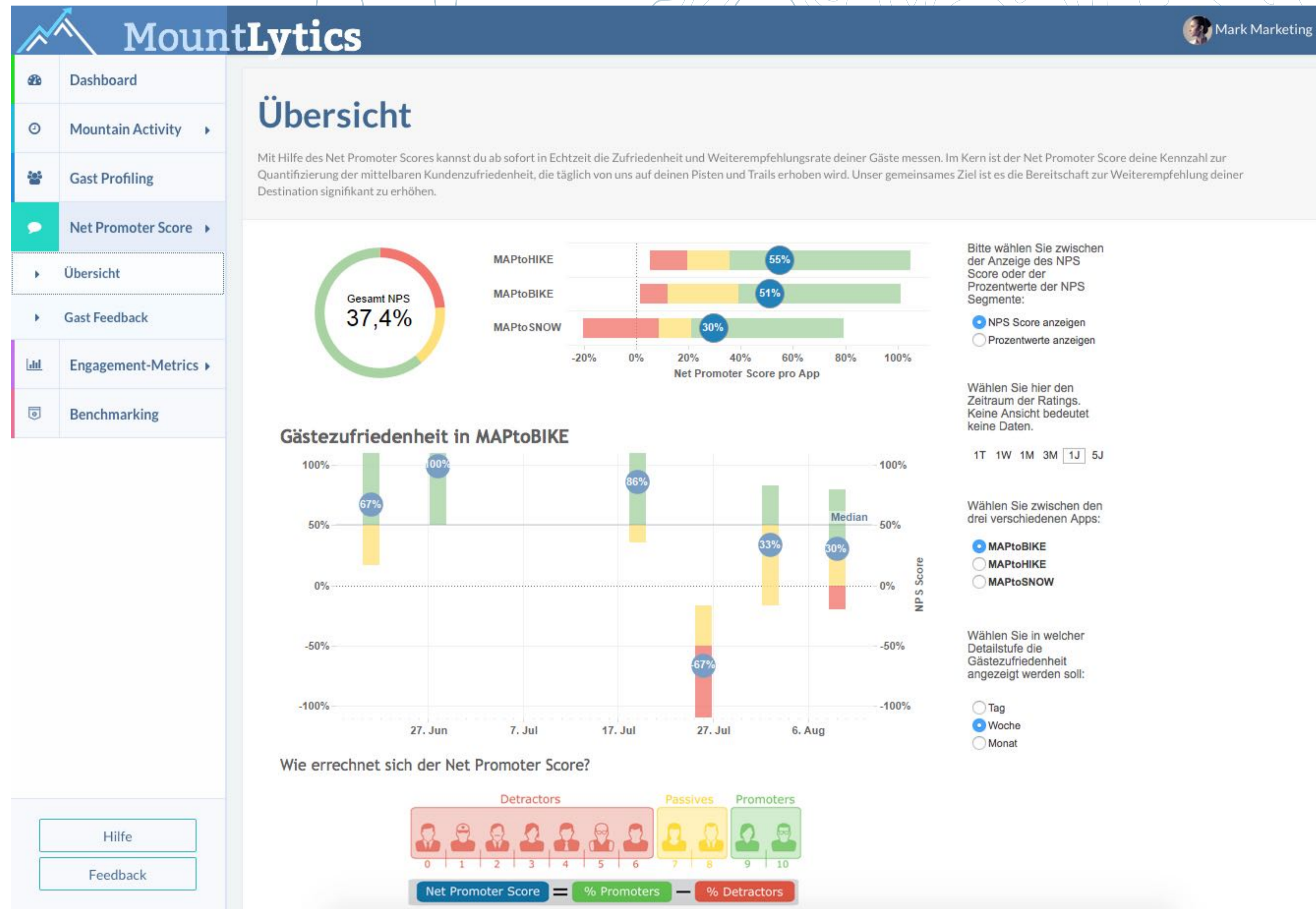
# Wertvolles Feedback - live auf der Piste

Über MountLytics stellen wir Statistiken in Echtzeit zur Analyse des Feedbacks über das Dashboard bereit.

Der Gastgeber kann unmittelbar in Dialog treten mit dem Gast und aktiv managen.



# Net Promoter Score



# Die Evolutionskette von MountLytics

Smart Destination



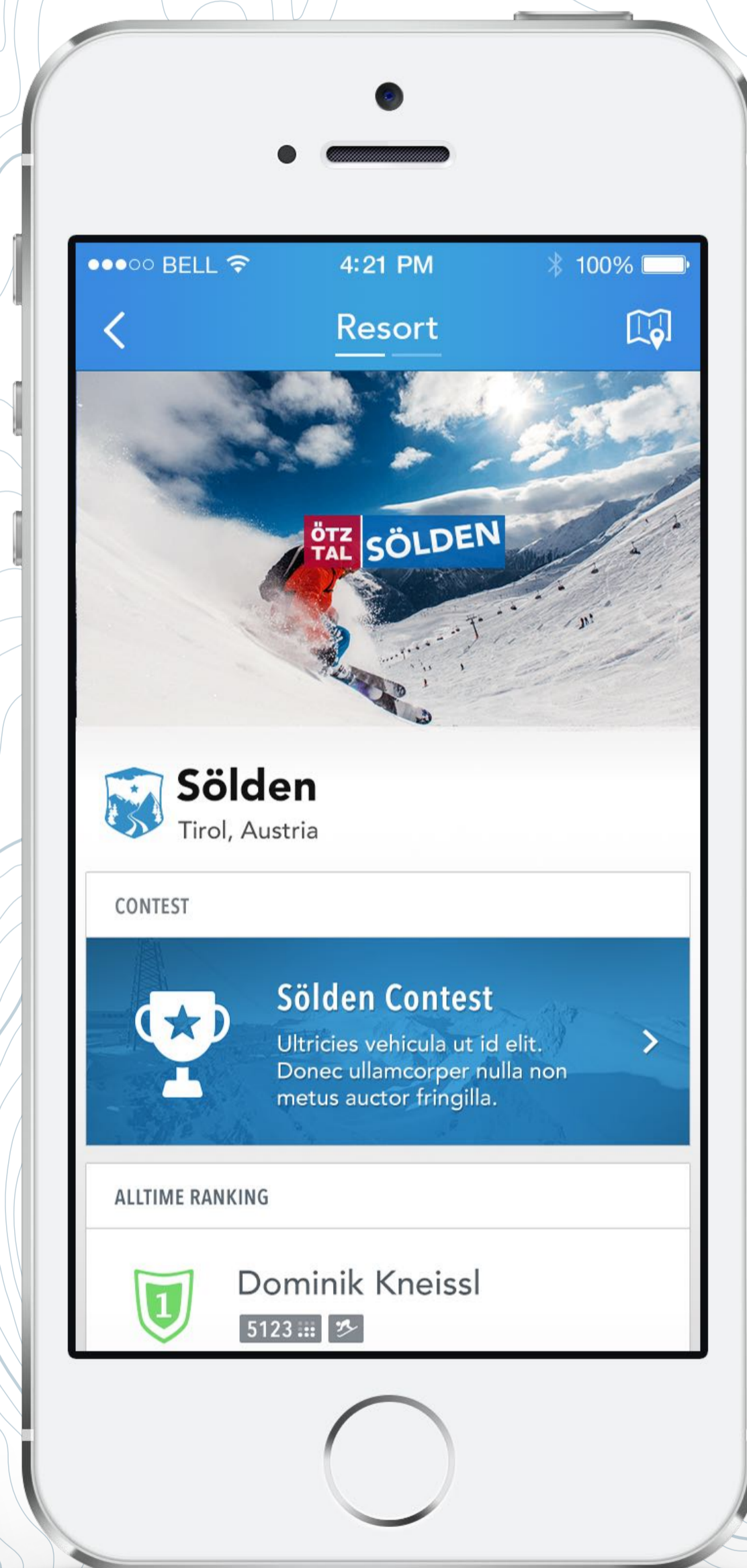
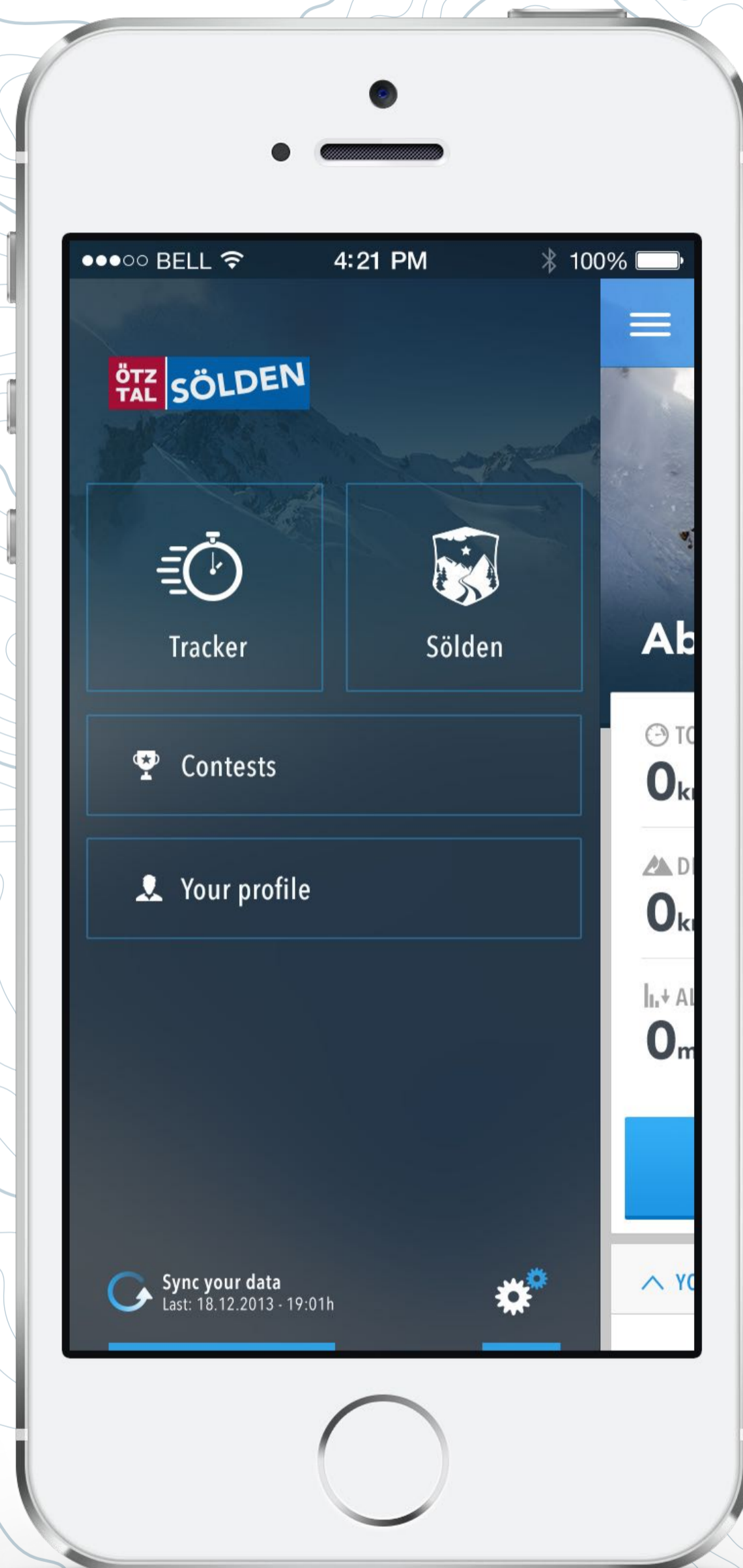
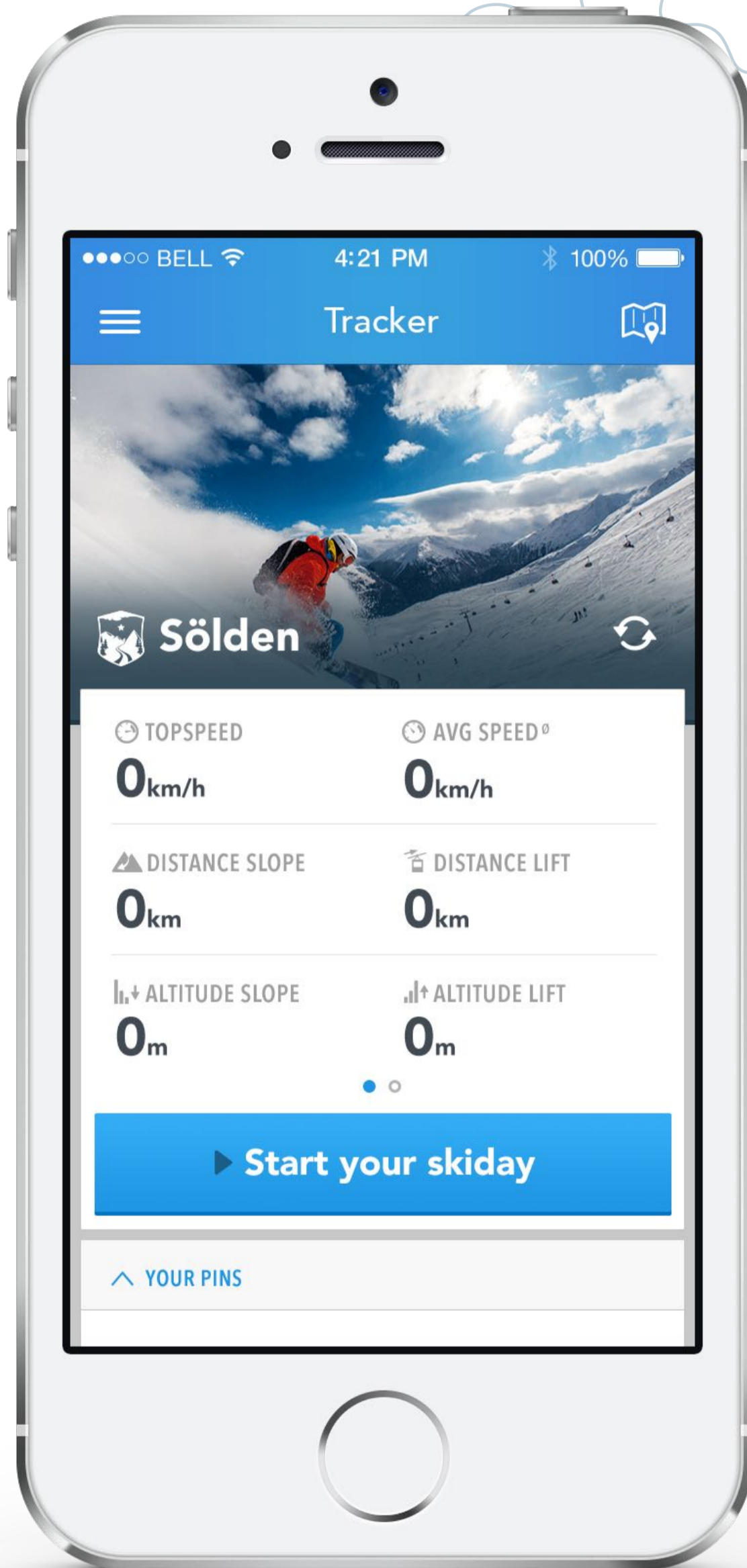
**Interagieren**

Gäste besuchen Ihre Destination.  
Interagieren Sie mit diesen bevor sie gehen.

**Zuhören**

Bekomme Feedback von den richtigen  
Gästen zum richtigen Zeitpunkt.





# Use-Case: Interagieren



**Jennifer Sommer**  
Marketing

„Ich möchte wissen, **wer wann und wo in meiner Destination unterwegs ist und den Gast während seinen Erlebnissen aktiv begleiten**. Nur wenn ich quasi in seiner Hosentasche dabei bin werde ich meinen Gast verstehen, um ihm im gleichen Moment durch Informationen zu unterstützen.



# Gastprofil

**MountLytics** Mark Marketing

- Dashboard
- Mountain Activity**
  - Aktivitäten
  - Heatmaps
- Gast Profiling
- Net Promoter Score
- Engagement-Metrics
- Benchmarking

## Heatmaps

Mit Hilfe des Echtzeit Bewegungsprofils erfährst du wie die Auslastung deiner Pisten, Trails und Bahnen ist. Du wusstest nicht wo genau sich Wanderer und Biker gleichzeitig tummeln!? Ab jetzt weißt du definitiv wo, wann und wie sich deine Urlauber bewegen.

### Gastbewegungen

**Zeitraum**  
Vorheriges Qu...

**Aktivität**

- Radfahrer
- Skifahrer
- Wanderer

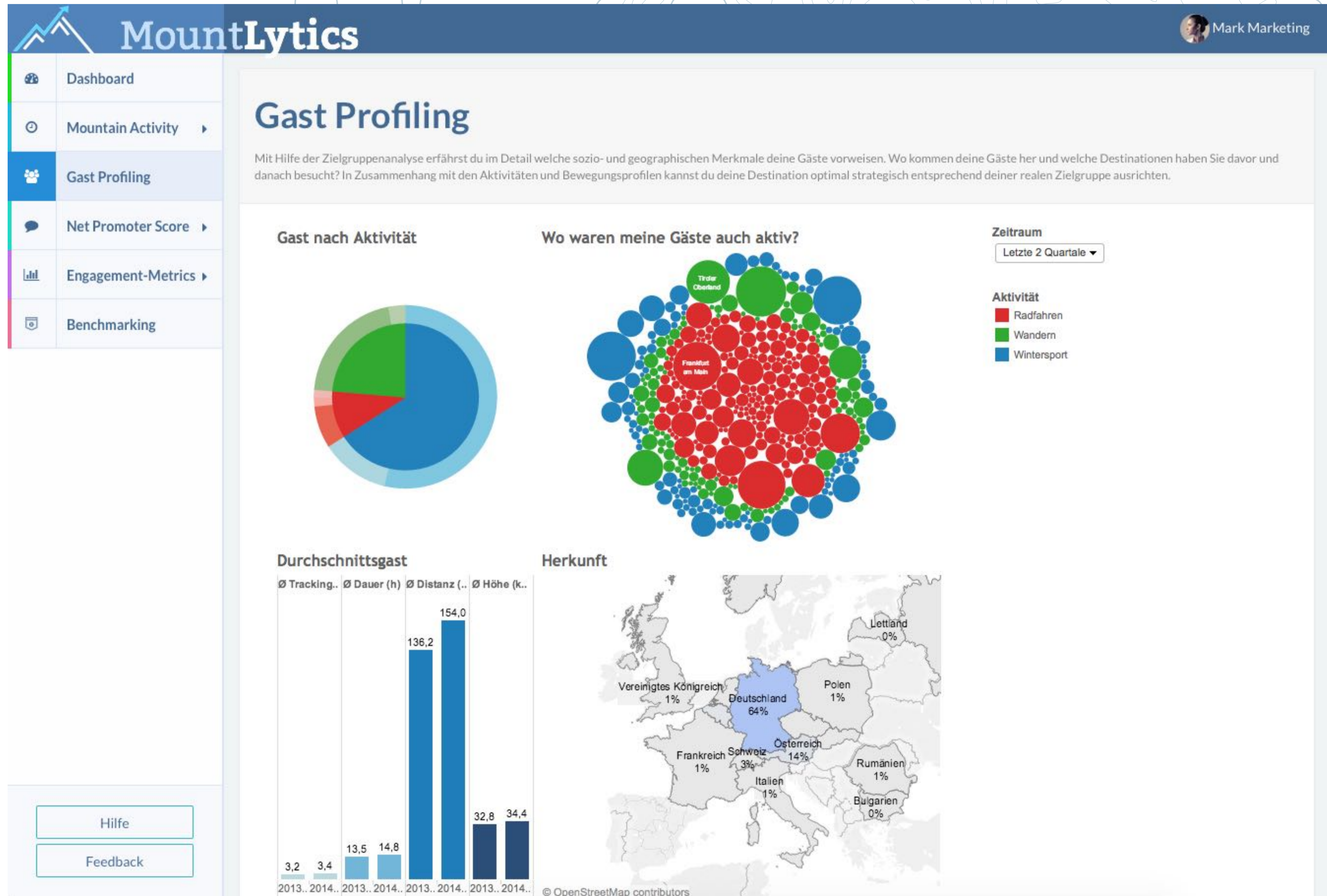
Anzahl der User  
266

Anzahl der Records  
741

Hilfe

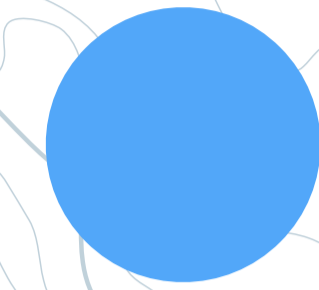
Feedback

# Gastprofil



# Die Evolutionskette von MountLytics

Smart Destination



Kommunizieren



Reden Sie mit ihrem Gast und liefern Sie personalisierte Erlebnisse.

Interagieren



Gäste besuchen Ihre Destination.  
Interagieren Sie mit diesen bevor sie gehen.

Zuhören



Bekomme Feedback von den richtigen  
Gästen zum richtigen Zeitpunkt.

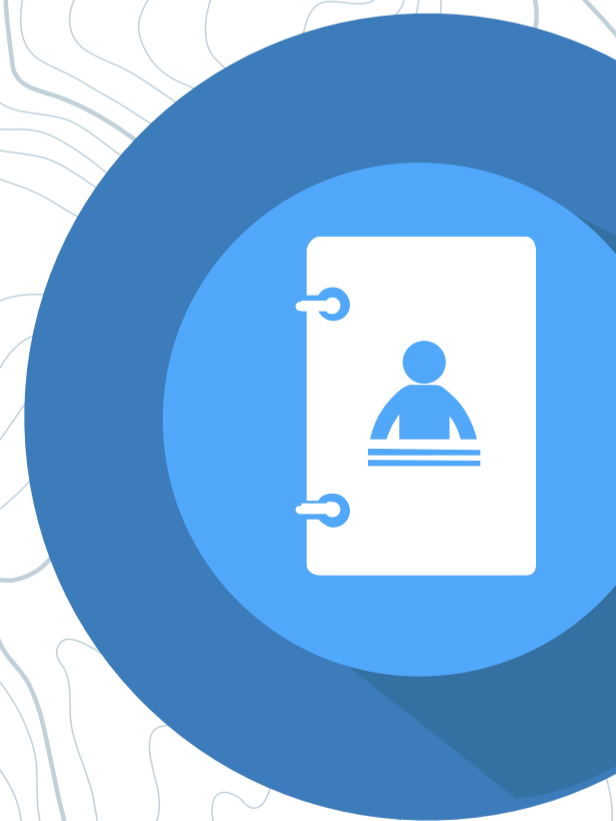
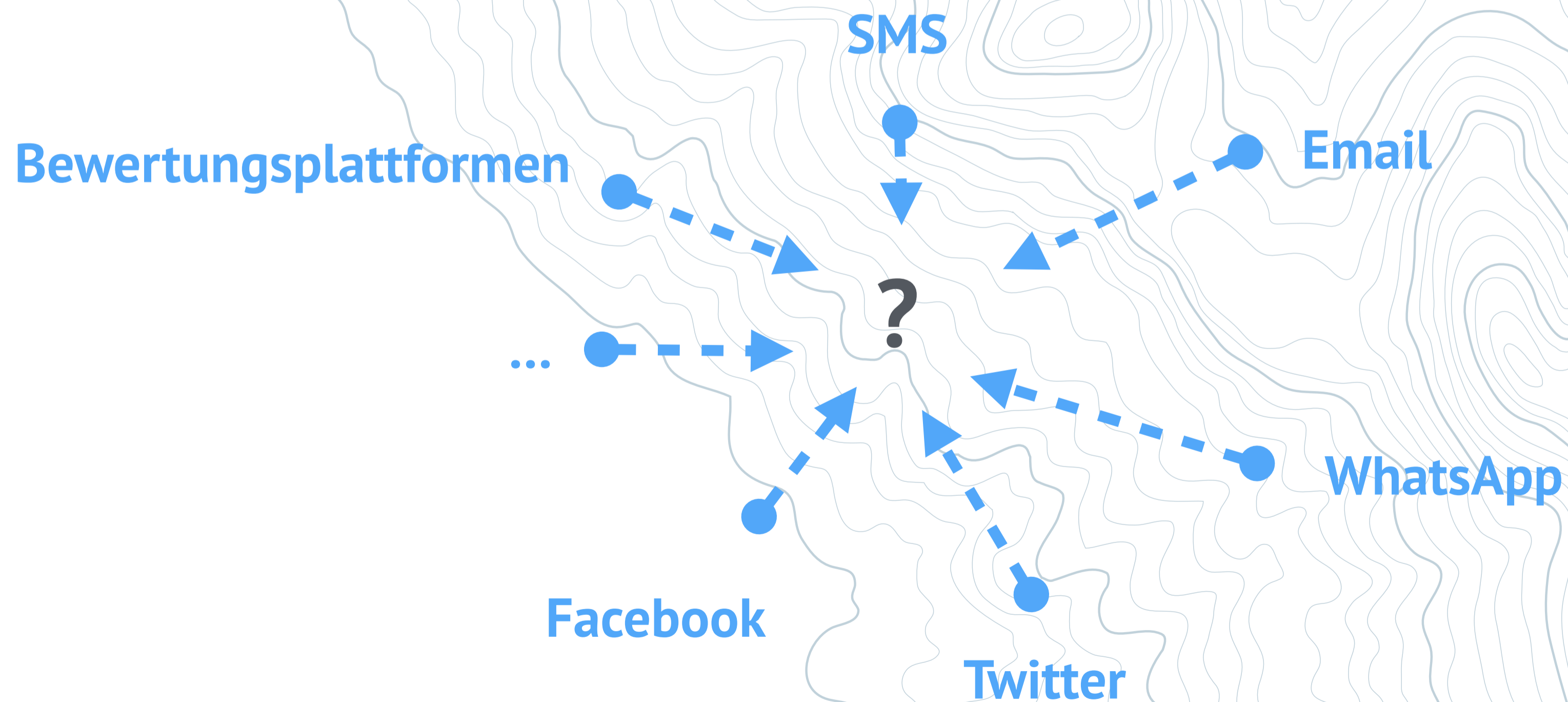


# Use-Case: Kommunizieren



**Simone Hasler**  
Gäste-Service

„Ein großer Teil unserer Gäste kommuniziert heute über Kanäle wie **WhatsApp, Facebook, Twitter, SMS und Email** und ich brauche **dringend einen Zugang** zu diesen Kanälen, um eine persönliche Verbindung mit den Gästen aufbauen zu können.“



# Communication

The image shows a screenshot of the MountLytics dashboard. The top navigation bar is dark blue with the 'MountLytics' logo on the left and a user profile for 'Mark Marketing' on the right. A left-hand navigation menu lists several categories: 'Dashboard', 'Mountain Activity' (with a sub-menu for 'Aktivitäten' and 'Heatmaps'), 'Gast Profiling', 'Net Promoter Score', 'Engagement-Metrics', and 'Benchmarking'. At the bottom left of the dashboard, there are two buttons labeled 'Hilfe' and 'Feedback'. The main content area is a large, dark grey rectangle containing the text 'In Stealth Mode' in a large, white, sans-serif font.

# Die Evolutionskette von MountLytics

Smart Destination

Erforschen

Sie haben Gästedaten! Entdecken Sie was in diesen Informationen drin steckt.

Kommunizieren

Reden Sie mit ihrem Gast und liefern Sie personalisierte Erlebnisse.

Interagieren

Gäste besuchen Ihre Destination.  
Interagieren Sie mit diesen bevor sie gehen.

Zuhören

Bekomme Feedback von den richtigen Gästen zum richtigen Zeitpunkt.



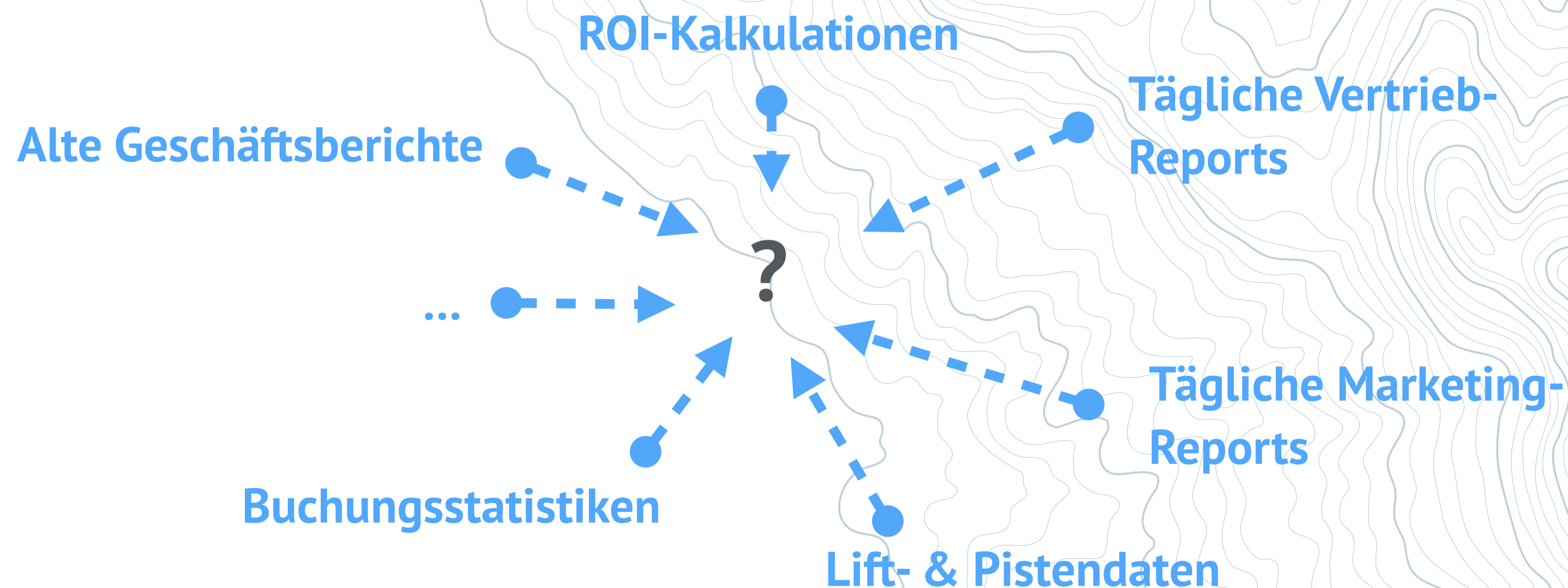


# Use-Case: Erforschen

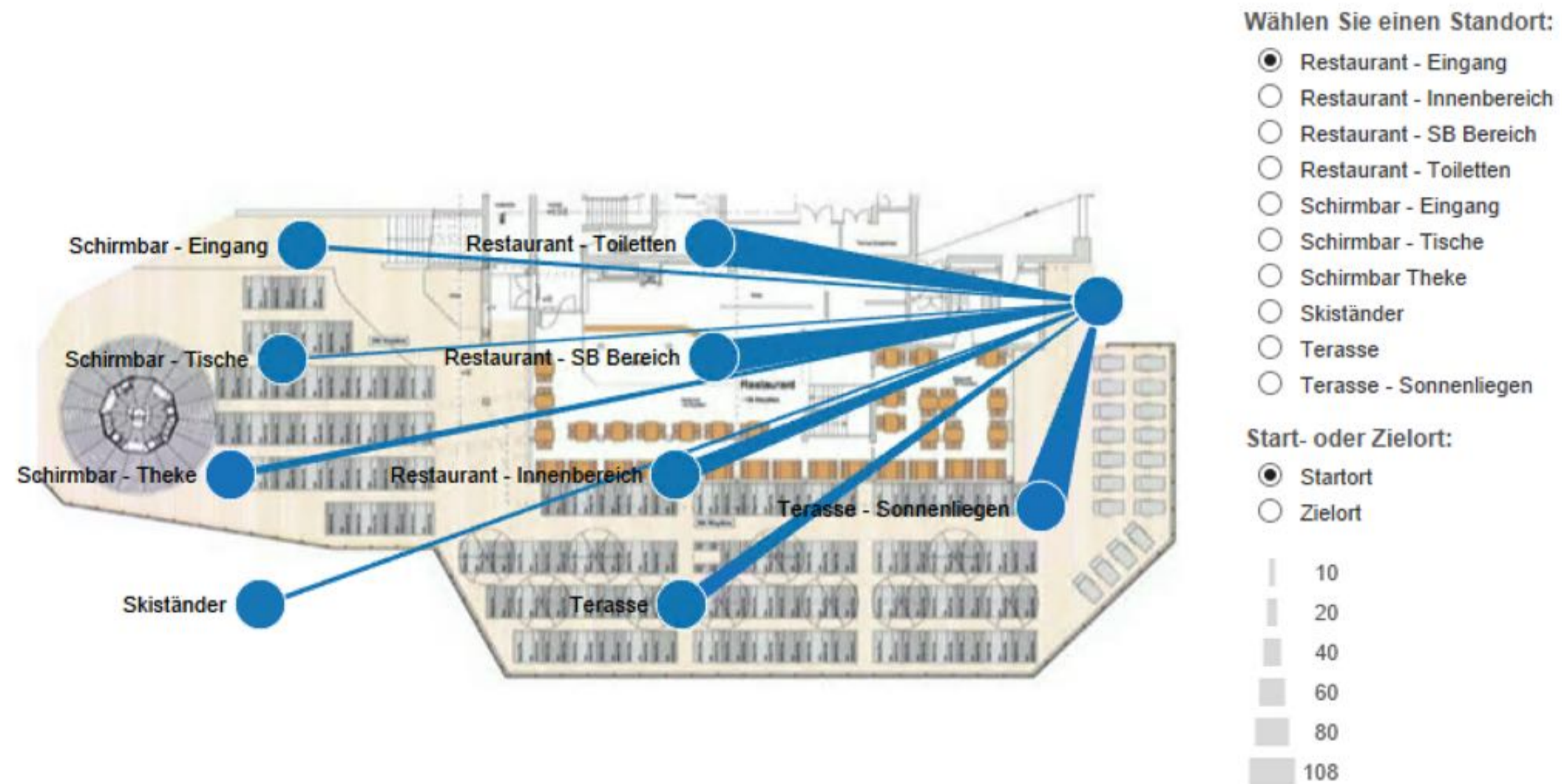


**Tom Meyer**  
CEO Bergbahn

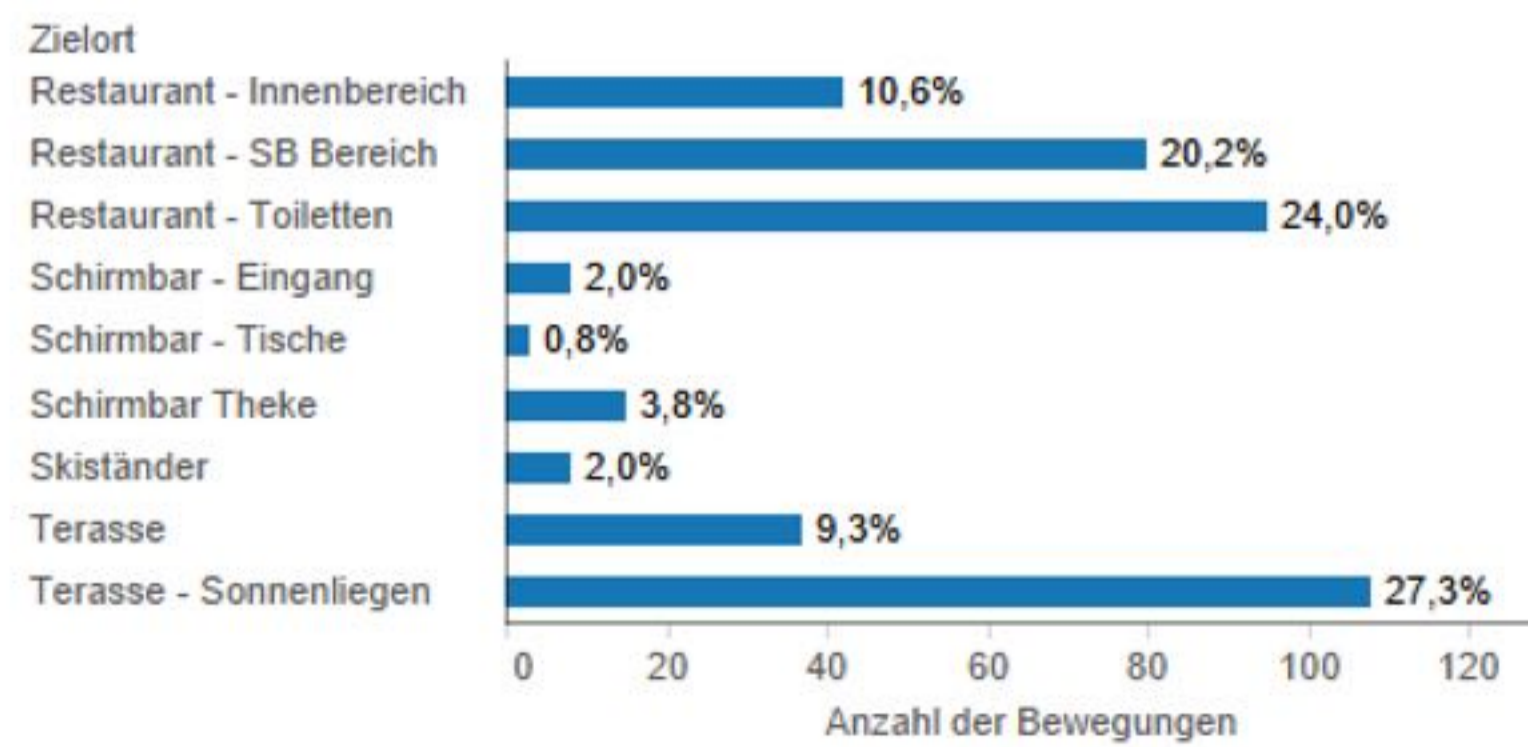
*„In der kommenden Saison werden wir für Infrastruktur-Projekte ca. 20 Millionen EUR ausgeben. Wir müssen definitiv herausfinden, wie unsere Geschäftsberichte der letzten 10 Jahre für diese Kalkulation nutzen können. Während der Saison müssen wir dann allen Beteiligten die ROI-Berichte aller Vertriebs- & Marketingkanäle zur Verfügung stellen. Falls die Ergebnisse ausbleiben, muss ich schnell reagieren.“*



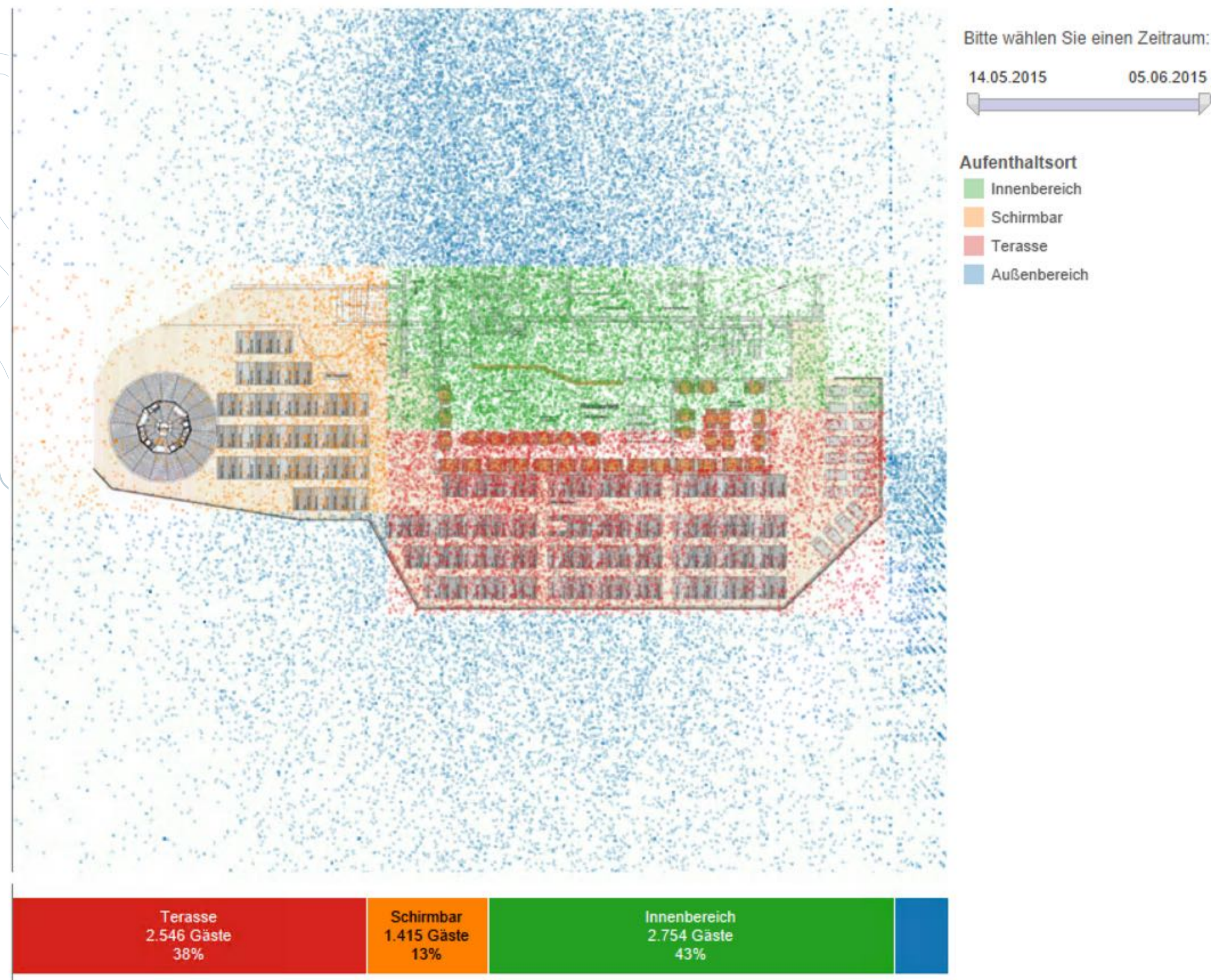
# Bewegung



Startort  
Restaurant - Eingang



# Bewegung



# Bewegung

Durchschn. Besuche

1,25

Zeitraum

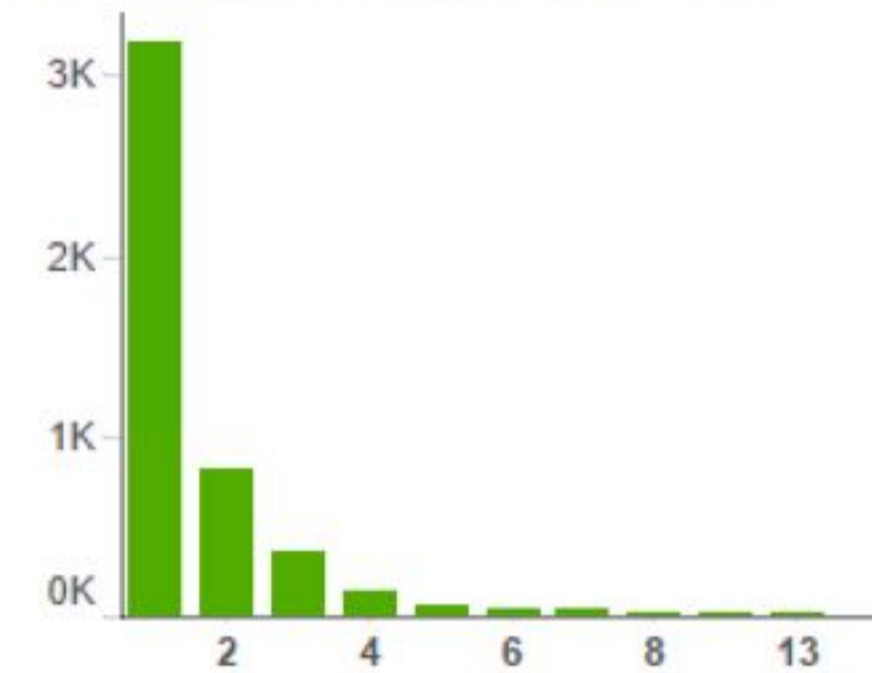
14.05.2015 05.06.2015



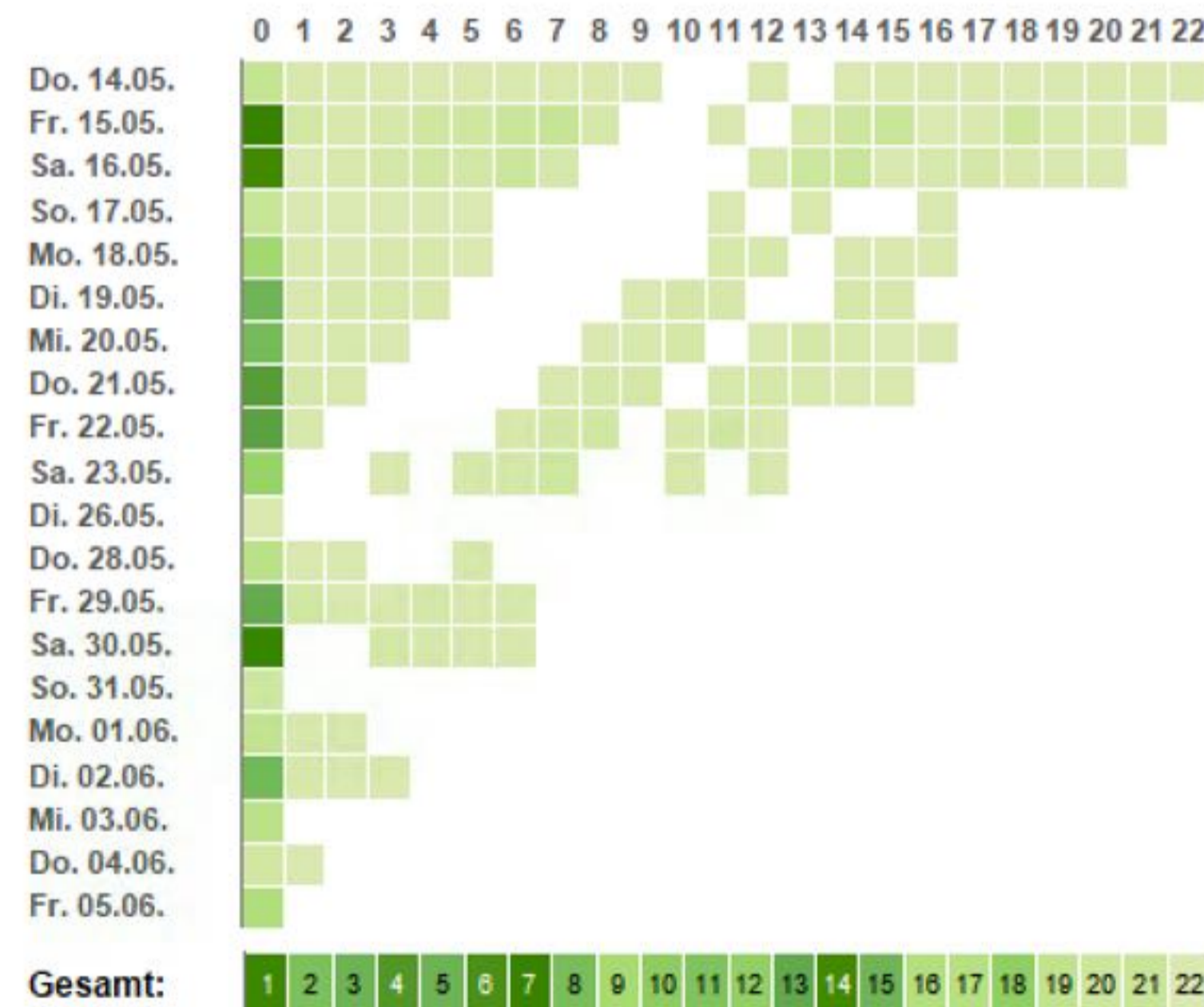
Loyalität pro Woche

	0	1	2	3
10. Mai 2015	68%	17%	10%	6%
17. Mai 2015	86%	9%	6%	0%
24. Mai 2015	97%	3%		
31. Mai 2015	100%			
Grand Total	84%	9%	5%	2%

Anzahl der Besuche pro Gast



Loyalität pro Tag



Auslastung nach Uhrzeit und Wochentag

	Mo.	Di.	Mi.	Do.	Fr.	Sa.
8	1%	1%	1%	1%	1%	1%
9	1%	1%	2%	1%	1%	2%
10	2%	1%	2%	1%	2%	3%
11	1%	2%	1%	1%	3%	3%
12	1%	2%	1%	1%	3%	3%
13		1%	1%	1%	2%	3%
14		1%	1%	1%	2%	3%
15		2%	1%	1%	2%	3%
16		2%	1%	1%	3%	4%
17		2%	1%	1%	3%	4%
18	1%	2%	1%	3%	3%	4%
19		2%	1%	2%	2%	3%
20		0%	0%	0%	0%	0%

# Die Evolutionskette von MountLytics

Smart Destination

Erforschen

Sie haben Gästedaten! Entdecken Sie was in diesen Informationen drin steckt.

Kommunizieren

Reden Sie mit ihrem Gast und liefern Sie personalisierte Erlebnisse.

Interagieren

Gäste besuchen Ihre Destination.  
Interagieren Sie mit diesen bevor sie gehen.

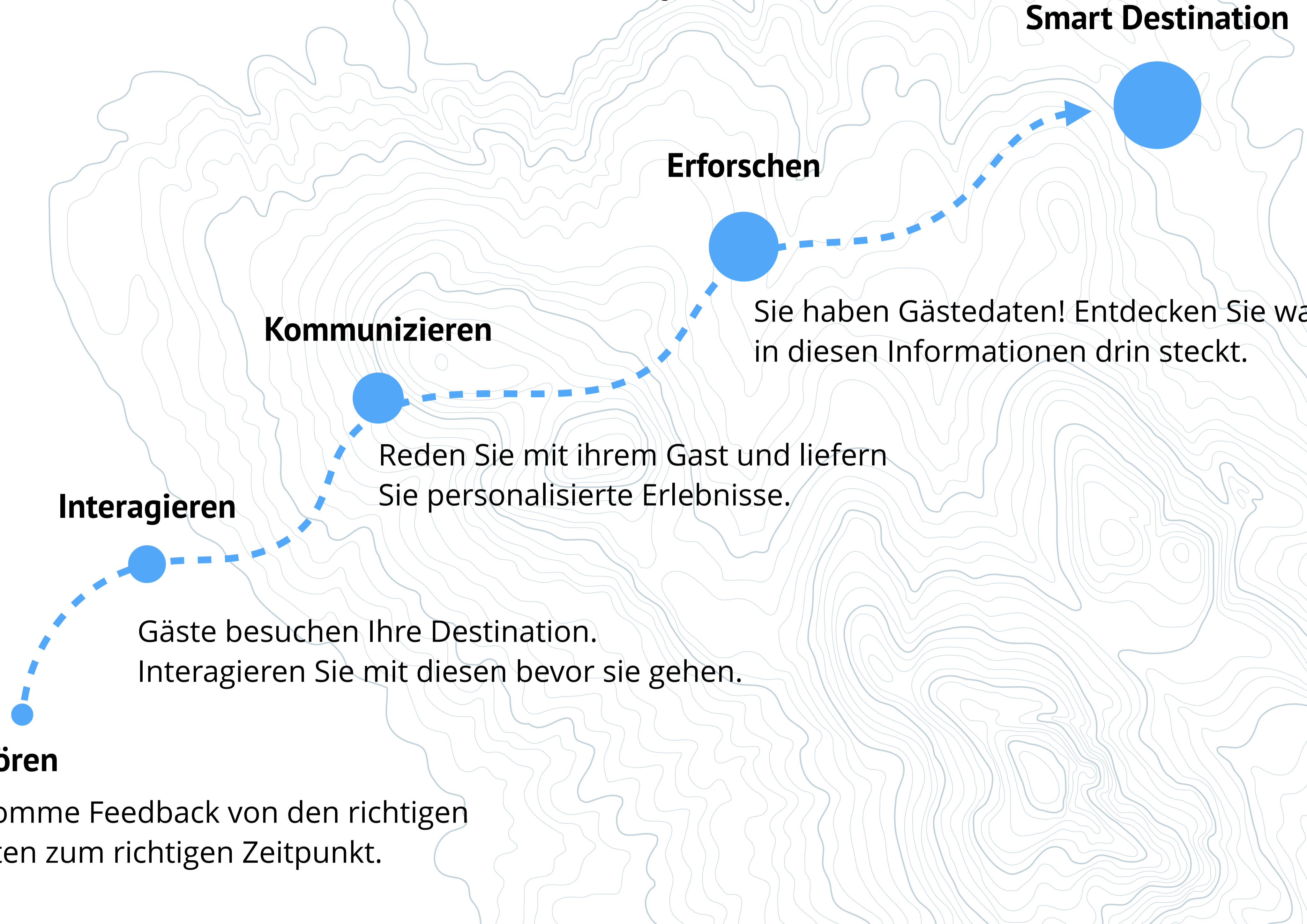
Zuhören

Bekomme Feedback von den richtigen Gästen zum richtigen Zeitpunkt.

heute



2017



# MAPCASE

The link to your guest

## Be a fellow of our journey!

**Bastian Kneissl**

**MapCase Media GmbH**

**Mail** [bastian.kneissl@mapcase.de](mailto:bastian.kneissl@mapcase.de)

**Phone** +49 1520 2741000

**LinkedIn** Bastian Kneissl

**Twitter** @BastianKneissl



**Frankfurt/Eschborn**

Niederurseler Allee 8-10  
65760 Eschborn

AWARDED & SUPPORTED BY

MapCase: [www.mapcase.de](http://www.mapcase.de)

MountLytics: [www.mountlytics.com](http://www.mountlytics.com)

MAPtoSPORTS: [www.maptosports.com](http://www.maptosports.com)



Bundesministerium  
für Wirtschaft  
und Technologie  
aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages



EUROPÄISCHE UNION



European Space Agency



Europäischer Sozialfonds  
für Deutschland



Existenzgründungen  
aus der Wissenschaft

