

## Exsila im Wandel: Rouven Küng bezieht Stellung

Der nachfolgende Text ist mein Original-Posting vom Juli 2011. Mit den jüngsten Entwicklungen bei Exsila mit Stand vom September 2015 ist diese Darstellung obsolet geworden. Diem habe ich im [Original-Beitrag](#) entsprechend Rechnung getragen.

Gestern hatte ich mich ja schon über die [jüngste Entwicklung bei Exsila](#) ausgelassen.

Zuvor hatte ich auch Herrn Küng ein Mail geschrieben und meinen Unmut über die Entwicklung und die schlechte Kommunikation geäußert.

Mittlerweile habe ich eine Stellungnahme von Herrn Küng erhalten.

Im Sinne einer Transparent meinerseits hier erstmal mein Mail vom 21. Juli 2011, 11:48 Uhr:

Von: Gianpaolo Del Matto

Gesendet: Donnerstag, 21. Juli 2011 11:48

An: Rouven Küng

Betreff: Re: Wichtige Änderungen bei Exsila

Sehr geehrter Herr Küng

Ist dieser Newsletter wirklich echt?

Wenn ja, muss ich leider sagen, dass ich schon etwas enttäuscht bin.

Angesichts der kürzlichen Umbauten beim Exsila-Geschäftsmodell war das ja zu erwarten, es scheint ja insgesamt ein gutes Geschäftsmodell zu sein. Gegen Business an sich (auch Gebühren) habe ich nichts einzuwenden, wir wollen ja alle von etwas leben.

Aber was ist aus "Tauschen statt Kaufen" geworden?

Sie haben ja oft genug betont: "Exsila bleibt weiterhin kostenlos".

<http://blog.exsila.ch/2007/05/exsila-bleibt-kostenlos.html>

<http://blog.exsila.ch/2010/02/exsila-fuhrt-die-tauschgebuhr-ein-und.html>

Das wird jetzt durch Ihre Ankündigungen der letzten Zeit und der aktuellsten Meldung ad absurdum geführt.

Ich verstehe ja noch, dass ich für Transaktionen in CHF die Gebühr in CHF berappen muss. Aber für Transaktionen in Punkten eine Gebühr

in CHF zahlen, damit bin ich NICHT einverstanden!

Schade auch, dass Sie diese Änderung nach meiner Ansicht sehr kurzfristig kommunizieren. Eine Woche Vorlauf für diese doch sehr gravierende

Änderung ist nicht benutzer- (ich sollte wohl besser sagen "kunden"?) -freundlich.

Alles in allem bin ich seit 2008 als reiner Gelegenheitsnutzer bei Exsila dabei. Meine Aktivität auf Exsila dürfte sich mit knapp 150 Transaktionen auch eher am unteren Ende der Skala einordnen.

Im Zuge der Professionalisierung und Kommerzialisierung der Plattform ist uns "Benutzern/Teilnehmern/Exsilanern" schrittweise die Wandlung zum Kunden aufgedrückt worden.

Kein Problem. Dann müssen Sie aber diese Wandlung auch vollziehen!

Dies ist auch der Grund, warum ich Sie mit "Sie" anschreibe, und nicht mit dem vertraulicheren "Du".  
Es geht ums Geschäft, neuerdings immer wie mehr um Geld, nicht zu letzt aber um eine Beziehung zwischen einem Anbieter und einem Kunden.

Angesichts Ihrer aktuellen Kommunikation scheinen Sie hier aber noch in der Startup-Zeit hängen geblieben zu sein.

Ich betone: Mir geht's nicht darum, ein paar Gebühren abzuführen. Ich arbeite selbst seit Jahren im Internet-Umfeld und kenne mich mit den  
Kosten für Infrastrukturen, Entwickler, Support und dergleichen gut aus. Für die Entwicklung von Exsila in die Kommerzialisierung hinein habe  
ich vollstes Verständnis.

Kein Verständnis kann ich jedoch für die kommunikationsweise aufbringen. Es entsteht der Eindruck, dass von Benutzern (die aber bereits KUNDEN sind) ausgegangen wird, mit denen man machen kann, was man will.

In diesem Sinne ziehe ich meine Konsequenz und beende mein Engagement auf Exsila.  
Nicht wegen der Gebühren. Auch nicht, weil die Plattform schlecht wäre. Nein, nur wegen der "Message", die transportiert wird.

Freundliche Grüsse

Gianpaolo Del Matto

Und hier die Antwort vom 22. Juli 2011, 12:27 Uhr:

Subject: AW: Wichtige Änderungen bei Exsila  
Date: Fri, 22 Jul 2011 12:27:23 +0200  
From: Rouven Küng - Exsila AG  
To: 'Gianpaolo Del Matto'

Sehr geehrter Herr Del Matto

Genau davon werden wir jetzt leben. Exsila hat sich bisher mit dem Verkauf von Exsila-Punkten finanziert. Dies ist leider nicht mehr möglich. Die Kosten müssen neu über alle Transaktionen verteilt werden. Die Entscheidung ist mir nicht leicht gefallen, der Schritt ist aber für den Weiterbestand von Exsila nötig.

Ich spüre Ihre Verärgerung in jeder Zeile und sehe viele Punkte gleich wie Sie. Die Änderung ist nicht gewünscht, muss aber sein. Exsila hat mehr zu bieten, als einfach nur "kostenlos" zu sein. Das habe ich in den letzten Monate begriffen. Die Art und Weise wie Exsila momentan kommuniziert ist nicht immer optimal. Auf der anderen Seite ist ein solcher krasser Wechsel einfach nicht simple in der Kommunikation.

Sie sprechen in Ihrem ausführlichen Text von der Abwendung vom Kunden. Effektiv haben alle Anpassungen nur einen Zweck: Exsila eine Zukunft zu geben und den Kunden eine Perspektive zu geben. Das ist nicht der ursprüngliche Gedanke, aber alles was ich jetzt zu bieten habe.

Falls Sie sich gegen Exsila entscheiden, möchte ich mich für Ihren Einsatz bedanken.

Freundliche Grüsse

Besten Dank, Herr Küng, für Ihre offene und ehrliche Rückmeldung.

Es freut mich zu sehen, dass ich wenigstens nicht mit einem Formbrief abgetackelt werde und Sie auf meine kritischen Anmerkungen eingehen.

Wenn man sich die Twitter-, Blog- und Facebook-Meldungen so ansieht, sind viele Exsilaner sichtlich verärgert angesichts dieser Entwicklungen.

Legt man die "Trägheit" des Menschen zugrunde, dürften letzters nicht allzuvielen Abspringen, aber es werden doch ein paar sein. Ich denke da vor allem an jene Exsilaner, die den Tauschgedanken wirklich gelebt und sich vielleicht sogar als Helfer engagiert haben.

Für viele ist die aktuelle Entwicklung wie ein Schlag ins Gesicht. Die mehrfach angesprochene und auch eingestandene sub-optimale Kommunikation tut hier ein übriges. Zumindest darüber (und hoffentlich auch der Konsequenzen) scheinen Sie sich bewusst zu sein.

Ob Exsila hiervon "empfindlich" getroffen wird, vermag ich nicht zu beurteilen.

Mir drängt sich angesichts der vorliegenden Informationen allerdings ein anderer Gedanke auf, nämlich dass die aktuelle Entwicklung vielleicht sogar eine Folge eines akuten Liquiditätsproblems sein könnte:

- Schon die kurzfristige Einführung des Frankens vor zwei Monaten (und damit die Einnahme von Verkaufsgebühren) könnte man als dringend benötigten Bedarf an liquiden Mitteln deuten
- Auch die neuerliche, wiederum kurzfristige Ankündigung zur Anpassung des Gebührenmodells, könnte man dahingehend deuten, dass dringend Cash benötigt wird
- Sie geben selbst zu, dass die alleinige Finanzierung über den Punkteverkauf nicht mehr möglich ist. Ein Wechsel ist also (dringend?) angesagt.
- Insgesamt mag es durchaus sein, dass die gravierende Umstellung des Geschäftsmodells von langer Hand geplant war. Die kurzfristige Informationspolitik erweckt jedoch den Eindruck reaktiven Verhaltens und wirkt keineswegs geplant.

Ich hoffe aufrichtig, dass meine rein spekulative Meinung falsch ist und wir hier nur Zeugen ebenso schlechter wie ungeplanter Informationspolitik werden.

An meiner bereits geäußerten Entscheidung, Exsila als Benutzer/Kunde den Rücken zu kehren, ändert sich indess nichts.