

emporia

PRESSEFRÜHSTÜCK

Dienstag, 10. August 2010, 9.00 Uhr
PLEON Publico Linz,
Stelzhamerstraße 2, 4020 Linz, 4. Stock

Als Gesprächspartner/innen stehen Ihnen zur Verfügung:

Die emporia-Geschäftsführung:

- **Mag. Eveline Pupeter-Fellner** (Eigentümergebiet)
- **Mag. Karin Schaumberger** (Marketingleiterin international)
- **DI (FH) Herbert Schwach MBA** (Geschäftsführer Österreich)

Ganz nah bei den Kunden: emporia ist international auf Erfolgskurs

LINZ. Mit der emporia-Philosophie, das Unternehmen ganz auf die Bedürfnisse und Erwartungen der älteren Generation auszurichten, setzt sich emporia Telecom auch international durch. In den vergangenen Monaten erntete das Linzer Unternehmen viel Lob und Zustimmung in Europa – von Spanien bis Polen. Die nächsten Schritte sollen emporia Telecom auch auf den US-amerikanischen Markt führen.



CEO Mag. Eveline Pupeter-Fellner

Die Devise von emporia Telecom: Einfache Kommunikation

„emporia Telecom hat sich ganz der Lösung von Problemen in der Mobiltelefonie von älteren Generationen sowie Menschen mit motorischen Beeinträchtigungen und Sehbehinderungen verschrieben“, erklärt Eigentümerin Eveline Pupeter-Fellner die Firmenphilosophie. Die intensive Kundenorientierung ist das Erfolgsgeheimnis des oberösterreichischen Seniorenhandyspezialisten.

Das Problem von herkömmlichen Mobiltelefonen ist: Viel zu kleine Tasten, unverständliche Symbole und komplizierte Bedienung. Das schreckt technikferne Menschen natürlich ab. emporia Telecom baut die Hürden für die ältere Generation ab und konzentriert sich auf das, worauf es wirklich ankommt: Einfache Kommunikation. Unnötiger Schnickschnack hat in emporia-Handys keinen Platz. „Es ist sehr wichtig, dass niemand von den Möglichkeiten ausgeschlossen wird, die die neuen Technologien bieten. Denn diese können zu mehr Sicherheit und Selbstständigkeit im Alter beitragen“, betont Eveline Pupeter-Fellner.

So wurde etwa die emporia-Notruftaste von der deutschen Stiftung Warentest heuer als besonders hilfreich hervorgehoben: Das emporiaLIFEplus ist z.B. mit dieser Notruftaste ausgestattet. Wird diese drei Sekunden lang gedrückt, alarmiert das Handy automatisch nacheinander fünf voreingestellte Nummern über den Notfall – sei es Ehepartner, Kinder, Rettung oder Arzt.

Weitere Vorzüge der Handymodelle von emporia Telecom sind, dass sich niemand in komplizierten Menüs verirren kann, da fast alle Funktionen mittels Schiebeschaltern an der Seite der Handys ausgewählt werden können.

emporia Telecom entwickelt Mobiltelefone, die sich auf die wesentlichen Funktionen konzentrieren und forscht intensiv, um die Handys weiter zu verbessern. Die einfach zu bedienenden emporia-Handys werden nur um sinnvolle und hilfreiche Funktionen ergänzt, wie z.B. eine Freisprecheinrichtung, eine Taschenlampe oder eine ausziehbare Telefonbuchlade. Die guten Kontraste, die großen Tasten, Displays und Schriften ermöglichen auch

Menschen mit motorischen Beeinträchtigungen und Sehbehinderungen mit Mobiltelefonen von emporia Telecom gut zurechtzukommen. Die Lautsprecher aller emporia-Handys sind Spezialanfertigungen und verursachen bei Handynutzern mit Hörhilfen keine störenden Nebengeräusche.

Design spielt bei emporia Telecom eine große Rolle. In der Zusammenarbeit mit der Universität Cambridge zeigt emporia Telecom auf, wie gut durchdachtes Design Produkte wesentlich leichter nutzbar machen kann, ohne diskriminierend zu wirken. Und damit erfüllt man ein generationenübergreifendes Bedürfnis. „Viele Menschen sehnen sich nach unkomplizierten Mobiltelefonen und wünschen sich gleichzeitig auch ein ästhetisches Design. Für sie haben wir das neue emporiaELEGANCE entwickelt, das einfache Bedienbarkeit und Eleganz vereint“, sagt Eveline Pupeter-Fellner.

Forschung und Entwicklung

Die großen Handyhersteller ignorieren ältere und beeinträchtigte Menschen als Nutzergruppen bisher. emporia Telecom hat diese Marktlücke erkannt. Um sie erfolgreich bearbeiten zu können, ist viel Zeit und Arbeit erforderlich. emporia Telecom widmet der Forschung und Entwicklung neuer Produkte, neuer Services und neuer Marktinstrumente große Aufmerksamkeit. In den Anfangsjahren hat emporia Telecom Erfahrungstests mit älteren Menschen in Seniorenclubs und Altenheimen durchgeführt. Heute vertieft das Unternehmen seine Kenntnisse verstärkt auf wissenschaftlicher Basis. In dem Zeitraum 2007 bis 2011 investiert emporia Telecom mehr

als 14 Mio. Euro in Forschung und Entwicklung. Das Unternehmen beschäftigt 40 Mitarbeiter in diesem Bereich.

Aktuelle Projekte aus F & E:

Thema „Innovationsforschung“

emporia Telecom arbeitet mit Univ.-Prof. Dr. Robert Bauer von der Johannes Kepler Universität Linz zusammen. Er ist Experte für Innovationsforschung und unterstützt das Unternehmen dabei, seine Entwicklungsarbeit wissenschaftlich zu reflektieren.

Thema „User experience“

emporia Telecom beteiligt sich aktuell gemeinsam mit der Mobilkom Austria am Projekt "user experience" von CURE, dem „Center of Usability Research and Engineering“ der Universität Salzburg. Im Zuge dieses Projekts werden Pilotprojekte für neue Kommunikationsformen entwickelt. Die Devise von emporia Telecom ist „Beyond Big Buttons“. Das heißt, das Unternehmen versteht unter einfach zu bedienenden Mobiltelefonen nicht nur Handys mit großen Tasten, sondern schraubt den Anspruch höher. In diesem Projekt werden dementsprechend nicht nur die Erfahrungen älterer Generationen und motorisch beeinträchtigter Menschen mit neuen Technologien erkundet, sondern auch deren Erwartungen an technische Geräte. Erster konkreter Forschungsansatz ist ein mit dem emporia-Handy verbundenes und mit GPS-Funktion ausgestattetes Notruf-Armband für ältere Personen mit Betreuungsbedarf.

Thema „Solarpanel“

emporia Telecom erforscht für sein jüngstes Kind in der Produktfamilie - das robuste Outdoorhandy emporiaSOLID - die Nutzung der Sonne als Energiespender. Wird das

Mobiltelefon z.B. außen am Rucksack befestigt, so wird über das Solarpanel auf der Rückseite des Gerätes der Akku auch bei Radtouren, Wanderungen usw. aufgeladen. Damit wird sichergestellt, dass der Benutzer unabhängig von externen Stromquellen – Batterien – jederzeit erreichbar ist.

Thema „Kurze Produktions- und Innovationszyklen“

Ein langjähriger Kooperationspartner von emporia Telecom in Forschung und Entwicklung ist der Studiengang Mobile Computing an der Fachhochschule Oberösterreich, in Hagenberg. In einem aktuellen Projekt geht es um die Erstellung von Entwicklungswerkzeugen, die zukünftig für die Programmierung neuer emporia-Handys verwendet werden können. Der Vorteil ist, dass die Funktionalität des Mobiltelefons bereits vorher mittels Simulatoren auf dem Computer definiert und getestet werden kann. Mit nur minimalen Anpassungen können die Funktionen schließlich auf das neue Handymodell übertragen werden. Die Erstellung des gesamten Programmcodes erfolgt dabei automatisch, sodass eine höchstmögliche Produktqualität erzielt wird. Außerdem sind kürzere Produktions- und Innovationszyklen realisierbar. Das ist im heiß umkämpften Markt der Mobilkommunikation ein durchaus entscheidender Wettbewerbsvorteil.

Das Geschäftsjahr 2009/2010

Der internationale Erfolgsweg von emporia Telecom spiegelt sich auch in den Zahlen des per Ende Juni zu Ende gegangenen Geschäftsjahres wider. Der Seniorenhandyspezialist konnte seinen Gesamtumsatz im Vergleich zum Vorjahr um rund 20 Mio. Euro auf 50 Mio. Euro steigern. Das insgesamt 120 Mitarbeiter zählende Unternehmen hat im vergangenen Jahr international rund

500.000 Handys verkauft, davon 100.000 Stück in Österreich.

emporia Telecom ist mittlerweile bereits auf 30 Märkten tätig. Ein neu erschlossener Markt im Geschäftsjahr 2009/2010 ist Polen. Kurz nach dem Markteintritt hat emporia Telecom bereits den „Polnischen IT und Telecom Oscar“ des Dekada Clubs in Warschau in der Kategorie „Debut of the Year 2009“ erhalten. Außerdem gelang dem Unternehmen der Markteintritt in verschiedenen osteuropäischen Ländern wie Montenegro, Ungarn, Slowakei und Tschechien. Für das Geschäftsjahr 2010/2011 hat sich emporia Telecom vorgenommen, dass seine Seniorenhandys auch in den USA, Russland, Ukraine und Australien erhältlich sein werden.

Die nächsten Schritte in der Unternehmensentwicklung

emporia Telecom arbeitet laufend an neuen Produktideen wie z.B. Geräte mit Touch-Sceen-Technologie, Geräte mit GPS-Funktion und Handys mit medizinischen Applikationen. „Uns ist wichtig, dass wir uns mit großer Kreativität und viel Engagement permanent den Bedürfnissen der Kunden entsprechend weiterentwickeln. Als hochinnovatives Familienunternehmen haben wir den Ehrgeiz, den anderen Marktteilnehmern in der Produktentwicklung und im Marketing stets zwei Schritte voraus zu sein.“

Parallel dazu werden auch die Organisationsstrukturen dem kontinuierlichen Wachstum angepasst. emporia Telecom arbeitet in den verschiedenen europäischen Ländern intensiv mit Country Managern, After Sales Partnern und Kommunikationsfachleuten zusammen.

DI (FH) Herbert Schwach MBA, Geschäftsführer Österreich



emporia Telecom am stärksten am Heimmarkt

Am Heimmarkt Österreich sind die emporia-Seniorenhandys seit 2006 erhältlich. Dementsprechend gut ist die Marktdurchdringung. emporia Telecom hält in Österreich einen Marktanteil von fast vier Prozent im Bereich Mobiltelefonie.

Im Bereich Vertrieb arbeitet emporia Telecom sehr eng mit den beiden größten Netzbetreibern Telekom Austria und T-Mobile zusammen. Somit sind die emporia-Handys auch in den Shops der beiden Netzbetreiber erhältlich.

Mobiltelefone ohne Vertragsanmeldung werden in Österreich über die großen Handelsunternehmen der Elektro- und Telekommunikationsbranche, die TFK Austria GmbH sowie die klassischen, kleingewerblichen Elektrofachhändler vertrieben.

Schulungsprogramm: Zertifizierte Handelspartner

emporia Telecom nimmt nicht nur für sich in Anspruch, die besten, einfach nutzbaren Mobiltelefone herzustellen, sondern auch die beste Kommunikation mit der Zielgruppe 50+ zu pflegen. Dementsprechend sollen sich auch die Fachhändler verhalten. emporia Telecom bietet daher ein umfassendes Schulungsprogramm an. Wer diesen Kurs absolviert und eine gewisse Sortimentsbreite bei Seniorenhandys und Zubehör anbietet, erhält von emporia Telecom die Auszeichnung „zertifizierter Handelspartner“.

Vermittelt wird nicht nur, wozu die einzelnen Produkte und das Zubehör von emporia Telecom imstande sind, sondern auch der richtige Umgang mit der immer selbstbewusster werdenden Zielgruppe. Kurz gesagt: Die Ziele der Fachhandelsinitiative sind Fach- und Sortimentskompetenz sowie wertvolles Know How bezüglich Motiven, Bedürfnissen und Kundenansprache für die Generationen in der zweiten Lebenshälfte zu vermitteln.

„emporia Telecom ist wichtig, dass die älteren Generationen die Beratung erhalten, die ihnen zusteht. Was für junge Menschen selbstverständlich ist, ist für ältere Menschen oft Neuland und darauf muss man aufmerksam und geduldig eingehen“, erklärt Herbert Schwach, Geschäftsführer Österreich. Sie möchten das Gefühl haben, das Gerät sicher bedienen zu können. Genauso wollen sie über Vertragsklauseln und Tarife genau aufgeklärt werden, damit es später keine Überraschungen gibt.

emporia Telecom bietet seinen zertifizierten Handelspartnern eine Online-Schulung inklusive Selbsttest, Mitarbeiterschulungen am POS, die Nennung auf der Website www.emporia.at und stellt Verkaufsförderungsmaterial zur Verfügung. Fast 50 österreichische Fachhändler sind bereits zertifizierte Handelspartner von emporia Telecom.



Mag. Karin Schaumberger, Chief Marketing Officer

Die Hauptzielgruppen von emporia Telecom

emporia Telecom befasst sich intensiv mit den Nutzern von Mobiltelefonen. Eine wichtige Zielgruppe sind für den oberösterreichischen Seniorenhandyspezialisten aber auch die Schenker und Empfehler, sprich die Kinder und Enkel.

Die Nutzergruppen umfassen im Wesentlichen drei „Typen“ unabhängig vom Alter. Diese drei Typen haben eines gemeinsam: Ihnen ist einfache Handhabung bei den Geräten ganz wichtig. Die erste Gruppe sind eher technikferne Menschen 50- bis 69-Jährige, die ihr Handy seltener als einmal pro Woche nutzen. Zur zweiten Gruppe zählen gesundheits- und sicherheitsbewusste Menschen in den 60ern. Für sie steht der Sicherheitsgedanke im Vordergrund. Daher ist das Handy ihr ständiger Begleiter. Die dritte Gruppe umfasst familienbewusste Menschen im Alter zwischen 40 und 49, die hauptsächlich nur die Basisfunktionen von Mobiltelefonen nutzen.

Open Innovation Contest „Einfach telefonieren“

Das Unternehmen ist von Anfang an intensiv auf Kundenwünsche eingegangen. Seiner Firmenphilosophie entsprechend hat emporia Telecom heuer in Deutschland (März bis Juni) und Österreich (28. Mai bis 31. Juli) den Ideenwettbewerb „Einfach telefonieren“ veranstaltet. Gefragt waren kreative Ideen sowie neue Vorschläge und Anregungen, die in die Entwicklung zukünftiger Produkte einfließen werden. Zusätzlich zur Teilnahmemöglichkeit im Internet, haben Ende Juli vier Ideenwerkstätten mit Seniorinnen und Senioren an oberösterreichischen Fachhochschulen stattgefunden. In Workshops wurde gemeinsam an Ideen und Lösungen für einfache Mobiltelefonie und nützliche mobile Services im Gesundheitsbereich gefeilt.

„Wir möchten unseren Zielgruppen Mobiltelefone bieten, die genau auf ihre Bedürfnisse und Anforderungen zugeschnitten sind. Schließlich sollen alle Altersgruppen Spaß an Mobiltelefonie haben. Das ist emporia Telecom ein wichtiges Anliegen. Dafür ist es natürlich notwendig, stets ein offenes Ohr für die Wünsche der Kunden zu haben. emporia Telecom wächst sozusagen mit seinen Zielgruppen mit“, erklärt Marketingleiterin Karin Schaumberger.

Es haben insgesamt ca. 200 Menschen teilgenommen und Vorschläge eingebracht. Viele der eingegangenen Ideen befassen sich mit der Touchscreen-Technologie und mit medizinischen Einsatzmöglichkeiten.

Medienkontakt:

Christa Oberfichtner

PLEON Publico

Stelzhamerstraße 2, 4020 Linz

Tel.: +43 (0) 732 / 784 777-15

E-Mail: c.oberfichtner@pleon-publico-lz.at