

## HELPERLINE

Markteinführung des innovativen Dienstleistungsunternehmens HELPERLINE GmbH

|                                 |  |                        |               |
|---------------------------------|--|------------------------|---------------|
| <b>Programm / Ausschreibung</b> | AT:net, Phase 4, AT-net (4) 2. Ausschreibung | <b>Status</b>          | abgeschlossen |
| <b>Projektstart</b>             | 01.11.2016                                   | <b>Projektende</b>     | 31.10.2018    |
| <b>Zeitraum</b>                 | 2016 - 2018                                  | <b>Projektlaufzeit</b> | 24 Monate     |
| <b>Keywords</b>                 | HELPERLINE; Technikhilfe;                    |                        |               |

### Projektbeschreibung

Die Technik entwickelt sich rasant weiter, Unternehmen bringen Jahr für Jahr beeindruckende neue Produkte auf den Markt, die das Leben vieler Menschen bedeutend vereinfachen oder verbessern. Allerdings kommen nur jene in den Genuss des technischen Fortschritts, die diese Geräte auch bedienen können. Kaum ein Unternehmen interessiert sich für jene Personen, die mit dieser Entwicklung nicht mithalten können und Unterstützung beim Umgang mit den permanent neu erscheinenden Technologien bräuchten (Stichwort E-Inclusion). Dabei hat jede größere Firma eine IT-Abteilung, die man als Mitarbeiter jederzeit konsultieren kann, wenn es ein Problem gibt - als Privatperson gibt es aber kaum einen seriösen und gleichzeitig leistbaren Anbieter, an den man sich wenden kann - das möchte HELPERLINE ändern.

In den vergangenen Monaten konnte unter Heranziehung zahlreicher Software-Spezialisten eine neuartige Lösung geschaffen werden, die die intelligente Vermittlung geeigneter Techniker an hilfesuchende Kunden ermöglicht. Das Konzept funktioniert folgendermaßen: Kunden wenden sich unkompliziert über eine kostenlose Hotline („Helferline“) an das Unternehmen und schildern ihr (technisches) Problem. Ihre Daten werden daraufhin in das System eingespeist; nun erhalten alle registrierten, zuvor aufwendig getesteten, Techniker („Helferlein“) via App eine Benachrichtigung, dass ein Auftrag in ihrer Nähe verfügbar ist. Die App ermöglicht dabei nicht nur die Annahme der Einsätze, sondern auch die gesamte Auftragsabwicklung beim Kunden vor Ort. Die dafür nötige Software (Mobile App, Backend, Datenbank etc.) wurde bereits in den vergangenen Monaten erfolgreich fertiggestellt (s. Screenshots). Das Start-Up konnte dabei einerseits auf die Expertise seiner internen Programmier-Spezialisten zurückgreifen, andererseits wurde Österreichs führendes App- Entwicklungs- Unternehmen mit einem Teil der Programmier-Aufgaben betraut.

Um das neuartige Dienstleistungskonzept mitsamt dem digitalen Prototyp nun erfolgreich in einen Massenmarkt einführen zu können, ist die Anwerbung zweier Kundengruppen nötig: zum einen jene der Techniker, die primär durch Plakate an technischen Hochschulen und Online-Stellenanzeigen rekrutiert werden; und zum anderen die Anwerbung der eigentlichen Kunden, die auf das Dienstleistungsangebot von HELPERLINE zurückgreifen möchten. Hier ist die wichtigste und finanziell bedeutendste Zielgruppe jene der Stadtbewohner mit einem Alter von 60+, weshalb sich die Werbestrategie präzise auf zielgruppenorientierte Offline- Medien konzentrieren wird. Zudem sind Auftritte auf diversen Seniorenmessen geplant. Neben den eigentlichen Aktivitäten zur Markteinführung, soll zudem der Prototyp in einigen wenigen Aspekten optimiert werden,

um Funktionalität und Bedienkomfort weiter zu erhöhen.

Durch die Umsetzung des vorgestellten Projekts wird es gelingen, das innovative Konzept von HELFERLINE mitsamt dem raffinierten Prototyp in einen Massenmarkt einzuführen. Das Vorhandensein einer überwältigenden Nachfrage wurde bereits im Rahmen einer erweiterten Testphase bewiesen. Binnen zwei Jahren soll das Geschäftsmodell erfolgreich in alle österreichischen Bundesländer sowie die Schweiz und Süddeutschland ausgerollt sein.

## **Abstract**

Every year thousands of companies and start-ups develop fascinating new products that simplify or improve the lives of people significantly. However, only those who can operate these devices benefit from the technological progress. Hardly any company is interested in those people who cannot keep up with the technological progress and who need support in dealing with the constantly newly appearing technologies. Every large company has an IT department you can call at any time if there is a problem. We can now offer a similar all-round service for individuals from the comfort of their own homes.

In recent months HELFERLINE created an innovative solution that enables intelligent distribution of orders together with numerous software specialists. The concept works like this: If a customer has a problem he calls our free hotline ('Helferline'). There his problem is received and logged in our system. Now our freelance technicians can see via the app that a new job is available nearby. The app does not only enable the technicians to accept jobs, but also the entire order processing at the customer site. The necessary software (mobile app, backend, database, etc.) has been completed successfully in the past few months (see screenshots). On the one hand the start-up was able to draw on the expertise of its internal programming specialists and on the other hand Austria's leading app development-company was entrusted with a part of the programming tasks.

To introduce the innovative service concept together with the digital prototype to a mass market successfully, the recruitment of two customer groups is necessary: on the one hand the technicians who are primarily recruited through posters at technical universities and online job platforms; and secondly, the recruitment of actual customers who need support with their technical devices. Here the biggest and financially most important target group are people of urban residents with an age of 60+, which is why the advertising strategy is precisely focused on target-group-specific offline media. In addition, performances at various senior fairs are planned. Besides the actual marketing activities the prototype of the app will be optimized in a few aspects in order to increase functionality and user comfort.

The implementation of the submitted project will allow the introduction of the innovative concept of HELFERLINE together with the refined prototype into a mass market. The presence of an overwhelming demand has already been demonstrated in the context of an extended test phase. Within two years, the business model will be rolled out successfully in all Austrian capital cities as well as Switzerland and southern Germany.

## **Projektpartner**

- HELFERLINE GmbH