Connect Care Launch

Markteinführungsaktivitäten für das Familieninteraktionsprodukt - Connect Care und verbundenen Internetdienstleistungen

Programm / Ausschreibung	AT:net, Phase 4, AT-net (4) 3. Ausschreibung	**Status**	abgeschlossen
Projektstart	14.02.2017	**Projektende**	13.01.2019
Zeitraum	2017 - 2019	**Projektlaufzeit**	24 Monate
Keywords	E-Care, Familieninteraktion, Senioren, Familienpflege, AAL		

Projektbeschreibung

Ausgangssituation
Bisher waren Senioren zu Hause zum Thema Sicherheit auf das Tragen eines Notfallknopfes angewiesen. Die connect care GmbH hat mit dem Produkt „Connect Care“ ein smartes System für Senioren und ihre Familien bzw. Pflegende entwickelt. Das Connect Care System besteht in der aktuellen Basisversion aus der Monitoringeinheit in der Seniorenwohnung (Wohnungszentrale, Bewegungsmelder, Türkontakt, Schlüsselanhänger), der cloudbasierten Connect Care-Plattform und der Smartphone-App sowie dem Webinterface als Informations- und Interaktionsmedium für die Angehörigen. Das System ist modular aufgebaut und erweiterbar.

Digitalisierung führt zu neuem E-Care Ansatz
Erst die fortschreitende Digitalisierung der Gesellschaft mit Smartphones macht diesen neuen Ansatz des Produktes und der Dienstleistung im Sinne von E-Care durch Connect Care erst möglich. Wir betrachten Connect Care als disruptives Produkt welches mittelfristig das „lästige Notfallarmband“ ersetzen wird.

Reifegrad des Produktes
Die fertigentwickelte Basisversion von Connect Care wird seit November 2016 einer ausführlichen Beta-Trialphase (50 Kunden) in Produkttests, Userakzeptanztests sowie Vertriebs- bzw. Marketingmixtests unterzogen.
Daraus resultierend wird die Basisversion aktuell um Connect Care Photo erweitert. Dies ist eine wesentliche Ergänzung in der Kommunikation/Interaktion zwischen Senioren und ihren Angehörigen. Connect Care Photo ist ein Fotoservice zwischen App-User (Angehörigen) und Senioren mit einem App-basierendem Bilderrahmen auf einem speziellen konfiguriertem Tablet, der seniorengerecht NULL Technikwissen vorhersetzt, aber viele neue Interaktionschancen für die Zukunft vorsieht. Slogan: Digitalisierung der Senioren

Aktivitäten im Bereich der Markteinführung
Während der bisherigen Testphase wurde die Effizienz der Aktivitäten des Marketingmix (Online und Offline) erprobt, um den idealen Zugang zur Zielgruppe für die „größere“ Markteintrittsphase 2017 zu definieren.
Komplexität in der Problemstellung für Connect Care: Der Kunde muss auch die jeweiligen angehörigen Senioren von der

Sinnhaftigkeit/Notwendigkeit des Einsatzes des Produktes trotz evtl. Ressentiments überzeugen. Daraus folgen drei anzusprechende Zielgruppen mit unterschiedlichen Einstellungen, Wahrnehmungen und Erfahrungen, die eine genau definierte Positionierung im Markt erfordern. Eine detaillierte Unterscheidung dieser Zielgruppen und der entsprechenden Marketing Maßnahmen sind in Kapitel 1.2.2 näher beschrieben.

Geplante Maßnahmen 2017/18:

• Produktmarketing

o Testimonialkampagne

o PR- & Social Media Kampagne

o Produktvortragsreihen

• Produktvertrieb

o Ausbau der Vertriebskooperationen

o Aufbau einer Vertriebsorganisation (Channel Mgr und Key Account Betreuung)

• Produktweiterentwicklung

o Weiterentwicklung auf Basis der User Tests (Integration des Feedbacks der Beta-User) und des Feedbacks vom Markt

• Produktservice

o Optimierung im Assemblingprozess, Outsourcing des Assemblings

o Aufbau einer 1st level Supporthotline (outsourced) und einer internen 2nd level Supporthotline (aktuell gibt es eine interne Supporthotline (1st und 2nd level)

Abstract

Initial situation

Previously elderly were forced to wear an emergency wristband in order to be secure at home. connect care GmbH developed Connect Care, a clever system for elderly and their families respectively caring persons. Connect Care consists of a base package with a home unit plus a motion sensor, a door contact and a key fob. This is interacting with the cloud based Connect Care plattform and a smartphone app respectively a web platform as the information and interaction unit for the caring persons. The system is modular expendable.

Digitalization enables the new E-Care solution

The evolving digitalization of the community supported by smartphones enables an E-Care solution such as Connect Care. In the long run, we do consider Connect Care as the disruptive product which will replace the annoying emergency wrist band.

Product status

Since October 2016 an intensive Connect Care beta-test phase (50 customers) takes place. Product tests, user acceptance test and sales and marketing tests are part of this beta test. Based on the results the additional development of Connect Care Photo took place. It is a major enhancement in the interaction between the elderly and the app user. Connect Care Photo is a photo service between the Connect Care app and a new photo frame app solution on a specially configured senior tablet. No technical knowledge is requested for the many interaction opportunities provided. Slogan: Digitalization of the elderly.

Market introduction activities

During the pilot phase the efficiency of various marketing approaches (online and offline) has been tested in order to define the best possible marketing mix for the mass market approach in 2017. The complexity in the Connect Care sales process: Connect Care customers have to sell the need and advantages of such a system towards the elderly against possible resentments. Based on that we have 3 potential target groups with different mindset, expectations and experiences. All of them request a specific marketing approach. A detailed distinction can be found in chapter 1.2.2.

Planned activities 2017/18

• Product marketing

o Testimonial campaign

o PR- & social media campaign

o Product presentations

• Product sales

o Expending the sales partner network

o Implementationof an own sales organization (Channel Mgr and Key Account)

• Product enhancements

o Product enhancements based on the user tests (integration of beta user feedback)

and the market feedback

• Product service

o Optimization of the assembling process, outsourcing of assembling

o Implementation of a 1st level support hotline (outsourced) and an internal

2nd level support hotline (currently exists one internal support hotline (1st und 2nd level)

Projektpartner

- Connect&Projekt GmbH