

Nach Relaunch: Internet-Premiere zur CeBIT 2001

Neu im Netz: www.emessage.de

e*Message präsentiert sich zur CeBIT mit einem völlig neuen Webauftritt: informativ, übersichtlich, unterhaltsam. Erstmals finden sich alle Angebote der europäischen e*Message-Gruppe unter einem Dach. Produkte, Dienste, Adressen, Ansprechpartner und Animationen inklusive.

Sie wollen Dutzende Mitarbeiter gleichzeitig alarmieren, die Wartezeiten für Ihre Kunden verkürzen oder schnell einen Blick auf Ihre Börsenkurse werfen? Dann sind Sie bei www.emessage.de an der richtigen Adresse.



Pünktlich zur CeBIT 2001 präsentiert sich e*Message mit einem völlig neuen Webauftritt. Erstmals finden sich nun sämtliche Offerten der europäischen e*Message-Gruppe unter einem einheitlichen Dach. Die von der Werbeagentur New Sign gestaltete Website beweist die Philosophie von e*Message: „Im Mittelpunkt der e*Message-Dienste stehen unsere Kunden mit ihren Ansprüchen an Mobilität, Erreichbarkeit und Information.“ Dem dienen ein übersichtlicher Seitenaufbau und anschauliche Texte ebenso wie eine benutzerfreundliche Navigation.

Auf der Homepage www.emessage.de werden die Bereiche auf einen Blick ersichtlich. Unter „Unternehmen“, „Presse“ und „Jobs“ kann man sich über Firmenhistorie, Management, Arbeitsangebote etc. informieren. Das Customer Care Center bietet Infos, Tipps und rasche Auftragsabwicklung. Auch anregende oder kritische Meinungsäußerungen via Internet sind willkommen. Denn Kundenfragen fließen in eine ständig zu erweiternde Wissensdatenbank ein. Hier finden Interessenten auf viele ihrer Fragen schnell die richtige Antwort. Im Pressebereich stehen Unternehmensbroschüre, Fotos und die Firmenzeitung e*news als Downloads zur Verfügung. Spezielle Formulare erleichtern den Kontakt zum gewünschten Ansprechpartner.

Auf den Domains www.skyper.de und www.cityruf.de, die man auch über die Unternehmensseite erreicht, illustrieren Animationen verschiedene Anwendungen von e*Skyper und e*Cityruf. Das Beispiel „Gruppenruf Winterdienst“ verdeutlicht auf unterhaltsame Weise, wie mehrere hundert Mitarbeiter gleichzeitig benachrichtigt werden können. Mit der e*Skyper-Demonstration können sich Internet-Besucher bereits am Bildschirm von der einfachen Handhabung des Dienstes überzeugen.

Neben bewährten Services, wie der Rufausendung oder dem Teilnehmerverzeichnis, werden neue angeboten: Künftig wird ein halbstündig aktualisierter Ticker die neuesten Nachrichten auch im Netz verbreiten.

Besuchen Sie uns doch einfach mal: www.emessage.de. Wir freuen uns auf Sie. *



Editorial

Von Dr. Dietmar Gollnick, Vorsitzender der Geschäftsführung e*Message Deutschland und Chief Executive Officer Europe

Sehr geehrte Damen und Herren, liebe Leser,

wir freuen uns, Ihnen die erste Ausgabe von „e*news“ vorstellen zu dürfen. Mit e*news möchten wir unsere Kunden, Partner und Mitarbeiter regelmäßig über die neuesten Entwicklungen von e*Message Europe informieren. Wir werden uns zu Markttendenzen äußern, über Aktivitäten des Fachhandels berichten und versuchen Denkanstöße zu geben. Denn auch in der Telekommunikation ist längst die Zeit der Differenzierung in Dienst und Qualität angebrochen. Natürlich soll e*news auch der internen Kommunikation innerhalb unseres Unternehmens dienen, insbesondere zwischen unseren beiden bedeutendsten Standorten Berlin und Versailles Le Chesnay.

Ich wünsche „e*news“ einen erfolgreichen Start zur CeBIT 2001, stets spannende und informative Beiträge – und Ihnen, liebe Leser, viel Vergnügen bei der Lektüre.

Ihr

e*Message auf der CeBIT



Täglich um 12 Uhr mittags auf der CeBIT: „HIGH NOON: WAP vs. e*Skyper – wer ist schneller?“ Infos und Spiele am Stand von e*Message in Halle 25.

Seite 2

Kurzer Draht statt langer Leine



Um die Öffentlichkeit schnell über schwere Unglücksfälle oder Verbrechen zu informieren, benachrichtigt die Münchener Polizei die Reporter über e*Cityruf.

Seite 3

Freundlich und kompetent



„Hinhören, verstehen, Lösungen finden“ lautet das Motto des Customer Care Centers. Die Leiterin Christine Elgadam im Interview.

Seite 4

WAP vs. e*Skyper

Wer macht das Rennen?

Premieren auf der CeBIT 2001: e*Message Europe präsentiert sich erstmals auf der größten Telekommunikationsmesse der Welt. Mit der eigenen Netz- und Transportplattform e*WIP, mit e*Cityruf, e*Skyper, e*Xpresso, e*Tatoo, einem „Duell“ um 12 Uhr mittags und täglicher e*Skyper-Verlosung.



legerfallen und Mobilfunk-Flops, um Werte der old economy und neue, kundengerechte Lösungen. Mit überraschenden Auskünften ist zu rechnen, kritische Fragen sind erwünscht.

Um 12 Uhr mittags sucht der „e*SkyperMan“ einen Herausforderer

Was im Pressegespräch theoretisch erörtert wird, kann am Messestand von e*Message übrigens auch praktisch erprobt werden. Motto: HIGH NOON: WAP vs. e*Skyper – wer ist schneller?

Um 12 Uhr mittags sucht der „e*SkyperMan“ täglich einen Herausforderer. „e*SkyperMan“ und „WAP-Man“ müssen innerhalb von drei Minuten die gleichen Informationen beschaffen – der eine mit dem e*Skyper, der andere mit einem WAP-Handy. Jeweils eine Businesswetter-Info, ein Restaurant-Tipp und drei aktuelle Börsenwerte sind herauszufinden.

Die CeBIT wird viele Neuheiten auf der Basis des Paketdienstes GPRS bringen. Wir sind gespannt, ob sich ein Hersteller oder Betreiber traut, WAP über GPRS in den Wettbewerb gegen e*Skyper zu schicken.

Das Duell lohnt sich: Der „WAP-Man“ bekommt ein e*Skyper-Start-Paket inklusive Pager und Jahresabo, sogar wenn er verliert. Und auch die e*Skyper-Fans kommen auf ihre Kosten: Spannung, Spaß und das gute Gefühl, schneller, besser, zuverlässiger und vor allem günstiger informiert zu sein.

Auch ohne Duell hat jeder CeBIT-Besucher die Chance, ebenfalls ein kostenloses e*Skyper-Start-Paket mit nach Hause zu nehmen. Unsere PromotionTeams verteilen Flyer mit Freilos. Die Gewinner werden jeden Nachmittag um 17.30 Uhr auf dem e*Message-Stand ermittelt. *

Premiere für e*Message Europe auf der CeBIT 2001. Seit das Unternehmen die Paging-Dienste von DeTeMobil und France Telecom Mobile im letzten Jahr übernommen hat, ist es kontinentaleuropäischer Marktführer im Funkruf. Nun stellt es sich erstmals auf der größten Telekommunikationsmesse der Welt vor. In Halle 25 und in guter Nachbarschaft zu Schweden, einem führenden Land des Mobilfunks.

Garantiert schnell informiert, auch dort, wo für Handys Funkstille herrscht ...

Am Stand D 67 informiert die europäische e*Message-Gruppe nicht nur über ihre eigene Netz- und Transportplattform e*WIP, sondern auch über e*Cityruf, e*Skyper, e*Xpresso und e*Tatoo. Berater erklären die Funktionsweise der europäischen Dienste im Business Paging und Data Broadcast, demonstrieren deren Einsatzmöglichkeiten und besondere Vorzüge.

Nicht von ungefähr wirbt e*Cityruf mit dem Slogan „garantiert.schnell.informiert.“. Mit e*Cityruf und e*Xpresso, dem französischen Produkt-Pendant, können Hunderte Personen gleichzeitig, schnell und zuverlässig benachrichtigt werden. Auch dort, wo ein Handy nicht funktioniert oder verboten ist, etwa in Tiefgaragen, Krankenhäusern oder Server-Räumen. Eine innovative Störmelde-Weiterleitung, die am Messestand vorgeführt wird, veranschaulicht interessante Anwendungsfelder für einen Dienst, der eine Empfangssicherheit von weit mehr als 99 Prozent aufweist.

Welche Antworten hat e*Message auf WAP, GPRS und UMTS?

Bereits am Eröffnungstag der CeBIT lädt e*Message zu einem Pressegespräch ein. Thema der Veranstaltung im Convention Center: Welche Zukunft hat Funkruf? Ändern sich Dienste und Zielgruppen? Welche Antworten hat e*Message auf WAP, GPRS und UMTS? Es geht um An-

CeBIT
HANNOVER
22. – 28. 3. 2001

e*Message auf der CeBIT:
Halle 25, Stand D 67 (3A)
22. bis 28. März 2001

Pressegespräch von e*Message:
Convention Center, Saal 101
22. März 2001 um 14 Uhr

HIGH NOON:
WAP vs. e*Skyper – wer ist schneller?
Täglich um 12 Uhr mittags
am Messestand von e*Message



Studie der RWTH Aachen beweist Vorteile von Paging

Eine neue Studie der RWTH Aachen, Lehrstuhl für Kommunikationsnetze, beweist einzigartige Vorteile von Paging gegenüber anderen Mobilfunksystemen. So u.a.: gute Empfangsqualität auch bei schlechten Empfangssituationen, hohe Reichweite, geringe Latenz, Benachrichtigung vieler Personen gleichzeitig. Näheres in e*news 2/2001.

Große Resonanz auf Händlerstage in fünf Städten

Zum „Stammtisch“ hatte die e*Message Deutschland GmbH Vertragshändler eingeladen, um sich über neue Angebote, Produktentwicklungen und Strategien zu verständigen. Die Händlerstage fanden von Anfang Februar bis März in fünf Städten statt und werden wegen ihrer großen Resonanz im Herbst fortgesetzt.

437 Sendungen pro Woche – wer liest mehr?

Die am 1. Oktober 2000 gegründete e*Skyper-Redaktion produziert bereits 437 Sendungen pro Woche. Weitere Sendungen und neue Programme werden folgen. Über aktuelle Pläne und Angebote informiert Redaktionsleiterin Alexandra Esche in der nächsten Ausgabe von e*news. E-Mail: skyperredaktion@emessage.de

e*Message auf internationalen Messen und Kongressen

Nach erfolgreichen Beteiligungen am „Effektiven Staat“ und an der INVEST 2001 wird e*Message auf der CeBIT und weiteren Messen vertreten sein. Geplant sind Auftritte u.a. auf der „Systems“ in München, „Florian“ in Cottbus sowie auf dem Kongress der European Mobile Messaging Association (EMMA) Mitte Mai in Rom.

Das Polizeipräsidium München informiert Reporter via e*Cityruf Kurzer Draht statt langer Leine

Weil das Polizeipräsidium München eine offensive Pressearbeit praktiziert, entschied es sich für e*Cityruf. Bei schweren Verbrechen oder Unglücksfällen werden die Journalisten über Pager benachrichtigt. So geht keine wertvolle Zeit für notwendige Recherchen am Tatort verloren.

In der Pressestelle des Polizeipräsidiums München klingelt das Telefon. Die Einsatzzentrale meldet einen Großbrand. Jetzt zählen Minuten, auch für Albert Lachner. Bevor er zum Tatort eilt, informiert er die mehr als dreißig Polizeireporter in München. Nicht jeden einzeln, das würde ihn wertvolle Zeit kosten, sondern alle gleichzeitig – über e*Cityruf, den Business Paging-Dienst der e*Message Deutschland GmbH.

Die Reporter wissen, was die kurze Textnachricht auf ihrem Pager bedeutet, und rufen die Zentrale an. Albert Lachner trifft kurz vor den ersten Fotografen und Kamerateams am Ort des Geschehens ein. Dort beantwortet der Pressesprecher die Fragen der Reporter, gibt Statements weiter und koordiniert die Recherchen, um die Ermittlungen nicht zu stören. Jeder kennt die Regeln. In München sind Polizei und Journalisten in solchen Situationen längst ein eingespieltes Team.

Studenten anzurufen? Oder sich an die Schreibmaschine zu setzen, einen Pressebericht zu tippen und an jeden zu faxen?! Das war unmöglich. Mit Cityruf kamen meine Kollegen auf die Lösung. Wir teilten den Redaktionen mit, welchen Weg wir planen, um alle unverzüglich zu informieren und nicht nur die Nachrichtenagenturen oder einige ausgewählte Medien.“

Polizeisprecher: Das ist einmalig in Deutschland

Zwar verwehrte sich der Lokalchef einer renommierten Tageszeitung seinerzeit gegen die Einführung solcher neuen Methoden und plädierte für die Beibehaltung der „eingefahrenen Übermittlungswege“, aber die anderen waren längst überzeugt. Lachner: „Die Vorteile lagen auf der Hand. Deshalb zögerten die meisten Redaktionen auch nicht, ihre Berichtersteller mit Cityruf-Pagern auszustatten.“

Im Juli 1992 titelte der Münchner Merkur: „Polizeireporter jetzt an ‚langer Leine‘“. Die Münchner Polizei habe einen Sammelruf für die Presse installiert, heißt es im Text. „Die Polizeireporter aller angeschlossenen Zeitungen und Radiosender werden künftig per ‚Cityruf‘ in Minutenschnelle erreicht, wenn beispielsweise ein nächtlicher Bombenanschlag stattfindet. Ein Polizeisprecher zufrieden: ‚Das ist einmalig in ganz Deutschland‘.“

Für uns gilt: „Information ist Bringe- und nicht Holpflicht“

Die „lange Leine“ erwies sich als kurzer Draht, den die Journalisten bald zu schätzen wussten. Heute seien manche Reporter sogar sauer, wenn einige Tage nichts über e*Cityruf komme, erklärt Albert Lachner und freut sich. Schließlich sei es ein gutes Zeichen für München, wenn es keine Verbrechen zu melden gebe.

Von e*Cityruf profitieren nicht nur Polizei und Medien in Bayern, sondern letztlich auch die Öffentlichkeit. Der Zeitgewinn für Ermittler und Vermittler ist das eine, das Demokratieverständnis der Polizei in der bayerischen Landeshauptstadt das andere. Albert Lachner bringt die Politik des Polizeipräsidiums München auf den Punkt: „Information ist Bringe- und nicht Holpflicht.“ *



Schwerer Lkw-Unfall am 26. Februar in München-Schwabing: Polizei und Reporter sind am Unglücksort.
Foto: Klaus Haag/Münchner Merkur

Zeitgewinn für Ermittler und Vermittler

Noch vor zehn Jahren war das anders. „Wenn es brannte, ein Raubüberfall, ein Tötungsdelikt oder ein schwerer Verkehrsunfall an die Pressestelle gemeldet wurden, hätten meine Vorgänger sofort losfahren müssen, um sich selbst ein Bild machen und Auskunft geben zu können“, erzählt Albert Lachner. „Gleichzeitig erwarteten die Redaktionen aber auch zu Recht, dass die Pressestelle sie benachrichtigt. Wissen Sie, wie lange es dauert, so viele Korrespon-

Händlerwettbewerb mit e*Skyper-Start-Paket

Zu einer Bonus- und Gewinn-Aktion hat e*Message seine fast 200 Vertragshändler in ganz Deutschland eingeladen. Bis zum 31. Mai 2001 können sie das e*Skyper-Start-Paket zum Sonderpreis von 269 DM anbieten. Das Paket enthält nicht nur den handlich kleinen Pager, sondern auch ein Jahresabo. Mit dem e*Skyper können weit über 80 Textinformationsprogramme mit Nachrichten aus Wirtschaft, Politik, Sport und Freizeit empfangen werden. Mehr als 600 laufend aktualisierte Börsenkurse, Aktienmärkte und Wertpapiere inklusive.

Das Geschäft beziehungsweise die Filiale mit der höchsten Verkaufszahl erhält die e*Skyper MAXX-Prämie: ein Bang & Olufsen Mobile Soundsystem.

CityPhone: Wir sind dabei



Werner Gelz, Geschäftsführer „CityPhone“, Frankfurt/Main:

„CityPhone in Frankfurt am Main bietet alles, was zur mobilen Kommunikation gehört: vom Autoradio über Telefonanlagen bis hin zum e*Skyper. Wir belassen es aber nicht beim Verkauf von Geräten, sondern übernehmen auch Sofortmontagen oder Reparaturen. Unser Kundendienst umfasst Service von A-Z.“

Für COLT TELECOM zum Beispiel kümmern wir uns um sämtliche e*Cityruf-Pager. Sie werden von uns geordert, angemeldet und zum sofortigen Einsatz übergeben. Das funktioniert einwandfrei.

Soweit möglich, versuchen wir alles präsent zu haben, was mobile Kommunikation ausmacht, also auch e*Cityruf-Pager und den e*Skyper. Wir beteiligen uns gern am Verkaufswettbewerb und hoffen, dass sich viele Kunden für das e*Skyper-Start-Paket zum Aktionspreis interessieren.“

Rekordbeteiligung an e*Skyper-Umfrage

Mindestens zehn Mal täglich

Der Hauptgewinn – eine Berlin-Reise für 2 Personen – geht nach Sindelfingen
Mit Rekordbeteiligung endete eine Fragebogen-Aktion zum e*Skyper. Als Dankeschön für die Beteiligung verlost e*Message mehrere Preise unter den Teilnehmern. Das Unabhängige Meinungsforschungsinstitut INFO GmbH präsentierte die Ergebnisse der Umfrage kürzlich in Berlin.

An der Fragebogen-Aktion beteiligten sich fast 1.600 e*Skyper-Kunden. Nahezu 93 Prozent von ihnen sind laut Studie der INFO GmbH erwerbstätig und besonders stark interessiert an den Programmbereichen Börse, Nachrichten und Sport. Die Mehrzahl der Befragten ist zwischen 26 und 50 Jahre alt. Sie nutzen den e*Skyper mindestens zehn Mal täglich, um sich über Aktienkurse, aktuelle Nachrichten aus Politik und Wirtschaft, über Sport, Wetter und Freizeitereignisse auf dem Laufenden zu halten.

Kurs auf Börsenkurse: „Dax“ führt

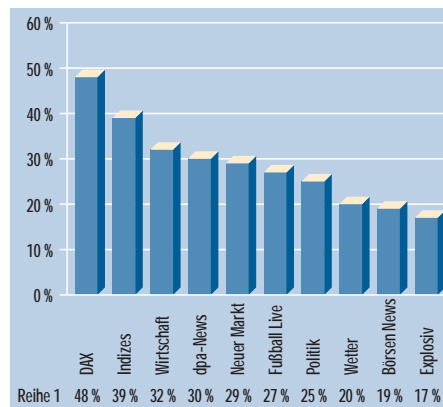
Eindeutig an der Spitze der Nennungen liegt das Programm „Dax“, gefolgt von den Programmen „Devisen/Indizes“, „Wirtschaft“ und „dpa-News“. Zwischen den Altersgruppen bestehen erhebliche Unterschiede in der Auswahl der Programme, heißt es in der Studie. Während sich die Älteren vor allem für Börse, Finanzen, Wirtschaft und Nachrichten interessieren, favorisieren die Jüngeren Fußball-News und Programme wie „Explosiv“ und „Boulevard“. Immerhin gab aber mehr als ein Drittel der unter Achtzehnjährigen an, sich bereits mit Aktien zu beschäftigen. Drei Viertel aller Befragten nannten ihre Anlagestrategie „chancenorientiert“.

e*Skyper-Kunden leben multimedial

e*Skyper-Kunden leben multimedial: Neben dem e*Skyper gehören Fernsehen, Printmedien und Internet zu ihren bevorzugten Informationsquellen. Für Börseninfos steht der e*Skyper an erster Stelle und rangiert damit vor dem Fern-

sehen und diversen Printmedien. Über Sportereignisse informieren sich 64 Prozent der Befragten im Fernsehen und 54 Prozent via e*Skyper. Wenn es um Freizeitangebote und Veranstaltungshinweise geht, werden vor allem Printmedien genutzt; der e*Skyper liegt hier auf Rang drei hinter dem Fernsehen.

Die beliebtesten e*Skyper-Programme



Bereits jetzt bietet der e*Skyper 600 ständig aktualisierte Börsenkurse und weit über 80 Textinfoprogramme. Ein Teil dieser Programme wird exklusiv von der am 1. Oktober 2000 gegründeten e*Skyper-Redaktion erstellt. „Die Hinweise, Wünsche und Anregungen aus der Umfrage helfen uns, die Programmangebote noch attraktiver zu gestalten“, erklärte Alexandra Esche, seit 1. Februar Leitende Redakteurin des Teams. „Wir danken allen, die uns geschrieben haben, und gratulieren den Gewinnern.“

„Zum ersten Mal etwas gewonnen“

Den Hauptpreis, ein Berlin-Wochenende für zwei, inklusive Besuch des Musicals „Der Glöckner von Notre Dame“ und Candlelight-Dinner, gewinnt: Christoph Hensel aus Sindelfingen. Hensel, der sich als Arzt bis vor kurzem noch über den e*Skyper mit kombiniertem e*Cityruf zu Notfällen rufen ließ, kann gar nicht glauben, was er in der Skyperline liest: „Ich habe zum ersten Mal in meinem Leben etwas gewonnen!“

Freude auch bei den Gewinnern von jeweils einem e*Skyper-Jahresabo: Kenan Yalcin aus Gerstetten, Dörte Tiede aus Wismar, Martin Gentschenfelde aus Hamm, Danny Rentsch aus Dresden, Manfred Vollmer aus Neuburg. Die Gewinner wurden im Losverfahren ermittelt. *

Das Customer Care Center in Berlin: Freundlich und kompetent



Christine Elgadam,
Leiterin des Customer
Care Centers

Anfang August 2000 startete das Customer Care Center (CCC) in Berlin. 35 speziell geschulte Mitarbeiter führen täglich bis zu 600 Kundengespräche – freundlich, engagiert und kompetent. Im Interview: Christine Elgadam, Leiterin des CCC.

Wie verliefen die ersten Monate des neuen CCC in Berlin?

Es war für alle eine Zeit voller Herausforderungen. Die Mitarbeiter sind hochmotiviert und haben sich schnell in die teilweise sehr spezifische Materie eingearbeitet. Viele Kunden äußerten sich bereits angenehm überrascht über die neue Qualität in der Kundenbetreuung.



Worin unterscheidet sich das Berliner CCC von seinem Vorgänger in Mannheim?

Detaillierte oder spezielle Fragen werden nicht mehr vom Frontoffice zum Backoffice weitergereicht, sondern sofort beantwortet. Bei kniffligen Fragen hat jeder Mitarbeiter schnellen Zugriff auf unsere elektronische Datenbank. Dadurch versuchen wir, dem Kunden zeitraubendes Weiterverbinden und langwierige Nachbearbeitung zu ersparen.

Wie haben sich die Mitarbeiter auf ihre neuen Arbeitsaufgaben vorbereitet?

Neben Produkt- und Softwareschulungen stand auch ein intensives Kommunikationstraining auf dem Programm. Trainings on the job und regelmäßige Schulungen sichern langfristig die hohen Service-Standards.

Woran erkennt ein Kunde die besondere Qualität eines Customer Care Centers?

Garant für den nachhaltigen Erfolg der Kundenbetreuer sind Teamfähigkeit, die Bereitschaft zum ständigen Hinzulernen sowie ein verbindliches und kompetentes Auftreten. Und natürlich ein allzeit offenes Ohr für individuelle Kundenwünsche. Denn nur wer genau hinhört, versteht das Anliegen des Kunden und findet schnell die optimale Lösung. Wir freuen uns natürlich über jedes Lob, betrachten aber auch Reklamationen als Chance, unsere Kunden besser zu verstehen und unseren Service weiter zu optimieren. *



Impressum

e*news. e*Message Information Service 1/2001

Herausgeber: e*Message Wireless Information Services Deutschland GmbH, Schönhauser Allee 10–11, 10119 Berlin
Telefon: + 49 30 4171 10-0, Telefax: + 49 30 4171 2999
E-Mail: presse@emessage.de

Redaktion: Dirk Winkler (verantwortlich)

Beiträge: Angelika Griebner, Gabriela Kibilka, Mike Lanzendörfer
Fotos: Klaus Haag/Münchner Merkur, Uwe Hasskarl, Elke Wiemann

Layout, Satz, Grafik: Agentur Lauterbach
Gedruckt auf Recycling-Papier.

e*message

Service Nummern Deutschland:

Email	Fon	Fax
serviceline@emessage.de	0180-5-030-555	0180-5-030-551
businessline@emessage.de	0180-5-030-444	0180-5-030-441
resellerline@emessage.de	0180-5-030-888	0180-5-030-881
orderline@emessage.de	0180-5-030-777	0180-5-030-771