

# **Mobile Business-Lösungen als Dialogmarketing-Instrument**

## **Eberhard Holler**

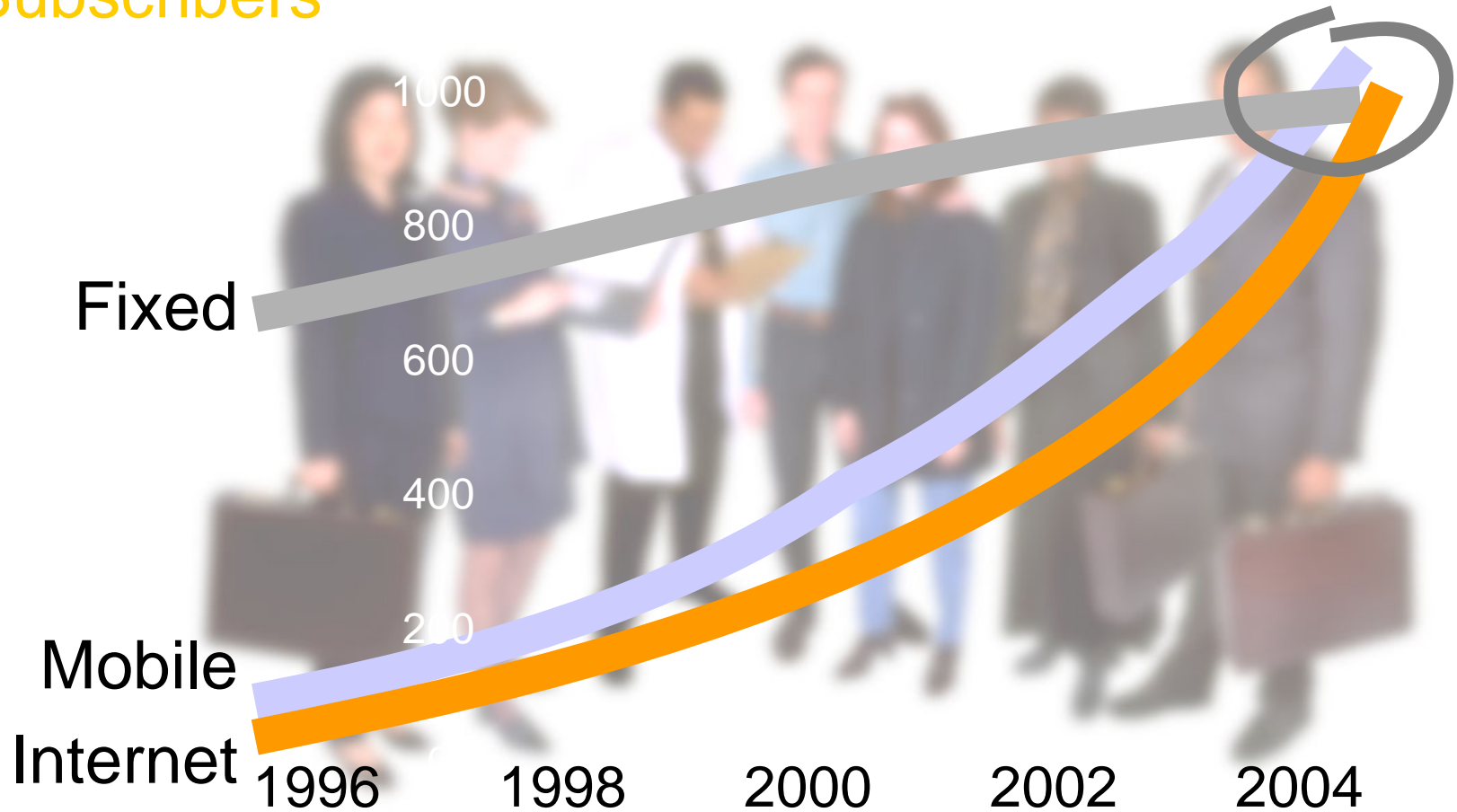
**Vortragsveranstaltung e-Business Initiative  
Rhein-Main (bdvb) & IHK Wiesbaden**

Wiesbaden, 31. März 2003

# Mobile Business

## Mobile Kommunikation und Internet

### World Wide Subscribers



# Mobile Business

## Mobile Kommunikation und Internet

- Die geschäftliche Perspektive liegt in der Verbindung mobiler Kommunikation mit
  - dem Internet
  - bestehende Systeme und Anwendungen
  - anderen Medien und Kommunikationslösungen
- Unterstützt wird der spontan entstehende Informations- und Handlungsbedarf unabhängig von Ort und Zeit
- In Deutschland über
  - 30 Mio. Internet-Nutzer
  - 35 Mio. E-Mail-Adressen und
  - 60 Mio. Mobilfunkteilnehmer.
- Entscheidend ist die Integration
- Maßstab ist der Geschäftsprozess

# Mobile Business und Effekte

- **Erhöhung der Effizienz durch**
  - Bessere Ausnutzung von Ressourcen
  - Optimierung von Geschäftsabläufen
- **Erhöhung der Kundenbindung und des Umsatzes durch**
  - **Ausweitung der Geschäftstätigkeit unabhängig von Ort und Zeit**
  - **Spontane Responsemöglichkeiten**
  - **Mobile Bezahlverfahren**
  - **Mobile Vertragsabschlüsse**
  - **Individuelle Kundenansprache**
  - **Ortsbezogene Informationen**
- **Bessere Entscheidungsgrundlagen durch**
  - Konsistenz und Aktualität der Datenbestände
  - Erhöhung der Transparenz des betrieblichen Geschehens

# Mobile Business und Dialogmarketing

## Responseelement SMS

- Verbindung von SMS und
  - SMS
  - E-Mail
  - Informationssystemen
  - CRM-Applikationen
  - Call-Centern
  - Bestellsystemen,...
- Unterstützt den spontan entstehender Informations- und Handlungsbedarf überall dort, wo jemand etwas anzubieten hat.
- Interessenten erhalten die Informationen, die Sie haben wollen.
- Der Anbieter von Produkten oder Informationen erreicht exakt seine Zielgruppe.
- Der Anbieter erhält die E-mail-Adresse und die Handy-Nummer.
- Der Konsument erhält die Kontrolle und Steuerung über die Informationsangebote.
- Nahezu jeder hat ein SMS-fähiges Handy.

# Mobile Business und Dialogmarketing

## Responseelement SMS

- Was kann erreicht werden?
  - Gewinnung neuer Kunden
  - Stärkung der Kundenbindung
  - Image- und Markenbildung
  - Marktforschung und Werbeerfolgskontrolle
  - Verbessertes Kundenservice
- Was muss getan werden?

**Maßgeschneiderte Dialog-Marketing-Kampagnen entwickeln,  
die die Vielfalt der medienübergreifenden  
Gestaltungsmöglichkeiten des Mobile Marketing nutzen.**

# Anhang

## Anwendungsgebiete Mobile Business

- **Informieren**
- **Messaging**
  - SMS, MMS
  - Text, Bilder, Musik
- **Informieren und Navigieren**
  - Aufenthaltsbezogene Informationen (Location-based-Services)
  - Genauigkeit
    - GSM: 100 bis 500 Meter
    - UMTS: 30 bis 50 Meter
  - Auch in Verbindung mit GPS

# Anhang

## Anwendungsgebiete Mobile Business

- **Mobile Vertragsabschlüsse**
  - Banking, shopping, ticketing
  - Auktionen, Wetten, Lotterie
  - Zusammenwirken von Primär-Diensteanbieter, Enabling-Diensteanbieter, Mobil-Diensteanbieter und Endkunde
  - Verbindlichkeit durch
    - PIN
    - PIN in Verbindung mit SMS und Sprache
    - Digitale Signatur
      - Auf SIM (Nutzung SIM Application Toolkit)
      - Eigene Karte (WIM: Wireless Identification Module)

# Anhang

## Anwendungsgebiete Mobile Business

- **Bezahlen**
  - Mobile Payment
  - Derzeit ca. 10 verschiedene Verfahren in Deutschland
- **Fernüberwachen und-steuern (Telematik, Telemetrie)**
- **Mobiler Zugriff auf unternehmensinterne Daten**
  - VPN
  - Intranet, Extranet
- **Informieren und Spielen**
  - Downloads
  - Interaktive Spiele
  - Communities

# Anhang

## Mobile Business und Strategieentwicklung

Ansatzpunkte für eine mobile E-Business-Strategie sind die Geschäftsprozesse eines Unternehmens.

- **Business-to-Consumer**
  - Leistungs- und Geschäftsbeziehungen mit Privatkunden und kleineren Geschäftskunden, also dem breiten Markt
- **Business-to-Business**
  - Leistungs- und Geschäftsbeziehungen mit Geschäftskunden, Lieferanten, Banken, Logistikunternehmen, staatlichen Stellen und Kooperationspartnern
- **Business-to-Employee**
  - Unternehmensinterne Leistungs- und Geschäftsbeziehungen zwischen verschiedenen Standorten (national und international)

# Anhang

## Mobile Business und mobile Endgeräte

- **Notebook in Verbindung mit**
  - Handy (GSM, GPRS, HSCSD)
  - WLAN-Schnittstelle
- **Handy**
  - SMS, Premium SMS, MMS
  - WAP, I-Mode
  - E-Mail
- **PDA**
  - Erweiterte Darstellungs- und Applikationsmöglichkeiten
  - Offene Betriebssysteme