

## Mobile Internetportale - Der direkte Weg zum Kunden

# Der mobile Kommunikationskanal in der Versicherungsbranche

**Versicherungen gehen in der Kommunikation neue Wege und bieten ihren Kunden mehrwertige mobile Dienste. Sie werden ständiger Begleiter und Berater für ihre Versicherten. Informationen sind nun jederzeit und überall abrufbar.**

### Ausgangssituation

Die Nutzung mobiler Dienste nimmt weiterhin zu. Immer mehr Menschen rufen mit ihren Handys E-Mails ab oder surfen auf mobilen Webseiten um sich zu informieren. Moderne Endgeräte, schnelle Datenverbindungen, weit verbreitete WLAN-Hotspots und interessante Inhalte sind die Erfolgsfaktoren für das mobile Internet.

Versicherte wünschen sich möglichst umfangreiche Services und Informationen. Dazu treten sie mit ihrer Versicherung auch immer öfter über den mobilen Kommunikationskanal in Kontakt. Dieser gestiegene Informationsbedarf muss – unabhängig von Ort und Zeit – befriedigt werden. Unternehmen nutzen mobile Internetportale als ergänzendes Marketinginstrument. Daneben werden immer öfter Geschäftsprozesse (z.B. mobile Schadenmeldung) in die Mobilportale eingebunden und schaffen so einen zusätzlichen Service-, Informations- und Vertriebskanal.

### Der mobile Kommunikationskanal

Die Ausgabe mobiler Webseiten ist mit einer ganzen Reihe spezifischer Aufgabenstellungen verbunden. Der Markt zeichnet sich durch eine hohe Anzahl unterschiedlicher Modelle aus. Das bedeutet eine entsprechende Varianz an Betriebssystemen, Browsern, Displaygrößen und Bedienkonzepten. Um eine einheitliche Ausgabe der mobilen Webseiten auf allen mobilen Endgeräten zu gewährleisten, bedarf es der dynamischen Anpassung der Inhalte. Gleichzeitig müssen die Bedienbarkeit und die Funktionalität für die mobile Nutzung angepasst werden.

### Der Einsatz von web in|MOTION

Mit unserer Standardsoftware web in|MOTION machen wir Informationen und Services ohne Eingriff in die bestehende IT-Infrastruktur mobil verfügbar. Dabei nutzt web in|MOTION bestehende Webportale und –anwendungen als Datenschnittstelle und stellt diese für das anfragende mobile Endgerät optimiert zur Verfügung. Geschäftsprozesse bleiben so unverändert und Inhalte brauchen nicht gesondert eingepflegt werden. Internetportale sind somit für internetfähige Handys, Smartphones und PDAs erreichbar.



Beispiel: mobil.allianz.de

### Mobile Versicherungsportale

Mobile Versicherungsportale dienen zur Kundenbindung, zur Neukundenakquise sowie zur Verbesserung der Serviceleistungen und des Unternehmensimages. Daher eignen sich die folgenden Inhalte zur Mobilisierung:

- ▶ Produktinformationen
- ▶ Produkt-/Beitrags-/Tarifrechner
- ▶ Suchmaschinen für Ärzte, Apotheken, Notdienste, etc.
- ▶ Onlinetools wie BMI-/Herzfrequenzrechner
- ▶ Presseinformationen
- ▶ Service Hotlines
- ▶ Schadenmeldung
- ▶ Kunden-/Vertragsdaten

SMS-Dienste wie Erinnerungsservices runden das Angebot ab.

### Vorteile web in|MOTION

Unsere Standardsoftware web in|MOTION bietet folgende Vorteile:

- ▶ Inhalte werden wie bisher eingestellt
- ▶ Unveränderte IT-Infrastruktur
- ▶ Mobile Verfügbarkeit bestehender Geschäftsprozesse
- ▶ Mobile Verfügbarkeit sicherheits- und datenschutzkritischer Inhalte
- ▶ Minimaler interner Projektaufwand
- ▶ Aggregation von Inhalten aus unterschiedlichen Quelle
- ▶ Kurze Projektlaufzeiten (ca. 6 Wochen)
- ▶ Automatische Anpassung für über 6.000 verschiedene Endgeräte
- ▶ Optionale Integration von SMS/MMS, Mobile Tags, Mobile Video/Audio, etc.

### Über adesso mobile solutions GmbH

Die adesso mobile solutions GmbH ist ein 100-prozentiges Tochterunternehmen der adesso AG, Dortmund. Seit mehreren Jahren ist adesso mobile auf die Entwicklung mobiler Lösungen und die Durchführung von Mobile-Marketing-Maßnahmen spezialisiert.



Beispiel: Schadenmeldung mobil.vkb.de