

Kundenbindung und Loyalty mit NFC-Technologie

**Höherer Umsatz durch verbessertes
Customer-Relationship- und
Customer-Experience-Management**

RFIDInnovations GmbH
www.rfidinnovations.eu
office@rfidinnovations.eu
Tel.: +43 316 232001-0
Fax: +43 316 232001-4

Duplication and distribution of this document to third parties is only allowed with written the permission of RFIDInnovations GmbH
Copyright 2013 all rights reserved

Kundenbindungsprogramme ein Erfolg?

Kundenprogramme funktionieren heute noch hauptsächlich unpersönlich und passiv. Die Kunden besitzen Kunden- und Bonuskarten von diversen Geschäften und Firmen, wobei die Karte meist dann verwendet wird, wenn eher zufällig in einem dieser Geschäfte eingekauft wurde – der Kunde entscheidet sich somit nicht aktiv für das gewählte Geschäft und wird auch nicht persönlich kontaktiert. Zudem muss der Kunde meist viele verschiedene Kundenkarten von diversen Unternehmen mit sich führen.

Moderne NFC-Technologie kann diesen Zustand positiv verändern!

- **kein Kartenchaos mehr**
- **personalisierte Werbung in Echtzeit**
- **direkte Kundenbindung durch persönliche Aktionen und Informationen**
- **Vertrauensbildung**
- **optimiertes CEM und CRM sowie Kundenkontaktmanagement**
- **Cross-Selling**
- **automatische Kundenerfassung**
- **und vieles mehr...**

Was wird hierfür benötigt?

Sie brauchen nur Kunden mit **NFC-fähigen Smartphones**, **NFC-Geräte** in den gewünschten Geschäftsbereichen und etwas **Kreativität** für Ihre Kundenaktionen.

Da NFC-Technologie in den meisten Smartphones neuerer Bauart bereits integriert ist und inzwischen nahezu jeder Zweite in der Bevölkerung ein Smartphone besitzt, ist die erste Bedingung für innovatives Marketing schon erfüllt. Aufgrund des hohen Wachstums des Smartphonemarktes wird sich die Situation in naher Zukunft sogar weiter verbessern. Dieser Teil der Technik kostet Ihrem Unternehmen zudem nichts, da die Hardware in Form von Smartphones in diesem Fall automatisch von Ihren Kunden gestellt wird.

Der zweite Faktor sind die NFC-Geräte im Eingangs- oder Verkaufsbereich. Diese sind mit einmalig wenigen Hundert Euro pro Leseinheit sehr günstig* – und es werden prinzipiell nur sehr wenige NFC-Stationen benötigt um eine sinnvolle Funktionsweise des NFC-Systems zu gewährleisten.

Und die Kreativität als letzten wichtigen Faktor setzen wir einfach voraus – sonst würden Sie sich auch nicht für Innovation und neue Technologien interessieren.

Was ist eigentlich NFC?

NFC ist die Abkürzung für „Near Field Communication“ und bezeichnet einen internationalen Übertragungsstandard zum kontaktlosen Austausch von Daten zwischen mobilen Geräten auf kurze Distanz bis zu 4cm. Das gegenüber sonst üblicher RFID-Technologie Spezielle an NFC ist die zusätzliche Möglichkeit der Übertragung zwischen zwei aktiven Geräten. Somit fungiert das Lesegerät, bei NFC meist ein NFC-taugliches Mobiltelefon, auch als Transponder. Ein Vorteil besteht darin, dass durch die Verwendung des Mobiltelefons als Reader das Lesegerät immer griffbereit zur Verfügung steht und so also auch direkt zwischen zwei Mobiltelefonen Daten ausgetauscht werden können.

* je nach Art des Geräts und gewünschter Funktionsweise



Verwendung findet NFC meist als Lösung für bargeldlose Zahlungen oder für Werbeaktionen. Weitere Anwendungsgebiete sind die sichere und einfache Zutrittskontrolle, Ticketing im öffentlichen Verkehr, Kundenbindungs- und Mitgliedsprogramme, Eventmanagement und Kartenverkauf, Parkraummanagement bis hin zu Fahrzeugmanagement oder bei Carsharingsystemen.

Und wie funktioniert Kundenbindung und Loyalty mit NFC?

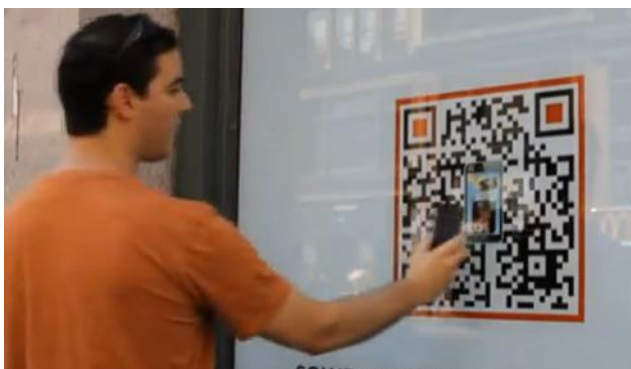
Das Smartphone Ihrer Kunden funktioniert hierbei als **mobile Kundenkarte**, dadurch trägt der Kunde stets alle „Karten“ bei sich. Es sind keine neuen Extrakarten für weitere Partnerunternehmen notwendig, was die Akzeptanz seitens der Kunden deutlich erhöht. Auch das Couponing und Punktesammeln läuft direkt über das Smartphone. Zudem können ebenso Gutscheine digital auf das Mobiltelefon versendet und von dort aus auch eingelöst werden.

Die Aktivierung des NFC-Dienstes geht **direkt vom Kunden** aus. Der Kunde hält sein Mobiltelefon an ein NFC-Terminal im Eingangsbereich oder Verkaufsbereich und löst damit eine Aktion aus, zum Beispiel erhält er im Eingangsbereich eine persönliche Begrüßungsnachricht, am Point of Sales bekommt er Informationen über Tagesangebote, oder er erhält zu seinem Geburtstag einen Geburtstagsrabatt.



NFC ermöglicht auf diese Weise eine **kontaktlose Echtzeit-Informationsübermittlung** direkt am Point of Sale. Zudem startet der Kunde die Kommunikation auf eigenen Wunsch und wird nicht „zwangsbeglückt“. Die NFC-Kommunikation zwischen Kunde und Unternehmen findet also tatsächlich „wie im Vorbeigehen“ statt, ist aber dennoch ganz **persönlich und kundenorientiert**.

So entsteht eine direkte Kundenbindung über persönliche NFC-Nachrichten mit Begrüßung und Aktionen (Rabatt, Boni, Geburtstagsaktionen usw.) bzw. Ankündigungen, Informationen und auch



persönliche und personalisierte Werbung oder anderen Marketingaktionen. Zudem bieten sich **neue Marketingoptionen** wie beispielsweise kundenbezogene Werbetafeln / Bildschirme oder interaktive Plakate sowie Cross-Selling oder direkt am PoS abrufbare Produktinformationen an. Die Kundenkommunikation und Marketingaktionen sind dabei frei definierbar und können stets geändert werden.

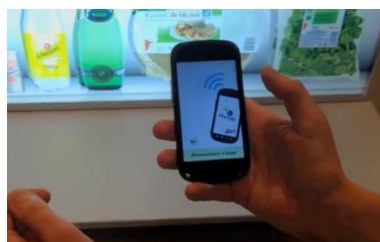
Mithilfe von NFC-Technologie präsentieren Sie Ihr Unternehmen höchst innovativ und modern!

Im Unternehmen schon vorhandene Technologie oder Firmenapplikationen können mit NFC-Technologie verknüpft werden und bieten so weitere technische Möglichkeiten zur Nutzung in verschiedenen Unternehmensbereichen, z.B. Barcode oder QR-Code Auslesen mit dem Mobiltelefon für Produktinformationen direkt am Produkt. Zudem besteht die Möglichkeit zur Verknüpfung von NFC-Technologie mit **Location-based-Services**, um dem Unternehmen zusätzliche innovative Marketingoptionen über das Internet zu eröffnen.



Ohne besonderen Zusatzaufwand

Die Technologie stellt ein vollautomatisches System **ohne besonderen Zusatzaufwand** dar, da keine großen Umbauarbeiten vonnöten sind und die Technologie leicht in bestehende Firmensysteme integrierbar ist.



Die Verwendung von NFC-Technologie ermöglicht also im CRM- und CEM-Bereich viele Verbesserungen und führt so zu einer „aktiven“ Kundenbindung: Wenn der Kunde weiß, dass er eine persönliche NFC-Nachricht mit Anrede und möglichen Kundenaktionen bekommt und schon einige positive Erfahrungen mit Ihrem Unternehmen gesammelt hat, wird er sich bewusst zum Einkauf in Ihrem Unternehmen entscheiden.

**Kurz zusammengefasst:**

- stets verfügbare, mobile Kundenkarten auf dem Mobiltelefon
- Mobile Couponing und Punktesammeln
- Aktivierung des NFC-Dienstes vom Kunden ausgehend
- NFC-Direktübertragung „im Vorbeigehen“
- Direkte Kundenbindung über persönliche NFC-Nachricht mit Begrüßung und Aktionen (Rabatt, Boni, Geburtstagsaktionen usw.) bzw. Ankündigungen, Informationen und Werbung
- Digitale Gutscheine
- persönliche/personalisierte Werbung und Marketing
- Echtzeit-Kommunikation
- Kontaktlose Informationsübermittlung
- Neue Marketingoptionen
- Cross-Selling-Funktion
- Leicht integrierbar
- Mobiltelefone der Kunden nutzbar, somit keine Extrakosten für diesen Bereich
- Automatische Kundenerfassung
- Verknüpfung mit vorhandenen Firmenapplikationen
- Point of Sales: Produktinformationen direkt abrufbar
- Verknüpfung mit Location-based-Services möglich
- Auch in Verbindung mit anderen Technologien verwendbar, wie Barcode, QR-Code o.ä.
- Vom Geschäftsinhaber frei definierbare Kundenkommunikation und Marketingaktionen
- „aktive“ Kundenbindung

- ⇒ **Verbesserte Kundenbindung und Kundenloyalität**
- ⇒ **Optimiertes CEM und CRM sowie Kundenkontaktmanagement**
- ⇒ **Personalisierte und direkte Kundenkommunikation und Werbeaktionen**
- ⇒ **Innovative Unternehmenspräsentation**

Was wir anbieten:

Hardware:

- Transponder jeglicher Bauform
- NFC Lesegeräte

Software:

- Mobile Applikationen
- Support bei Entwicklung eigenständiger Softwarelösungen
- Schnittstellen zu unterschiedlichen Softwareapplikationen

Und natürlich unser über viele Jahre erworbenes spezialisiertes Know-How im RFID-Bereich!

Erweiterungen und mögliche Zusatzfunktionen:

- Weitere innovative und personalisierte **Marketingoptionen**, wie bspw. über interaktiven Bildschirm/kundenbezogene Werbetafel oder auch interaktive Plakate mit NFC-Chip, u.ä.
- NFC als **bargeldlose Zahlungsoption** (ePurse) mit Mobiltelefon
- **Marketing- und PoS-Terminal**, auch mit Barcode oder Qr-Code nutzbar
- **Direkteres Cross-Selling** über Terminals in Verkaufsbereichen
- „**Schlüsselfunktion**“ des Mobiltelefons für VIP-Kunden oder für Spezialaktionen
- Verknüpfung mit **Location-based Services**; Erweitertes Mobile Marketing

Wir begleiten Ihr Unternehmen bei der Umsetzung visionärer Ideen und unterstützen Sie bei Ihrer innovativen Entwicklung!

RFIDInnovations GmbH

Einspinnergasse 1
8010 Graz

Österreich

Tel.: +43 (316) 232001

Fax: +43 (316) 232001 – 4

e-mail: office@rfidinnovations.eu

web: www.rfidinnovations.eu

RFIDInnovations GmbH ist ein europaweit agierendes, innovatives und dynamisches Unternehmen mit Sitz in Graz, Österreich.

Der Firmenschwerpunkt liegt in den Bereichen der Softwareentwicklung für den RFID Bereich, dem Hardwarevertrieb und der Integration von RFID-Technologie in bestehende Unternehmensprozesse. Unser Ziel ist dabei die Optimierung von firmeninternen Prozessen mit neuester Technologie.

Durch enge Partnerschaften mit führenden Hardware Herstellern am internationalen Markt werden unsere Kunden stets mit der aktuellsten und je nach Anforderungsprofil produktivsten RFID Technologie versorgt.