

Mobile Endgeräte: Der neue Schlüssel zum Kunden

Axel Liebetrau, Experte für Innovations- und Zukunftsmanagement,
Partner im Zukunftsinstitut in Kelkheim und Wien



Menschen wollen unterwegs das tun, was sie im Büro und zu Hause auch tun: digital kommunizieren. Der Absatz von mobilen Endgeräten wie dem iPad wird, insbesondere durch das anstehende Weihnachtsgeschäft, noch einmal Rückenwind erfahren. Und auch sonst spricht vieles dafür, dass der Markt der mobilen (Realzeit-)Kommunikation in den kommenden Jahren tatsächlich eine Schlüsselposition einnehmen und zu einer Herausforderung für Finanzdienstleister werden könnte. Social-Media-Portale wie Facebook und Twitter muten schon jetzt so an, als seien sie für mobile Endgeräte und nicht für den bisher üblichen 08/15-Computer gemacht. Inhalte sind zeit- und raumunabhängig nutzbar. Es ist klar, dass digitale Inhalte die Zukunft sind, und ob die papierne Zeitung nun in einigen Jahren endgültig

eine Luxusnische besetzen wird, ist eigentlich egal. Denn Informationen werden nicht mehr nur auf einem Weg den Kunden erreichen. Sie werden vor allem zirkulieren und immer schneller in Umlauf gebracht werden. Finanzdienstleister müssen sich auf die Entwicklungen vorbereiten. Kunden sind nicht nur gut, sondern „realtime“ informiert. In Beratungsgesprächen nutzt nicht nur der Berater ein IT-Informationssystem, auch der Kunde bringt seine IT mit – oft die schnellere und bessere. Informationen sind für den Kunden nur einen Fingertipp entfernt, während der Berater noch Formulare zur Beratungsdokumentation ausfüllt. Mobile Endgeräte, die ständigen Begleiter, sind das neue Massenmedium und der Schlüssel zum mobilen Kunden.