

a)

Dirk Guß:

- Ist Prokurist und Leiter Bereich Finance & Special Lines bei der Allianz Global Assistance.

Beobachtungen:

- Vertriebswege gehen immer mehr über Apps
- Wandel in der Versicherungsabwicklung: Immer mehr mit Apps
- Diese Entwicklung in Richtung App wird vom Kunden Akzeptiert
- Es ist davon auszugehen, dass die mobilen Strategien eher ein zusätzliches Angebot zu bestehenden Verkaufskanälen werden.

b)

Carsten Schürg:

- leitet den Bereich Marketing und PR bei SportScheck.
- ist ein zertifizierter Business Coach

Beobachtungen:

- Smartphone ist das omnipräsente und persönliche Zugangsinstrument zu seinem Nutzer.
- Entwicklung bemerkbar in einer Veränderung des Informationsverhaltens
- bestehenden Geschäftsprozesse, müssen aufgrund der mobilen Zugangsmöglichkeiten zum Kunden überdacht werden
- es ergeben sich neue Chancen für den Zugang zum Kunden

c)

Ina Bourmer:

- verantwortet bei Microsoft das Recruiting und Personalmarketing für Microsoft in Deutschland

Beobachtungen:

- „Kunden und Mitarbeiter als Markenbotschafter im Netz“ geschieht selbstständig
- Heutige Kunden werden durch Zurschaustellung von Produkten im Netz zu Markenbotschafter
- Eine Strategie für den Umgang des Online-Alltags, Offenheit, Wertschätzung und Ernstnehmen des Kunden ist elementar.
- Königsdisziplin: in der Firma geeignete Markenbotschafter zu finden
- Um die Verbreitung negativer oder unwissentlich irreführender oder sogar vertraulicher Informationen zu unterbinden ist ein „Medientraining“ für die Angestellten notwendig

d)

Grit Enkelmann:

- ist Bereichsleiterin Konzernstrategie und Development in der Otto Group
- ist verantwortlich für die Entwicklung zukunftsrelevanter Geschäftsansätze sowie der Mobile First Transformation der Händler in der Otto Gruppe

Beobachtungen:

- Smartphone bildet eine Brücke zwischen Realer und Online Welt
- neue mobile Shopping Welt, in der man sofort Dinge kaufen oder finden kann
- Unterschiedliche Anforderungen an die neue mobile Shopping Welt
- das Omni-Channel Erlebnis fordert die Kundenbindung