

Brevo Wallet

White Paper

Brevo Wallet

Alle Anwendungsfälle des Mobile Wallets

Digitalisierte Kundenkarten,
Rabattcoupons, Boardingpässe
und vieles mehr!



Einführung

Mit über 23 Millionen aktiven Wallet-Karten bietet das Mobile Wallet Marken ein breites Spektrum an möglichen Szenarien für deine Marketingstrategie! Das Mobile Wallet überzeugt als neuer Kommunikationskanal Unternehmen aller Branchen: ob zur Digitalisierung von Kundenkarten, Geschenkgutscheinen, E-Tickets, Click&Collect-Quittungen oder Bordkarten.

In diesem White Paper kannst du vielfältige Möglichkeiten entdecken, die sich dir durch das Mobile Wallet bieten! Und es gibt noch viele weitere Szenarien ... Wie heißt es so schön: "The Sky is the limit"!

Inhaltsübersicht

Kundenkarte	S.2	E-Ticket	S.5	Vorteilskarte	S.8
Empfehlungsmarketing	S.11	Zugangskarte	S.14	NFC-Karte	S.17
Gewinnspiel	S.20	Click & Collect	S.23	Rabattcoupon	S.26
Zusatzversicherungskarte	S.29	Bordkarte	S.32	Digital Keycard	S.34
Geschenkgutschein	S.37				

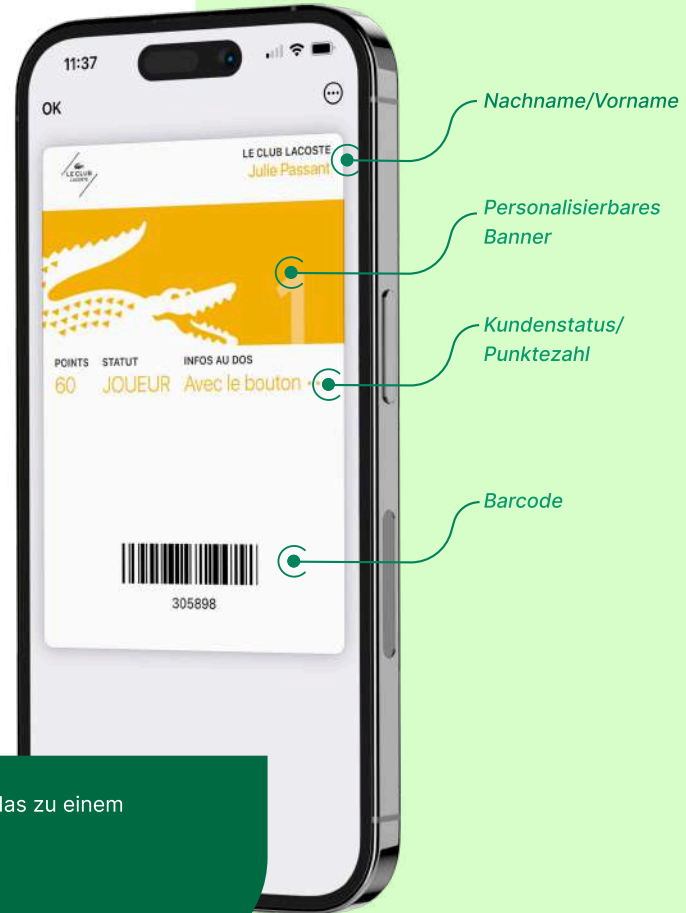
Die Kundenkarte

Im Mobile Wallet

Wie wäre es, wenn du deinen Kund:innen die Möglichkeit bieten könntest, die Kundenkarte deiner Marke immer bei sich zu tragen, oder besser gesagt auf ihrem Smartphone dabei zu haben?

Die Kundenkarte im Mobile Wallet ist vielmehr als nur praktisch, benutzerfreundlich und digital.

Über diesen kundennahen Kanal kannst du alle Angebote deines Treueprogramms direkt an deine Kund:innen übermitteln, sie in Echtzeit über ihren Punktestand oder verfügbare Coupons informieren. Wie funktioniert das? Mit Push-Benachrichtigungen!



“Wir schätzen den ROI der Mobile Wallet auf 36,5. Ein super Ergebnis, das zu einem Gesamtumsatzanstieg von 3% für Maison 123 geführt hat“



Marc-Antoine Fremeaux

Verantwortlicher für CRM und Kundendaten bei Maison 123

Die Kundenkarte

Schema



Kund:innen können ihre Kundenkarte über verschiedene Point of Contact (PoC) erstellen

- QR-Code
- Website
- SMS
- E-Mail



Die Kundenkarte wird mit zwei Klicks zum Wallet der Kund:innen hinzugefügt.



Die Karte aktualisiert sich bei jedem neuen Angebot und mit Hilfe von Push-Benachrichtigungen kann die Marke Retargeting-Kampagnen durchführen.

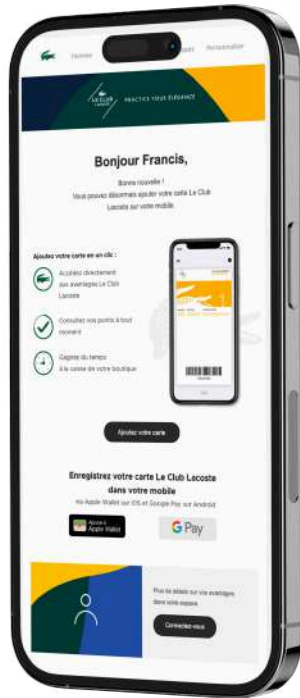


Die Marke sendet Push-Benachrichtigungen an ihre Kund:innen, sobald es neue Angebote gibt und wenn sich ihre Treueprogrammdaten ändern.

- Automatisierte Benachrichtigungen
- Personalisierte Benachrichtigungen
- Standortspezifische Benachrichtigungen

Die Kundenkarte

Beispiel einer Customer Journey



CTA zum Hinzufügen der Karte im E-Mail Content



Hinzufügen der Karte zum Wallet der Kund:innen



Push-Benachrichtigung, sobald ein Angebot/eine Aktion startet



Aktualisierung der Karte zu jeder neuen Kampagne

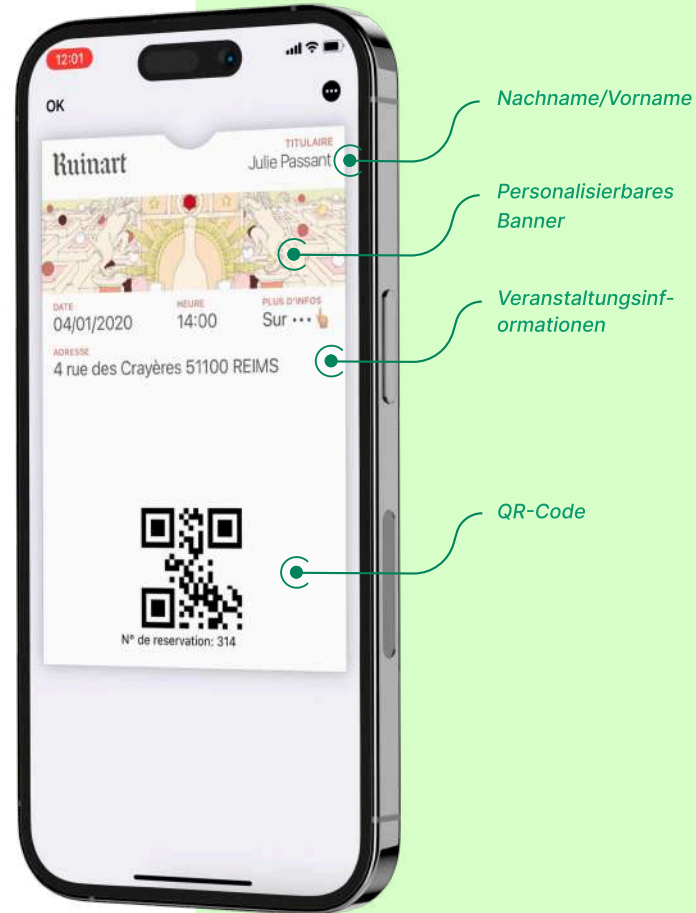
Das E-Ticket

Im Mobile Wallet

Biete digitale Veranstaltungstickets, Kinokarten, Reservierungen und noch vieles mehr über das Mobile Wallet an!

Deine Kund:innen müssen so nicht mehr in ihrem E-Mail-Postfach nach ihrem Ticket suchen, sondern haben es direkt auf ihrem Handy, in ihrer Wallet-App.

Eine Zeitersparnis für Kund:innen, aber vor allem ein starker Kommunikationskanal für Marken, die mit ihren Wallet-Kund:innen über Push-Benachrichtigungen interagieren können! Die Veranstaltung fängt zu einer anderen Zeit an oder wird abgesagt? Teile es per Push-Benachrichtigung mit! Und sobald das Ticket abgelaufen ist, verwandelt sich die Wallet-Karte in eine Kundenkontaktkarte, die langfristige Kundeninteraktionen ermöglicht.



Das E-Ticket

Schema



Kund:innen können ihr Ticket über verschiedene Point of Contact (PoC) erhalten

- QR-Code
- Website
- SMS
- E-Mail



Das E-Ticket wird zum Mobile Wallet der Kund:innen hinzugefügt.



Sobald das E-Ticket abgelaufen ist, bleibt es dennoch aktiv und wird zum Kommunikationskanal für die Marke.



Die Marke kann Push-Benachrichtigungen über das digitale Ticket an ihre Kund:innen senden:

- Push-Benachrichtigungen als Erinnerung
- Push-Benachrichtigungen für Event-Updates
- Standortbezogene Push-Benachrichtigungen

Das E-Ticket

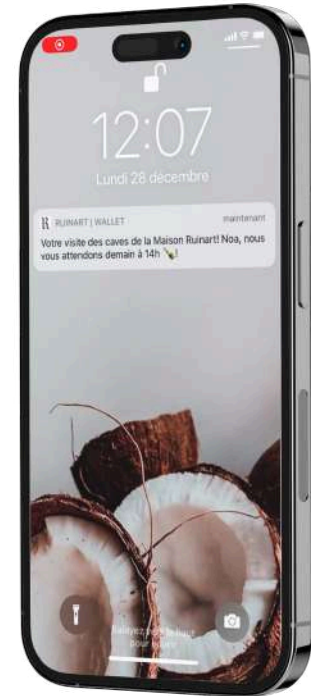
Beispiel einer Customer Journey



Kund:innen erhalten eine SMS mit der Aufforderung, auf ihr digitales Ticket zuzugreifen



Kund:innen können das E-Ticket zu ihrem Mobile Wallet hinzufügen



Kund:innen erhalten Push-Benachrichtigungen als Erinnerung vor ihrem Termin

Die Vorteilskarte

Im Mobile Wallet

Du benötigst kein eigenes Treueprogramm, um das mobile Wallet richtig zu nutzen und einzusetzen!

So kannst du deine Kund:innen gezielt ansprechen und immer wieder neu erreichen, indem du ihnen eine Vorteils-, VIP- oder Kundenkontaktkarte (wie immer du es nennen möchtest) in der mobilen Wallet anbietest, um sie über Sonderangebote und Neuigkeiten zu informieren. Alles direkt über Push-Benachrichtigungen.

So wird das Mobile Wallet zu einem zusätzlichen Kommunikationskanal, mit oder ohne Treueprogramm!

Das Mobile Wallet ermöglicht es uns, unsere Kund:innen effektiv zu erreichen und ergänzt unser 1-zu-1-Kommunikationssystem. Unsere Mitteilungen sind zudem dank Push-Benachrichtigungen personalisiert und ermöglichen es uns, Kund:innen zu erreichen, die wir über die traditionellen Kanäle nicht erreichen.



Inès de Champroux

Head of Acquisition and Customer Experience bei The Kooples



Die Vorteilskarte

Schema



Kund:innen können ihre Karte über verschiedene Point of Contact (PoC) erstellen.



Die Marke bewirbt ihre Angebote im Rahmen ihrer Marketingstrategie per Push-Benachrichtigungen.



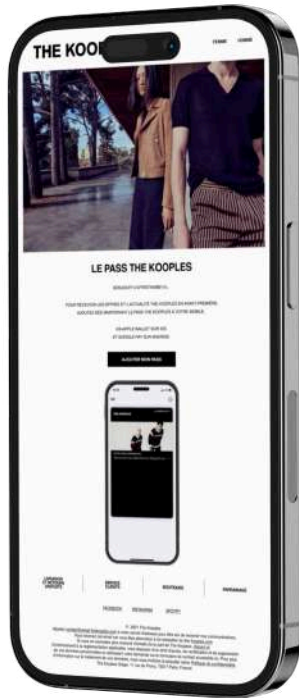
Neue Kampagne, neues Design: Die Karte verändert sich und die Marke kann ihre Kund:innen per Push-Benachrichtigungen neu ansprechen.



Die Karte wird je nach Angeboten aktualisiert: mit neuem Design, neuen Angeboten im Fokus auf der Vorder- und Rückseite.

Die Vorteilskarte

Beispiel einer Customer Journey



CTA zum Hinzufügen der Karte im E-Mail Content



Hinzufügen der Karte zum Wallet der Kund:innen



Push-Benachrichtigung, sobald ein Angebot/eine Aktion startet



Aktualisierung der Karte zu jeder neuen Kampagne

Empfehlungsmarketing

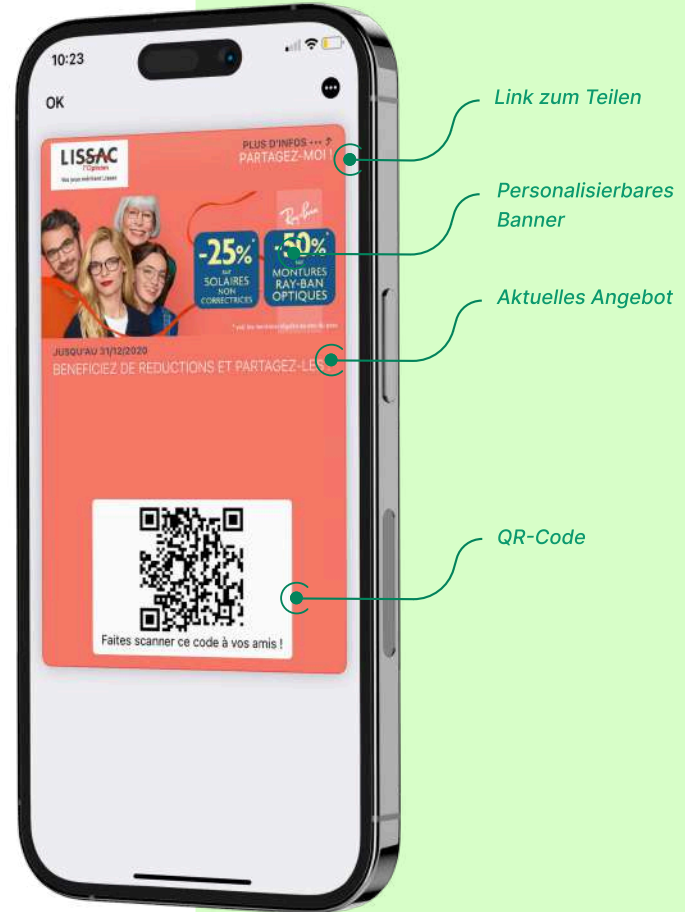
Im Mobile Wallet

Dank der **Funktion "Teilen"** der Mobile Wallets kannst du dein Empfehlungssystem durchaus auch über das Wallet anbieten ("Freunde werben").

Das Prinzip ist einfach: Deine Kund:innen können über einen Link auf ihrer Wallet-Karte ein Angebot mit anderen teilen.

Das Angebot in der Wallet wird über einen Kanal der Wahl mit der beworbenen Person geteilt.

Diese wiederum fügt die Karte zu ihrem Wallet hinzu und kann so von dem Angebot profitieren.



Empfehlungsmarketing

Schema

Werbende



Kund:innen fügen ihre Wallet-Karte über verschiedene PoC zu ihrem Wallet hinzu.

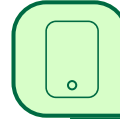


Um ein Angebot mit anderen Personen zu teilen, werden sie auf eine Landing Page weitergeleitet.



Der Werbende wählt den Kanal seiner Wahl zum Teilen des Angebots.

Beworbende



Die beworbene Person erhält den Link zur Wallet-Karte vom Werbenden.



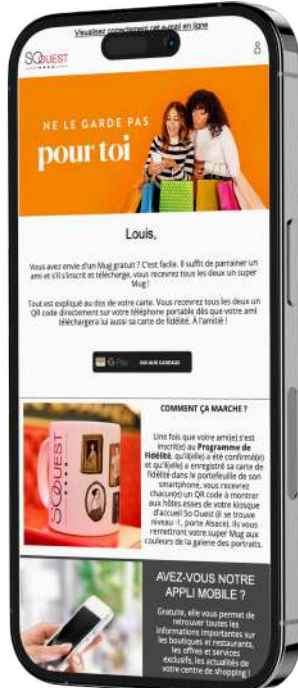
Die Wallet-Karte kann zum Mobile Wallet hinzugefügt werden.



Die Person kann das Angebot nun ebenfalls nutzen.

Empfehlungsmarketing

Beispiel einer Customer Journey



CTA zum Hinzufügen der Karte im E-Mail Content



Sonderangebot für Kund:innen, die das Angebot teilen



Sobald die bewerbende Person die Karte hinzugefügt hat, wird eine Push-Benachrichtigung an den Werbenden gesendet



Die Wallet-Karte des Werbenden wird mit dem Sonderangebot aktualisiert

Die Zugangskarte

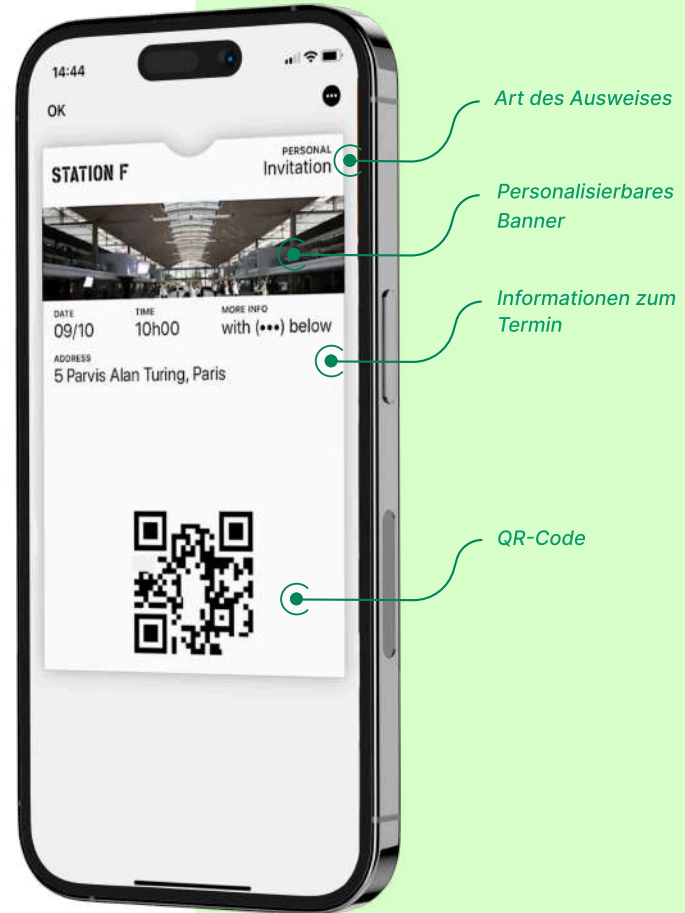
Im Mobile Wallet

Ob für Angestellte oder Besucher:innen – das Mobile Wallet ermöglicht das Digitalisieren von **Zugangskarten**.

Eine **unglaublich praktische** Lösung für die Karteninhaber:innen, die ihre Karte stets auf ihrem Smartphone dabei haben und so leicht Zugang zu den Räumlichkeiten erhalten, wobei der QR-Code ermöglicht, die Sicherheitstüren zu öffnen.

Gleichzeitig kannst du Besucher:innen oder Angestellte über Push-Benachrichtigungen kontaktieren.

Es kann somit an einen Termin am nächsten Tag erinnert oder Besucher:innen willkommen geheißen werden – Wow-Effekt garantiert!



Die Zugangskarte

Schema



Die Person erhält Zugriff auf ihre Zugangskarte über eine E-Mail.



Die Karte kann mit zwei Klicks zum Mobile Wallet hinzugefügt werden.



Push-Benachrichtigungen können verschickt werden, die mit Veranstaltungen, Besuchen oder geplanten Terminen in Verbindung stehen.

Die Zugangskarte

Beispiel einer Customer Journey



CTA zum Hinzufügen der Karte im E-Mail Content



Hinzufügen der Karte zum Mobile Wallet



Push-Benachrichtigungen als Terminerinnerungen

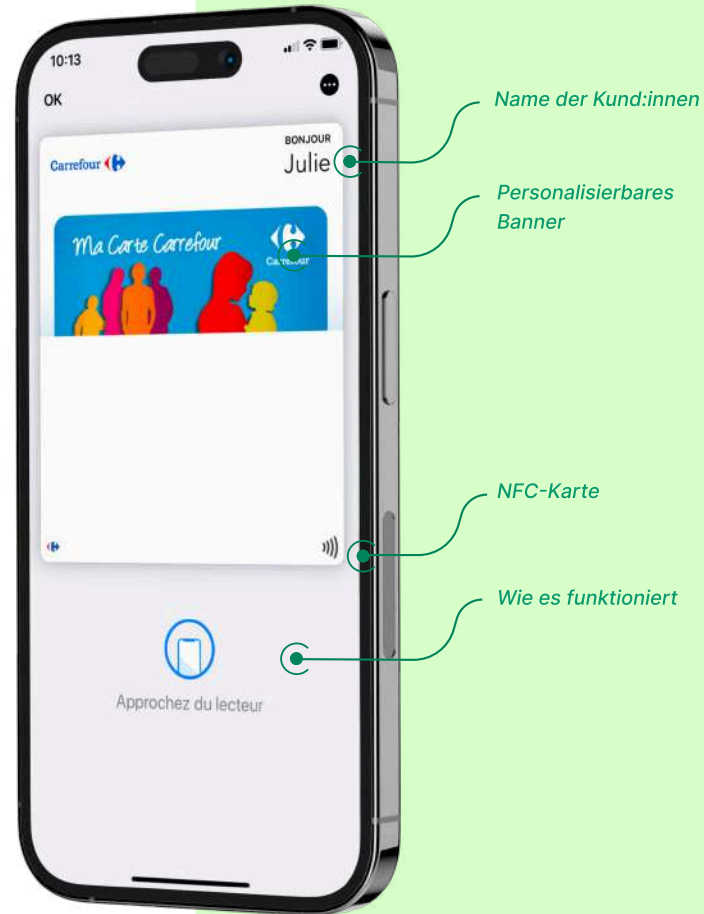
Die NFC-Kundenkarte

Im Mobile Wallet

Statte deine Wallet-Karten mit der NFC-Technologie aus!

Nutzer:innen müssen lediglich ihr **Smartphone in die Nähe des Kassenterminals bringen** und schon wird die Karte angezeigt: eine **vereinfachte Customer Experience und eine Zeitersparnis** für das Kasspersonal, das die Karte nicht mehr manuell scannen muss.

Diese Technologie kann auch im **Hotelgewerbe sehr praktisch sein**. Unter dem Punkt "Digitale Keycard" erfährst du mehr dazu.



Die NFC-Kundenkarte

Schema



Beim Annähern an das Endgerät (Kassenterminal o.ä.) öffnet sich die Wallet-Karte automatisch auf dem Smartphone.



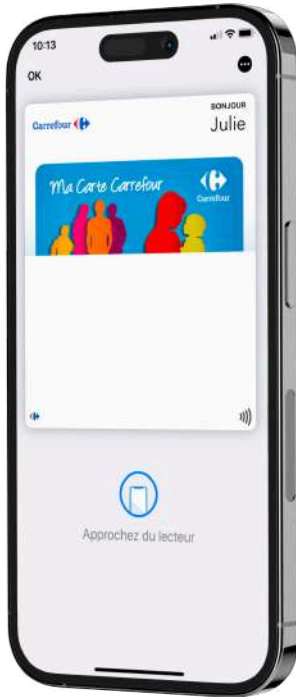
Zeitgewinn und optimierte Customer Experience: Das Kassenspersonal muss die Karte nicht mehr manuell scannen.



Eine effektive Technologie, mit der Einkäufe automatisch mit der Kundenkarte verbunden werden können.

Die NFC-Kundenkarte

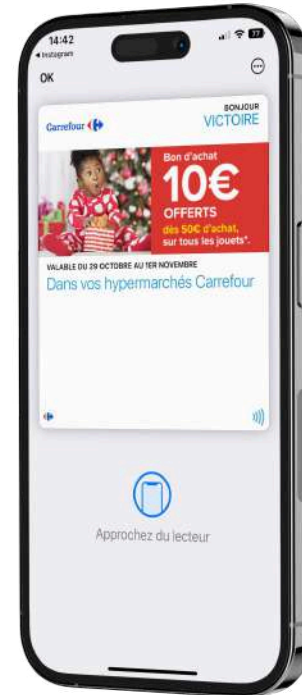
Beispiel einer Customer Journey



Hinzufügen der Karte zum Mobile-Wallet



Push-Benachrichtigung über neue Angebote



Aktualisierung der Wallet-Karte bei jeder neuen Kampagne

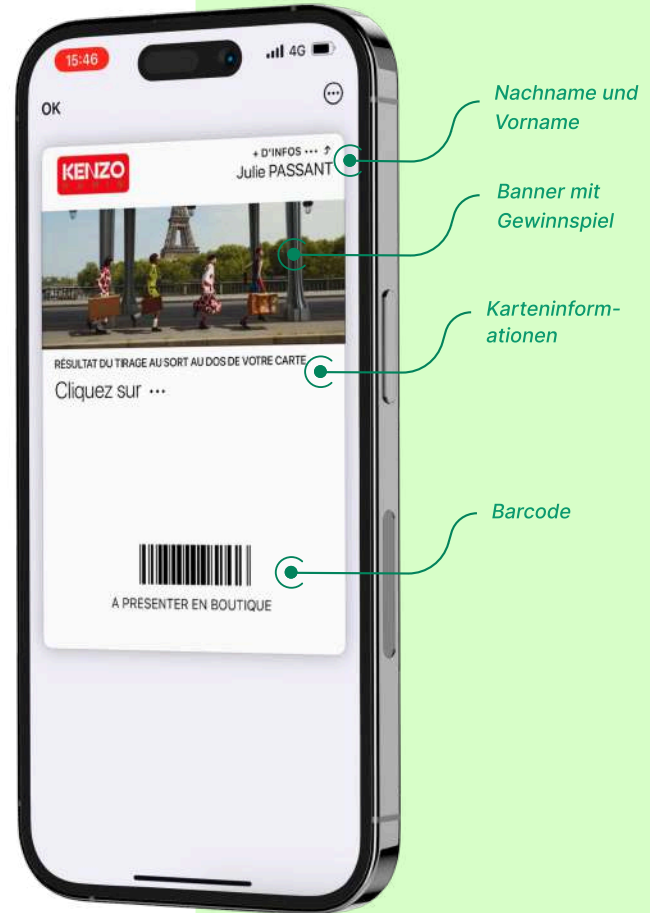
Gewinnspiele

Im Mobile Wallet

Nutze die Wallet-Karte, um eine **bessere Customer Experience** anzubieten, zum Beispiel über Gewinnspiele!

Bewirb dein Gewinnspiel und ermögliche allen interessierten Personen, über das Wallet teilzunehmen. **Nachdem über ein Formular die Kontaktinformationen und Gewinnspielantworten aufgenommen wurden**, kann die Wallet-Karte zum Wallet hinzugefügt werden.

Im Anschluss lost du die Gewinner:innen aus und informierst alle Teilnehmenden mit Push-Benachrichtigungen über den Ausgang.



Gewinnspiele

Schema



Gewinnspiele

Beispiel einer Customer Journey



QR-Code zur Teilnahme
am Gewinnspiel

Formular zum Ausfüllen mit
Kontaktdaten und der
Gewinnspielantwort

Hinzufügen der Karte zum
Wallet & Bestätigung der
Gewinnspielteilnahme

Push-Benachrichtigung in
Echtzeit über den Ausgang
des Gewinnspiels

Die Wallet-Karte wird mit
dem Gewinnspielergebnis
aktualisiert

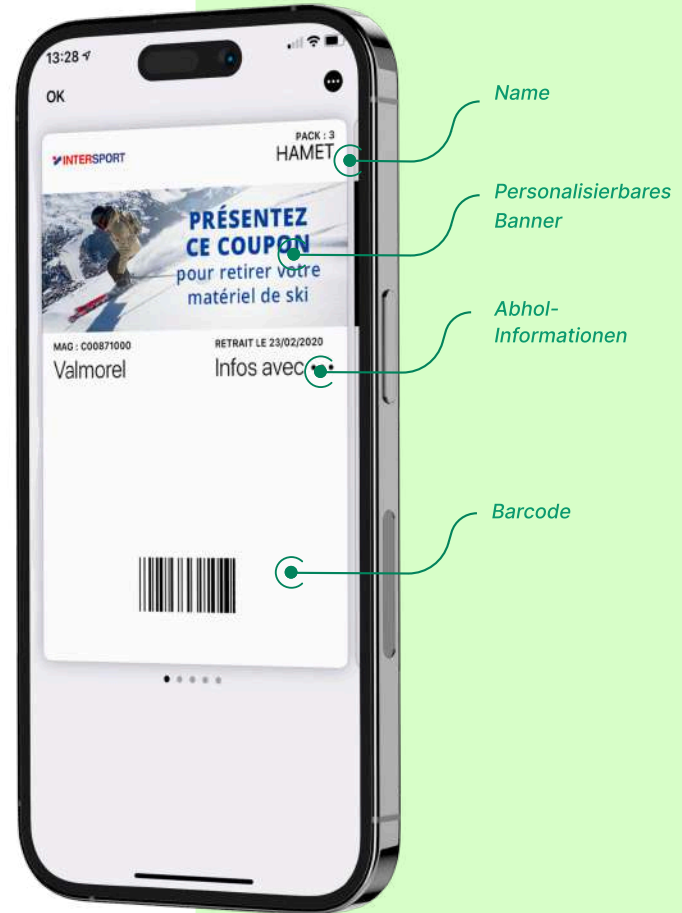
Click & Collect-Quittungen

Im Mobile Wallet

Vereinfache den Click & Collect Prozess für deine Kund:innen! Biete ihnen an, ihre Abholbestätigung mit zwei Klicks über die Bestätigungsmail ihrer Bestellung zu ihrem Wallet hinzuzufügen.

Daraufhin werden sie in Echtzeit über den Status ihrer Bestellung informiert und **können diese schnell und einfach in der Filiale abholen.**

Und das Beste daran? Diese Abholbestätigung **verwandelt sich anschließend in einen neuen Kundenkanal.** So kannst du davon profitieren, dass du dir einen Platz auf dem Smartphone deiner Kund:innen gesichert hast, um ihnen deine Infos zu Neuigkeiten, Angeboten, Veranstaltungen usw. mitzuteilen.



Click & Collect-Quittungen

Schema



Die Abholbestätigung kann mit nur zwei Klicks aus der Bestellbestätigungsmail zum Mobile Wallet hinzugefügt werden.



Kund:innen werden in Echtzeit per Push-Benachrichtigung über den Status der Bestellung informiert.



Die Marke kann nun Push-Benachrichtigungen im Rahmen ihrer Marketing-Strategie senden, auch wenn Abholung bereits durchgeführt wurde.



Die Wallet-Karte vereinfacht die Abholung der Bestellung und optimiert die Abholdauer.

Click & Collect-Quittungen

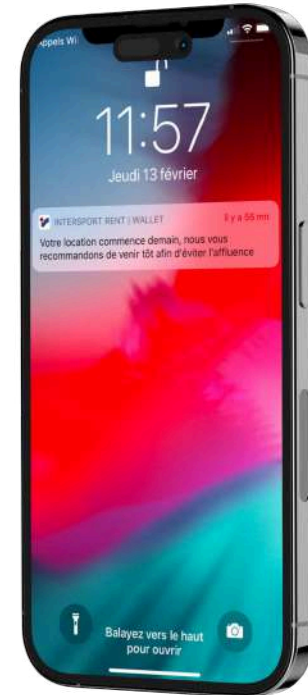
Beispiel einer Customer Journey



*E-Mail mit der
Bestellbestätigung und CTA zum
Hinzufügen der Wallet-Karte*



*Die Wallet-Karte enthält alle
relevanten Informationen zur
Click & Collect Bestellung*



*Automatisierte Push-
Benachrichtigungen mit
Statusinformationen zur Bestellung*

Der Rabattcoupon

Im Mobile Wallet

Mobile Wallets können ebenfalls für digitale Rabattcoupons bzw. -gutscheine genutzt werden.

Eine sehr effektive Möglichkeit, deine Kund:innen in die **Verkaufsstelle zu locken, die Kundenakquise anzukurbeln oder auch inaktive Kund:innen zu reaktivieren.**

Sobald Kund:innen den Rabattcoupon zu ihrem Mobile Wallet hinzugefügt haben, können sie ihn **mit Hilfe eines QR-Codes bzw. eines eindeutigen Aktivierungscodes** im Geschäft oder online einlösen.

Sobald der Coupon eingelöst wurde, aktualisiert sich die Karte automatisch und bietet ein neues Angebot an. Der Coupon wird so zum „Eingangstor“ für die Marke, die ihre Aktionen/Angebote bewerben und langfristige Kundenbindung betreiben kann.



Der Rabattcoupon

Schema



Kund:innen können ihren Rabattcoupon über verschiedene Point of Contact (PoC) hinzufügen

- Ein QR-code
- Eine SMS
- Eine Web-site
- Eine E-Mail



Der Coupon wird zum Wallet hinzugefügt und kann online oder im Geschäft eingelöst werden.



Der Coupon wurde eingelöst oder ist abgelaufen. Er wird automatisch aktualisiert und wird zu einem Kundenkanal, auf dem langfristig mit Kund:innen interagiert werden kann



Die Kund:innen können Push-Benachrichtigungen gesendet werden, z. B. Erinnerungen, den Coupon einzulösen, neue Angebote usw.

Der Rabattcoupon

Beispiel einer Customer Journey



Kund:innen können auf den Rabattcoupon zugreifen, indem sie den QR-Code (z.B. auf einer Menü-Karte) scannen



Mit nur zwei Klicks kann der Coupon zum Wallet hinzugefügt werden



Weitere Informationen sind auf der Rückseite der Karte verfügbar

Die Bordkarte

Im Mobile Wallet

Mit zwei Klicks erhalten Kund:innen ihre Bordkarte und alle mit ihrem Flug verbundenen Informationen auf einen Blick in ihrem Wallet.

Die Bordkarte in der Wallet ermöglicht zudem, die Sicherheitskontrolle **einfach und schnell zu passieren**.

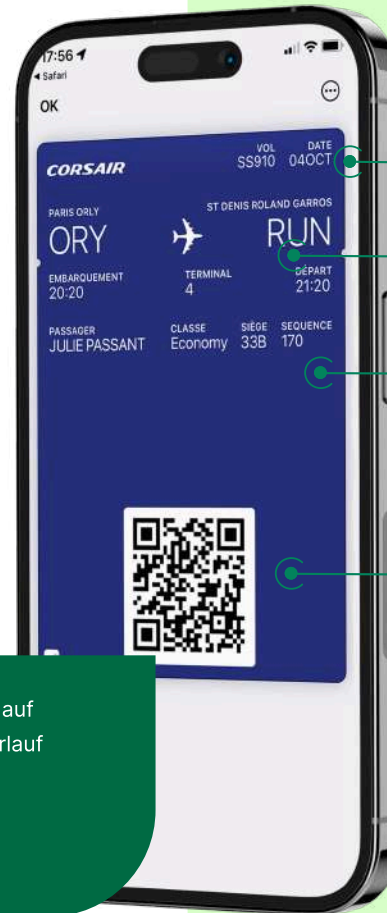
Die Fluggesellschaft **kann Push-Benachrichtigungen** an alle Passagiere mit Wallet-Karte senden. Sehr praktisch, wenn der Flug verspätet ist, annulliert wird oder das Gate wechselt!

Kund:innen von Corsair können auf alle ihre Flugdokumente in der Wallet auf ihrem Smartphone zugreifen. So bieten wir ihnen einen reibungslosen Verlauf ihrer Reise.



Julien Ballout

Leiter Digital Factory bei Corsair



Flugnummer und -datum

Fluginformationen

Name und Sitzplatz

QR-Code

Die Bordkarte

Schema



Kund:innen können ihre Bordkarte über verschiedene Point of Contact (PoC) hinzufügen:

- QR-Code
- SMS
- Website
- E-Mail



Die Bordkarte wird zum Mobile Wallet hinzugefügt.



Die Fluggesellschaft kann Push-Benachrichtigungen an Kund:innen mit Bordkarte in der Wallet senden

- Push-Benachrichtigungen als Erinnerung
- Push-Benachrichtigung für zusätzliche Informationen
- Standortspezifische Push-Benachrichtigungen

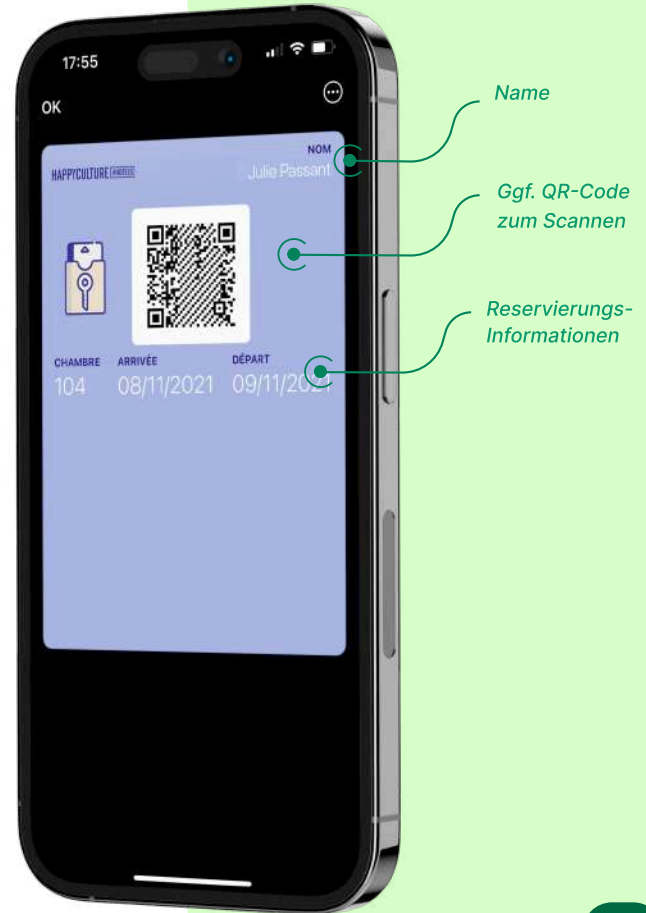
Die digitale Keycard

Im Mobile Wallet

Genau wie bei der Kundenkarte, kann die **NFC-Technologie auch zum Öffnen von Türen** verwendet werden!

So wird eine Wallet-Karte zum Schlüssel, z.B. für ein Hotelzimmer oder ein Auto.

Es genügt, wenn Kund:innen ihre Karten an das entsprechende Terminal (Schloss, etc.) halten und schon wird es geöffnet!



Die digitale Keycard

Schema



Kund:innen können über die Bestätigungsmail der Reservierung auf ihre Wallet-Karte zugreifen und diese zu ihrem Wallet hinzufügen.



Die Kund:innen zeigen ihre Karte beim Check-in vor.



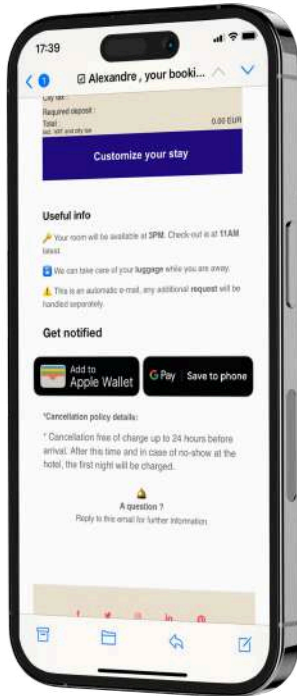
Die Kund:innen nähern die Karte dem Endgerät am Türschloss und die Tür öffnet sich!



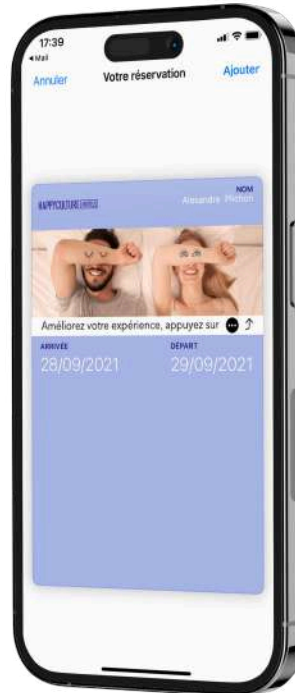
Die Karte wird automatisch zur mit NFC ausgestatteten Zugangskarte.

Die digitale Keycard

Beispiel einer Customer Journey



Der Zugriff auf die Wallet-Karte wird in der Reservierungsmail verschickt.



Die Wallet-Karte wird inklusive der Informationen über den Aufenthalt zum Wallet hinzugefügt.



Die Karte verwandelt sich bei Ankunft in einen Digital Key.

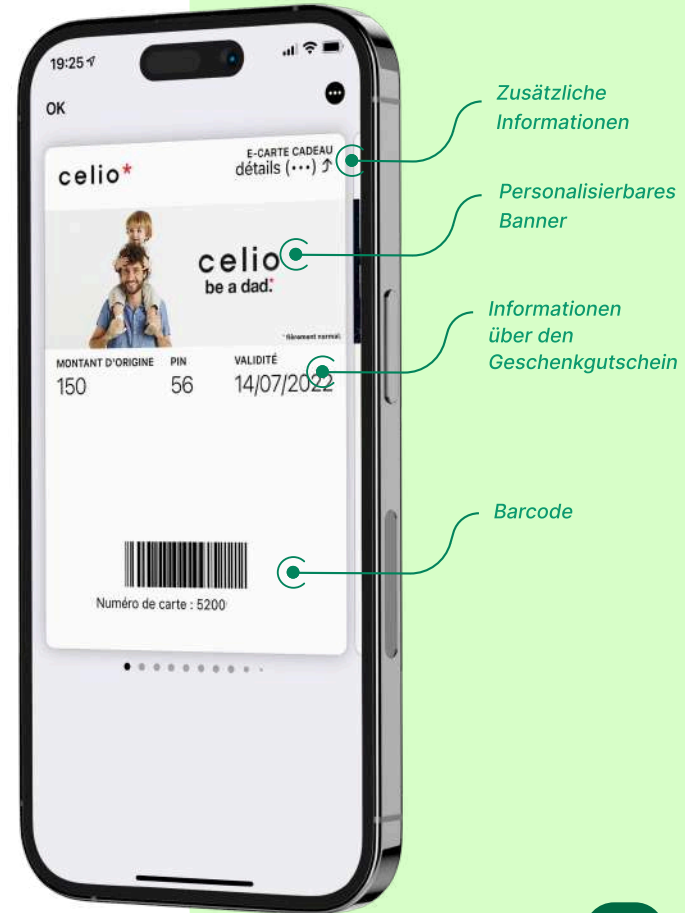
Der Geschenkgutschein

Im Mobile Wallet

Können deine Kund:innen Geschenkgutscheine von deiner Marke erwerben? Dann biete diese über das Mobile Wallet an!

Eine tolle Möglichkeit, die Gutscheine nicht zu vergessen und immer bei sich zu haben. Auch Plastikkarten gehören der Vergangenheit an!

Nutze außerdem die Gelegenheit, die Inhaber:innen der Gutscheine per Push-Benachrichtigung daran zu erinnern, dass ihre Geschenkkarte bald abläuft, dass sie noch einen Betrag offen haben oder dass gerade eine neue Kollektion herausgekommen ist. Die Möglichkeiten sind vielfältig!



Der Geschenkgutschein

Schema



Kund:innen erhalten eine E-Mail mit der Bestätigung über den Erhalt des Geschenkgutscheins.



Mit nur zwei Klicks können sie den Gutschein zum Wallet hinzufügen und alle wichtigen Infos (Betrag, Ablaufdatum usw.) im Blick behalten.



Die Karte aktualisiert sich automatisch mit einer neuen Kampagne und wird so zu einem neuen Kundenkanal. Die Kund:innen können weiterhin Push-Benachrichtigungen erhalten.



Push-Benachrichtigungen können versendet werden, z.B. als Erinnerung, als Info über neue Aktionen, etc.

Der Geschenkgutschein

Beispiel einer Customer Journey



CTA zum Hinzufügen der Karte in der Bestätigungsmail



Mit nur zwei Klicks kann der Gutschein zum Wallet hinzugefügt werden



Push-Benachrichtigung, die über das Erfolgreiche Hinzufügen des Geschenkgutscheins informiert.

Brevo Wallet



E-Mail-Adresse

team@brevo-wallet.com

Telefonnummer

[+49 30 30015132](tel:+493030015132)

Über 250 Unternehmen vertrauen uns bereits

Intermarché

JULES

LACOSTE

CENTRAKOR



TRUFFAUT

te
TotalEnergies

DECATHLON

CORSAIR

GÉMO

SEPHORA

IKKS

INTERSPORT

SORENZO.

ACCOR

L'OCCITANE
EN PROVENCE

Auchan

Carrefour



botanic

BW | Best Western
Hotels & Resorts

NATURE & DÉCOUVERTES

castorama

maison 123
PARIS

ARTOUCHE

AU BUREAU

Feu Vert

Jacadi
PARIS