

SMS Ratgeber
Machen Sie sich jahrelange Erfahrung im Bereich
Mobile Services & Marketing zunutze!



Zukunftsorientierte Medien & Unternehmer haben erkannt, dass in Zukunft kein Weg an Mobile Marketing vorbeiführen wird. Die Nutzung der Systeme steigt rapide. Unternehmen die diese Technologie bereits nutzen, wissen, dass SMS gegenüber anderen Werbeformen unschlagbare Vorteile mit sich bringen. Eine Technologie, die kostengünstig, effizient, flexibel einsetzbar ist und so wirtschaftliche Vorteile sichert.

Damit Sie den Kunden erreichen – und der Kunde Sie erreicht.

Diese Technologie bietet Ihnen einzigartige Möglichkeiten im Bereich Kundenbindung, Kunden(neu)gewinnung und Verkauf.

Handeln Sie zukunftsorientiert und nützen Sie diese Technologie als Schnittstelle zur schnellen, direkten und einfachen Kommunikation mit Ihren Kunden!

Persönliche Checkliste für Personen & Unternehmen, die Mobile Services & Mobile Marketing nutzen möchten oder bereits nutzen

Wir empfehlen, bei der Auswahl des seriösen Partners auf nachfolgende Punkte zu achten:

- **SMS-Route**

Werden die SMS-Mitteilungen über eine nationale oder internationale SMS-Route versendet? Viele günstige Anbieter versenden Ihre SMS-Nachrichten über Drittländer (z. B. Asien, Südafrika) um die Verkaufspreise niedrig zu halten. Dies schlägt sich natürlich in der Qualität nieder – oft kommen Nachrichten dann spät oder gar nicht am Handy an.

Tipp: Verlangen Sie beim Anbieter nationale SMS-Routen, die direkt beim heimischen Mobilfunkbetreiber eingespeist werden oder fragen Sie zumindest nach europäischen Anbindungen.

- **Die Sicherheit Ihrer Daten**

Der Datenbestand ist das wertvollste Gut eines Unternehmens, deshalb sollten Sie sich vor Datenmissbrauch schützen! Klären Sie ab, unter welchen Voraussetzungen Ihre Daten gelagert werden, und ob diese verschlüsselt werden und so für Fremde nicht erreichbar sind. Wird die gesamte Software in Verbindung mit dem Internet verwendet, sollte stets gewährleistet sein, dass der Datenaustausch verschlüsselt erfolgt (mit mindestens 256-Bit SSL Zertifikat).

Tipp: Prüfen Sie das SSL-Zertifikat auf der Website des Anbieters und achten Sie speziell darauf, dass dieses von einer vertrauenswürdigen Stelle autorisiert wurde (z.B. Thawte, Verisign). Erkundigen Sie sich außerdem nach den technischen Gegebenheiten (Verschlüsselung der Daten, Lagerung usw.). Ein seriöser Anbieter wird Ihnen diese Fragen stets gerne beantworten.

- **Daten-Akquise**

Werden einfache und professionelle Daten-Akquise-Möglichkeiten geboten? Methoden, bei denen die rechtlichen Komponenten berücksichtigt werden (u. a. Telekommunikations-Gesetz §107 TKG 2003, SMS-OPT-IN & SMS-OPT-OUT, Abmeldung mittels Senden einer SMS mit Inhalt STOP usw.)?

Tipp: Klären Sie vor einer Vertragsunterzeichnung ab, ob solche Dienste zur Verfügung gestellt werden, und ob dabei auch alle rechtlich vorgeschriebenen Komponenten zur Vermeidung von Komplikationen inbegriffen sind. Dazu gehört unter anderem das Zur-Verfügungstellen von SMS-Rufnummern für Werbezwecke, die gleichzeitig eine vollautomatische Abmeldemöglichkeit mittels SMS (Inhalt STOP) bieten.

- **Referenzen**

Erkundigen Sie sich über Referenzen des Anbieters. Ein seriöser Anbieter wird es Ihnen ermöglichen, bei einer Referenz dessen Meinung einzuholen, oder kann Ihnen zumindest ein Referenzschreiben vorlegen. Im Zuge einer professionellen Beratung sollten selbstverständlich auch die Lösungen für eine einfache Kundeninformation, Kundendatengewinnung und für das Kundenservice mit angeboten werden.

- **Number Lookup Support (Unterstützung portierter Rufnummern)**

Setzt der Anbieter hochqualitative Lösungen ein, um den Aufenthaltsort einer Handynummer herauszufinden? Heutzutage sind bereits sehr viele Rufnummern in fremde Netze portiert (Stand 1. Quartal 2008: über 348.000 Rufnummern! - z. B. A1 0664-Rufnummer befindet sich im Netz von T-Mobile).

Günstige Anbieter/Routen verzichten auf diese Rufnummernprüfung und senden die SMS anhand der Vorwahl – wie beispielsweise 0664 – ins zugehörige Netz der Mobilkom Austria A1. Wenn sich die Rufnummer allerdings in einem fremden Netz wie z. B. T-Mobile befindet, wird Ihre SMS somit weggeworfen und den gewünschten Empfänger nie erreichen.

Tipp: Klären Sie, ob dieser Number Lookup Service vor dem Versand von SMS seitens des Anbieters durchgeführt wird – noch besser ist es, wenn Sie einen Testzugang des Anbieters bekommen, und so die Möglichkeit haben, eine SMS auf eine portierte Rufnummer eines Kollegen oder Bekannten zu senden.

- **Preis = Qualität**

Was anfangs beim jeweiligen Anbieter sehr günstig erscheint, stellt sich oft im Nachhinein als kostenintensiver heraus. Ein günstiger Preis macht es meist unmöglich über nationale SMS-Routen bzw. Direktanbindungen an die Mobilfunkbetreiber zu senden. Somit werden günstige Auslandsrouten gewählt. Sehr oft kommen dabei Länder wie Asien, Südafrika und Drittländer zum Zug. Meist wird über dieselben SMS-Routen sehr viel SMS-SPAM versendet. Das kann im Anschluss dazu führen, dass plötzlich keine SMS mehr zugestellt werden können, da diese Routen bei den heimischen Mobilfunkbetreibern ohne Vorwarnung blockiert und gesperrt wurden.

Es kann aber auch vorkommen, dass SMS aufgrund langer Wege z. B. von Asien nach Österreich/Deutschland/Schweiz spät oder erst gar nicht ankommen.

Tipp: Lassen Sie sich nicht von Angeboten wie „Nur 3 Cent pro SMS“ locken! Es ist besser etwas mehr Geld auszugeben, denn im SMS-Business bestimmt der Preis definitiv die Qualität. Je niedriger der Preis, desto schlechter die Zustellqualität. Eine reguläre Preisspanne für hochqualitative SMS liegt im Bereich zwischen 5-10 Cent pro SMS je 160 Zeichen.

- **Die Tricks der Billiganbieter**

Ein sehr oft ausgeübter Schwindel: Häufig ist es möglich einen Testzugang bei einem Anbieter zu erhalten. Dort kommen dann – selbst bei günstigen Preisen – alle SMS sehr schnell und

problemlos auf den Handys an. Erfolgt im Anschluss eine Bestellung und wird der Vertrag aktiv, werden plötzlich im Hintergrund andere SMS-Routen aktiviert. Die Rufnummern, mit denen zuvor getestet wurde, merkt sich das System jedoch. Dies führt dazu, dass an diese Rufnummern SMS mittels qualitativ hochwertigeren Routen zugestellt werden, und Ihnen als Kunde der Schwindel nichts auffällt.

Tipp: Testen Sie nicht regelmäßig mit allen verfügbaren Handynummern in Ihrem Unternehmen, sondern testen Sie stichprobenartig auch mit anderen Rufnummern, die zuvor noch keine SMS über das System des Anbieters erhalten haben. Sie können diese Problemsituation aber auch gleich vorweg vermeiden, indem Sie Abstand von Billiganbietern nehmen.

- **Software-Umfang**

Beim SMS-Versand sollte man nichts dem Zufall überlassen. Wie viele Rufnummern vom Versand haben die gesendete SMS wirklich erhalten? Wie viele Rufnummern existieren nicht mehr? Werden die nicht-existenten Rufnummern auch gleich in eine Blacklist (Sperrung für inaktive Rufnummern) eingetragen, um beim nächsten Versand keine Kosten mehr zu verursachen?

Tipp: Fragen Sie den Anbieter nach diesen Möglichkeiten und ganz besonders nach der Funktion, die nicht-existente Rufnummern für den kommenden Versand automatisch sperrt, sodass Ihnen keine Kosten mehr dafür entstehen und Sie nicht mühsam bei jedem Versand alle Kontakte durchforsten / per Hand bereinigen müssen.

- **Service**

Wenn Sie einmal Hilfe benötigen – ob beim Aussenden von SMS oder technischen Angelegenheiten – ist es wichtig, auch jemanden zu erreichen, der Ihnen helfen kann. Gibt es eine kostenpflichtige oder kostenlose Hotline beim Anbieter? Wie lange ist die Hotline erreichbar? Ist der Support auch vertraglich zugesichert?

Tipp: Selbst beim besten Anbieter kann einmal etwas schiefgehen! Gut, wenn genau dann auch wirklich eine kompetente Person erreichbar ist. Außerdem sollte der Support stets zu Ihren Öffnungszeiten – und noch besser darüber hinaus – persönlich erreichbar sein. Ebenso sollte für kleine Zusatzdienste (z. B. Rufnummern in die Datenbank einspielen, Schulung der Software) nicht sofort Geld verlangt werden.

- **Zeitkritische Anwendungen**

Wie schnell werden die SMS zugestellt? Eine schnelle Zustellung der SMS ist insbesondere bei kurzfristigen Aktionen, um am selben Tag noch Kunden zu einer Aktion zu bewegen oder bei wichtigen Informationen, die sofort ankommen müssen, sehr wichtig. Wird ein fixer Durchsatz an SMS pro Sekunde garantiert? Wenn ja, mindestens 2 SMS / Sekunde? Eine normale Zustellung einer SMS dauert im Schnitt zwischen 3-12 Sekunden.

Tipp: Testen Sie das System des Anbieters vor einer intensiven Nutzung ausgiebig. Möchten Sie zeitkritische Mitteilungen versenden (Alarmierungen, Informationen an Außendienstmitar-

beiter, Speditions-Fahrer usw.), dann verlangen Sie ausdrücklich nach jeweils nationalen Direkt-Anbindungs-Routen zu den Betreibern, da diese eine höchstmögliche Zustellsicherheit & Zustellgeschwindigkeit bieten.

- **SMS Live Tracking** (SMS Echtzeitverfolgung des Status)

Beim Versand von SMS spielt der Faktor Zeit oft eine Rolle – speziell dann, wenn ein Außendienstmitarbeiter oder ein Fahrer erreicht werden muss. Gibt es die Option den SMS-Status sofort live zu kontrollieren? (SMS am Handy empfangen, Handy ausgeschaltet usw.?)

Tipp: Nur mittels einer Live-Tracking Funktion (= Empfangsbestätigung) sehen Sie, ob Ihre SMS tatsächlich auch angekommen ist. So haben Sie gleichzeitig auch eine Bestätigung darüber, ob und wann die SMS am Handy des Empfängers od. Mitarbeiters eingetroffen ist.