



# MessengerPeople Studie 2018



in Zusammenarbeit mit **YouGov**<sup>®</sup>

# Vorwort MessengerPeople Studie 2018



Allein in Deutschland nutzen 8 von 9 Internet User Messenger zur Kommunikation\*, wobei WhatsApp mit über 50 Millionen Nutzern in Deutschland – und zwar in allen Altersgruppen – mit Abstand der beliebteste ist! Für Unternehmen bietet das ein enormes Potential im Kundenservice und Marketing.

Die **MessengerPeople Studie 2018** betrachtet die Bedeutung von Messenger Kommunikation für Unternehmen aus mehreren Blickwinkeln:

1. Repräsentative Umfrage mit YouGov: Wie nehmen die Deutschen das Thema Messenger und Unternehmen heute schon an
2. Interne Daten: Als Marktführer hat MessengerPeople Einblicke in Messenger Services von über 1.600 Kunden und täglich Ø 18 Millionen versendeten Messenger Nachrichten – eine Analyse zeigt was am erfolgreichsten ist
3. Empfehlungen: Auf Basis der externen Befragung und internen Analyse gibt MessengerPeople hilfreiche Tipps für optimalen Kundenservice und Marketing via WhatsApp und Co.

„Die Ergebnisse der Studie zeigen eindrucksvoll, dass Messenger Apps wie WhatsApp mittlerweile unverzichtbar für die Bevölkerung, aber auch für Unternehmen geworden sind.“

**Matthias Mehner**  
Chief Marketing Officer  
MessengerPeople

# Part 1: Repräsentative Umfrage mit YouGov



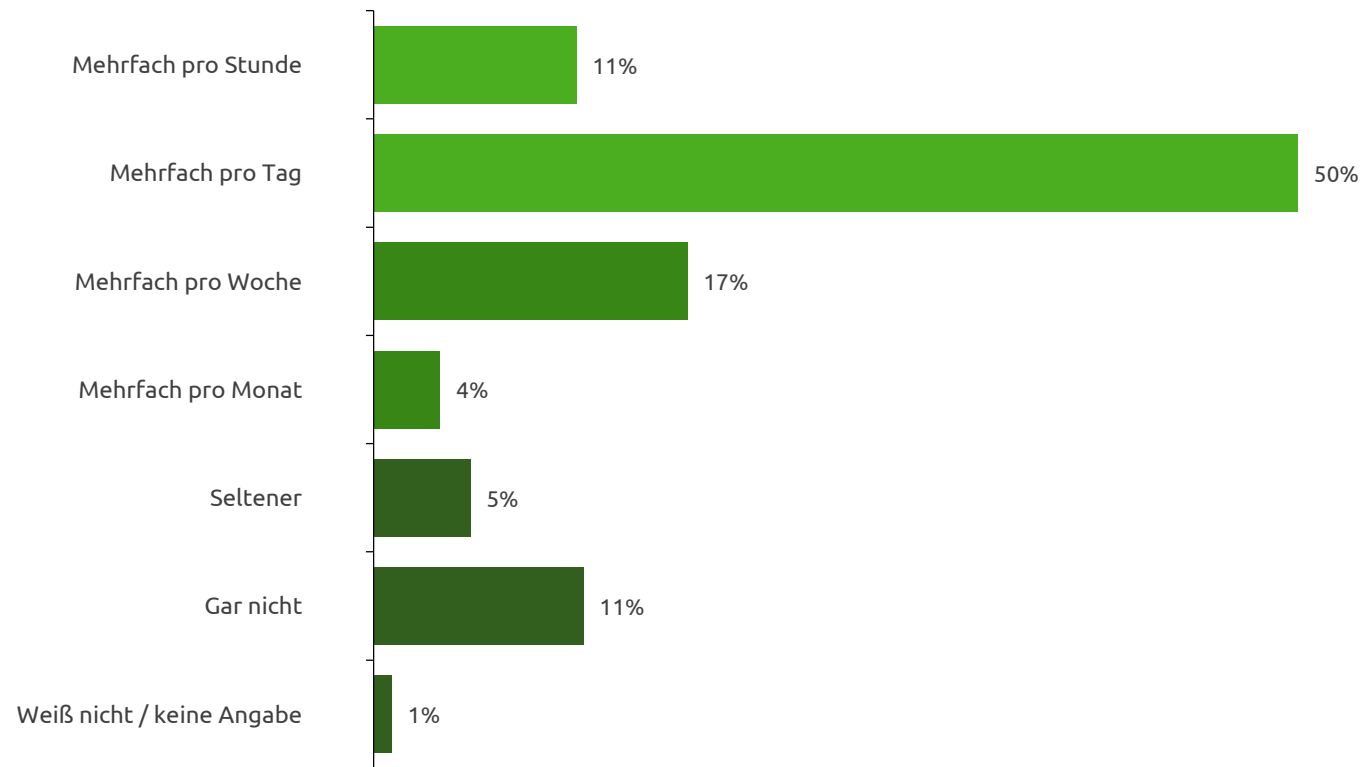
In Zusammenarbeit mit YouGov hat MessengerPeople eine repräsentative Umfrage zum Thema Kundenservice und Messenger Marketing durchgeführt.

Über 2.000 Deutsche ab 18 Jahren haben im Befragungszeitraum 19.10. bis 22.10.2018 daran teilgenommen.

# Über 60% der Deutschen nutzen ständig Messenger wie WhatsApp



Wie oft nutzen Sie durchschnittlich Messenger-Dienste wie WhatsApp, Facebook Messenger, Android Messages, iMessages, Skype etc.?



Basis: Alle Befragten (2041)

# Nach Telefon und E Mail: Kundenservice via Messenger am beliebtesten



Über welchen Kanal würden Sie den Kundenservice eines Unternehmens oder einer Organisation am liebsten kontaktieren?

Kundenservice  
via Messenger  
ist doppelt so beliebt  
wie über Live Chat.

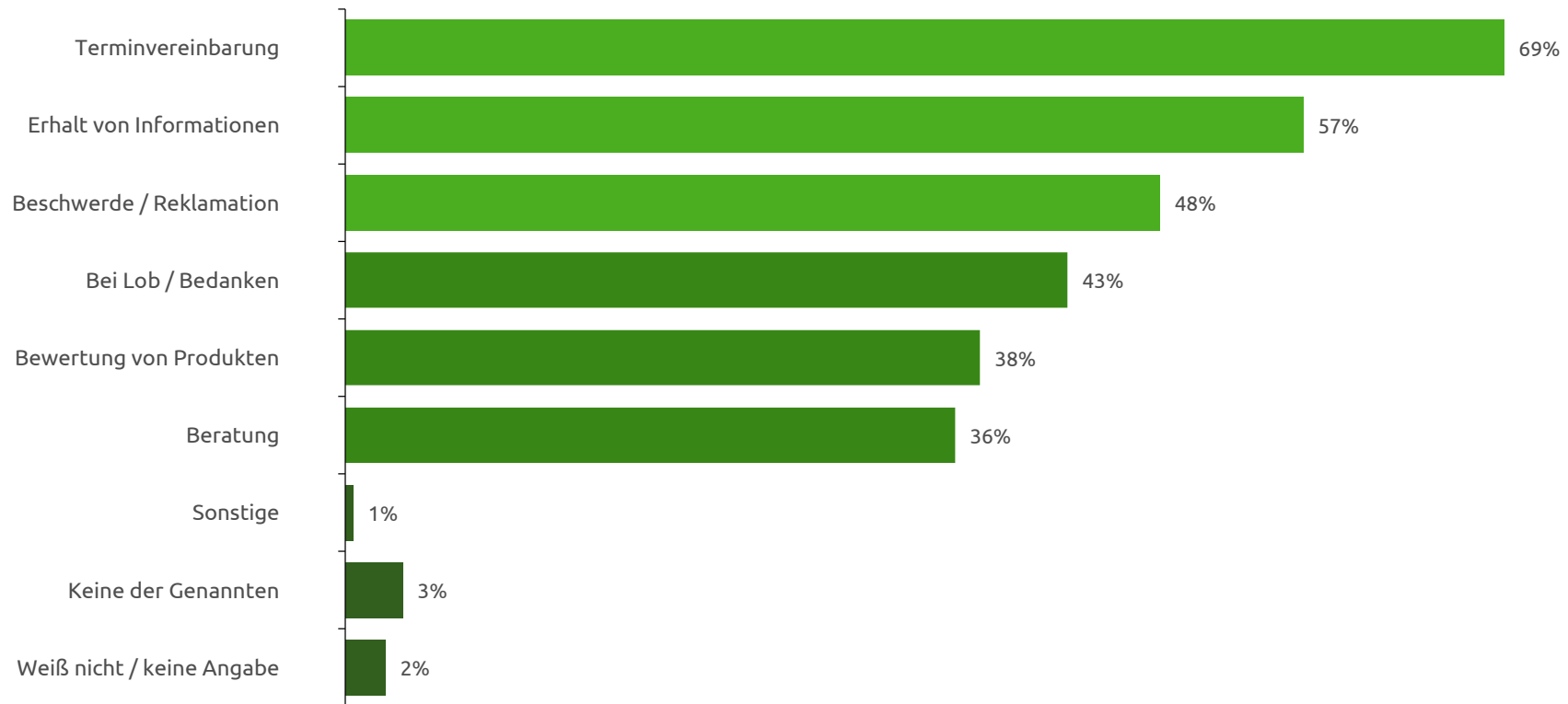
3x mehr Menschen  
wollen lieber  
Kundenservice  
via Messenger  
als über Social Media.



# Kunden wollen Terminvereinbarungen, Informationen und Reklamationen via Messenger



In welchen der folgenden Situationen könnten Sie sich vorstellen, dass Sie sich über einen Messenger-Dienst an ein Unternehmen oder eine Organisation wenden?  
(Mehrfachnennungen möglich.)

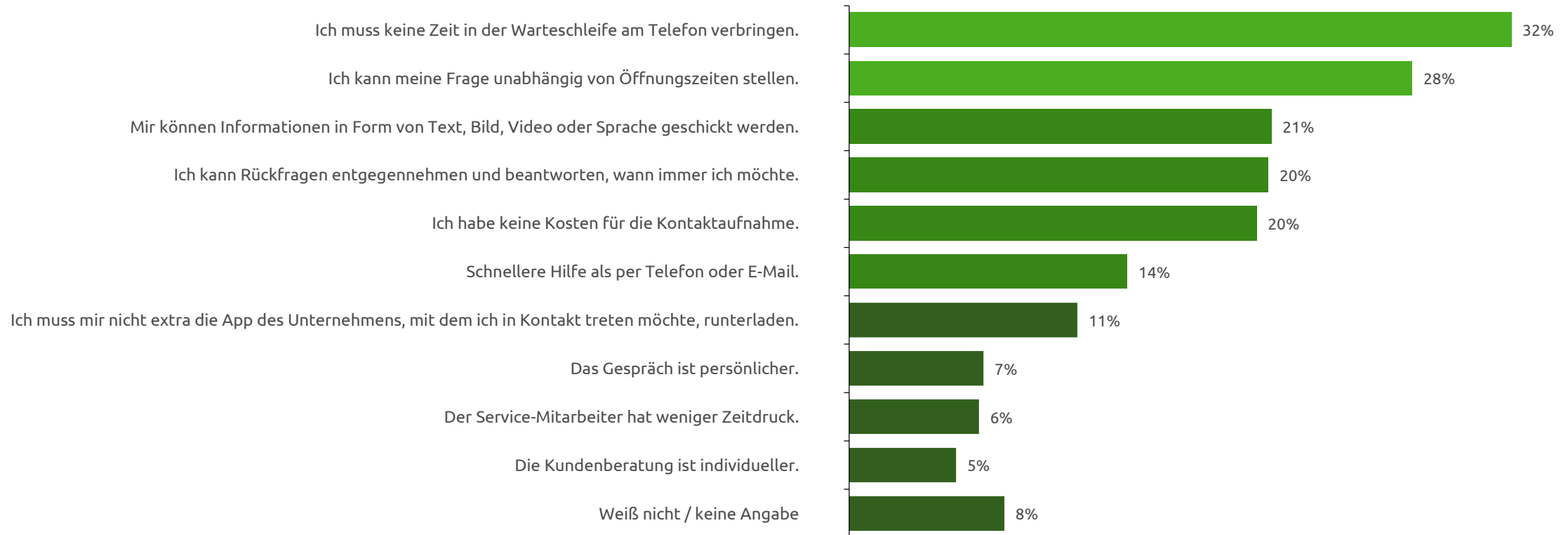


Basis: Alle Befragten, die sich grundsätzlich vorstellen könnten mit Unternehmen oder Organisationen über einen Messenger-Dienst zu kommunizieren (1178)

# Messenger schlagen Warteschleife und Öffnungszeiten



Welchen Mehrwert sehen Sie bei einem Kundenservice über Messenger-Dienste, wie z. B. WhatsApp?  
(Bitte wählen Sie bis zu drei Antwortoptionen aus, die für Sie den größten Mehrwert bieten.)

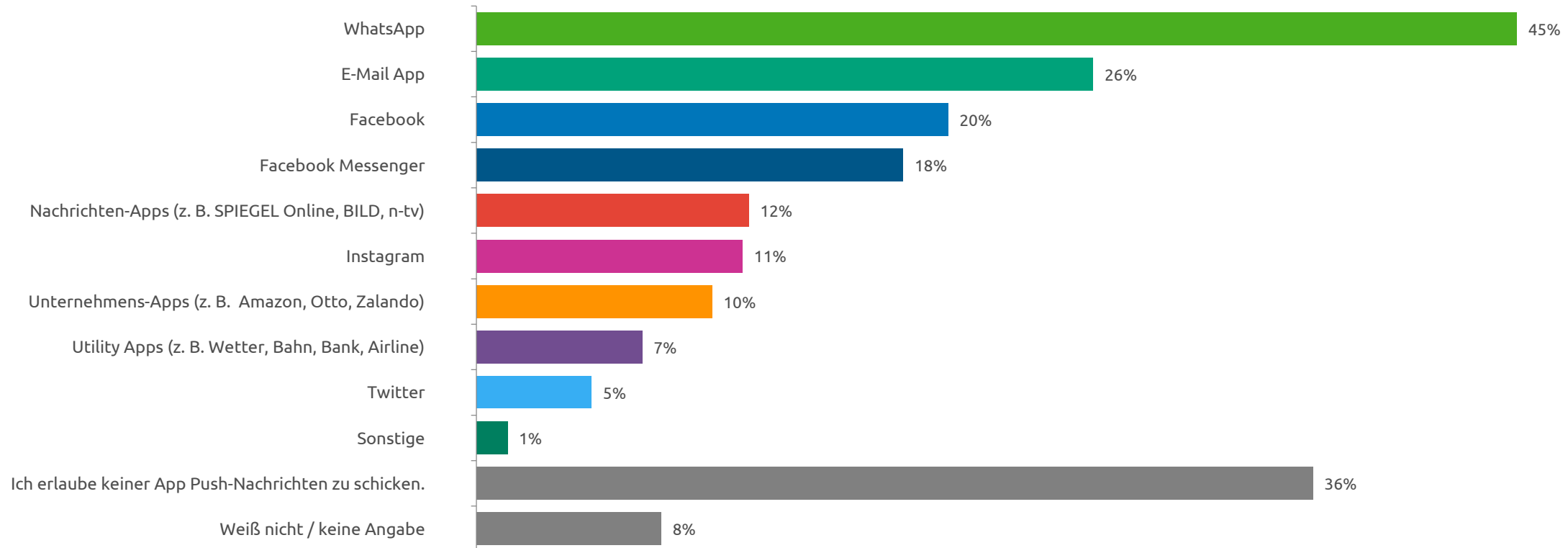


Basis: Alle Befragten (2041)

# WhatsApp dominiert Aufmerksamkeit im Sperrbildschirm



Welchen der folgenden Apps / Anwendungen erlauben Sie, Push-Nachrichten auf Ihren Sperrbildschirm zu schicken?  
(Mehrfachnennungen möglich.)



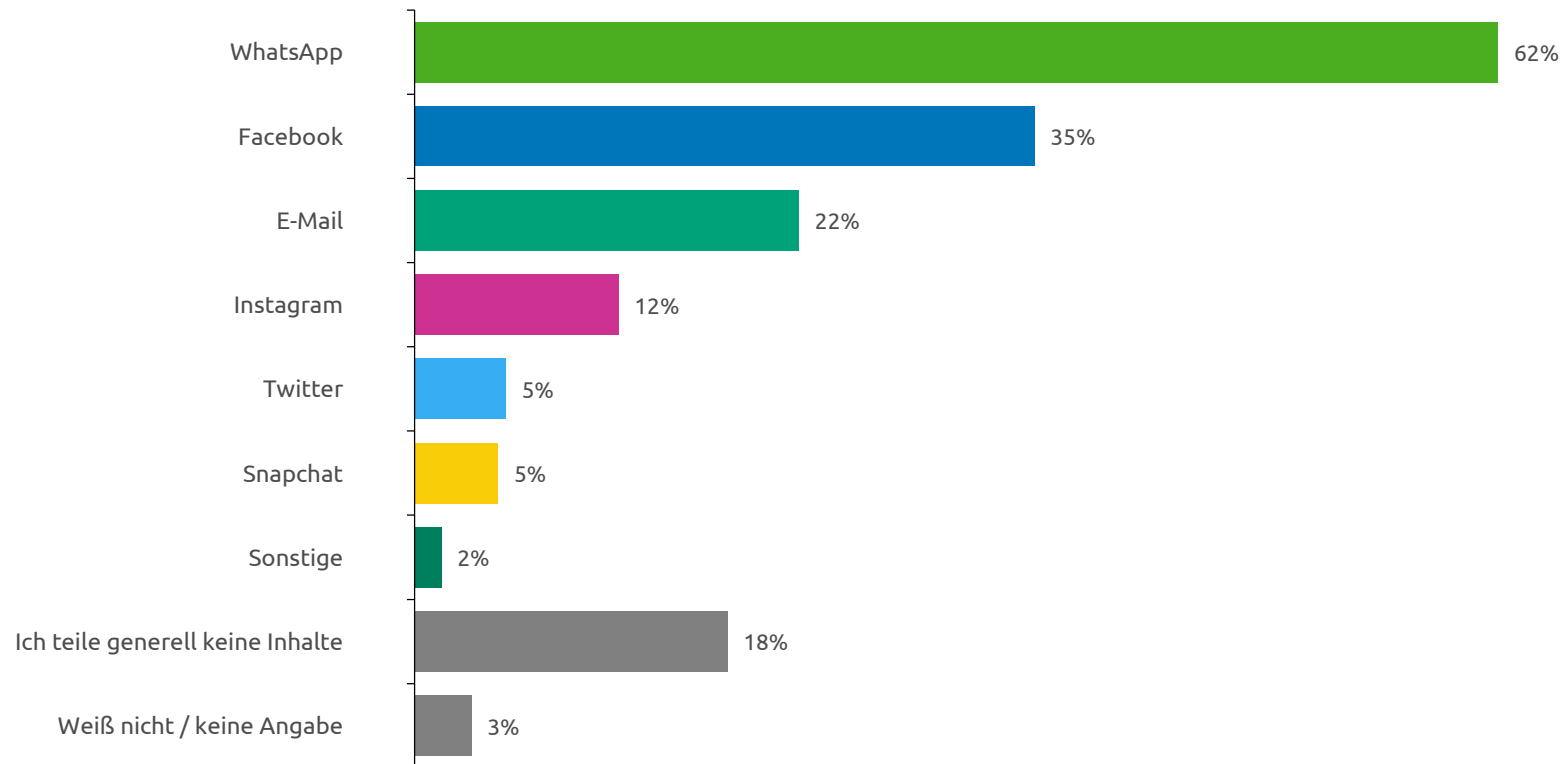
Basis: Alle Befragten (2041)



# Inhalte werden am liebsten über WhatsApp geteilt



Über welche der folgenden Medien teilen Sie interessante oder lustige Inhalte, über die Sie Freunde und Bekannte informieren möchten?  
(Mehrfachnennungen möglich.)



Basis: Alle Befragten (2041)

# Part 2: Inside MessengerPeople

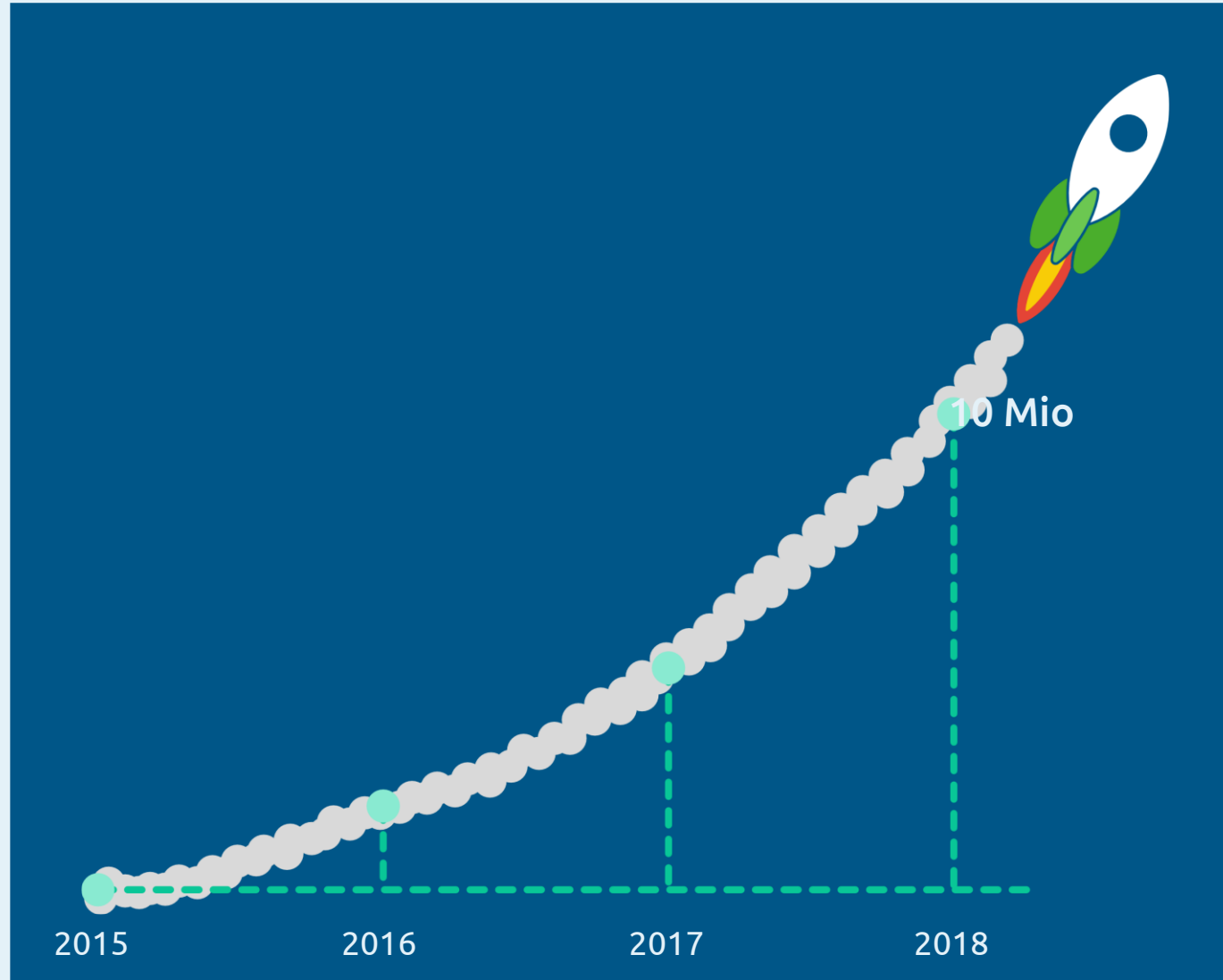


Als führender Technologieanbieter für professionelle Messenger Kommunikation hat MessengerPeople wertvolle Fakten über Messenger Marketing zusammengetragen.

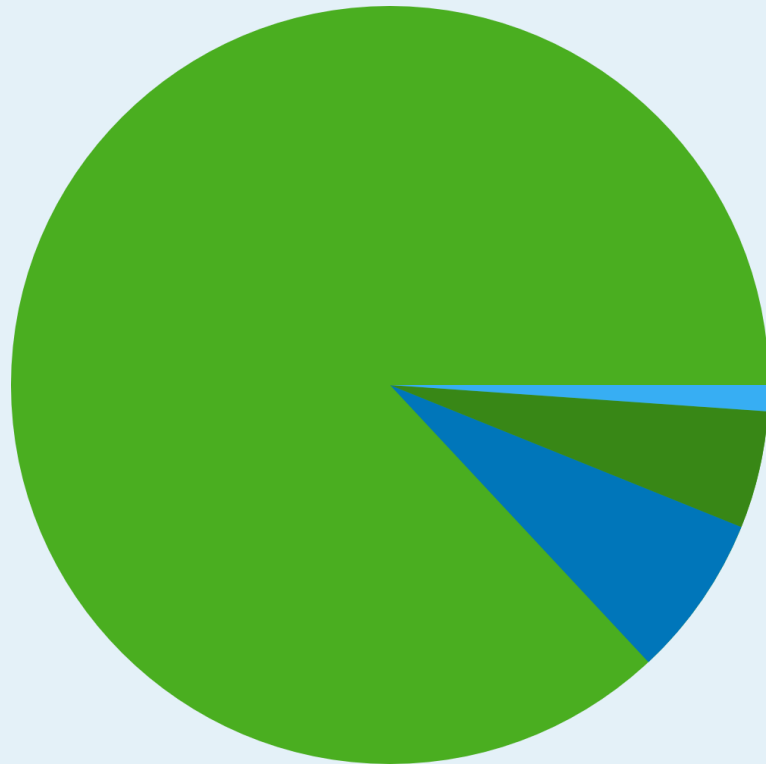
Die Insights beruhen auf internen Daten von:

- über 772 aktiven Chatbots
- über 10 Millionen Messenger Abonnenten
- über 50 Millionen Chatbot-Antworten
- Ø 18 Millionen täglich versendeten Nachrichten

# Oktober 2018: 10 Millionen Menschen haben mind. 1 Messenger Newsletter abonniert



# WhatsApp Newsletter am beliebtesten

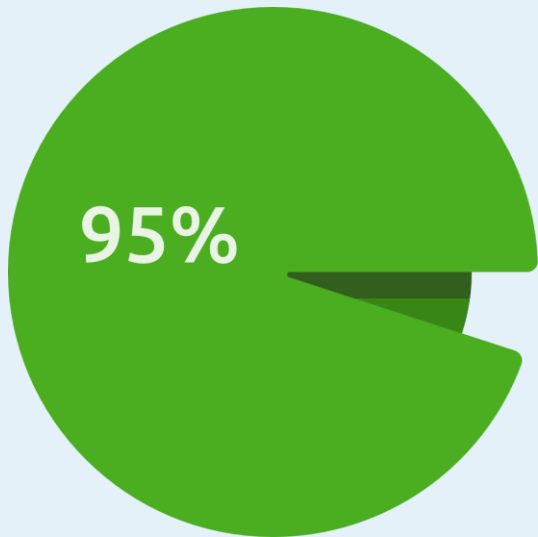


Von den Nutzern abonnieren  
**87%** Messenger Newsletter über **WhatsApp**  
**7%** über **Facebook Messenger**  
**5%** über **Insta App**  
**1%** über **Telegram**

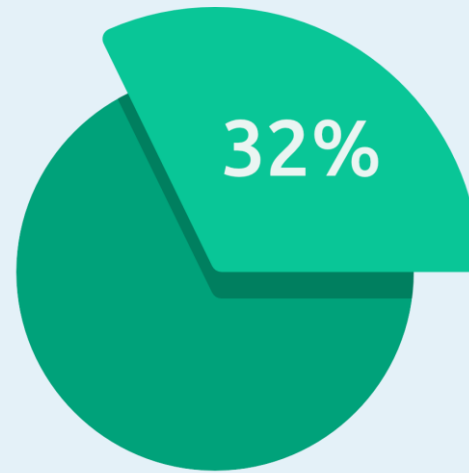


Im Durchschnitt abonniert ein Nutzer 1,6 Messenger Newsletter.

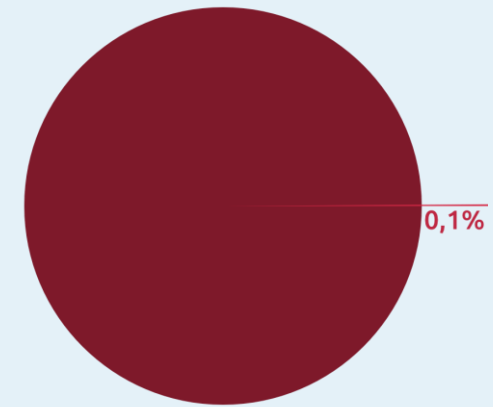
# KPIs in der Messenger Kommunikation überzeugen



Die durchschnittliche **Öffnungsrate** einer Messenger Nachricht beträgt **95%** in den ersten 15 Minuten.

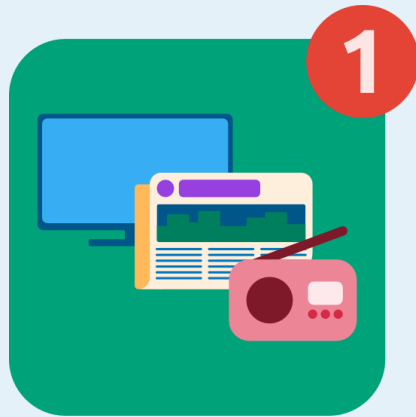


Die **Klickrate** in einer Messenger Nachricht beträgt im Durchschnitt **32%**.



Die durchschnittliche **Abmelderate** bei Messenger Services liegt bei **0,1%**.

# Die erfolgreichsten Branchen im Messenger Marketing



Medien



e-Commerce



Banken &  
Versicherungen



B2B  
Kommunikation



Sport

# Die Branchen mit dem größten Wachstum 2018



1  
Städte und  
Gemeinden



2  
Verkehrsbetriebe  
& Stadtwerke



3  
HR & interne  
Kommunikation



4  
Parteien, Politiker  
und Verbände





**117 Mio.**



## Kundenanfragen

haben Unternehmen  
im letzten Jahr erhalten –  
**98% davon über WhatsApp**



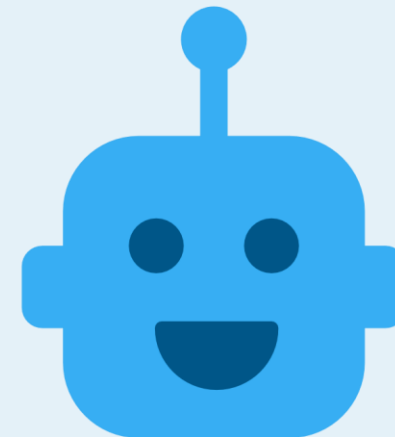
**62%** aller Unternehmen antworten innerhalb von 24 Stunden auf Kundenanfragen



Unternehmen konnten in 2018

über 50 Millionen  
Kundenanfragen

von einem Chatbot bearbeiten lassen.





Durchschnittlich sagt ein  
Kundenservice-Chatbot  
636 Mal am Tag

**DANKE**



# Part 3: Hacks für Messenger Kommunikation



Auf Basis einer Analyse von über einer Milliarde\* versendeten Messenger Nachrichten hat MessengerPeople jeweils sieben Hacks für



Professionellen Kundenservice via Messenger



Erfolgreiches Content Marketing via Messenger

identifiziert.

Die abgeleiteten Empfehlungen bilden einen Querschnitt über alle Branchen und Use Cases. Jedes Unternehmen ist gut beraten, seine eigene Strategie zu entwickeln – KPIs zu analysieren und die eigene Messenger Kommunikation an die Zielgruppe anzupassen.

\* Über eine Milliarde Nachrichten im Zeitraum August und September 2018

# 7 Hacks für Ihren professionellen Kundenservice über Messenger



1

## Qualität

Nutzen Sie die Möglichkeit der asynchronen Kommunikation, um die Kundenanfrage an den passenden Berater weiterzugeben.

2

## Schnelligkeit

Kundenanfragen sollten innerhalb von 24 Stunden beantwortet werden, um die Servicequalität zu gewährleisten.

3

## Integration

Kundenservice via WhatsApp & Co. sollte nicht parallel oder als Alternative zum Service via Telefon und/oder E-Mail stattfinden, sondern in die bestehende Customer Care Struktur integriert sein.

4

## Tonalität

Legen Sie die Förmlichkeit ab - 95% schreiben „DU“ und verwenden in der Kommunikation Emojis.  
Machen Sie sich als Unternehmen nahbar - Sie befinden sich zwischen Chats mit der Ehefrau und Freunden.

5

## Medien

Alle Medien möglich und sinnvoll!  
Mit dem Einsatz von multimedialen Inhalten (Texte, Bilder, Videos, Audio, Dateien) sind Sie in der Lage, komplexe Fragestellungen effizienter zu vermitteln und zu lösen.

6

## Automatisierung

Ca. 80% der Kundenanfragen wiederholen sich – hier helfen Chatbots.  
Wird es komplizierter, verweist der Chatbot an einen menschlichen Berater.  
Grundsätzlich wichtig: Chatbots müssen Zugriff auf das Wissen (Datenbanken) haben, was dem Kunden am schnellsten weiterhilft.

7

## Feedback

Kundenservice via Messenger ist weit mehr als Beschwerdemanagement. Befragen Sie ihre Kunden regelmäßig, um diese und deren Erwartungen besser kennenzulernen.

# 7 Hacks für Ihr erfolgreiches Content Marketing über Messenger



## 1 Uhrzeit

Good Morning: 7:00 – 9:00 Uhr  
After Work: 17:00 Uhr  
Couchgeflüster: 21:00 Uhr

## 2 Anzahl

Medien: 3 – 5 pro Tag  
Content Marketing: 5 – 10 pro Woche  
B2B: 3 – 7 pro Woche

## 3 Tag

Montag bester Tag für News  
Donnerstag bester Tag für Tipps  
Samstag: Schnäppchen Tag!

## 4 Tonalität

Persönlich!  
95% schreiben „DU“.  
Sehr beliebt sind Emojis. 3 – 5 verwenden. Daumen und Smiley am beliebtesten! 👍 👍 😊 😊 😊

## 5 Medien

Alle Medien möglich und sinnvoll!  
Aktuell besonders beliebt: Podcasts (bis zu 15 Minuten)

## 6 Format

Content Marketing: Bild + Text + Link (wie Social)  
News: Mehrere Themen mit Text und Link (wie E-Mail)

## 7 Textlänge

Bei Teaser zu Web News zwischen 8 und 15 Wörter + Link  
Bei Teaser zu Deals, Kurzbeschreibung bis 8 Wörter + Link  
Interne Kommunikation, Vereine, Verbände und B2B: Längerer Text



## Informationen zur Datenbasis der Studie

- 1) Part 1: Die verwendeten Daten beruhen auf einer Online-Umfrage der YouGov Deutschland GmbH, an der 2.041 Personen zwischen dem 19.10.2018 und dem 22.10.2018 teilnahmen. Die Ergebnisse wurden gewichtet und sind repräsentativ für die deutsche Bevölkerung ab 18 Jahren.
- 2) Part 2: Die Zahlen und Fakten unter „Inside MessengerPeople“ beruhen auf den Erfahrungen von MessengerPeople mit über 10 Millionen Messenger Service Nutzern, über 772 aktiven Chatbots, über 50 Millionen Chatbot-Antworten und täglich Ø 18 Millionen versendeten Nachrichten (Stand Oktober 2018).
- 3) Part 3: Die beschriebenen Empfehlungen basieren auf einer Analyse von über einer Milliarde zwischen August und September 2018 versendeten Messenger Nachrichten.

## Hinweis zu den Grafiken

Die für die Studie gestalteten Grafiken stellen wir Ihnen gern auf Nachfrage zur Verfügung.  
Bei der Verwendung ist anzugeben: © MessengerPeople 2018



# Sie haben noch Fragen?



Sprechen Sie uns gerne an:



Katharina Kremming  
Event & Media Marketing Manager

E-Mail: [Katharina.Kremming@MessengerPeople.com](mailto:Katharina.Kremming@MessengerPeople.com)

## Über MessengerPeople:

MessengerPeople ist einer der Pioniere im Bereich Messenger Services und heute der führende Software-as-a-Service-Anbieter für Kommunikation über Messenger-Apps. Die innovative Plattform ermöglicht Unternehmen professionellen Kundenservice und erfolgreiches Marketing über Apple Business Chat, WhatsApp, Facebook Messenger, Telegram und Insta.

Über 1.600 Unternehmen, Städte und Gemeinden, Vereine, Institutionen, Parteien und Persönlichkeiten in über 60 Ländern nutzen bereits die MessengerPeople Lösung. Das Erfolgs-Start-up wurde 2015 von Franz Buchenberger und Maximilian Tietz als WhatsBroadcast GmbH gegründet. Seit August 2018 firmiert das Münchner Unternehmen als MessengerPeople und beschäftigt derzeit über 60 Mitarbeiter aus 10 Ländern.

Weitere Informationen unter [MessengerPeople.com](https://messengerpeople.com)



**messenger**people