DIGITALISIERUNG

Messenger auf dem Weg zum Servicekanal Nummer eins

Mittlerweile ist das sogenannte Messaging die beliebteste Online-Aktivität der Bundesbürger auf ihren Smartphones. Den Kommunikations-Apps ist es sogar gelungen, das klassische Telefonat – als das über Jahrzehnte hinweg beliebteste Medium zur persönlichen, vertraulichen Kommunikation – abzulösen. Eine Untersuchung von Deloitte zeigt, dass Messenger inzwischen E-Mail, Telefon und soziale Medien in der Nutzung abgehängt haben.

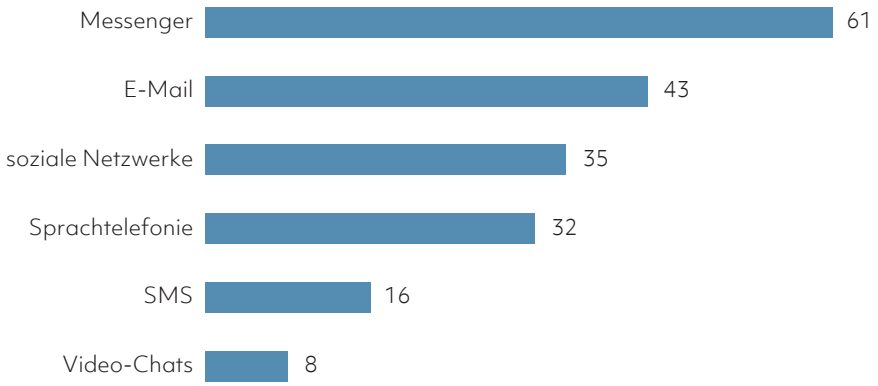
Rund 90 Prozent der Internetnutzer in Deutschland verwenden Messenger, 81 Prozent davon nutzen Whatsapp. Sogar mehr als zwei Drittel der Über-65-Jährigen (70 Prozent) setzen in der Kommunikation mit Freunden, Verwandten und Kollegen auf die grüne Messenger-App.

Auch im direkten Kontakt zwischen Unternehmen und Kunden gewinnen Messenger an Bedeutung. Besonders im Bankensektor haben in letzter Zeit die Nachfragen für Messenger-Kommunikation stark zugenommen, zeigt eine Studie der Münchner Messenger People GmbH in Zusammenarbeit mit Yougov.

Als Beispiele aus Deutschland nennt das Unternehmen die Sparda-Banken München und Augsburg, die Raiffeisenbank Aschaffenburg oder die Volksbank Mittlerer Schwarzwald. So können Kunden der Raiffeisenbank Aschaffenburg über Whatsapp die Öffnungszeiten erfragen, Störungen mitteilen, Beratungstermine vereinbaren und Fragen zu Produkten oder Servicedienstleistungen stellen.

Innerhalb der nächsten fünf Jahren werden sich Messenger-Lösungen im Finanzsektor als „Kundenservicekanal Nummer 1" durchsetzen, glaubt Matthias Mehner von Messenger People. Mit Chatbots ist schon heute ein 24-Stunden-Messenger-Service möglich. Red.

Fast zwei Drittel der Verbraucher nutzen täglich Messenger



in Prozent

Quelle: Messenger People

Dieser Artikel ist urheberrechtlich geschützt. Die rechtliche Freigabe ist für den Abonnenten oder Erwerber ausschließlich zur eigenen Verwendung.
Fritz Knapp Verlag GmbH