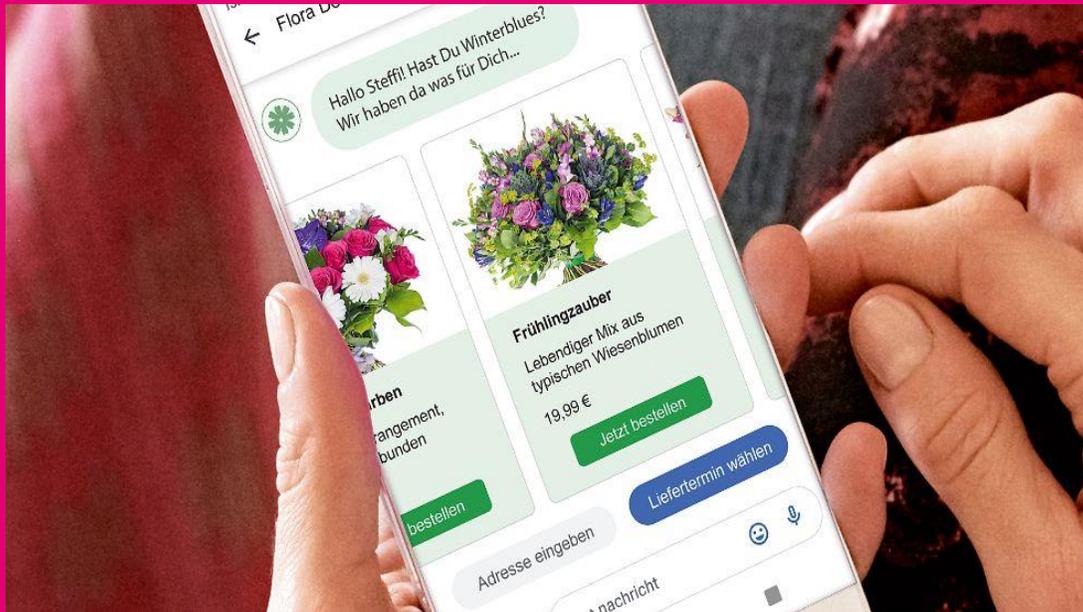


# Mobile Messaging mit RCS

Ohne Mehrkosten  
die Kundenerfahrung verbessern



Webinar am 01.08.2024



# Wir freuen uns auf Sie !



Johannes Bronswick



Julia Lehmann



Thomas Welzel



# Agenda

- Welcome
- Einführung: was ist RCS
- Warum RCS/RCS besser ist?
- Vorteile für jeden
- Use cases und Praxisbeispiele
- Wie läuft ein typisches Projekt ab



# Die Zukunft ist mobil – und wir sind mittendrin

## Native Messenger



Google Messages\*



Apple Nachrichten

SMS

62 Mio Nutzer  
in Deutschland

**Kommunikation auf dem Smartphone**  
für Mobile Advertising, Mobile Commerce  
& Customer Service

## Messenger



WhatsApp



Viper



Telegram



Signal

## Social Messenger



Facebook Messenger



Instagram Business



Tik Tok

## Weitere



Unternehmensapps



E-Mail



Hotline/Service



Live Chat/  
Web Push



\* inkl. Samsung Nachrichten

# Die angekündigte iOS-Unterstützung ist ein Gamechanger für die RCS-Akzeptanz

**BREAKING NEWS**

**RCS and RBM will be supported on Apple devices in September 2024**



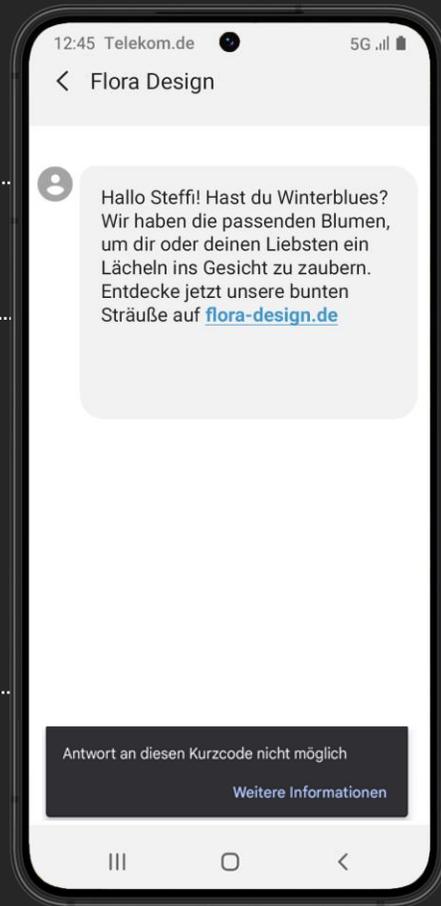
- Der neue Standard-Mobilfunkkanal
- RCS Nutzer heute: 1,4 Milliarden Nutzer weltweit
- Potenzial: 62 Mio Nutzer in DE
- Tendenz steigend Android jetzt, Apple kommt im Herbst 2024
- Die Möglichkeiten für Unternehmen sind immens Deutschland Live, mehr wird kommen...

# SMS vs. RCS

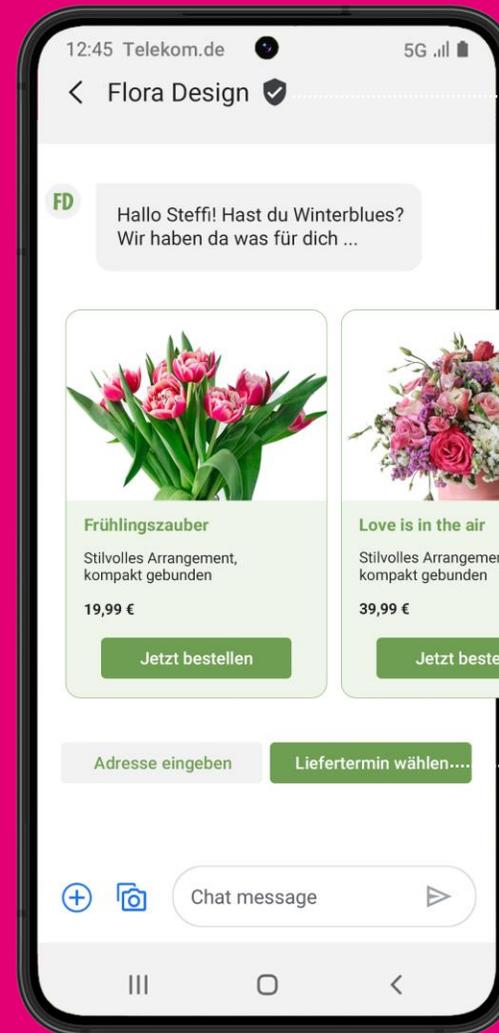
Einfache Texte  
mit 160 Zeichen

Externe Links für  
weitere Inhalte

Antwort  
nicht möglich



**SMS** – eindimensional · ohne Interaktion



**RCS** – multimedial · interaktiv · ohne Medienbruch

Vertrauenswürdiger  
Absender

Karussells mit  
Bildern, Aktions-  
buttons, Videos  
u.v.m.

Vorgeschlagene  
Antwortmöglichkeiten und  
Aktionen

# Erleben Sie zahlreiche Vorteile



## Kein Download

RCS wird über die vorinstallierte Nachrichten-App auf Android™ Smartphones empfangen – ohne Download oder Anmeldung.



## Neue Funktionen

Personalisierte, multimediale Inhalte sorgen für eine höhere Aufmerksamkeit und für höheres Engagement bei Ihrer Zielgruppe.



## Direkte Interaktion

Indem Sie direkt mit Ihren Kund\*innen interagieren, erreichen Sie diese auf emotionaler Ebene. Das sorgt für eine echte und nachhaltige Kundenbindung.



# RCS Business Messaging – die moderne SMS. Nur viel besser und durch die Telekom erprobt.

## Infos zum Unternehmen

Mit einem Klick verfügbar

## Vertrautes Branding

Name und Logo in CI

## Multimediale Inhalte

Bilder, Videos & GIFs



## Vorteile

1:1 Live Kommunikation zwischen Kunden und Unternehmen.

Neuer Servicekanal.

Neuer Marketingkanal.

Neue Absatzmöglichkeiten.

&

# 10 x

höhere Conversion im Live-Chat als bei E-Mail-Vergleichsgruppen (und 4 x höher als SMS)\*



## Einfache Interaktionen

Klärung per Chat und zeitlich wieder einsteigbar.

## Marketing

Zusätzliche Absatzkanäle

## Zeitsparende Aktionen

Mögliche Aktionen für URL, Standort, Kalender & Anruf, oder Zuführung in den App-Store

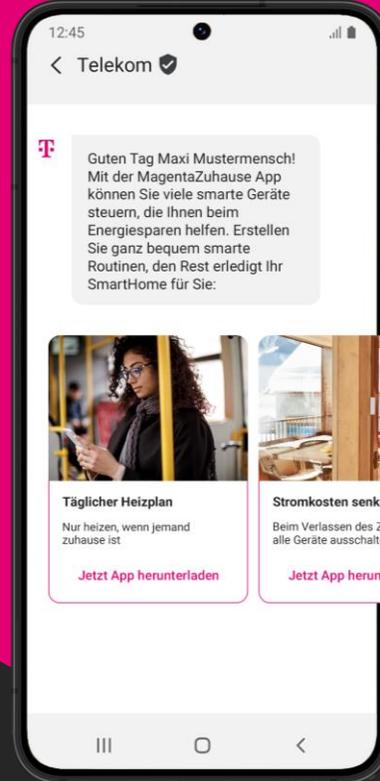
# Zuführung direkt aus dem Chat



Direkt Eintrag im Kalender erstellen



Adresse in Karte anzeigen lassen



Direkt im Call-Center anrufen 

Fragen im Chat klären 

Landingpage oder App-Store aufrufen 



RCS

# Transparente Erfolgsmessung

Mit RCS erhalten Sie direkte Indikatoren über die Wirksamkeit Ihrer Kampagnen – in Echtzeit. **Passen Sie laufend Ihre Marketingstrategie mit Echtzeit-Tracking und URL-Überwachung an. Sie sehen genau, wann Nachrichten zugestellt, angesehen und angeklickt werden, und erhalten so wertvolle Einblicke, um Ihre Strategie anzupassen und Ihr Publikum effektiv anzusprechen.**

Zum Beispiel mit Funktionen wie:



**Capability Check**

Vor dem Versand wissen, ob der Empfänger RCS unterstützt.



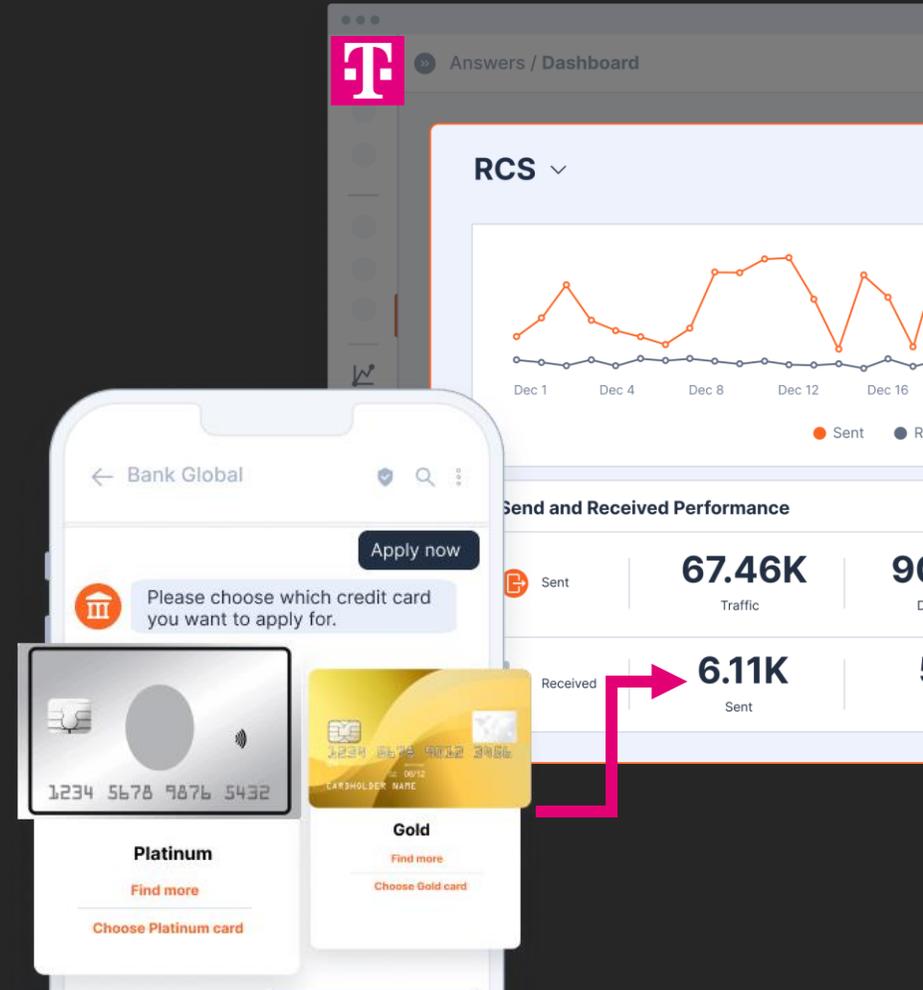
**Message sent, delivered, displayed**

In Echtzeit den Status jeder einzelnen Nachricht erfahren.



**Button clicked**

Jeder Klick kann ausgewertet werden: Button, URLs, Anruf u.v.m.



# RCS Business Messaging – Einsatzmöglichkeiten B2C

Informieren Sie Ihre Kunden direkt über Produktneuheiten, Services und Aktionen. Ihre Möglichkeit für personalisierte Marketingaktionen.

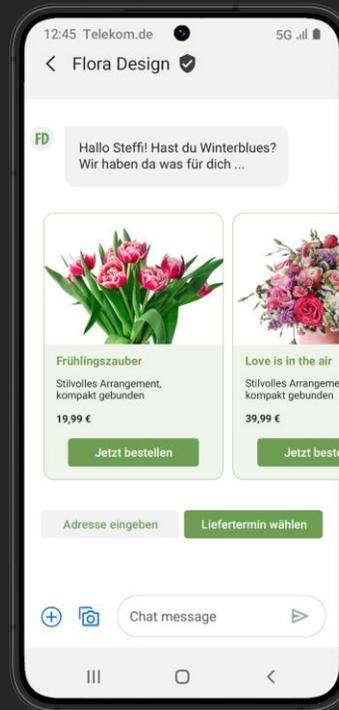


Marketing

Beraten Sie Ihre Kunden individuell und verkaufen Sie Ihre Produkte und Services im direkten Kundenkontakt.



mCommerce



Kundenservice



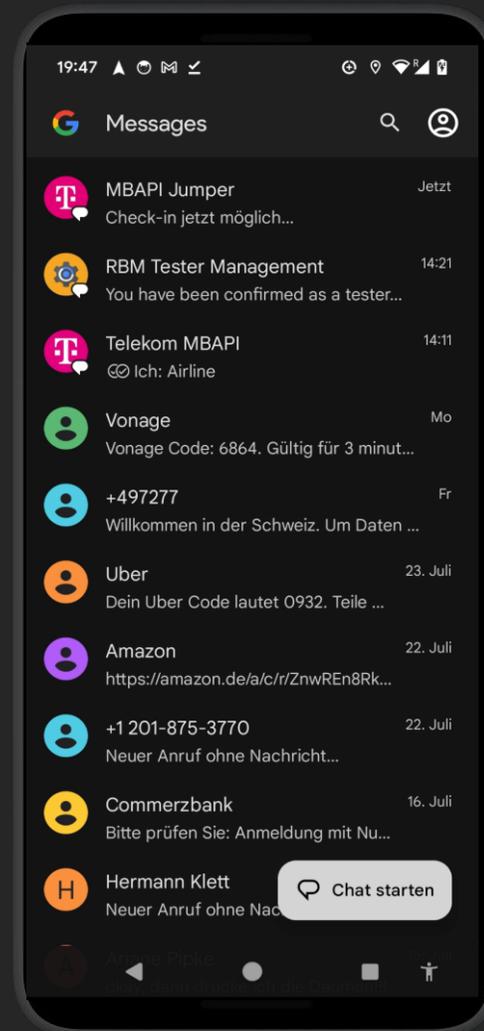
Lösen Sie Kundenanfragen direkt im mobilen Chat. Asynchron und zeitversetzt, ohne die Session mit dem Kunden zu beenden. Einfacher effektiver.

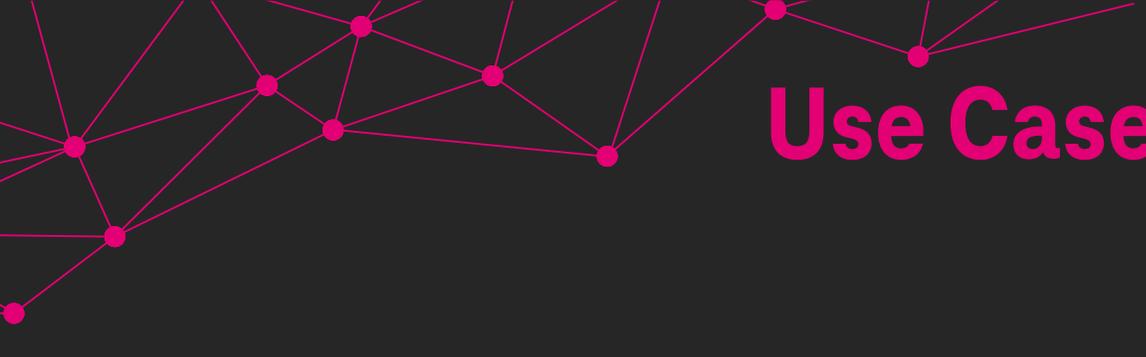
Engagement



Rechtssichere Kommunikation für Ihre Prozesse und Verträge. Behalten Sie Prozesse und Verträge Ihrer Kunden mit RCS Business Messaging immer auf aktuellem Stand.

# Demo "Magenta Airlines"





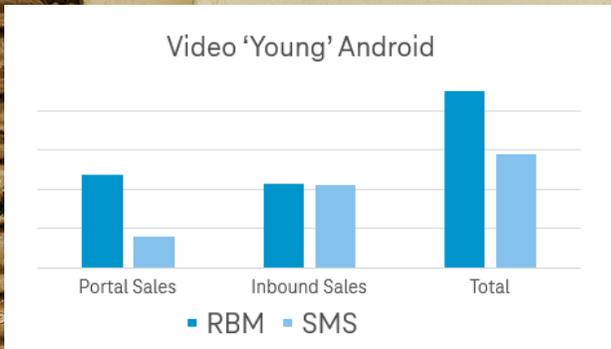
# Use Cases Telekom Deutschland

Die Telekom Deutschland integriert RCS  
als Standard-Kommunikationskanal in  
wesentliche Geschäftsprozesse.

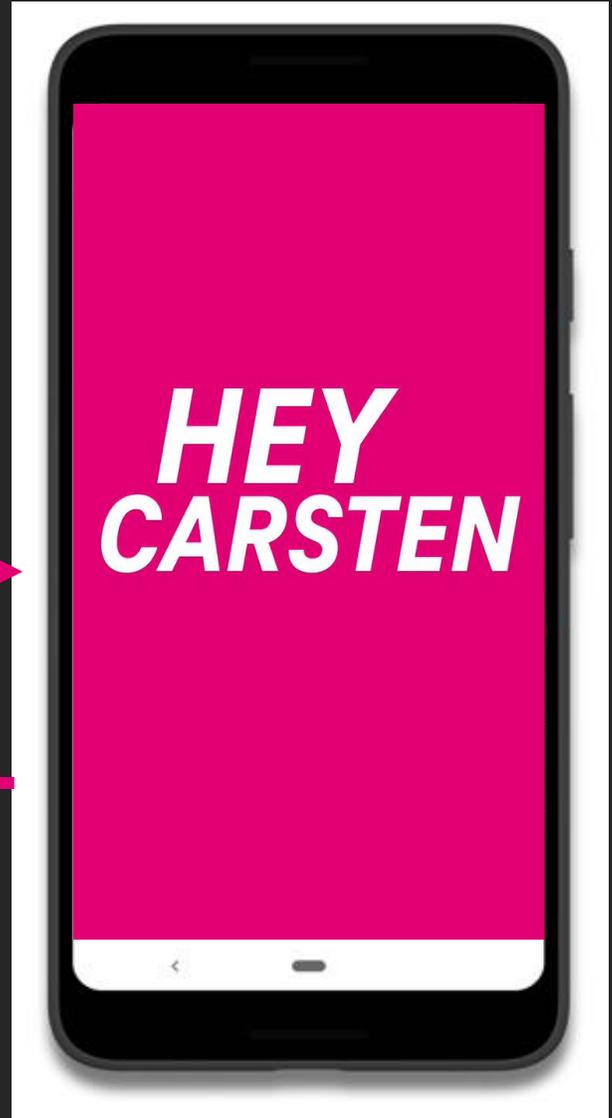


# Customer Win-Back

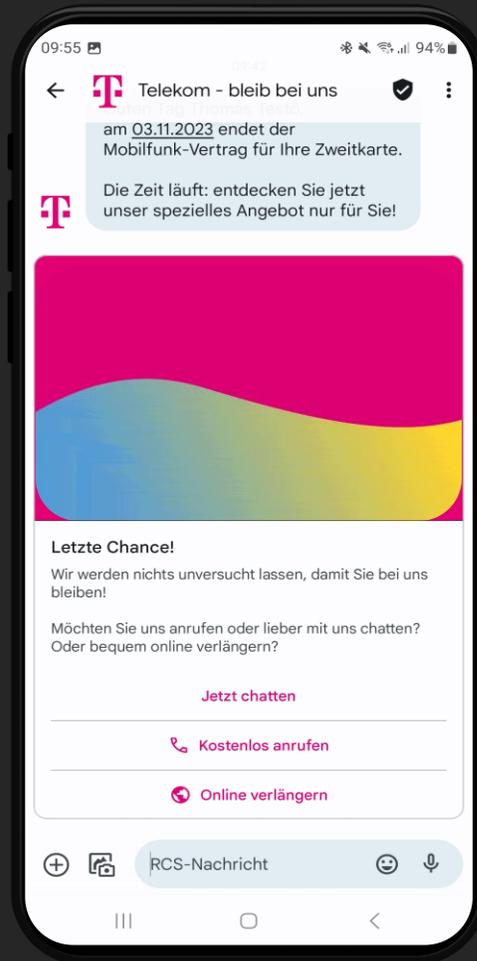
>50% CTR



Conversion 2x höher  
im Vergleich zu SMS



# Customer Win-Back



**Unser Startpunkt:  
SMS, E-Mail**

**Wöchentliche RCS- / SMS-Kampagnen,  
manuell getriggert**

**Automatisierter täglicher Versand,  
Free call-Einführung**

**Live Chat-Einführung**

+30%

+45%

+65%

# Use Case Black Friday Kampagne



## Kampagne Nov 22, 2023

- Total 841.195 Kontakte

## CTA RCS

- Display-Rate 42,3%, Click Rate 11,9%

## CTA web widget

- Display-Rate 4,7%, Click Rate 60% (von denen im web widget)



# Live Demo



Die Demo zeigt die Möglichkeiten, die mit RCS zur Verfügung stehen.

- Keine native RCS-Demo, sondern im Web Browser.
- Funktioniert daher mit JEDEM Smartphone.
- RCS ist auf Android implementiert, Apple startet mit iOS 18 im September 2024.
- Native UX ist besser als im Browser.

# Wie starten wir ein Projekt?

1. Verstehen, welche Möglichkeiten RCS bietet und welche Anforderungen sich daraus ergeben.

2. Beschreiben, was der Kunde sehen soll.

3. Iterationen Prototype <-> Optimierung

4. Pilotbetrieb (einfache Integration)

5. Go Live (volle Integration)

**Trusted Branding**  
With name and logo

**Rich Content**  
Images, Videos & GIFs

**Multimedia Cards**  
Combining Headline, Photo, Text & Actions

**Easy-to-use QR codes**  
Dynamic Integration of QR Codes into JPGs



**Verified Communication**  
Confirmed Sender

**Time Saving Replies**  
Suggested Answers to click

**Playful Carousels**  
Integrating Images, Text and Actions

**Link to Phone Services**  
Can trigger Actions for URL, Dialer, Calendar, Play Store, ...

# Wie wär's mit Ausprobieren?

- Kostenlose und individuelle RCS Marketingberatung für Ihr Unternehmen
- Technisches Setup

**Einfach Termin buchen!**





# Let's go. Wir sind für Sie da!



**Harmut Wittig**  
hartmut.wittig@telekom.de  
+49 171 5678275



**Julia Lehmann**  
Julia.Lehmann@vonage.com  
+49 151 70869911



**Johannes Bronswick**  
Johannes.Bronswick@telekom.de  
+49 170 1222634



**Thomas Welzel**  
thomas.welzel@telekom.de  
+49 171 9367197



**André Beyer**  
andre.beyer01@telekom.de  
+49 151 57112879



**Florian Huber**  
florian.huber@vonage.com

The logo for MagentaBusiness API, featuring the text "MagentaBusiness API" in a white sans-serif font, enclosed within a white rectangular box with rounded corners. The box is surrounded by a decorative border of small white dots. The logo is positioned on a white, teardrop-shaped graphic element that is part of a larger abstract composition of white and magenta shapes on a black background.

MagentaBusiness API

**Vielen Dank!**