



Relevanz von WhatsApp im Kundenservice Deutschland & global

MessengerPeople Studie 2019



in Zusammenarbeit mit **YouGov**

Exklusive international repräsentative Umfrage mit YouGov zur Nutzung von WhatsApp im Kundenservice

Mit dem 7. Dezember 2019 können Unternehmen keine Newsletter mehr über WhatsApp verschicken. Zahlreiche Unternehmen, darunter Medienhäuser, Deal-Plattformen, Tourismus- und E-Commerce-Anbieter haben sich in den vergangenen Jahren eine große Reichweite über WhatsApp aufgebaut. Jetzt stellt sich die Fragen: Wie geht es 2020 weiter im Messenger Marketing? - Es treten Dialog und Servicequalität an die Stelle von Massenbeschallung und Telefonhotlines.

Mit der [WhatsApp Business API](#) hat WhatsApp ein Tool für professionelle Kommunikation zwischen Kunden und Unternehmen herausgebracht. Der Fokus liegt hierbei auf Kundenservice.

Aber wie sieht es eigentlich heute schon mit Kundenservice via WhatsApp aus – weltweit und in Deutschland? Wie viele Kunden waren bisher schon einmal via WhatsApp mit Unternehmen in Kontakt? Welches Potenzial steckt in WhatsApp als Kundenservice-Kanal? Gibt es dafür überhaupt eine Nachfrage?

MessengerPeople hat dazu gemeinsam mit YouGov eine weltweite repräsentative Umfrage gemacht.

- (1) WhatsApp im Kundenservice heute: So viele Kunden waren schon einmal mit Unternehmen über WhatsApp in Kontakt
- (2) Die Zukunft des Kundenservice sind Messenger: Deutliche Nachfrage nach WhatsApp-Kundenservice

Weltweite Nutzerzahlen von WhatsApp & Co. [hier](#).

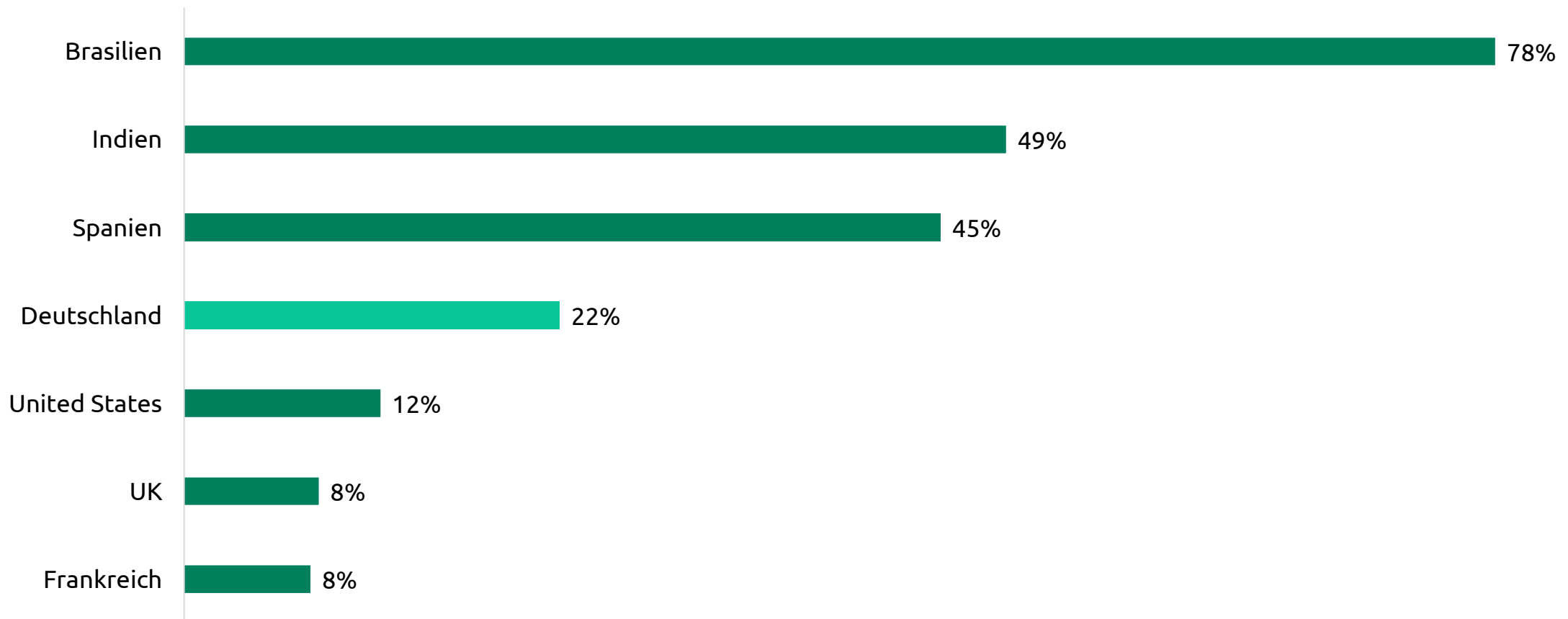
WhatsApp im Kundenservice heute

In Ländern wie Brasilien nutzen schon heute 78% der Kunden WhatsApp als Kommunikationskanal mit Unternehmen!



Über Dreiviertel der Brasilianer chatten via WhatsApp mit Unternehmen, in Deutschland jeder Fünfte

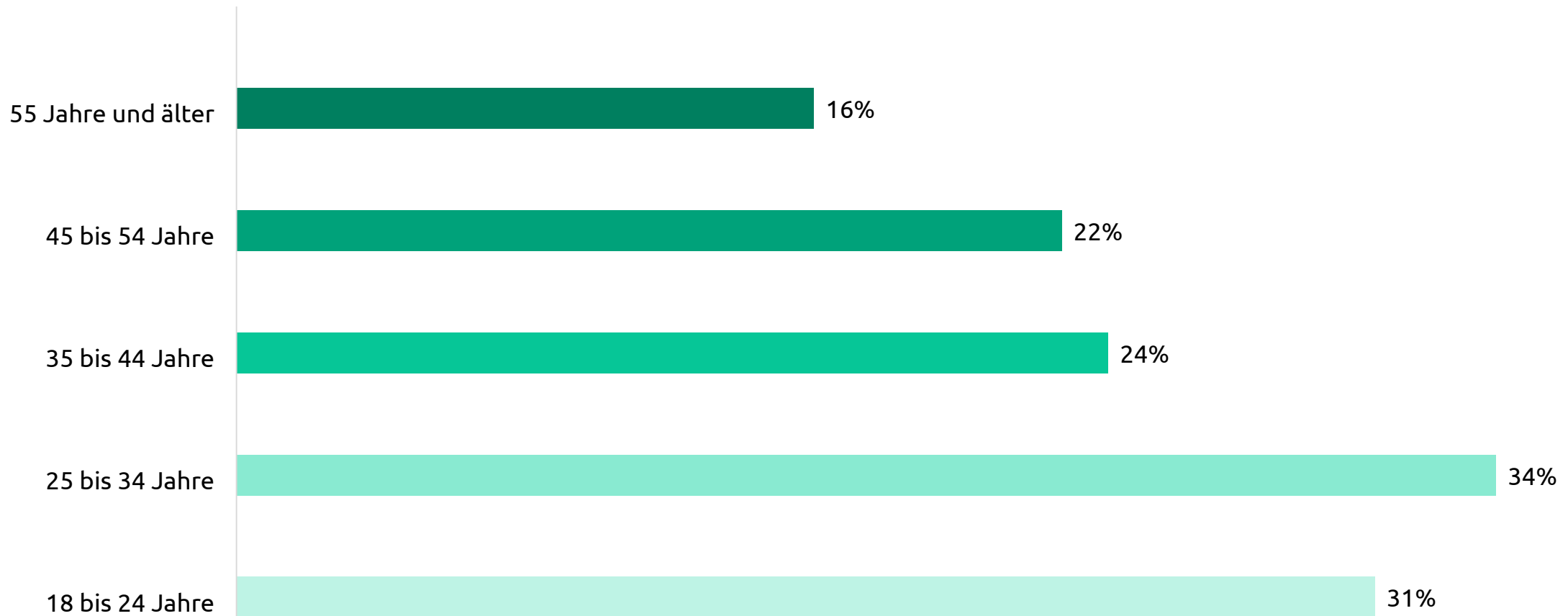
Waren Sie schon einmal mit einem Unternehmen per WhatsApp in Kontakt?



Basis: Alle Befragten (9.946)

Ein Drittel der unter 34-Jährigen Deutschen war schon mal via WhatsApp mit Unternehmen in Kontakt

Waren Sie schon einmal mit einem Unternehmen per WhatsApp in Kontakt?



Basis: Alle Befragten in Deutschland (2.093)

Matthias Mehner, Chief Marketing Officer @MessengerPeople:

„In Ländern wie Brasilien oder Indien hat die Kommunikation zwischen Unternehmen und Kunde das Telefon oder die E-Mail einfach übersprungen. Unternehmen nutzen direkt Mobile First – also Messenger wie WhatsApp.“

„In Deutschland ist das Thema Kundenservice per Messenger noch Neuland – nimmt aber jeden Tag an Bedeutung zu. Noch dominieren hier E-Mail, Telefon und manchmal auch noch das Fax.“



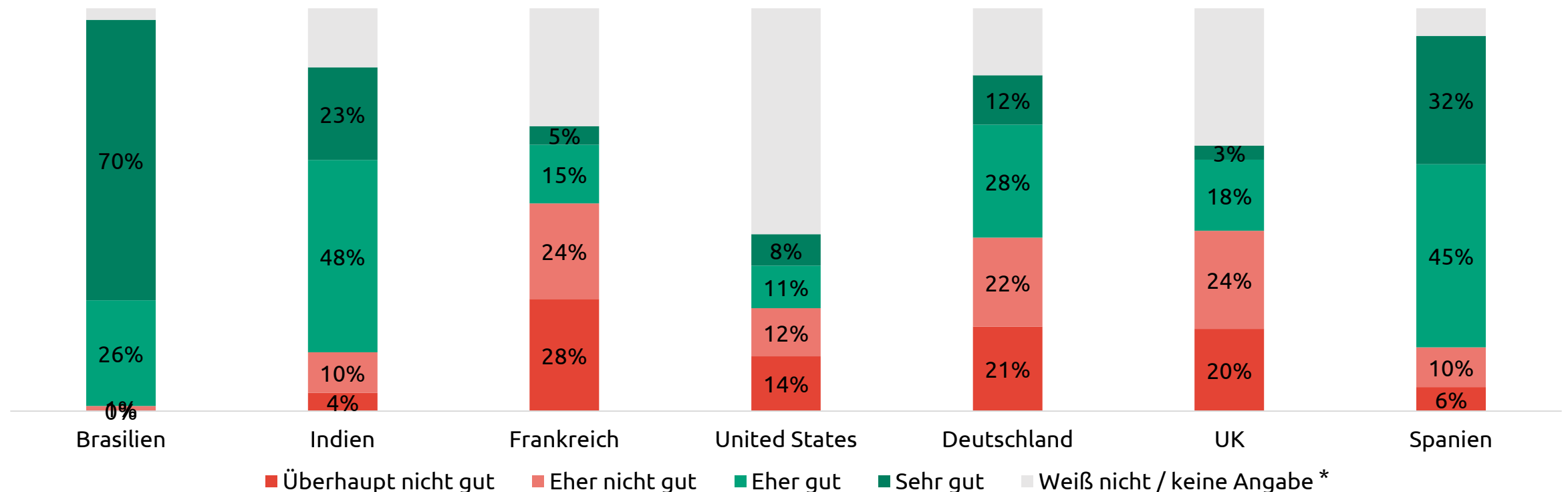
Die Zukunft des Kundenservice sind Messenger!

44% der deutschen WhatsApp-Nutzer wünschen sich Unternehmen per WhatsApp kontaktieren zu können.



96% der Brasilianer wünschen sich Kontakt per WhatsApp zu Unternehmen – Deutschland im Vergleich noch eher skeptisch

Wie fänden Sie es, wenn Sie Unternehmen auch via WhatsApp kontaktieren können?



Basis: Alle Befragten (9.946)

* Die Prozentzahlen der einzelnen Säulen addieren sich mit den Angaben von „Weiß Nicht / Keine Angabe“ auf 100% auf.

Jeder zweite deutsche WhatsApp-Nutzer wünscht sich Unternehmen per WhatsApp kontaktieren zu können

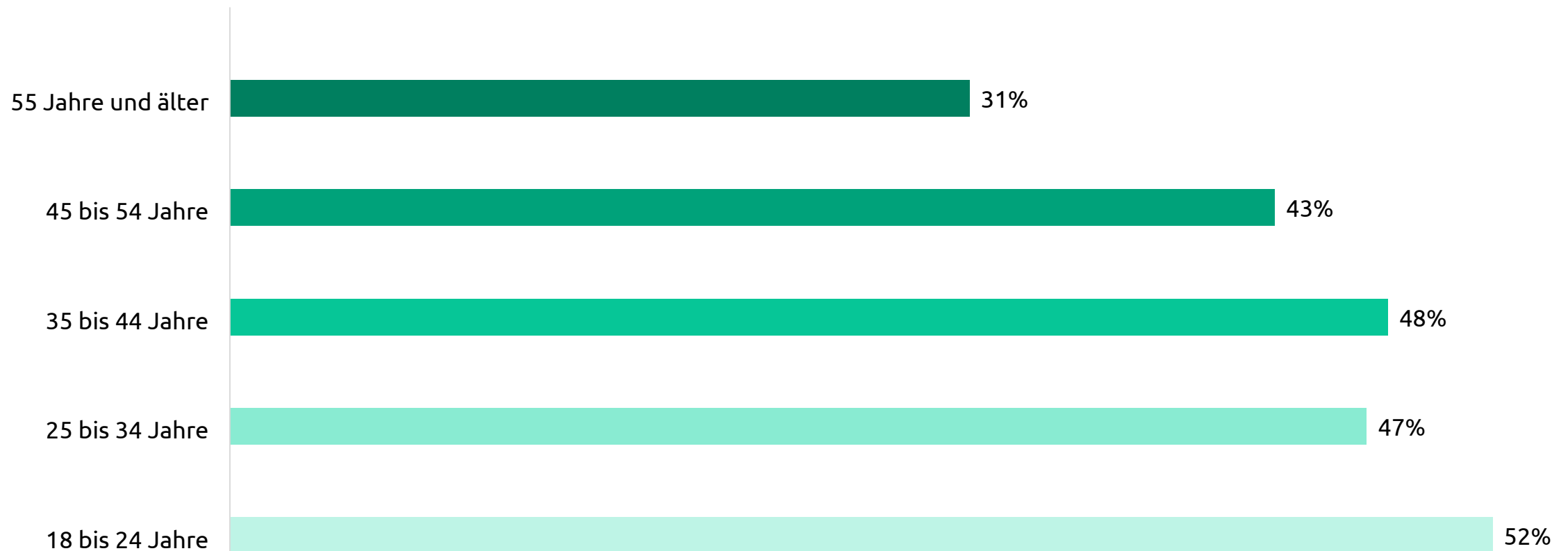
Hätten Sie gern die Möglichkeit (z. B. für Fragen, Reklamationen, Terminvereinbarung etc.), Unternehmen per WhatsApp zu kontaktieren?



Basis: Alle in Deutschland Befragten, die WhatsApp nutzen und auf die Frage mit Ja oder Nein geantwortet haben (1.485)

Sogar ein Drittel der über 55-Jährigen Deutschen würden gern per WhatsApp mit Unternehmen in Kontakt treten

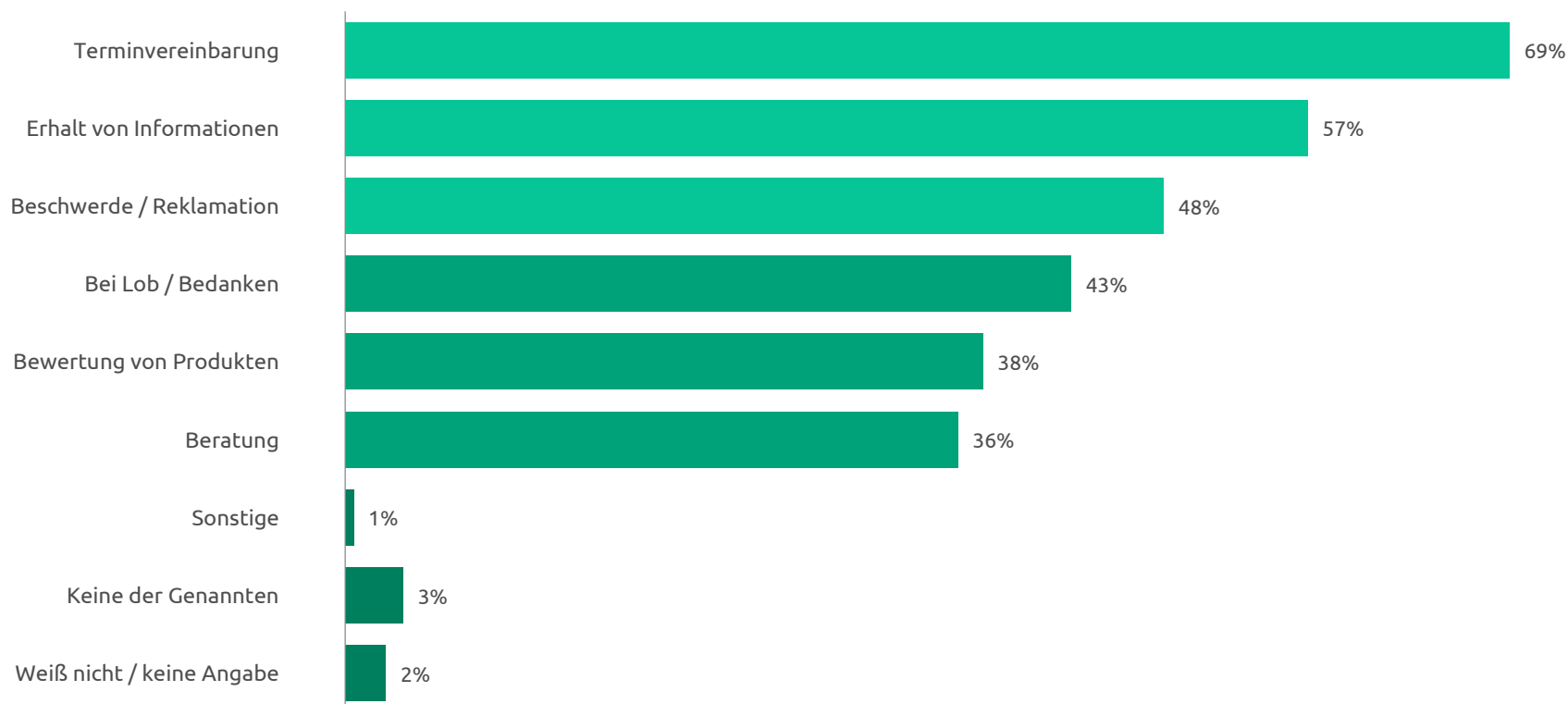
Wie fänden Sie es, wenn Sie Unternehmen auch via WhatsApp kontaktieren können?



Basis: Alle Befragten in Deutschland (2.093)

Die Deutschen wollen an erster Stelle Terminvereinbarungen, Informationen und Reklamationen via Messenger wie WhatsApp

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 (1.178)

Matthias Mehner, Chief Marketing Officer @MessengerPeople:

„In Deutschland fehlt es einfach noch an einem echten und ehrlichen Angebot der Unternehmen einen guten Kundenservice auch auf WhatsApp anzubieten.“

„Die Nachfrage in Deutschland ist aber durchaus schon da. Im globalen Vergleich wünscht sich fast jeder Dritte Deutsche Kundenservice via WhatsApp – in UK und Frankreich nur jeder Fünfte. Fragt man bereits aktive WhatsApp-Nutzer in Deutschland, ist die Nachfrage mit 44% noch deutlich höher.“



Anhang

In Zusammenarbeit mit der YouGov Deutschland GmbH hat MessengerPeople drei repräsentative Umfragen zum Thema Kundenservice via WhatsApp durchgeführt.

- (1) Die verwendeten Daten beruhen auf einer Online-Umfrage, die in folgenden Ländern zwischen dem 03.07.2019 und dem 12.07.2019 durchgeführt worden ist:
 - Deutschland (N=2.093)
 - Brasilien (N=1.030)
 - Indien (N=1.013)
 - Spanien (N=1.017)
 - Frankreich (N=1.006)
 - Vereinigtes Königreich (UK) (N=2.116)
 - Vereinigte Staaten (US) (N=1.671)
- (2) Die verwendeten Daten beruhen auf einer Online-Umfrage, an der 2.071 Personen in Deutschland zwischen dem 19.07.2019 und dem 21.07.2019 teilgenommen haben.
- (3) Die verwendeten Daten beruhen auf einer Online-Umfrage der YouGov Deutschland GmbH, an der 2.041 Personen in Deutschland zwischen dem 19.10.2018 und dem 22.10.2018 teilnahmen.

Alle Ergebnisse wurden gewichtet und sind repräsentativ für die Bevölkerung ab 18 Jahren in dem jeweiligen Land.

Sie haben noch Fragen? Sprechen Sie uns gern an.



Katharina Kremming

Communications & Events Managerin

E-Mail: 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 Messenger Communication Plattform ermöglicht Unternehmen professionelle Kundenkommunikation über [WhatsApp](#) – mit Anbindung an die WhatsApp Business API –, Apple Business Chat, Facebook Messenger, Telegram, Viber und Notify. MessengerPeople arbeitet mit den größten Messenger-Unternehmen der Welt offiziell zusammen.

Mit der MessengerPeople-Lösung haben weltweit schon über 2.000 Unternehmen – darunter etwa ein Drittel der DAX-Konzerne – und über 20 Millionen Endnutzer die Vorteile von WhatsApp und Co. als Kommunikationsmittel zwischen Unternehmen und Kunden genutzt. Das Erfolgs-Start-up wurde 2015 von Franz Buchenberger und Maximilian Tietz als WhatsBroadcast GmbH gegründet. Seit August 2018 ist das Münchner Unternehmen als MessengerPeople bekannt und beschäftigt derzeit über 60 Mitarbeiter aus 10 Ländern.