

16.04.2026

@dialog

DIGITAL SNACKS

Messenger Marketing

Wie WhatsApp, RCS und Co. 2026 deinen Umsatz steigern



LASSE HOFFMANN

Principal Consultant e-dialog



JESSICA EGLESTON

Consultant Paid Social
@ e-dialog



ARNOLD SCHIECHL

Director Commercial Growth
(DACH) @ LINK Mobility

**Wie findet
Kommunikation
statt?**



Die Realität der Customer Journey

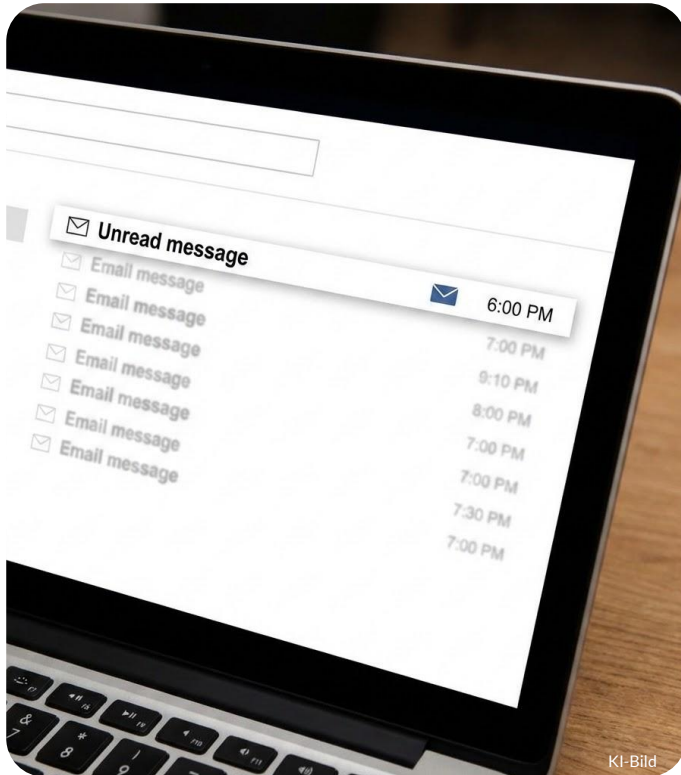


Die Customer Journey ist kein linearer Trichter, sondern ein dynamisches Ökosystem. Kund*innen springen nahtlos zwischen Kanälen. Die Herausforderung ist es, dabei den roten Faden im Dialog über alle Touchpoints hinweg beizubehalten.

Warum Kanäle im echten Dialog scheitern

- 0 **Mangelnde Skalierbarkeit:** Echter Dialog lässt sich manuell kaum auf tausende Nutzende ausweiten.
- 0 **Funktionale Hürden:** Klassische Kanäle sind oft zu limitiert für komplexe Kund:innenanfragen.
- 0 **Erwartungs-Gap:** Kund:innen fordern persönliche Nähe, die viele Tools nicht bieten können.





Email: Gutes Fallback?

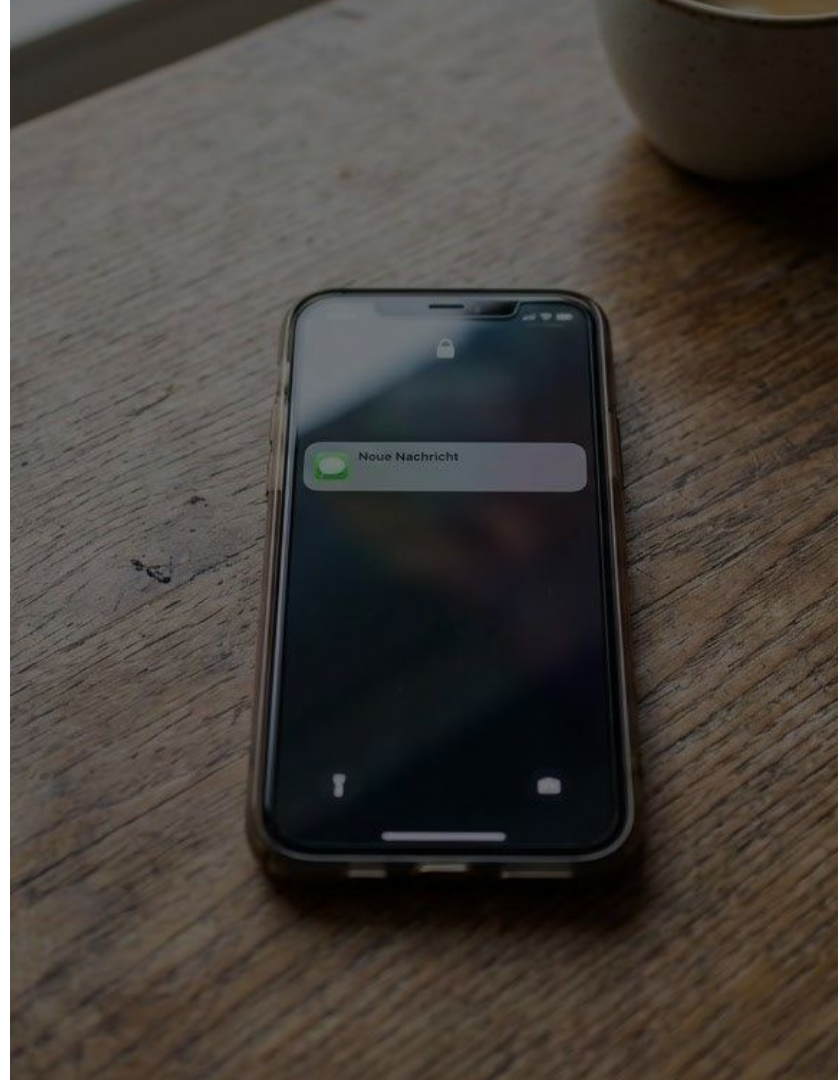
- 0 **Einseitiger Kanal:** Email ist hervorragend für Push, aber ungeeignet für echten Dialog.
- 0 **Fehlende Unmittelbarkeit:** Lange Reaktionszeiten verhindern schnelle Conversions.

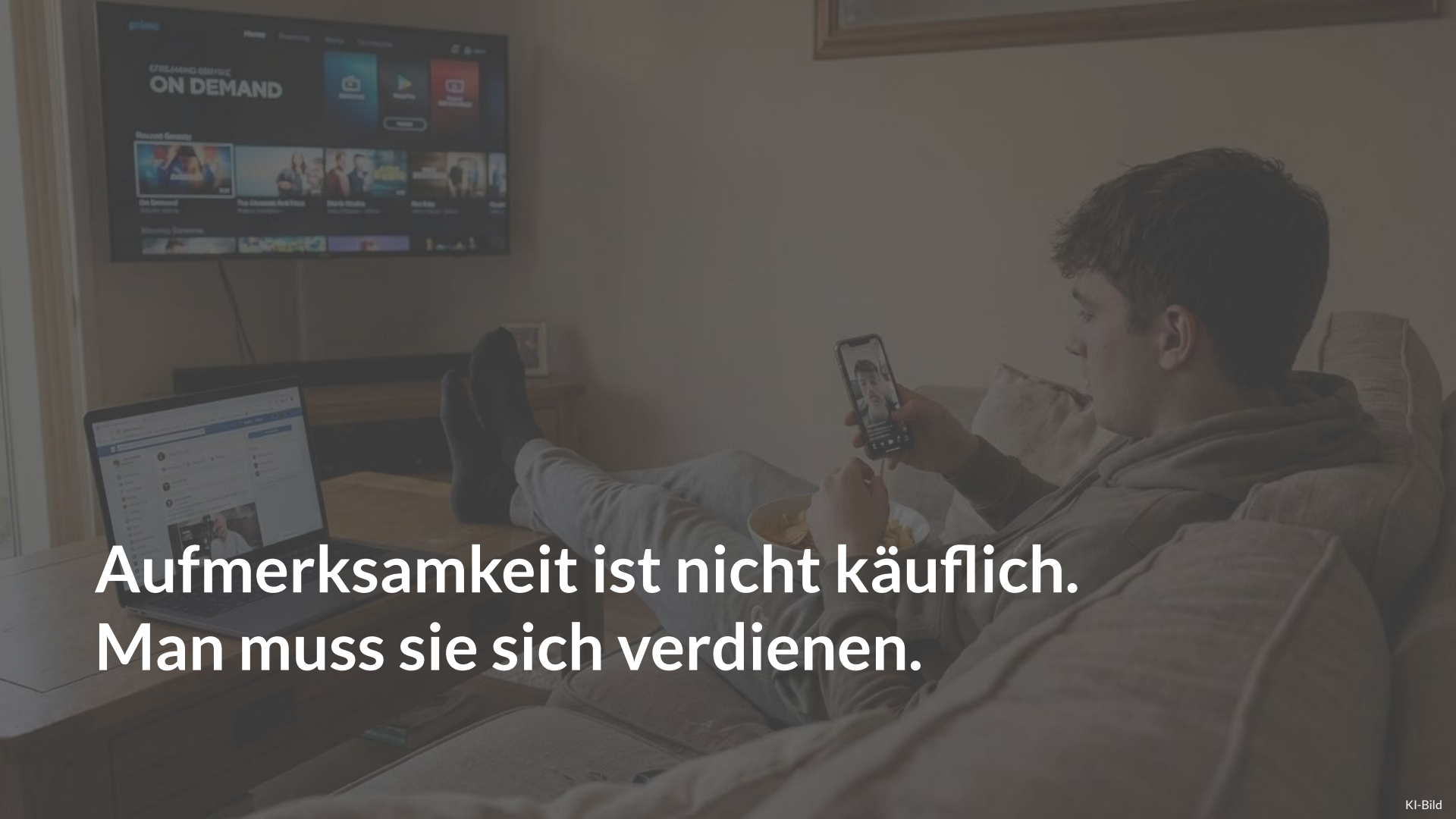


**Wir haben aufgehört E-Mails zu lesen,
wir verwalten sie.**

Raus aus dem Spam-Ordner, rein ins Privatleben

- Direkte, **personalisierte** Kommunikation
- 10x mehr **Interaktion**, 100x mehr Dialog
- Direkte Reaktionen und **Conversions**
- 1 to 1, 1 to many
- Höchste **Aufmerksamkeit**





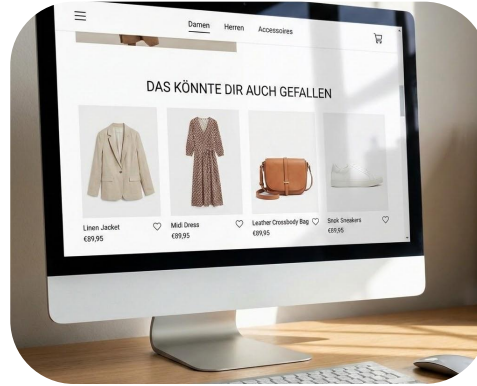
Aufmerksamkeit ist nicht käuflich.
Man muss sie sich verdienen.

Die neue Erwartungshaltung: sofort und relevant



0 Generation “On Demand”

0 Wer wartet, wandert ab.



0 Kontext

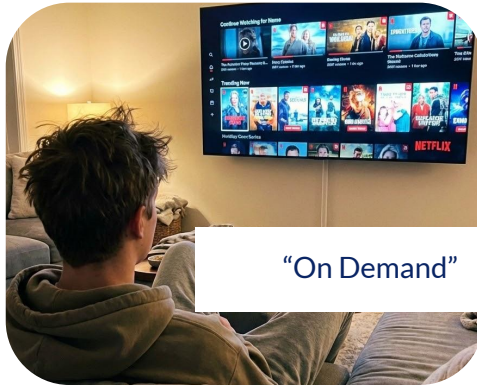
0 Wer sich wiederholen muss, bricht ab.



0 “No-Stress”

0 Wer Barrieren spürt, steigt aus.

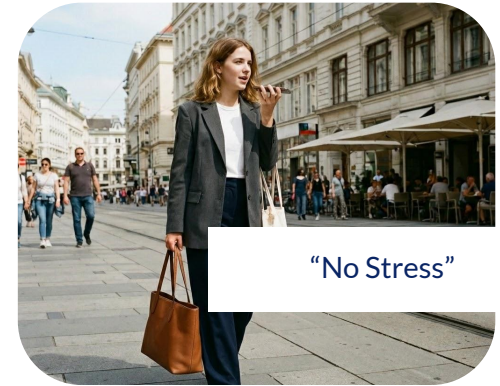
Technologie trifft Nutzerbedürfnis



- 0 Keine "Dumb-Bots"
- 0 Einsatz von KI



- 0 Kein Silo
- 0 Integration und Schnittstellen möglich



- 0 Reibungslose Prozesse
- 0 Buttons, Produktkataloge, In-App-Payments



Messenger: Die neue Rolle im Marketing-Mix?

- 0 Ersetzen Messenger unseren Newsletter?
- 0 Nur ein weiterer Kanal für Content-Distribution?
- 0 Ist WhatsApp ein neuer Sales Kanal?
- 0 Ein Hype für Gen Z?
- 0 Notlösung für schwache Website-Conversions?
- 0 Tool für Lead Generierung oder Kundenbindung?

Die **nahtlose** Customer Journey im Messenger



A close-up, low-angle shot of a person's hands typing on a laptop keyboard. The person is wearing a dark suit jacket. The laptop is open, and the screen is visible. The background is blurred, showing other people working at desks in an office environment. The lighting is soft and focused on the hands and the laptop.

Über den ganzen Funnel also -
aber wie fängt man an?

Wichtige Punkte für den **sauberen** Start

Die Einhaltung von **Datenschutzbestimmungen** und **Richtlinien** ist im Messaging Marketing nicht verhandelbar. Mit e-dialog stellt ihr sicher, dass Euer Start compliant ist.



DSGVO-Konformität

- 0 Der Schutz personenbezogener Daten hat höchste Priorität.
- 0 Alle Verarbeitungsschritte müssen den DSGVO-Anforderungen entsprechen



Klarer Opt-in-Prozess

- 0 Die Grundlage für jede proaktive Kommunikation ist die explizite, nachweisbare Einwilligung.
- 0 Best Practice: Implementierung eines Double Opt-in-Prozess



Plattform-Richtlinien

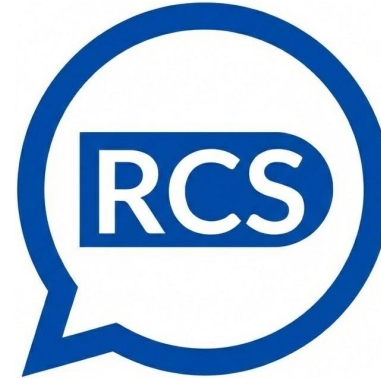
- 0 Jede Plattform hat eigene Regeln für die Unternehmenskommunikation
- 0 Beispiel: Die WhatsApp Commerce Policy regelt, welche Arten von Inhalten versendet werden dürfen

Zwei **Services** dominieren den Markt



WhatsApp

Die beliebteste Messaging-App der Welt, erweitert die Kommunikation durch Anrufe und Rich-Media-Features.



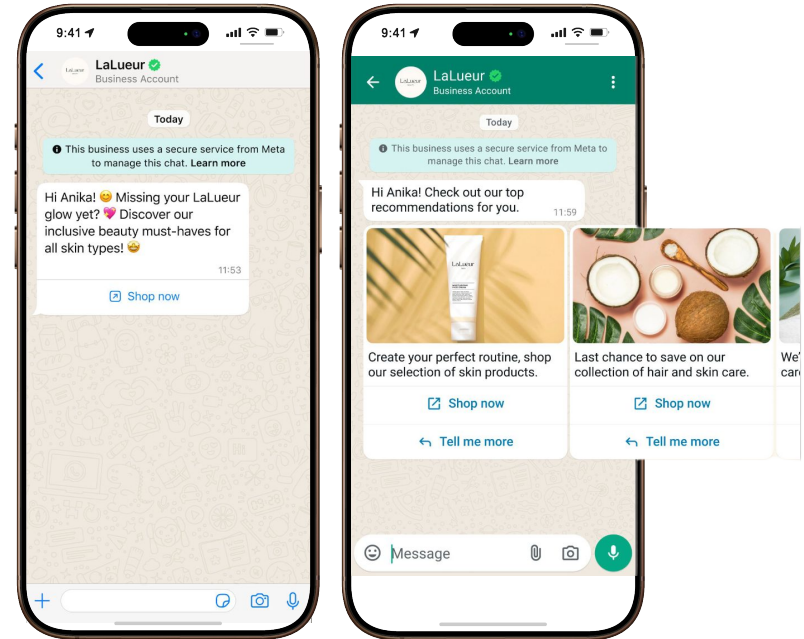
Rich Communication Services

Der offizielle Nachfolger der SMS für die nativen Nachrichten-Apps von Android und iOS, wird mit Rich-Media-Funktionen ergänzt.

WhatsApp Business API

Der globale Gigant

- 0 WhatsApp ist die weltweit **meistgenutzte Messaging-App** und der de facto Standard für persönliche Kommunikation
- 0 **Reichweite:** Fast 3 Milliarden aktive Nutzer weltweit
- 0 **Nutzung:** Erfordert die **Installation** der WhatsApp **App**
- 0 **Stärke:** Perfekt für technisch **einfachere Use-Cases** und hohe Reichweiten im **DACH-Raum**
- 0 **Technologie:** WhatsApp Business API* (DSGVO-konform)



RCS - Rich Communication Services

Die Revolution der Textnachricht

- 0 RCS ist der offizielle Nachfolger der SMS und modernisiert die **native Nachrichten-App** des Smartphones
- 0 **Reichweite:** Breitflächige Abdeckung auf allen Android-Geräten (Apple-Unterstützung folgt schrittweise)
- 0 **Nutzung:** Funktioniert in der vorinstallierten Messaging-App des Smartphones – **kein zusätzlicher App-Download**
- 0 **Stärke:** Überlegene **technische Flexibilität**, **günstiger** und weniger inhaltliche Restriktionen
- 0 **Technologie:** IP-basierte Plattform via europäischer Anbieter (DSGVO-konform)

SMS



RCS



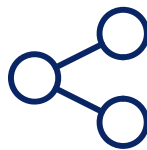
Euer **Vorsprung** im Dialog

Drei Gründe, warum unsere **integrierte Messenger-Strategie** messbar mehr aus Euren Kampagnen herausholt:



Technologie-Vorsprung

- 0 Wir nutzen neben WhatsApp das volle Potenzial von RCS für maximale Relevanz.
- 0 Erschließt über 60 Mio. Nutzer*innen in Deutschland kosteneffizient und ganz ohne zusätzliche App-Installation.



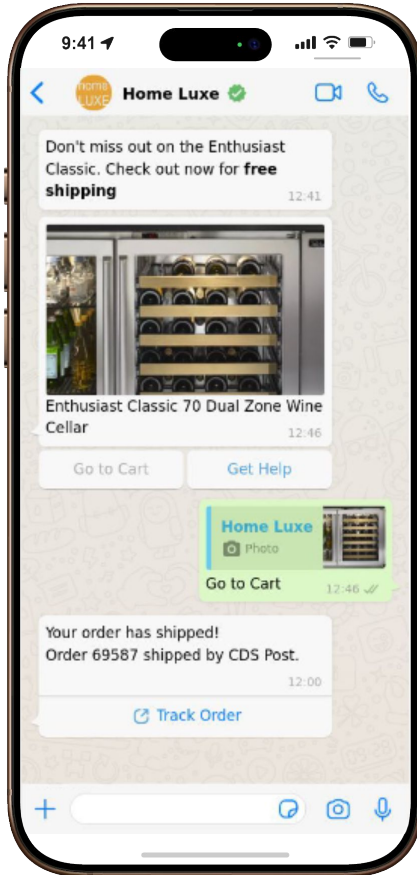
Full-Funnel Integration

- 0 Messenger Marketing funktioniert bei uns integriert statt in isolierten Datensilos.
- 0 Wir verknüpfen Eure Chat-Strategie direkt mit Paid Media und Eurem Tracking.



Messbarer Erfolg

- 0 Wir fokussieren uns auf das, was zählt: Messbare Resultate, qualifizierte Leads und ein gesteigerter ROI.
- 0 Ergebnisorientierte Dialoge werden durch unsere smarte Automatisierung hocheffizient und skalierbar.



2026 ist das Jahr des Messengers Marketings

Kund*innen erwarten direkte Antworten und schnelle Kommunikation - am liebsten im Dialog

Sie wollen dort aktiv werden, wo sie sich ohnehin aufhalten:
Im Messenger

Unternehmen können damit Service, Marketing und Vertrieb enger verbinden und persönlicher kommunizieren.

Meta, Google und die TelCos pushen die Standards und führen neue Produkte ein



2026 ist das Jahr des Messengers Marketings

Kund*innen erwarten direkte Antworten und schnelle Kommunikation - am liebsten im Dialog

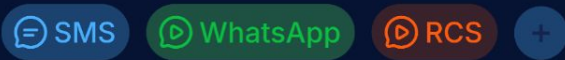
Sie wollen dort aktiv werden, wo sie sich ohnehin aufhalten:
Im Messenger

Unternehmen können damit Service, Marketing und Vertrieb enger verbinden und persönlicher kommunizieren.

Meta, Google und die TelCos pushen die Standards und führen neue Produkte ein

WENN MARKETING ZUM DIALOG WIRD

Wie Mobile Messaging crossmedial Nähe schafft





DEPARTURE

1000 Paris	21:45	cancelled
1000 Paris	21:45	cancelled
1400 Frankfurt	22:45	cancelled
BA 290 London	21:45	cancelled
F 550 Conamorto	22:45	cancelled
290 London	22:20	cancelled
LH 400 Frankfurt	22:30	cancelled
B 3450 Barcelona	22:30	cancelled
A 290 London	22:15	cancelled
550 Paris	23:00	cancelled
680 Wexard	23:00	cancelled
400 Frankfurt	23:30	cancelled
400 Lonis	23:15	cancelled
A 420 Frankfurt	23:30	cancelled
H 400	23:30	cancelled

Der letzte Flug fällt aus

Die Frustration ist riesengroß

- Website öffnen
- Hotline suchen
- App downloaden
- Warteschleife ertragen



Der Passagier verliert
sich in den Kanälen!

Vom Touchpoint zum Erlebnis

Wie Kundendialog im Flugverkehr echte Probleme löst

30 %

aller Flüge haben
Verspätungen.

42 %

kritisieren schlechte
Erreichbarkeit.

25 %

erhielten keine
Unterbringung.

74 %

erwägen Airline-Wechsel
nach negativer Erfahrung.

**Top-Frustfaktor weltweit:
mangelnde Information!**

Inbound



Hi, mein Flug EA193 fällt aus. Was mache ich jetzt?

Hallo, dieser Flug wurde auf morgen 10:15 Uhr Gate A37 verschoben. Benötigen Sie eine Unterbringung?



Ja

Nein

Entry Points:

Screens | Boardingpass | QR

Überleitung zur digitalen Welt

Ein kontextbasierter Dialog



Outbound



Hallo, Ihr Flug wurde leider annulliert. Das war heute der letzte Flug nach Barcelona – wie können wir Ihnen helfen?

Flug umbuchen

Mietwagen

Hotel

Taxi

Hotline

Entry Points:

SMS | RCS | WhatsApp

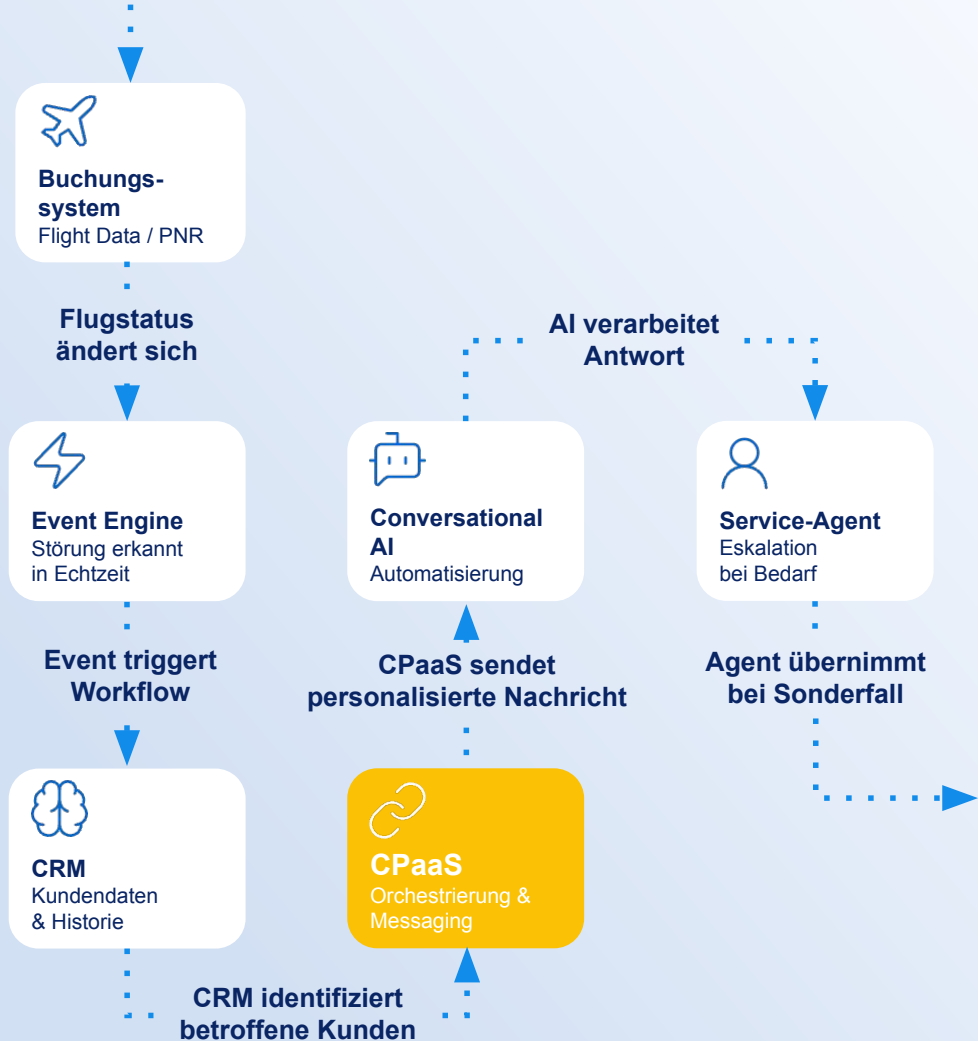
Kein Marketing → Situative Hilfe

Passagier entscheidet per Klick

Proaktiver Dialog braucht intelligente Architektur

Keine Insellösungen

- Echtzeit-Datenfluss
- Ein Kundenprofil über alle Kanäle
- Kanalwechsel ohne Informationsverlust
- Automatisierung + menschliche Interaktion



Automatisierung skaliert Prozesse

Menschen schaffen Vertrauen



KI

- Routine
- Standort erfassen
- Optionen anzeigen
- Umbuchung vorbereiten
- Checkout starten
- Status-Updates senden
- 24/7 Verfügbarkeit



Mitarbeiter

- Emotionale Situationen
- Sonderfälle
- Eskalationen
- Kulanzentscheidungen
- Vertrauensaufbau

Verbraucher bevorzugen Menschen:

80 % geben an, dass sie bessere Ergebnisse erzielen, wenn sie mit einem Menschen interagieren. (ITPro.)

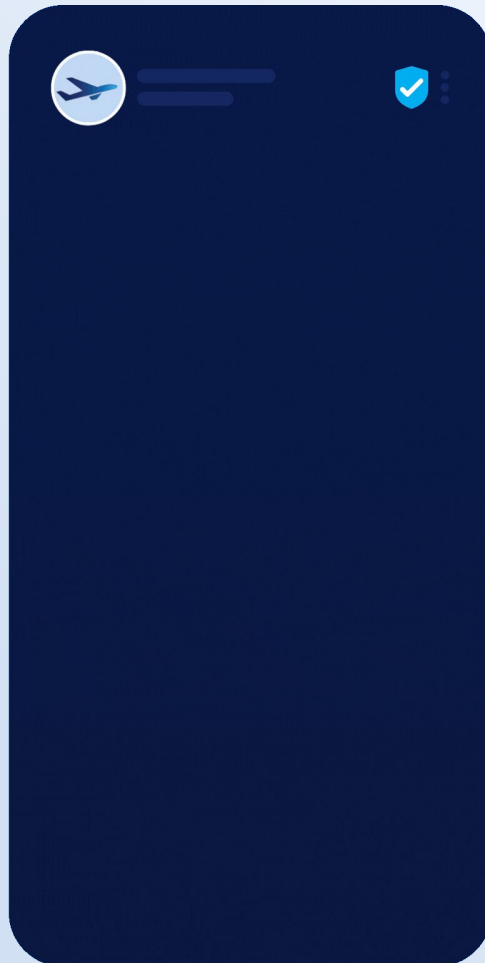
https://www.itpro.com/technology/artificial-intelligence/your-customers-arent-keen-on-that-customer-service-chatbot-you-introduced-heres-why?utm_source=chatgpt.com



Führung statt Menübaum

Der Kunde entscheidet mit einem Klick

- Keine App → Checkout direkt im Chat
- Technisch möglich durch CPaaS





Mobile ist das Bindeglied.
CPaaS ist der Dirigent.
KI beschleunigt.
Der Mensch entscheidet.
Verbindung zählt!



METRO Deutschland

Vom Prospekt zum Dialog

Ausgangssituation

- Print & E-Mail mit hoher Reichweite
- Geringe Aktivierung & kaum 1:1-Interaktion
- Medienbruch zwischen Inspiration und Einkauf

Umsetzung

- Mobile Dialog-Einstiege zu Angebotsaktionen
- Personalisierte & segmentbasierte Ausspielung
- Reminder, Reaktivierung & CRM-Integration

Prospekt nicht ersetzt, sondern aktiviert!

METRO

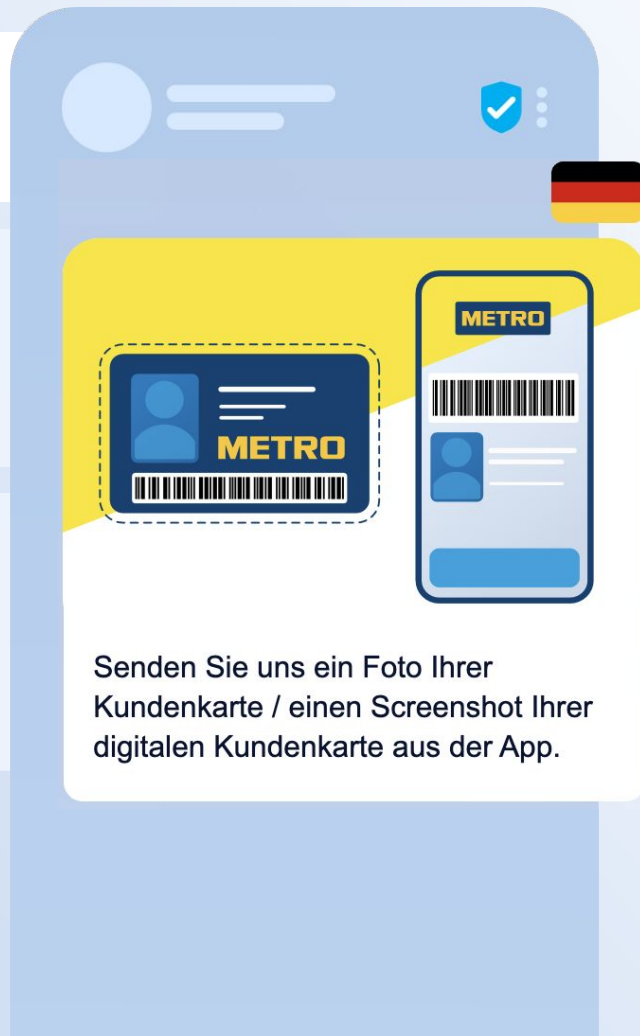


<1%

Abmeldungen
in Q4/25



**Mehr
Conversions**
im Vergleich
zu E-Mail



Senden Sie uns ein Foto Ihrer
Kundenkarte / einen Screenshot Ihrer
digitalen Kundenkarte aus der App.

L'Oréal | La Roche-Posay

Engagement durch Hautpflegeberatung

Ausgangssituation

- Hautberatung zu statisch & unpersönlich
- SMS ≠ interaktive, visuelle Markenerlebnisse
- Wunsch nach echtem Dialog statt Promotion

Umsetzung

- Interaktive RCS-Journey mit Bot-Logik & Survey
- Personalisierte Produktempfehlungen & CTAs
- Skalierbare CRM-Integration

Beratung wird zur interaktiven Markenerfahrung!

L'ORÉAL



70%
RCS-
Expositionsrate



15x
sichtbarer
als SMS



3x
Engagement
vs. SMS

 Elodie, brauchst du einen Rat für deine Haut? Finde die Lösung, die perfekt zu dir passt. Unsere Experten helfen dir, deine Haut zu verstehen und die richtige Pflege zu finden.

 Bleib bis zum Ende, ein Geschenk wartet auf dich! 

Meine Haut ist trocken

Meine Haut ist ölig

Meine Haut ist empfindlich



Vision Super-App?

Mit der Einführung neuer Funktionen wie Rich Media, Carousels, Payment und mehr können **Service & Sales**-Themen direkt in einer Oberfläche adressiert werden.
Braucht man dann noch eine App?

Was kann mein Messenger künftig noch alles?

Was soll mein Messenger künftig noch alles können?

Der Blick nach Asien zeigt uns eine mögliche Entwicklung auf - viele Funktion in einer App

Starte einen neuen Chat!

Hallo WhatsApp, hallo RCS - Wir beraten euch gern zum passenden Kanal und Kampagnen!

GET IN
TOUCH!



Lasse Hoffmann

hoffmann@e-dialog.group



Jessica Egleston

egleston@e-dialog.group



Arnold Schiechl

arnold.schiechl@linkmobility.com

