

Mobile Ecosystem Forum (MEF)

28.06.2016 – 10:01 Uhr

Drei von vier Personen kommunizieren schon über mobile Nachrichten mit Unternehmen

London (ots/PRNewswire) -

- 65 Prozent der Verbraucher kommunizieren über Chat-Applikationen mit Unternehmen. Zusammen mit SMS sind es global 76 Prozent.
- Einer von drei Nutzern hat über sein Mobiltelefon mit einem Finanzdienstleister kommuniziert
- Authentifizierungen sind eine zentrale Antriebskraft: 30 Prozent der Verbraucher weltweit haben schon über Textnachrichten Passwörter bestätigt
- Facebook (56 Prozent), WhatsApp (50 Prozent) und SMS (42 Prozent) sind die drei größten Nachrichtenkanäle für das P2P-Messaging

Unternehmen nehmen die mobilen Nachrichtendienste als Kommunikationskanal gerne an. So können sie sich regelmäßig mit Kunden per Text- und Chat-Applikationen in Verbindung setzen.

(Logo: <http://photos.prnewswire.com/prnh/20160627/383769LOGO>)

Neuste Forschungen des weltweiten Handelsverbands Mobile Ecosystem Forum (MEF), mit Unterstützung von Mblox, besagen, dass 76 Prozent aller Verbraucher Mitteilungen per SMS von Banken, Gesundheitseinrichtungen und Händlern erhalten haben. 65 Prozent haben über Chat-Applikationen mit Unternehmen kommuniziert.

Die Studie ist Teil des Programms "Future of Messaging" von MEF. Darüber werden die Gewohnheiten von 6.000 Teilnehmern aus neun Ländern weltweit bezüglich dem Versand von Nachrichten festgehalten.

Der Finanzdienstleistungssektor ist bei der Nachrichtenkommunikation von Unternehmen am aktivsten. 33 Prozent der befragten haben schon eine SMS für Aktivitäten wie zum Beispiel eine Kontoeröffnung oder eine Kontostandprüfung erhalten. 22 Prozent haben dies über eine Chat-Applikation getan.

Unternehmen aus Einzelhandel und eCommerce (Provider von Webseiten- oder E-Mail-Diensten) nutzen ebenfalls solche Mitteilungen, um mit Kunden zu interagieren. 24 Prozent nutzen SMS und 17 Prozent Chat-Applikationen. 23 Prozent der Verbraucher haben Lieferbestätigungen per SMS erhalten und 16 Prozent über Chat-Apps. Der Anstieg der Nachfrage nach bequemer Nutzung von Diensten wie Click-and-Collect und Last-Mile-Benachrichtigungen treiben die Branche an.

Aus der Umfrage geht hervor, dass der Gesundheitssektor ein wachstumsstarker Bereich ist. 15 Prozent der befragten Verbraucher haben Nachrichten per SMS von ihrem Gesundheitsdienstleister erhalten und 12 Prozent über Chat-Apps. Das Vereinigte Königreich und die USA sind dabei führen. 19 Prozent der Verbraucher auf beiden Märkten haben diese Kommunikation über Chat-Apps geführt.

Messaging-Apps sind auch als Authentifizierungsmöglichkeit auf dem Vormarsch. Der Bericht zeigt Passwortbestätigungen als die bekannteste Verwendung für Application-to-person (A2P). Global macht dies 30 Prozent über SMS und 25 Prozent über Chat-Apps aus. Auf sog. "Mobile First"-Märkten liegt der Anteil noch höher. In Nigeria haben 49 Prozent und Südafrika 38 Prozent eine Nachricht für eine Authentifizierung von Unternehmen bekommen.

Während jedoch die SMS für A2P das Mittel der Wahl ist, sind beim Nachrichtenaustausch zwischen Personen (P2P) die "großen zwei" vor der SMS führen. Bei der Frage, welcher Kanal am häufigsten verwendet würde, entschieden sich die Verbraucher zuerst für den Facebook-Messenger (56 Prozent), gefolgt von WhatsApp (50 Prozent) und SMS (42 Prozent).

Rob Malcolm, Senior Vice President für Unternehmensentwicklung bei Mblox, sagte: "Der MEF-Bericht über mobile Nachrichtenkommunikation ist eine wahre Schatzkiste voll mit Daten für jeden, der daran interessiert ist, die Verbraucherpräferenzen im Bereich mobile Nachrichtenkommunikation kennenzulernen. Der Bericht zeigt, dass Verbraucher OTT-Apps für die P2P-Kommunikation und SMS für die Kommunikation zwischen Unternehmen und Verbraucher bevorzugen. Verbraucher gehen mittlerweile davon aus, dass Unternehmen mit ihnen in Echtzeit bezüglich aller Aspekte von Dienstleistungen kommunizieren. Mobile Nachrichtendienste treiben auch weiterhin dieses Engagement an. Wir bei Mblox freuen uns sehr darüber, im Mittelpunkt dieses Trends dabei zu sein."

Rimma Perelmuter, CEO bei MEF, sagte: "Der MEF-Bericht über mobile Kommunikation zeigt eindeutig auf, dass Verbraucher und Unternehmer auf globaler Ebene jede Form von mobilen Kommunikationskanälen über eine große Bandbreite von Verwendungsmöglichkeiten und Vertikalen nutzen. Dabei gibt es allerdings eine klare Möglichkeit zum Wachstum, da 24 Prozent der SMS-Nutzer und 35 Prozent der Chat-App-Nutzer derzeit noch nicht erreicht wurden."

<http://www.mobileecosystemforum.com/mobile-messaging-report-2016/>

Über MEF

Das Mobile Ecosystem Forum ist eine globale Handelsvereinigung, die als unparteiische und maßgebende Einrichtung für die Lösung von Problemen bei der Erweiterung des "Ökosystems der mobilen Kommunikation" agiert. Wir bieten unseren Mitgliedern eine globale und branchenübergreifende Plattform für Netzwerkarbeit, Zusammenarbeit und die Förderung von Branchenlösungen. Das Ziel dabei ist, das Wachstum eines nachhaltigen "Ökosystems" für mobile Kommunikation zu schaffen, die eine Inklusion für alle vorantreibt, welche das Leben der Verbraucher weltweit bereichert.

MEF wurde im Jahr 2000 gegründet und hat seinen Hauptsitz im Vereinigten Königreich. MEF hat lokale Vertretungen in Afrika, Asien, Europa, dem Mittleren Osten, Nord- und Lateinamerika.

Das Programm "Future of Messaging"

Das Programm von MEF ("Future of Messaging") verfolgt einen branchenübergreifenden Ansatz und bietet die einzigartige Möglichkeit, alle Beteiligten des Ökosystems der mobilen Nachrichtendienste zusammenzubringen, um ein gemeinsames Ziel zu erreichen und ein Best Practice aufzustellen. Somit wird Betrug verhindert und es finden sich neue Möglichkeiten für den mobilen Nachrichtenaustausch.

Die selbst gegründete Initiative stützt alle Interessensvertreter, damit sie die Zukunft der mobilen Nachrichtendienste schützen und fördern. Die Initiative ist außerdem Teil des langfristigen Engagements von MEF rund um die Best Practices der Branche und die Regulierung des gesamten mobilen Ökosystems.

Über Mblox

Mblox ist der größte cloud-basierte Provider für mobilen Nachrichtenaustausch weltweit. Keinem anderen Anbieter vertrauen so viele Anbieter ihren wichtigsten Datenverkehr an.

Als branchenweit erfahrenster Tier One SMS-Dienstleister spezialisieren wir uns auf die einzigartigen Anforderungen von groß angelegten Programmen für mobile Nachrichtendienste und sind dafür bekannt, verlässliche und kompromisslose Verbindungen anzubieten.

Durch die Schaffung von positiven Brand-Erfahrungen helfen wir unseren Kunden dabei, Nummern in wertbringende Beziehungen zu loyalen Kunden zu verwandeln.

<http://www.mblox.com>

Kontakt:

Tim Banks Giant PR tim@giantpr.co.uk +44 (0) 7771 512 057

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100060260/100789981> abgerufen werden.