

”

Ich habe das verglichen und es sind immer unterschiedliche Hörergruppen, die Newsletter, Facebook-Pinnwand und so weiter nutzen.

Albert Malli
Ö3

“

um die Zustimmung der Endnutzer, das wäre ok. Vor Spam oder ungefragten Nachrichten hat der Konzern aber Angst.

„Was man in Kalifornien nicht verstanden hat, ist, dass mit den Newslettern Spam nicht möglich ist. Zunächst haben wir das verhindert, dann musste der Kunde den Kontakt in sein Telefon aufnehmen – alles nach einer Online-Registrierung. Das ist alles wunderbar DSGVO-konform, man kann alles mit dem Kunden vereinbaren.“ Dem Prinzip der Privatkommunikation widerspreche das zwar, aber schon jetzt kann der Nutzer Spam melden. Was WhatsApp grundsätzlich geschafft hat, ist ein weltumspannendes Kommunikationsmittel ähnlich der E-Mail, das eigentlich aber Spam-frei ist. Würde sich das ändern, könnten Nutzer eben zu anderen Private-Messenger-Diensten gehen. Wichtig ist WhatsApp derzeit dennoch, wie etwa Ö3 gegenüber medianet erklärt.

Alternativen

„Wir kümmern uns gegenwärtig darum, die offizielle Business-Schnittstelle von WhatsApp zu bekommen“, erzählt Albert Malli, bei Ö3 unter anderem für WhatsApp zuständig. Für einen staatlichen Radiosender mit Servicegedanken ist das natürlich bitter, wenn man nicht mehr alle, die, wie weiter oben erwähnt, registriert sind, erreichen kann. „Wir hoffen, mit der offiziellen Lösung die bekannte Rufnummer zu bekommen“,



© Hitradio Ö3/Roman Pfeiffer

führt Malli aus. Ö3 möchte, wie andere Medien auch, im Radio (oder in anderen Fällen auf der Homepage) sagen, dass man eine Nachricht per WhatsApp schicken kann – „auch das sehen sie nicht gern, weil es Broadcasting ist und nicht Punkt-zu-Punkt-Kommunikation“. Ö3 hat WhatsApp aber schon auch per Punkt-zu-Punkt-Kommunikation genutzt, eben als Hörerservice, analog zu einer Hotline. „Wir haben unseren Newsflash verschickt; 70 Prozent unserer Hörer haben beim Connecting zugestimmt, dass sie das wollen. Das wissen die in Kalifornien aber nicht“, meint Malli weiter. Analog zu SMS-Diensten konnte man bei Ö3 und vielen anderen Medien auch mit einem „Stopp“ oder Ähnlichem aus dem Push-Service aussteigen und „wir haben den sofort gelöscht“.

”

Was man in Kalifornien nicht verstanden hat, ist, dass mit den Newslettern Spam nicht möglich ist.

Markus Buchner
atms

“

Nun braucht man eben andere Distributionswege, über die Ö3 und andere nun auch informieren werden. Schade sei es, dass hier eine Säule der Kommunikation wegfällt. Aber letztlich, „entscheidet der Hörer, wie er mit uns in Kontakt tritt. Dort, wo es möglich ist, habe ich das verglichen und es sind immer unterschiedliche Hörergruppen, die Newsletter, Facebook-Pinnwand und so weiter nutzen.“ Die, die man über WhatsApp verliert, haben eventuell noch nicht auf anderen Wegen mit Ö3 kommuniziert und die sind dann unter Umständen schlichtweg einfach weg.

Derzeit baut der Radiosender eine Community per Facebook-Messenger auf, da dort Broadcasting möglich ist und Dinge möglich sind, die man bei WhatsApp unterbinden will, mit guten Conversion-Rates.

Money mit Messenger

Mittlerweile verschicken Unternehmen schon Nachrichten, dass das WhatsApp-Service spätestens mit Dezember eingestellt werden wird. Facebook wiederum wird wohl den Messenger forcieren – vielleicht auch deshalb, weil dort schon Werbung zu sehen ist ...



© David Payr

globale Problemlösungen. „Es gibt heute rund 40 Partner, die sich als Schnittstelle zwischen Firmen und Kunden sehen, unsere Tochter websms arbeitet mit einem solchen zusammen“, sagt Buchner weiter, „sie wollen aber die Newsletter nicht.“ WhatsApp will Kundenservices anbieten; das sehe so aus: „Ein Kunde interessiert sich für ein Themenfeld, über das ein Medium berichtet. Die Medien können dann den gesamten Content zurückschicken, den es dazu gibt.“ Diesen Weg will WhatsApp. Ein weiteres Beispiel wären eben klassische Hotline-Anfragen, etwa an eine Bank oder eine Fluglinie. Dabei geht es