



RCS

Was der globale Nachfolger von SMS möglich macht.

Erich Jungo, Peter Pfenninger, Nicolas Uldry, Frédéric Magnin
Winterthur, 26. November 2019



1992

SMS

2002

MMS

2009

WhatsApp

2011

iMessage

2012

RCS (Joyn)

2016

RCS (Universal Profile)

2020

RCS @ Swisscom

Evolution von Messaging Services

Die Zeiten, in denen man sich auf 160 Zeichen Textnachricht beschränkte, sind längst vorbei. SMS selbst wird heute als "traditionell" angesehen.

SMS haben immer noch eine Öffnungsrate von 98% und 90% davon werden innerhalb 3 Minuten gelesen. Die Nachrichten-Inbox hat nicht ausgedient.



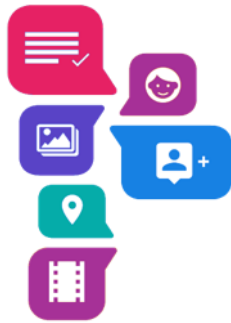
Kommunikationsbedürfnisse ändern sich

Mit Call&Message+ (RCS) pimpen wir das über 25 jährige SMS und MMS und bringen es auf ein Chat-würdiges Level. Nebst dem P2P und Group Chat mit Multimedia Inhalten nutzen wir RCS auch, um weitere multimediale Kommunikation zu ermöglichen. RCS ist ein GSMA Standard welcher bereits von 90 Operatoren eingesetzt wird. Alle namhaften US Carrier haben kürzlich bestätigt, RCS weiter zu treiben und die Interkonnektion sicher zu stellen. Google hat einen wesentlichen Beitrag geleistet, indem sie RCS nativ in Andorid integriert haben.



Standardisierung, native Integration bei Android Geräten und Integration von Businessanwendungen verleihen RCS neuen Schub.

Besseres Kundenerlebnis



RCS ermöglicht Kurznachrichten, Chat, Gruppen-Chat, Videotelefonie. Zusätzlich ist die Übertragung von Ortsangaben, Sprache und Dateien möglich

Weltweit kompatibel



RCS ist mit SMS kompatibel. RCS werden automatisch in SMS umgewandelt, wenn RCS nicht verfügbar ist. Somit sind alle Nutzer mit einem Handy weltweit erreichbar.

GSMA Standard



Rich Communication Services (RCS) ist ein Standard für Mobile Messaging Service der Mobilfunkindustrie

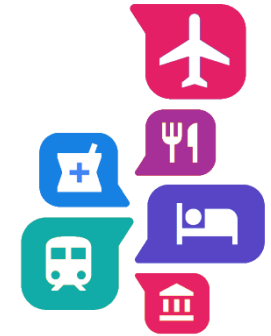
Native Integration



Native Integration bei Samsung und Google Devices ermöglicht die intuitive Nutzung von RCS ohne Installation einer App

Eine rasche Verbreitung auf diesen Geräten ist somit sichergestellt.

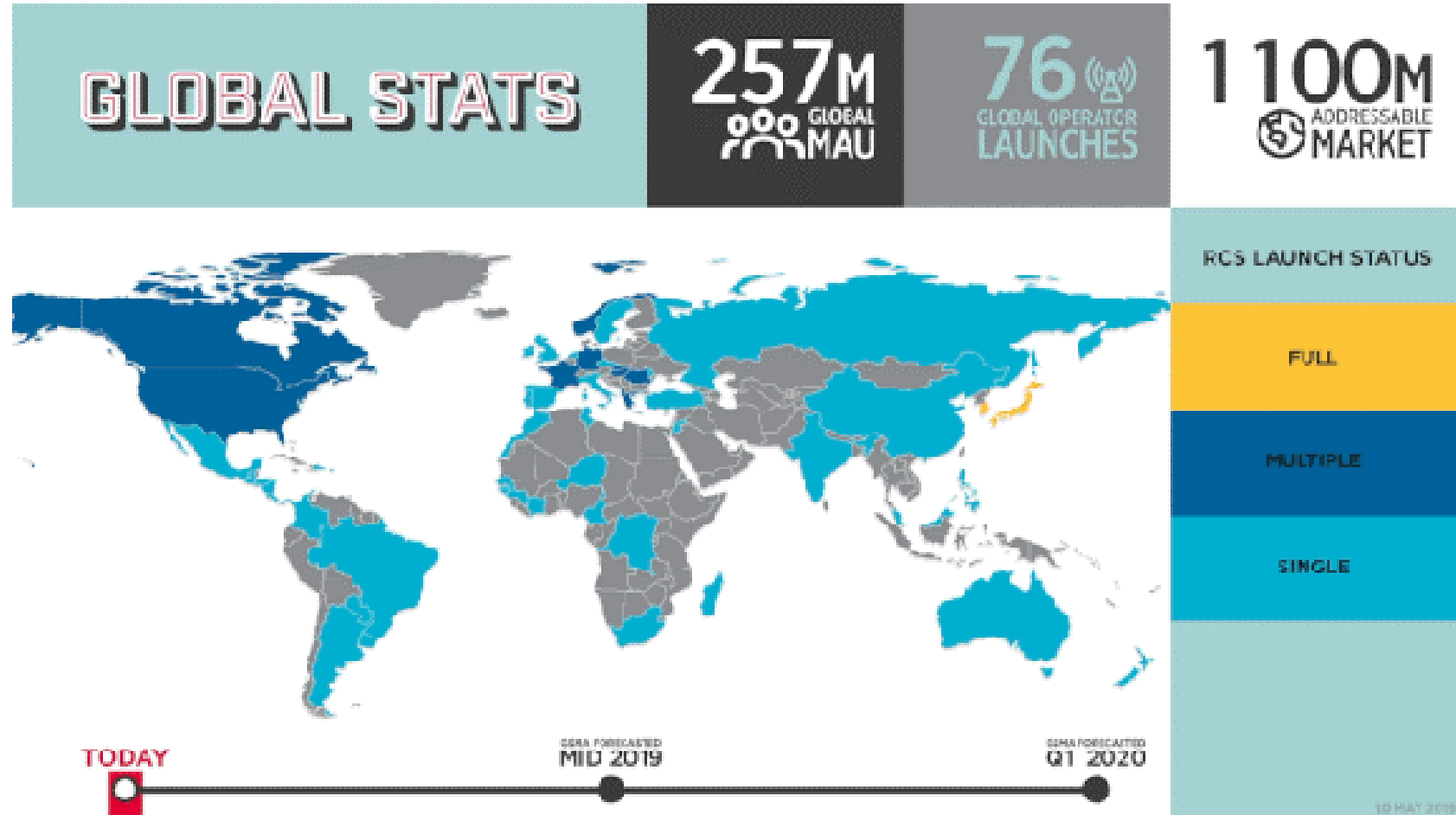
Rich Business Messaging



RBM bietet eine nahtlose Experience bei gleichzeitiger Steigerung des Kundennutzens. Reservationen, Ticketing, Support, etc. sind ohne zusätzliche App möglich.



Weltweit haben bereits 90 Operatoren RCS eingeführt. Gemäss GSMA werden bis Q1 2020 weitere 45 folgen.





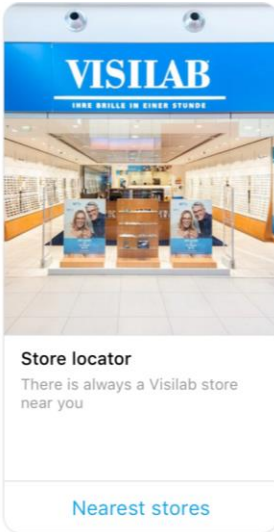
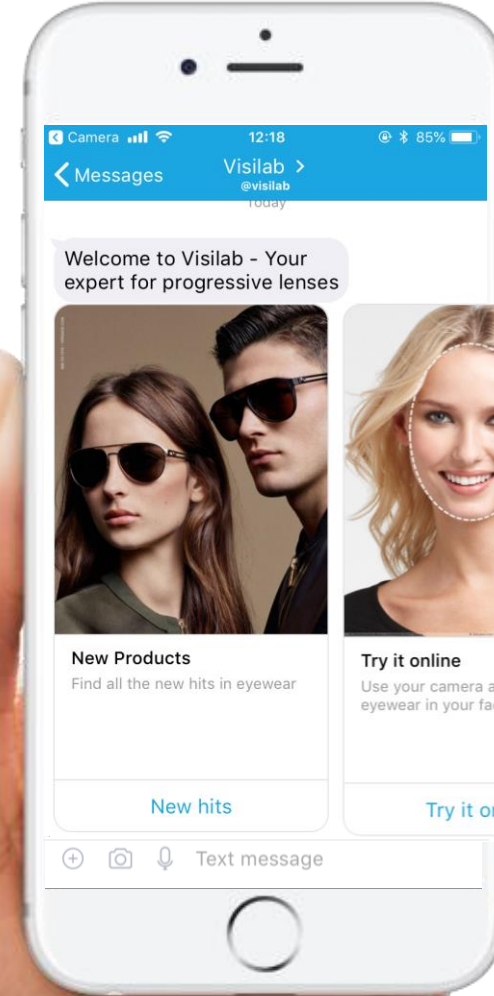
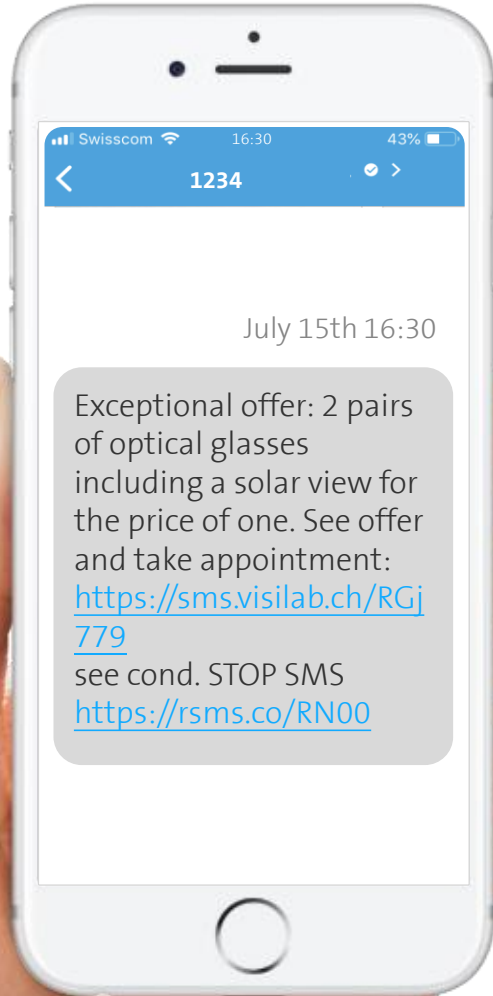
RCS Business Messaging

An innovation partnership with Visilab

Swisscom - Nicolas Uldry
Visilab - Frédéric Magnin
November 26th 2019

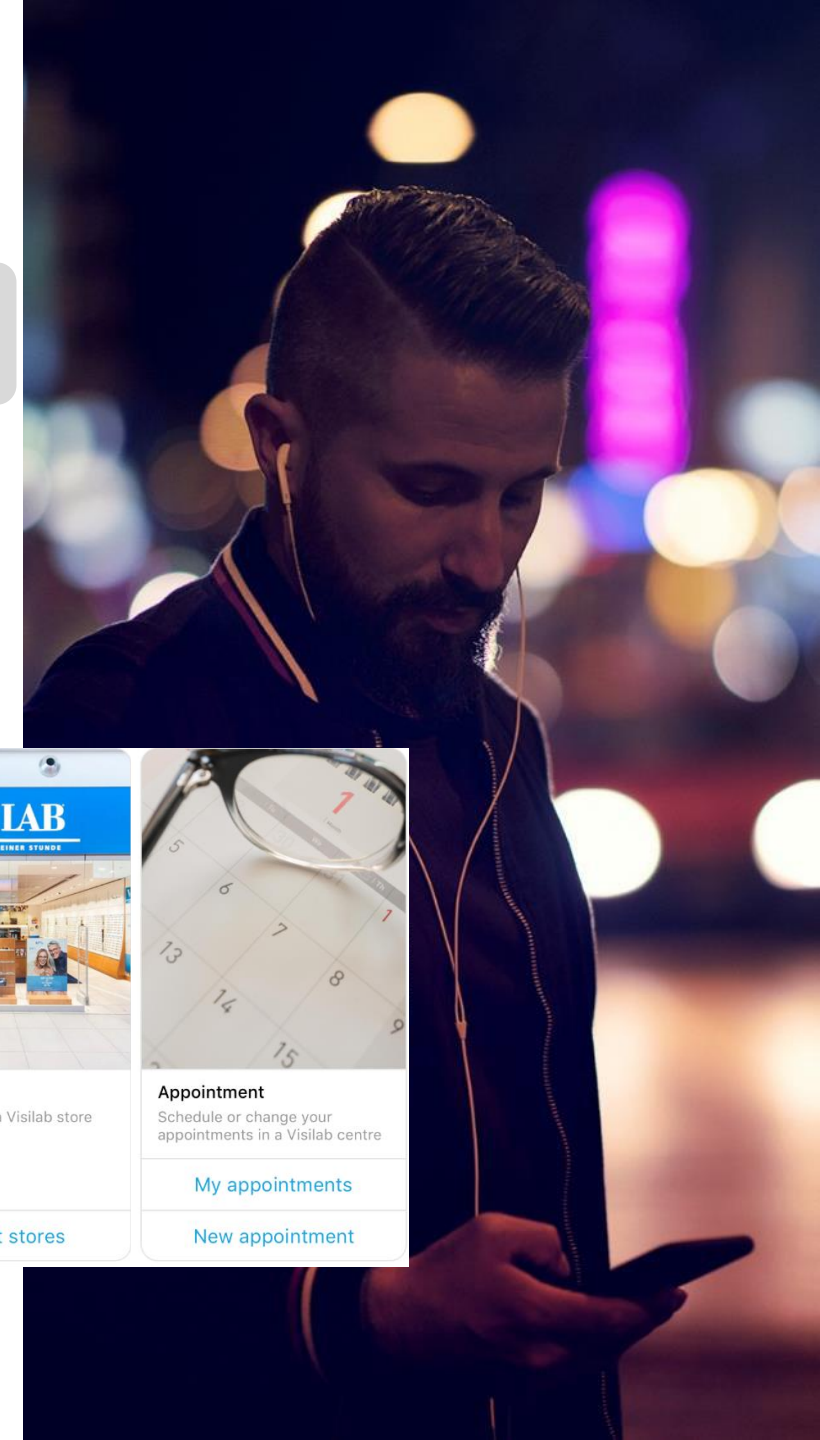
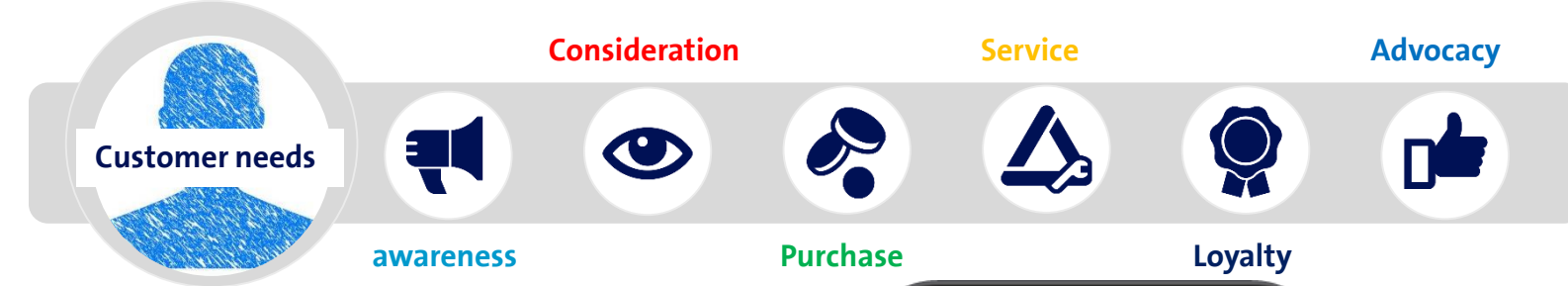


RCS strengthen communication between Brands and consumers and help digitalization of business processes





RCS Techniques that makes the experience intuitive



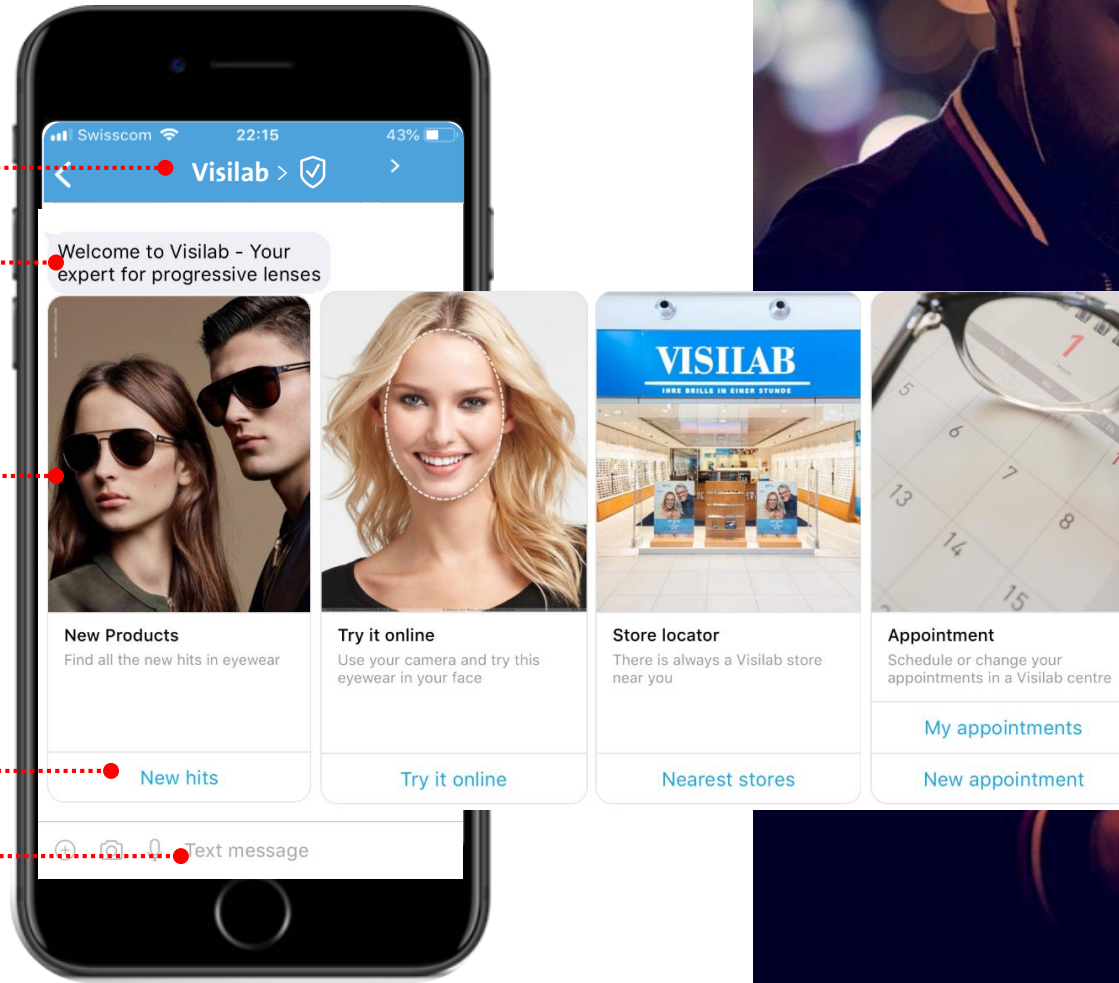
VERIFIED SENDER
brand identity authenticated

PROFILE AND PERSONA
Personalized dialogue based on identity and preferences

CAROUSEL & RICH CONTENT
Association of images, text, audio, videos

CALL TO ACTION
Suggested Replies allowing fast and error-free interaction

INTELLIGENT CONVERSATION
AI techniques like NLP and Deep Learning



VISILAB

LIVE DEMO

You don't
have to
blend it!



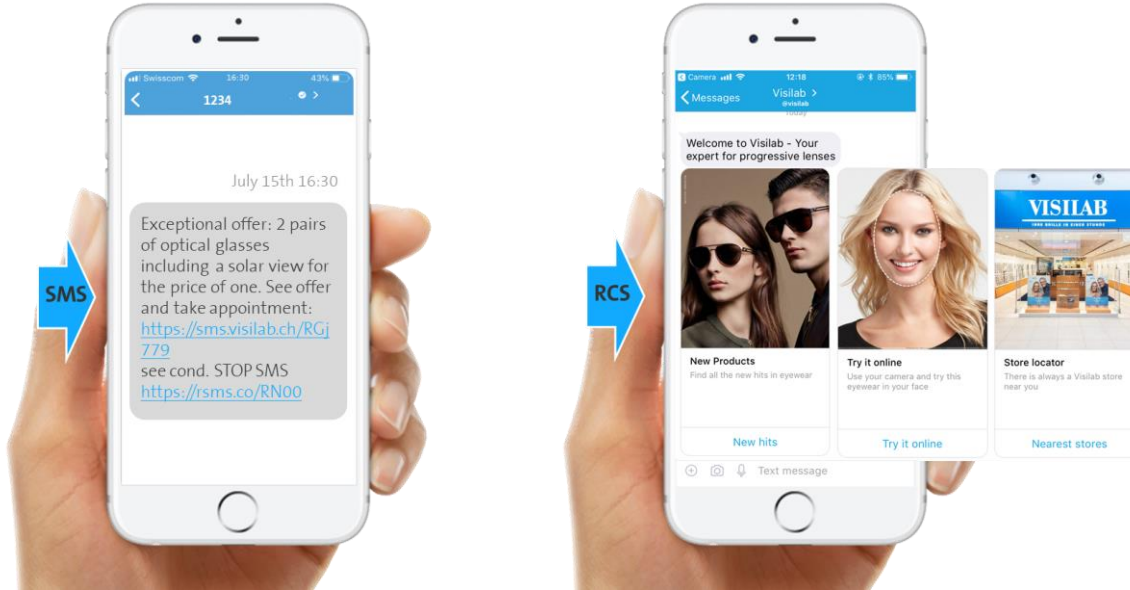
Building customer relation with consumers
before they arrive in their store



- one click to access
- teaser
- new catalogue
- try glasses on
- reserve the glasses



What did Visilab like about it



- Content Discovery
- Engaging conversational UI
- Conversation can be initiated by both parties
- Interact with customers before they arrive in the store
- Create emotion





vodafone

Donation campaign ran in parallel on SMS and RCS

- Click through rate **uplift 13X**



Generate 60% more sales compare to traditional SMS campaign



First large commercial RCS campaign for Walt Disney Africa "Lion King"

- 72% read rate, **Conversion rate 3%**, engagement rate 82%



Comisión Federal de Electricidad

Mexico's state utility Electricity

- **25% upstick in on-time payments**

Encouraging KPI's from early adopters





Benefits for Businesses



Sustain Digital Transformation, Digital reach: meet the consumers where they spend most of their time, meaning on their mobile phone, within their messaging



Conversational user interface: using enriched content, suggested reply, AI capabilities, Natural language processing - natively integrated in mobile device



Secured ecosystem on Swisscom cloud: Customers data are not shared for advertising purpose





Benefits for Consumers



Instant access to favorite brands & Businesses without having to download additional app



no more waiting time on hotline - 24/7, converse with brands like used with friends



stay tuned with latest sales, promotion and product updates



