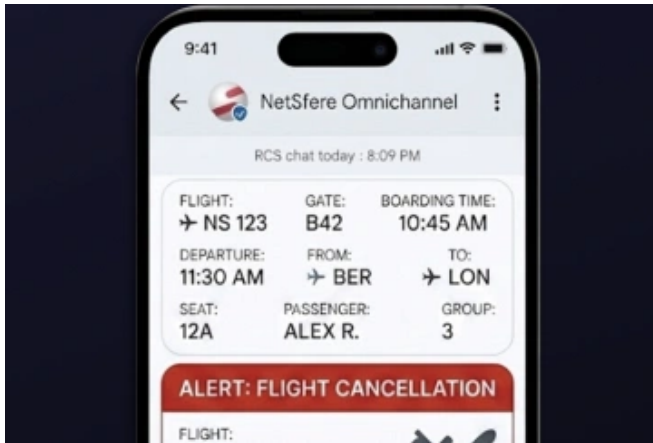


Hintergrund

Statt SMS und Whatsapp: Wie die Luftfahrt besser mit RCS kommunizieren könnte

Von Andreas Sebayang

Seit Apple mit RCS-Messaging kompatibel ist, bietet sich für Airlines und Flughäfen ein neuer Kommunikationsweg zu den Fluggästen an, der fast alle erreicht, aber auf ein modernes System aufbaut. [airliners.de](https://www.airliners.de) zeigt, was hinter dem Rich Communication Service für die Luftfahrt steckt.



© Netsfere

Die bisher einfachste Kommunikation mit Fluggästen bietet die Kurznachricht per SMS. Eine Flugplanänderung oder der Aufruf zum Check-in? Das lässt sich schnell per SMS verschicken. Doch viel mehr ist kaum möglich. Dafür ist das System aber mit so gut wie allen Mobilfunktelefonen kompatibel. Es ist bis heute das System, das Kurznachrichten an praktisch jedes Telefon schicken kann. Kurznachrichten dieses Typs sind so gängig, dass sie selbst oft SMS genannt werden, auch wenn das technisch nicht ganz korrekt ist.

Doch der Short Message Service, dafür steht die Abkürzung SMS, ist alt. Es ist ein Textmedium, das schon früh bei vielen Nutzern den Bedarf nach mehr erforderte. Bilder, Interaktion, Videos und Ähnliches sollte es geben, und so entwickelten sich zunächst zwei Richtungen: Der Multimedia Message Service, kurz MMS, mit einem Zwischenschritt davor als EMS, und klassische Messenger wie etwa Whatsapp und später etwa Signal.

Die MMS, auch hier wurde der Standard gerne als Kurzform für eine Nachricht genutzt, konnte sich aber kaum durchsetzen. Das lag auch an den Providern und Netzbetreibern, die erstaunlich teure Tarife für das Versenden einer Nachricht verlangten.

Mit zunehmend günstigerem mobilem Internetzugang wurden dann die sogenannten Messenger beliebter. Hierzulande wurde vor allem Whatsapp sehr beliebt. Man zahlt heute bei Whatsapp mit seinen privaten Daten und kann so ohne finanzielle Mittel Nachrichten an andere verschicken. Reiner Text, Sprachnachrichten, Bilder und sogar Videos- und Videonachrichten sind möglich.

Whatsapp wurde dabei so beliebt, dass mitunter auch Fluggesellschaften Whatsapp-Kanäle aufsetzten, um mit ihren Kunden zu kommunizieren. MMS wurde hingegen in den letzten Jahren auch wegen der Messenger zunehmend abgeschaltet. In Deutschland dürfte MMS allenfalls noch per Roaming funktionieren. Offiziell haben alle Netzbetreiber die MMS-Unterstützung abgekündigt.

Whatsapp hat ein Problem

Whatsapp wurde damit zu einem wichtigen Kanal zu den Fluggästen, zumindest bei einigen Fluggesellschaften. Dazu gehören in Deutschland etwa die Ferienflieger Condor und Discover. Condor bietet nach eigenen Angaben einen 24-Stunden-Service per Whatsapp. Praktisch für alle, die keine Lust haben, in der Warteschleife der Hotline zu hängen.

Discover bietet Ähnliches, betont aber, dass es sich hierbei nicht um einen Live-Chat handelt. Eine Antwort kann also mal 24 Stunden dauern. Aber auch das ist eine gute Lösung zwischen Hotline und der klassischen E-Mail.

Doch der Whatsapp-Service verlangt von den Kunden die Installation einer App, nämlich Whatsapp. Doch das will oder kann nicht jeder Fluggast. Je nach Land

sind zudem mitunter andere Messenger verbreiteter. Und manch ein Fluggast traut dem Meta-Konzern, der neben Facebook und Instagram eben auch Whatsapp besitzt, nicht über den Weg.

Genau hier setzt RCS an. Wie bei der Behandlung des Short Message Service muss im Telefon nichts installiert werden.

RCS ist ein globaler Mobilfunkstandard

Die Unterstützung von RCS kommt nämlich als Teil des Betriebssystems des Smartphones mit – wie SMS oder MMS. Und: RCS ist ein Standard der internationalen Mobilfunkorganisation GSMA. Es ist also nicht proprietär, wie die populären Messenger heutzutage.

Android-Smartphones setzten RCS schon früh um. Laut Google reicht Android 5.0, und die Google-Services samt der Messenger-App des Betriebssystems. Seit Apple über seine Nachrichten-App RCS-Nachrichten unterstützt, ist auch das Betriebssystem iOS mit dabei.

In Deutschland sind es daher mittlerweile 94 Prozent der Mobilfunknutzer, die per RCS erreichbar sind. Das sagte uns Google bei einem RCS-Workshop im Berliner Hauptquartier des Suchmaschinenanbieters. Zusammen mit dem Dienstleister Netsfere will Google nämlich RCS for Business potenziellen Gewerbekunden schmackhaft machen.

Allerdings fragt man sich, wo eigentlich die restlichen sechs Prozent sind, die man nicht erreichen kann. Laut Google sind das vor allem alte Feature Phones, also Tastentelefone. Aber auch ältere Smartphones gehören dazu oder Sonderfälle wie etwa Smartphones von Huawei.

Nichtsdestotrotz ist Google davon überzeugt, dass RCS damit der größte Messenger weltweit ist. Vor allem, weil er keine App braucht, sondern Teil des Betriebssystems ist. Aber auch hier gibt es Ausnahmen. Nicht in jedem Land ist RCS freigeschaltet.

Es gibt eine Rückfallebene

Doch hier greift eines der wichtigsten Argumente für RCS: Fluggäste sind auch dann erreichbar, wenn RCS nicht funktionieren sollte. Dann wird nämlich einfach die Nachricht, gegebenenfalls abgespeckt, per SMS verschickt – und zwar über dasselbe System. Kommt eine RCS-Nachricht nicht an, wird einfach eine SMS-Nachricht hinterhergeschickt.

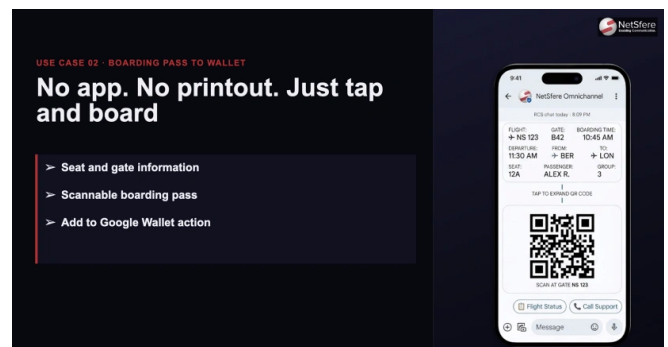
Eine Fluggesellschaft muss sich also allenfalls Sorgen machen, dass die SMS-Nachricht nicht ganz so viele Informationen beinhaltet. Der Fluggast bleibt aber erreichbar.

RCS bietet Interaktionen an

Geht alles gut, greift der RCS-Standard. Und der bietet viele Möglichkeiten, die sonst etwa die Installation einer App verlangen oder den Besuch einer Webseite voraussetzen. Natürlich haben Fluggesellschaften ein großes Interesse daran, sie auch an ihre App-Infrastruktur zu binden.

RCS bietet sich aber etwa für Fluggäste an, die eher nicht Stammgäste werden. Wer aus Deutschland kommend zwischen Australien und Neuseeland mit Air New Zealand fliegt, wird sich kaum die App der Kiwis installieren.

In RCS kann das alles direkt erledigt werden. Wie Netsfere uns etwa sagte, ist es möglich, Boardingpässe direkt in RCS darzustellen.

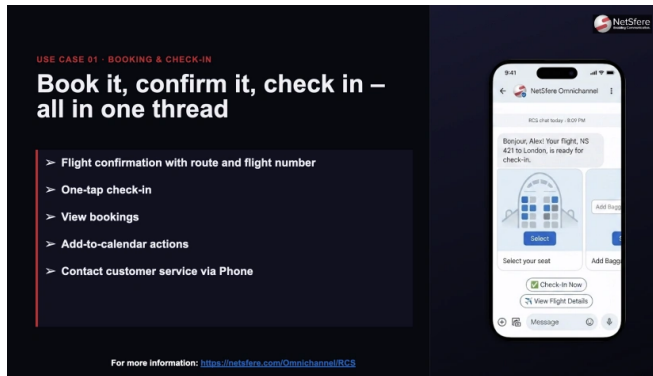


Für den Boarding Pass braucht es per RCS weder eine Wallet, noch eine App oder eine PDF-Datei.

© Netsfere

Hier braucht es dann nicht einmal eine App für das Anzeigen einer PDF-Datei oder auch eine Wallet-Unterstützung. Unter Android und iOS sind Wallets recht beliebt für das Hinterlegen von Bordkarten, Kundenkarten und Ähnlichem. Das liegt aber auch daran, dass das einfacher ist, als mit PDF-Dateien zu hantieren. In Zukunft wäre RCS ein noch einfacherer Weg.

RCS geht aber auch weiter. Dank Interaktionen lassen sich etwa Karussells aufbauen, die zur Seite geschoben werden, um verschiedene Aktionen auszulösen.

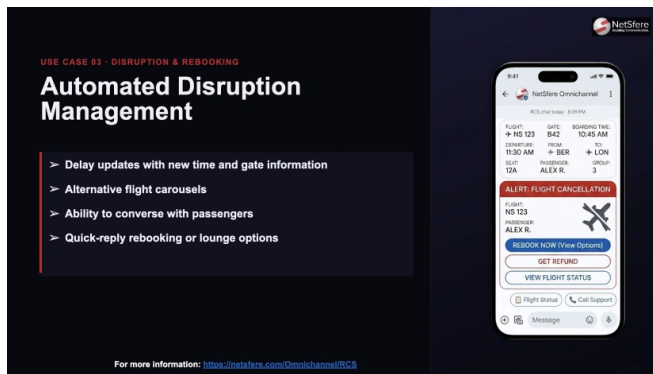


Sitzplatzauswahl per RCS

© Netsfere

So ließe sich der gesamte Check-in-Prozess standardisiert in RCS-Systemen ablegen. Von der Eingabe des Namens über Zusatzoptionen bis hin zur Sitzauswahl dürfte einiges möglich sein.

Zuletzt verspricht RCS auch noch einen besseren Umgang mit Flugunregelmäßigkeiten.



Per RCS können auch Störungen gut dargestellt werden.

© Netsfere

Auch hier könnte Fluggästen sofort geholfen werden, etwa um Umbuchungen direkt durchzuführen. Der Fluggast bekommt die Nachricht direkt und muss nicht erst in den E-Mails oder in der App der Airline nachschauen.

RCS hat aber auch einen Nachteil, den man berücksichtigen sollte: Es ist eine Datenverbindung notwendig. Das kann eine Reise-eSIM oder auch eine WLAN-Verbindung sein. Man muss auch damit rechnen, dass Fluggäste zur Vermeidung von hohen Roaming-Kosten die Datenverbindung explizit abgestellt haben. Aber wie im Zweifelsfall greift dann, wie bereits erwähnt, die SMS.

Zudem werden erschwingliche Reise-eSIM-Tarife immer beliebter. Fluggesellschaften können also damit rechnen, dass ihre Kundschaft auch im Ausland zunehmend zuverlässiger über Datenkanäle erreichbar ist.

Wichtig bei RCS ist zudem noch: Die Absender im geschäftlichen Kontext werden verifiziert. Es kann sich also nicht jeder einfach als eine Fluggesellschaft samt Logo in der Nachrichten-Funktion ausgeben. Die Verifizierung übernehmen die Mobilfunkbetreiber händisch. Denn Google aber auch den Mobilfunkbetreibern ist wichtig, dass die Anwender RCS vertrauen können. Im Zweifel lässt sich eine Nachricht sogar als Spam melden. Sollte doch jemand die Verifizierungshürde nehmen, dann sorgt die Meldefunktion dafür, dass der RCS-Account gelöscht wird, verspricht Google. Privatpersonen können sich gar nicht verifizieren lassen.

Im Betriebssystem wird dann auch angezeigt, welche Telefongesellschaft den RCS-Account verifiziert hat.

Konkurrenz für Apple Messages for Business (AMB)

Nun sind solche Funktionen nicht neu. Wie bereits erwähnt, gibt es mit Whatsapp-Angeboten – auch [airliners.de](https://www.airliners.de) hat übrigens einen Whatsapp-Kanal¹ – Möglichkeiten, Fluggäste direkt zu informieren. Ein großer und vielleicht auch der größte Konkurrent von RCS for Business ist aber Apple. Seitens des iPhone-Produzenten gibt es eine vergleichbare Funktion für den iMessage-Dienst: Apple Messages for Business (AMB), oder auch Business Chat genannt. Interessanterweise hat Apple aber im Zuge der iOS-27-Vorstellung die Business-Chat-Webseite entfernt.

Unabhängig davon: Auch hier ist das Problem ähnlich wie bei Whatsapp. Es sind vor allem Apple-Nutzer per iMessage erreichbar. Aber: iMessage ist vorinstalliert und es geht prinzipiell auch ohne Smartphone. iMessage kann auch am Mac verwendet werden. Mitunter gibt es Meldungen, dass vereinzelt Android-Geräte sich eingeklinkt haben. Aber es bleibt dabei: Nicht jeder ist erreichbar. In den USA funktioniert iMessage gut, in Deutschland eher weniger, weil hier Android-Smartphones stark verbreitet sind.

Die Funktionen ähneln einander aber. Und auch Fluggesellschaften nutzen das System. Dazu gehört etwa KLM, die ihre Support-Anfragen darüber schnell abwickeln. Im letzten Jahr hat zudem Tui eine mehrgleisige Strategie gestartet. Neben Whatsapp gehört dazu auch iMessage².

Nach Angaben von Netsfere lässt sich in ihrem System ein bereits bestehender iMessage-Kommunikationskanal leicht um RCS erweitern. Das gilt freilich erstmal nur für Netsfere als Anbieter solcher Lösungen. Ob

auch andere das unproblematisch umsetzen können, müssen wir offen lassen.

Zudem betonten Netsfere und Google auf dem Workshop, dass RCS for Business nicht als Ersatz zu verstehen ist, sondern als Ergänzung implementiert werden soll.

Andere Länder, andere Voraussetzungen

Das können wir nur teilweise nachvollziehen. Denn RCS hat eine Rückfallebene auf SMS. Das Bespielen weiterer Infrastrukturen wäre in jedem Fall ein gewisser Aufwand. Aber es gibt freilich noch immer Länder,

bei denen RCS nicht funktioniert. Hier mögen andere Kanäle ein besserer Weg ergänzend zu SMS sein.

Die Situation ist aber kompliziert. Verschiedenen Berichten zufolge funktioniert RCS in Pakistan nicht. Das gilt aber nur für pakistanische Mobilfunkteilnehmer. Wer etwa mit seinem deutschen Smartphone in Pakistan Roaming oder WLAN benutzt, sollte erreichbar sein. China ist ebenfalls komplex. Dort wird zwar RCS als Standard genutzt, allerdings leicht abgewandelt als 5G Messaging. Dort sind aber beispielsweise Fluggäste nicht über Whatsapp erreichbar, denn die Messaging-App von Meta wird dort geblockt, sowohl im Mobilfunknetz als auch in WLAN-Zugängen. Das kann man mit vielen – aber nicht allen – Reise-eSIM-Tarifen umgehen.

Links zum Thema

- Whatsapp-Service Condor
<https://www.condor.com/de/hilfe-kontakt/hilfe.jsp>
- Discover Airlines Whatsapp
<https://www.discover-airlines.com/de/de/my-bookings/manage/customer-service>
- Netsfere Omnichannel
<https://netsfere.com/Omnichannel/RCS>
- Apple Business Chat: Support-Eintrag
<https://support.apple.com/de-de/102053>

Links im Artikel

1. <https://www.whatsapp.com/channel/0029VbBbNNCLNSa81aNq6W2J>
2. <https://www.airliners.de/tui-fuehrt-digitale-inflight-plattform-whatsapp-messaging/82002>