



**SELLWERK**

Wir helfen verkaufen.

**EXKLUSIV**

# MESSENGER KOMMUNIKATION IN DEINER FIRMA

**BIST DU PER WHATSAPP  
ERREICHBAR?**

**NUTZE DAS POTENZIAL  
DER MESSENGER  
KOMMUNIKATION FÜR  
DEINE FIRMA**



© deagreed - stock.adobe.com



SELLWERK

# MESSENGER KOMMUNIKATION IN DEINER FIRMA

**BIST DU PER WHATSAPP ERREICHBAR?  
NUTZE DAS POTENZIAL DER MESSENGER  
KOMMUNIKATION FÜR DEINE FIRMA**

---



Im privaten Bereich ist die Kommunikation über verschiedene Messenger schon lange beliebt und etabliert. In unserem Online-Seminar beleuchten wir die Möglichkeiten auch im gewerblichen Umfeld für das eigene Unternehmen zu nutzen – mit professionellen Lösungen. Wie kann du möglichst über alle angesagten Kanäle von WhatsApp bis Facebook mit deinen Kunden kommunizieren – und zwar zeitnah, persönlich und natürlich DSGVO-konform?

Nicht nur im privaten Bereich hat sich der Messenger etabliert. Auch im gewerblichen Umfeld spielt der Messenger eine immer größere Rolle.

## TOP MESSENGER NUTZERZAHLEN WELTWEIT

Weltweit dominieren bei den Messenger-Tools die beiden Messenger WhatsApp und Facebook. Laut dem aktuellen Digital 2021 Report ist WhatsApp mit 2 Milliarden Nutzern das beliebteste Messenger-Tool der Welt. Dicht dahinter folgt der Facebook-Messenger mit 1,05 Milliarden Nutzern. Auch Telegram gehört mit seinen 500 Millionen Nutzern zu den Spitzenführern bei den weltweiten Top-Messengern.

Schaut man auf die verbrachte Zeit (Timespent) bei den einzelnen Messengern liegt auch hier WhatsApp als Spitzenreiter bei den Messengern vorne. Ganze 19,4 Stunden im Monat verbringen Nutzer im Durchschnitt weltweit auf den Plattformen. Nutze diese Zahlen und erleichtere durch den Einsatz eines Messenger für Unternehmen die Kommunikation von Unternehmen und Kunden.





SELLWERK



„WÜRDEN SIE LIEBER 10 MINUTEN IN DER TELEFONWARTESCHLEIFE HÄNGEN ODER 10 MINUTEN WARTEN AUF EINE ANTWORT IM FACEBOOK MESSENGER?“

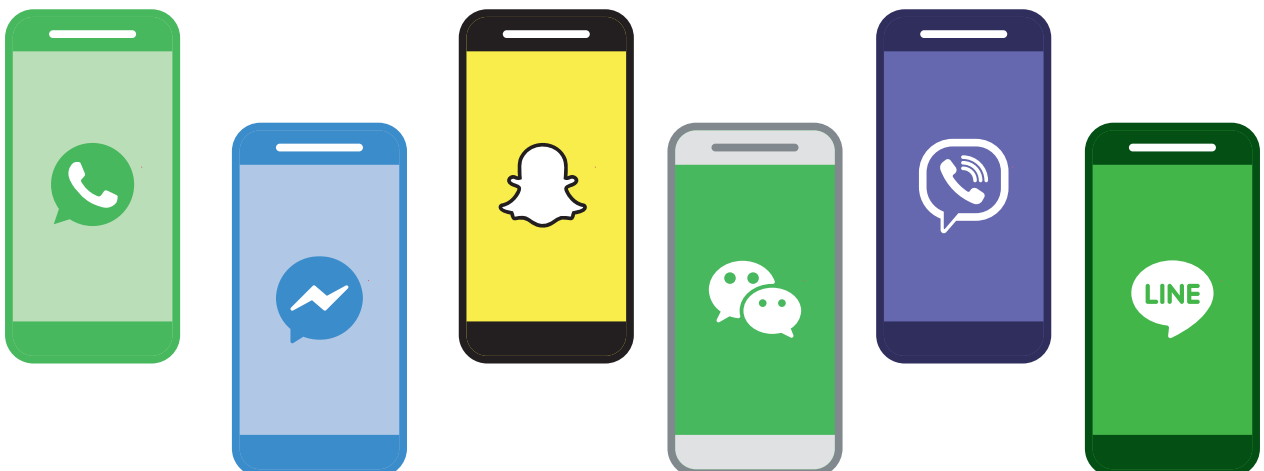
Die Strategie ist dabei ganz klar. Messenger für Unternehmen zielen auf den Bereich des Kundenservice und Support ab. Denn Messenger Apps nehmen in der privaten Kommunikation einen großen Bestandteil ein. Den Kundenservice daher über Messenger Apps anzubieten, macht demnach sehr viel Sinn, da viele Kunden hier bereits aktiv sind und kein neuer Kanal gewählt werden muss. Messenger für Unternehmen bieten zudem den Vorteil der Schnelligkeit und der persönlichen Nähe. Auch diese Eigenschaften eignen sich ideal für den Einsatz des Kundenservice.

Der Kunde kann sein Problem durch einen Messenger direkt und rund um die Uhr loswerden. Durch den Einsatz von Chatbots können zudem auch zu jeder Zeit die einfachsten Fragen schnell beantwortet werden. Bei schwierigeren Anliegen kann der direkte Support einspringen und in eine direkte Kommunikation mit dem Kunden gehen, die dann während der offiziellen Geschäftszeiten erfolgt.

#### **Zeiteinsparung durch die Art von Messengern**

Die Kommunikation in den Chats der Messenger erfolgt zusätzliche schneller als zum Beispiel durch eine E-Mail. So entfällt im Chat häufig die förmliche Anrede und es kann direkt mit der Anfrage begonnen werden. Auch durch den Einsatz von Multimedia wie Bildern oder Videos können Anfragen zum Thema besser beschrieben und gelöst werden.

Durch den Einsatz von Messengern in deiner Kommunikation kannst du deine Kunden auf den Kanälen erreichen, auf denen sie bereits aktiv sind.



## ÜBERBLICK ÜBER DIE WICHTIGSTEN MESSENGER FÜR UNTERNEHMEN

Wir haben die wichtigsten Messenger für Unternehmen zusammengetragen.

### FACEBOOK MESSENGER FÜR UNTERNEHMEN

Den Facebook Messenger gibt es seit 2011. Offiziell nennt Facebook ihn nur noch Messenger. Davor war er unter Facebook Chat bekannt und seit 2008 Bestandteil der normalen Facebook App.

Sowohl vom Smartphone in der mobilen Version als App, als auch per Desktop kann der Nutzer den Facebook Messenger kostenlos nutzen. Mit über 1,3 Milliarden monatlichen Nutzern setzt sich der Facebook Messenger auf Platz 2 der weltweit Top-Messenger Apps. Zudem gibt es bereits mehr als 300.000 Chatbots, die auf dem Facebook Messenger mit eingebunden werden können.

Mit dem Facebook Messenger können Nutzer natürlich auch die normalen Messenger Funktionen nutzen und Text, Nachrichten, Fotos, Videos, Audio und Dateien austauschen. Auch Sprach- und Videoanrufe kannst du über das Messenger-Tool verschicken.

Der Facebook Messenger für Unternehmen lässt sich ganz klar für den Customer Service bzw. im Bereich des Kundenservice einsetzen. Wenn deine Kunden mehr über deine Produkte oder Dienstleistungen erfahren möchte kannst du mit der Interaktion mit Messenger für Unternehmen genau auf seine Bedürfnisse eingehen.



#### Facebook Messenger einrichten

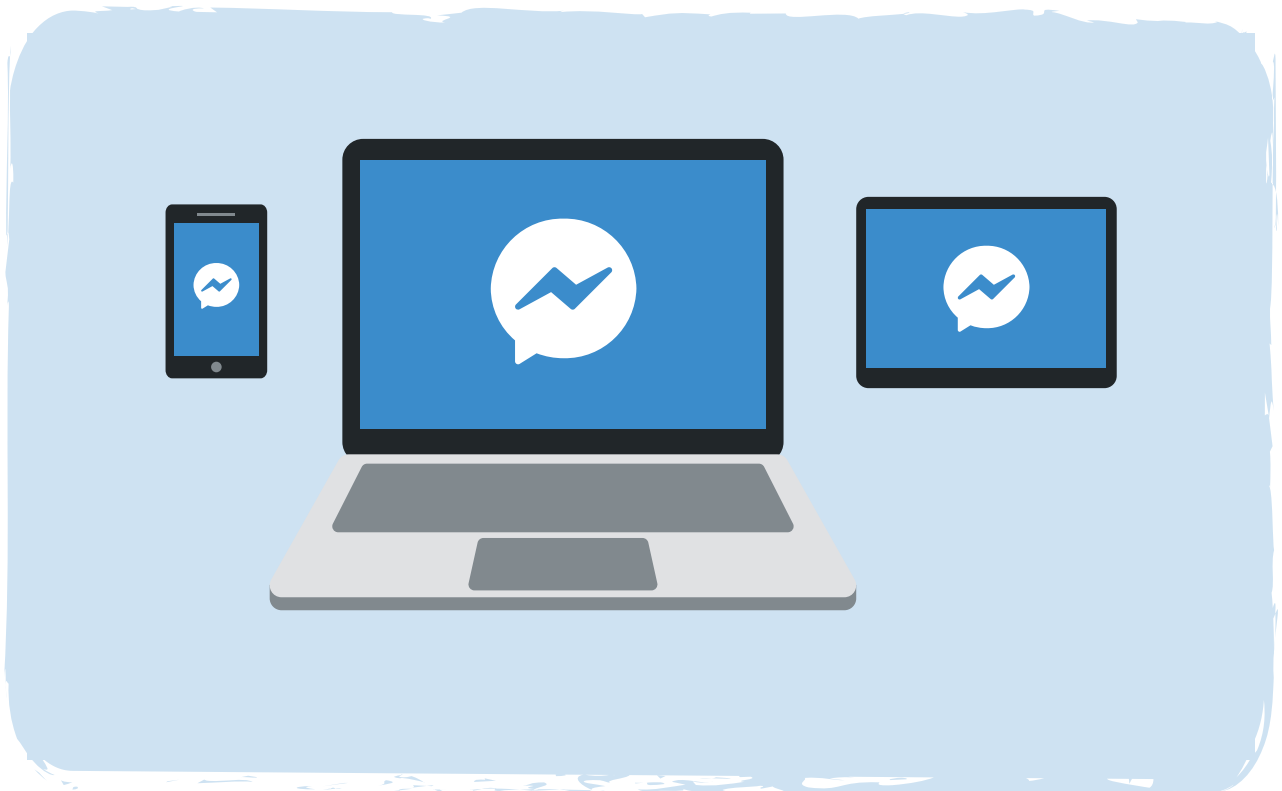
Den Facebook Messenger einzurichten ist einfach und benötigt keine Programmierkenntnisse.

1,3 Milliarden Nutzer hat der Facebook Messenger monatlich.

## FACEBOOK NACHRICHTEN OHNE MESSENGER

Um Privatnachrichten bei Facebook lesen, senden und empfangen zu können, wird auf mobilen Geräten die Installation des Facebook-Messengers verlangt. Bereits im Jahr 2014 hat Facebook die Funktion, Nachrichten über die App zu verschicken, herausgenommen. Auch über die mobile Facebook Seite im Browser ist es seit 2016 nicht mehr möglich direkte Nachrichten zu verschicken. Ist eine neue Nachricht eingetroffen, erscheint hier zwar ein Benachrichtigungssymbol, doch um die Nachricht selbst lesen zu können, muss dann die Facebook Messenger-App heruntergeladen werden. Auch die Möglichkeit, Nachrichten über die Seite [mbasic.facebook.com/messages](https://mbasic.facebook.com/messages) zu versenden, ist im Dezember 2020 abgeschaltet worden. Diese Seite war für Nutzer gedacht, die ein Handy mit einem Internetzugang haben, jedoch kein modernes Smartphone.

Hast du ein Tablet oder ein Smartphone mit einem größeren Desktop kannst du auf der Facebook-Seite auch zur Desktop-Ansicht wechseln. In dieser Version ist der Facebook Messenger dann auch in der Seite integriert. Einziger Nachteil ist hier, dass das Lesen in der Desktop-Version anstrengender ist und die einzelnen Buttons und Links mit dem Finger schwierig zu erwischen sind. So kannst du allerdings auch Facebook Nachrichten ohne Messenger empfangen, lesen und verschicken.



## WHATSAPP MESSENGER FÜR UNTERNEHMEN

Seit bereits 2009 gibt es den WhatsApp Messenger jetzt schon. Mittlerweile gehört der WhatsApp Messenger zu Facebook. Auch den WhatsApp Messenger kannst du sowohl über die mobile als auch über die Desktop Version nutzen. Mit rund 2 Milliarden weltweiten Nutzern liegt der WhatsApp Messenger damit auf Platz eins der meistgenutzten Messenger.

Neben dem normalen WhatsApp Messenger gibt es zudem noch WhatsApp Business und die WhatsApp Business API, für den Einsatz von WhatsApp in der Kundenkommunikation.

Der WhatsApp Messenger liegt mit rund 2 Milliarden weltweiten Nutzern auf Platz eins der meistgenutzten Messenger.

WhatsApp	WhatsApp Business	WhatsApp API
		
Für Privatpersonen	Für KMUs	Für große Unternehmen
Datenschutz <span style="color:red">✗</span>	Datenschutz <span style="color:red">✗</span>	Datenschutz <span style="color:green">✓</span>
Kundenservice <span style="color:red">✗</span>	Kundenservice <span style="color:green">✓</span>	Kundenservice <span style="color:green">✓</span>
Kosten <span style="color:green">Keine</span>	Kosten <span style="color:green">Keine</span>	Kosten <sup>1</sup> <span style="color:green">✓</span>
Features <span style="color:red">✗</span>	Features: - Unternehmensaccount - Schnellantworten - Nachrichten-Statistiken	Features: - Unternehmensaccount - Schnittstelle für Anbindung an CRM Systeme - Click to Chat-Buttons

<sup>1</sup> Keine Kosten, wenn Nachrichtenfragen innerhalb von 24 h beantwortet werden.



Quelle: messengerpeople.com



## WHATSAPP BUSINESS MESSENGER

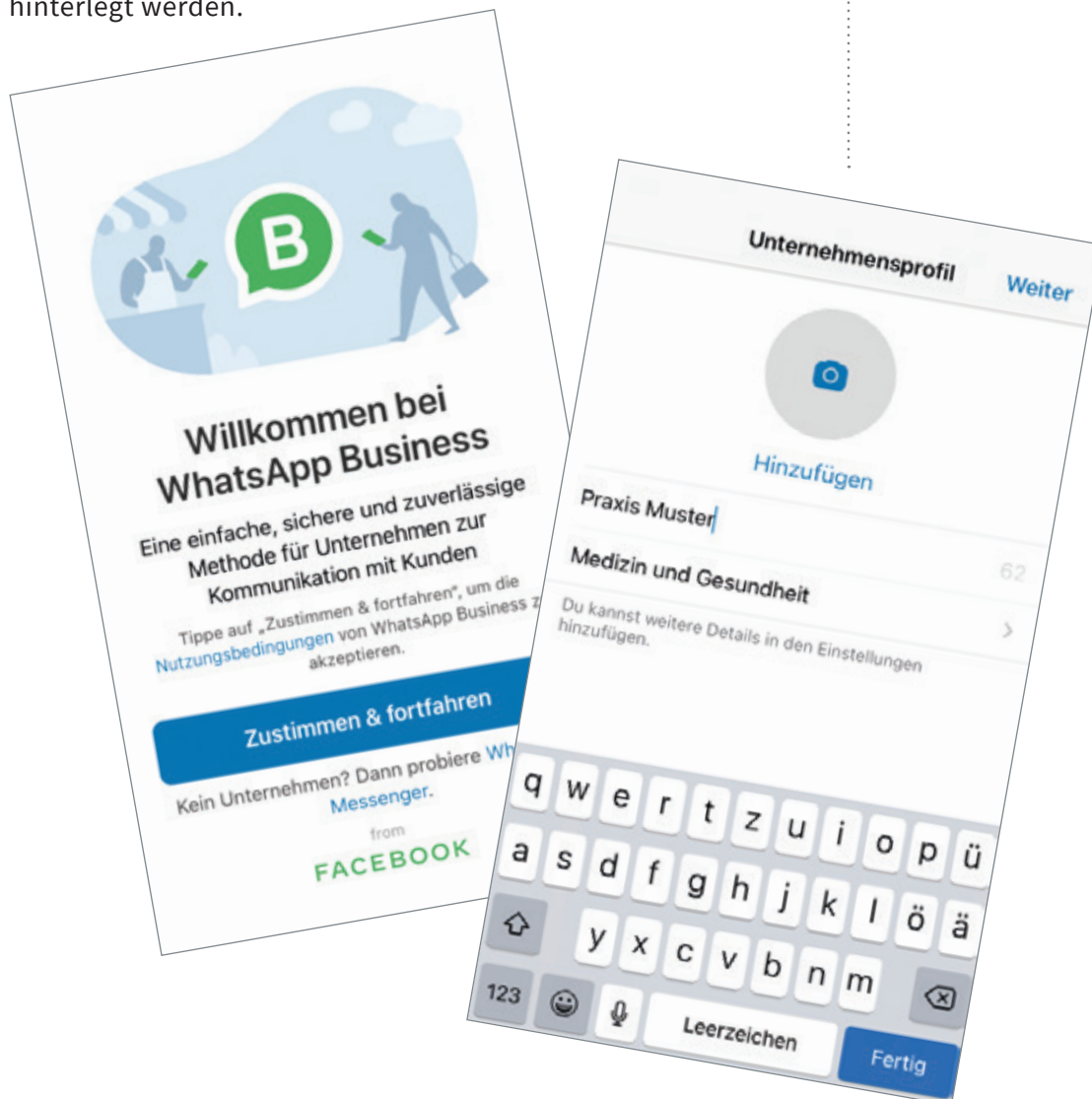
### Was ist WhatsApp Business?

Mit WhatsApp Business kann der klassische WhatsApp Messenger erweitert werden. Gerade für kleinere Unternehmen bietet die Business-App eine Reihe an speziellen Zusatzfunktionen für die Kundenkommunikation und Social-Media-Marketing.

### WhatsApp Business einrichten

In der WhatsApp Business Version kannst du ein eigenes Profil für dein Unternehmen erstellen. Dadurch erhält der Kunde Zugriff über alle wichtigen Informationen zu deinem Unternehmen. Standort, Kontaktdaten, Öffnungszeiten, Website und ein Logo oder Foto können im Profil hinterlegt werden.

Mit WhatsApp Business kann der klassische WhatsApp Messenger erweitert werden und von Unternehmen in der Kundenkommunikation eingesetzt werden.



### WhatsApp Business Funktionen

Mit dem WhatsApp Business Messenger für Unternehmen kannst du beispielsweise automatisierte Nachrichten an Kunden senden. Hier unterscheidet man zwischen zwei Varianten: den Begrüßungsnachrichten und Abwesenheitsnachrichten.

Kontaktiert ein Kunde ein Unternehmen das erste Mal, oder nachdem er mindestens zwei Wochen inaktiv war, werden die Begrüßungsnachrichten ausgelöst.

Abwesenheitsnachrichten lassen sich zeitgenau und individuell einstellen. Lege einfach im Tool fest, wann du nicht zu erreichen bist. Versucht ein Kunde in diesem Zeitraum Kontakt mit deinem Unternehmen aufzunehmen, erhält er automatisch eine ausgelöste Abwesenheitsnotiz. Zu deinen verfügbaren Zeiten kannst du dann auf die Nachricht vom Kunden reagieren.

### Was kostet WhatsApp Business?

Das WhatsApp Business Tool ist kostenlos verfügbar und kann sowohl für iOS als auch für Android heruntergeladen werden.

Mit WhatsApp Business kannst du automatische Begrüßungsnachrichten und Abwesenheitsnachrichten einrichten.



## WHATSAPP BUSINESS API

### Was ist die WhatsApp Business API?

Während die WhatsApp Business App für individuelle Unterhaltungen und kleinere Unternehmen entwickelt wurde, eignet sich der Einsatz von WhatsApp Business API für größere Unternehmen. Die Funktion ermöglicht es Unternehmen, WhatsApp-Nachrichten von Kunden im großen Umfang zu empfangen und zu beantworten.

Anders als zum normalen WhatsApp Messenger oder WhatsApp Business Messenger gibt es bei einer API keine eigene App. Unternehmen können den Endpunkt der WhatsApp API stattdessen an eine eigene Kommunikationsplattform anbinden.

### WhatsApp API einrichten

Über einen sogenannten Business Solution Provider kann eine WhatsApp Business API eingerichtet werden.

### Was kostet die WhatsApp API?

Da die WhatsApp Business API mehr Funktionen bereithält, als das WhatsApp Business Tool, ist die API nicht kostenfrei verfügbar. Wie hoch die Kosten sind, hängt vom jeweiligen Anbieter an. Neben einer monatlichen Gebühr kann es je nach Anbieter auch noch eine zusätzliche Einrichtungsgebühr anfallen. Bei Nachrichten, die du innerhalb des 24-Stunden Service-Fensters verschickst, fallen keine Gebühren an und sind kostenfrei. Bei Nachrichten, die du nach Ablauf von 24 Stunden verschickst, fällt eine Gebühr von 7 Cent pro Nachricht an.

Die WhatsApp Business API kann von größeren Unternehmen eingesetzt werden, um WhatsApp Nachrichten von Kunden im großen Umfang zu empfangen und zu beantworten.



### WhatsApp Click-to-Chat

Mithilfe des WhatsApp Link Generators kannst du schnell und einfach einen Link erstellen, der deinen Kunden direkt in deinen WhatsApp-Chat leitet. Der Kunde muss vorher nicht die Nummer von deinem Unternehmen abspeichern. So kannst du ohne Umwege über den WhatsApp Chat mit deinen Kunden kommunizieren.

### So erstellst du einen Click-to-Chat WhatsApp Link

Mit einem passenden Tool, kannst du ganz einfach einen Link erstellen, der deine Kunden in deinen WhatsApp Chat führt. Die Erstellung des WhatsApp Click-to-Chat ist dann ganz einfach:

- 1 WhatsApp Nummer eingeben, über die du deinen WhatsApp Chat bedienst.
- 2 Erstelle eine Nachricht, die deinem Kunden bei der ersten Kontaktierung angezeigt werden soll.
- 3 Lasse deinen individuellen Link erstellen und teile ihn überall dort, wo deine Kunden auf dich aufmerksam werden sollen.

Hier kannst du kostenlos einen WhatsApp Click-to-Chat Link erstellen:

<https://chatwerk.de/whatsapp-link-qr-code-generator/>

Mit WhatsApp Click-to-Chat kannst du deine Kunden direkt und einfach in deinen WhatsApp-Chat leiten.



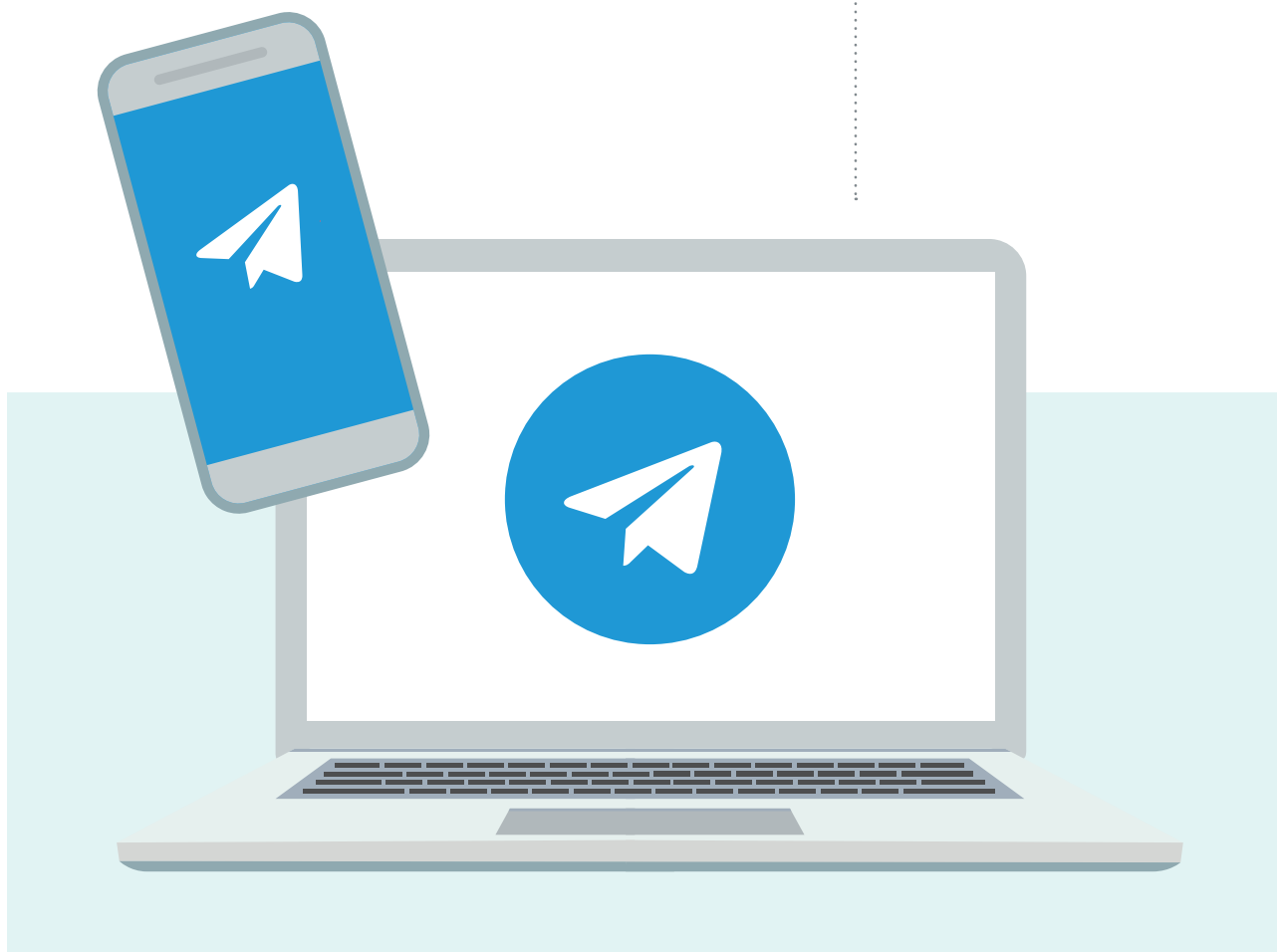
## TELEGRAM MESSENGER FÜR UNTERNEHMEN

Den Telegram Messenger gibt es seit 2013 auf dem Markt. Den Telegram Messenger kannst du sowohl in der mobilen als auch in der Desktop Version nutzen. Mit rund 500 Millionen Nutzern ist Telegram bei den Messengern weit vorne mit dabei.

### Telegram einrichten

Mit einer Rufnummer (die nicht die des Gerätes selbst sein muss) kannst du dich bei Telegram anmelden. Diese dem Nutzerkonto zugeordnete Nummer kann zudem jederzeit geändert werden.

Der Messenger Telegram hat rund 500 Millionen Nutzer.



## TELEGRAM FUNKTIONEN



### Geheime Chats

Nachrichten in diesem Chat sind Ende-zu-Ende verschlüsselt und können nur auf dem Gerät, auf dem der Chat begonnen wurde, verwendet werden. Auch die automatische Zerstörung von Nachrichten kann hier eingerichtet werden. Die Kommunikation in den „geheimen Chats“ ist nur zwischen zwei Nutzern, also nicht in Gruppen, möglich.



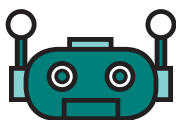
### Gruppen

In Gruppen kann sich untereinander zwischen vielen Nutzern ausgetauscht werden. Bis zu 200.000 Mitglieder in einer Gruppe sind möglich. Einen Unterschied gibt es noch zwischen privaten und öffentlichen Gruppen. Der Gruppenadministrator, als derjenige, der die Gruppe eingerichtet hat, erhält die Funktion, Nachrichten am oberen Rand anzuheften. Er kann auch Gruppenmitgliedern Rechte entziehen oder zuteilen.



### Kanäle

Bei den Kanälen handelt es sich um Chats, in denen nur der Ersteller des Kanals Nachrichten schreiben kann. Auch hier gibt es private und öffentliche Kanäle. Die Teilnehmerzahl ist hier nach oben offen. Jeder, der einen Link hat, kann dem Kanal beitreten und hat Einsicht auf den gesamten Nachrichtenverlauf seit dem Tag der Erstellung des Kanals. Mitglieder können allerdings nicht sehen, wer den Kanal abonniert hat. Nur die Anzahl der Teilnehmer ist sichtbar.



### Bots

Seit 2015 gibt es zudem die Möglichkeit, eigene Bots zu erstellen. Um einen Bot auf Telegram einzurichten musst du den BotFather kontaktieren. Er unterstützt dich dabei, deinen eigenen Bot zu erstellen. Hierzu kannst entweder in der Kontaktsuche nach @BotFather suchen oder über folgenden Link gehen: <https://telegram.me/BotFather>. Bist du im richtigen Chat, kannst du den Chat eröffnen, indem du START drückst, oder /start in das Eingabefeld eintippst. Der BotFather hilft dir nun mit weiteren Befehlen weiter und leitet dich durch die Erstellung deines Bots.



TELEGRAM



	 Gruppe	 Kanal	 Bot
Schreiben	Alle Mitglieder	Admin	Nutzer + Bot
Antworten	Alle	Nicht möglich	Direkt
Empfänger	Max. 200.000	Unbegrenzt	Unbegrenzt
Vorteil	Interaktion	Einfach	Auto-matisierung

Quelle: messengerpeople.com

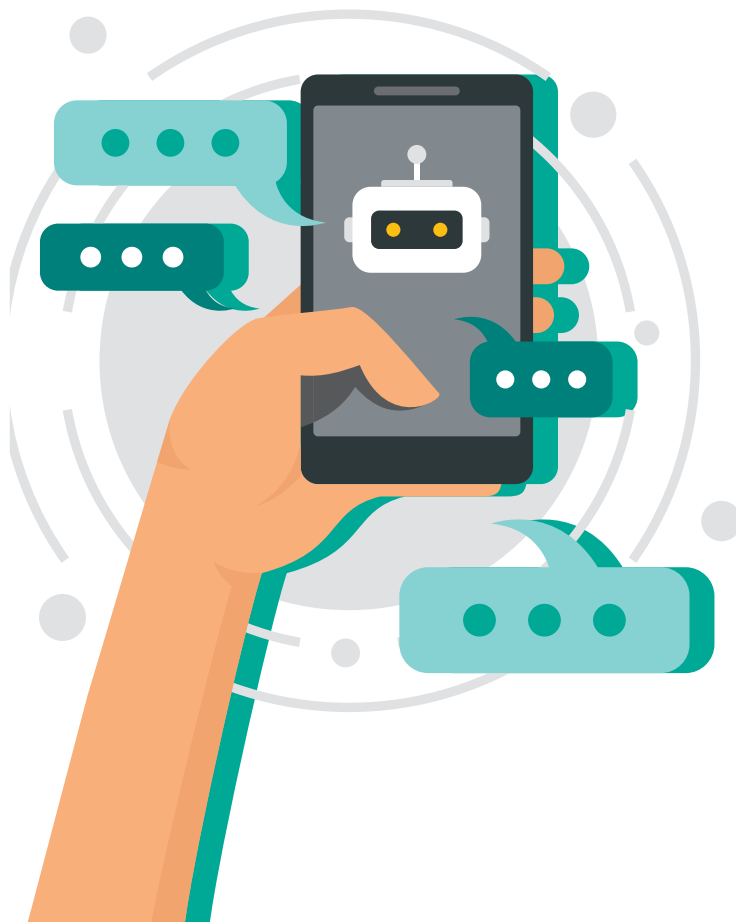
## CHATBOTS IN DER KUNDEN-KOMMUNIKATION

Eine Reise buchen oder aktuelle News und Produktempfehlungen erhalten? Via Chatbot können Kunden schon heute die verschiedensten Services nutzen. Analysen und Befragungen zur Zufriedenheit zeigen außerdem, dass Chatbots ihren Platz in der Kundenkommunikation gefunden haben und es mehr und mehr schaffen, die Erwartungen von Kunden wie auch die von Unternehmen zu erfüllen.

### Was ist ein „Chatbot“?

Der Begriff „Chatbot“ setzt sich aus den Wörtern „to chat“ (Englisch für „plaudern“) und „robot“ zusammen und beschreibt ein Online-Dialogsystem, das Anfragen auf Textbasis oder mithilfe der Spracherkennung entgegennimmt und beantwortet. Ein Chatbot reagiert also eigenständig und ohne menschlichen Eingriff auf Anfragen, beantwortet diese per Sprach- oder Textausgabe und kann zusätzliche Aktionen einleiten. Chatbots werden oftmals auch als „virtueller Assistent“ oder „Konversationsagent“ bezeichnet.

Durch Chatbots können Kunden verschiedenste Services nutzen.



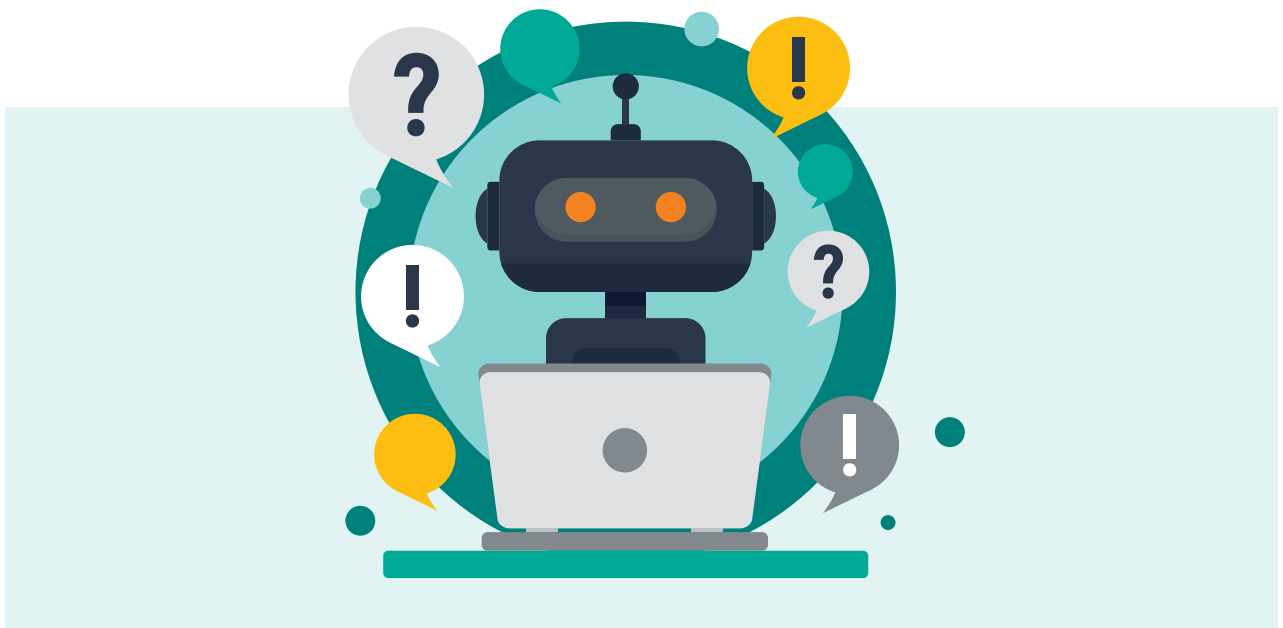


### Wie funktioniert so ein Chatbot genau?

Ein Chatbot unterstützt Mitarbeiter besonders bei standardisierten oder sich wiederholende Aufgaben im Bereich Marketing, Sales oder Kundenservice. Dabei nutzt der Chatbot Wissensdatenbanken und Erkennungsmuster um die jeweilige Anfrage beantworten zu können. Angenommen ein Kunde richtet sich mit einer Frage an den Chatbot, dann wäre die Vorgehensweise des Bots folgendermaßen:

Chatbots nutzen Wissensdatenbanken und Erkennungsmuster um individuelle Anfragen beantworten zu können.

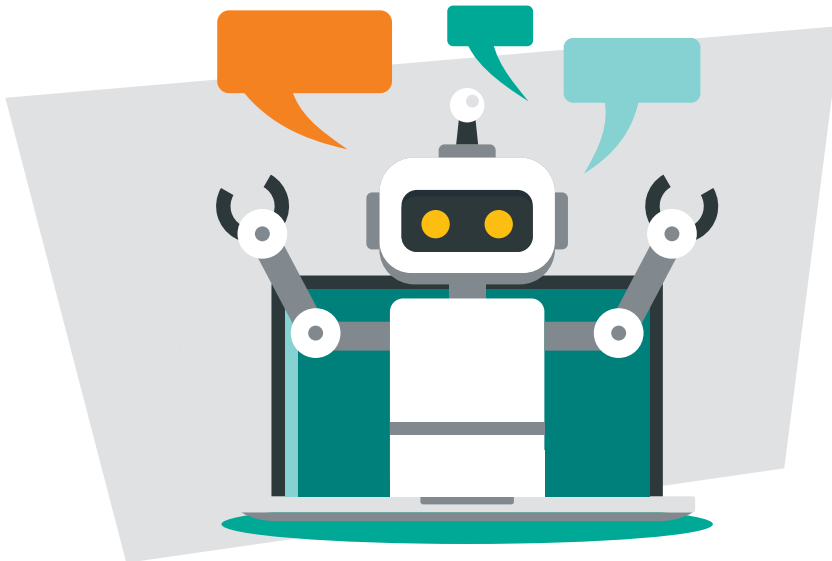
- 1** Zuerst wird die erhaltene Text- oder Sprachanfrage zerlegt und analysiert. In diesem Schritt können zusätzlich verschiedene Erkennungsmuster und Algorithmen eingesetzt werden.
- 2** Die daraus entstandene Frage beantwortet der Chatbot schließlich mit Wissen aus seiner Datenbank oder durch eine Recherche im Internet.
- 3** Bevor die Antwort wiedergegeben werden kann, werden die Informationen in einem letzten Schritt in einen grammatikalisch richtigen Satz umformuliert und die Ausgabe entweder als Text oder Sprache vorbereitet.
- 4** Gegebenenfalls wird die Antwort mit weiteren Elementen kombiniert um für den Nutzer eine möglichst hohe Relevanz zu erzeugen.



### Lohnt sich der Einsatz von Chatbots auch in klein und Mittelständischen Unternehmen?

Eines vorab: Der Einsatz von Chatbots ist kein Hexenwerk und schon gar nicht überproportional kostspielig, wie der ein oder andere vielleicht vermutet. Entscheidend für ein Unternehmen ist lediglich, dass das Einsatzgebiete des digitalen Helfers vorab definiert sein sollten und Chancen sowie mögliche Herausforderungen klar im Blick behalten werden. Ein Chatbot sollte schließlich zum Image und besonders zur Zielgruppe des Unternehmens passen.

Selbstverständlich ersetzt die künstliche Intelligenz der Chatbots weder die Empathie noch den Verstand von menschlichen Mitarbeitern. Vielmehr schaffen es die virtuellen Assistenten wiederkehrende Prozesse zu automatisieren und die übrigen Teammitglieder durch die Übernahme von einfachen Dialogen zu entlasten.



Doch die Bots werden nicht nur im Servicebereich eingesetzt, sondern können die gesamte Customer Journey der Kunden begleiten. Durch die verschiedenen Kontaktpunkte zwischen Kunden und Unternehmen während des Kaufprozesses, bieten sich zahlreiche Möglichkeiten mit der Hilfe von Chatbots einen Mehrwert in der Kundenkommunikation zu schaffen. Angefangen vom ersten Kontakt mit dem Kunden, über die gezielte Beratung oder Produktempfehlungen, bis hin zur Unterstützung beim Kaufabschluss können die Bots jede Menge nützliche Aufgaben übernehmen.

Chatbots können sowohl von großen als auch von kleinen Unternehmen einfach genutzt werden.

## MESSENGER FÜR UNTERNEHMEN DATENSCHUTZ

Mit der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) sind die Anforderungen an den Datenschutz immer strenger geworden. Die Rechte von Verbrauchern sollen dadurch gestärkt werden. Das hat natürlich auch Auswirkungen auf die personenbezogenen Daten im Rahmen der geschäftlichen Nutzung von Messengern für Unternehmen. Laut DSGVO dürfen personenbezogene Daten nur verarbeitet werden, wenn die jeweilige Verarbeitung vorher legitimiert wurde und der betroffene Nutzer bei der Datenerhebung entsprechend Art.13 DSGVO informiert wird

Auch beim Thema Messenger spielt der Datenschutz eine große Rolle und es müssen bestimmte Anforderungen erfüllt werden.

## MESSENGER FÜR UNTERNEHMEN DATENSCHUTZKONFORM IN DER PRAXIS EINSETZEN

Bevor du einen Messenger in deinem Unternehmen zur Kundenkommunikation einsetzt, stelle zunächst fest, ob und welche personenbezogenen Daten in und über den Messenger verarbeitet werden. Hier gibt es zum Beispiel die Kommunikationsdaten wie den Nutzernamen, die Handynummer sowie die Nachrichten zwischen Unternehmen und Nutzern.

Um auf der sicheren Seite zu sein ist die Einholung der direkten Einwilligung eine gute Möglichkeit, um die Kommunikation rechtskonform zu gestalten. Die Einwilligung ist dabei nur datenschutzrechtlich wirksam, wenn der Betroffene vorher ausreichend über die Verarbeitung der Daten informiert wurde. Die Einwilligung kann dabei schriftlich, elektronisch oder mündlich erfolgen. In der Praxis kann eine gültige Einwilligungserklärung so gestaltet sein, dass der Nutzer über ein Anhaken eines Kästchens oder einen eindeutigen Befehl im Messenger zustimmt. In der ersten Kommunikation kann dann knapp mit allen notwendigen Informationen über die Datenverarbeitung aufgeklärt werden. Weitere Informationen können auch mithilfe eines Links hinterlegt werden, hinter dem sich dann eine umfassende Aufstellung der Datenschutzerklärung befindet.

Um einen Messenger zur Kundenkommunikation datenschutzkonform einzusetzen, hole dir die direkte Einwilligung der Nutzer.

## CHECKLISTE DATENSCHUTZ BEI MESSENGER FÜR UNTERNEHMEN

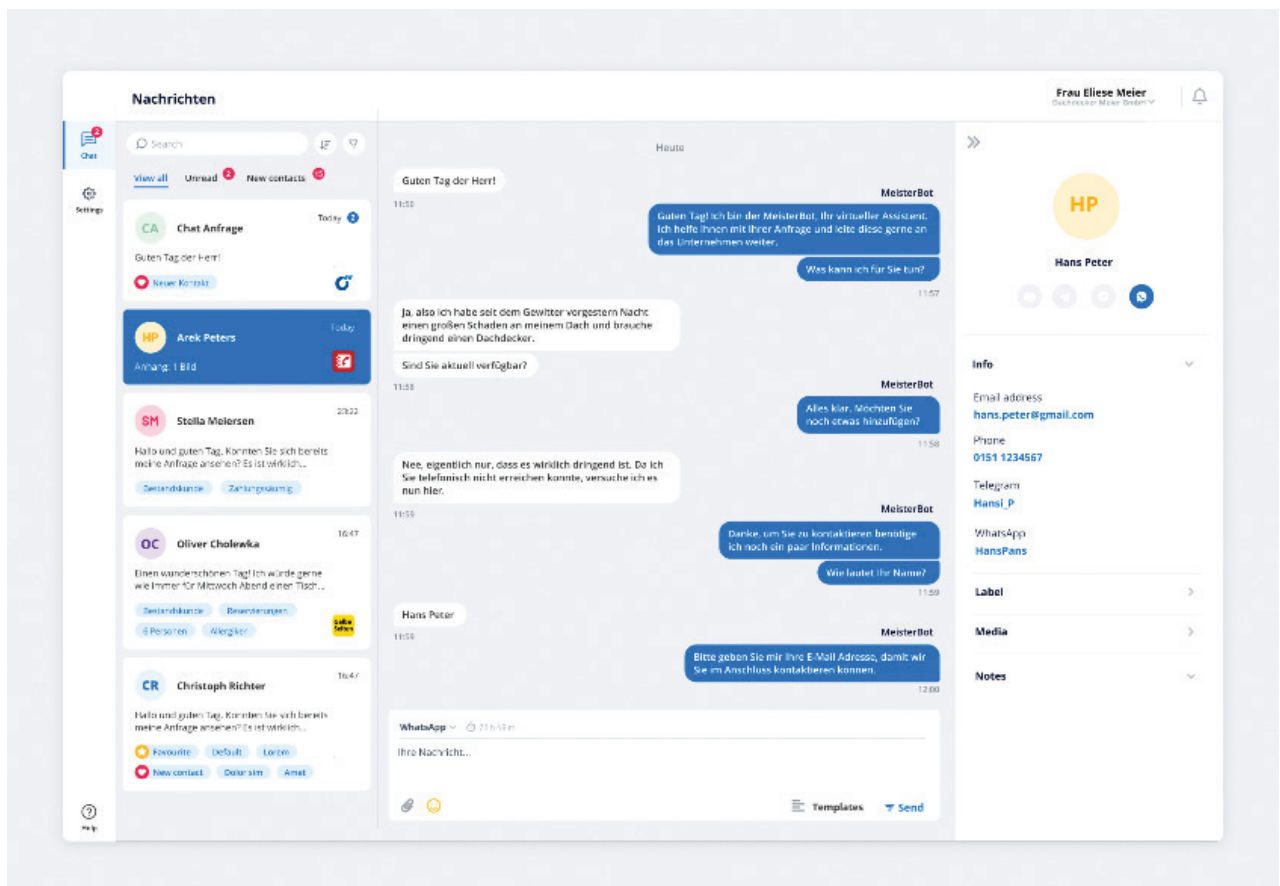
- Liste auf, welche Daten erhoben werden (Notwendig für die DSGVO)
- Hole dir die Einwilligung der Nutzer, dass sie über den Messenger kommunizieren wollen
- Erstelle eine extra Datenschutzerklärung, die alle Messenger Aktivitäten beinhaltet
- Bei Chatbots musst du weitere Vorgaben beachten
- Dokumentiert eure Aktivitäten sowie die verarbeiteten Daten. Dadurch könnt ihr bei Problemen den Verlauf nachweisen



## SELLWERK – CHATWERK

Wenn du auf der Suche nach einer professionellen Lösung suchst, um auch deinen Kundenservice auf WhatsApp umzustellen oder zu erweitern, haben wir mit Chatwerk das passende Tool für dich. Das ist Chatwerk

Chatwerk ist vor allem auf kleine und mittelständische Firmen(KMU) im Handwerks- und Dienstleistungssektor ausgerichtet. Chatwerk ist quasi ein Kundencenter in Hosentaschenformat. Hier werden alle gängigen Messenger- Dienste wie WhatsApp, Webchat, Facebook und der Google Business Messenger in einem übersichtlichen Postfach zusammengeführt.



Quelle: Chatwerk

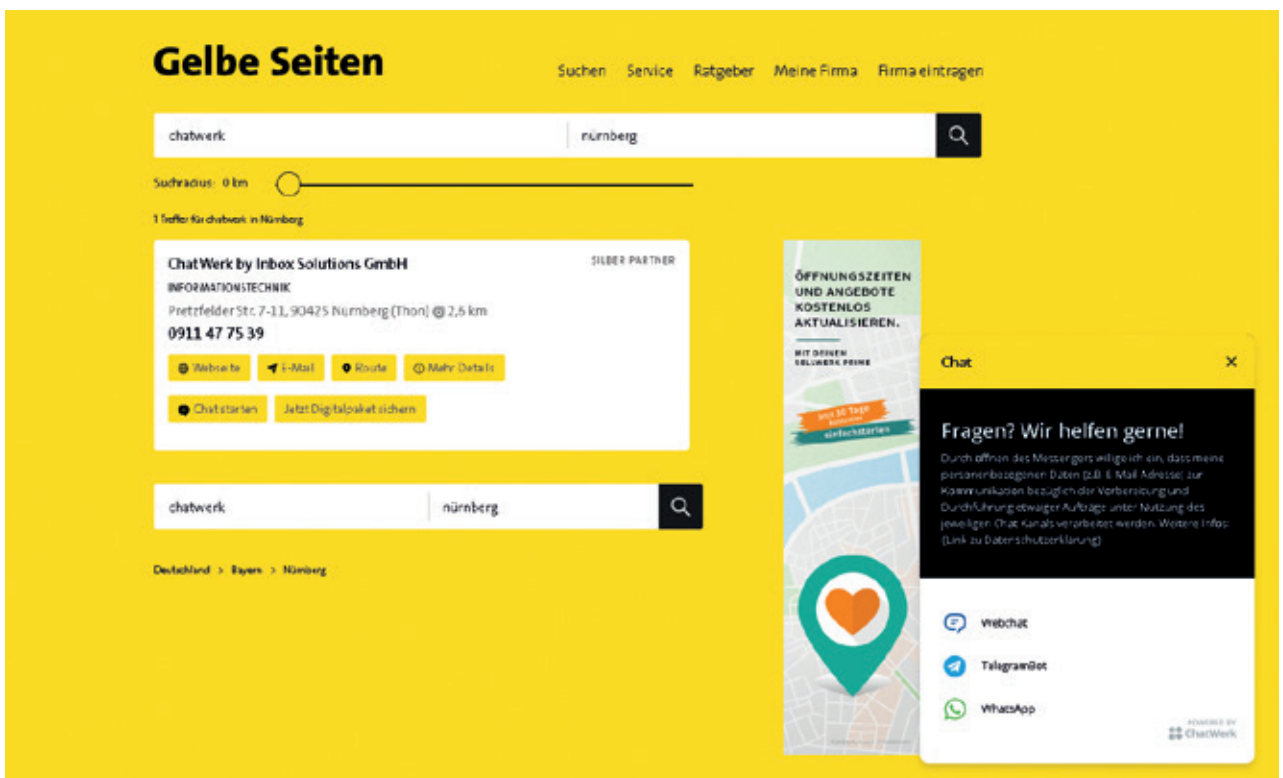
Auch die DSGVO ist mit Chatwerk abgedeckt und du musst dir mit deinem Unternehmen keine Sorgen machen. Für alle Daten-rechtliche und technische Updates ist gesorgt.

### Chatwerk nutzen

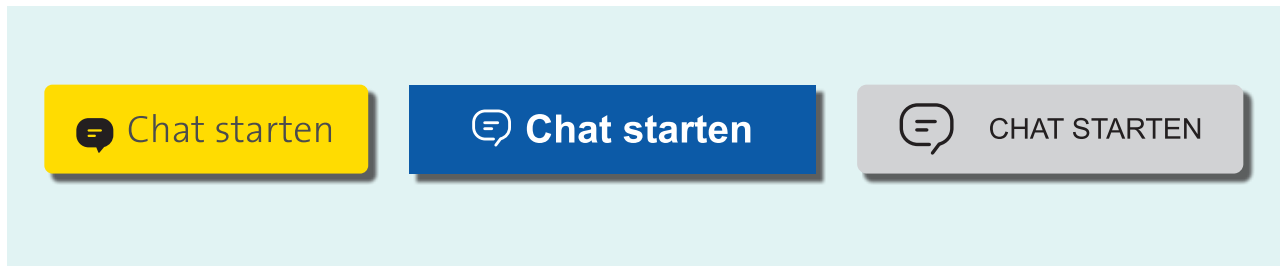
Mit Chatwerk kannst du deinen Kunden gleich mehrere Optionen zur Kontaktaufnahme zur Verfügung stellen. So kannst du über deinen Google My Business Eintrag, über Facebook, Instagram Ads, E-Mail-Newsletter und noch mehr deinen Kunden auffordern, mit dir in Kontakt zu treten. Du musst mit deinem Unternehmen dich nur bei Chatwerk anmelden und hast dann alle Kanäle im Überblick.

### Einbindung in die Verzeichnisse

Hast du einen Eintrag in die Verzeichnisse kannst du auch mit einem Button auf den Partnerverzeichnisseiten Gelbe Seiten, Das Örtliche und Das Telefonbuch den Messenger einbinden.



Über diesen Button können dich dann deine Kunden schnell und einfach kontaktieren.



Die Verzeichniseinträge liegen in der Google Suche bei der Recherche nach einem lokalen Dienstleister ganz weit vorne. Durch einen Eintrag in den Verzeichnissen bist du also auch online super auffindbar. Mit der Integration des Messengertools können deine Kunden dich jetzt auch noch ganz einfach kontaktieren.

Messenger für Unternehmen bergen ein großes Potenzial nicht nur für große Unternehmen. Vor allem bei kleinen und mittelständischen Unternehmen ist der Kundenkontakt sehr wichtig und Chatsysteme sind ein stark genutztes Medium. Die Erreichbarkeit und Gewährleistung eines ständigen, regen Austausches können ein Unternehmen attraktiver im Vergleich zu Mitbewerbern wirken lassen. Schnelle Rückmeldung, informative Meldungen und Termin-Updates können richtig angewendet die Kundenzufriedenheit steigern. Voraussetzung dafür ist selbstverständlich, die Anpassung des Tones auf das Markenimage und der richtige Einsatz eines Chatbots. Der Einsatz von Messengern lohnt sich also.