WhatsApp Business erfolgreich nutzen

ERFOLGREICH HANDELN

Bayerisches Staatsministerium für Wirtschaft, Landesentwicklung und Energie

Agenda

01 Zahlen, Daten und Fakten zu WhatsApp

02 WhatsApp Messenger und WhatsApp Business

03 Funktionalitäten

04 Rechtliche Angelegenheiten

05 Beispielszenarios

06 Fazit und Fragen

ERFOLGREICH HANDELN

Projekt „Erfolgreich handeln“ des Bayerischen Wirtschaftsministeriums

Der Handel soll wettbewerbsfähig bleiben – wir unterstützen dabei!

Die Corona-Pandemie, der Krieg in der Ukraine und die damit verbundenen Preissteigerungen haben massiven Einfluss auf den Handel.

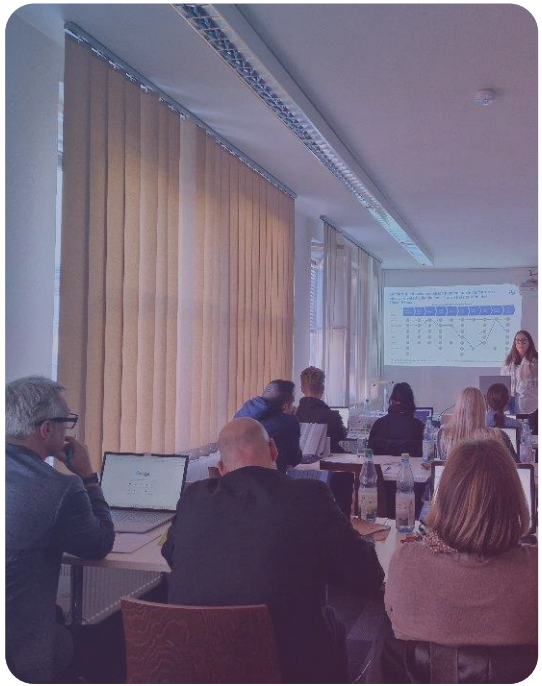
Geändertes Einkaufsverhalten, veränderte Kundenbedürfnisse, hohe Energiekosten – wer in Zukunft noch erfolgreich sein will, muss sich anpassen.

Die Initiative „Erfolgreich handeln“, **initiiert und finanziert durch das Bayerische Staatsministerium für Wirtschaft, Landesentwicklung und Energie**, hilft Ihnen dabei!

Projektlaufzeit: Januar 2023 bis Dezember 2024

Vorgängerprojekt: Die Förderinitiative „Bayern hilft seinen Händlern“

www.erfolgreich-handeln.bayern



ERFOLGREICH HANDELN

Wie sieht unser Bildungsangebot aus?

Unsere Formate

Webseite & Newsletter

Workshops

Webinare

Mediathek | Webinar-aufzeichnungen

Unsere Themen

E-Commerce	Digitale Prozesse	Nachhaltigkeit
Digitale Sichtbarkeit	Neue Geschäftsmodelle	Soziale Medien
IT-Sicherheit	Bezahlverfahren	… und vieles mehr

ERFOLGREICH HANDELN

01 Zahlen, Daten und Fakten zu WhatsApp

WhatsApp ist über alle Altersgruppen hinweg die am häufigsten installierte Smartphone-App

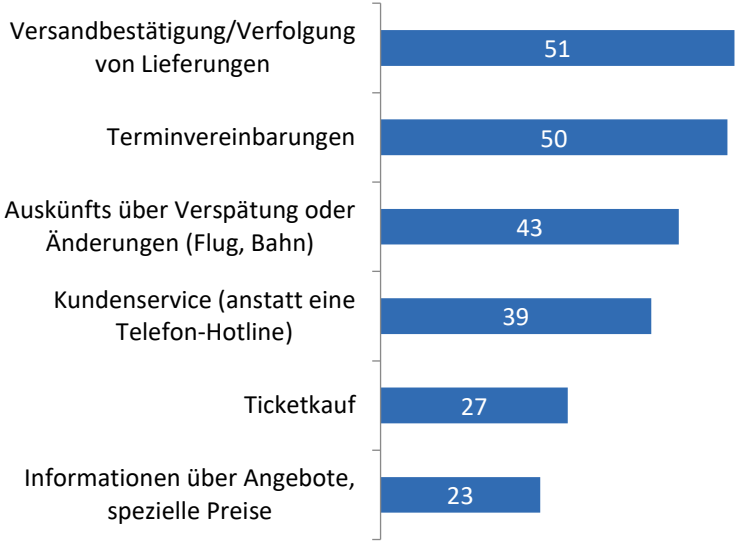
Welche Apps haben Sie auf Ihrem Smartphone installiert?
Mehrfachauswahl möglich; Auswahl

	Gesamt	16 bis 29 Jahre	30 bis 39 Jahre	40 bis 49 Jahre	50 bis 59 Jahre	60 bis 69 Jahre	70 Jahre oder älter
WhatsApp	**87%**	88%	88%	92%	84%	84%	71%
YouTube	**60%**	85%	72%	64%	44%	36%	25%
PayPal	**58%**	71%	64%	63%	49%	41%	39%
Banking-App	**51%**	53%	62%	53%	45%	39%	41%
Facebook	**50%**	56%	59%	56%	42%	34%	45%
PAYBACK App	**47%**	45%	51%	52%	48%	36%	43%
Instagram	**45%**	78%	55%	40%	28%	23%	13%
pushTAN-App	**27%**	42%	27%	31%	17%	18%	16%
Pinterest	**24%**	40%	24%	22%	17%	15%	11%
App einer Discounter-Kette zum Bezahlen	**22%**	17%	27%	24%	20%	19%	18%
TikTok	**19%**	50%	17%	16%	6%	6%	0%
Snapchat	**18%**	59%	9%	8%	8%	1%	0%

Quelle: ibi research 2022; n = 1.015 (alle Befragte); 16 bis 29 Jahre: n = 215; 30 bis 39 Jahre: n = 209; 40 bis 49 Jahre: n = 205; 16 bis 29 Jahre: n = 215; 30 bis 39 Jahre: n = 209; 40 bis 49 Jahre: n = 205

Kunden können sich Kommunikation mit Unternehmen über WhatsApp vorstellen

Was würden Sie gerne per WhatsApp erledigen können?



Quelle: Statista 2019

02 WhatsApp Messenger und WhatsApp Business

Vor- und Nachteile des WhatsApp Messengers

Vorteile

- Kunden nutzen es (privat)
- Digitale, aber trotzdem persönliche Beratung
- Nachvollziehbare Kommunikation (ältere Chats, Historie)
- Viele Use-Cases, in denen sich Kunden vorstellen können WhatsApp als Kommunikationsmittel mit Unternehmen zu verwenden

Nachteile

- Klassisches WhatsApp ausschließlich für private Nutzung (AGB von WhatsApp)
- Keine Skalierbarkeit (ein Smartphone und maximal noch die Desktop-Version gleichzeitig verwenden)
- Nicht DSGVO konform
- Datenweitergabe (Kontakte) an WhatsApp und Dritter ohne Einverständnis der Kontakte
- Kein Vertrag zwischen WhatsApp und Ihnen als Unternehmen (Auftragsdatenverarbeitung)

Quelle: in Anlehnung an Karim Banour, viermalvier.at

WhatsApp für Unternehmen – App oder API

- WhatsApp bietet WhatsApp Business an, welches sich auf Anforderungen und Bedürfnisse von Unternehmen fokussiert
- Über 175 Mio. Menschen versenden täglich eine Nachricht via WhatsApp Business

WhatsApp Business App

- Für Inhaber und Kleinunternehmen
- Trennung zum privaten WhatsApp (eigene App)
- Spezielle Zusatzfunktionen für Unternehmen, z.B. Infobereich, Textbausteine, Produktkatalog, etc.
- **DSGVO** und **Datenschutz** sind **<u>nicht</u> garantiert** – man bewegt sich schnell in einer Grauzone

WhatsApp Business Platform

- Früher WhatsApp Business API (= Schnittstelle)
- Für mittlere und große Unternehmen
- Empfohlen für die Kommunikation mit Kunden im großen Maß
- Direkte Anbindung an CRM, bestehende Warenwirtschaft o.ä. Systeme möglich
- DSGVO-konform durch zertifizierte WhatsApp Business Solution Provider

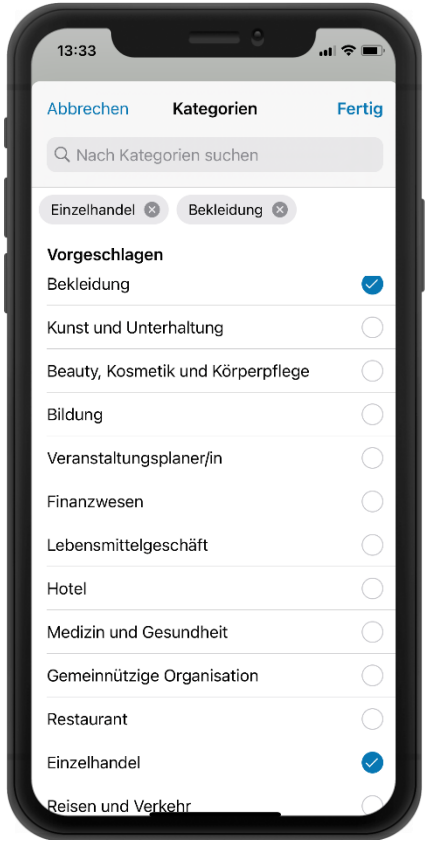
WhatsApp Business App – Erste Schritte

Was benötigen Sie zum Starten:

- Handy (Smartphone) → am besten ein separates Smartphone
- SIM-Karte
- WhatsApp Business App aus dem App Store / Play Store
- Nutzung entweder mit mobiler Nummer oder Festnetznummer

→ Sicherstellen, dass Anruf oder SMS auf der Telefonnummer empfangen werden können, um Verifizierung abzuschließen

WhatsApp Business App – Registrierung



WhatsApp Business App – Unternehmenstools

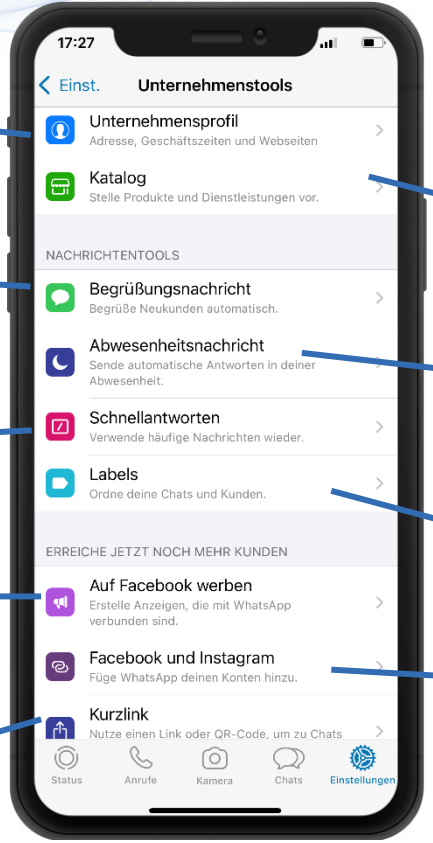
Unternehmensprofil wie Adresse, Geschäftszeiten, Website, Kontaktdaten, Beschreibung, etc.

Automatische erste Nachricht, sobald ein **Neukunde** Kontakt mit Ihnen über WhatsApp aufnimmt

Schnellantworten, die langes Tippen ersparen und mit kurzen Begriffen vordefinierte Nachrichten verschickt

Auf Facebook werben nutzen, um in Facebook mit dem Status, dem Produktkatalog oder Produktfotos von WhatsApp zu werben

Kurzlink oder QR-Code, um Ihren Account zu teilen und Ihren WhatsApp Business Account zu bewerben



Produktkatalog, in dem Sie Ihre angebotenen Produkte und Dienstleistungen mit Daten einpflegen können und dem Kunden vorstellen können

Automatische Abwesenheitsnachricht an Kunde bei Kontaktaufnahme, z. B. außerhalb der Geschäftszeiten oder Betriebsurlaub

Labeln Sie **Chats** und **Kunden** um Bestellungen und Anfragen besser zu managen

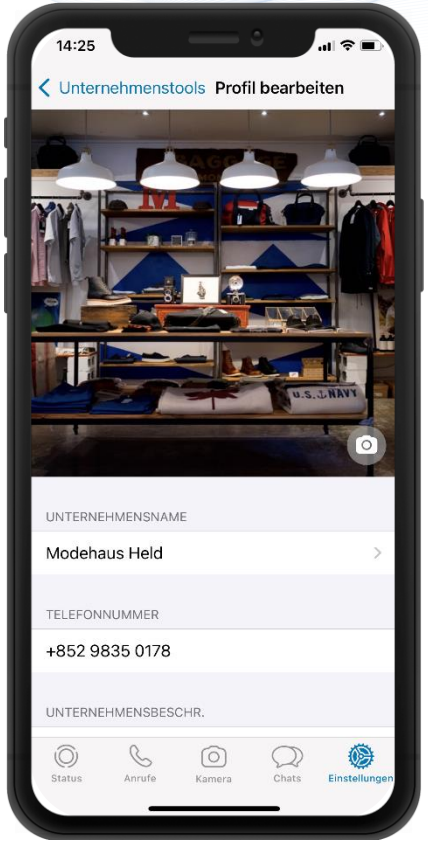
Verbinden bestehender Facebook und **Instagram** Accounts mit dem WhatsApp Account

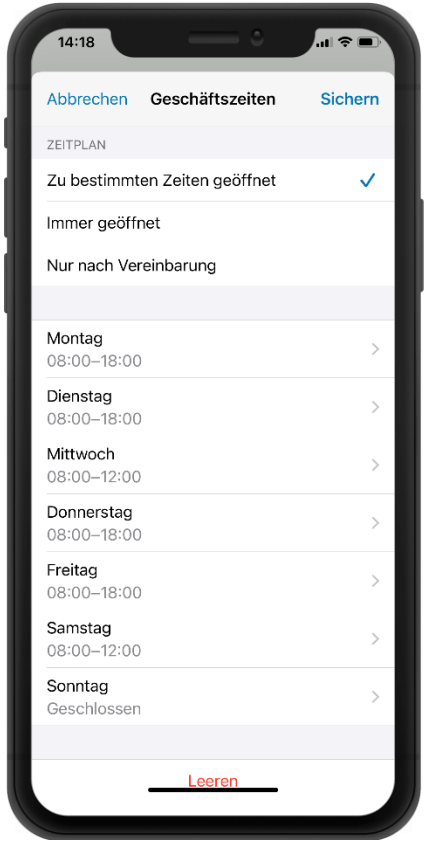
03 Funktionalitäten

WhatsApp Business – Unternehmensprofil

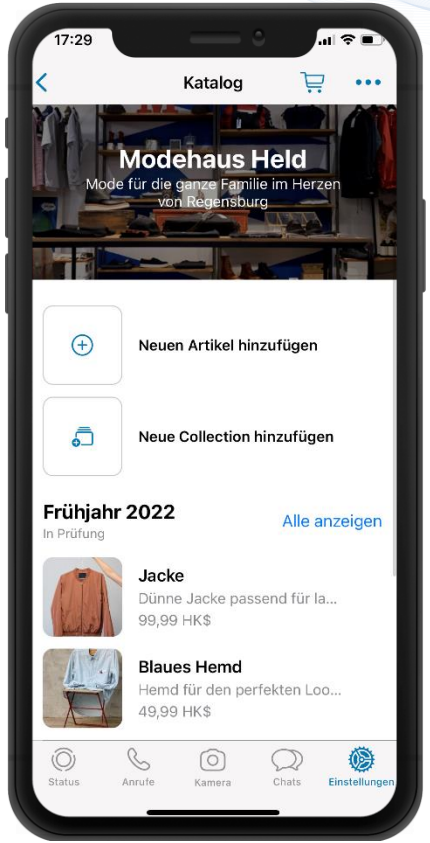
Verschiedene Informationen

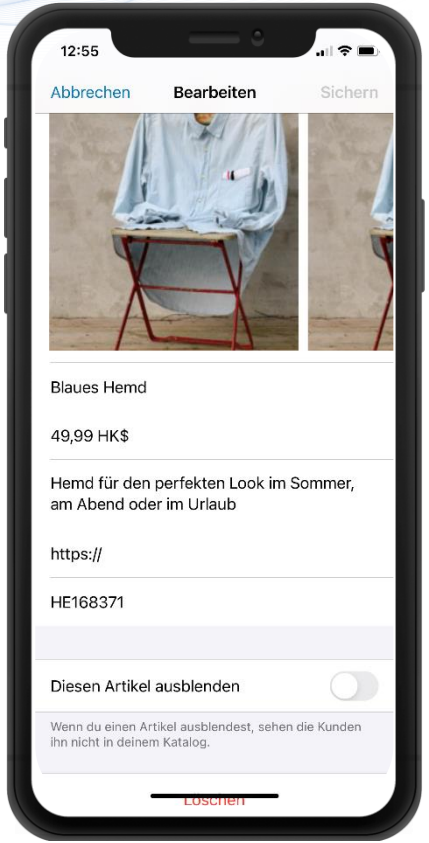
- Profilbild
- Unternehmensname
- Telefonnummer
- Unternehmens-beschreibung
- Geschäftszeiten
- Adresse
- Website
- Kategorien (≈ Branche)

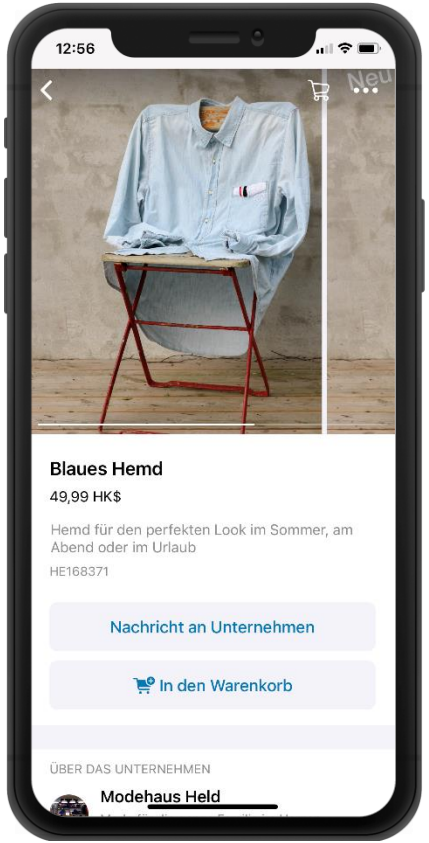




WhatsApp Business – Produktkatalog als „digitales Schaufenster“







WhatsApp Business – Nachrichtentools

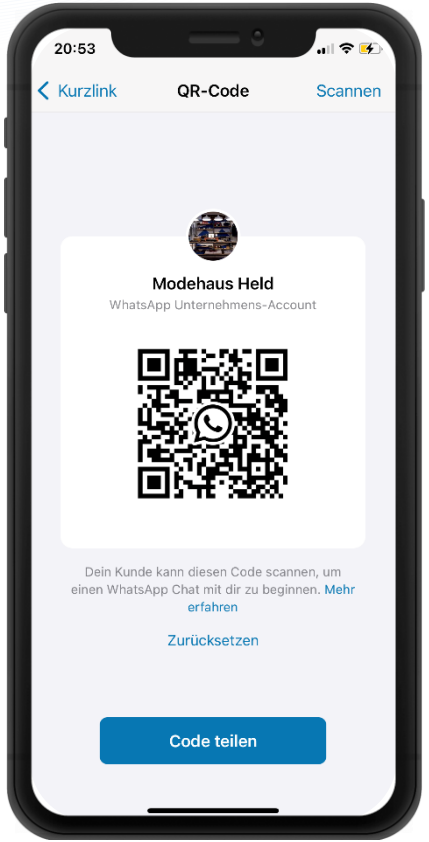
Tools

- Begrüßungsnachricht
- Abwesenheitsnachricht
- Schnellantworten

WhatsApp Business – In-App Möglichkeiten um noch mehr Kunden zu erreichen

Weitere Möglichkeiten

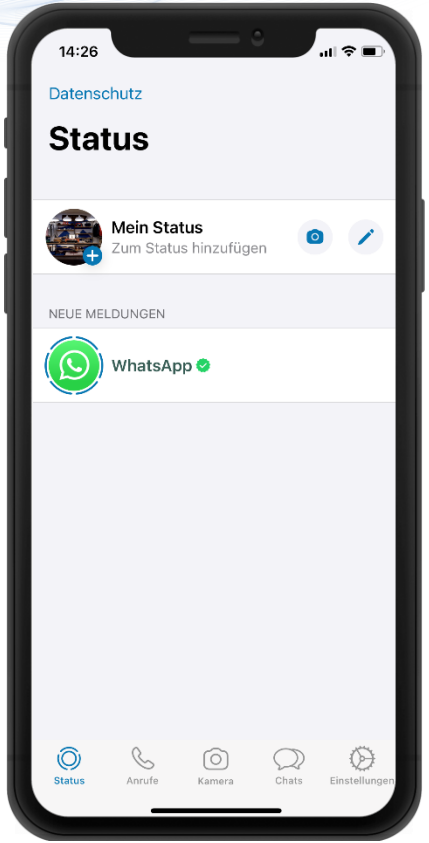
- Werbung via Social Media, z. B. in Facebook oder Instagram
- Werbung im Ladengeschäft → Nutzen des QR-Codes
- Flyer oder andere Werbeträger
- Newsletter
- Werbung über bestehende Mailkontakte
- WhatsApp Nummer bei Verkauf dem Kunden mitgeben

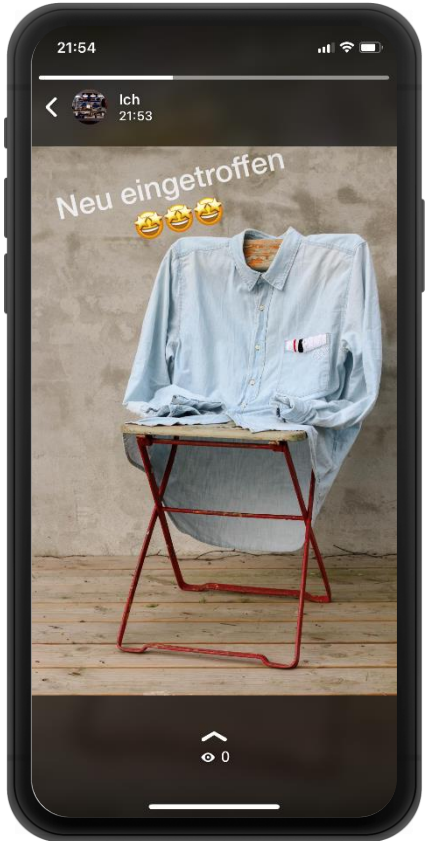


WhatsApp Business – Status

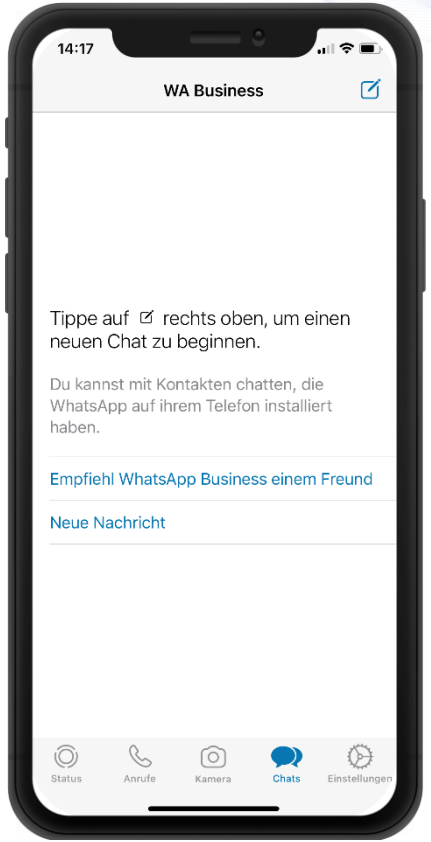
Statusmeldungen

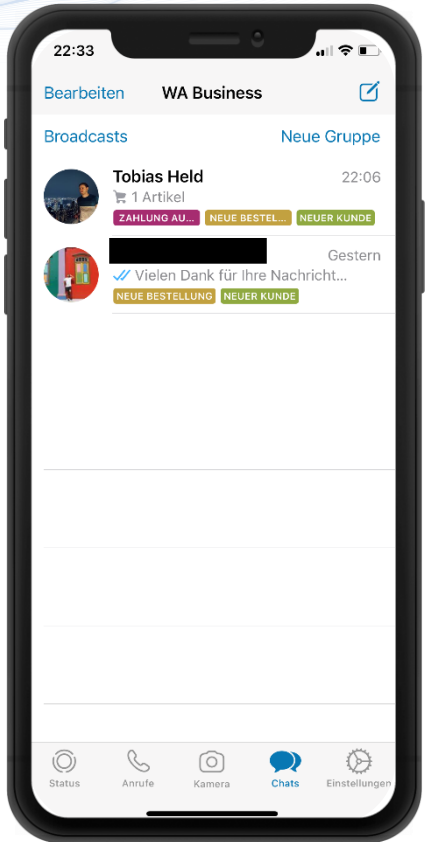
- Einstellen von Fotos oder Videos
- 24h verfügbar
- Steht Ihren Kontakten (Kunden) zum Abruf zur Verfügung
- Sie können einstellen, wer den Inhalt sehen kann
- Kann genutzt werden, um Einblick in das Unternehmen zu geben oder über Produktneuheiten zu informieren



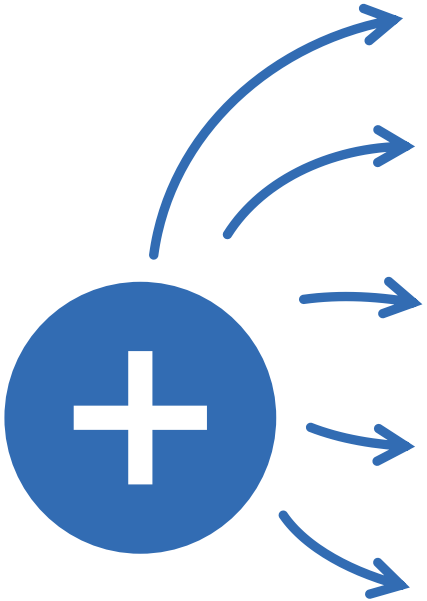


WhatsApp Business – Chat





WhatsApp Business hat Vor- und Nachteile



Kostenlos (möglich)

Automatisierte Behandlung von Kundenanfragen

Auftragsverarbeitungsvertrag zwischen Unternehmen und WhatsApp

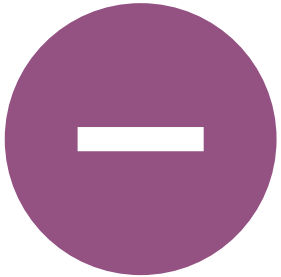
Impressum (Website-Link)

Datenschutzerklärung z. B. als Auto-Nachricht

Keine Chatbots im Standard → Sie müssen antworten

Hinweis auf Mobil-nummer notwendig

Nicht voll DSGVO-konform (≈Grauzone)



04 Rechtliche Angelegenheiten

Allgemeines zu rechtlichen Angelegenheiten

- Für WhatsApp Business gelten kaum andere Datenschutzbestimmung als für das private WhatsApp (WhatsApp Messenger)
- Bei WhatsApp Business sind DSGVO und Datenschutz nicht garantiert!
- Empfehlung: Keine interne Nutzung von WhatsApp Business, z. B. Austausch unter Mitarbeitern

<u>Sicht Bayerischen Landesamtes für Datenschutzaufsicht (BayLDA):</u>

„Einsatz von WhatsApp ist im Kundenkontakt unter der Bedingung zulässig, dass der Kunde vor Kommunikationsbeginn auf etwaige Datenschutzrisiken aufmerksam gemacht wurde“

Man kann sich rechtlich an verschiedene Stellen absichern

Welche Möglichkeiten bestehen für die Absicherung?*

Rechtliche Angaben	▪ **Impressum** und **Datenschutzbestimmung** muss für Kunden zugänglich sein
	▪ Umsetzung:
	  ▪ (1) Link im **Erstkontakt automatisch** an Kunden versenden und in WhatsApp durch **Zustimmung bestätigen** lassen
	  ▪ (2) Einbindung eines **externen Impressums per klickbarem Link** in der Unternehmensbeschreibung
	▪ Hinweis in eigener Datenschutzerklärung, dass WhatsApp eigenständig Daten verarbeitet und diese in deren Nutzungsbedingungen zu finden sind

Technologie	**Software** ▪ Regelmäßige und umgehende Softwareupdates ▪ Alle Cloud-Backups deaktiviert ▪ Chat-Anhänge nicht in der Mediathek des Mobiltelefons speichern, z. B. automatisches Speichern von Fotos ▪ Andere Apps keinen Zugriff auf den Chatverlauf erlauben **Hardware** ▪ Nutzen eines eigens dafür vorgesehenen Smartphones für WhatsApp Business, um dort ausschließlich geschäftliche Angelegenheiten zu bearbeiten ▪ Smartphone Zugriff schützen, z.B. Touch-ID, Code **Adressbuch** ▪ Ausschließlich Kundenkontakte abspeichern, die WhatsApp verwenden ▪ Falls möglich, Synchronisierung zwischen WhatsApp mit dem lokalen Adressbuch untersagen ▪ Fortgeschritten: Verwendung einer Container App oder Management Software

* Keine Garantie auf Vollständigkeit

Man kann sich rechtlich an verschiedene Stellen absichern

Welche Möglichkeiten bestehen für die Absicherung?*

Nutzung

Kundenkontakt

- Bei **allgemeiner Kontaktanfrage** → Kunde kontaktiert immer als erstes und impliziert die Zustimmung für die Verarbeitung der Daten über diesen Kommunikationsweg
- Bei **werblicher Ansprache** → Einholen der ausdrücklichen Einwilligung der Kunden, damit Werbung/ Newsletter konform versendet werden können

Produktkatalog

- Irreführende Werbung unterlassen
- Empfehlung Preis nicht anzugeben, falls doch, im Feld „Beschreibung“, den Preis inkl. MwSt. angeben (**Pflicht**)
- Anzeigen über Produktkatalog gelten nicht, kein konkretes Kaufangebot, sondern Werbeanzeigen → keine Erfordernis AGB, Widerrufsbelehrungen, oder für den Fernabsatzverträge relevante Pflichtangaben zu machen

Verkaufen

- Gesamte Verkaufsabwicklung über WhatsApp nicht möglich
- Möglichkeiten, nachdem ein Kaufwunsch geäußert wurde:
  - **Andere digitale Vertriebswege:** Pro Produkt eine Angabe des Links zum Onlineshop, der Website, oder des Marktplatzes → Auf Link hinweisen und direkt über vorhandenen und gewählten digitalen Absatzkanal verkaufen
  - **Verkauf über Chat und Mail:** Kaufwunsch des Kunden entgegennehmen und Mail-Adresse abfragen → Per E-Mail Verkaufsangebot und alle gesetzlichen Pflichtangaben (AGB, Widerrufsbelehrung, produktspezifische Informationen) mitsenden

* Keine Garantie auf Vollständigkeit

05 Beispielszenarios

Szenarios

Anfragen über Verfügbarkeit bestimmter Produkte:

„Ich suche noch dringend einen Bruder Kran-LKW als Geburtstagsgeschenk für morgen. Haben Sie ihn lagernd?“

Beratung die zum Storebesuch führt:

„Ich suche zu diesem Outfit noch eine passende Jacke, können sie mir was empfehlen?“ (mit Foto)

oder

„Was ist denn aktuell ein beliebtes Geburtstagsgeschenk für Jungs im Alter 4 Jahre?“

Terminvereinbarung

“Ich möchte einen Beratungstermin für eine neue Küche, haben Sie nächste Woche Freitag einen Termin für mich?“

Händlerbeispiel – Ablauf eines Kaufwunsches

- Der Kunde signalisiert einen Kaufwunsch durch eine Nachricht
- Kaufwunsch zusammenfassen und durch den Kunden, z. B. durch „Daumen hoch“, bestätigen lassen
- Daten für einen ordnungsmäßige Rechnung/Angebot/Kaufvertrag werden abgefragt
  - Versand: Name, Anschrift, E-Mail-Adresse für den Rechnungsversand
  - Abholung: keine weiteren Daten hinterlegt
- Kunde erhält Rechnung, z. B. Rechnungsprogramm, versendet per Mail inkl. Widerrufserklärungen, AGB und produktspezifische Informationen
  - Angabe der möglichen Bezahlmethoden
- Nach Zahlungseingang wird Ware an angegebene Adresse versendet oder ein Abholtermin vereinbart (z.B. Click & Collect)

Praktische Tipps

App

- Nutzen Sie **Statusmeldungen** um Werbung zu machen, interessante Produktneuheiten zu präsentieren oder Einblicke in Ihr Unternehmen zu geben
- Bei **Kundenanfragen** zu bestimmten Services, Produkte oder Wünsche **empfiehlt** sich Kunden gut zuzuhören und **in-App Tools** zu nutzen, z. B. Videos oder Fotos, Fragen ausführlich beantworten oder Audio- oder Video-Call anbieten
- WhatsApp Nummer beim Einkauf direkt mitgeben, um auf Anfragen, Wünsche oder Fragen einfacher einzugehen
- **Automatische Textnachrichten** helfen Ihr Unternehmen vorzustellen und einen professionelleren Service anzubieten

Organisatorisches

- Legen Sie fest, **wie** WhatsApp Business App genutzt wird, **wer** den Kanal verantwortet, **wann** Sie über den Kanal erreichbar sein möchten, **was** sie über WhatsApp Business machen wollen, etc.
- Empfehlung das **Smartphone** anstelle der Desktop-Version zu verwenden, da es **einfacher** ist **Fotos** und **Videos** zu **senden** oder aber auch die **Diktierfunktion** für schnelleres Antworten zu nutzen

Rechtliches

- Nutzen Sie die automatisch generierte Textnachricht als erste Antwort, um auf die Möglichkeit hinzuweisen, sich von Ihrem Account **abzumelden,** sowie den **Hinweislink** auf ein **vollständiges Impressum / Datenschutz**
- Informieren Sie sich online in **ausgewählten Links** über **rechtliche Aspekte**

Viele neue Trends und Entwicklungen für WhatsApp for Business

- Companion-Mode (ein WhatsApp-Account auf mehreren Endgeräten)
- Schutz einzelner Chats mit einem Passwort
- Plattformübergreifende Chats (WhatsApp zu Facebook, Instagram zu WhatsApp, ...)
- Buy-Button direkt im Chat (Checkout auf WhatsApp)
- Import Produktfeed Onlineshop
- WhatsApp Pay
- Chatbots

Quelle: in Anlehnung an Karim Banour, viermalvier.at

06 Fazit und Fragen

Fazit und Fragen zu WhatsApp Business

- Großzahl Ihrer Kunden nutzt WhatsApp mehrmals wöchentlich für mehrere Stunden, deshalb sollten Sie es auch tun
- Einfach Registrierung und Einrichtung eines Accounts
- WhatsApp Business als Teil des Vertriebskanal-Mixes
- Informieren Sie sich über rechtliche Gegebenheiten, da man sich bei bestimmten Aktivitäten schnell in einer Grauzone befindet
- Hilfe beim rechtlichen Rahmen durch Experten einholen
- Gute für Kundenservice, Beratung, oder Versandinformationen einsetzbar
- Ständige Analyse und Weiterbildung sind erfolgskritisch

Bildquelle: https://www.messengerpeople.com

Auswahl nützlicher Links und Infoquellen zu WhatsApp Business

WhatsApp Business

- https://www.whatsapp.com/business/?lang=de
- https://www.whatsapp.com/coronavirus/get-started-business/?lang=de

Nutzung von WhatsApp Business entlang der Customer Journey

- https://www.messengerpeople.com/de/whatsapp-business-fuer-unternehmen-uebersicht/
- https://www.messengerpeople.com/conversational-commerce-messaging-apps-customer-journey/

WhatsApp Web oder WhatsApp Desktop

- https://web.whatsapp.com
- https://www.whatsapp.com/download/

Facebook Verknüpfung

- https://www.facebook.com/business/help/469823953709874

WhatsApp und Datenschutz

- https://www.messengerpeople.com/whatsapp-business-api-at-a-glance-features-potentials-and-costs/
- https://www.datenschutzkanzlei.de/ist-whatsapp-in-unternehmen-mit-der-dsgvo-vereinbar/
- https://www.it-recht-kanzlei.de/whatsapp-business-katalogfunktion-rechtliche-anforderungen.html
- https://www.onlinehaendler-news.de/e-recht/rechtsfragen/133014-whatsapp-business-rechtssicher

Fragen?

Kommende Webinare

- 21.04.2023 | 08:30 Uhr | Verkaufen über Facebook, Instagram & Co
- 24.04.2023 | 17:00 Uhr | Tipps für einen schlanken (Co_2-)Fußabdruck
- 28.04.2023 | 08:30 Uhr | Internationalisierung über digitale Vertriebskanäle
- 02.05.2023 | 08:30 Uhr | Cybercrime Awareness: Wie anfällig ist mein Unternehmen für Cyberattacken?
- 03.05.2023 | 08:30 Uhr |On- und Offline bezahlen – Wie kommen Händler an ihr Geld?
- 04.05.2023 | 08:30 Uhr | IT-Sicherheit Planspiel
- 09.05.2023 | 08:30 Uhr | Google Unternehmensprofil – Nächste Schritte
- 16.05.2023 | 08:30 Uhr | Prinzip Datenschutz: wichtige Basics für Online-Händler
- und weitere: https://www.stmwi.bayern.de/erfolgreich-handeln/veranstaltungskalender/

Über ibi research

- 1993 gegründet mit dem Ziel des Wissenstransfers in der Wirtschaftsinformatik zwischen Akademia und Praxis
- Angewandte Forschung und Beratung in der Digitalisierung zweier Bereiche: Finanzdienstleistungen sowie Handel
- Arbeit mit der Objektivität der Wissenschaft an den Anwendungen des Praktikers
- Partnernetz von über 40 großen und kleinen Unternehmen
- Ca. 20 Mitarbeiter vom erfahrenen Manager bis zum innovativen Doktoranden

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

ibi research an der Universität Regensburg GmbH

Galgenbergstraße 25

93053 Regensburg

Tel.: 0941 788391-0

E-Mail: erfolgreichhandeln@ibi.de

ERFOLGREICH HANDELN

Bayerisches Staatsministerium für Wirtschaft, Landesentwicklung und Energie