

ibi

WhatsApp-Business erfolgreich nutzen

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



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

ibi

WhatsApp-Business erfolgreich nutzen



Agenda



01 Zahlen, Daten und Fakten zu WhatsApp

02 WhatsApp Messenger und
WhatsApp Business

03 Funktionalitäten

04 Beispiele

05 Fazit und Fragen



01

**Zahlen, Daten und Fakten
zu WhatsApp**

Auch Aldi Süd nutzt WhatsApp



Ausnahme WhatsApp – die verschiedenen Altersgruppen bevorzugen sonst unterschiedliche soziale Medien

Welche sozialen Netzwerke nutzen Sie aktuell?

	Gesamt	Generation Z	Generation Y	Generation X	Babyboomer
WhatsApp	83%	83%	87%	78%	83%
YouTube	62%	77%	68%	57%	49%
Facebook	58%	36%	65%	63%	54%
Instagram	52%	77%	64%	44%	29%
TikTok	23%	40%	29%	17%	11%
Pinterest	23%	30%	22%	22%	20%
Telegram	19%	16%	26%	18%	12%
LinkedIn	16%	18%	22%	13%	9%
Snapchat	14%	47%	15%	4%	0%
Xing	11%	8%	17%	9%	7%
Signal	11%	9%	11%	12%	12%
X (früher Twitter)	10%	11%	14%	10%	5%
Discord	8%	20%	10%	5%	2%
Twitch	8%	20%	11%	3%	0%
Reddit	5%	14%	7%	2%	0%
BeReal	3%	14%	3%	1%	0%
Mastodon	1%	1%	2%	1%	1%
Keine davon	4%	2%	1%	5%	7%

Quelle: ibi research 2023 – DRCN-Studie; n = 1.022 (alle Befragten)

Generation Z: n = 159
 Generation Y: n = 325

Generation X: n = 315
 Babyboomer: n = 223

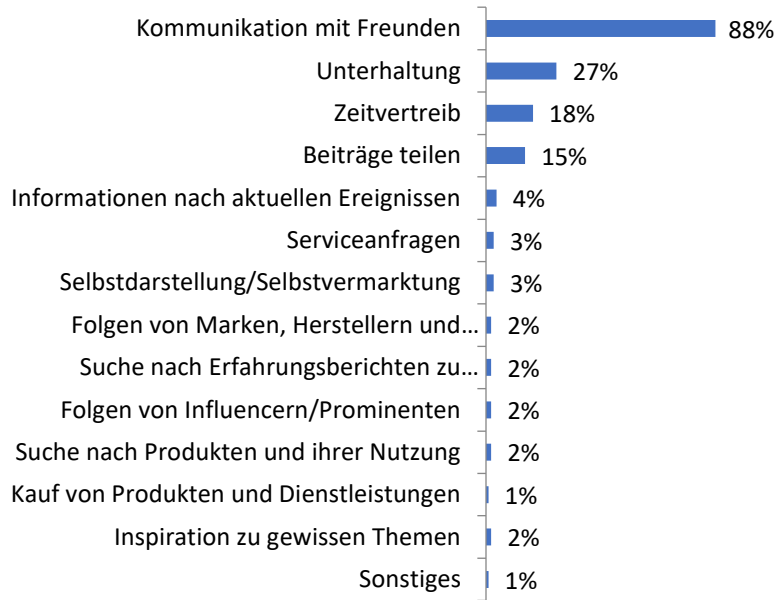
WhatsApp wird von 79% der Befragten mehrmals täglich genutzt

Wie häufig nutzen Sie das entsprechende soziale Netzwerk?

	mehrmals täglich	(fast) jeden Tag	mehrmals pro Woche	etwa einmal pro Woche	etwa einmal pro Monat	seltener
WhatsApp	79%	14%	5%	1%	1%	0%
Instagram	56%	21%	13%	7%	2%	1%
Facebook	49%	25%	14%	7%	4%	2%
Snapchat	45%	25%	14%	9%	4%	4%
TikTok	43%	22%	20%	8%	3%	3%
X (früher Twitter)	36%	24%	27%	7%	5%	1%
YouTube	29%	28%	26%	12%	4%	1%
Telegram	27%	20%	24%	14%	9%	6%
Discord	26%	19%	19%	14%	13%	8%
BeReal	24%	47%	9%	12%	9%	0%
Twitch	20%	24%	23%	10%	19%	4%
Reddit	19%	20%	26%	17%	4%	15%
Signal	17%	20%	24%	21%	10%	8%
LinkedIn	13%	20%	21%	21%	15%	9%
Pinterest	8%	20%	27%	22%	16%	6%
Xing	3%	16%	25%	17%	27%	12%

Die Kommunikation steht im Mittelpunkt der Nutzung von WhatsApp

Wie nutzen Sie WhatsApp ?



Quelle: ibi research 2023 – DRCN-Studie; n = 848 (alle Befragten)





02

**WhatsApp Messenger und
WhatsApp Business**

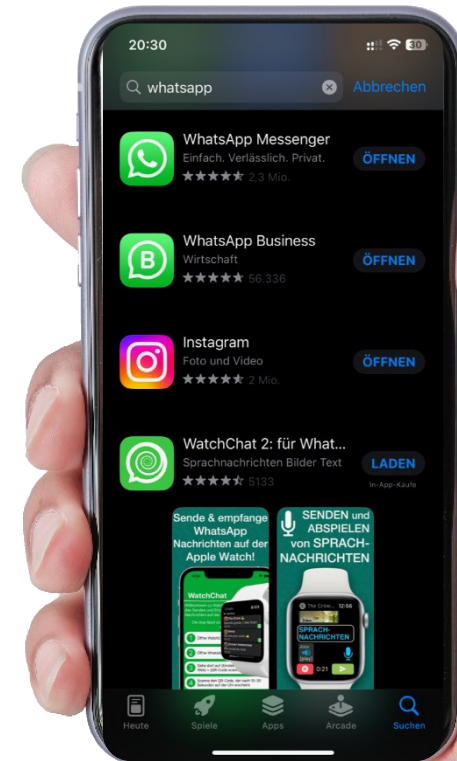
Vor- und Nachteile des WhatsApp Messengers

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 grundauf DSGVO konform**
- Datenweitergabe (Kontakte) an WhatsApp und Dritter ohne Einverständnis der Kontakte
- Kein Vertrag zwischen WhatsApp und Ihnen als Unternehmen (Auftragsdatenverarbeitung)



- 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 **nicht 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 oder über zertifizierte WhatsApp Business Solution Provider (BPS)
- DSGVO-konform, u.a. durch zertifizierte WhatsApp Business Solution Provider (BPS)

WhatsApp Business App – Erste Schritte



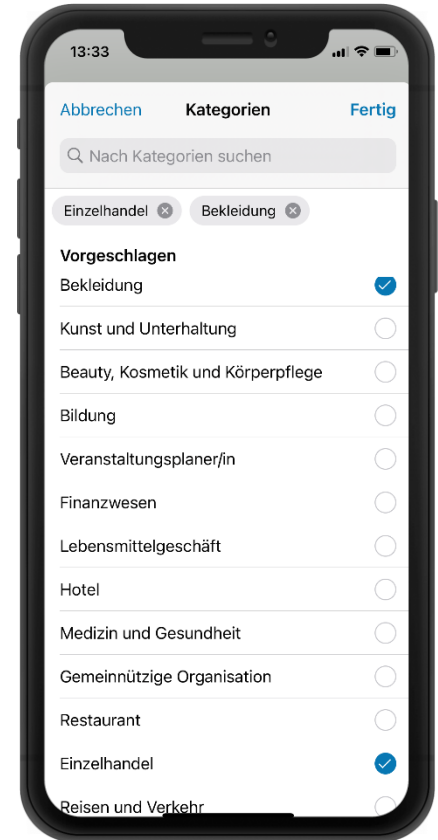
Was benötigen Sie zum Starten:

- 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



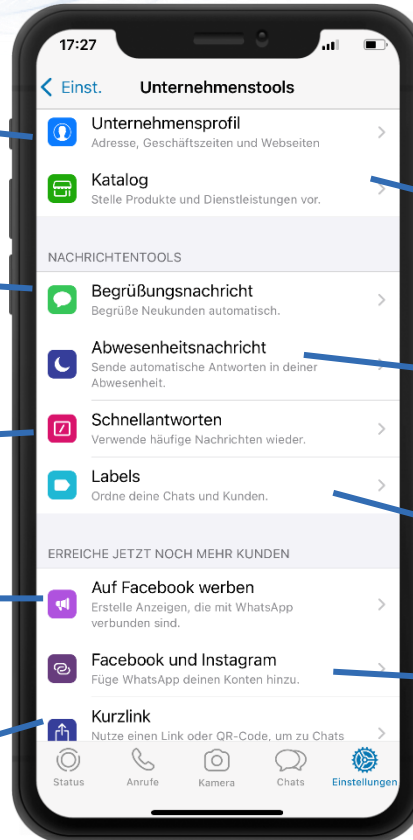
Unternehmensprofil wie Adresse, Geschäftszeiten, Website, Kontaktdaten, Beschreibung, etc.

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

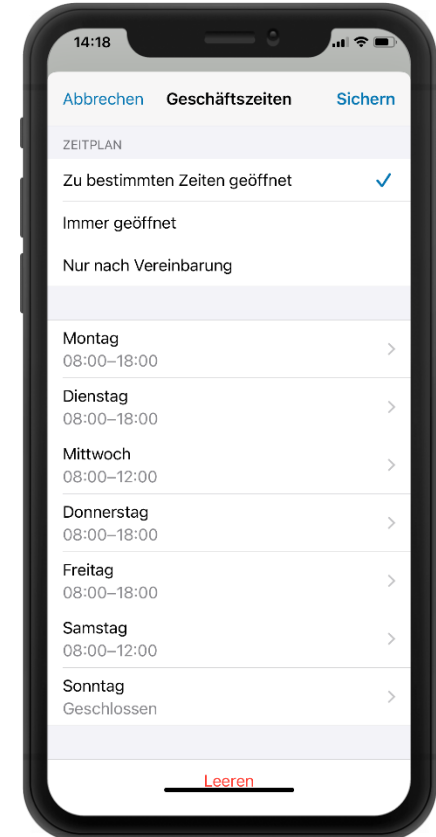
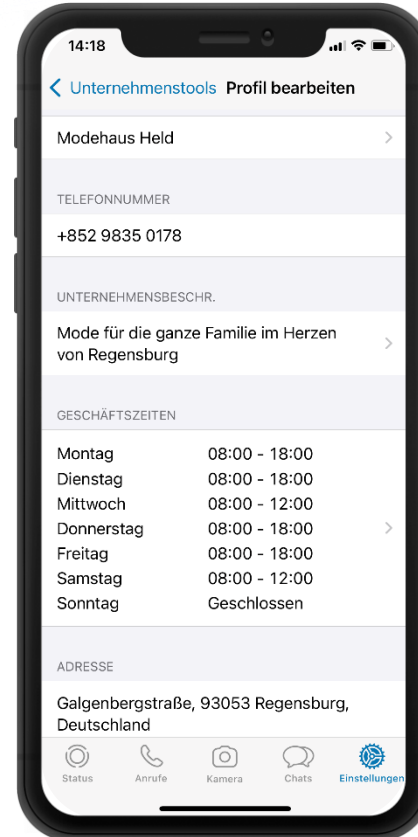
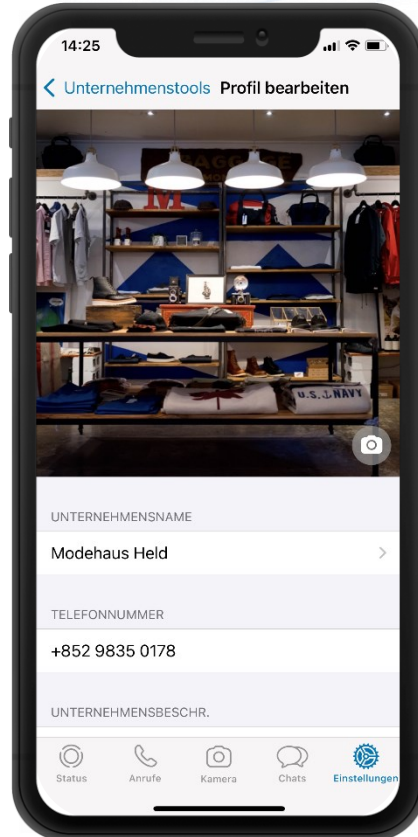
Funktionalitäten

WhatsApp Business – Unternehmensprofil

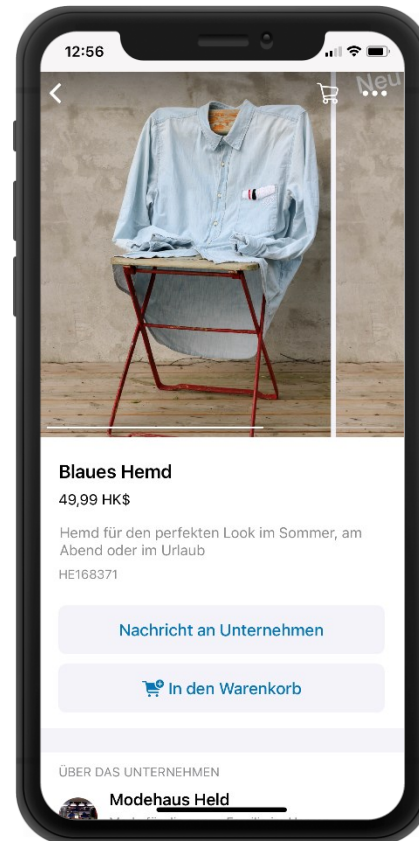
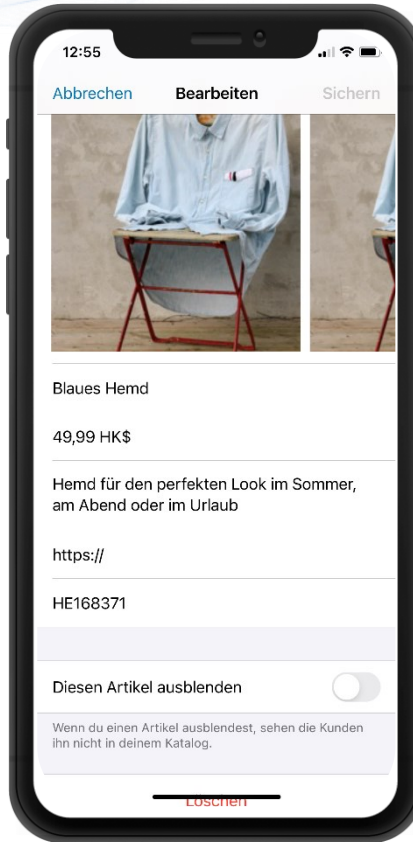
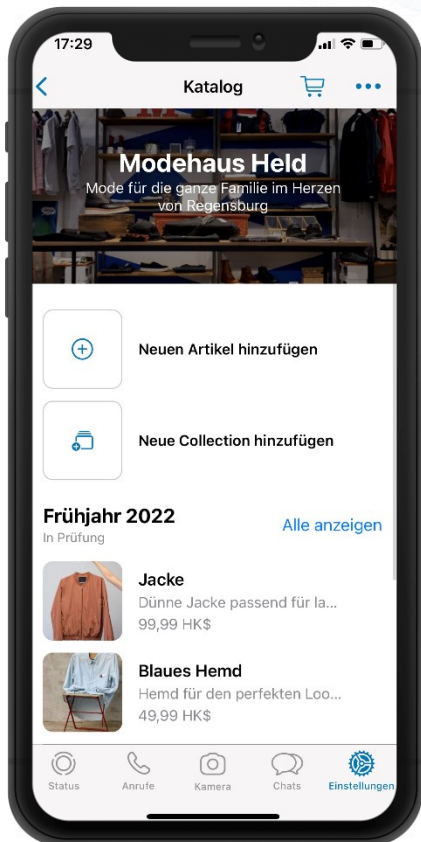


Verschiedene Informationen

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



WhatsApp Business – Produktkatalog als „digitales Schaufenster“

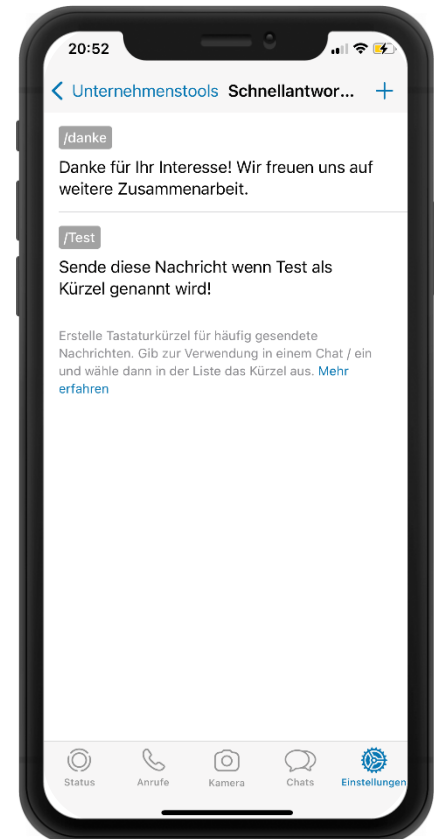


WhatsApp Business – Nachrichtentools



Tools

- Begrüßungsnachricht
- Abwesenheitsnachricht
- Schnellantworten

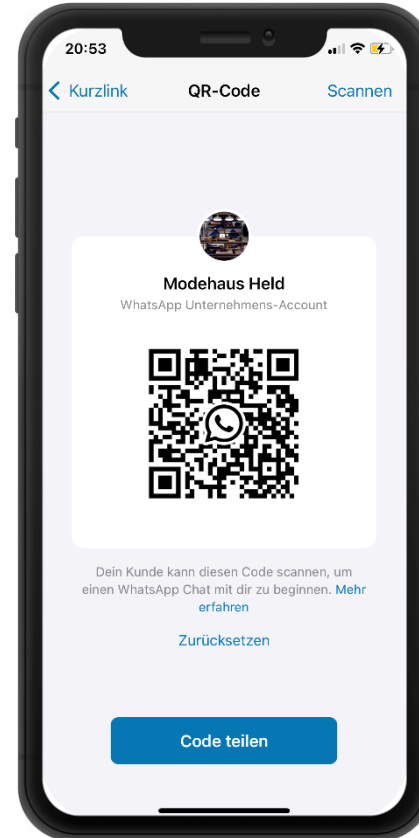
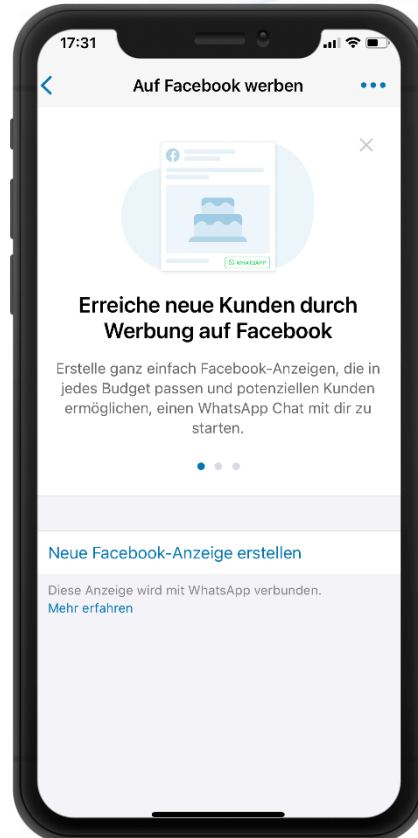


WhatsApp Business – In-App Möglichkeiten um noch mehr Kunden zu erreichen



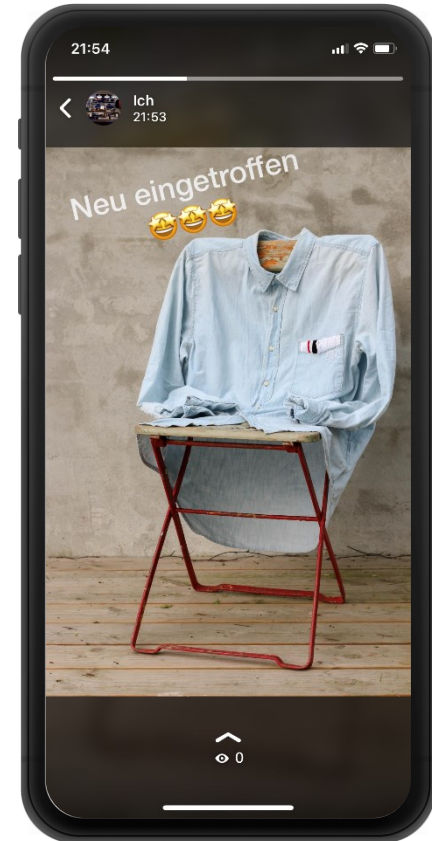
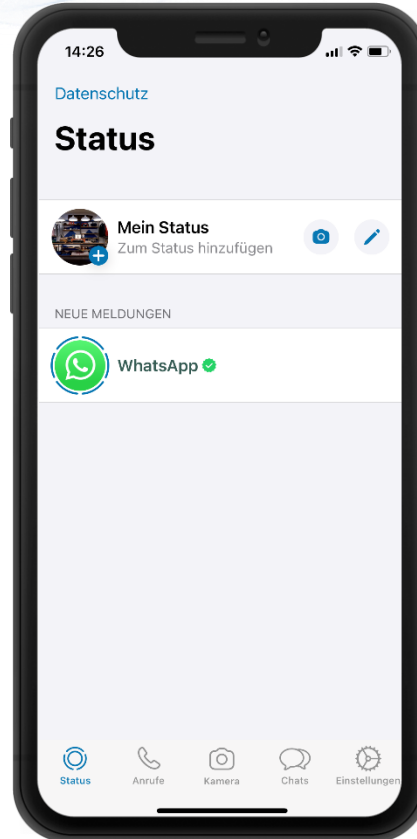
Weitere Möglichkeiten

- 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

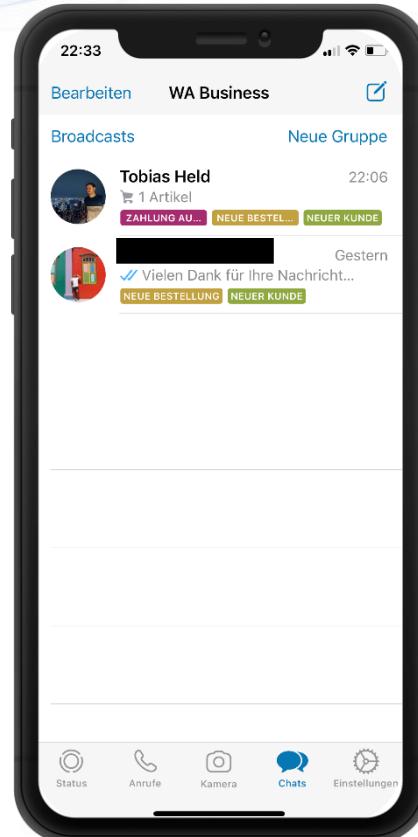
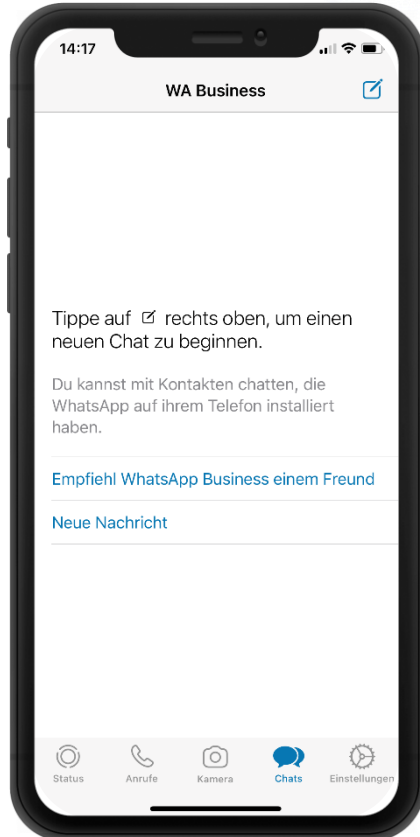


Statusmeldungen

- 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



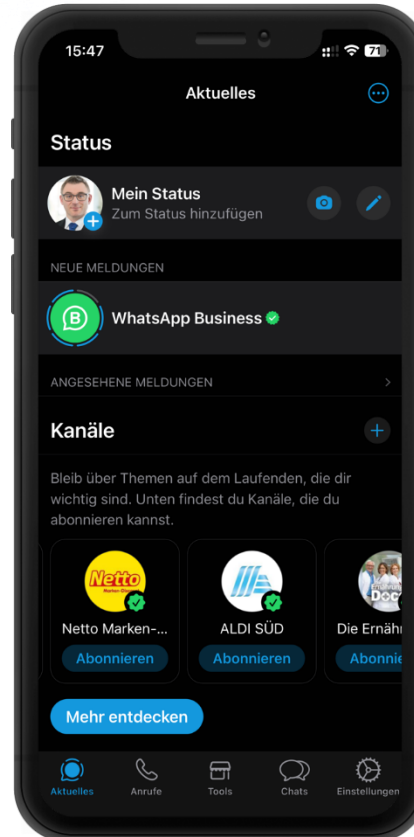
WhatsApp Business – Chat



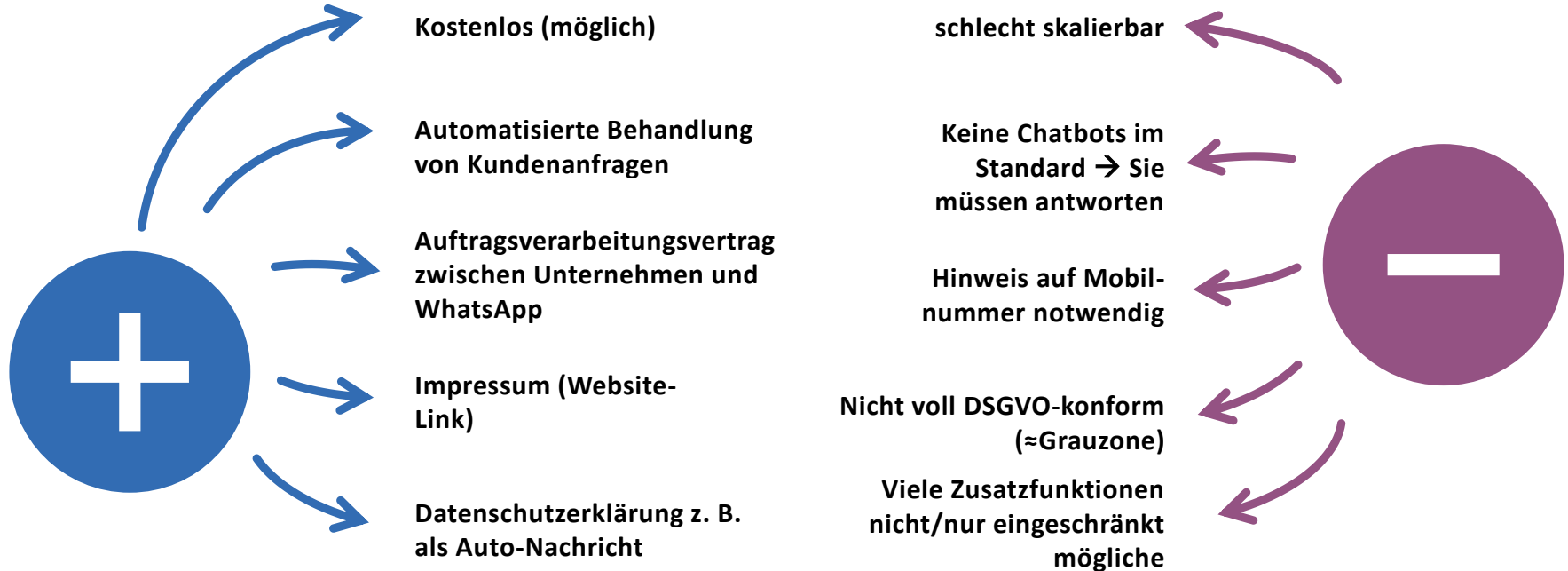
WhatsApp Business – Kanäle

WhatsApp-Kanäle sind vergleichbar mit einem News-Feed und können einen Newsletter-Ersatz darstellen

- In Kanälen erhalten Nutzer Meldungen direkt auf WhatsApp
- Nutzer können Kanäle auch abonnieren und erhalten auf Wunsch Meldungen in Form von Textnachrichten, Links zu Informationen, Bildern oder Videos als „Alert“ mitgeteilt.
- Einige Funktionen erinnern dich möglicherweise an WhatsApp-Chats, aber Kanalmeldungen erfolgen einseitig. Abonnent*innen können also nicht direkt auf Meldungen antworten oder Nachrichten an Kanal-Admins senden. Stattdessen können sie ihr Interesse an den Inhalten eines Kanals zum Ausdruck bringen, indem sie an Umfragen teilnehmen oder mit Emojis auf Meldungen reagieren.
- Es sind bis zu 16 weitere Kanaladmins je Kanal möglich.



WhatsApp Business App hat Vor- und Nachteile

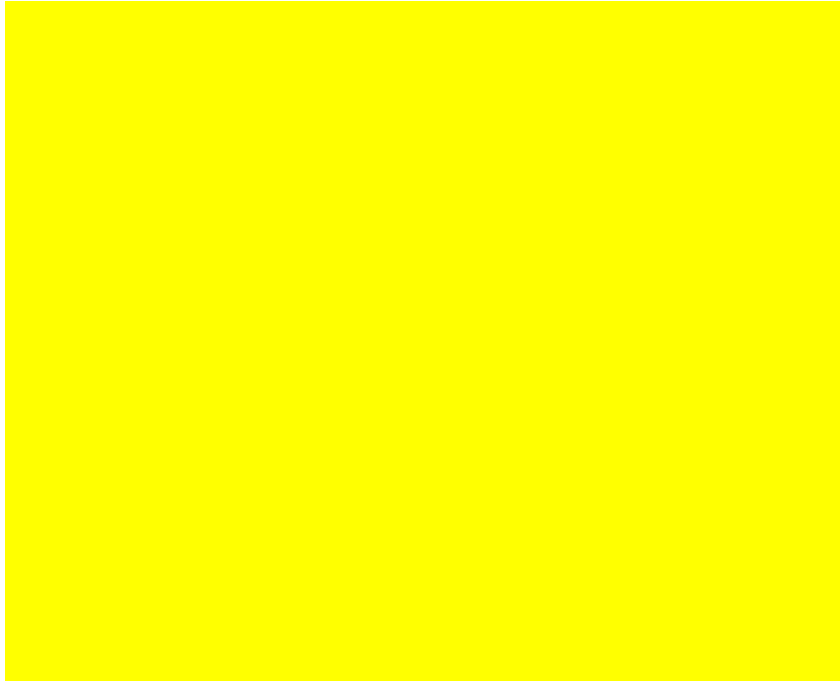


- Für WhatsApp Business gelten kaum andere Datenschutzbestimmung als für das private WhatsApp (WhatsApp Messenger)
- Bei WhatsApp Business sind DSGVO und Datenschutz nicht garantiert!
- Empfehlung: Keine interne Nutzung von WhatsApp Business, z. B. Austausch unter Mitarbeitern

Sicht Bayerischen Landesamtes für Datenschutzaufsicht (BayLDA):

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

Der Unterschied zwischen WhatsApp, WhatsApp Business und WhatsApp Business API



Quelle: <https://engage.sinch.com/de-de/blog/whatsapp-business-app-nachteile/>



App



Business App



Business Platform

Kostenlose App



WhatsApp Commerce-Policy



DSGVO / Datenschutz



Unternehmensprofil



Verifizierung (Grüner Haken)



Multi Messenger Inbox



Newsletters



Chatbots



Schnittstellen



Status Updates



Produkt Kataloge



Multi Device



Mitarbeiter Rollen & Rechte





04

Beispielszenarios

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?“

- 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)

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

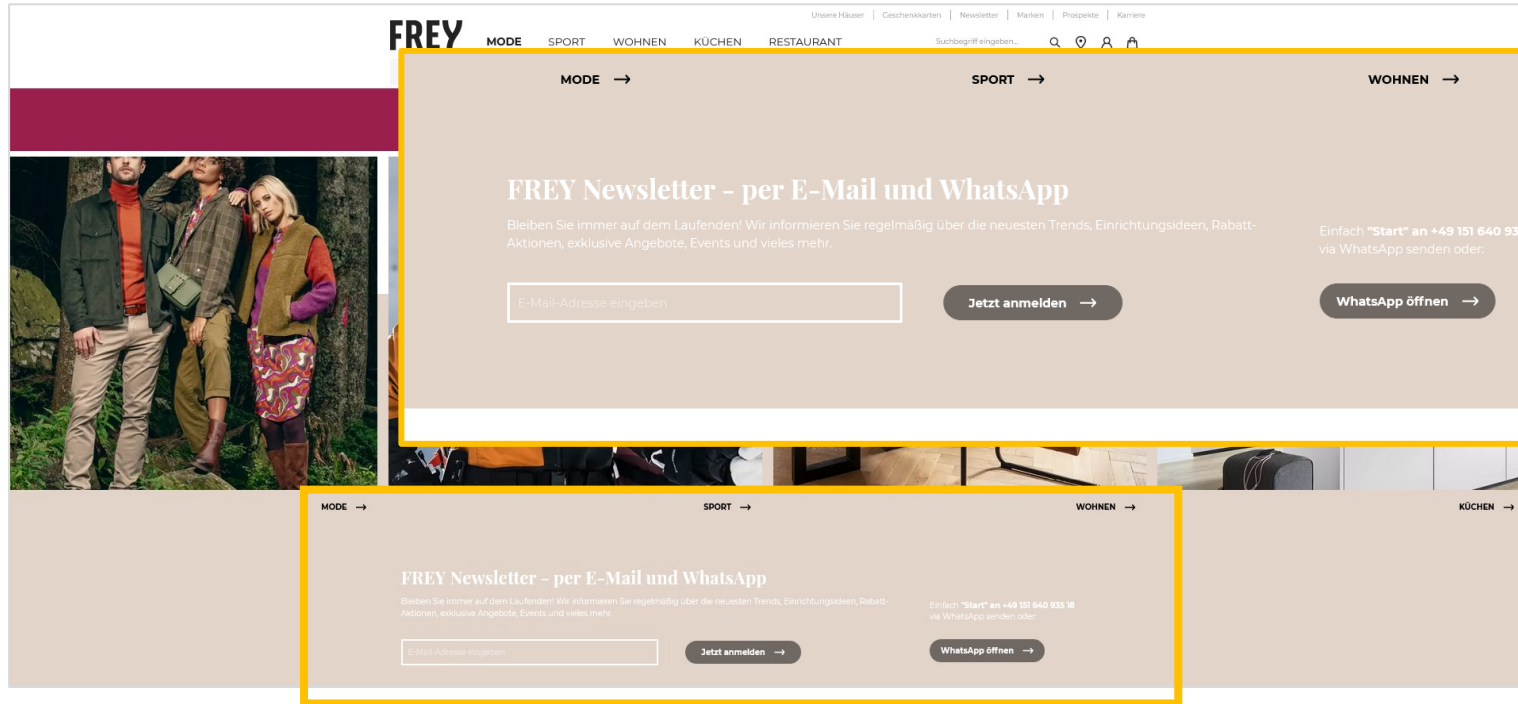
Organisatorisches

- 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**

Beispiel: Frey (https://www.freyerleben.de/)



Beispiel: MissPompadour (<https://www.misspompadour.de/beratung/>)

The screenshot displays the MissPompadour website's customer support page. At the top, there is a navigation bar with the company logo, a German flag, a search bar containing "Wonach suchst Du?", and icons for a heart, user profile, shopping cart, and "0,00 €". Below the navigation bar, a menu lists categories: Farben, Projekt-Sets, Grundierungen & Zubehör, Farbkarten, Tapeten, Inspirationen, and Beratung (highlighted in red).

The main content area features a large banner with a smiling woman in a white t-shirt and a tool belt. To the left of the woman, the text reads: "Wir sind für Dich da" followed by "Du brauchst Unterstützung beim Projekt oder hast ein anderes Anliegen? Melde Dich einfach bei unser Kundenberatung!". Below this text are six contact options, each with an icon and a label: Anrufen (phone), Live-Chat (chat bubble), WhatsApp (WhatsApp logo), E-Mail (envelope), Formular (form), and FAQ (info icon). A small red circle with an upward arrow is located at the bottom left of this section.

On the right side of the banner, a "Hilfe" (Help) menu is open. It has a search bar with "Suche" and a list of six contact options: Live Chat, Telefon Beratung, WhatsApp, Kontaktformular, E-Mail, and FAQ & Ratgeber. Below the list, there is a section for "Vorgeschlagene Artikel" (Suggested articles) with two links: "Kann ich auch Fliesen streichen?" and "Fliesen streichen in Küche und Bad". At the bottom of the menu, there is a "+ FAQ" button and the text "Elevio von Dixie".

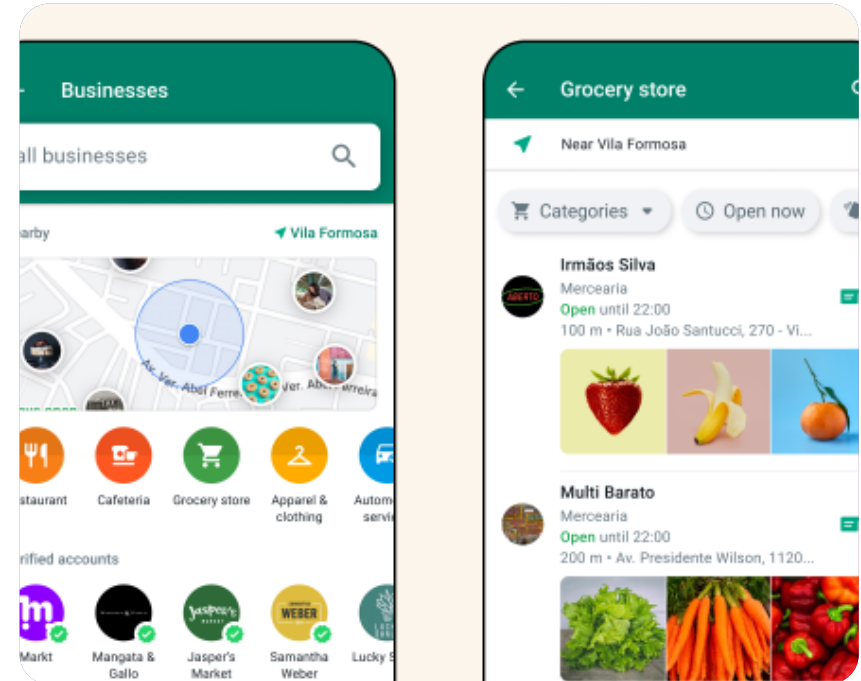
WhatsApp plant für 2023/2024 Updates – ein Überblick über ausgewählte Funktionen

- Verbesserung der WhatsApp-Suche sowie Sortiermöglichkeiten
- Companion mode (Nutzung eines WhatsApp-Accounts von mehreren Endgeräten; teilweise auch schon umgesetzt)
- Pinned messages (Fixieren einer Nachricht im Chat-Verlauf)
- WhatsApp business directory (Unternehmensverzeichnis)
- Click-to-WhatsApp-Anzeigen (ohne Facebook)
- Screenlock for WhatsApp Desktop (Passwortschutz)
- WhatsApp-Status wird verändert; Kontakte vom Status ausschließen oder Sprachnachrichten im Status, Vorschau für Links im Status
- Neue Preise für die WhatsApp-Business-App
- ...



WhatsApp-Unternehmensverzeichnis: Unternehmen in der Nähe finden

- Auffinden von Geschäften und Restaurants ähnlich wie Navigations-Apps in unmittelbaren Nähe (ähnlich Google Unternehmensprofil)
- Steigerung der lokalen Sichtbarkeit und Reichweite
- Einträge aus der WhatsApp-Business-Registrierung
 - Unternehmensname, Profilbild des Unternehmens mit Logo
 - Beschreibung des Unternehmens im Steckbrief
 - Geschäftsadresse, Geschäftsstandort auf einer Karte oder dein Servicegebiet (in welchen geographischen Regionen wird der Serviceangebote, z.B. Schlüsseldienst)
 - Unternehmenskategorien, Katalogartikel (Produkte und Dienstleistungen)
 - Geschäftszeiten
 - zugehörige Facebook-Seite bzw. das zugehörige Instagram Business-Profil des WhatsApp Business-Kontos
- Bis jetzt gibt es diese Funktion schon in Indonesien, Mexiko, Brasilien, Kolumbien und dem Vereinigten Königreich.



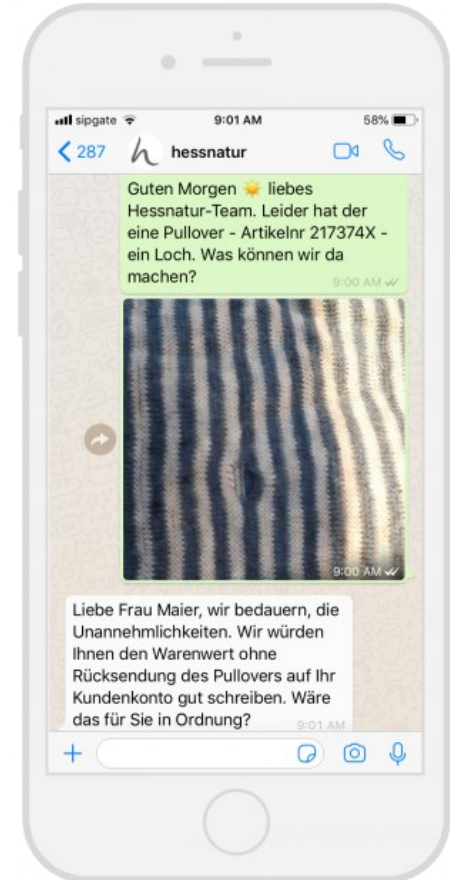


05

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



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?

- 06.02.2024 | 08:30 Uhr | **Prinzip Datenschutz: Wichtige Basics für Online-Händler**
- 07.02.2024 | 08:30 Uhr | **Verkaufen über Facebook, Instagram & Co.**
- 14.02.2024 | 08:30 Uhr | **Business Model Canvas**
- 28.02.2024 | 08:30 Uhr | **Erfolgreich nachhaltig handeln**
- 11.03.2024 | 08:30 Uhr | **Design Thinking**
- 19.03.2024 | 08:30 Uhr | **Aus der Praxis: Einen erfolgreichen Onlineshop aufbauen (Marion Fischer, Donaustern)**

und weitere: <https://www.stmwi.bayern.de/erfolgreich-handeln/veranstaltungskalender>



Dr. Georg Wittmann



0941 788391-13



georg.wittmann@ibi.de








ibi research an der Universität Regensburg GmbH
Galgenbergstraße 25 93053 Regensburg



LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/georg-wittmann-99052442/>

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

