

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.

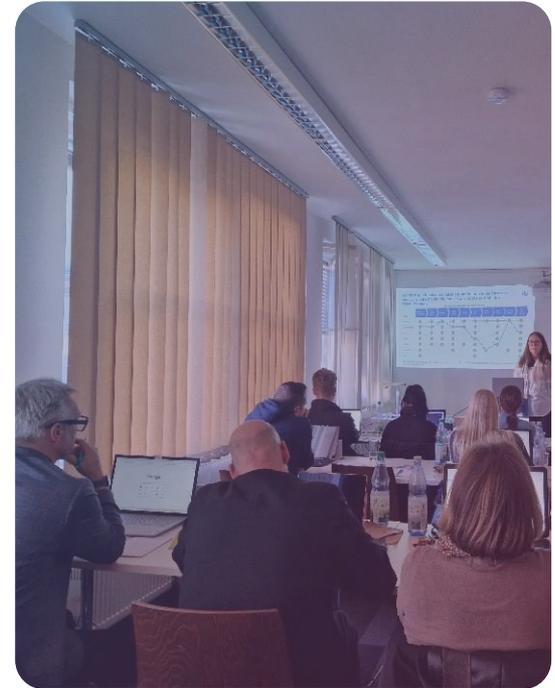
Geändertes Einkaufsverhalten, veränderte Kundenbedürfnisse, hohe Energiekosten – wer in Zukunft noch erfolgreich sein will, muss sich anpassen.

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



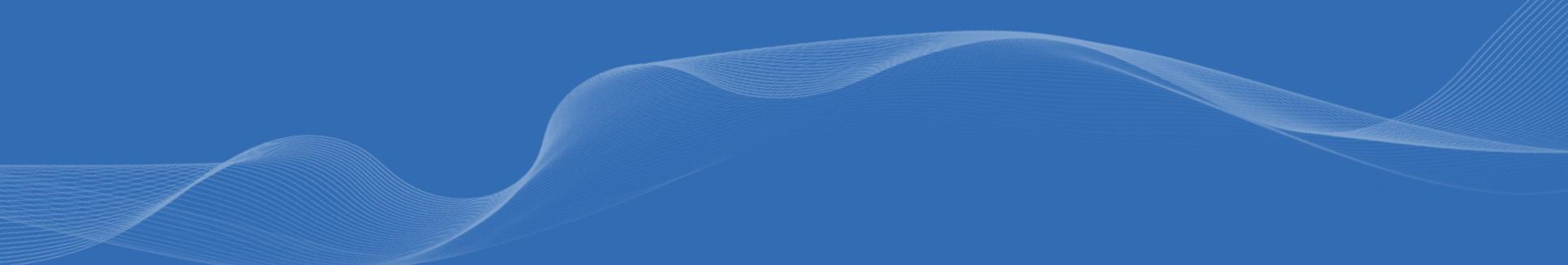
01 Zahlen, Daten und Fakten zu WhatsApp

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



in begrenzter Anzahl zur Verfügung stehen. Sie können daher schon am Vormittag
nationalen Seefracht sind einzelne Artikel zeitweise nicht verfügbar. Alle Artikel ohne
dest du unter: aldi-sued.de/datenschutz ' Marke eines Dritten, zu dem keinerlei

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 ?

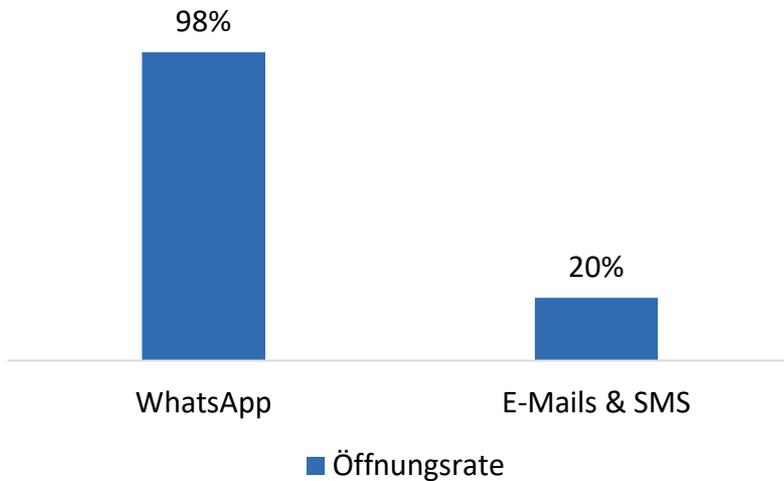


Quelle: ibi research 2023 – DRCN-Studie; n = 848 (alle Befragten)



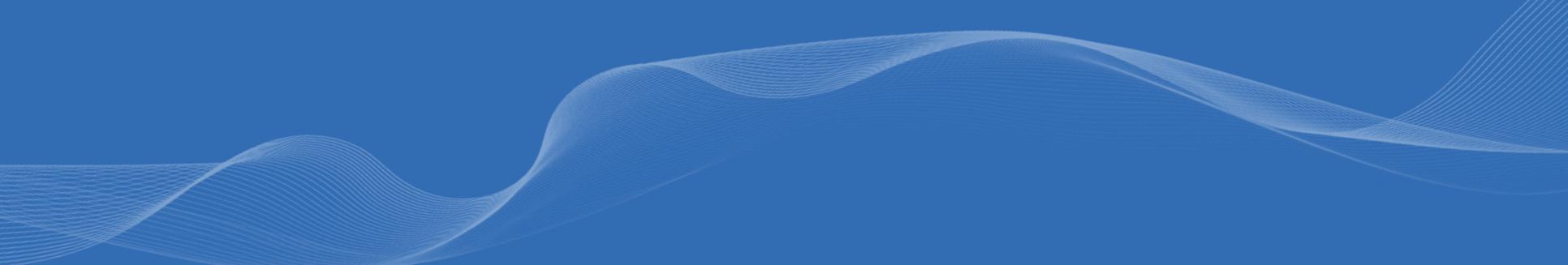
WhatsApp-Nachrichten werden – im Gegensatz zu E-Mails – so gut wie immer geöffnet

Wie oft werden Nachrichten auf WhatsApp, E-Mails und SMS geöffnet?



Vorteile der Interaktion mit Unternehmen über WhatsApp





02

**WhatsApp Messenger und
WhatsApp Business**

Vor- und Nachteile des WhatsApp Messengers

Vorteile

- Kunden nutzen es (privat)
- Weitere Verbreitung und hohes Vertrauen
- 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)



- 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



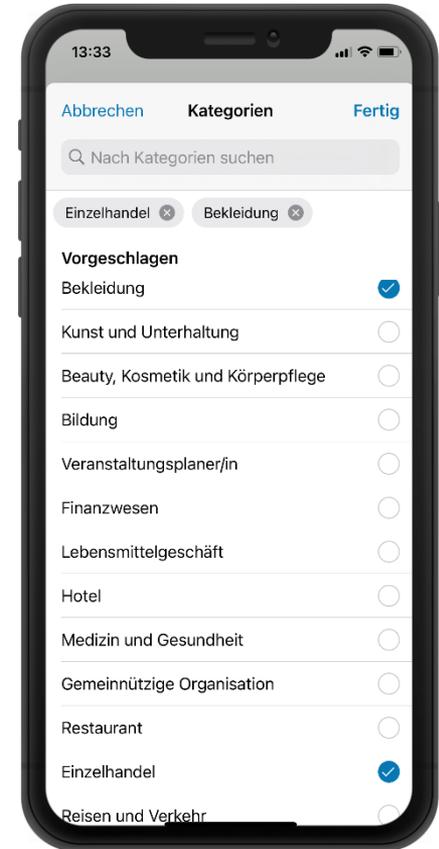
Was benötigen Sie zum Starten:

- Handy (Smartphone) → am besten ein separates Smartphone
- SIM-Karte oder Festnetznummer (mit anderer Telefonnummer als für klassisches WhatsApp)
- 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



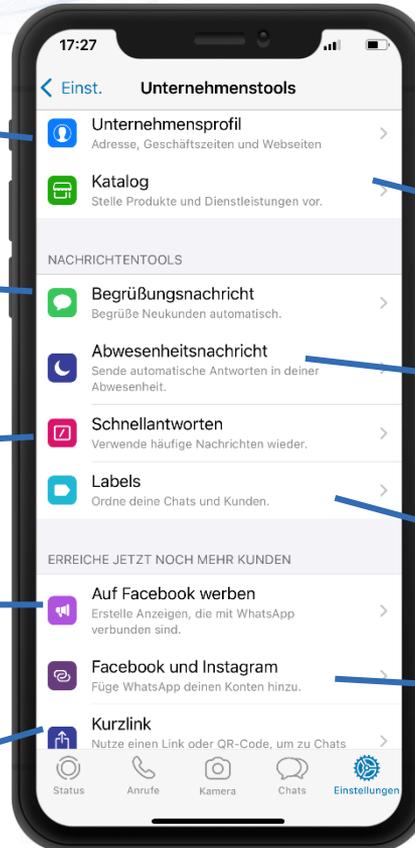
Unternehmensprofil wie Adresse, Geschäftszeiten, Website, Kontaktdaten, Beschreibung, etc.

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

WhatsApp Messenger

- Im Dezember 2019 hat das US-Unternehmen (Meta) den Versand von Marketing-Nachrichten über die private App verboten.
- Die Anwendung **synchronisiert** automatisch Kontakte, die du auf deinem Telefon gespeichert hast, mit WhatsApp. Entsprechend können Daten von allen Kund:innen, die in deinem **Adressbuch** stehen, an WhatsApp übertragen werden – auch, wenn diese dem nicht zugestimmt haben. Eine solche Zustimmung ist laut DSGVO jedoch **ein Muss**.

Fazit: Für Unternehmen gänzlich ungeeignet

WhatsApp Business App

- App richtet sich explizit an **Unternehmen**.
- WhatsApp Business App erlaubt den Abschluss eines Vertrags zur **Auftragsverarbeitung (AV-Vertrag)** mit Meta.
- Das **Problem** der automatischen Synchronisation der Smartphone-Kontakte besteht auch hier.
- Automatische **Backup-Funktion** der App ebenfalls kritisch: Ist diese eingeschaltet, werden Chat-Verläufe von deinem Smartphone unverschlüsselt gespeichert, um Chats wiederherstellen zu können.

Fazit: Synchronisierung und automatische Backups deaktivieren, wenn man nicht gegen die DSGVO verstoßen will.

WhatsApp Business Platform (API)

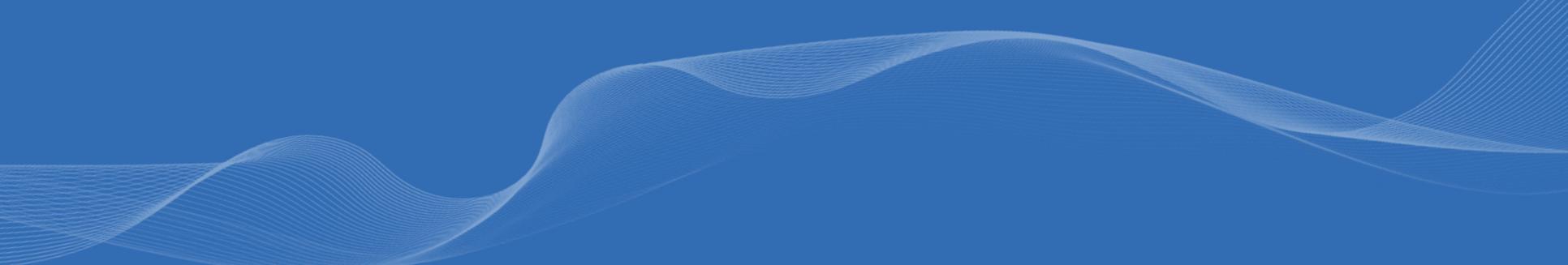
- Die WhatsApp Business Platform bietet nicht nur **viel mehr Funktionen** als die Business App, sie ist auch die **datenschutztechnisch beste** aller drei WhatsApp-Lösungen.
- Hauptpunkt: **WhatsApp Business API keine App ist.**
- Personenbezogene Daten deiner Kund:innen werden **nicht von WhatsApp**, sondern von einem Drittanbieter (sog. **Business Solution Provider**) gespeichert, mit dem man auch einen AV-Vertrag schließen kann.

Fazit: Die WhatsApp Business Platform (API) sie datenschutztechnisch beste aller drei WhatsApp-Lösungen.

- 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“



03

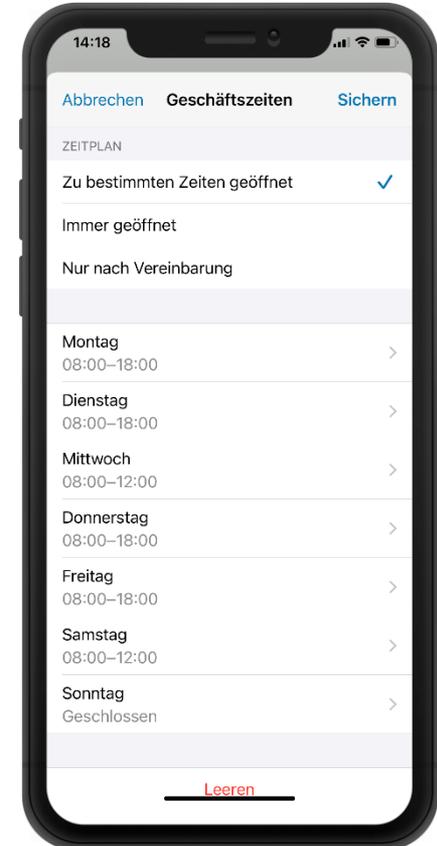
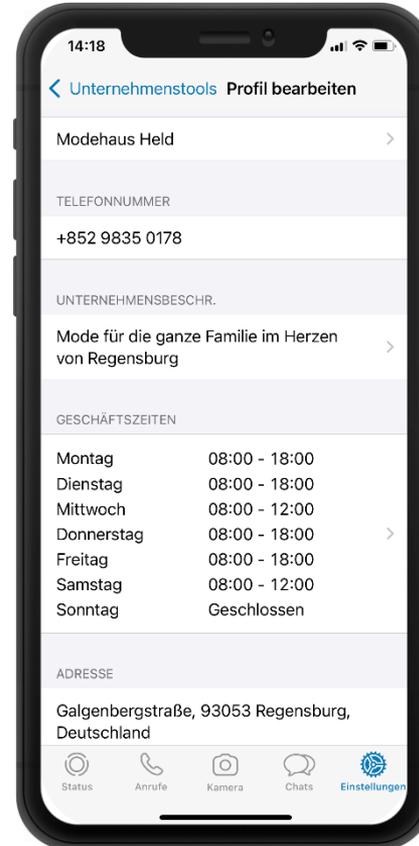
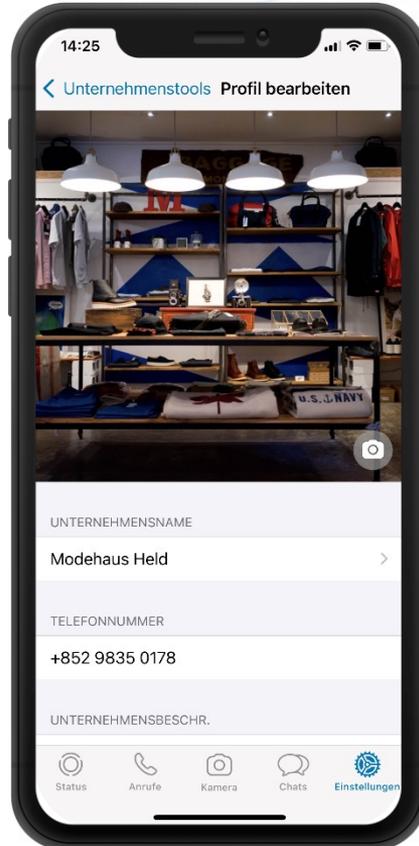
Funktionalitäten

WhatsApp Business – Unternehmensprofil

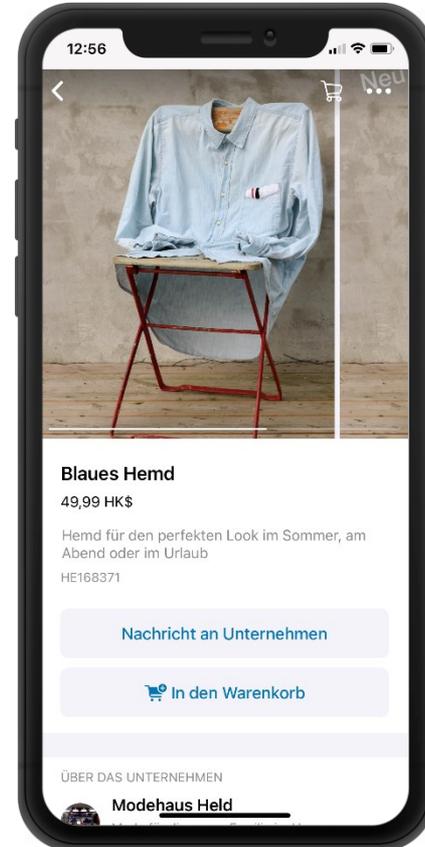
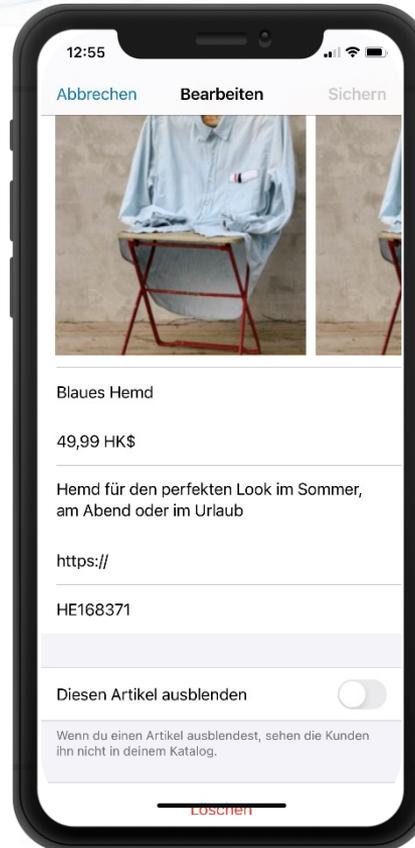
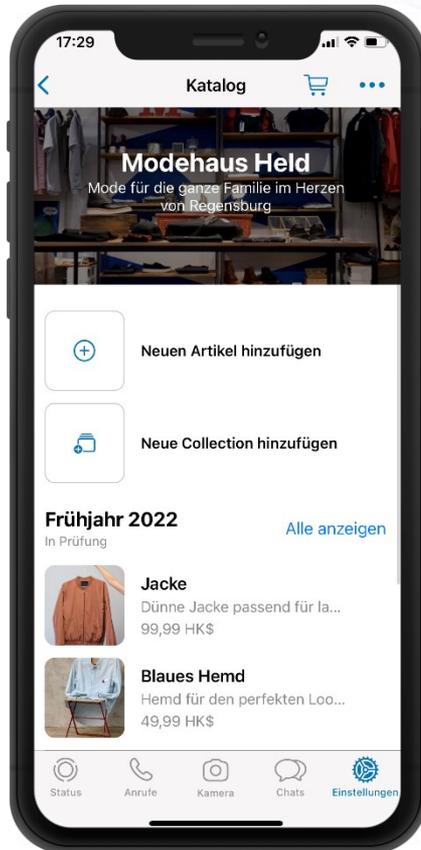


Verschiedene Informationen

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



WhatsApp Business – Produktkatalog als „digitales Schaufenster“

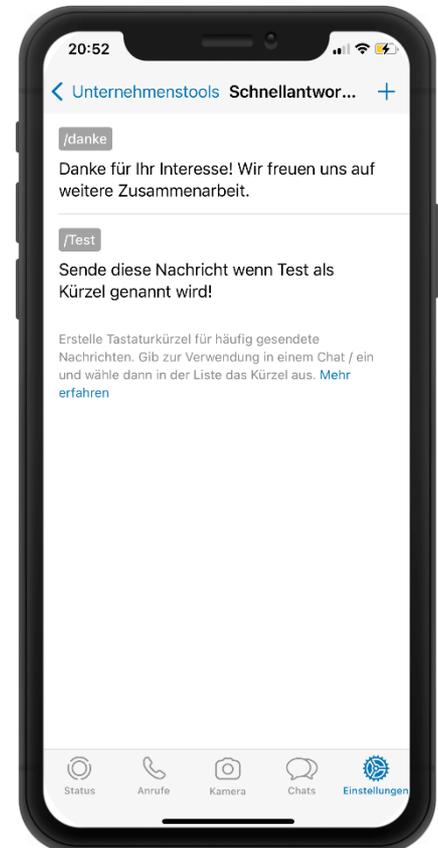


WhatsApp Business – Nachrichtentools



Tools

- Begrüßungsnachricht
- Abwesenheitsnachricht
- Schnellantworten

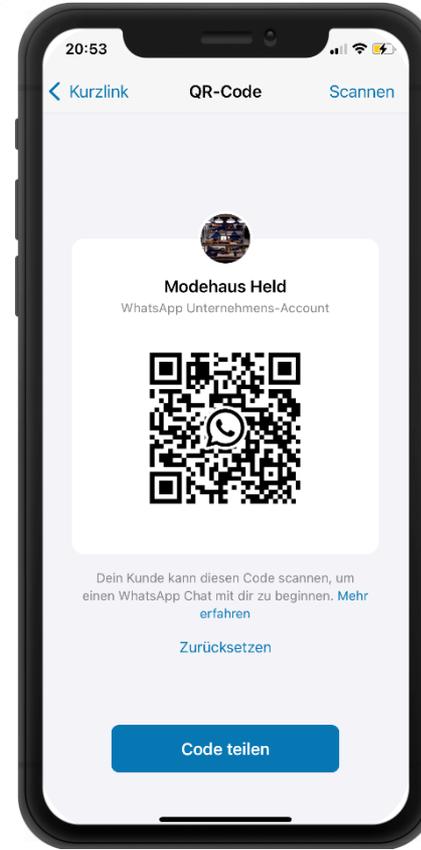


WhatsApp Business – In-App Möglichkeiten um noch mehr Kunden zu erreichen



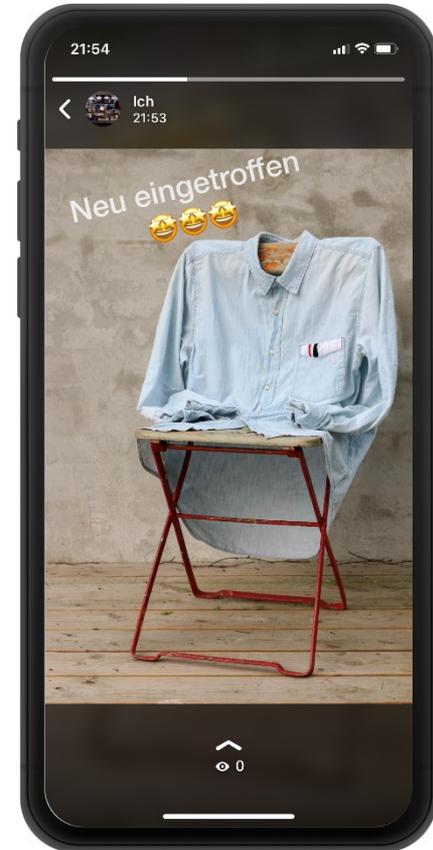
Weitere Möglichkeiten

- 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

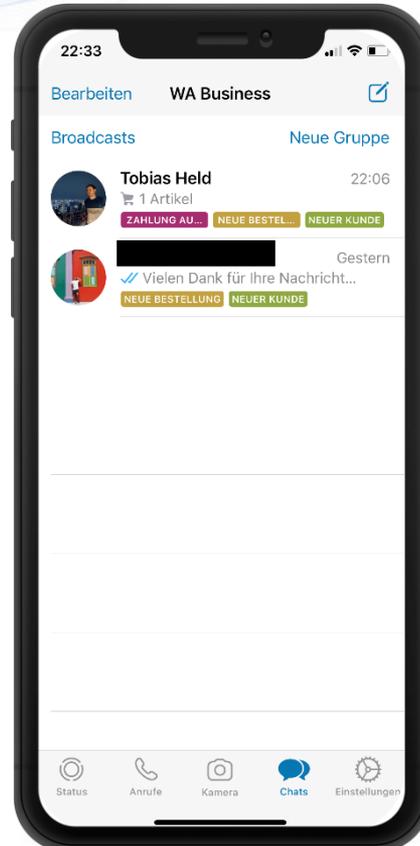
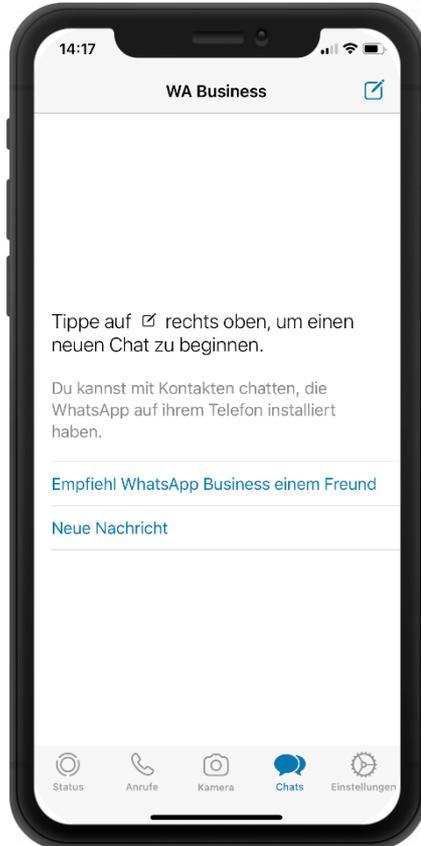


Statusmeldungen

- 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



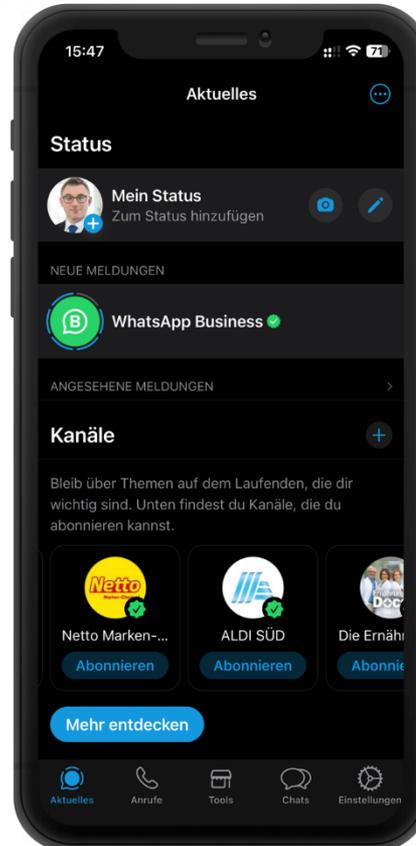
WhatsApp Business – Chat



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. Abonent*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 Kanal-Admins je Kanal möglich.
- Lade bis zu 16 weitere Kanaladmins ein, die dich bei der Verwaltung deines Kanals unterstützen können.
- Kanaladmins können Kanalinfo und -einstellungen verwalten und Kanalmeldungen erstellen, bearbeiten und löschen



WhatsApp Kanäle vs. Gruppen vs. Campaigns

	Kanäle	Gruppen/Communities	Newsletter/Campaigns
Funktion verfügbar über	WhatsApp Business App	WhatsApp Business App	WhatsApp Business Platform
Teilbare Content-Arten	Text- und Sprachnachrichten, Bilder, Videos und Links	Text- und Sprachnachrichten, Bilder, Videos, Links, Audio-Files, Dokumente, Umfragen, Standorte	Text- und Sprachnachrichten, Bilder, Videos, Links, Audio-Files, Dokumente, Umfragen, Standorte
Sichtbarkeit für Abonnenten/Kunden	Unter Updates	Im gewohnten Posteingang	Im gewohnten Posteingang
Teilnehmerzahl	unbegrenzt	1.024 / 5.000	unbegrenzt
Adminzahl	mehrere	mehrere	mehrere
Rufnummer sichtbar	X	✓	X
Ende-zu-Ende-Verschlüsselung	nein	✓	✓
Automatische Löschung von Nachrichten	nach 30 Tagen	nie	nie
Anmeldung	Durch Nutzer: Abonnement des Kanals im Menüpunkt "Aktuelles"	Durch Admin: Hinzufügen der Nutzer im Menüpunkt "Chats" > "Neue Gruppe"	Durch Nutzer: Abonnement via Link oder QR-Code
Chatbot-Automatisierung	X	X	✓
Anruf-Funktion	X	bis zu 32	X
Segmentierung der Abonnenten	X	X	✓
Personalisierung der Nachrichten	X	X	✓

Zusammenfassung: WhatsApp im Überblick



WhatsApp Messenger



- Für **private** Kommunikation bestimmt; **gewerbliche** Verwendung in den Nutzerbedingungen **ausgeschlossen**
- Nutzung **kostenlos**

WhatsApp Business



- Für **kleinere Unternehmen** geeignet
- Nutzung von **automatisierten Nachrichten**, **Broadcast-Listen**, **Unternehmensprofil**, **Produktkatalogen** und **Chat-Labels** möglich
- Nur **ein Mitarbeiter-Account** und auf maximal **fünf Geräte** beschränkt
- **Nicht** grundsätzlich **DSGVO-konform**
- Nutzung **kostenlos**

WhatsApp Business Plattform (früher: API)



- Für **größere Unternehmen** geeignet
 - Mehr Möglichkeiten zur **Automatisierung** von Nachrichten, **Integration** in Software und **Datenanalyse**
 - **Multi-Device-Verwaltung** und **Zuweisung von Rollen und Rechten** möglich
 - Einbindung von **Chatbots** möglich
 - Nutzung von **Nachrichtenvorlagen** möglich
 - **DSGVO-konform**
 - Nutzung i. d. R. über einen **Business Service Provider**; direkter Zugriff auf API nur für wenige Großkonzerne
 - Kosten aus monatlichem **Paketpreis** (anbieter-abhängig; bis ca. 500 Euro) und **Anzahl der Unterhaltungen** (nicht: pro Nachricht)
- Kosten* pro **Unterhaltung über 24 Stunden** nach Kategorie bzw. in Abhängigkeit davon, **ob Kunde oder Unternehmen** die Konversation **initiiert**:
- **Authentifizierung**: 6,36 Cent; vom Unternehmen gestartet (z. B. für Verifizierungscodes)
 - **Service**: 6,79 Cent; vom Kunden gestarteter Chat
 - **Verwaltung**: 7,07 Cent; vom Unternehmen gestartet (z. B. Infos zu Bestellung, Account und Transaktionen)
 - **Marketing**: 11,31 Cent; vom Unternehmen gestartet (z. B. Produktankündigungen und Rabattaktionen)
 - Erste 1.000 Service-Chats im Monat kostenlos

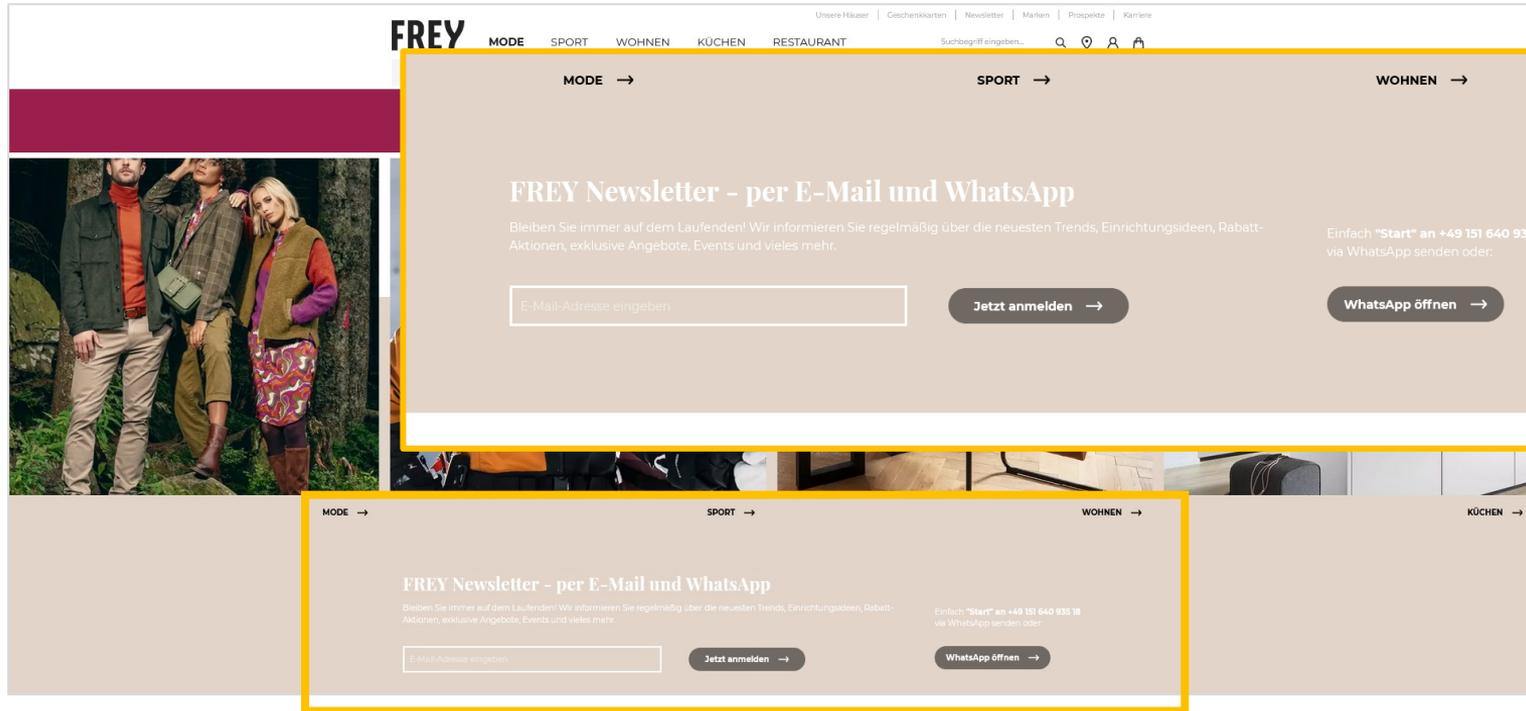
* in Deutschland (Stand: April 2024)



04

Beispielszenarios

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



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

Wir sind für Dich da
Du brauchst Unterstützung beim Projekt oder hast ein anderes Anliegen? Melde Dich einfach bei unser Kundenberatung!

Anrufen **Live-Chat** **WhatsApp**
E-Mail **Formular** **FAQ**

Wir helfen Dir gerne jederzeit - telefonisch oder im Live-Chat (Mo-Fr 09-18, Sa bis 16 Uhr), per WhatsApp oder direkt über unser Kontaktformular.

Hilfe

Suche

- Live Chat
- Telefon Beratung
- WhatsApp
- Kontaktformular
- E-Mail
- FAQ & Ratgeber

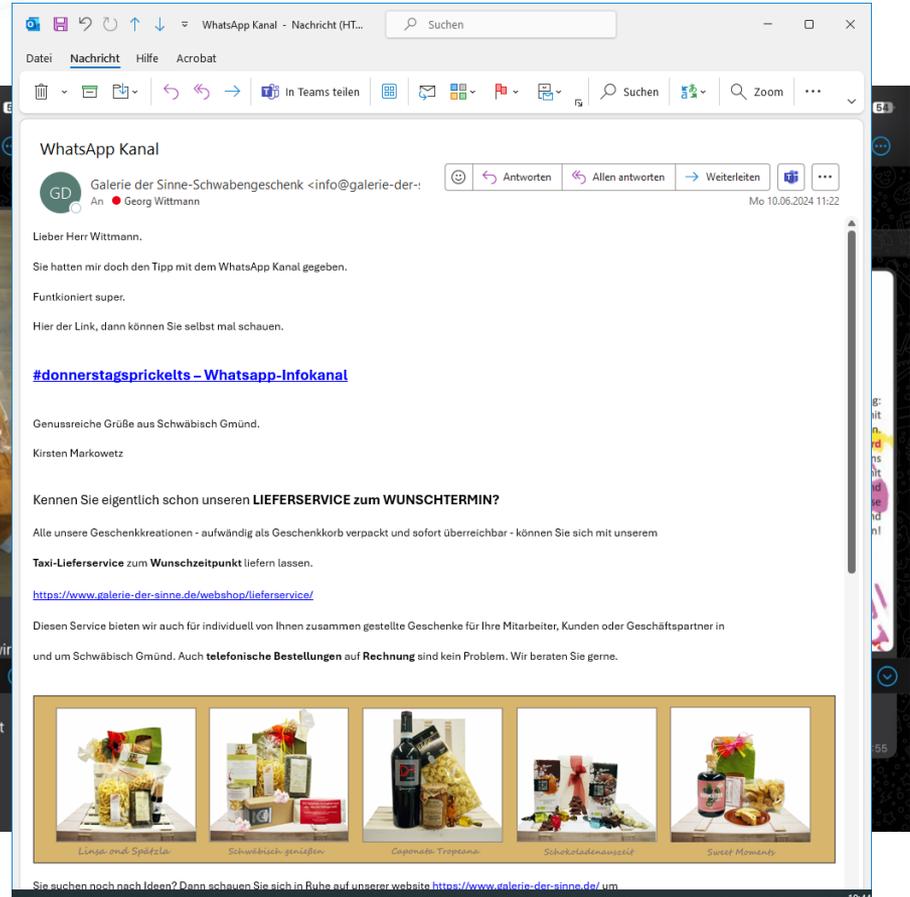
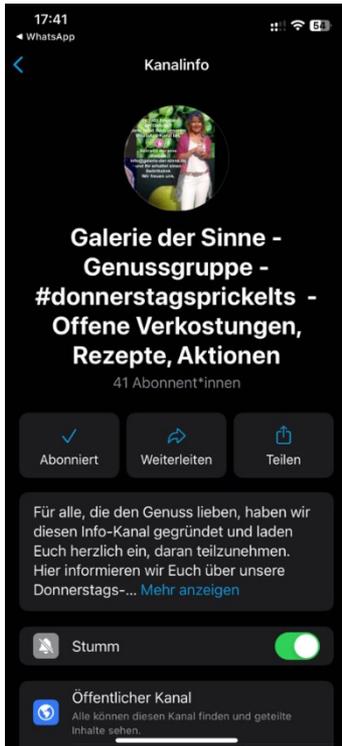
Vorgeschlagene Artikel

- [Kann ich auch Fliesen streichen?](#)
- [Fliesen streichen in Küche und Bad](#)

+ FAQ

Elevio von Dixie

Galerie der Sinne – WhatsApp-Kanal zur Kundenkommunikation



App

- Nutzen Sie **Statusmeldungen** um Werbung zu machen, Produktneuheiten zu präsentieren oder Einblicke ins 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

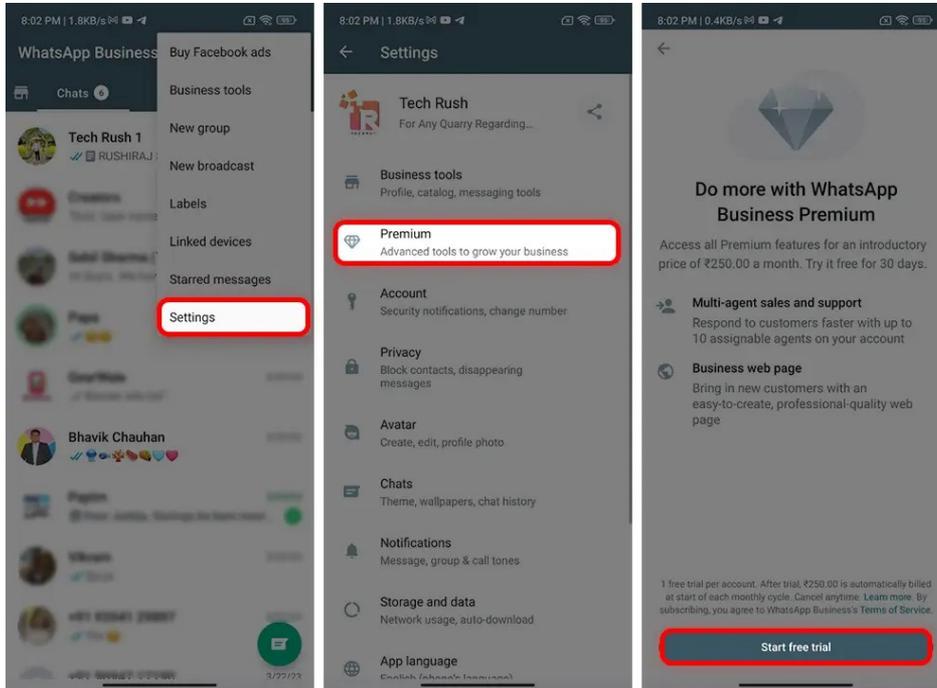
Organisatorisches

- 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: Nutzen Sie ein eigenes **Smartphone** anstelle der Desktop-Version, da es **einfacher** ist **Fotos** und **Videos** zu **senden** oder aber auch die **Diktierfunktion** für schnelleres Antworten hilfreich ist.

Rechtliches

- Fügen Sie Ihrem WhatsApp-Business-Profil ein **Impressum** zu.
- Holen Sie das explizite **Einverständnis** der Kunden ein, diese über WhatsApp zu kontaktieren (idealerweise Double-Opt-In).
- 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 (Kläre deine Kunden über die Verarbeitung ihrer Daten auf)
- Informieren Sie sich online in ausgewählten Links über rechtliche Aspekte

WhatsApp Business Premium – im Testmodus



- Kostenpflichtiger Abo-Service mit zusätzlichen Funktionen
- Erstellung einer **WhatsApp-Website** mit Informationen aus dem Unternehmensprofil und dem Katalog
- Möglichkeit zur Zusammenarbeit über bis zu **zehn Geräte**
- Zugriff auf **Chatzuweisungen**
- Erster Monat kostenlos
- In Deutschland aktuell noch nicht verfügbar!

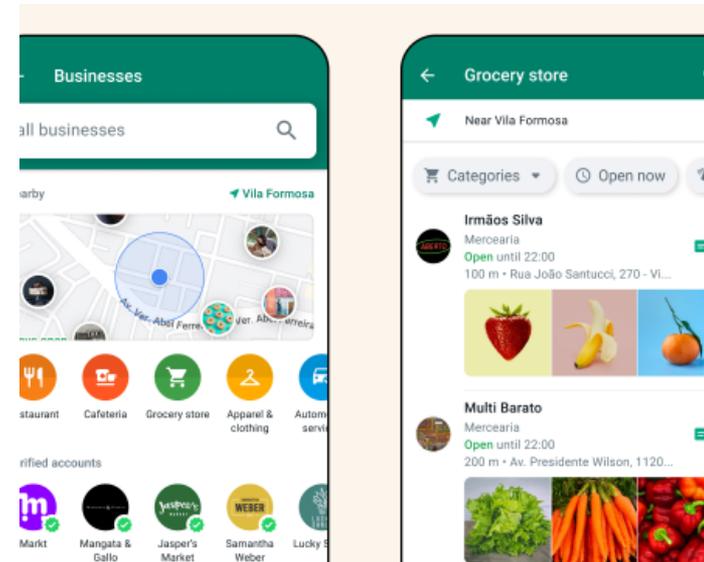
WhatsApp plant Updates: Überblick (Auswahl)

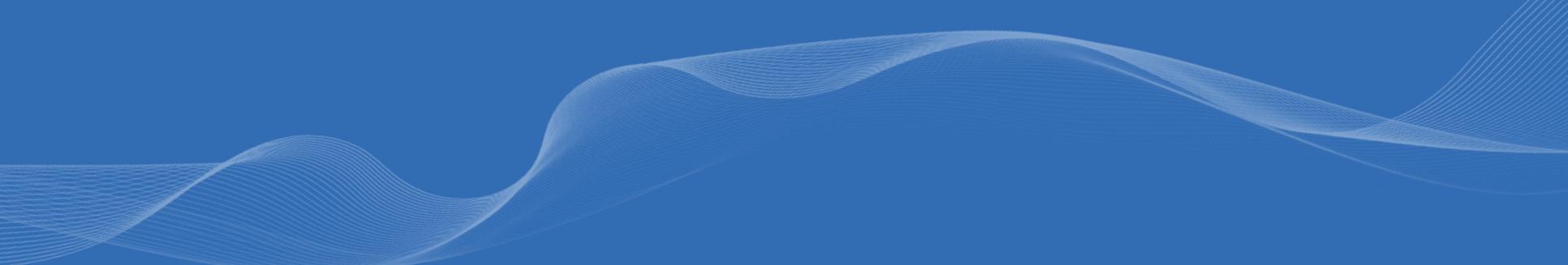
- Verifizierung für Unternehmen auf Kanälen über Meta-Verified-Abo (11,99 USD bzw. 14,99 USD pro Monat)
- Geheimcode für Chatsperre und erweiterter Chat-Schutz
- Nutzung zweier Accounts auf einem Android-Gerät gleichzeitig
- WhatsApp Channel mit Broadcast-Funktion (schrittweise)
- Verbesserung der WhatsApp-Suche sowie Sortiermöglichkeiten
- 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
- ...



WhatsApp-Unternehmensverzeichnis: Unternehmen in der Nähe finden

- Auffinden von Geschäften und Restaurants ähnlich wie Navigations-Apps in unmittelbarer Nähe (ähnlich zu 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.brevo.com/de/blog/whatsapp-business-dsgvo/>
- <https://www.datenschutzkanzlei.de/ist-whatsapp-in-unternehmen-mit-der-dsgvo-vereinbar/>
- <https://www.messengerpeople.com/whatsapp-business-api-at-a-glance-features-potentials-and-costs/>
- <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?

- 21.08.2024 | 08:30 Uhr

Business Model Canvas – Mehrwerte für Ihre Kunden schaffen

- 29.08.2024 | 08:30 Uhr

Fördermöglichkeiten und finanzielle Unterstützung für den bayerischen Einzelhandel

- 12.09.2024 | 08:30 Uhr

Die Kunden verstehen – Wie ticken Verbraucher in Bayern?

... 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



Dr. Georg Wittmann



0941 788391-0



georg.wittmann@ibi.de



ibi research an der Universität Regensburg GmbH
Galgenbergstraße 25 93053 Regensburg



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



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

