



Mit WhatsApp Business erfolgreich Kundenkontakte pflegen

Webinar | 30. Januar 2025 | Kampagne „Erfolgreich handeln“

Agenda

- 1 Kampagne „Erfolgreich handeln“
- 2 Zahlen, Daten und Fakten zu WhatsApp
- 3 WhatsApp Messenger und WhatsApp Business
- 4 Funktionalitäten
- 5 Beispielszenarien
- 6 Fazit



1 Kampagne „Erfolgreich handeln“

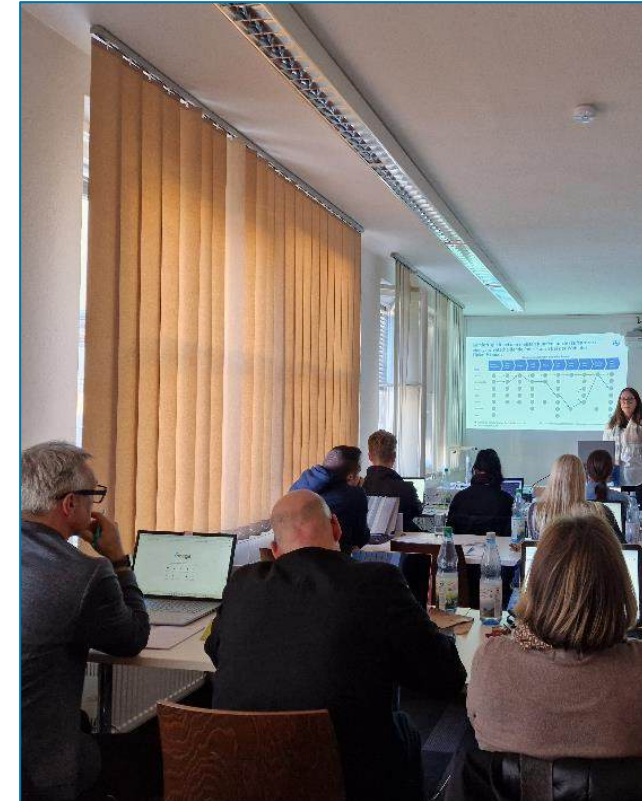
Projekt „Erfolgreich handeln“ des Bayerischen Wirtschaftsministeriums

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 Kampagne „Erfolgreich handeln“ **des Bayerischen Staatsministeriums für Wirtschaft, Landesentwicklung und Energie** hilft Ihnen dabei!

Projektlaufzeit: bis Dezember 2028

www.erfolgreich-handeln.bayern



Unser Bildungsangebot für Sie!

Unsere Formate



Workshops



Webinare



Infoblätter

Unser Auftritt



Website



Newsletter



Mediathek

Unsere Themen

- E-Commerce
- Digitale Prozesse
- Nachhaltigkeit
- Digitale Sichtbarkeit
- Neue Geschäftsmodelle
- Soziale Medien
- IT-Sicherheit
- Bezahlverfahren
- ... und viele weitere



2 Zahlen, Daten und Fakten zu WhatsApp

Auch Aldi Süd nutzt WhatsApp



Quelle: Georg Wittmann (ibi research 2023)

Ausnahme WhatsApp – die verschiedenen Altersgruppen bevorzugen sonst unterschiedliche soziale Medien

Soziales Medium	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%

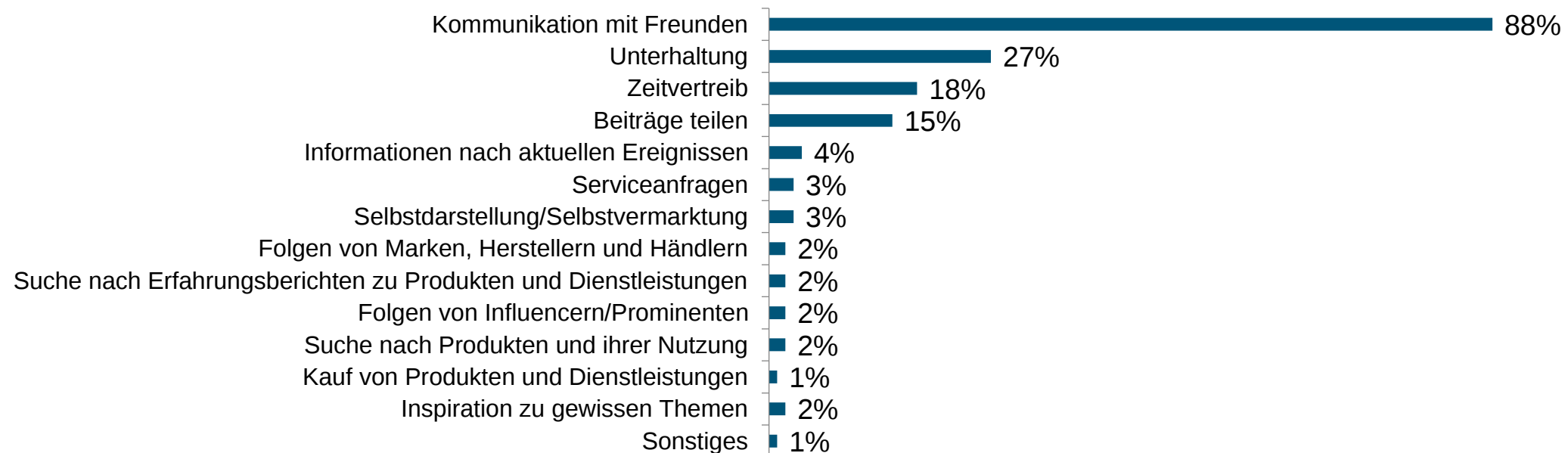
Quelle: ibi research 2023 – DRCN-Studie; n = 1.022 (alle Befragten)

WhatsApp wird von 79% der Befragten mehrmals täglich genutzt

Soziales Medium	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%

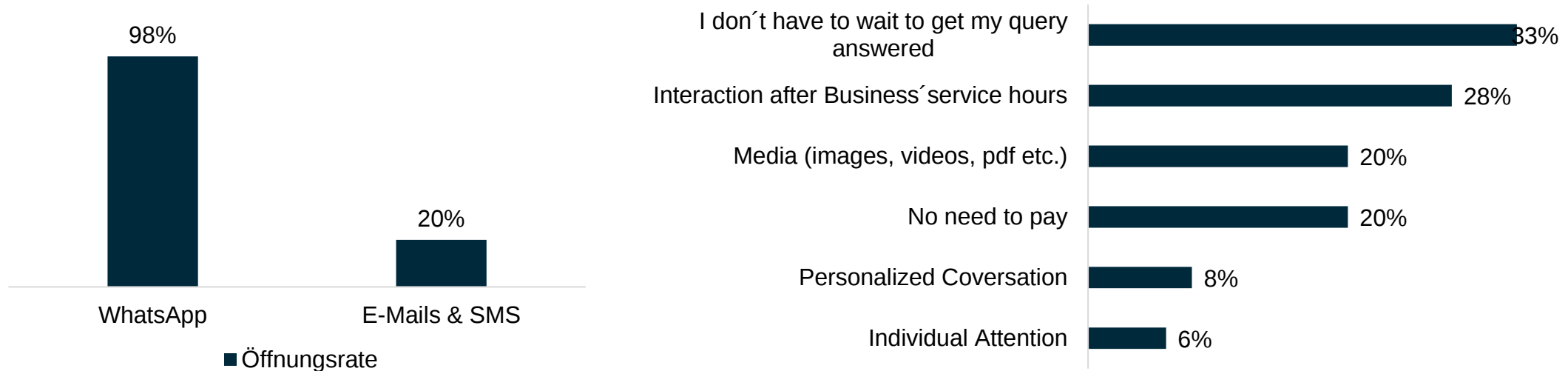
Quelle: ibi research 2023 – DRCN-Studie; n = 1.022 (alle Befragten)

Die Kommunikation steht im Mittelpunkt der Nutzung von WhatsApp



Quelle: ibi research 2023 – DRCN-Studie; n = 848 (Befragte, die WhatsApp nutzen)

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



Quelle: AiSensy (2024): <https://m.aisensy.com/blog/whatsapp-statistics-for-businesses/>



3 WhatsApp Messenger und WhatsApp Business

Vor- und Nachteile des WhatsApp Messengers

Vorteile

- Hoher Nutzungsgrad bei Kunden im Privaten
- Weite Verbreitung und hohes Vertrauen
- Nachvollziehbare Kommunikation durch Chathistorie
- Viele Use-Cases, in denen sich Kunden vorstellen können WhatsApp als Kommunikationsmittel mit Unternehmen zu verwenden

Nachteile

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

WhatsApp Business 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 (über 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)

Quelle: <https://faq.whatsapp.com/>

WhatsApp Business: Erste Schritte in der App

Was benötigen Sie zum Starten:

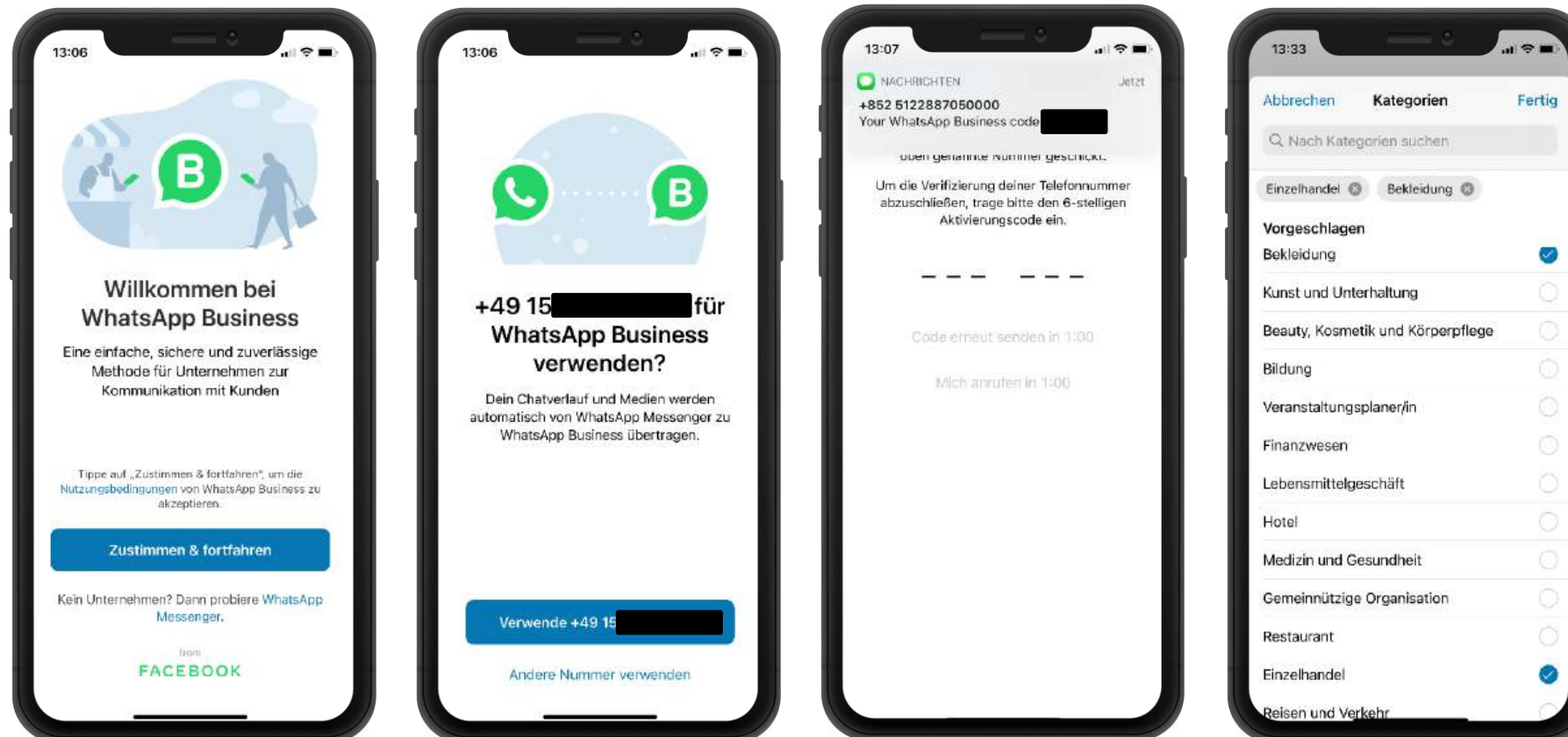
- Handy (Smartphone) → am besten ein separates (geschäftlich genutztes) Smartphone
- SIM-Karte oder Festnetznummer (mit anderer Telefonnummer als für klassisches WhatsApp)
- WhatsApp Business App aus dem App Store oder Play Store
- Nutzung entweder mit mobiler Nummer oder Festnetznummer

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



Quelle: <https://www.heise.de/tipps-tricks/WhatsApp-mit-Festnetznummer-verwenden-so-klappt-s-5052901.html?hg=1&hgi=0&hgf=false>

WhatsApp Business: Registrierung



WhatsApp Business: Unternehmenstools

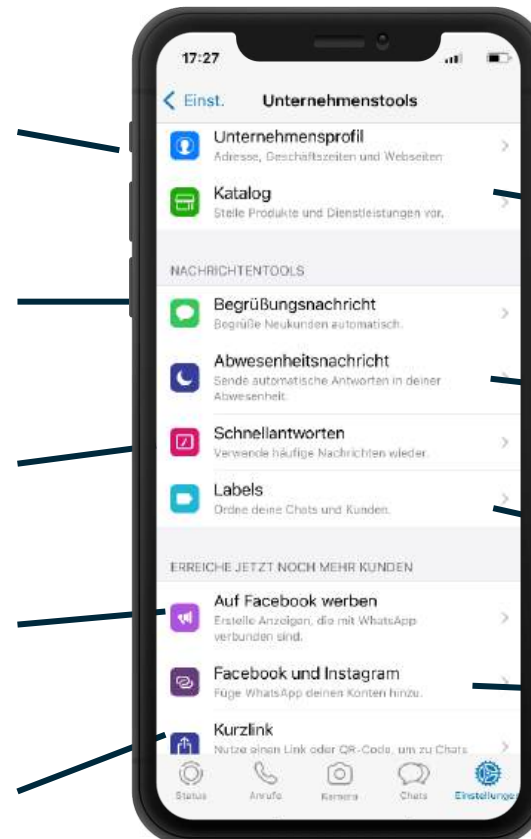
Unternehmensprofil wie Adresse, Geschäftszeiten, Website, Kontaktdaten, Beschreibung, etc.

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 und Datenschutz

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) ist datenschutztechnisch beste aller drei WhatsApp-Lösungen.

Allgemeines zu rechtlichen Angelegenheiten

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

Sicht des 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.“

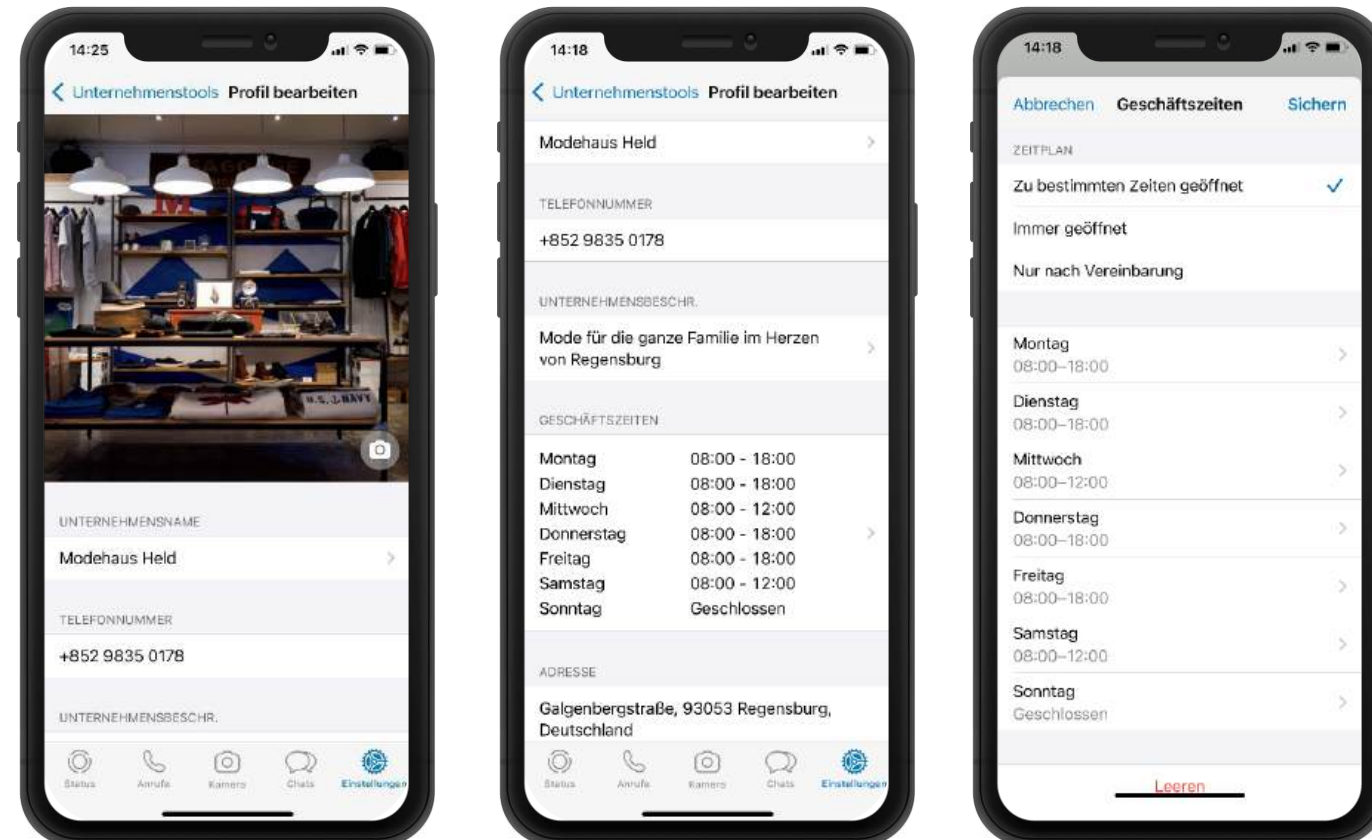


4 Funktionalitäten

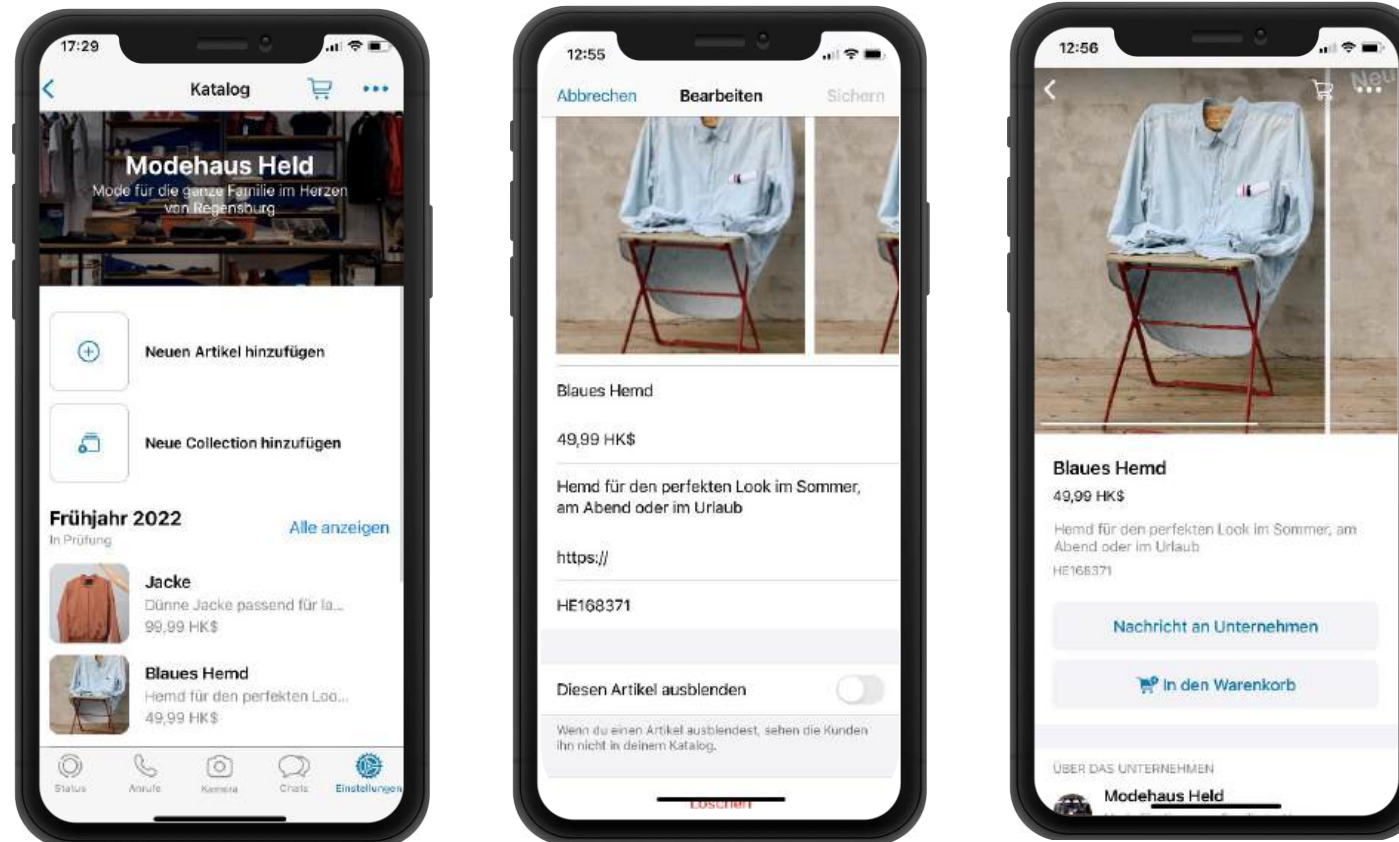
WhatsApp Business: Unternehmensprofil

Verschiedene Informationen:

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



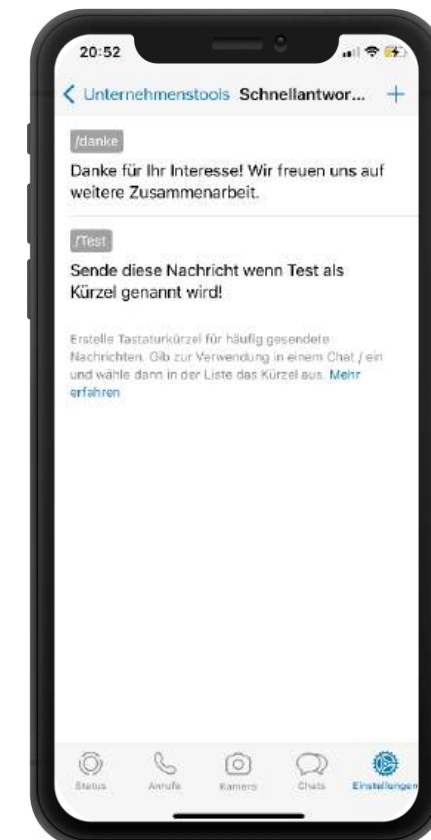
WhatsApp Business: Produktkatalog



WhatsApp Business: Nachrichtentools

Tools:

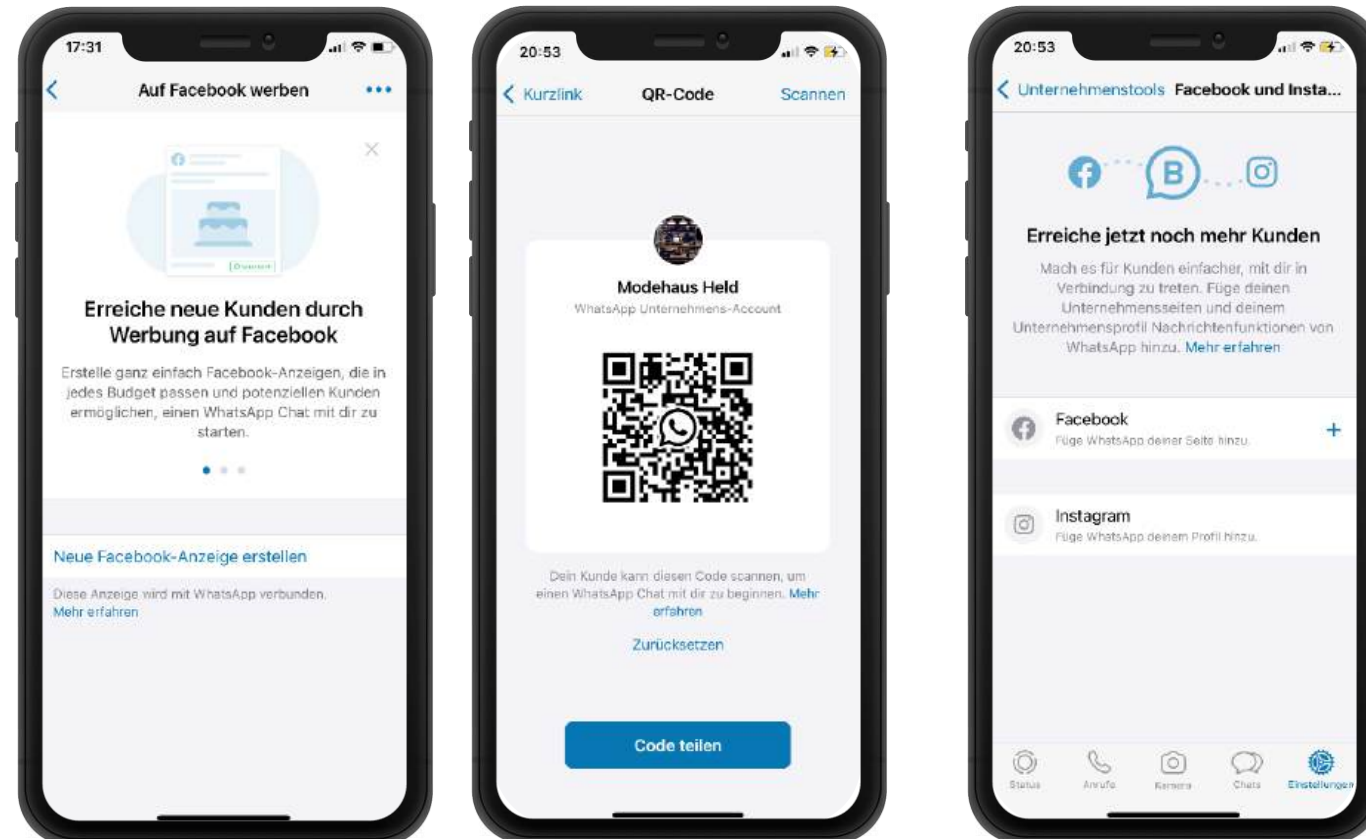
- Begrüßungsnachricht
- Abwesenheitsnachricht
- Schnellantworten



WhatsApp Business: Möglichkeiten zum Kundenkontakt

Weitere Möglichkeiten:

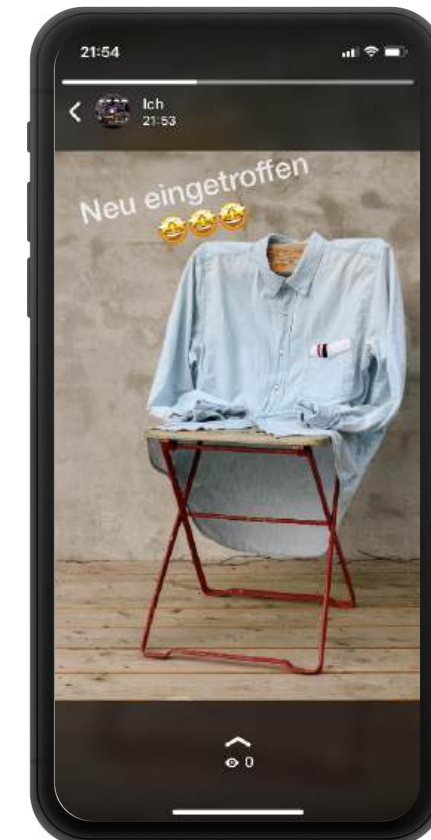
- Werbung via Social Media, z. B. in Facebook oder Instagram
- Werbung im Ladengeschäft
→ Nutzen des QR-Codes
- Flyer oder andere Werbeträger
- Newsletter
- Werbung über bestehende Mailkontakte
- WhatsApp-Nummer bei Verkauf dem Kunden mitgeben



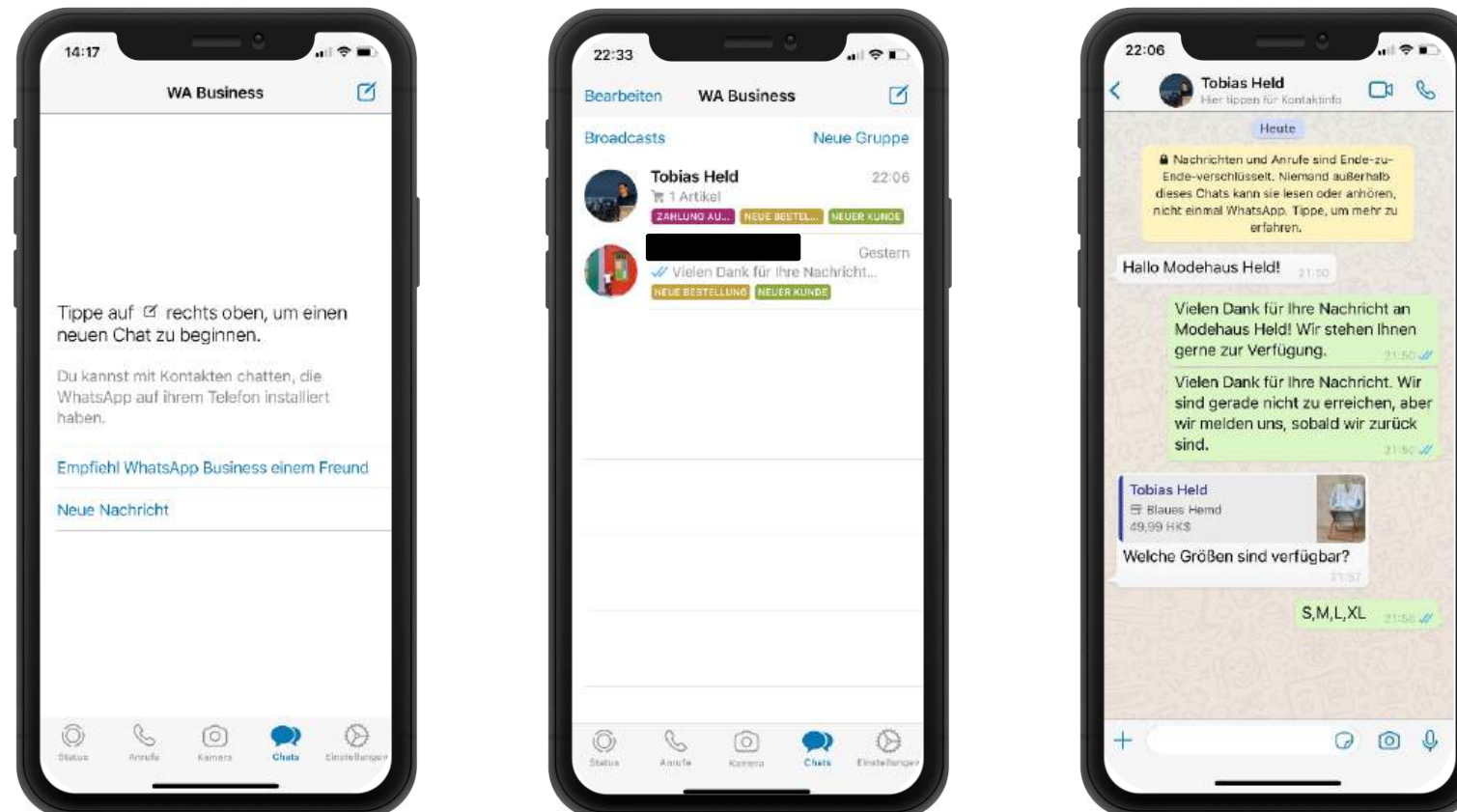
WhatsApp Business: Status

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: 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.



WhatsApp Business: Kanäle

- Einige Funktionen erinnern an WhatsApp-Chats, aber Kanalmeldungen erfolgen **einseitig**. Abonnenten 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, die bei der Verwaltung des Kanals unterstützen können.
- Kanal-Admins 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 Plattform
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)



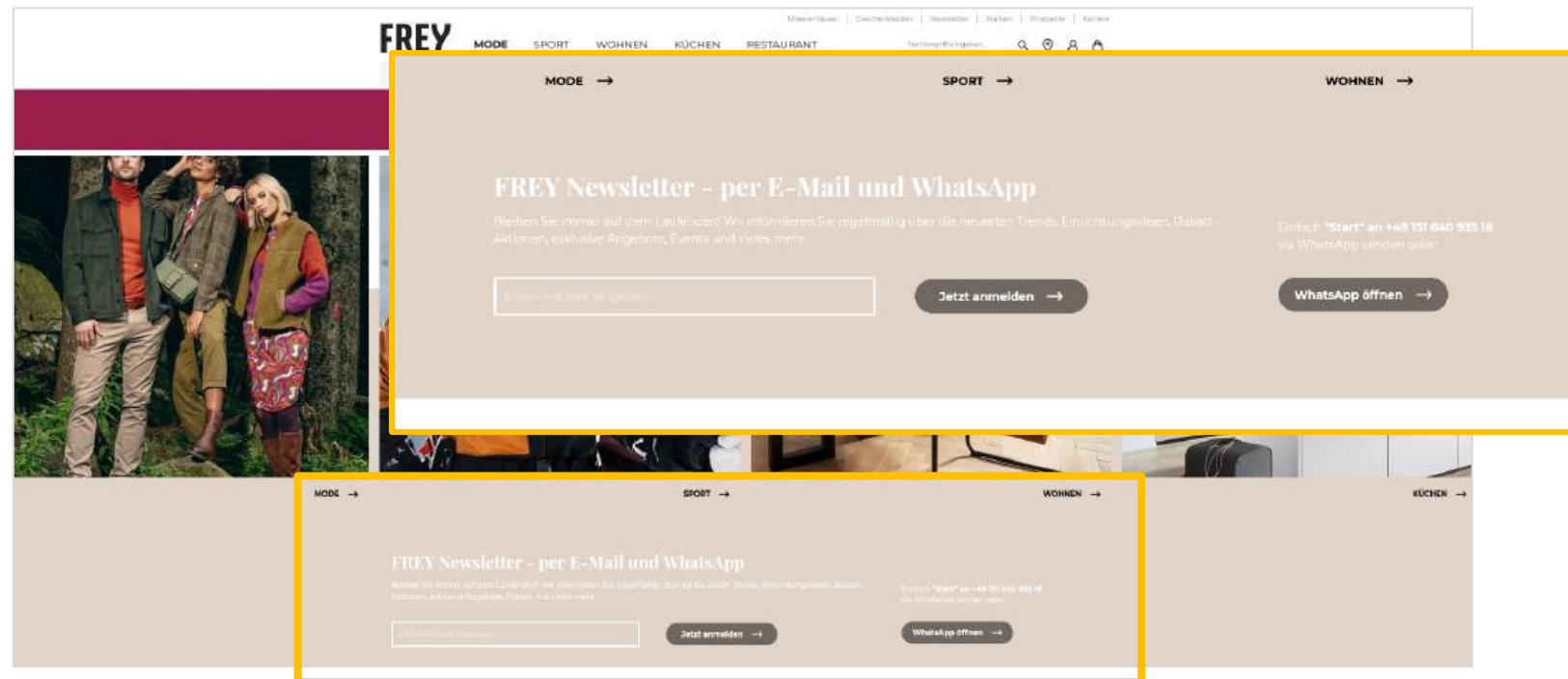
- Für **größere Unternehmen** geeignet
- Mehr Möglichkeiten zur **Automatisierung** von Nach-richten, **Integration** in Software und **Datenanalyse**
- **Multi-Device-Verwaltung** und **Zuweisung von Rollen und Rechten** möglich
- Einbindung von **Chatbots** möglich
- Nutzung von **Nachrichtenvorlagen** 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 Verifizierungs-codes)
- **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)



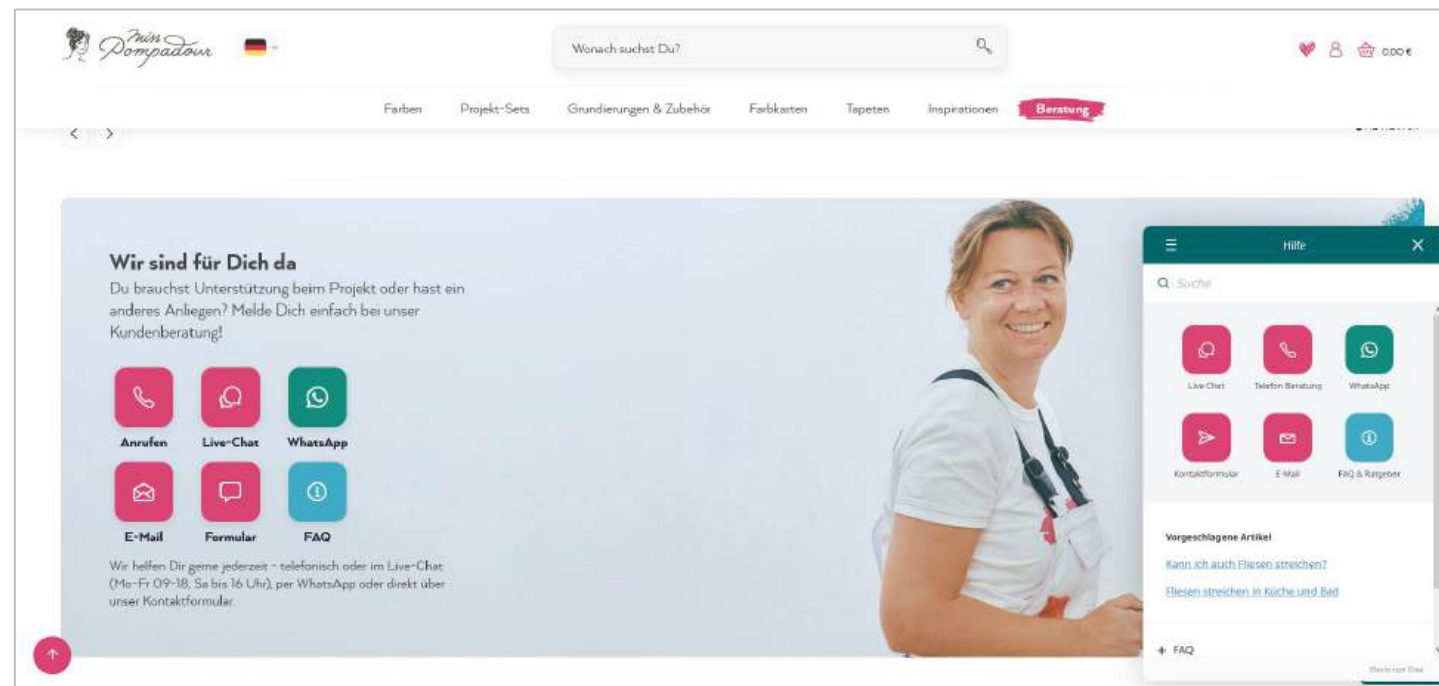
5 Beispielszenarios

Beispiel: Frey



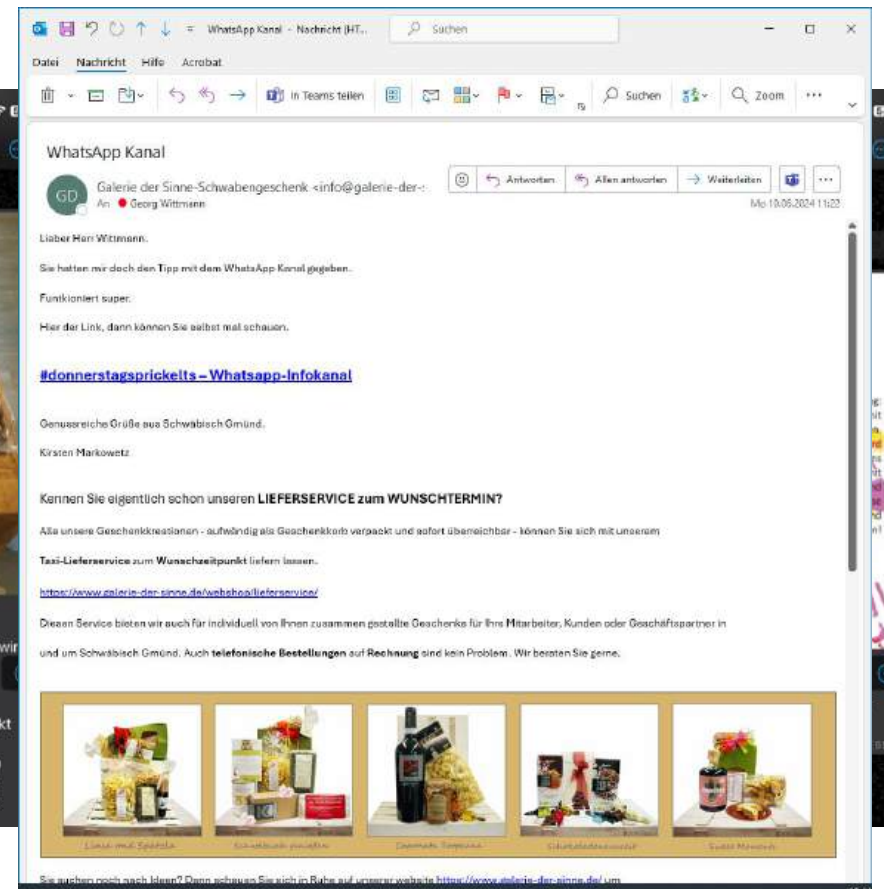
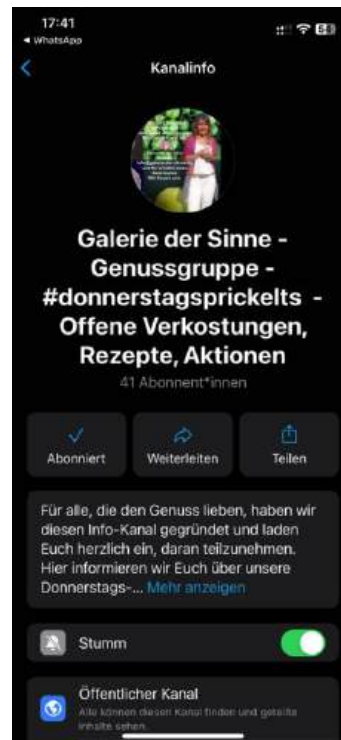
Quelle: <https://www.freyerleben.de/>

Beispiel: MissPompadour



Quelle: <https://www.misspompadour.de/beratung/>

Beispiel: Galerie der Sinne



Quelle: <https://whatsapp.com/channel/0029VaUSnRSEawdplqfGfG3A> | <https://www.galerie-der-sinne.de/>

Praktische Tipps

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:

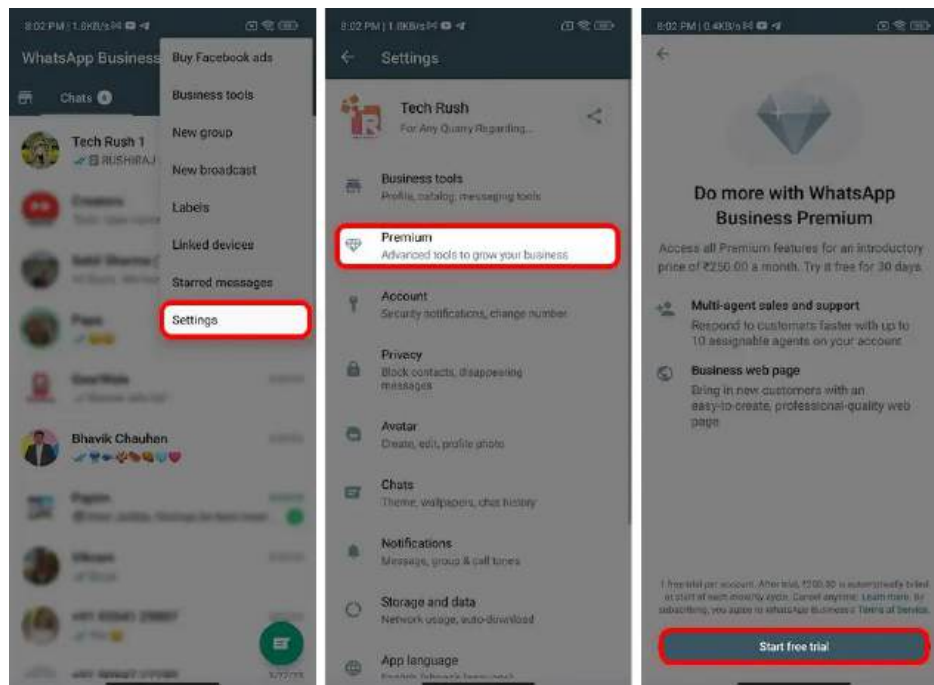
- Legen Sie fest, **wie** WhatsApp Business App genutzt wird, **wer** den Kanal verantwortet, **wann** Sie über den Kanal erreichbar sein möchten, **was** sie über WhatsApp Business machen wollen etc.!
- Empfehlung: Nutzen Sie ein **eigenes Smartphone** anstelle der Desktop-Version, da es so einfacher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

Praktische Tipps

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** (Aufklärung des Kunden über die Verarbeitung ihrer Daten)!
- 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!

Quelle: <https://www.hellomateo.de/blog-artikel/whatsapp-premium#was-ist-whatsapp-premium> | <https://www.hello-charles.com/blog/whatsapp-business-premium>

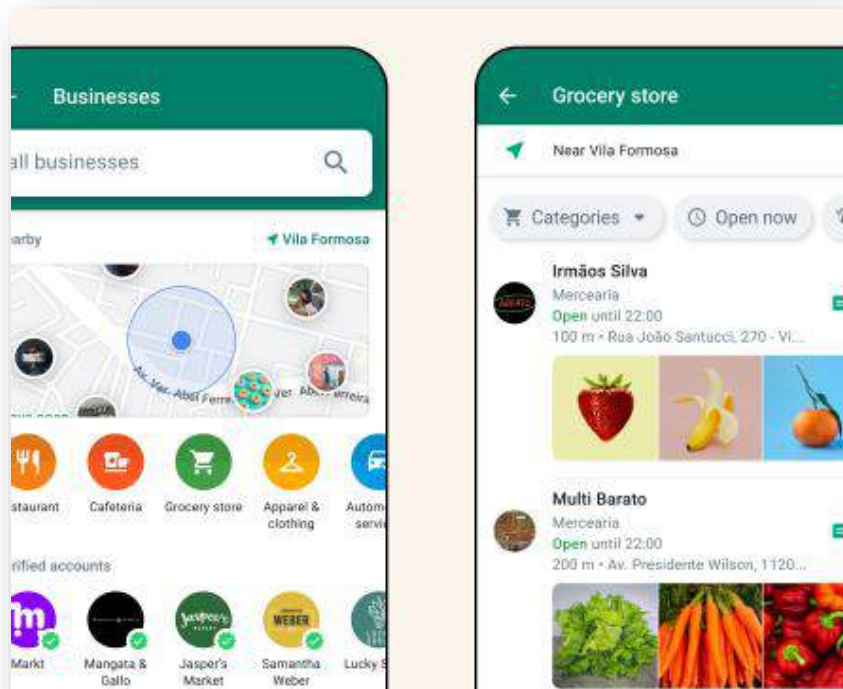
Aktuelle und geplante Updates im Überblick



- 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
- ...

Quelle: <https://engage.sinch.com/de-de/blog/whatsapp-updates/>

Aktuelle und geplante Updates im Überblick



- 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

Quelle: <https://engage.sinch.com/de-de/blog/whatsapp-updates/>



6 Fazit

Fazit

- Großzahl Ihrer Kunden nutzt WhatsApp mehrmals wöchentlich für mehrere Stunden, deshalb sollten Sie es auch tun.
- Die Registrierung und Einrichtung eines Accounts ist in wenigen Minuten erledigt.
- WhatsApp Business kann mit einfachen Mitteln als Teil des Vertriebskanal-Mixes werden.
- Informieren Sie sich über rechtliche Gegebenheiten, da man sich bei bestimmten Aktivitäten schnell in einer Grauzone befindet.
- Holen Sie sich beim rechtlichen Rahmen durch Experten ein.
- WhatsApp Business ist gut für Kundenservice, Beratung, oder zum Versand von Versandinformationen einsetzbar.
- Ständige Analyse und Weiterbildung sind erfolgskritisch.



Quelle: <https://www.messengerpeople.com>

Nützliche Links und Informationen

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?

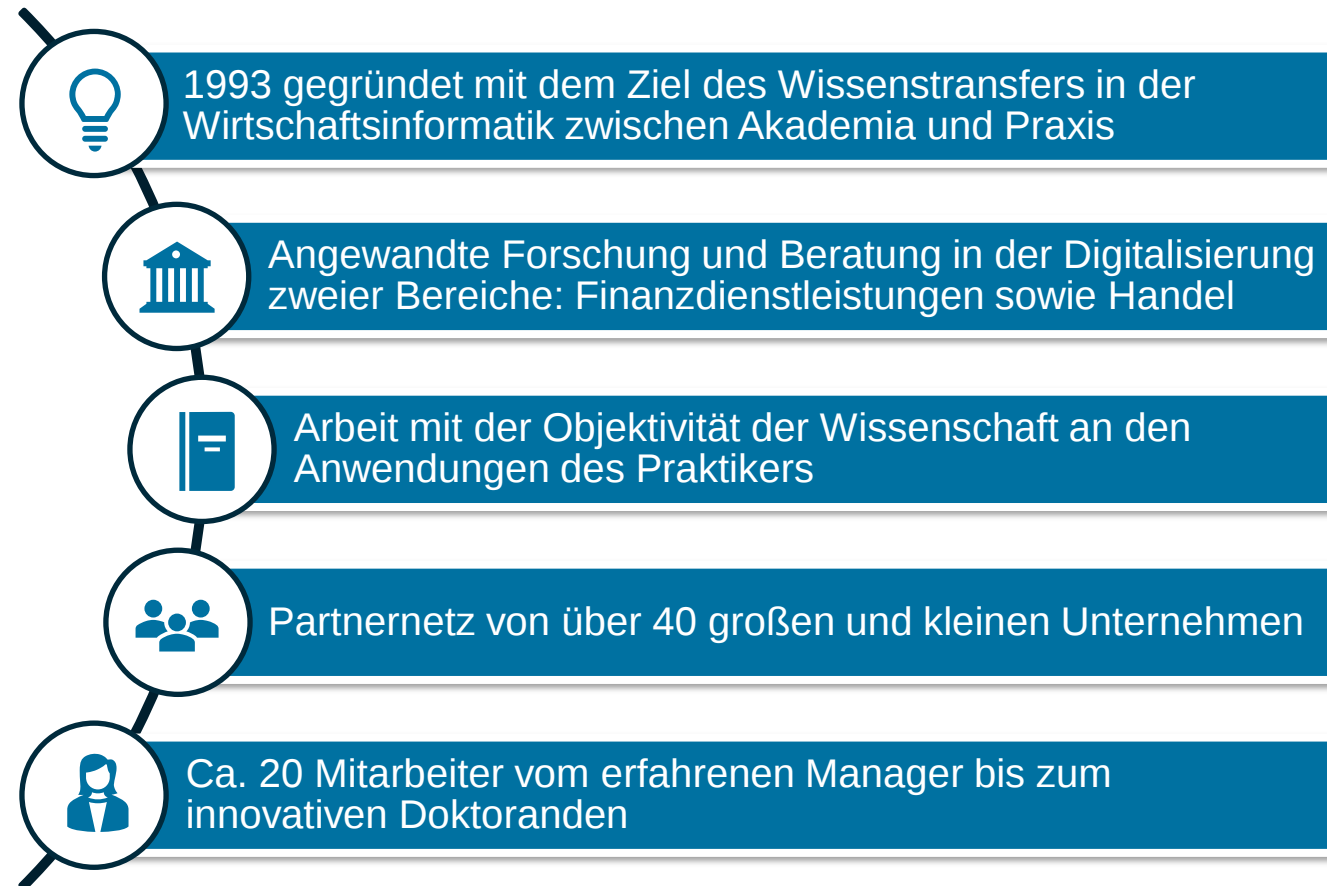
Kommende Webinare

05.02.2025	08:30 Uhr	Texten mit ChatGPT
11.02.2025	08:30 Uhr	Verkaufen über Facebook, Instagram & Co.
13.02.2025	08:30 Uhr	Mehr als Einkaufen: Das Ladengeschäft als Erlebnisort
19.02.2025	08:30 Uhr	Was kostet das Bezahlen? – Die Payment-Kosten im Blick
26.02.2025	08:30 Uhr	Schaltzentrale „Warenwirtschaft“ – Wie finden Händler das passende System?

www.erfolgreich-handeln.bayern



Über ibi research



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



ibi research an der Universität Regensburg GmbH

Galgenbergstraße 25

93053 Regensburg



0941 788391-0



erfolgreichhandeln@ibi.de



Partner & Unterstützer





Bayerisches Staatsministerium für
Wirtschaft, Landesentwicklung und Energie
stmwi.bayern.de