

**Anleitung: WhatsApp für die  
Unternehmenskommunikation. | Ulrich Esch**

KOMMUNIKATION.

# **Anleitung: WhatsApp für die Unternehmenskom- munikation.**

---



VON ULRICH ESCH  
17. MÄRZ 2015

KOMMENTARE

1





Kommunikation über WhatsApp ist schnell, persönlich und wird garantiert gesehen!

Stellen wir uns einen Sportverein vor. Die Größe ist hierbei uninteressant. Wahrscheinlich nutzen kleinere Vereine schon jetzt diesen Weg der Kommunikation und sind damit den großen ein Stück weit voraus. Wichtige Mitteilungen zum Verein oder News zur Mannschaft können über WhatsApp direkt an den Mann oder die Frau gebracht werden. Mittels One-to-One-Kommunikation. Ein fast vergessenes Mittel in Zeiten von Facebook und Co. Und doch hat die Kommunikation per WhatsApp einige Vorteile:

Sie ist schnell, sie ist persönlich und vor allem werden die Nachrichten garantiert gesehen! Welcher andere Dienst kann das sonst von sich behaupten?

### **Die Vorbereitung.**

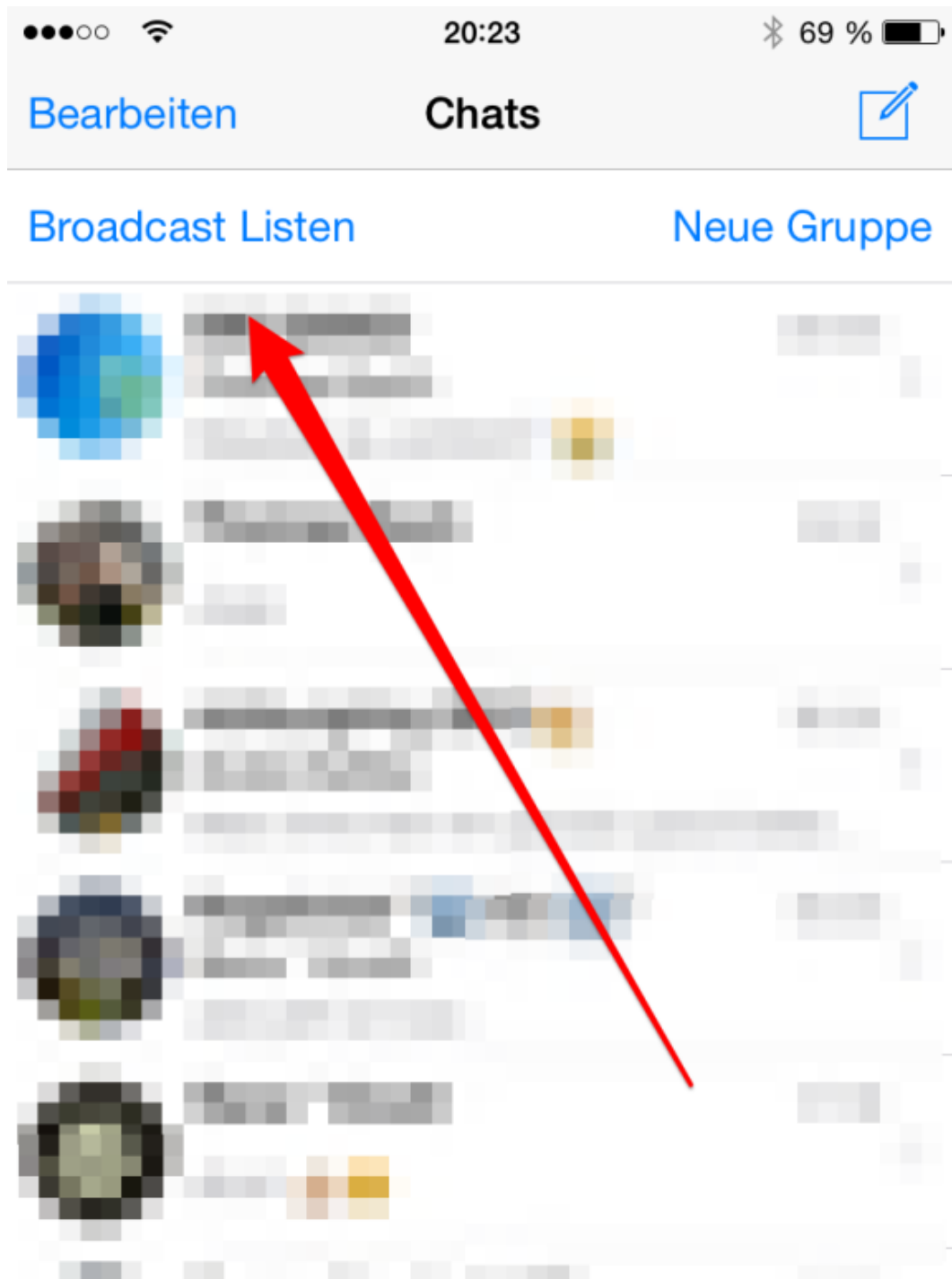
Neben den absoluten Basics wie „Was möchte ich kommunizieren?“ und der Erstellung eines Redaktionsplans sind nur wenige Schritte der Vorbereitung nötig. Zu allererst wird ein Smartphone gebraucht, auf dem WhatsApp läuft und das am besten nur für diesen Einsatzzweck genutzt wird. Ob dieses mit Android, iOS oder Windows Phone läuft ist völlig egal.

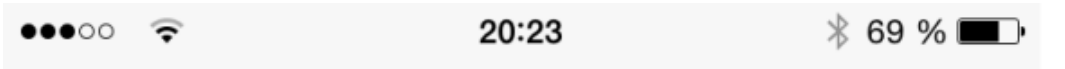
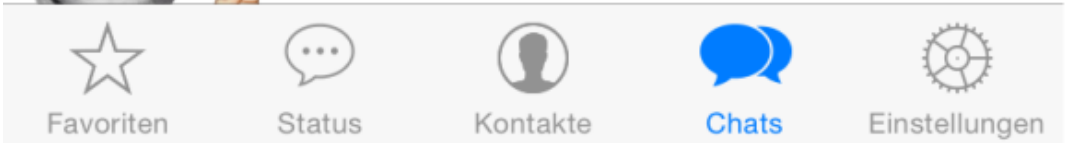
Eine einfache Kommunikation macht die Broadcast-Funktion möglich. Anders als bei Gruppen wird bei Broadcast Nachrichten eine Liste mit Empfängern erstellt, die alle die gleiche Nachricht erhalten. Antworten können nur an den Sender geschickt werden – bei Gruppen würde die Antwort an alle Gruppenmitglieder gehen und zu einem riesigen Chaos führen.

### **Broadcast Listen anlegen.**

Das eigentliche Anlegen der Broadcast Listen ist kein großer Akt. Wichtig ist, dass die Empfänger die Handynummer des Unternehmens in ihrem Adressbuch haben. Hier eignet sich eine Kontaktseite auf der Website, auf der einzelnen Schritte für die Nutzer beschrieben werden.

**So legt ihr Broadcast Listen an (bitte klicken):**





[← Chats](#)   **Broadcast Listen**   [Bearbeiten](#)

**Empfänger: 3**

-  [i](#)

---

-   
  
 [i](#)

---

-   
 [i](#)



2.



3.



### **Das Problem mit dem Service.**

Eine Problematik, die auftreten kann, ist der Service über WhatsApp. Die App ist nicht als One-Way-Kanal gedacht. Folglich ist es möglich, dass der Kanal für Serviceanfragen genutzt wird. Wie das Unternehmen darauf reagiert, sollte im Vorfeld klar geklärt sein. Sind Gegenfragen gewünscht? Wer beantwortet diese? Ist dieser Service überhaupt umsetzbar oder soll die Kommunikation nur aus Push-Nachrichten bestehen?

### **Rechtliche Grundlagen und Datenschutz.**

Ein weiterer wichtiger Punkt ist die rechtliche Einordnung. [Detaillierte Informationen hierzu hat Rechtsanwalt Carsten Ulbricht auf seiner Seite zusammengestellt.](#)

### **WhatsApp im Einsatz.**

Schon jetzt nutzen viele Unternehmen und Redaktionen WhatsApp für die Kommunikation mit ihren Kunden oder Lesern. [Andreas Rickmann hat hierzu eine lesenswerte Übersicht erstellt](#), die ansehnliche Praxisbeispiele und zahlreiche Hintergrundinformationen zu der Thematik liefert.

### **Fazit.**

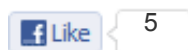
WhatsApp kann Unternehmen in jedem Fall einen Mehrwert bieten. Das

A und O sind wie so oft die Rahmenbedingungen. Sind diese klar definiert, ist WhatsApp eine willkommene Ergänzung zu den klassischen Kommunikationsplattformen.

---

*Wie sieht es bei euch aus? Habt ihr bereits Erfahrungen mit WhatsApp in der Unternehmenskommunikation oder als Kommunikationsplattform gemacht?*

---



---

**SCHLAGWÖRTER** PR • TOOLS • UNTERNEHMENSKOMMUNIKATION • WHATSAPP

---



#### ÜBER ULRICH ESCH

Baujahr 1985 | Consultant Digital & PR | technikbegeistert | #effzeh-Fan | **Kontakt:** [Facebook](#) | [Twitter](#) | E-Mail: [kontakt@ulrichesch.de](mailto:kontakt@ulrichesch.de)

ulrichesch

---

#### 1 KOMMENTAR



#### Eleftherios Hatziioannou

16. September 2015

Hallo Herr Esch, vielen Dank für den schon strukturierten Artikel zu einem spannenden Thema, über das viele Entscheider gerade nachdenken. Ich befasse mich selbst sehr intensiv damit seit knapp zwei Jahren und bin zum Entschluss gekommen, dass Unternehmen – insbesondere diejenigen die Diskretion und Datenschutz groß schreiben – Alternativen brauchen. Aus diesem Grund haben wir uns dem Thema mit meinem Team bei der smoope GmbH gewidmet. Wir sind spezialisiert auf den Einsatz

von Messaging-Technologie im Kontext von Unternehmen, z.B. in Sachen Messenger-basierter Kundendialoge. Das Ganze so umgesetzt, dass alle oben genannten Risiken ausgeschlossen und Rahmenbedingungen gewährleistet sind. Wenn es um mehr als reine „Push-News“ geht und insbesondere im Kontext von Service-Prozessen damit gearbeitet werden soll, müssen bestimmte Punkte einfach auf eine gute Grundlage gestellt sein (Datenschutz/ personenbezogene Daten). Unser System wird bereits von Behörden und Banken eingesetzt, was unterstreicht, dass wir selbst höchsten Ansprüchen gerecht werden. Wenn Sie Interesse an Alternativen haben, würde ich mich natürlich über einen Austausch freuen. Gerne gebe ich Ihnen weitere Insights mit den bisher >200 Unternehmen auf unserer Plattform.

Antworten

#### SCHREIBE EINEN KOMMENTAR

Benachrichtige mich über nachfolgende Kommentare via E-Mail.  
Benachrichtige mich über neue Beiträge via E-Mail.

**VORHERIGER**

**NÄCHSTER**

---

**Über mich.**





## **Ulrich Esch**

Baujahr 1985 | Consultant Digital & PR | technikbegeistert | #effzeh-Fan | E-Mail:  
kontakt@ulrichesch.de

[Vollständiges Profil anzeigen →](#)

---

## **Letzte Beiträge.**

Meine Welt in Bildern #2Darum habe ich mir 2016 noch eine Pebble Steel gekauft. What's in my bag? Amazon Basics Powerbank: Der perfekte Akku für Pokémon GO. Mehr Fokus und Konzentration durch Umgebungsgeräusche.

---

## Letzte Kommentare.

**Eleftherios Hatzioannou** bei Anleitung: WhatsApp für die Unternehmenskommunikation.**Ulrich Esch** bei Darum gibt es kein iPhone 6s mit 32 GB.**Ralph** bei Darum gibt es kein iPhone 6s mit 32 GB.**Sascha Holland** bei Darum bin ich auf iOS umgestiegen.**Rico** bei Darum bin ich auf iOS umgestiegen.

---

## Themen.

Akku Android **App** Apple Apple Watch Best Practice Bilder Bluetooth  
Kopfhörer Case Content Facebook **fokus** Gadget GoodNotes Google Google Keep  
Instagram **iOS** iPad iPad mini **iPhone** iPhone 6 iPhone 6s Kommunikation  
Kopfhörer Marketing Messenger mobiler Akku Niuws Notizen PR Samsung  
Samsung Galaxy Note 4 **Smartphone** Smartwatch **Social Media** Tipp  
**Tipps** Tools **Twitter** Unternehmenskommunikation Werbung **WhatsApp** Wunderlist  
Zubehör

---

## Facebook.

---

**Folge mir auf Twitter**

---

**Beiträge via E-Mail abonnieren**

Gib deine E-Mail-Adresse an, um diesen Blog zu abonnieren und Benachrichtigungen

über neue Beiträge via E-Mail zu erhalten.

---

### **Das könnte dich auch interessieren!**

Darum habe ich mir 2016 noch eine Pebble Steel gekauft. Digitale Notizen auf dem iPad. What's in my bag? Meine Welt in Bildern #2 TaoTronics Bluetooth Kopfhörer für 25 Euro. Darum bin ich auf iOS umgestiegen. Amazon Basics Powerbank: Der perfekte Akku für Pokémon GO.

**Ulrich Esch**

Copyright © 2016 Ulrich Esch

**TwigoRSIns E-**