

# Kundennah kommunizieren



## Ihr WhatsApp- Marketing-Guide



Gestalten Sie Marketing über den beliebtesten Messenger Deutschlands!  
Über 60 Millionen Menschen in Deutschland nutzen regelmäßig  
WhatsApp für ihre Kommunikation – verpassen Sie Ihre Chance nicht.

# Warum WhatsApp Marketing? Darum!



## **Gestalten Sie Ihr Marketing über den beliebtesten Messenger Deutschlands:**

- Verschicken Sie regelmäßige Newsletter.
- Erhöhen Sie die Kundenzufriedenheit durch schnelleren Support.
- Betreuen Sie Ihre Kunden rund um die Uhr durch automatisierte Nachrichten.
- Profitieren Sie von einem hohen Maß an Individualisierung durch verschiedene Anbieter.
- Und noch vieles mehr!

*Marketing über WhatsApp ist möglich und sinnvoll. Sie müssen allerdings ein paar Dinge beachten. Darum zeigt Ihnen dieser Guide, wie Sie den vielversprechenden Marketingkanal sicher und effizient nutzen.*



# Ihre Vorteile



## **Kundennähe**

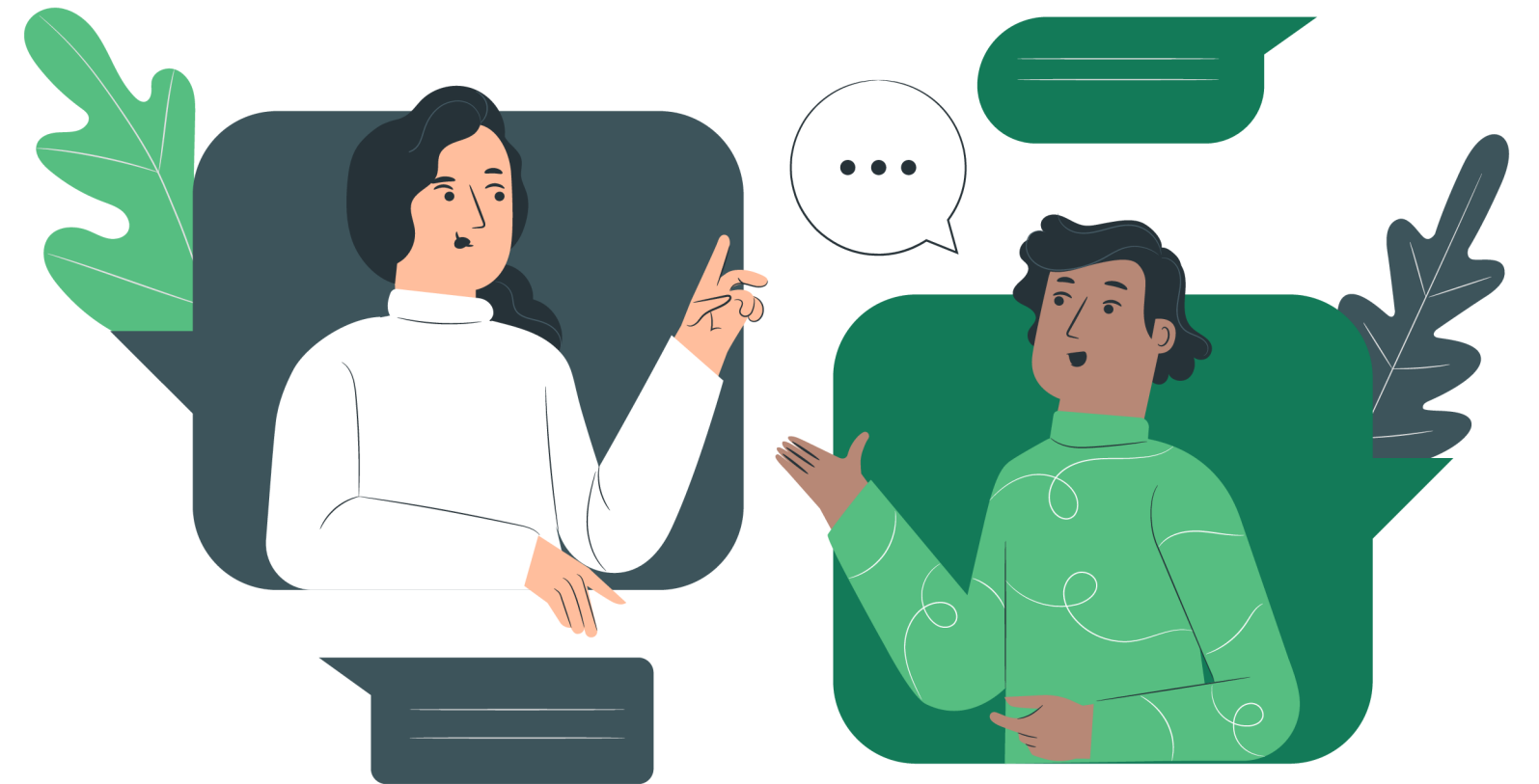
Menschen nutzen die App aktiv in ihrem Alltag

## **Schnelle Kommunikation**

Echtzeit-Kommunikation möglich

## **Große Reichweite**

Öffnungsrate von 80-90%



# Wie genau funktioniert WhatsApp Marketing?



*Do not forget*

**Wichtiger Hinweis vorab:** Versuchen Sie nicht Ihre Kunden privat über WhatsApp zu kontaktieren. Das widerspricht sowohl dem Datenschutz als auch den WhatsApp-Nutzungsbedingungen. **Die kommerzielle Nutzung der privaten App ist nicht erlaubt.**

Sie haben zwei Möglichkeiten für Ihr Marketing:

1. **WhatsApp Business App:** Eine kostenlose App ideal für Kleinunternehmen. Die Benutzeroberfläche ähnelt dem privaten WhatsApp.
2. **WhatsApp Business API (Plattform):** Eine Programmierschnittstelle ideal für Mittel- bis Großunternehmen. Sie ermöglicht es den WhatsApp Business Account mit einem CRM oder Marketing Tool nach Wahl zu verknüpfen. Nachrichten an Kunden werden nicht in der App selber sondern in dem verknüpften Tool verfasst. Eingerichtet werden diese von kostenpflichtigen Anbietern, so genannten WhatsApp Business Providern.





# WhatsApp Business App

## Direkter Kanal zur Kundenkommunikation



### Vorteile:

- Firmenprofil präsentieren
- Produktkatalog mit bis zu 500 Produkten
- Broadcast-Funktion für Informationsversand
- Automatische Schnellantworten, Abwesenheitsnotizen und Begrüßungen
- Einfache Nutzung, keine komplexe Tool-Integration
- Kostenfreie Nutzung

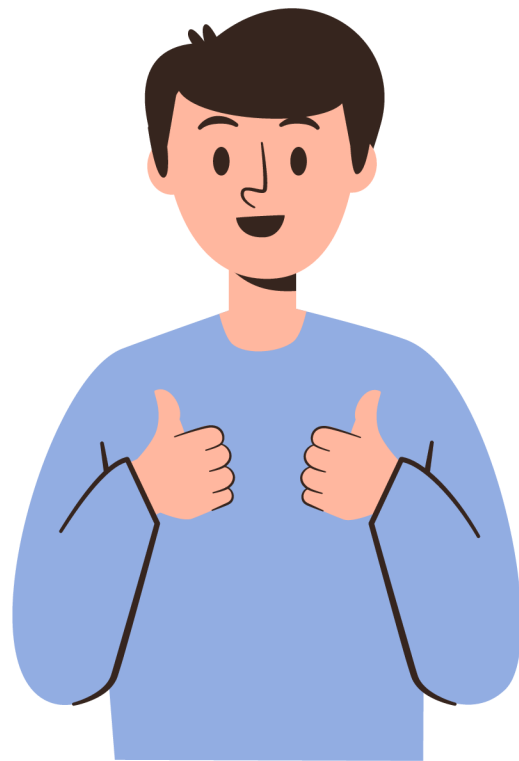


### Nachteile:

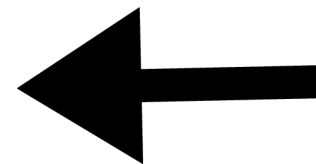
- Maximal fünf Geräte mit einem einzigen Login möglich
- Keine Chatbots oder Newsletter-Vorlagen
- DSGVO-Konformität bei Nutzung von US-Servern nicht gesichert
- Nicht möglich ist: Zugang zu Analytics, Erstellung personalisierter Newsletter, Umsetzung größerer Kampagnen mit mehr als 256 Nutzer\*innen, Kontaktieren neuer Leads und Integration von CRM-Systemen



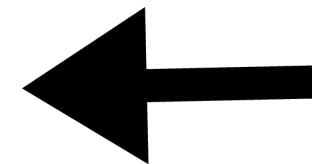
# Der Kommunikationsweg über die WhatsApp Business App



Kunde  
erhält Infos über  
WhatsApp



WhatsApp-Nachrichten gehen  
direkt an den Kunden



Unternehmen  
kommuniziert über die  
WhatsApp Business App

# WhatsApp Business API Verifizierte Lösungen



Die WhatsApp Business API erfüllt die gleichen Funktionen wie die Business App und bietet aufgrund ihrer technischen Beschaffenheit zusätzliche Möglichkeiten, die je nach Anbieter und Preismodell variieren.

## **Vorteile:**

- Personalisierte, automatische Newsletter
- Analyse-Tools und Nachrichten-Vorlagen
- CRM-Integration mit Ticket-System für Anfragen
- Chatbots mit KI-Integration
- Account-Verifizierung (grüner Haken)
- unbegrenzte Mitarbeiter-Accounts möglich
- DSGVO-konform

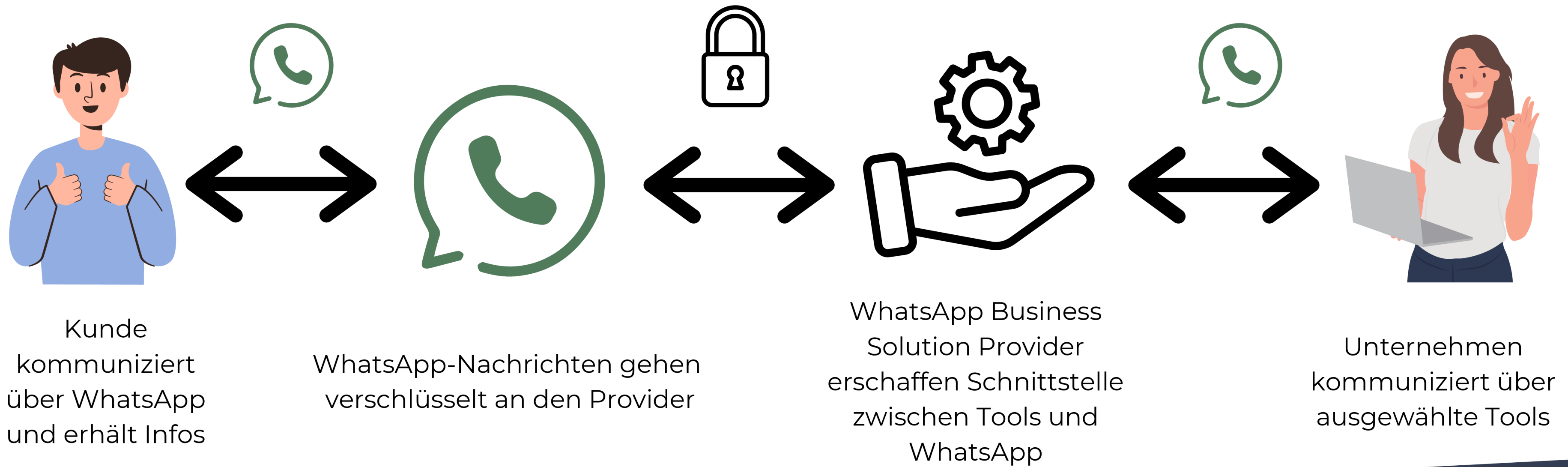


## **Nachteile:**

- Kostenpflichtig
- Programmierschnittstelle muss von einem WhatsApp Business Solution Provider erst einmal eingerichtet werden.



# Der Kommunikationsweg über die WhatsApp Business API





# Beispiel-Anbieter für die WhatsApp Business API



Wählen Sie einen WhatsApp Business Solution Provider, der zu Ihnen passt!

Achten Sie auf Unternehmensziel, Kompatibilität und Integration, Funktionalitäten, Datenschutz und Kostenstruktur. Die monatlichen Kosten starten ab 69€, können aber abhängig vom Funktionsumfang variieren.

Beliebte Anbieter sind:

- **Userlike**
- **ChatWerk**
- **trengo**
- **Superchat**
- **360dialog**
- **Sinch Engage**



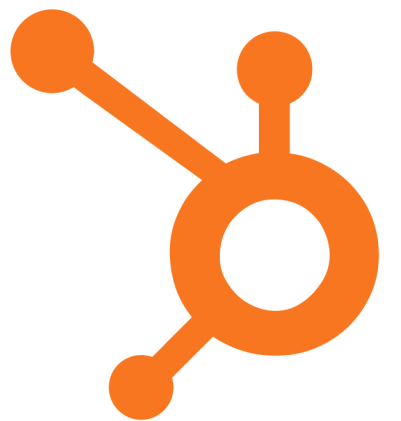
Lassen Sie uns im Folgenden einen kurzen Blick auf die Anbieter werfen.



- Userlike fokussiert sich stark auf **Live-Chat-Funktionalitäten** mit umfangreichen Anpassungsoptionen für das Chat-Widget und bietet **hohen Datenschutz und Sicherheit**.
- Userlike bietet Ihnen eine **große Spannbreite an WhatsApp-Marketing-Modellen**. Von einer kostenlosen Testversion bis hin zu einer Enterprise-Lösung.
- Das **Team-Paket kostet 90 €** im Monat und umfasst neben den WhatsApp-API-Kernfunktionen auch Features wie Website Messenger, Video-Anrufe sowie die Verknüpfung von Messaging-Apps und Add-ons.
- Im **Corporate-Paket für 290 €** monatlich sind zusätzlich ein AI Automation Hub und regelmäßige Performanceanalysen enthalten. Userlike kann unverbindlich über eine kostenlose Testversion ausprobiert werden.
- **Geeignet für:** Unternehmen jeder Größe, die einen starken Fokus auf Live-Chat und Datenschutz legen, insbesondere in regulierten Branchen.



- Mit ChatWerk **bündeln Sie Kommunikationskanäle** wie WhatsApp, Facebook Messenger und E-Mail zentral an einem Ort. Gegründet und gehostet in Deutschland, legt die Plattform hohen Wert auf Sicherheit und ist **100 % DSGVO-konform**. ChatWerk ist über Desktop, **App** oder Webbrowser nutzbar und bietet unter anderem **Chatbot- und Automatisierungsfunktionen**.
- Eine besonders leistungsstarke Funktion ist die **Integration mit HubSpot**. Chatverläufe und neue Leads werden automatisch synchronisiert und gespeichert, was die Nachverfolgung und Qualifizierung erleichtert.
- Die Preistränge für die Jahresverträge liegt **zwischen 69 € bis 249 € monatlich**. Sie können sich nach Bedarf Features wie einen zusätzlichen Mitarbeiterzugang oder einen **Custom Chatbot** dazukaufen.
- **Geeignet für:** kleine bis mittelständische Unternehmen, die eine starke CRM-Integration und detaillierte Analysefunktionen benötigen.



# trengo



- Mit trengo verwalten Sie **gemeinsam im Team** eine WhatsApp Business-Nummer. Sie können eingehende Nachrichten Ihren Kollegen über @Erwähnungen zuordnen. Zusätzlich können Sie einen **No-Code Chatbot für automatisierte Nachrichten** und eigene CTAs nutzen.
- So werden **Kundenanfragen schnellstmöglich bearbeitet**. Wie gut Ihr Service ist, können Sie über Kennzahlen wie die Zeit bis zur Problemlösung und die Reaktionszeit verfolgen. Auch direkte Umfragen über die Chats zur Kundenzufriedenheit sind möglich.
- Sie können mit trengo eine **Vielzahl von Integrationen mit CRM-Systemen, E-Commerce-Plattformen und anderen Tools** durchführen.
- trengo ist mit 99 €/Monat im günstigsten Model etwas teurer, bietet aber direkt viele Benutzerplätze und ein breites Anwendungsfeld.
- **Geeignet für:** mittelständische Unternehmen bis hin zu großen Unternehmen, die eine umfangreiche und anpassbare Kommunikationsplattform benötigen.





- Superchat legt großen Wert auf **Benutzerfreundlichkeit und eine intuitive Oberfläche**. Das **Multichannel Messaging** ermöglicht nahtlose Kommunikation über mehrere Kanäle hinweg.
- Im Vergleich zu seinen Mitbewerbern bietet es allerdings **weniger detailreiche Lösungen**. Eine Icon-Integration des WhatsApp Kanals auf der Website ist beispielsweise erst ab einem höheren Preismodell möglich. Auch CRM-Systeme lassen sich nicht direkt, sondern nur indirekt über Middleware wie Zapier und Make integrieren. Selbst im höheren Preismodell für 149 €/Monat müssen Integrationen und Analytics noch dazu gebucht werden.
- **Geeignet für:** Kleine bis mittelständische Unternehmen, die eine einfache und benutzerfreundliche Lösung zur Verwaltung ihrer Kundenkommunikation suchen.

**Tipp:** Testen Sie Superchat in einer kostenlosen Test-Version oder lassen Sie es sich in einer Demo zeigen. Sie werden sehen: Auch hier gibt es Features wie WhatsApp-Newsletter und grundlegende Automatisierung.



- 360dialog zeichnet sich durch seine **Skalierbarkeit und Leistungsstärke** aus. Das Unternehmen bietet direkten Zugang zu einer WhatsApp Business API, die Nachrichten zu 100 % zustellt. Die **Aktivierung erfordert nur wenige Minuten** und kann selbstständig durchgeführt werden.
- Die Plattform ist **DSGVO-konform** und ermöglicht eine einfache Integration mit bestehenden CRM- und Marketing-Systemen. Sie unterstützt Automatisierungsfunktionen sowie Chatbot-Implementierungen und **Click-to-WhatsApp-Anzeigen**.
- Zu den Kosten gibt es auf der Website keine konkreten Angaben. Es wird erwähnt, dass die ersten 1000 Konversationen kostenlos seien und danach **Gebühren auf der Grundlage der Meta-Tarife** erhoben werden.
- **Geeignet für:** große Unternehmen, die hohe Nachrichtenvolumen über WhatsApp effizient verwalten möchten.



- Sinch Engage ist eine vielseitige **Multichannel-Messaging-Plattform**, die Unternehmen ermöglicht, über Kanäle wie WhatsApp, Facebook Messenger und Telegram zu kommunizieren. Mit leistungsstarken Tools für Kampagnenmanagement und personalisierte Kundenansprache bietet Sinch Engage umfassende **Analyse- und Berichtsfunktionen** zur Überwachung der Kampagnenleistung.
- Sie finden in der Plattform alles, was Sie benötigen, um mit Ihren Kunden in Kontakt zu treten und auch zu bleiben. Darunter **Conversations, Campaigns und Chatbot-Builder**. Sinch Engage unterstützt eine Vielzahl an speziellen Features wie **GPT Integration oder Rollen- & Rechtemanagement**.
- Die Verträge von Sinch Engage sind monatlich kündbar, befinden sich aber in der teureren Range. Das Starter-Paket kostet bereits **199 €/Monat**.
- **Geeignet für:** Unternehmen jeder Größe, die starken Fokus auf Analytics sowie personalisierte Marketing-Kampagnen und Multichannel-Kommunikation setzen.



- WhatsApp ist ein vielversprechender Marketingkanal dessen Potenzial Sie nicht unterschätzen sollten.
- Kleine Unternehmen können die kostenlose WhatsApp Business App nutzen, um ihre Kunden mit Informationen zu versorgen.
- Für mittlere bis große Unternehmen empfiehlt sich die Einrichtung einer WhatsApp Business API.
- Richtig eingesetzt, bringt Ihnen WhatsApp Marketing Kundennähe und eine höhere Reichweite.



# Persönliche Worte an Sie



Toll, dass Sie sich zum Lesen des Guides entschieden haben!  
Wir hoffen Ihnen etwas Klarheit in das Thema WhatsApp Marketing gebracht zu haben.  
Unser Ziel ist es, Ihre Online-Kommunikation effektiv und erfolgreich zu gestalten.  
Von maßgeschneiderten Marketingstrategien bis hin zu umfassenden  
Beratungsdiensten – unser Team steht bereit, um Sie zu unterstützen und Ihre Vision  
Wirklichkeit werden zu lassen.

Wenn Sie weitere Fragen, Anliegen oder Wünsche haben, erreichen Sie uns über das  
Kontaktformular auf dem QR-Code.

Wir wünschen Ihnen einen schönen Tag!

PARK 7

