

Der kürzeste Weg zu den Kunden

Messenger-Dienste wie WhatsApp sind extrem weit verbreitet. Deshalb sind sie für Unternehmen und ihre Kunden der ideale Kanal, um miteinander in Kontakt zu treten. Etablierte Partner wie SELLWERK und Gelbe Seiten unterstützen mit ChatWerk kleine und mittelständische Unternehmen dabei.

Nürnberg/Frankfurt, 11. Oktober 2021. Eine Bestellung beim Blumenhändler, ein Termin beim Friseur, ein Kostenvoranschlag vom Elektriker: Viele Kunden wünschen sich, einfach und direkt Kontakt zu Unternehmen aufnehmen zu können. Am einfachsten geht das über Kanäle, mit denen die Kunden ohnehin vertraut sind, zum Beispiel über Messenger-Dienste wie WhatsApp.

Was auch WhatsApp selbst womöglich in Zukunft umsetzen will¹, können Unternehmen bereits jetzt nutzen. So bietet etwa das Branchenverzeichnis Gelbe Seiten kleinen und mittleren Unternehmen schon jetzt die Möglichkeit, dass Kunden mithilfe eines Chat-Buttons direkt Kontakt zu ihnen aufnehmen und so mit Händlern, Restaurants oder Handwerkern kommunizieren können – entweder direkt über das Chatfenster bei Gelbe Seiten oder auch über Nachrichten bei WhatsApp.

Dahinter steckt die Technologie des Start-ups ChatWerk, das gemeinsam mit dem Digitalisierer Sellwerk eine Lösung für Betriebe entwickelt hat, mit der diese via Textnachricht von Kunden kontaktiert werden und direkt über Messenger wie WhatsApp, aber auch Telegram und andere kommunizieren können. „Mehr als 90 Prozent aller Smartphone-Nutzer verwenden eine oder mehrere Messenger. Umso wichtiger ist es, dass Kunden künftig über diese Kanäle erreichbar sind“, sagt Dirk Schulte, Geschäftsführer der Gelbe Seiten Marketing GmbH.

Riesenchance für Unternehmen

Doch für viele kleine und mittlere Unternehmen (KMU) ist es schwer leistbar, dem Kunden stets über Messenger zur Verfügung zu stehen und schnell zu reagieren. Dafür bietet ChatWerk Betrieben eine einfache und übersichtliche Inbox-Lösung für mehrere Messenger-Dienste. Darin integriert sind auch Chatbots, Auto-Antworten und individualisierte Textvorlagen. „Messenger-Kommunikation kann eine Riesenchance für Mittelständler sein“, sagt Oliver Kremers, Geschäftsführer des Nürnberger Start-ups ChatWerk. „Es ist höchste Zeit, sich mit diesem Thema aktiv auseinander zu setzen und Chat-Funktionen über Messenger-Dienste als selbstverständlichen, kürzesten Weg zum Kunden zu erkennen.“

Ina Culemann, Produktmanagerin bei SELLWERK bestätigt: „Wir ermöglichen es unseren rund 150.000 Kunden und SELLWERK Prime Mitgliedern die Freischaltung ihrer Messenger-Zentrale, um die Kunden auch als Kleinstunternehmen professionell und

¹ WhatsApp launches test of in-app business directory: Reuters <https://www.reuters.com/technology/whatsapp-launches-test-in-app-business-directory-2021-09-15/>

zeitgemäß über Chatanfragen zu erreichen und zu bedienen. Das sorgt für eine bessere Erreichbarkeit sowie mehr Kunden und ist zudem noch einfach und zeitsparend.“

Schließlich sind Apps wie Telegram oder WhatsApp längst allgegenwärtig. Minütlich werden über diese Plattformen Millionen von Nachrichten verschickt. Die Dienste sind zu alltäglichen Begleitern der Menschen in der Kommunikation untereinander geworden: Bei den unter 50-Jährigen liegt die Nutzungsquote in Deutschland bei 100 Prozent. Diese Chance sollten auch Unternehmen erkennen und nutzen.

Neue Kunden finden und vom Wettbewerb absetzen

Wie das funktioniert, zeigt das Branchenverzeichnis Gelbe Seiten. Wer dort die Chat-Funktion aktiviert, kann direkt über den eigenen Eintrag auf der Plattform von Kunden angeschrieben werden. Mehrere hunderttausend Betriebe sind dort schon an diese Funktion angeschlossen. „Mittelständler müssen heutzutage über Messenger-Dienste wie WhatsApp erreichbar sein. Die Integration solcher Dienste in das Branchenverzeichnis Gelbe Seiten bietet Unternehmen die große Chance, direkter mit ihren Kunden zu kommunizieren und sich vom Wettbewerb abzusetzen“, sagt Dirk Schulte.

Für den E-Commerce von KMU kann die Integration von Messenger-Diensten in die Vertriebsstrategie und in den Kundenservice enorme Auswirkungen haben. Zum einen können sich Unternehmen damit von Wettbewerbern absetzen, die ein solches Tool noch nicht nutzen. Zudem verbessern sie ihre Erreichbarkeit und rücken näher an die Kunden heran. „Die Menschen sind das Chatten über Dienste wie WhatsApp mittlerweile einfach gewohnt“, sagt Oliver Kremers. Deshalb erwarteten sie, auch ihre Lieblingsmarken, -händler oder -restaurants über diese Kanäle erreichen zu können und schnelle Antworten zu bekommen. Und zwar im gleichen Kanal, d.h. ohne Medienbruch. „Damit Firmen das leisten können, braucht es gute, erprobte, bezahlbare und sichere Technologie“, so Kremers weiter.

Auch für Betriebe mit kleinen Budgets

Viele Experten sind sich laut Kremers einig, dass Messenger-Marketing, Conversational Commerce, Sprachassistenten oder Chatbots die Zukunft sind – „und Corona hat diesen Trend beschleunigt“. In den vergangenen Monaten hat sich so bei vielen Unternehmen, auch bei traditioneller ausgerichteten Betrieben, eine neue Offenheit gegenüber Technologien und Kanälen zum Austausch mit Kunden ergeben. „Wir wollen allen Betrieben Zugang zu dieser Messenger-Kommunikation geben – auch jenen ohne große Budgets und ohne IT-Abteilung“, so Kremers.

Die Erfahrungen bei Gelbe Seiten zeigen, dass der Chat mit Kunden Unternehmen ganz neue Möglichkeiten eröffnet. „Mit ChatWerk ebnen wir den Weg zu digitalem und zeitgemäßem Kundenservice“, sagt Dirk Schulte. „Die digitale Transformation, die durch die Corona-Pandemie nochmals beschleunigt wurde, bietet nun die große Chance, Messenger-Dienste als schnelle und effiziente Schnittstelle zwischen Kunden und Unternehmen noch besser zu nutzen.“

Über SELLWERK

SELLWERK ist der Digitalpartner für klein- und mittelständische Unternehmen. Das Familienunternehmen ist der gemeinsame Markenauftritt von bundesweit 21 agierender Verzeichnisverlage aus der Unternehmensfamilie Müller Medien. Gegründet vom damals 65-jährigen Hans Müller schreibt sich SELLWERK die Betreuung des Mittelstands auf die Fahnen und hilft, mit umfangreichem Know-how den Geschäftserfolg ihrer Kunden zu steigern. Individuelle Marketinglösungen schaffen nachweislich erfolgreiche Kundenkontakte und mehr Umsatz für die Unternehmen vor Ort und helfen verkaufen.

Zu den umfassenden Onlinelösungen und der Verzeichniswerbung gehören unter anderem: Image-Filme, Google AdWords-Kampagnen, professionelle Websites, Facebook-Werbung und die Verankerung von Firmendaten auf den wichtigen Portalen im Internet. Das Produkt Prime bildet die digitale Grundausstattung für jeden Kunden und ebnet den Weg in eine digitale Zukunft. Als einer der wenigen und langjährigen Google Premier-Partner profitieren über 150.000 Kunden von der direkten Zusammenarbeit mit Google.

Über CHATWERK

Digitale Kundenkommunikation leicht gemacht! ChatWerk ist das bezahlbare und sichere „Kontaktcenter in Hosentaschenformat“ für kleine und mittelständische Unternehmen. Die praktische Software bündelt alle relevanten Messaging-Kanäle an einem Ort – von WhatsApp, Webchat, Facebook Business Messenger bis Google Business Messages. Übersichtlich und DSGVO-konform. Mit dem leichten Handling und umfangreichen Support adressiert ChatWerk gerade auch weniger digitalisierte Betriebe im Handwerks- und Dienstleistungssektor. Darüber hinaus richtet sich ChatWerk mit ausgereiften White Label- und Unified Inbox-Lösungen an Vertriebspartner und größere Unternehmen.

Gegründet wurde das Start-up 2020. Offiziell am Markt ist die Marke seit Februar 2021. Als Teil der Unternehmensfamilie Müller Medien verfügt ChatWerk über ein starkes internationales Netzwerk und wird unter anderem durch SELLWERK, dem Partner für den Mittelstand in Sachen Digitalisierung, über Gelben Seiten, das Örtliche und das Telefonbuch vertrieben.

Über Gelbe Seiten

Gelbe Seiten wird von DTM Deutsche Tele Medien und 16 Gelbe Seiten Verlagen gemeinschaftlich herausgegeben. Die Herausgeber-GbR gewährleistet, dass die vielfältigen Inhalte von Gelbe Seiten als Spezialist für Branchenverzeichnis-Angebote den Nutzern als Buch, online und mobil über www.gelbeseiten.de sowie u. a. als Apps für Smartphones und Tablets zur Verfügung stehen und kontinuierlich weiterentwickelt werden. Im Jahr 2020 verzeichneten die Produkte von Gelbe Seiten medienübergreifend ca. 700 Mio. Nutzungen*. Darüber hinaus ist Gelbe Seiten auch als sprachbasierter Alexa Skill verfügbar und kann mit „Alexa, öffne Gelbe Seiten“ aufgerufen werden. Die Bezeichnung Gelbe Seiten ist in Deutschland eine geschützte und auf die Gelbe Seiten Zeichen GbR eingetragene Wortmarke. Ebenfalls besteht u. a. Markenschutz für die Gelbe Seiten Zeichen-GbR für eine abstrakte Verwendung der Farbe Gelb.

*Quelle: GfK-Studie zur Nutzung der Verzeichnismedien 2020; repräsentative Befragung von 15.974 Personen ab 16 Jahren, Oktober 2020, In Auftrag gegeben von: Gelbe Seiten Marketing GmbH, Das Örtliche Service- und Marketing GmbH, Das Telefonbuch-Servicegesellschaft mbH.

Pressekontakt

Gelbe Seiten Marketing Gesellschaft mbH
Nina Mühlens
Tel.: 069 2731696 - 205
E-Mail: presse@gelbeseitenmarketing.de

ChatWerk
Kerstin Männer
Tel.: 0221 16995930
E-Mail: presse@chat-werk.de

SELLWERK
Angela Steinhart
Tel.: 0911 340990224
E-Mail: presse@sellwerk.de