

# Checkliste: WhatsApp Unternehmensaccount professionell einführen

Für Schweizer Unternehmen, die WhatsApp Business sicher, strukturiert und skalierbar für Kundenkommunikation, Service, Marketing, Support und automatisierte Workflows nutzen möchten.

Opt-in

API

SMS-Fallback

Workflows

# Checkliste: WhatsApp Unternehmensaccount professionell einführen

Diese Checkliste hilft Ihnen, die Einführung von WhatsApp Business im Unternehmen strukturiert zu planen - von Use Cases, Opt-in und Datenschutz bis zu Integration, Automatisierung und Livegang.

## **Für wen?**

Geschäftsführung, Customer Service, IT, Marketing, Operations und Verantwortliche für Kundenkommunikation.

## **Ziel:**

Eine sichere, professionelle und skalierbare Nutzung von WhatsApp Business im Schweizer B2B-Kontext vorbereiten.

## **Inhalt**

1. Ziel und Einsatzbereich klären
2. Passende WhatsApp-Lösung auswählen
3. Zielgruppen und Empfänger definieren
4. Opt-in und Einwilligung vorbereiten
5. Datenschutz und Compliance prüfen
6. Unternehmensprofil vorbereiten
7. Nachrichtentypen und Inhalte planen
8. Nachrichtenvorlagen vorbereiten
9. Prozesse und Zuständigkeiten definieren
10. Integration in bestehende Systeme prüfen
11. Omnichannel-Strategie planen
12. Automatisierung und Workflows definieren
13. Reporting und Erfolgsmessung festlegen
14. Interne Schulung vorbereiten
15. Testphase durchführen
16. Livegang planen
17. Nach dem Start optimieren

## 1. Ziel und Einsatzbereich klären

Bevor Sie einen WhatsApp Unternehmensaccount einrichten, sollte klar sein, wofür WhatsApp eingesetzt werden soll.

- Möchten wir WhatsApp für Kundenservice nutzen?
- Möchten wir Termin-Erinnerungen versenden?
- Möchten wir Bestell-, Liefer- oder Statusinformationen senden?
- Möchten wir WhatsApp Newsletter oder Marketingnachrichten einsetzen?
- Möchten wir Support- oder Helpdesk-Prozesse über WhatsApp abbilden?
- Möchten wir interne Alerts oder Monitoring-Meldungen versenden?
- Soll WhatsApp Teil einer Omnichannel-Kommunikation mit SMS, RCS oder E-Mail werden?
- Gibt es konkrete Prozesse, die automatisiert werden sollen?

Unser wichtigster WhatsApp Use Case: \_\_\_\_\_

## 2. Passende WhatsApp-Lösung auswählen

Nicht jede WhatsApp-Lösung eignet sich für professionelle Unternehmenskommunikation.

- Reicht eine einfache WhatsApp Business App für unser Unternehmen aus?
- Benötigen wir mehrere Mitarbeitende oder Teams für die Bearbeitung?
- Müssen Nachrichten zentral dokumentiert oder weitergeleitet werden?
- Wollen wir WhatsApp in CRM, ERP, Helpdesk oder andere Systeme integrieren?
- Benötigen wir Automatisierung, Vorlagen oder Workflows?
- Wollen wir WhatsApp mit SMS als Fallback kombinieren?
- Ist Skalierbarkeit wichtig, weil das Nachrichtenvolumen wachsen kann?

## 3. Zielgruppen und Empfänger definieren

WhatsApp-Kommunikation sollte relevant, erwartet und sauber geplant sein.

- Welche Kundengruppen sollen über WhatsApp kontaktiert werden?
- Geht es um bestehende Kunden, Interessenten, Mitarbeitende oder Partner?
- Welche Informationen sind für diese Empfänger wirklich relevant?
- Gibt es unterschiedliche Kommunikationsarten je Zielgruppe?
- Werden sensible Informationen verarbeitet?
- Gibt es Empfänger, die besser per SMS, E-Mail oder über einen anderen Kanal erreicht werden?

Zielgruppen: \_\_\_\_\_

## 4. Opt-in und Einwilligung vorbereiten

Für professionelle WhatsApp-Kommunikation ist eine klare Einwilligung zentral.

- Haben Empfänger ausdrücklich zugestimmt, Nachrichten über WhatsApp zu erhalten?
- Ist klar ersichtlich, welches Unternehmen Nachrichten sendet?
- Ist klar beschrieben, welche Art von Nachrichten versendet wird?
- Wird das Opt-in dokumentiert?

- Gibt es eine einfache Abmeldemöglichkeit?
- Sind Marketing-, Service- und Transaktionsnachrichten sauber getrennt?
- Ist der Datenschutztext verständlich formuliert?
- Wurde der Prozess intern geprüft?

Beispiel: Ja, ich möchte Informationen und Servicebenachrichtigungen von [Unternehmen] über WhatsApp erhalten. Ich kann mich jederzeit wieder abmelden.

## 5. Datenschutz und Compliance prüfen

Gerade für Schweizer Unternehmen sind Datenschutz, nDSG und gegebenenfalls DSGVO wichtige Themen.

- Wurde geprüft, welche personenbezogenen Daten verarbeitet werden?
- Wurde geprüft, ob sensible Daten über WhatsApp kommuniziert werden dürfen?
- Gibt es klare interne Verantwortlichkeiten?
- Sind Datenschutzinformationen aktualisiert?
- Sind Aufbewahrung, Zugriff und Löschung geregelt?
- Gibt es einen Prozess für Auskunfts- oder Löschanfragen?
- Wurde geprüft, ob nDSG und gegebenenfalls DSGVO berücksichtigt werden müssen?
- Wurde rechtliche Beratung eingeholt, falls nötig?

Hinweis: Diese Checkliste ersetzt keine Rechtsberatung.

## 6. Unternehmensprofil vorbereiten

Ein professionelles WhatsApp Unternehmensprofil schafft Vertrauen.

- Offizieller Unternehmensname ist korrekt definiert.
- Beschreibung des Unternehmens ist klar und verständlich.
- Website ist hinterlegt.
- Kontaktinformationen sind aktuell.
- Öffnungszeiten oder Servicezeiten sind definiert.
- Profilbild oder Markenbild ist vorbereitet.
- Tonalität und Begrüssung sind abgestimmt.
- Verantwortliche Person oder Abteilung ist benannt.

Profilbeschreibung: \_\_\_\_\_

## 7. Nachrichtentypen und Inhalte planen

Definieren Sie vorab, welche Inhalte über WhatsApp laufen sollen.

- Begrüssungsnachrichten
- Serviceinformationen
- Termin-Erinnerungen
- Bestellbestätigungen und Lieferupdates
- Supportantworten und Rückfragen im Kundenservice
- Marketingnachrichten und Newsletter

- Alerts oder Störungsmeldungen
- Zugangscodes oder Authentifizierungsinformationen
- Nachrichten sind kurz, klar und relevant.
- Absender und Call-to-Action sind eindeutig erkennbar.
- Bei wiederkehrenden Nachrichten ist eine Abmeldemöglichkeit vorgesehen.

## 8. Nachrichtenvorlagen vorbereiten

Für bestimmte proaktive Nachrichten werden strukturierte Vorlagen benötigt.

- Welche Nachrichten sollen automatisch oder proaktiv versendet werden?
- Welche Vorlagen werden für Service, Marketing oder Benachrichtigungen benötigt?
- Sind Platzhalter wie Name, Termin, Bestellnummer oder Link definiert?
- Sind Vorlagen klar und kundenfreundlich formuliert?
- Gibt es Sprachversionen, zum Beispiel Deutsch, Französisch, Italienisch oder Englisch?
- Sind Freigabeprozesse intern geregelt?

Beispiel: Guten Tag {{1}}, wir erinnern Sie gerne an Ihren Termin am {{2}} um {{3}}.

## 9. Prozesse und Zuständigkeiten definieren

WhatsApp sollte nicht als isolierter Chatkanal geführt werden, sondern in klare Prozesse eingebunden sein.

- Wer beantwortet eingehende Nachrichten?
- Gibt es Servicezeiten?
- Was passiert ausserhalb der Servicezeiten?
- Wie werden Nachrichten priorisiert?
- Wann wird an eine andere Abteilung weitergeleitet?
- Wie werden Eskalationen behandelt?
- Gibt es Antwortvorlagen für häufige Fragen?
- Werden Gespräche dokumentiert?
- Gibt es Regeln für sensible oder komplexe Fälle?

Verantwortliche Teams: \_\_\_\_\_

## 10. Integration in bestehende Systeme prüfen

Der grösste Mehrwert entsteht oft, wenn WhatsApp in bestehende Systeme eingebunden wird.

- CRM-System prüfen
- ERP-System prüfen
- Helpdesk oder Ticketing prüfen
- E-Commerce-Plattform prüfen
- Terminbuchungssystem prüfen
- Marketing Automation prüfen
- Monitoring-System prüfen

- Kundenportal oder interne Anwendung prüfen
- Welche Daten sollen übergeben werden?
- Welche Prozesse sollen automatisch ausgelöst werden?
- Wer ist intern technisch verantwortlich?
- Wird Unterstützung durch eCall benötigt?

## 11. Omnichannel-Strategie planen

WhatsApp ist stark, aber nicht immer der einzige passende Kanal.

- Wann soll WhatsApp genutzt werden?
- Wann ist SMS besser geeignet?
- Wann bleibt E-Mail sinnvoll?
- Soll RCS als moderner Messaging-Kanal berücksichtigt werden?
- Soll SMS als Fallback verwendet werden, wenn WhatsApp nicht zugestellt werden kann?
- Müssen Empfänger je nach Präferenz über unterschiedliche Kanäle kontaktiert werden?
- Soll eine zentrale Plattform alle Kanäle bündeln?

Empfehlung: Nutzen Sie WhatsApp nicht isoliert, sondern als Teil einer kanalübergreifenden Kommunikationsstrategie.

## 12. Automatisierung und Workflows definieren

Automatisierung spart Zeit und sorgt für konsistente Kommunikation.

- Welche Nachrichten sollen automatisch ausgelöst werden?
- Welche Ereignisse starten eine Nachricht?
- Gibt es Erinnerungslogiken?
- Gibt es Eskalationslogiken?
- Gibt es Follow-up-Nachrichten?
- Werden Antworten automatisch erkannt oder weitergeleitet?
- Soll ein Bot einfache Anfragen vorqualifizieren?
- Wann soll ein Mensch übernehmen?
- Typische Trigger: Termin gebucht, Bestellung versendet, Zahlung offen, Supportticket erstellt, Systemstörung erkannt, Vertrag läuft aus.

## 13. Reporting und Erfolgsmessung festlegen

Definieren Sie vor dem Start, woran der Erfolg gemessen wird.

- Zustellrate
- Öffnungs- oder Leserate
- Antwortquote
- Klickrate
- Abmelderate
- Reaktionszeit im Service
- Bearbeitungszeit pro Anfrage

- Reduktion von No-Shows
- Entlastung von Telefon oder E-Mail
- Conversion-Rate bei Kampagnen
- Kundenzufriedenheit

Wichtigste KPI: \_\_\_\_\_

## 14. Interne Schulung vorbereiten

Auch die beste Plattform funktioniert nur mit klar geschulten Teams.

- Wissen Mitarbeitende, wann WhatsApp genutzt werden darf?
- Kennen Teams die Antwortregeln?
- Gibt es Tonalitätsrichtlinien?
- Gibt es Regeln für Datenschutz und sensible Inhalte?
- Sind Eskalationswege bekannt?
- Sind Vorlagen und Prozesse erklärt?
- Wurde die Nutzung der Plattform geschult?
- Gibt es eine verantwortliche Ansprechperson?

## 15. Testphase durchführen

Vor dem Livegang sollten alle wichtigen Abläufe getestet werden.

- Testnachrichten wurden versendet.
- Vorlagen funktionieren korrekt.
- Platzhalter werden richtig befüllt.
- Opt-in-Prozess funktioniert.
- Abmeldeprozess funktioniert.
- Eingehende Nachrichten landen beim richtigen Team.
- SMS-Fallback wurde getestet.
- Systemintegration wurde geprüft.
- Reporting ist sichtbar.
- Datenschutz- und Prozessprüfung ist abgeschlossen.

## 16. Livegang planen

Ein strukturierter Start reduziert Fehler und schafft Vertrauen.

- Startdatum ist definiert.
- Verantwortliche Personen sind informiert.
- Supportteam ist vorbereitet.
- Erste Use Cases sind klar begrenzt.
- Monitoring ist eingerichtet.
- Rückfragen von Kunden können beantwortet werden.

- Interne Kommunikation ist erfolgt.
- Optimierung nach den ersten Tagen ist eingeplant.

Start mit folgendem Use Case: \_\_\_\_\_

## 17. Nach dem Start optimieren

Nach dem Livegang sollten Unternehmen regelmässig prüfen, ob Prozesse und Inhalte funktionieren.

- Welche Nachrichten funktionieren gut?
- Wo entstehen Rückfragen?
- Welche Vorlagen sollten angepasst werden?
- Gibt es unnötige Nachrichten?
- Sind Abmelderaten auffällig?
- Werden Kunden schneller bedient?
- Werden Teams tatsächlich entlastet?
- Soll ein weiterer Use Case ergänzt werden?
- Soll ein weiterer Kanal wie SMS oder RCS eingebunden werden?

## Kurz-Check: Ist Ihr Unternehmen bereit?

- Wir wissen, wofür wir WhatsApp einsetzen möchten.
- Wir kennen unsere Zielgruppen und Use Cases.
- Wir haben Opt-in und Abmeldung eingeplant.
- Wir haben Datenschutz und interne Verantwortlichkeiten geprüft.
- Wir benötigen mehr als eine einfache App-Lösung.
- Wir möchten WhatsApp mit bestehenden Systemen verbinden.
- Wir möchten mehrere Kanäle zentral steuern.
- Wir möchten Prozesse automatisieren.
- Wir möchten eine skalierbare Lösung für professionelle Kundenkommunikation.
- Wir wünschen Unterstützung bei Einrichtung und Umsetzung.

### Möchten Sie WhatsApp professionell in Ihrem Unternehmen einführen?

eCall Business Messaging unterstützt Schweizer Unternehmen bei der Einführung der WhatsApp Business API, von der ersten Beratung über Einrichtung und Vorlagen bis zur Integration in bestehende Systeme.

[30 Minuten Demo vereinbaren >](#)

Hinweis: Diese Checkliste ist eine Orientierungshilfe und ersetzt keine rechtliche Beratung. Datenschutz, Einwilligung und regulatorische Anforderungen sollten unter Berücksichtigung des konkreten Einsatzbereichs geprüft werden.