

# FAQ WHATSATOOL

Häufige Fragen & Antworten

Stand: 10/2016

## ALLGEMEIN

### WAS IST WHATSATOOL?

WhatsATool von atms ist ein effektives Online-Tool, mit dem Sie Nachrichten über die Messenger-Dienste WhatsApp und Telegram versenden und empfangen können. Die Kommunikation mit Ihren Kunden ist damit schnell, zuverlässig und kostengünstig über das Smartphone möglich.

Sie können mit WhatsATool Texte, Emojis, Bilder, Links, Audionachrichten und Videos versenden und empfangen und mit beliebig vielen Kontakten gleichzeitig kommunizieren. Durch diese Vorteile stärken Sie den persönlichen Kontakt zu Ihren Kunden.

Egal, über welchen Messenger (WhatsApp, Telegram) sich Ihre Kunden für Ihren Service registriert haben – Sie schreiben eine Nachricht und WhatsATool schickt diese automatisch über den richtigen Kanal. So sparen Sie sich viel Zeit und können ganz bequem mehrere Kanäle zeitgleich bedienen.

### WIE ERFOLGT DER NACHRICHTENVERSAND?

Die Nachrichten lassen sich einfach und bequem über ein Online-Tool versenden. Sie können sowohl einen einzelnen Empfänger als auch viele Abonnenten gleichzeitig über einen Channel erreichen. WhatsATool prüft automatisch, über welchen Messenger (WhatsApp, Telegram) sich ein Abonnent registriert hat und schickt Ihre Nachricht zuverlässig dorthin.

Zudem gibt es die Möglichkeit, eine API-Schnittstelle an ein bestehendes Redaktions- oder CRM-System einzurichten. WhatsATool kann außerdem mit der Social Media Management-Lösung swat.io verwendet werden.

### KANN ICH DAS NICHT AUCH ALLES OHNE TOOL MACHEN?

Natürlich können Sie mit einem Smartphone Nachrichten über jeden beliebigen Messenger-Dienst an Kunden versenden, wenn diese dem Empfang zugestimmt haben. Ab mehreren hundert Kontakten wird die Administration jedoch kompliziert und das verwendete Smartphone muss immer empfangs- und griffbereit sein. Über die Broadcast-Funktion von WhatsApp können Sie zudem nur 300 Kontakte ansprechen, ohne als Spam gesperrt zu werden.

WhatsATool übernimmt alle Prozesse wie An- und Abmeldung der Nutzer (Double-Opt-in), Planung und Versand der Nachrichten über verschiedene Messenger sowie Auswertung und Speicherung der Daten im Hintergrund. Sie können sich damit voll und ganz auf das Wesentliche – die Kommunikation mit Ihren Kunden – konzentrieren und müssen sich nicht mit technischen Details herumschlagen.

### WAS KOSTET WHATSATOOL?

Wir bieten Ihnen unterschiedliche Pakete für kleinere und größere Anwendungsfälle an.

Das kleinste Paket für bis zu 500 Kontakte beginnt bei einem monatlichem Grundpreis von 50 €. Neben dem monatlichen Grundpreis fallen weitere Kosten für jeden aktiven Kontakt an. Diese liegen je nach Paketgröße zwischen 0,03–0,05 €. Die Anzahl der versendeten/empfangenen Nachrichten ist unbegrenzt.

Alle Infos zu unseren Preispaketen inklusive Bestellmöglichkeit finden Sie hier: [www.whatsatool.at](http://www.whatsatool.at)

1 | 5

# FAQ WHATSATOOL

## Häufige Fragen & Antworten

Stand: 10/2016

### IST EIN PAKET-UPGRADE MÖGLICH?

Ja. Wenn Sie auf ein höheres Paket mit mehr Kontakten wechseln möchten, ist ein Upgrade ohne weiteres möglich. Wenden Sie sich dazu bitte an Ihren atms-Vertriebskontakt oder an das atms Customer Service Team unter [service@atms.at](mailto:service@atms.at) oder 0800 240 40 10.

### WAS UNTERSCHIEDET WHATSAPP UND TELEGRAM?

Mit einer Milliarde Nutzern weltweit ist WhatsApp zweifellos der Riese am Instant Messaging-Markt. Die Nutzerbasis von Telegram ist mit 100 Millionen deutlich kleiner, ansonsten ist der Dienst WhatsApp aber sehr ähnlich. Lange Zeit galt Telegram als die „sichere“ Alternative zu WhatsApp, da von Beginn an viel Wert auf Sicherheitsaspekte gelegt wurde. Inzwischen hat aber auch WhatsApp mit einer sehr sicheren Ende-zu-Ende-Verschlüsselung nachgezogen.

Unterschiede gibt es bei der Anmeldung zu Ihrem Unternehmensservice: Bei WhatsApp melden sich Ihre Abonnenten über eine Handynummer (SIM-Karte) an, bei Telegram benötigen Sie einen Chatbot mit Namen. Beides richten wir für Sie ein.

### WELCHE UNTERNEHMEN HABEN WHATSATOOL IM EINSATZ?

Folgende Kunden haben bereits WhatsATool im Einsatz: Hitradio Ö3, Zeit im Bild (ORF), ATV, Tourismusregion Saalbach Hinterglemm, Zotter Schokoladen Manufaktur, König-Pilsener-ARENA und viele mehr!

Einige unserer Case Studies haben wir Ihnen hier zusammengefasst: [atms.at/case-studies-whatsapp](https://atms.at/case-studies-whatsapp)

## AN- UND ABMELDUNG

### WIE FUNKTIONIERT DIE ANMELDUNG FÜR DIE ABONNENTEN?

Die Abonnenten-Anmeldung erfolgt je nach Messenger-Dienst unterschiedlich. Alle Komponenten, die Sie dafür benötigen, werden von uns zur Verfügung gestellt.

#### Bei WhatsApp:

1. Der Interessent gibt in ein Anmeldefeld (Widget) auf Ihrer Website seine Handynummer ein und erhält automatisch eine Bestätigungsnachricht per SMS zugesandt.
2. Nun speichert er die Handynummer aus der SMS in seinen Kontakten ab und sendet eine WhatsApp-Nachricht. Mit beliebigem Text, wenn Sie nur einen Channel anbieten, oder mit einem definierten Keyword (z.B. „SPORT“), wenn es mehrere Channels gibt.

+43	▼ Mobilnummer	hinzufügen
-----	---------------	------------

Anmeldefeld (Widget) für einen WhatsApp-Service

# FAQ WHATSATOOL

## Häufige Fragen & Antworten

Stand: 10/2016

### Bei Telegram:

1. Der Interessent klickt über sein Smartphone auf den Link zu Ihrem Chatbot: telegram.me/IhrBot (Beispiel). Nach Klick auf den „Start“-Button ist er registriert.
2. Alternativ kann der Interessent direkt in Telegram nach dem Namen Ihres Chatbots suchen. Die Registrierung erfolgt ebenfalls nach Klick auf den „Start“-Button.



Ö3-Chatbots auf Telegram

## WARUM MÜSSEN SICH KONTAKTE SELBSTSTÄNDIG REGISTRIEREN?

Bei Newslettern per WhatsApp oder Telegram handelt es sich, genauso wie bei einem E-Mail-Newsletter, um elektronische Post. Es gilt dieselbe europäische Gesetzgebung: **Der Empfänger muss dem Versand von Nachrichten zustimmen.** Das geschieht in der Regel über das selbständige Speichern der Nummer des Unternehmens in den eigenen Kontakten sowie das Schicken einer Opt-in-Nachricht an das Unternehmen. Speichern Sie diese Anmeldungen am besten als Screenshots ab.

## WIE FUNKTIONIERT DIE ABMELDUNG FÜR DIE ABONNENTEN?

Eine Abmeldung vom Dienst ist jederzeit möglich.

Für die Abmeldung des gesamten Services muss der Endkunde ein einfaches „Stop“ per WhatsApp oder Telegram verschicken und ist dann erfolgreich von diesem Dienst abgemeldet.

Für die Abmeldung eines einzelnen Channels sendet der Abonnent die Nachricht „Stop <channelname>“ und wird von diesem abgemeldet.

## MUSS ICH AUF DIE ABMELDUNG HINWEISEN?

Gemäß der europäischen Gesetzgebung muss auf das Widerrufsrecht hingewiesen werden. Zumindest bei der Anmeldung, im Idealfall auch in jedem versandten Newsletter, muss dem Nutzer mitgeteilt werden, dass er sich jederzeit wieder vom Newsletter abmelden kann. Dies erfolgt durch eine Abmelde-Nachricht (z.B. „Stop“) und das Löschen der Nummer des Unternehmens aus den eigenen Kontakten.

# FAQ WHATSATOOL

Häufige Fragen & Antworten

Stand: 10/2016

## WAS IST EIN CHATBOT?

Ein Chatbot ist ein textbasiertes Dialogprogramm, das weitgehend nach sich wiederholenden Mustern und ohne menschliches Zutun arbeitet. Der Chatbot reagiert auf einprogrammierte Befehle mit einer vordefinierten Antwort.

## FUNKTIONEN

### WELCHE BROWSER WERDEN UNTERSTÜTZT?

WhatsATool kann mit allen gängigen Browsern genutzt werden.

### WAS KANN ICH IN MEINEM ACCOUNT ADMINISTRIEREN UND KONFIGURIEREN?

Über Ihren WhatsATool-Account stehen Ihnen viele Möglichkeiten zur Verfügung. Sie können beispielsweise:

- Nachrichten erstellen, planen und versenden
- Kontakte bearbeiten und löschen
- eine Übersicht über eingehende und ausgehende Nachrichten abrufen
- Channels definieren und betreuen
- automatische Antworten verwalten

Das Konfigurieren Ihrer SIM-Karte(n) übernehmen wir für Sie. Das Anlegen eines Telegram-Bots wird ebenfalls von atms übernommen.

### WIE VIELEN KONTAKTEN KANN ICH GLEICHZEITIG EINE NACHRICHT SCHICKEN? KANN ICH ABONNENTEN AUCH EINZELN ANSPRECHEN?

Mit WhatsATool können Sie eine beliebige Anzahl an Kontakten ansprechen. Sie können Massennachrichten an eine große Abonentengruppe oder aber auch eine individuelle Nachricht an einen einzelnen Kontakt senden. Um eine Einzelnachricht zu versenden, steht Ihnen ein detaillierter Einzelnachrichtenverlauf für jeden Kontakt zur Verfügung. Selbstverständlich bieten wir Ihnen auch die Möglichkeit an, dass Sie nur Nachrichten über einen von Ihnen bestimmten Messenger versenden.

### WIE KANN ICH AN MEHRERE KONTAKTE GLEICHZEITIG EINE NACHRICHT SENDEN OHNE, DASS ALLE NUMMERN SICHTBAR WERDEN?

Für das Versenden an mehrere Kontakte gibt es in WhatsATool die „Broadcast-Funktion“: Mit Hilfe dieser Funktion können Sie an mehrere Kontakte gleichzeitig eine Nachricht senden ohne, dass diese etwas voneinander mitbekommen. Das bedeutet, sobald Sie mehrere Empfänger auswählen, wird von unserem System im Hintergrund eine Broadcast-Liste erstellt.

# FAQ WHATSATOOL

Häufige Fragen & Antworten

Stand: 10/2016

## WAS SAGT DIE ID UNTER MEINER BROADCAST-AUSSENDUNG AUS?

Diese ID wird von WhatsATool zufällig generiert. Dadurch, dass es noch keine offizielle Schnittstelle von WhatsApp gibt, wird die ID dazugeschrieben, damit jede Nachricht anders aussieht. Durch diesen kleinen Trick können Sperren der SIM-Karten umgangen werden.

Beim Versenden von Nachrichten über Telegram, wird die ID nicht angeführt, da es eine offizielle Schnittstelle gibt.

## GIBT ES EINE APPLIKATION AUF DEM DESKTOP ODER IM BROWSER, ÜBER DIE DER CHAT LÄUFT?

Ihre Chats können Sie bequem über das Online-Tool verwalten und so schnell und einfach auf eingehende Nachrichten antworten.

## KÖNNEN MEHRERE PERSONEN GLEICHZEITIG MIT DEN KONTAKTEN KOMMUNIZIEREN?

Ja, mehrere Personen (z.B. im Kundendienst) können gleichzeitig mit Kontakten kommunizieren.

Bisher besteht keine Funktion, die Ihnen anzeigt, welche Person gerade mit welchem Kontakt kommuniziert. Für ein Ticket-System empfehlen wir unseren Partner [swat.io](#), der WhatsATool in seine Social Media-Lösung integriert hat.

## WIRD MIR IM ONLINE-TOOL ANGEZEIGT, OB NACHRICHTEN VERSENDET UND GELESEN WURDEN?

Ja, WhatsATool bietet Ihnen eine Übersicht über Ihre versendeten Nachrichten. Es wird Ihnen angezeigt, wann eine Nachricht Ihr Ziel (einen oder mehrere Kontakte) erreicht hat und auch, wann ein Kontakt die Nachricht gelesen hat.

## KANN ICH MEINE NACHRICHTEN VORPLANEN, SODASS DIESE ZU EINEM BESTIMMTEN ZEITPUNKT AUTOMATISCH VERSENDET WERDEN?

Natürlich, Sie können beim Erstellen einer Nachricht bestimmen, an welchem Tag und zu welcher Uhrzeit diese versendet werden soll.

Sollten Sie die Nachricht doch nicht mehr verschicken wollen, können Sie diese jederzeit auch wieder in Ihrem Nachrichtenausgang deaktivieren oder noch einmal bearbeiten.

# FAQ WHATSATOOL

## Häufige Fragen & Antworten

Stand: 10/2016

### KANN ICH MIT WHATSATOOL AUTOMATISCHE ANTWORTEN VERWALTEN?

Sie können mit WhatsATool diverse Auto-Antworten vorab definieren und verwalten. Folgende Funktionen stehen Ihnen zur Verfügung:

- a) **httpFwd:** Mit Hilfe dieser Funktion können Sie an ein von Ihnen definiertes Ziel einen Link weiterleiten.
- b) **smsFwd:** Mit Hilfe dieser Funktion können Sie an ein von Ihnen definiertes Ziel, in diesem Fall eine Handynummer, eine SMS weiterleiten. Dies empfiehlt sich besonders, wenn Sie nicht immer auf der Oberfläche von WhatsATool angemeldet sind, denn die Funktion benachrichtigt Sie, sobald ein Kontakt Ihnen eine Nachricht schickt.
- c) **emailFwd:** Mit Hilfe dieser Funktion können Sie an ein von Ihnen definiertes Ziel, in diesem Fall eine E-Mail-Adresse, eine E-Mail weiterleiten. Auch hier erhalten Sie sofort eine Benachrichtigung, wenn sich ein Kontakt über einen Ihrer Channels bei Ihnen meldet.
- d) **WhatsAppAnswer:** Mit Hilfe dieser Funktion können Sie auf eine eingehende Nachricht sofort mit einer vorher definierten Nachricht antworten. Diese Funktion bietet sich z.B. für die Neuanmeldung von Kontakten an. Mit dieser Funktion werden ebenfalls Telegram-Nachrichten einbezogen.
- e) **addToChannel:** Mit Hilfe dieser Funktion können Sie einen Kontakt bei einer eingehenden Nachricht automatisch zu einem Channel hinzufügen. Dies empfehlen wir, wenn Sie mehrere Channels haben und für jeden ein Keyword festlegen.
- f) **removeFromChannel:** Mit Hilfe dieser Funktion können Sie einen Kontakt bei einer eingehenden Nachricht automatisch von einem Channel abmelden.

### KANN ICH AUCH VON UNTERWEGS AUF WHATSATOOL ZUGREIFEN?

Sie können jederzeit und überall auf WhatsATool zugreifen. Das Online-Tool wurde auch für mobile Endgeräte (Smartphone, Tablet, Notebook) entwickelt, Sie benötigen lediglich eine Internetverbindung. Die mobile Version von WhatsATool eignet sich perfekt, um beispielsweise auf Events oder Messen mit Ihren Kontakten zu kommunizieren.

### IST ES MÖGLICH, WHATSATOOL ALS GEBRANDETE LÖSUNG ZU VERWENDEN?

Sie können WhatsATool als gebrandete Lösung verwenden: Als WhatsApp- und Telegram-Profilbild wird Ihr Firmenlogo oder eine andere beliebige Grafik angezeigt und auch das Online-Tool kann mit Ihrem Logo versehen werden.

### WO WERDEN MEINE DATEN GESPEICHERT?

Alle Daten werden auf österreichischen Servern (Standort Salzburg) gespeichert. Zu den Daten zählen alle SIM-Karten und alle Handynummern Ihrer registrierten Kontakte.

Sollten Sie die Kündigung unseres Services beauftragen oder die API-Schnittstelle durch WhatsApp abgeschaltet werden, stellen wir Ihnen alle Daten zur Verfügung.

# FAQ WHATSATOOL

## Häufige Fragen & Antworten

Stand: 10/2016

Falls die API-Schnittstelle abgeschaltet werden sollte, bieten wir Ihnen gerne die Möglichkeit, alternativ SMS-Aussendungen über uns vorzunehmen. Dies erfolgt jedoch nur mit Auftrag von Ihnen.

### **WAS PASSIERT, WENN DIE SCHNITTSTELLE VON WHATSATOOL ZU WHATSAPP ABGESCHALTET WIRD?**

Die Schnittstelle zwischen WhatsATool und WhatsApp (als Drittanbieter) kann jederzeit abgeschaltet werden, atms kann hierfür keine Garantie abgeben. Jedoch werden alle Daten von Ihren Kontakten bei atms gesichert, sodass jeder Ihrer Kontakte im Falle einer Abschaltung noch per SMS erreichbar sein kann. Dies erfolgt ausschließlich auf Anforderung von Ihnen.

### **KANN ICH MIT WHATSATOOL AUCH SMS VERSENDEN?**

Bisher ist es nicht möglich, Messenger-Nachrichten und SMS über eine Weboberfläche zu versenden.

Wenn Sie einen SMS-Service anbieten möchten, können Sie unser bewährtes Online SMS-Tool [www.websms.at](http://www.websms.at) nutzen.

## NUTZUNG UND GESTALTUNG

### **LOHNT SICH DER EINSATZ EINES MESSENGER-SERVICES FÜR MEIN UNTERNEHMEN?**

Auf fast jedem Smartphone sind inzwischen ein oder mehrere Messenger-Dienste in Verwendung – und zwar von jeder Altersgruppe. Die Nachrichten erscheinen direkt auf dem Smartphone-Display und werden daher als sehr persönlich wahrgenommen. Die einfache Handhabung und die geringen Kosten machen die Kundenkommunikation über Messenger-Dienste wie WhatsApp oder Telegram zusätzlich für viele Branchen interessant.

Bei der Entscheidung für den Einsatz eines Messenger-Services sollten Sie sich unter anderem folgende Fragen stellen: Profitiert mein Unternehmen davon? Welchen Mehrwert haben meine Kunden? Haben wir die notwendigen Ressourcen für einen weiteren Informations- und Servicekanal?

Wir können Messenger-Services besonders für folgende Branchen empfehlen:

- Aus- und Weiterbildung
- Banken und Versicherungen
- Gastronomie
- Gesundheit und Fitness
- Handel
- Handwerk
- Immobilien
- IT und Consulting
- Medien und Unterhaltung

# FAQ WHATSATOOL

## Häufige Fragen & Antworten

Stand: 10/2016

- Non Profit-Organisationen
- Öffentlicher Sektor
- Personalwesen
- Tourismus und Freizeit
- Transport und Verkehr
- Vereine und Soziales

### WAS SIND CHANNELS?

Channels sind Themenkanäle, die es ermöglichen, Informationen nach Empfängerinteressen zu versenden. So können Sie Ihren Service noch genauer an die jeweiligen Zielgruppen anpassen und erhöhen die Attraktivität Ihrer Nachrichten.

### EMPFIEHLT ES SICH, MEHRERE CHANNELS ZU BENUTZEN?

Unternehmen, die mehrere Themen, Branchen oder Produktgruppen anbieten, sollten auf jeden Fall einzelne Channels gestalten, die auch einzeln abonniert werden können. So kann jeder Nutzer selbst entscheiden, ob und welche Nachrichten-Channels er von Ihnen beziehen möchte (z.B. Sport, Politik, Wirtschaft, Wetter, etc.).

### WIE VIELE CHANNELS KANN ICH IN MEINEM WHATSATOOL-ACCOUNT ANLEGEN?

Die Anzahl der Channels bleibt Ihnen überlassen, hier gibt es keine Einschränkungen.

### WIE SOLLTE DER AUFBAU EINER WHATSAPP-NACHRICHT GESTALTET SEIN?

Die Inhalte Ihrer Nachrichten sollten **möglichst kurz und einfach verständlich** sein.

Unser Tipp: Fassen Sie Informationen mit weiterführenden Weblinks zu prägnanten Inhalten zusammen. So weisen Sie auf relevante Themen hin und geben Interessenten die Möglichkeit, sich umfangreich zu informieren. Der Aufbau könnte wie folgt aussehen:

- Einleitungssatz
- Headlines und dazugehörige Links
- Abschiedssatz

Nutzen Sie neben dem Text gerne auch Emojis, Bilder, Links, Audionachrichten und Videos. So können Sie die Nachrichten emotional und persönlich gestalten.



# FAQ WHATSATOOL

Häufige Fragen & Antworten

Stand: 10/2016

## WIE OFT SOLLTE ICH MEINEN WHATSATOOL-NEWSLETTER VERSENDEN?

Kunden reagieren besonders bei Messenger-Diensten sehr sensibel auf die Anzahl der Nachrichten, die an sie versendet werden. Ein Überangebot an Nachrichten kann schnell nervig werden und Abonnenten fühlen sich belästigt. Dies führt häufig dazu, dass Abonnenten die Nachrichten nicht mehr anklicken oder sich von Ihrem Service abmelden.

Anbieter, die max. ein bis drei Nachrichten am Tag versenden, haben die geringsten Abmelderaten (10 %). Mit der Steigerung der Frequenz, steigt auch die Anzahl der Abmeldungen.

Die optimale Frequenz ist bei jedem Unternehmen und jeder Zielgruppe individuell und muss zunächst herausgefunden werden. Das kann von täglich bis wöchentlich oder sogar nur 1–2 Mal pro Monat reichen. Unser Tipp: **Weniger ist mehr!**

## RECHTLICHES

### GIBT ES EINE MINDESTVERTRAGSLAUFZEIT?

Nein, für WhatsATool gibt es keine Mindestvertragslaufzeit. Das bedeutet, dass Sie Ihr Service jederzeit kündigen können. Des Weiteren stellen wir Ihnen bei Kündigung Ihre verwendeten SIM-Karten zur Verfügung. Je nach gewähltem Paket kann die Anzahl der SIM-Karten variieren.

### MUSS ICH DIE DATENSCHUTZRICHTLINIEN MEINES UNTERNEHMENS AKTUALISIEREN?

Es wäre sinnvoll, wenn Sie Ihre Datenschutzrichtlinien aktualisieren würden, da Ihre Nachrichten nicht über die Server von atms versendet werden, sondern über jene von WhatsApp bzw. Telegram.

Eine solche Anmerkung könnte wie folgt formuliert sein: „Wenn Sie mit uns per WhatsApp in Kontakt treten, gelten die Richtlinien von WhatsApp, die Sie hier finden: [WhatsApp Rechtliche Hinweise](#)“

### DARF ICH WHATSAPP FÜR KOMMERZIELLE ZWECKE NUTZEN?

Grundsätzlich gilt, dass jeder Anbieter eines WhatsApp-Services selbst die Verantwortung für den Inhalt seiner Nachrichten trägt. Dennoch bestimmen die Richtlinien von WhatsApp, wie die App genutzt werden darf. In den AGB von WhatsApp (Version 25.8.2016) wird die kommerzielle Nutzung durch Dritte ausdrücklich erlaubt:

*„Kommerzielle Nachrichten. Wir werden dir und Dritten, wie z.B. Firmen, gestatten über WhatsApp miteinander zu kommunizieren, beispielsweise über Informationen zu Bestellungen, Transaktionen und Terminen, Liefer- und Versandbenachrichtigungen, Aktualisierungen von Produkten und Dienstleistungen und Marketing. So kannst du zum Beispiel Informationen zum Flugstatus für eine bevorstehende Reise, einen Zahlungsbeleg für etwas, das du gekauft hast, oder eine Benachrichtigung bezüglich eines Liefertermins erhalten. Nachrichten, die du erhältst, die Marketing enthalten, könnten Angebote zu etwas enthalten, das dich*

# FAQ WHATSATOOL

## Häufige Fragen & Antworten

Stand: 10/2016

*interessiert. Wir möchten nicht, dass du das Gefühl hast Spam zu erhalten. Wie mit allen deinen Nachrichten kannst du auch diese Kommunikation verwalten und wir werden uns nach deiner Auswahl richten.“*

Wir empfehlen jedoch, **WhatsApp primär als Info- und Servicekanal und nicht als Werbekanal zu nutzen!**

### WELCHE DATENSCHUTZRECHTLICHEN GRUNDSÄTZE GELTEN, WENN UNTERNEHMEN MESSENGER-DIENSTE EINSETZEN?

Dies ist eine sehr komplexe Frage, weil intensiv diskutiert wird, ob auf mobile Messenger-Dienste wie WhatsApp oder Telegram das Telekommunikationsgesetz (TKG) oder das Telemediengesetz (TMG) mit jeweils unterschiedlichen Regelungen anwendbar ist. Nachdem die Übertragung der Signale der Messenger eher Aufgabe der Internetzugangsanbieter als der Diensteanbieter sind, lässt sich rein von technischer Seite ein Messenger-Dienst nur schwierig als Telekommunikationsdienst einordnen.

### WIE KANN ES ZU EINER SPERRUNG MEINER SIM-KARTEN KOMMEN?

Laut den Richtlinien von WhatsApp ist es untersagt, automatisiert Nachrichten zu versenden, was die Sperrung der SIM-Karten zur Folge haben kann. WhatsApp verfolgt, wie lange das Erstellen einer Nachricht dauert und kann somit automatisierte Nachrichten identifizieren. Aus diesem Grund haben wir kleine Verzögerungen in der Zustellung der Nachrichten eingebaut (2–3 Minuten).

### WAS KANN ICH TUN, WENN MEINE SIM-KARTE VON WHATSAPP GESPERRT WURDE?

Wird Ihre SIM-Karte gesperrt, können wir Ihnen nur eine neue SIM-Karte zur Verfügung stellen. Auf dieser neuen SIM-Karte müssen sich die aktiven Kontakte neu anmelden. In manchen Fällen können wir Ihnen anbieten, dass wir Ihren aktiven Kontakten eine SMS zukommen lassen, mit der Information, dass sich Ihre WhatsApp-Telefonnummer geändert hat und der Bitte, sich erneut anzumelden. Diese Benachrichtigung erfolgt nur nach Anfrage von Ihnen.

## SONSTIGES

### BENÖTIGE ICH EIN SMARTPHONE FÜR WHATSATOOL?

Nein, die Benutzung von WhatsATool wird komplett über den Internetbrowser gesteuert. Sie brauchen weder ein Smartphone, noch eine eigene Rufnummer. Dadurch können sich auch mehrere Personen parallel um Ihren Messenger-Service kümmern.

Das Online-Tool wurde responsive programmiert. Das bedeutet, Sie können auch von unterwegs mit Hilfe eines mobilen Endgerätes Nachrichten versenden, verwalten und empfangen.

# FAQ WHATSATOOL

Häufige Fragen & Antworten

Stand: 10/2016

## MUSS ICH MEINE FIRMENHANDYNUMMER VERWENDEN?

Nein, WhatsATool ist von Grund auf für Unternehmen gedacht. Wir stellen Ihnen neben der kompletten Technik auch eine eigene Rufnummer zur Verfügung, mit der Ihr Service betrieben wird.

## ICH BENUTZE DERZEIT EIN HANDY MIT EINER SIM-KARTE, UM MIT MEINEN KONTAKTEN ZU KOMMUNIZIEREN. KANN ICH DIESE KONTAKTE AUF IHR SYSTEM ÜBERTRAGEN? BESTEHT DIE MÖGLICHKEIT DIESE SIM-KARTE SELBST WEITER ZU BENUTZEN?

In dem Fall, dass Sie bereits mit einem Handy und einer SIM-Karte kommunizieren, können Sie uns diese SIM-Karte zuschicken und wir importieren die Kontakte in das System. Hier ist zu beachten, dass wir Ihre Kontakte eventuell auf mehrere SIM-Karten aufteilen müssen, da man nicht mehr als 500 Kontakte auf einer SIM-Karte abspeichern kann. Wenn Sie uns Ihre SIM-Karte übermitteln, besteht keine Möglichkeit mehr, diese SIM-Karte weiterzuverwenden außer für WhatsATool.

Selbstverständlich können Sie sich auch eine neue SIM-Karte von atms zur Verfügung stellen lassen. Bedenken Sie bitte, dass sich alle Ihre aktiven Kontakte dann erneut anmelden müssen.

## WELCHE MOBILEN ENDGERÄTE WERDEN UNTERSTÜTZT?

Es werden alle gängigen Smartphones und Tablets unterstützt, auf denen WhatsApp oder Telegram installiert ist.

## IST EINE VERBINDUNG PER QR-CODE MÖGLICH?

Selbstverständlich stellen wir Ihnen auch diese Funktion zur Verfügung. Um sich einen QR-Code erstellen zu lassen, benötigt es nur eine Freigabe per Checkbox.

## WAS MACHT DIE ZUSATZFUNKTION „EMAIL2WHATSAPP“?

Bei dieser extra Einrichtung wird eine eingehende WhatsApp- oder Telegram-Nachricht an eine angegebene E-Mail-Adresse weitergeleitet und Sie können direkt aus Ihrem E-Mail-Programm heraus antworten.

Diese Einrichtung muss manuell von unseren Technikern eingerichtet werden. Für die Einrichtung muss die IP-Adresse des Kunden-E-Mail-Servers freigeschaltet werden. Die Funktion läuft also nicht für z.B. gmx-Adressen. Derzeit kann nur Text (und keine Anhänge) per E-Mail versendet werden.

# FAQ WHATSATOOL

Häufige Fragen & Antworten

Stand: 10/2016

## BEI EINEM MEINER REGISTRIERTEN KONTAKTE WIRD NUR DIE HANDYNUMMER ANGEZEIGT, ABER SONST KEINE ZUSÄTZLICHEN INFORMATIONEN. WAS BEDEUTET DAS?

Wenn nur die Telefonnummer eines Kontaktes angezeigt wird, bedeutet das, dass dieser Kontakt noch nicht alle Schritte für eine Anmeldung vollzogen hat: Der Kontakt hat seine Handynummer in Ihrem Anmeldefeld eingegeben, aber danach noch keine „Start“-Nachricht an Ihren WhatsApp-Service geschickt. In solchen Fällen werden diesem Kontakt keine Nachrichten zugeteilt.

Wenn Sie mehrere Kontakte haben, die sich noch nicht fertig angemeldet haben, können wir Ihnen eine nochmalige Erinnerung via SMS anbieten. Hierzu melden Sie sich bitte bei Ihrem atms-Vertriebskontakt oder bei unserem Customer Service unter 0800 240 40 10 oder [service@atms.at](mailto:service@atms.at).

## MÖCHTEN SIE MEHR WISSEN?

Profitieren Sie von unserer langjährigen Erfahrung mit Kundendialoglösungen. Die atms-Spezialisten beraten Sie gerne persönlich und beantworten Ihre Fragen unter **0800 240 40 10** oder [service@atms.at](mailto:service@atms.at). Kontaktieren Sie uns, wir freuen uns auf Sie!