Hinweise und Überlegungen zur Bereitstellung von WhatsApp-Funktionen für StudioIntern

Im Laufe der Zeit wurde durch StudioIntern-Nutzer immer wieder mal nachgefragt, ob es nicht möglich wäre, über StudioIntern auch WhatsApp-Nachrichten an Kunden zu senden – analog zu den Funktionen für den Versand von Rundmails und SMS.

Grundsätzlich ist das denkbar. Allerdings ist es – im Unterschied zu E-Mail – nicht so ohne weiteres möglich, WA-Nachrichten an einen großen Empfängerkreis zu senden (wir reden hier nicht von einer WA-Gruppe). Es gibt bestimmte technische und administrative Voraussetzungen für den Versender, also für Sie als Ballettschule, und es kostet außerdem deutlich mehr als der Massenversand von Mails z.B. über Brevo.

Weil diese Umstände vermutlich kaum bekannt sind, möchte ich mit diesem Dokument die wichtigsten Infos weitergeben und aber auch herausfinden, wie groß das Interesse dann immer noch ist (wenn man alle diese Infos bekommen hat).

1. Es gibt 3 verschiedene Möglichkeiten, WhatsApp zu nutzen

Und nur eine davon ist für den Versand von Massen-Nachrichten geeignet.

Facebook (bzw. der Meta-Konzern als Eigentümer von Facebook) bietet verschiedene Nutzungs-Plattformen und -Modelle für WhatsApp an:

1. WhatsApp Messenger App
2. WhatsApp Business App
3. WhatsApp Business Platform (API)

Nummer 1 ist das, was die meisten Menschen als WhatsApp kennen und auf ihrem Smartphone installiert haben. Diese App ist für die private Kommunikation gedacht und kann nur Nachrichten an Kontakte senden, die sich auf Ihrem Smartphone befinden (weil sie dort gespeichert sind oder Ihnen zuerst eine Nachricht geschickt haben).

Nummer 2 ist fast dasselbe wie Nummer 1. Der Unterschied besteht nur darin, dass sie ein Geschäftsprofil und Produktkataloge in der App anlegen und in begrenztem Umfang Rundnachrichten verschicken können – aber ebenfalls nur an Kontakte, die bereits im Smartphone vorliegen.

Natürlich könnte man in WA Gruppen anlegen und dann an diese senden, aber dafür müssten eben auch alle Kunden der Gruppe beitreten. Außerdem müssten Sie dann für jeden Kurs bzw. jede Klasse eine eigene

Gruppe anlegen, und die Schüler bzw. Kunden müssten dann auch diese Gruppen abonnieren. Und bei Wechsel eines Kurses entsprechend auch die WA-Gruppe anpassen. Das klingt nicht besonders handlich. Und es bleibt immer noch das Problem der Kontakte. Neue Kunden oder gar Interessenten ohne Vertrag erreichen Sie auf diese Weise nicht.

Damit bleibt nur Nummer 3 für die Verwendung als Kommunikations-Tool im Rahmen des üblichen Betriebs einer Tanzschule übrig. Hinzu kommt noch, dass die Einbindung in einer Third-Party-Anwendung wie StudioIntern für die ersten beiden Typen nicht möglich ist, genauer gesagt: Von Meta bewusst nicht angeboten wird.

2. Vorausssetzungen für die Nutzung der WhatsApp Business Platform (API)

Um diese Platform zu nutzen, müssen Sie:

- einen Facebook-Business(!)-Account erstellen (das ist nicht dasselbe wie ein normaler FB-Account),
- diesen Account mit Brevo.com verbinden,
- ein Guthaben für den Versand der Nachrichten kaufen.

Es gibt außerdem bestimmte Einschränkungen. So muss z.B. der Name Ihres Unternehmens mit der Domain Ihrer Website übereinstimmen. Das ist oft der Fall, aber nicht immer.

3. Wie kann die WhatsApp Business Platform genutzt werden?

Ausschließlich per API! Eine API (Application Programming Interface) ist eine Art Kommunikations-Kanal, den Anwendungen für andere Anwendungen (aber nicht für Menschen) zur Verfügung stellen können. Vereinfacht gesagt: Eine API kann nur durch eine Software genutzt werden, die natürlich dafür auch die nötigen Funktionen programmiert haben muss.

Es gibt keine App, die Sie sich auf dem Smartphone installieren könnten, und auch keine sonstige Bedienoberfläche. Stattdessen erfolgt die Nutzung immer ausschließlich über einen »Business Solution Provider«. Brevo.com ist ein solcher Provider und stellt seinerseits eine API zur Verfügung, die dann wiederum von StudioIntern genutzt werden kann.

Weitere Infos zur WhatsApp Business Platform (API) finden Sie unter:

https://help.brevo.com/hc/en-us/articles/4415935921042-What-is-WhatsApp-Business-Platform-API
(nur in Englisch).

4. Welche Kosten entstehen für den Versand von Nachrichten über die WA Business Platform (API)?

Der Versand von WA-Nachrichten über die API ist **weitaus** teurer als der Versand von E-Mails und deutlich teurer als der Versand von SMS:

5000 E-Mails über Brevo versenden:	7,00 €	(oder kostenlos bei max. 300/Tag)
5000 SMS über Brevo versenden:	450,00 €	
5000 WhatsApp über Brevo versenden:	791,70 €	

5. Vergleich SMS – WhatsApp

Web-Entwickler (wie ich es bin) sind es gewöhnt, neue Funktionen oder auch einfach Ideen für Anwendungen fast automatisch als Erstes darauf zu prüfen, ob sie für einen möglichst breiten Anwenderkreis funktionieren werden. Es gibt verschiedene Endgeräte mit verschiedenen Betriebssystemen, verschiedene Webbrowser (die auch noch von den Benutzern unterschiedlich konfiguriert sein können) und so weiter. Eine Websoftware muss für alle diese unterschiedlichen Konfigurationen gleichermaßen funktionieren. Web-Entwickler sind es also gewöhnt, sich immer zuerst die Frage nach der Kompatibilität zu stellen. Und genau deshalb bin ich skeptisch, was den Einsatz von WhatsApp innerhalb von StudioIntern betrifft.

Viele Leute nehmen heutzutage an, dass praktisch *jeder* WhatsApp hat. Das ist ein Irrtum! WhatsApp gehört zum Meta-Konzern (Facebook) und wird deshalb schon mal von vielen Menschen nicht verwendet, die sich Sorgen um den Schutz ihrer persönlichen Daten machen – und zwar zu Recht. Dann gibt es auch eine beachtliche Zahl von Menschen, die einfach keinen Bedarf an der häufigen Kommunikation mit vielen anderen Menschen mehr oder weniger gleichzeitig haben. Und es soll sogar Leute geben, die nur im Notfall mit dieser winzigen Smartphone-Pseudo-Tastatur sich herumzuärgern bereit sind und deshalb lieber E-Mails auf richtigen Computern schreiben. (Zu dieser Kategorie gehöre auch ich.)

Von diesen „menschlichen Faktoren“ abgesehen, möchte ich SMS und WhatsApp hier mal ganz nüchtern aus technischer Sicht gegenüberstellen.

	SMS	**WhatsApp**
Internationaler Standard, unabhängig vom Anbieter*	✔	✕
Auf jedem Smartphone ohne Installation verfügbar	✔	✕ (allerdings auf vielen vorinstalliert)
Auf alten Mobiltelefonen verfügbar (Nicht-Smartphones)	✔ (oft sogar Empfang über Festnetz möglich)	✕
Ohne Registrierung sofort benutzbar	✔	✕
Versand an viele Empfänger gleichzeitig (Aber nur an Kontakte, die auf dem Smartphone gespeichert sind)	Begrenzt und umständlich	✔ (Gruppen)
Versand an Empfänger, die nicht auf dem Smartphone gespeichert sind	Nur über externe Software und Anbieter	Nur über externe Software und Anbieter
Versand von Bildern, Videos, Dokumenten	✕ Als MMS möglich, aber das ist ein anderer Standard	✔

* Bei WhatsApp gibt es schlichtweg nur einen Anbieter, von dessen zukünftiger Preis- und Produktpolitik die Nutzer abhängig sind. SMS funktioniert dagegen über jeden Mobilfunk-Anbieter wie Telekom, 1&1, O2, Vodafone usw.

Der einzige Punkt, der wirklich gegen SMS spricht, ist der Versand von Bildern und Dokumenten, der mit SMS nicht möglich ist. Allerdings ist das für den hier besprochenen Zweck gar nicht relevant, denn dafür gibt es die Mailing-Funktion und das optionale PlugIn »DokuThek«.

Für Ballett- und Tanzschulen geht es ja um die zeitkritische, unkomplizierte und eher seltene Benachrichtigung der Kunden über (meist) unvorhergesehene Ereignisse (z.B. Kursausfall) oder Erinnerungen (z.B. „Probestunde nicht verpassen“). Dafür sind Bilder oder Videos i.d.R. nicht nötig. Wenn doch, kann man diese als Rundmail versenden und in der SMS darauf verweisen, zum Beispiel: „Achtung, heute werden wegen Krankheit einige Klassen zusammengelegt, Details siehe E-Mail“.

6. Schlussgedanken

Unter diesen Umständen ist die Idee, WhatsApp in StudioIntern zu integrieren, noch einmal neu zu überdenken. Um einen Eindruck davon zu bekommen, ob sich eine Umsetzung (die recht aufwendig wäre) lohnen würde, möchte ich Sie bitten, mir Ihre Meinung bzw. Ihren Bedarf dazu mitzuteilen.

Ich freue mich auf Ihre Rückmeldungen dazu!

Andreas Vent-Schmidt
27.11.2024