



WhatsApp nutzen in Krisenzeiten

WHO BIETET CORONA-CHATBOT ZUR SCHNELLEN INFORMATION - REDUZIERUNG DES ANFRAGEVOLUMENS UM BIS ZU 80%

Wie kann ein Unternehmen in Krisenzeiten auf steigende Anfragen reagieren, wenn gleichzeitig Callcenter geschlossen sind und Mitarbeiterkapazitäten knapp werden? Die Fragen der Kunden sind aber sehr oft identisch...

Hier schafft ein einfacher WhatsApp Chatbot große Entlastung: bis zu 80% der Anfragen können automatisch beantwortet werden. Auch ohne Künstliche Intelligenz werden schnell und einfach produktiv Informationen bereitgestellt.

Die WHO macht es vor: ein WhatsApp Chatbot beantwortet schnell und effektiv die wichtigsten Fragen rund um COVID-19. Wie viele Corona-Infizierte gibt es? Wie kann ich mich vor Covid-19 schützen? Welche Fake-news und Mythen sind im Umlauf? Wo kann ich noch hin reisen? Was gibt es an Neuigkeiten in der Presse und wo kann ich spenden? Der WhatsApp Chatbot der WHO soll jetzt das Anfragevolumen durch die automatische Beantwortung drastisch reduzieren.

Have questions about **COVID-19**?
We have answers
<http://bit.ly/who-covid19-whatsapp>

Click this link and
text hi to
the whatsapp number

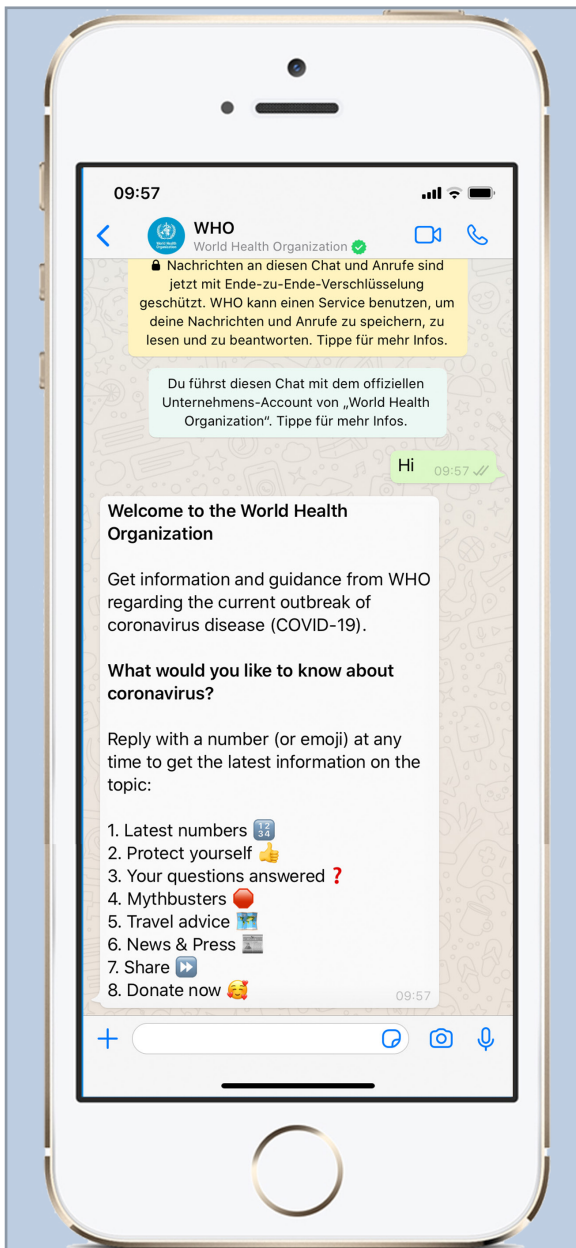
WIE FUNKTIONIERT DER WHATSAPP CHATBOT DER WHO

1. Aktivierung

Der Chatbot wird DSGVO-konform durch den Nutzer aktiviert, indem der Nutzer die Nachricht „Hi“ an die Nummer +41798931892 schreibt. Über die Website oder Posts der WHO bei Facebook und Twitter kann der Dienst auch per Click auf einen Link gestartet werden.

2. Steuerung

Als Willkommensnachricht erhält der User ein Einstiegs-Menü mit 8 Auswahlmöglichkeiten, die jeweils über die Eingabe der Ziffern 1 – 8 angesteuert werden können. So kann der Nutzer gezielt die Infos abfragen, die ihn interessieren, z.B. zu aktuellen Zahlen oder wie man sich selber am besten vor Corona schützen kann, inklusive YouTube Video. Details und weiterführenden Links gibt es zu Fake Infos, Mythen und zum Spenden und Teilen der WhatsApp Chatbot Infos.



WIE WIRD SO EIN WHATSAPP CHATBOT ERSTELLT?

Die Einrichtung eines solch einfachen Bots geht sehr schnell. Feste Antworten mit weiterführenden Links können innerhalb weniger Minuten definiert und in einem Tool wie von Message Mobile als automatische Antworten hinterlegt werden.

Leider sind grundsätzlich die Möglichkeiten für Chatbots auf WhatsApp sehr begrenzt, weil es keine Buttons oder Elemente wie Karoussells im Chat gibt. Aber mithilfe einer einfachen Menüstruktur wie im Beispiel der WHO ist ein solcher Bot für den Nutzer trotzdem sinnvoll und intuitiv zu benutzen.

Wir haben bei Message Mobile einen Beispiel-Chatbot zum Thema „WhatsApp bei Energieversorgern“ gebaut, den Sie gern ausprobieren können.

Schreiben Sie einfach #info per WhatsApp an 04131 244440 und testen Sie die Möglichkeiten!

FAZIT: MIT WHATSAPP CHATBOTS SCHNELL UND EINFACH BIS ZU 80% AUFWAND REDUZIEREN!

Der WhatsApp Chatbot der WHO beweist, dass auch ohne Künstliche Intelligenz schnell und einfach produktiv Informationen bereitgestellt werden können. So werden Kundenservice, Personal und Hotlines entlastet. Die Erfahrung zeigt, dass damit der Aufwand für Service und Informationen um bis zu 80% reduziert werden kann. In Zeiten, in denen jede Arbeitskraft gebraucht wird, können also WhatsApp Chatbots einen wichtigen Beitrag zur Verbesserung der Arbeits- und Servicequalität leisten.

Quellen:
<https://www.who.int/news-room/feature-stories/detail/who-health-alert-brings-covid-19-facts-to-billions-via-whatsapp>

Message Mobile GmbH
Stresemannstr. 6
21335 Lüneburg
Germany
www.message-mobile.de

+49 4131 244 44 0

 **messagemobile**
Der Spezialist für mobile Kommunikation