

WhatsApp im Output-Management – innovativ oder kalter Kaffee?

Die Wucht der digitalen Transformation ist auch im Output-Management deutlich spürbar. Immer schneller entstehen neue und leistungsfähige Alternativen zu traditionellen Kommunikationskanälen und Nutzungsgewohnheiten. Konsumenten kommunizieren wie selbstverständlich digital und nutzen für die (private) Kommunikation häufig WhatsApp. Viele Unternehmen denken darüber nach, WhatsApp in das Output-Management zu integrieren.

Die Wachstumszahlen sind beeindruckend: In den letzten ca. 3 Jahren ist die Anzahl der aktiven WhatsApp-Nutzer weltweit von 200 Millionen auf eine Milliarde gestiegen. Damit ist WhatsApp stärker als jeder andere Kommunikationskanal gewachsen.

Facebook baut seinen Messenger WhatsApp konsequent zu einem Ersatz für E-Mail aus. „Nutzer können heute schon PDF-Dateien per WhatsApp verschicken. Künftig werden wir weitere Dateiformate hinzufügen, auch für Mitarbeiter in Unternehmen, die Geschäftsdateien austauschen wollen“, sagte WhatsApp-Chef Jan Koum in einem Interview mit dem Magazin Focus. Zusammen mit der im Frühjahr 2016 eingeführten automatischen Ende-zu-Ende-Verschlüsselung könnte WhatsApp damit eine sichere Alternative zur E-Mail werden, bei der Verschlüsselung zwar technisch kein Problem, aber in der Praxis den meisten Nutzern zu umständlich ist.

„Ich versende PDFs schon meist per WhatsApp. Das ist einfacher und sicherer als eine E-Mail-Adresse zu suchen und zu hoffen, dass die Nachricht nicht im Spam-Ordner landet“, sagte Koum und ergänzt: „Mit unserer Web-Anwendung lässt sich WhatsApp auch auf normalen Computern nutzen. Das ist nötig, damit WhatsApp in Unternehmen stärker genutzt wird.“

Kommunikation per Chatbots?

Einen klaren Hinweis über die weitere Entwicklung von WhatsApp gab Jan Koum auf der Burda-Digitalkonferenz DLD¹ im Januar: Nach Abschluss der Entwicklerarbeiten an der Verschlüsselung soll die WhatsApp-Web-Anwendung weiter ausgebaut werden. Parallel dazu kündigt Facebook auf seiner Entwicklerkonferenz F8 die Möglichkeit an, so genannte Chatbots anzuschließen. Damit können Unternehmen automatisch mit Kunden per WhatsApp kommunizieren. Noch sind die meisten Unternehmen technisch

nicht in der Lage, diese Chatbots zu programmieren – dazu sind die Spezifikationen noch zu neu. Dies wird sich allerdings in kurzer Zeit ändern.

Fazit und Ausblick

Aufgrund der beeindruckenden Wachstumszahlen werden sich Unternehmen mit dem „Kommunikationskanal“ WhatsApp beschäftigen müssen. Schließlich nutzen insbesondere jüngere bzw. künftige Kunden in hohem Maße WhatsApp zur Kommunikation. Unternehmen sind gefordert, WhatsApp als weiteren Kommunikationskanal in ihre Multi-Channel- bzw. Omni-Channel-Architektur zur Kundenkommunikation zu integrieren. Analog zur Integration von E-Mail in eine Output-Management-Umgebung in der Vergangenheit wird WhatsApp schlicht ein weiterer Kommunikationskanal werden, den Hersteller von Output-Management-Lösungen in ihre Lösungen einbauen. Bei aller Euphorie über diesen vergleichsweise jungen und hippen Kommunikationskanal bedeutet dies für die OM-Lösungsanbieter einfach „business as usual“.

¹ Das Video mit dem Interview unter: <http://dld-conference.com/events/whats-up-whatsapp-two-years-later>

Kontakt

Arbeitskreis Output Solutions im Bitkom:
 Jochen Maier (Leiter des Arbeitskreises und Geschäftsführer der Summ-it Unternehmensberatung, jochen.maier@summ-it.de),
 Frank Fröh (Leiter des Kompetenzbereichs ECM im Bitkom, f.frueh@bitkom.org).

