



Handbuch

telegra WAM

Version 1.1

Inhalt

Inhalt	2
1. Einleitung	3
1.1 Übersicht	3
2. Anwendungsfälle	3
3. Newsletter, Channel, Gruppennachrichten	3
3.1 Registrierung	3
4. Login	5
5. Nachrichtenversand	5
5.1 Nachrichten versenden	5
5.2 Nachrichtentypen	6
6. Einzeldialog	6
7. Kontakte	6
7.1 Kontakte verwalten	6
7.2 Kontakte bearbeiten	7
8. Postfach	7
8.1 Versendete Nachrichten - Postausgang	8
9. Channels	8
9.1 Channels verwalten	8
9.2 Channels bearbeiten	9
10. Statistik	9
11. Antwortregeln	10
11.1 Regeln Mail	10
11.2 Regeln „Rest“	11
12. Administration	12
12.1 Einstellungen	12
12.2 Benutzer	12
13. Allgemeine Informationen	13
13.1 Kostenstruktur	13
13.2 Hinweis zu WhatsApp per telegra WAM	13

1. Einleitung

1.1 Übersicht

telegra bietet mit der Plattform „telegra WhatsApp-App-Manager“ die Möglichkeit WhatsApp Nachrichten zu empfangen und zu versenden. Dabei steht - neben einem webbasierten Tool - auch eine vollständige API zur Verfügung.

Mit telegra WAM können Sie:

- Massennachrichten schnell und unkompliziert versenden
- Ihren Kundensupport optimieren
- neue Zielgruppen erreichen (z.B. ältere Zielgruppe oder Jugendliche)
- Inhalte, wie z.B. Bilder, Texte oder Links senden
- mit unbegrenzt vielen Kunden gleichzeitig kommunizieren
- Kundenkontakte persönlicher gestalten
- eine große Zielgruppe erreichen
- Ihre Reichweite erhöhen
- die digitale Community-Strategie optimieren
- eine sehr hohe Conversion-Rate erreichen (über 90%)
- ein internes und externes Kommunikations-Tool nutzen
- an eine CRM und/oder an einen Chatbot anknüpfen
- einen automatisierten Servicekanal schaffen

Mit 1,5 Milliarden Nutzern ist WhatsApp der weltweit beliebteste Messenger. WhatsApp wird vor allem für die persönliche Kommunikation verwendet, wird von den Nutzern aber auch zunehmend als schneller Informationskanal geschätzt. Immer mehr Unternehmen, wie etwa Medien, Online-Shops, Servicedienstleister, Verbände etc., kommen diesem Kundenbedürfnis entgegen, indem sie News-Services oder Chats per WhatsApp anbieten. Mit telegra WAM steht Unternehmen ein effektives Instrument zur Verfügung, um Kunden schnell und zuverlässig per WhatsApp zu erreichen.

2. Anwendungsfälle

Prinzipiell sind mit der benutzerfreundlichen Weboberfläche von telegra WAM zwei Anwendungsfälle abbildbar:

- Zentrales Newslettermanagement an registrierte Nutzer. Die Anmeldung erfolgt über ein Widget, welches mittels I-Frame in die Website implementiert wird.
- Zentral gesteuerter Einzeldialog mit Kunden.

3. Newsletter, Channel, Gruppennachrichten

3.1 Registrierung

Damit der Endkunde mit dem Dienst kommunizieren kann, muss er sich anmelden. Dies erfolgt im einfachsten Fall durch das (Ein)Senden einer WhatsApp-Nachricht. Dazu muss der Endkunde aber den jeweiligen Kontakt in seinem Handy abspeichern. Da WhatsApp die Anzahl der möglichen Kontakte pro Account begrenzt, teilt unser System bei Bedarf einem telegra WAM-Account mehrere WhatsApp-Accounts (Nummern) zu. Daher steht bei größeren Paketen in der Regel nicht eine fixe Rufnummer zur Verfügung, sondern ein **Pool von Nummern**. Die Verwaltung und Zuteilung dieses Pools erfolgt durch telegra.

Mit telegra WAM ist es möglich, Nachrichten an beliebig viele Empfänger zu senden. Dafür nutzen wir die sogenannte **Broadcast-Funktion** von WhatsApp. Das bedeutet, dass eine Nachricht an mehrere Empfänger gleichzeitig gesendet wird, diese aber nicht - wie etwa in WhatsApp-Gruppen - die anderen Empfänger sehen können. Aus Sicht des Endkunden wirkt die Nachricht also wie eine Einzelnachricht. Wenn der Empfänger auf die Nachricht antwortet, wird die Antwort auch nur an die telegra WAM-Plattform übermittelt und kein anderer Nutzer sieht dies.

Damit Sie Ihre User in thematische Gruppen einteilen können, wie z.B. Marketingzielgruppen

oder Interessensgebiete, bietet die Plattform sogenannte **Channels**. Endkundenkontakte können dabei auch mehreren Channels zugeordnet sein. Damit haben Sie die einfache Möglichkeit, Nachrichten zielgerichtet an einzelne Personen-Gruppen zu versenden.

Die Zuordnung eines Endkunden zu einem Channel kann dabei entweder bereits bei der Anmeldung, durch Senden eines Keywords oder manuell erfolgen.

Prinzipiell kann eine **Registrierung** - abhängig von Ihren Anforderungen - auf verschiedene Arten erfolgen. Allen gemein ist aber, dass der Endkunde zumindest eine WhatsApp Nachricht senden muss. Nur dadurch ist sichergestellt, dass der Account von WhatsApp nicht als Spam eingestuft wird.

Die telegra WAM-Plattform bietet die Möglichkeit, ein sogenanntes **Widget** zu erstellen, welches durch einfache I-Frame-Integration in Ihre Webseite eingebunden werden kann.

Dieses Widget beinhaltet im Normalfall ein Formular, welches entweder zweistufig (inklusive Eingabe der Handynummer) oder einstufig (nur mit Anzeige des Kontakts) an den die „initiale“ WhatsApp-Nachricht gesendet werden soll.

Dazu bieten wir grundsätzlich je nach Paket folgende Möglichkeiten:

- **Einstufig:** Direkte Anzeige der Nummer durch das Widget (optional mit QR-Code).
- **Zweistufig:** Eingabeformular für die Handynummer und anschließende Anzeige der Nummer (optional mit QR-Code)
- **Zweistufig mit SMS:** Eingabeformular für die Handynummer und anschließende Anzeige der Nummer (optional mit QR-Code) und Versand eines SMS an den Endkunden, die den zu speichernden Kontakt enthält.
- **Verwendung der API:** die API bietet eine Funktion, welche die anzuzeigende Nummer zurückliefert. Diese kann dann nach Belieben in einer Webseite integriert werden.

Das Widget ist vielseitig konfigurierbar. Im Backend können die verwendeten Texte hinterlegt und das Aussehen aller Elemente über CSS definiert werden. Wahlweise lässt sich die Mobilfunknummer des Nutzers bereits über das Widget abfragen.

Sind mehrere Themen-Channels angelegt, so können diese dort auch angezeigt werden (je nach bestelltem Paket).

Abbildung: Widget zur Registrierung



Herzlich willkommen bei unserem WhatsApp Service.
Bitte geben Sie nachstehend Ihre Mobilfunknummer an.

+49

telegra

Danach wird dem Kunden eine Mobilfunknummer angezeigt, die dieser in seinen Kontakten abspeichern muss, um anschließend per WhatsApp eine Nachricht an diese Nummer zu senden. Optional kann dem Nutzer auch ein QR-Code mit Visitenkarte zur einfachen Speicherung angezeigt werden und/oder - bei übermittelter Mobilfunknummer des Kunden - eine SMS mit den Kontaktdaten gesendet werden.

Abbildung: QR-Code zum Einscannen

Danke für deine Anmeldung! Füge nun  zu deinen Kontakten hinzu und schicke uns eine WhatsApp Nachricht z.B. "Hallo" oder scanne folgenden QR-Code.



Auf diese Nachricht bekommt der Kunde dann via WhatsApp eine Begrüßungsnachricht, welche Nutzungsbestimmungen, AGB etc. enthalten kann und vom Anbieter frei definiert werden kann.

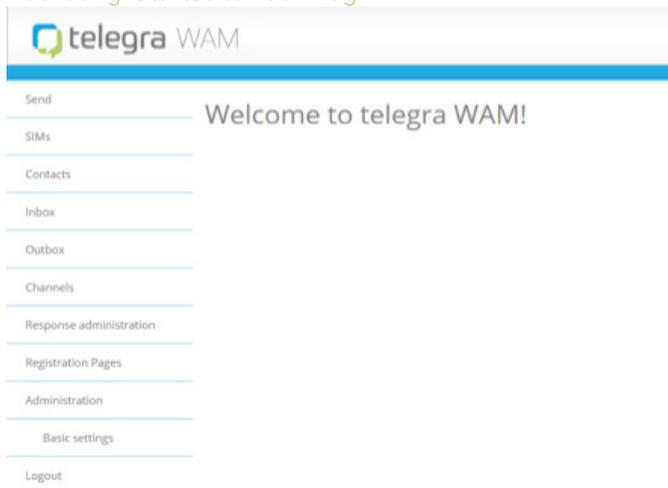
Damit ist der Nutzer registriert. Indem der Nutzer dann ein bestimmtes Keyword via WhatsApp sendet, kann er sich auch für bestimmte „Channels“ (Newsletter) anmelden.

Eine Abmeldung kann jederzeit durch Senden eines definierten Keywords wie „Stopp“ erfolgen.

4. Login

Nutzer von telegra WAM können sich über die URL www.telegra.de/wam-login einloggen und gelangen so zur Verwaltungsoberfläche.

Abbildung: Startseite nach Login



5. Nachrichtenversand

Ein Nachrichtenversand an Nutzergruppen (Channels) kann entweder mittels API-Request oder dem Webtool erfolgen. Dabei kann entweder an einen ganzen Channel oder an einzelne Kontakte eine Nachricht geschickt werden.

Abbildung: Neue Nachricht verfassen



Für eine Reichweitenmessung bietet telegra WAM auch ein Klick-Tracking. Wenn Sie den integrierten URL-Shortener nutzen, können Sie die Klickrate anschließend in der integrierten Statistik auswerten.

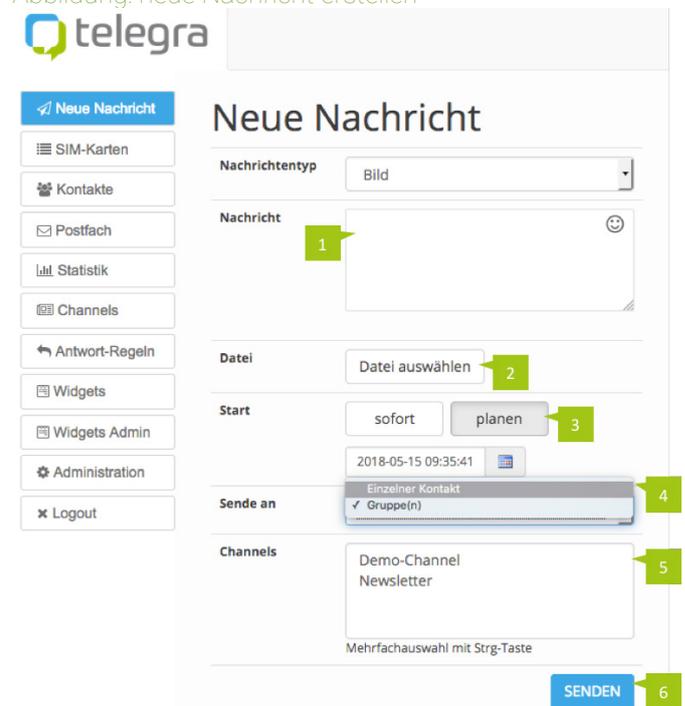
WICHTIG: Damit Nachrichten den gekürzten

Links zugeordnet werden können, muss die Linkverkürzung und der Versand der Nachricht in einem Schritt erfolgen (ohne Wechsel oder Reload der Seite), da sonst durch das Einfügen eines vorher gekürzten Links in eine Nachricht diese Zuordnung verloren geht.

5.1 Nachrichten versenden

Über die Weboberfläche können Sie Nachrichten an die für Ihren WhatsApp-Service registrierten Personen versenden. Das funktioniert so:

Abbildung: neue Nachricht erstellen



- Hier können Sie den **Nachrichtentyp** auswählen, in unserem Beispiel „Bild“.
- Geben Sie hier die **Nachricht** ein, die Sie verschicken möchten.
- Zusätzlich können Sie eine **Datei** hochladen (beachten Sie hier bitte die Informationen aus Punkt 5.2).
- Versenden Sie Nachrichten sofort, oder tragen Sie den gewünschten **Zeitpunkt für den Versand** über den Button „planen“ ein (Datum und Uhrzeit).
- Für die Empfängerauswahl gibt es zwei Optionen:
 - Einzelner Kontakt:** Hier können Sie Nachrichten an einen Kontakt senden.

- **Channels (Gruppen):** Sie können Nachrichten an alle Kontakte innerhalb eines Channels versenden.
6. Geben Sie hier die **Rufnummer** ein, oder wählen Sie die gewünschten **Channels** aus. Ein gleichzeitiges Senden an mehrere Channels ist möglich, indem Sie die Channels mit dem Tastaturbefehl „Strg + linke Maustaste“ hinzufügen.
 7. Mit Klick auf diesen Button wird Ihre **Nachricht versendet**. Zu Ihrer Sicherheit werden Sie noch einmal gefragt, ob Sie diese Nachricht wirklich versenden möchten.

5.2 Nachrichtentypen

Es können verschiedene Nachrichtentypen versendet und empfangen werden:

- Versand von Textnachrichten im utf8 Format inkl. Emoticons
- Versand von Bildern (jpg und png) inkl. Bildtext bis max. 500kb und max. 1600x1600 Pixel
- Versand von Audiofiles im Format aac und mp3 max. Größe 10 MB
- Versand von Open Graph Links: Es wird eine Vorschau der Webseite generiert und dem Link wird ein Vorschaubild und Kurztext hinzugefügt. Dazu muss das Linkziel „Open Graph Tags“ unterstützen (siehe <http://ogp.me/>)
- Versand von Videos mit Vorschaubild und Klicktracking (max. 10 MB pro Video)
- Empfang von Textnachrichten im utf8-Format
- Empfang von Mediafiles (Bild, Audio, Video) bis max. 10 MB
 - Weiterleitung via E-Mail und Konvertierung von aac auf mp3 möglich
- Empfang von PDF-Files
- Empfang von „Standort“-Daten - konvertiert zu Textnachricht mit Longitude und Latitude

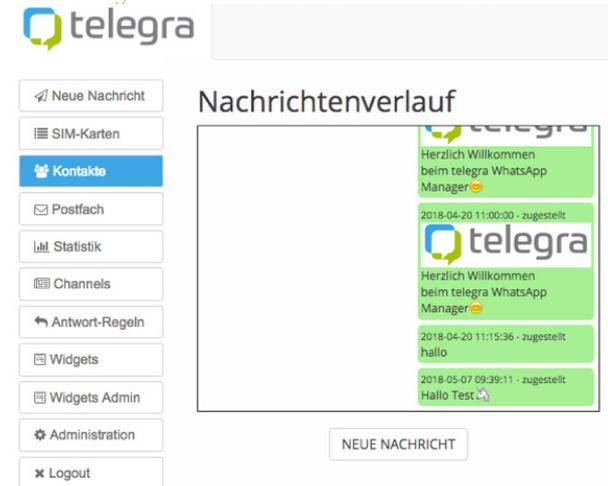
6. Einzeldialog

Für einen klassischen direkten Kundendialog kann eine Registrierung wie im Newsletterfall entfallen. Vorteil einer Registrierung ist allerdings,

dass dem Nutzer die AGBs, Datenschutzbestimmungen etc. automatisch übermittelt werden können, wenn diese von Ihnen hinterlegt sind. Natürlich kann damit auch die Zustimmung zu einem Newsletter verknüpft werden.

Im Gegensatz zum normalen Registrierungsprozess kann hier die Eingabe der Handynummer entfallen und dem Nutzer wird via eingebundenen Widget und/oder QR-Code direkt der zu speichernde Kontakt angezeigt. Die initiale WhatsApp Nachricht wird dabei bereits verarbeitet und kann direkt via telegra WAM beantwortet werden.

Abbildung: Nachrichtenverlauf mit Kontakt



Dort sind auch die bisherigen Dialoge mit dem Nutzer ersichtlich, sodass die Beantwortung einer Kundenanfrage durch unterschiedliche Agenten erfolgen kann.

Die Oberfläche ist Multiuser fähig, d.h. dass unterschiedliche Accounts für die jeweiligen Agenten angelegt werden können und damit mehrere Agenten mit dem Tool arbeiten können. Die Verteilung der eingehenden Nachrichten erfolgt dabei ähnlich wie bei einem gemeinsamen Mailordner.

7. Kontakte

7.1 Kontakte verwalten

Diese Funktion gibt Ihnen einen Überblick, wie viele und welche Personen sich bereits für Ihren Service registriert haben.

1. In dieser Spalte sehen Sie alle **Telefonnummern**, die sich für Ihren Service registriert haben. Über das Suchfeld können Sie nach einer bestimmten Nummer suchen.
2. Zeigt die **Nicknames** Ihrer Kontakte an, mit welchen diese bei WhatsApp angemeldet sind. Über das Suchfeld können Sie nach einem bestimmten Nickname suchen.
3. In dieser Spalte sehen Sie, auf welcher Ihrer **Rufnummern** ein Kontakt registriert wurde.
4. Diese Spalte zeigt Ihnen an, ob die registrierten Kontakte für den Broadcastversand **aktiv** ist.
5. Hier sehen Sie den **Zeitpunkt der vollständigen Registrierung** als aktiver Kontakt.
6. Mit dieser Funktion können neue Kontakte **manuell (ohne Registrierung) zu einer SIM-Karte** hinzugefügt werden. Der Kontakt muss jedoch die Nummer Ihres WhatsApp-Accounts in seinen Kontakten abspeichern und eine WhatsApp-Nachricht senden.
7. Mit Hilfe dieser Funktion können Sie die Liste Ihrer Kontakte als **CSV- oder XLSX-Datei** herunterladen.

Abbildung: Oberfläche zur Verwaltung der Kontakte



7.2 Kontakte bearbeiten

Durch klicken auf die Rufnummer eines Kontaktes in der Kontaktübersicht gelangen Sie auf die Detailseite des jeweiligen Kontaktes.

1. Hier können Sie sehen, auf welcher **SIM-Karte** der Kontakt registriert wurde.
2. In dieser Zeile können Sie die **Rufnummer** des Kontaktes sehen.
3. Der verwendete **Nickname** des Kontaktes

- wird Ihnen hier angezeigt.
4. Ob der Kontakt Broadcastnachrichten empfangen soll (**aktiv oder inaktiv**), können Sie hier selbst definieren.
5. Hier können Sie individuelle Kontaktnotizen hinterlegen.
6. Zeigt den **Zeitpunkt der vollständigen Registrierung** an.
7. Liste, der dem Kontakt zugewiesenen **Channels**. Sie können dem Kontakt per „Strg + linke Maustaste“ manuell Channels zuweisen.
8. Hier können Sie den **Nachrichtenverlauf** dieses Kontaktes sehen. Es wird Ihnen ebenfalls angezeigt, ob die Nachricht gelesen wurde.
9. Durch klicken auf dieses Feld gelangen Sie zum Eingabefeld für **neue Nachrichten** an den Kontakt.
10. Mit diesem Button können Sie Ihre Änderungen **speichern** und mit der Bearbeitung eines weiteren Kontaktes fortfahren.

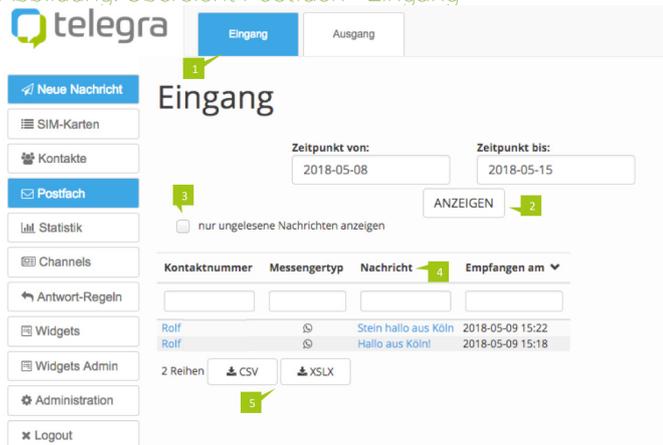
Abbildung: Detailseite eines Kontaktes



8. Postfach

Im Postfach sehen Sie alle eingegangenen und versendeten Nachrichten und wo Sie Informationen wie Versandstatus oder Zeitpunkt des Versandes finden.

Abbildung: Übersicht Postfach - Eingang



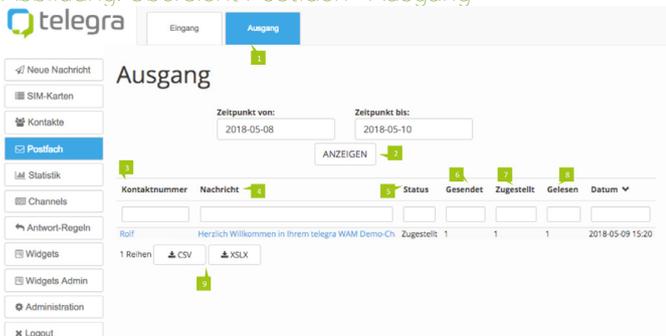
1. Hier unterscheiden Sie zwischen **Postein- und -ausgang**.
2. Hier stellen Sie ein, für welchen **Eingangszeitraum** Ihnen Nachrichten angezeigt werden.
3. Hier können Sie einstellen, ob Ihnen **nur neue Nachrichten** angezeigt werden, diese sind dann fett dargestellt.
4. Hier sehen Sie den **Inhalt** der Nachricht. Durch klicken auf die jeweilige Nachricht gelangen Sie zum Chatverlauf mit dem Kontakt.
5. Mit Hilfe dieser Funktion können Sie eine Liste Ihrer Nachrichten als **CSV- oder XLSX-Datei** herunterladen.

3. Hier sehen Sie den **Empfänger** der Nachricht. Durch klicken auf den Empfänger gelangen Sie zum Chatverlauf mit dem Kontakt.
4. Der **Inhalt** der Nachricht wird hier angezeigt. Durch klicken auf diese Nachricht erhalten Sie zusätzliche Systeminformationen.
5. Hier sehen Sie den **Status** der Nachricht.
6. Die **Anzahl der gesendeten Nachrichten** finden Sie in diesem Feld.
7. Hier sehen Sie die **Anzahl der zugestellten Nachrichten**.
8. Dieses Feld zeigt Ihnen die **Anzahl der gelesenen Nachrichten**.
9. Mit Hilfe dieser Funktion können Sie eine Liste Ihrer Nachrichten als **CSV- oder XLSX-Datei** herunterladen.

8.1 Versendete Nachrichten - Postausgang

Diese Oberfläche zeigt Ihnen verschiedene Informationen über Ihre versendeten Nachrichten an.

Abbildung: Übersicht Postfach - Ausgang



1. Wählen Sie hier zwischen **Postein- und Postausgang**.
2. Definieren Sie, für welchen **Ausgangszeitraum** Ihnen Nachrichten angezeigt werden.

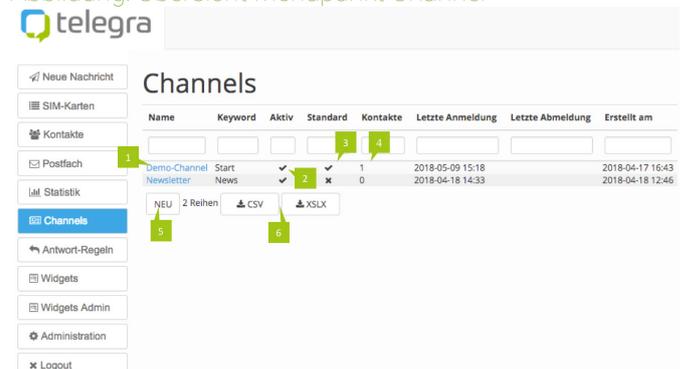
9. Channels

Hier können Sie mehrere Channels (Newsletter) anlegen. Man kann diverse Channels wie „News“, „Sport“ oder dergleichen erstellen und mit einem Keyword versehen, welches die Kontakte über WhatsApp senden, um diesen Channel zu abonnieren. Die Kontakte können sich unter anderem dann auch von einzelnen Channels abmelden, wiederum über ein definiertes Keyword wie beispielsweise „Stop Sport“.

9.1 Channels verwalten

Hier können Sie die von Ihnen erstellten Channels verwalten.

Abbildung: Übersicht Menüpunkt Channel



1. In dieser Spalte werden Ihnen die **Namen** Ihrer Channels angezeigt. Mit Klick auf einen der Namen können Sie einen Channel bearbeiten (siehe Punkt 9.2).
2. Hier wird Ihnen angezeigt, ob ein Channel **aktiv** ist oder nicht.
3. Hier definieren Sie einen **Standard-Channel**. Diese Funktion kann nur einmalig vergeben werden. Im Standard-Channel werden automatisch alle Kontakte registriert, die sich für Ihren WhatsApp-Dienst anmelden.
4. Hier sehen Sie die **Anzahl** der angemeldeten Kontakte je Channel.
5. Mit dieser Funktion richten Sie einen **neuen Channel** ein.
6. Sie können die Liste der Channels im Format **CSV oder XLSX** exportieren.

definieren, welche der Nutzer erhält, wenn er sich erfolgreich für einen Channel angemeldet hat.

5. Hier können Sie eine Nachricht hinterlegen, welche dem Nutzer zugestellt wird, falls dieser sich mit dem Keyword „Stop/Stopp“ von Ihrem Dienst abmeldet.
6. Falls Sie diesen Channel nicht mehr verwenden, können Sie diesen hier **deaktivieren** (Häkchen entfernen).
7. Hier können Sie den Channel als Standard-Channel definieren. Diese Option kann nur einmalig vergeben werden.
8. Mit dieser Funktion können Sie Ihre Änderungen **speichern** oder das Anlegen abbrechen.

9.2 Channels bearbeiten

Durch Klick auf den Button „Neu“ oder auf einen Channel-Namen gelangen Sie auf die Bearbeitungsoberfläche.

Abbildung: Menü zum Bearbeiten oder Erstellen eines Channels

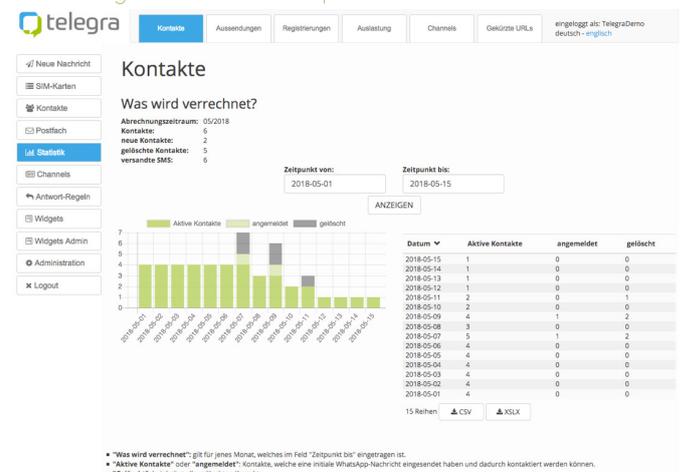
1. Hier können Sie den **Namen** Ihres Channels eingeben.
2. Hier definieren Sie das Keyword, mit welchem dem Channel beigetreten werden kann
3. Hier können Sie das Matchingverfahren definieren, mit welchem das Keyword ausgewertet wird. Um eine bessere Übereinstimmung zu erzielen, können Sie die Ausdruckssprache „Regular Expression“ verwenden.
4. Hier können Sie die **Willkommensnachricht**

10. Statistik

Hier finden Sie verschieden statistische Daten, wie:

- Anzahl der aktiven Abonnenten
- Zustellstatistiken
- Belegung der verfügbaren Kontakte
- Detailinfos zu einzelnen Channels
- Nutzungs- und Anmeldedaten zu Ihrem Dienst
- Klickstatistiken

Abbildung: Übersicht Menüpunkt Statistik

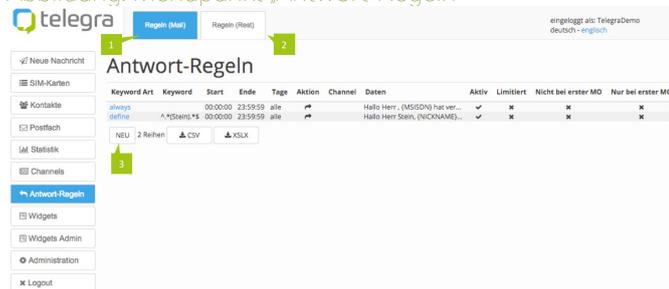


• "Was wird verrechnet": gilt für jedes Monat, welches im Feld "zeitpunkt bis" eingetragen ist.
 • "Aktive Kontakte": "angemeldet": Kontakte, welche eine initiale WhatsApp-Nachricht empfangen haben und dadurch kontaktiert werden können.
 • "Gelöscht": beinhaltet alle gelöschten Kontakte.

11. Antwortregeln

Sollten Nutzer auf eine Nachricht antworten, wird diese im Webtool dargestellt bzw. kann auch via Mailforward an eine definierte Mailadresse weitergeleitet werden. Ein Empfangen via API/Web-service ist natürlich auch möglich. Sie haben hier auch die Möglichkeit automatische Antworten auf bestimmte Keywords zu erstellen. Diese Regeln sind auch zeitlich steuerbar.

Abbildung: Menüpunkt „Antwort-Regeln“

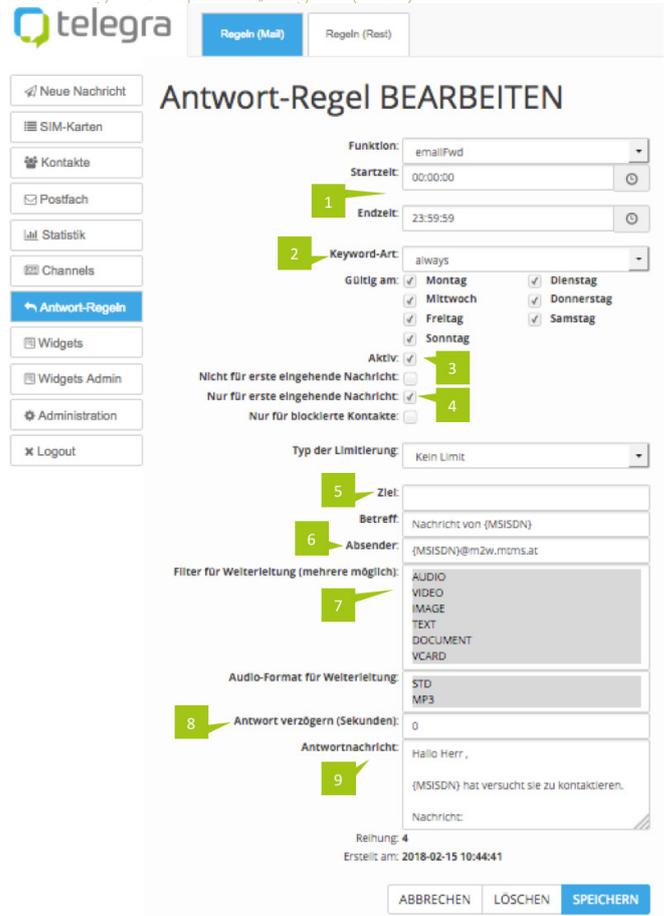


1. Im Reiter „Regeln (Mail)“ legen Sie neue Mail-Weiterleitungen an eine E-Mail-Adresse an. Das Anlegen dieser wird unter Punkt 11.1 erklärt.
2. Unter dem Reiter „Regeln (Rest)“ haben Sie unter anderem die Möglichkeit automatische Antwort-Regeln zu definieren. Auf weitere Optionen wird im Punkt 11.2 eingegangen.
3. Hier erstellen Sie neue Antwort-Regeln. Diese Option ist in beiden Reitern verfügbar.

11.1 Regeln Mail

Richten Sie einen E-Mail-Forward auf eine oder mehrere E-Mail-Adressen ein. Sie erhalten die eingehenden WhatsApp-Nachrichten mit einem frei definierbaren Subject.

Abbildung: Menüpunkt „Regeln (Mail)“



1. Hier können Sie Uhrzeit und Wochentage definieren, an welchen die Regel aktiv ist.
2. Gibt an, in welchem Fall (Keyword-Art) die Auto-Antwort versendet werden soll. Folgende Optionen stehen zur Auswahl:
 - **always**: Bei dieser Auswahl wird die Auto-Antwort immer versendet, egal welche Nachricht ein Nutzer an einen Channel schickt.
 - **rest**: Bestimmt für den Fall, dass kein Keyword erkannt wird, welche Aktion durchgeführt werden soll.
 - **define**: Definieren Sie Regeln für individuell erstellte Keywords.
3. Mit dieser Option können Sie auswählen, ob diese Auto-Antwort **aktiv** ist oder nicht.
4. Durch Auswahl dieser Box bestimmen Sie, dass diese Auto-Antwort nicht nach Erhalt der ersten empfangenen Nachricht eines Kontaktes versendet werden soll.
5. Tragen Sie hier die E-Mail-Adresse ein, welche

als **Ziel** für die Mail-Weiterleitung dient.

6. Tragen Sie hier bitte „{MSISDN}@m2w.mtms.at“ als Absender ein.
7. Hier können Sie definieren, welche Dateitypen weitergeleitet werden sollen.
8. Bitte tragen Sie hier den Wert „0“ ein um eine direkte Weiterleitung der Nachricht auf Ihre E-Mail-Adresse zu erhalten.
9. Hier definieren Sie das Aussehen der weitergeleiteten Nachricht. Bitte nutzen Sie hierzu die Parameter auf der rechten Seite, wie z.B.: {MSG} um den Inhalte der Nachricht weiterzuleiten.

11.2 Regeln „Rest“

Sie haben diverse Möglichkeiten wie die eingehenden WhatsApp-Nachrichten verarbeitet werden sollen.

Abbildung: neue Antwort-Regel „Rest“



1. Hier können Sie auswählen, welche Funktion ausgelöst werden soll. Folgende Punkte stehen Ihnen zur Auswahl (im Untermenü Regeln (Rest):
 - **httpBOTFwd**: Eingehende Nachrichten werden an einen definierten Link per http oder https weitergeleitet. Diese URL verarbeitet die eingegangene WhatsApp-Nachricht je nach Konfiguration und sendet

eine Nachricht an den Kontakt zurück.

- **smsFwd**: Mit dieser Funktion kann bei Erhalt einer neuen Nachricht eine Benachrichtigungs-SMS auf ein von Ihnen gewähltes Ziel weitergeleitet werden.
 - **WhatsAppAnswer**: Eingehende WhatsApp-Nachrichten mit einem definierten Keyword erhalten automatisch eine Antwort. Z. B. eine Willkommens- oder Verabschiedungsnachricht. Hier sind verschiedene Platzhalter möglich.
 - **WhatsAppAnswerMedia**: Mit dieser Funktion kann auf eine eingehende WhatsApp-Nachricht direkt mit einer WhatsApp-Nachricht inklusive einer Datei geantwortet werden. Für die Nachrichten sind auch hier verschiedene Platzhalter möglich.
 - **addToChannel**: Mit dieser Funktion wird ein Kontakt direkt einem Channel hinzugefügt.
 - **removeFromChannel**: Mit dieser Funktion kann ein Kontakt direkt aus einem Channel entfernt werden.
 - **i18nStop**: Mit dieser Funktion können Sie das Wort „Stop“ in verschiedenen Sprachen definieren.
 - **doNothing**: Mit dieser Funktion kann für konkrete eingehende Nachrichten definiert werden, dass darauf folgend nichts zu tun ist.
2. Gibt an, in welchem Fall (Keyword-Art) die Auto-Antwort versendet werden soll. Folgende Optionen stehen zur Auswahl:
 - **always**: Bei dieser Auswahl wird die Auto-Antwort immer versendet, egal welche Nachricht ein Nutzer an einen Channel schickt.
 - **rest**: Bestimmt für den Fall, dass kein Keyword erkannt wird, welche Aktion durchgeführt werden soll.
 - **define**: Definieren Sie Regeln für individuell erstellte Keywords.
 3. Mit dieser Option können Sie auswählen, ob diese Auto-Antwort **aktiv** ist oder nicht.
 4. Durch Auswahl dieser Box bestimmen Sie, dass diese Auto-Antwort nicht nach Erhalt

der ersten empfangenen Nachricht eines Kontaktes versendet werden soll.

5. Innerhalb dieser Oberflächen können Sie eine Limitierung für die gewählte Funktion hinterlegen. Zum Beispiel, dass eine eingehende Nachricht nur 1x innerhalb von 60 Sekunden eine automatische WhatsApp-Antwort auslöst.
6. Möchten Sie eine automatische WhatsApp-Antwort verzögern, können Sie hier das Zeitintervall einstellen.
7. Hier definieren Sie das Aussehen der automatischen WhatsApp-Antwort. Sie können hierzu die Parameter auf der rechten Seite einbinden.
8. Mit dieser Funktion können Sie Ihre Änderungen **speichern** oder das Anlegen abbrechen.

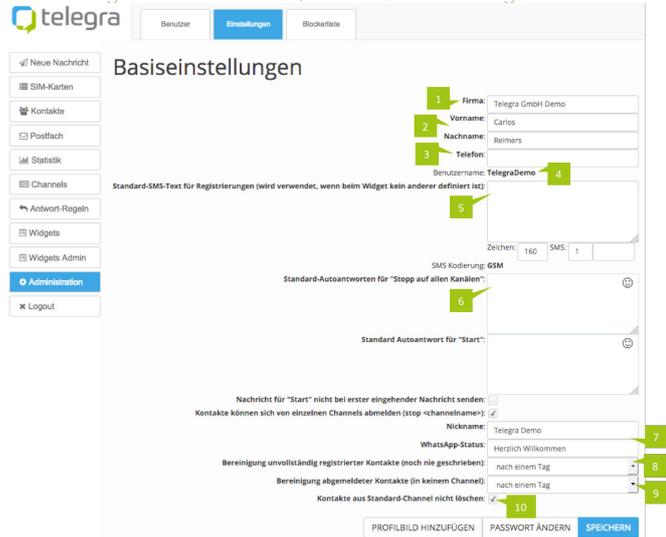
12. Administration

Bearbeiten Sie hier die Grundeinstellungen Ihres telegra WAM-Accounts. Im Bereich der Basiseinstellung können Sie Ihr Profilbild als auch Ihr Passwort ändern.

Hier legen Sie bereits Standard-Antworten auf eingehende Nachrichten bzw. auch Stopp-Nachrichten fest.

12.1 Einstellungen

Abbildung: Administration, Reiter „Einstellungen“



1. Der Name Ihrer **Firma**.
2. Der **Vorname** und **Nachname** des Ansprechpartners Ihres Unternehmens.
3. Hier tragen Sie die **Telefonnummer** des Hauptverantwortlichen ein. Dies ist jedoch nicht zwingend notwendig und wird nicht an Kunden übermittelt.
4. Der **Benutzername** wird Ihnen hier angezeigt und kann nur von telegra verändert werden.
5. Tragen Sie hier den Standardtext für eine **Registrierungsnachricht** ein.
6. Falls ein Kunde den Service **beendet**, können Sie hier die Standardnachricht für die Verabschiedung und Bestätigung des Opt-Outs definieren.
7. Hier stellen Sie den WhatsApp-Nickname und den WhatsApp-Status Ihres Accounts ein.
8. **Bereinigung unvollständig registrierter Kontakte (noch nie geschrieben)** bedeutet: Ein Kontakt hat sich über das Widget registriert, aber noch keine initiale WhatsApp-Nachricht gesendet und kann somit keine Nachrichten erhalten. Dieser wird nach einem definierten Zeitraum aus dem Account gelöscht.
9. **Bereinigung abgemeldeter Kontakte (in keinem Channel)** bedeutet: Ein Kontakt hat sich mittels einem Keyword wie „Stop“ von allen Channels abgemeldet und wird somit nach einem definierten Zeitraum aus dem Account gelöscht.
10. **Kontakte aus Standard-Channel nicht löschen** sollte bei oben verwendeten Konfigurationen aktiviert sein.

12.2 Benutzer

Ab einem gewissen Paket gibt es die Möglichkeit, eines oder mehrere Subaccounts, welche Sie über die Reiter „Administration – Benutzer“ verwalten und anlegen können.

Je nach gekauftem Paket stehen Ihnen verschiedene Features zur Verfügung.

13. Allgemeine Informationen

13.1 Kostenstruktur

Die Kostenstruktur für die Nutzung des telegra WhatsApp-Managers ist einfach gestaltet und basiert auf der Anzahl der aktiven Kontakte/Abonnenten und nicht auf dem Nachrichtenvolumen.

D.h. es kann bei der Gestaltung der Kundenkommunikation rein auf Kundenfreundlichkeit und Optimierung von Prozessen geachtet werden, ohne Stückkosten für Nachrichten einzukalkulieren.

13.2 Hinweis zu WhatsApp per telegra

WAM

Die telegra GmbH und deren Produkt telegra WAM stehen in keiner geschäftlichen Verbindung zur WhatsApp Inc.

telegra WAM ist, so wie auch bei allen vergleichbaren Versandlösungen der Fall, kein offizielles Service der Firma WhatsApp. Mit telegra WAM wird eine Schnittstellen-Lösung für Informationsservices angeboten, welche auf dem Dienst von WhatsApp Inc. basiert. Das bedeutet auch, dass der von telegra angebotene Service jederzeit und ohne entsprechende Information im Namen von WhatsApp Inc. abgeschaltet werden kann. Diese Abschaltung kann alle Services oder nur eine bestimmte SIM-Karte betreffen. Im Falle, dass eine SIM-Karte gesperrt wird, müssen alle Kontakte, die auf dieser SIM-Karte gespeichert sind, auf eine neue SIM-Karte übertragen werden.

Weitere Informationen zu den Nutzungsbedingungen von telegra WAM finden Sie in den gesonderten BGB. Die besonderen Geschäftsbedingungen können hier heruntergeladen und eingesehen werden: <http://www.telegra.de/download/>