

Abwesenheitsmeldung für Facebook Seiten

[Social Times](#) hatte bereits ende letzten Monats darauf hingewiesen, dass bei einem Nutzer im Nachrichtenaccount ein neuer Abwesenheitsbutton aufgetaucht ist und einen entsprechenden Screenshot veröffentlicht. Jetzt ist dieser Button auch auf unserer Facebookseite sichtbar. Neuerdings können wir unseren Status auf „nicht erreichbar“ stellen. Dieser Status wird den Nutzern dann für 12 Stunden angezeigt, es sei denn, wir ändern ihn vorher manuell.



Stellen wir unseren Status auf abwesend, erhalten wir den Hinweis, dass während dieser Zeit eingehende Nachrichten bei der Berechnung unserer Reaktionszeit und -rate nicht berücksichtigt werden.

Soviel zur Theorie. In der Praxis funktioniert das allerdings noch nicht. Wenn wir unseren Status auf „nicht erreichbar“ stellen, ändert sich in der Nutzeransicht rein gar nichts. Und auch das Senden von Nachrichten an uns ist weiterhin möglich, ohne das der Nutzer irgendeinen Hinweis auf unsere



Abwesenheit erhält. Das, und die Tatsache, dass ich diese neue Einstellungsoption bisher bei keinem meiner Kunden vorfinde, bringt mich zu dem Schluss, dass es sich hier erstmal wieder um einen Test von Facebook handelt.

Ob diese Funktion Teil der [neuen Nachrichtenoptionen](#) ist und tatsächlich für alle Facebookseiten ausgerollt wird, bleibt abzuwarten. Sinnvoll wäre es auf jeden Fall, insbesondere im Hinblick auf die extrem knappen Vorgaben, was die [Reaktionszeit auf Facebook](#) betrifft. Denn um auf seiner Facebookseite den öffentlichen Hinweis „hohe Reaktionsfreudigkeit“ zu bekommen, muss man als Unternehmen auf 90% der Nachrichten innerhalb von maximal 5 Minuten antworten. Und welches kleine Unternehmen bietet schon einen 24 Stunden Kundenservice? Auch für große Unternehmen bzw. Facebookseiten mit sehr vielen Fans und entsprechend vielen Nutzeranfragen stellen diese Vorgaben eine große Herausforderung dar. Eine Abwesenheitsmeldung wäre für solche Facebookseiten eine gute Lösung.