

Erweiterung der Nachrichtenfunktionen auf Facebookseiten



Sondem - Fotolia.com

#89217104

Nutzer möchten über Facebook direkt mit Unternehmen in Kontakt treten können. Heute habe ich gute Nachrichten für alle Administratoren von Facebookseiten: die Nachrichtenfunktionen auf Facebookseiten ("Page Messaging") werden umfassend erweitert. Das kündigte Facebook Anfang des Monats an.

In diesem Beitrag gebe ich einen kurzen Überblick über bereits realisierte und zukünftig geplante Features im Nachrichtenaccount von Facebookseiten.

Was ist Page Messaging?

Bisher können Nutzer abseits der Öffentlichkeit Nachrichten an eine Facebookseite senden und der Seitenadministrator kann diese entsprechend beantworten. Diese Option kann man als Seitenbetreiber an bzw. ausschalten. Nun soll es bald eine Reihe weiterer Kommunikationswege geben, die es Nutzern ermöglichen, mit einem Unternehmen in Kontakt zu treten und Unternehmen gleichzeitig bessere Möglichkeiten für Reaktionen einräumen. Zum Einen sind das Nachrichten direkt aus Anzeigen heraus, zum Anderen können Unternehmen zukünftig auf Kommentare mit einer privaten Nachricht reagieren. Außerdem wurde die Verwaltung der Nachrichten verbessert und Möglichkeiten für schnellere

Reaktionen auf Kundenanfragen geschaffen.

Verbesserte Nachrichtenverwaltung

Das Organisieren der Nachrichten wurde von Facebook enorm vereinfacht. Nachrichten können jetzt archiviert, gelöscht, ein Flag gesetzt, als gelesen, ungelesen oder als Spam markiert werden. Das sorgt für etwas mehr Übersicht im Nachrichtenaccount, insbesondere dann, wenn die Facebookseite viele Fans hat und entsprechend viele Anfragen bekommt. Leider ist das Anlegen individueller Ordner nach wie vor nicht möglich, das wäre definitiv ein Feature, das ich mir für einige meiner Kunden wünschen würde.

Anzeige der Reaktionsfreudigkeit

In meinem Beitrag über die [Reaktionsquote auf Facebook](#) hatte ich bereits im April diesen Jahres über verschiedene Tests von Facebook berichtet, die Antwortzeit öffentlich zu machen. Als Admin sehe ich mittlerweile auf allen von mir betreuten Facebookseiten den Hinweis zur Reaktionsfreudigkeit. Öffentlich ist mir dieser Hinweis bisher aber nur auf sehr wenigen deutschen Facebookseite aufgefallen. Vermutlich wird dieses Feature zusammen mit den anderen neuen Nachrichtenoptionen ausgerollt, es ist also nur eine Frage der Zeit. Facebook fügt Unternehmensseiten zukünftig dann eine öffentliche Information über die Reaktionsfreudigkeit hinzu. Allerdings nur, wenn das Unternehmen auf 90% der eingehenden Nachrichten durchschnittlich innerhalb von 5 Minuten reagiert.



Nutzer sehen somit auf den ersten Blick, ob ein Unternehmen schnell auf Anfragen reagiert oder nicht. Die Reaktionsbewertung wird auf der Datengrundlage der letzten 7 Tage dynamisch berechnet. Unbeantwortete Nachrichten fließen in diese Berechnung nicht mit ein.

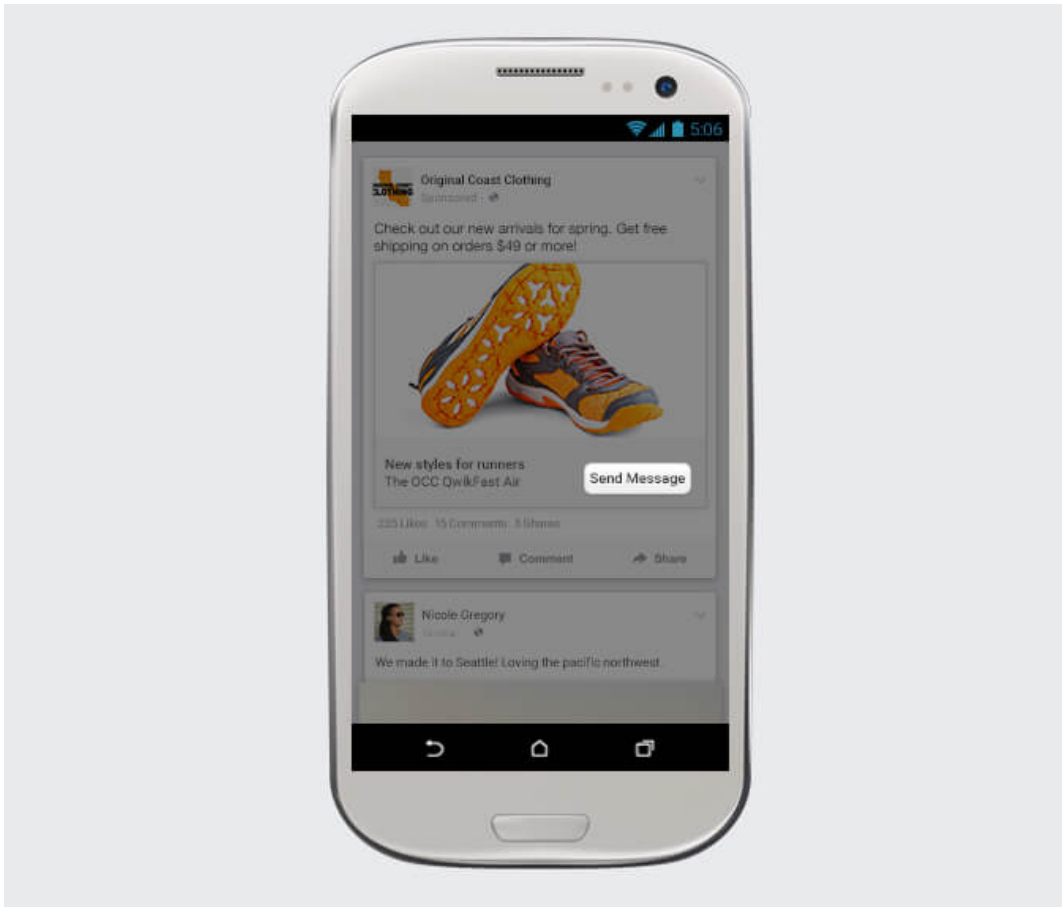
Textbausteine zur schnelleren Reaktion

Seitenadministratoren haben in ihrem Nachrichtenaccount die Möglichkeit, vorgefertigte Textbausteine abzuspeichern. Gerade für sehr häufig gestellte Fragen (zum Beispiel zur Lieferzeit, Vorgehensweise bei

Rücksendungen oder Umtauschmöglichkeiten) ist dieses Feature extrem nützlich und wird von mir bereits jetzt ausgiebig genutzt. Die gespeicherten Textvorlagen können vor dem Absenden individuell angepasst und personalisiert werden. Insgesamt ein Feature, welches das Community Management extrem erleichtert.

Unternehmen über Anzeigen kontaktieren

Zukünftig erhalten Local Awareness Ads, also Werbeanzeigen, die sich gezielt an Personen in unmittelbarer Nähe des Unternehmens richten, einen Call-to-Action Button „Nachricht senden“. So können Nutzer ganz unkompliziert direkt mit dem Unternehmen Kontakt aufnehmen. Die Nachricht enthält einen Link zur jeweiligen Anzeige, so dass das Unternehmen genau weiss, worauf sich der Nutzer bezieht und entsprechend reagieren kann.



Local Awareness Ad

mit Call-to-Action "Send Message" (Quelle: Facebook)

Auf Kommentare mit privater Nachricht antworten

Dieses neue Feature bekommt von mir 3 Daumen nach oben und war längst überfällig! Denn ich habe immer wieder den Fall, dass Nutzer kritisch oder sehr persönlich kommentieren und eine öffentliche Antwort aus den verschiedensten Gründen einfach nicht angebracht ist – zum Beispiel wenn es um sensible Kundendaten oder Fragen zu Rechnungen geht. Keine Reaktion ist auf Facebook aber ein absolutes No-go. Da man als Seitenadministrator bisher keine Nachrichten an Privataccounts versenden sondern nur auf eingehende Nachrichten reagieren konnte, blieb mir in solchen Fällen immer nur, den Nutzer zu bitten, sich kurz via Privatnachricht an die Seite zu wenden.



Jetzt hat Facebook angekündigt, dass Unternehmen in Zukunft auch auf Kommentare mit einer Privatnachricht antworten können. Diese Nachricht enthält dann einen Link zum Ursprungskommentar, so dass der Nutzer direkt weiss, worauf sich die Antwort bezieht. Der entsprechende Kommentar wird ebenfalls von Facebook gekennzeichnet, so dass auch alle anderen Nutzer sehen können, dass das Unternehmen reagiert hat.

Rollout der neuen Nachrichtenfunktionen

Wann genau die einzelnen Features verfügbar sind, ist nicht bekannt. Einige der Funktionen kann ich bereits jetzt nutzen. Facebook schreibt dazu, dass der komplette Rollout in den nächsten Wochen stattfinden wird.

Noch ein abschließender Hinweis: Thomas Hutter hat aktuell in seinem Blog einen nützlichen [Leitfaden für Seitenadministratoren](#) zu den neuen Nachrichtenfunktionen auf Facebookseiten veröffentlicht.