



# HANDBUCH LOCAL LISTING PLATTFORM

---

Erlernen Sie die grundlegenden Kenntnisse unserer Local Listing Plattform und den dazugehörigen interaktiven Funktionen.

Stand: Mai 2024

# INHALTSVERZEICHNIS

## 1. Übersicht

1.1. Navigation.....	04
1.2. Dashboard.....	05
1.3. Erklärung des Dashboards .....	06

## 2. Standort-Hub

2.1. Profil bearbeiten .....	08
2.2. Übersicht der Profile.....	09

## 3. Kundenfeedback

3.1. Kunden-Feedback Übersicht.....	11
3.2. Bewertungen und Zeiträume einsehen.....	12
3.3. Filtereinstellungen .....	13
3.4. Auf Kundenbewertungen reagieren.....	14
3.5. Antwortassistent.....	15
3.6. Integration Bewertungsmodul.....	21

## 4. Nachrichten

4.1. Beiträge einsehen.....	23
4.2. Neuen Beitrag erstellen.....	24
4.3. Integration Newsmodul .....	26
4.4. Zeitgesteuerte Beitragsplanung .....	27

## 5. Social

5.1. Chats erstellen .....	29
5.2. Wissensdatenbank .....	34
5.3. Chats verwalten.....	35



---

# 1. Übersicht

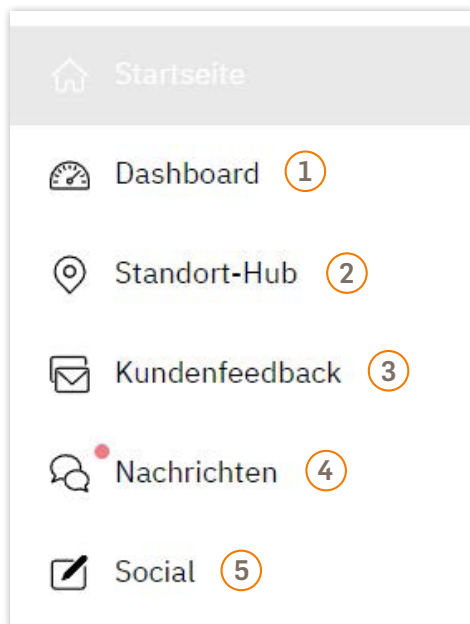
---

Die Informationen in der Übersicht verstehen

Loggen Sie sich unter <https://local.greven.de/de/app/greven/> mit Ihrer E-Mail Adresse und Ihrem Passwort ein, um auf die Local Listing Plattform zu gelangen.

## 1.1. NAVIGATION

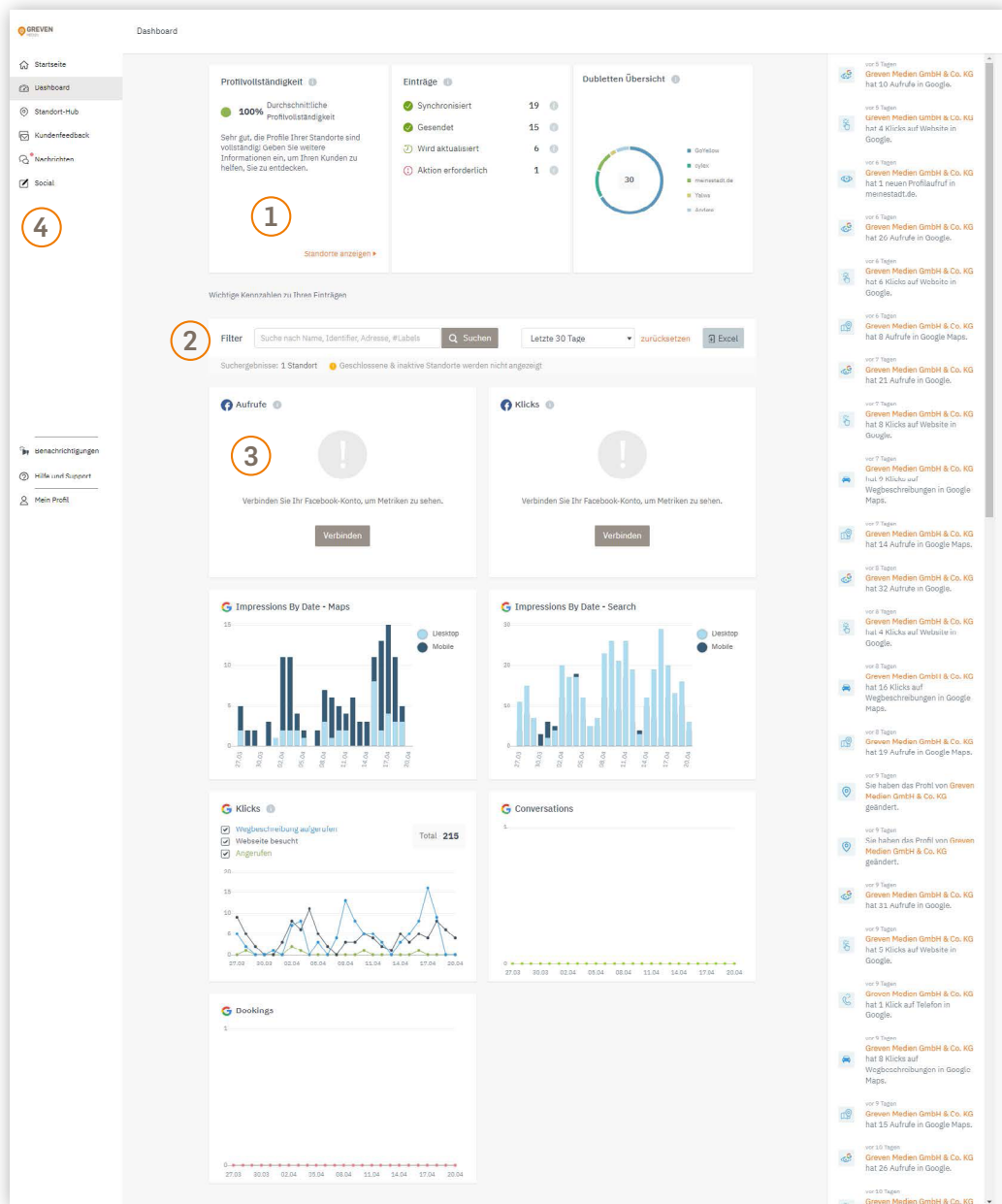
Hier finden Sie eine Übersicht über die Navigationspunkte unserer Local Listing Plattform. Durch die kurze Zusammenfassung können Sie sehen, was sich hinter den einzelnen Punkten verbirgt und somit schnell die benötigten Informationen nachlesen.



- ① Hier erhalten Sie einen schnellen Überblick über die Vollständigkeit sowie die Performance deines Profils.
- ② Diese Seite ist das Herzstück unserer Local Listing Plattform. Hier können Sie Ihre Standortdaten verwalten und bearbeiten und sehen alle Portale, in denen Sie gelistet sind. Außerdem finden Sie hier die Code-Snippets zur Einbindung der Blogbeiträge sowie des Bewertungsmoduls auf Ihrer Unternehmenswebsite.
- ③ Dieser Bereich zeigt Ihnen gleichzeitig das Kundenfeedback mehrerer Verzeichnisse auf. Somit können Sie direkt aus der Local Listing Plattform auf positives oder negatives Kundenfeedback reagieren. Für eine effizientere Arbeit können hier auch automatische Reaktionen sowie Antwortvorlagen hinterlegt werden.
- ④ Hier können Sie Chatbots auf Basis Künstlicher Intelligenz für Ihre Unternehmenswebseite, Ihr Facebook- sowie Google-Profil erstellen. Dazu wird an dieser Stelle die Vorlage für die Chatbot Wissensdatenbank (.txt Datei), die wir Ihnen unter <https://www.greven.de/local-listing-pro> zur Verfügung stellen, hochgeladen.
- ⑤ Im Bereich „Social“ können Sie proaktiv Informationen und Inhalte für Ihren Standort online auf verschiedenen Plattformen publizieren. Mit dem neuen „Website Widget“ können diese Beiträge außerdem auch automatisch auf Ihrer Webseite veröffentlicht werden.

# 1.2. DASHBOARD

Die erste Seite in der Local Listing Plattform ist das Dashboard (Control Center) und bietet einen schnellen Überblick darüber, ob Daten für Ihren Standort fehlen und wie sichtbar Ihr Standort online ist.



## 1.3. ERKLÄRUNG DES DASHBOARDS

---

- ① In den ersten beiden Kästchen der Übersicht sehen Sie als Nutzer, ob es für Ihren Standort Handlungsbedarf gibt, etwa die Aktualisierung bestimmter Daten oder fehlende Öffnungszeiten. Im dritten Kästchen erhalten Sie einen Überblick, auf welchen Portalen wir für Sie Dubletten entfernt haben.
- ② Filtern Sie hier die Grafiken einfach nach Zeitraum. Sie können auch die Daten als Excel-Datei exportieren, um noch tiefere Analysen durchzuführen.
- ③ Separate Google und Facebook Grafiken geben Ihnen tiefere Einblicke. Insbesondere für Google wird das Verhalten der Nutzer, nachdem sie Ihren Standort gefunden haben, detaillierter aufgeschlüsselt.
- ④ In der Navigationsleiste links bewegen Sie sich bequem zwischen den Menüpunkten hin und her.



---

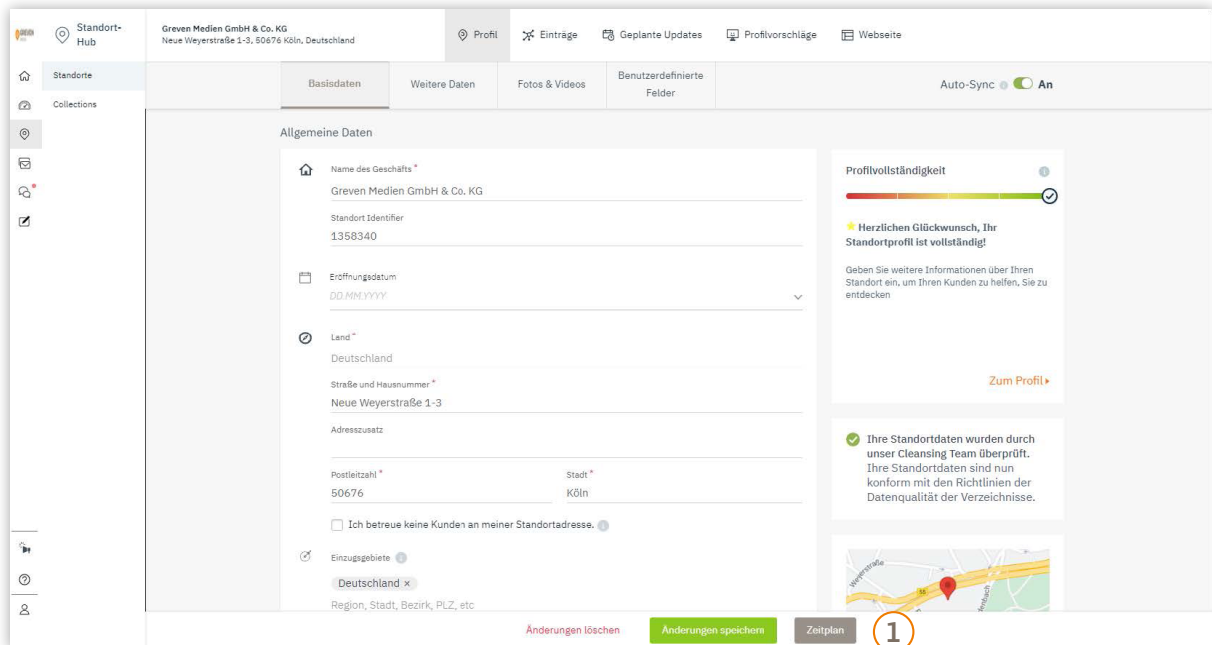
## 2. Standort-Hub

---

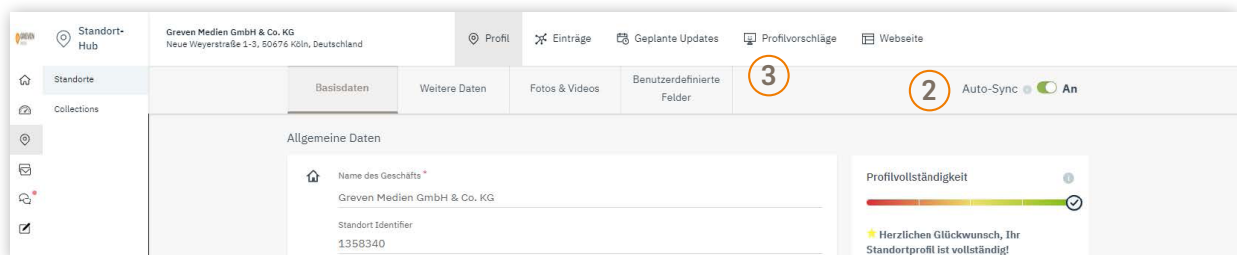
Standortdaten im Profil bearbeiten

## 2.1. PROFIL BEARBEITEN

Als aktiver Nutzer werden Sie vieles in der Profilübersicht erledigen, welche Sie unter "Standort-Hub" finden. Diese Seite ist das Herzstück unserer Local Listing Plattform. Innerhalb des Profils können Sie Ihre Standortdaten verwalten und bearbeiten.



- 1 Sie können Daten direkt im Eingabefeld bearbeiten. Klicken Sie dazu in das entsprechende Datenfeld und nehmen Sie die gewünschten Änderungen vor. Klicken Sie dann auf „Änderungen speichern“.



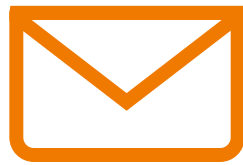
- 2 Wenn Auto-Sync aktiviert ist, werden die Änderungen innerhalb kürzester Zeit automatisch an die Verzeichnisse übermittelt. Sie können die Datenübermittlung auch manuell über „Sync starten“ anstoßen.
- 3 Hier finden Sie Profilvorschläge, die als Optimierungsmöglichkeiten der bestehenden Einträge in den jeweiligen Portalen und Verzeichnissen dienen.

## 2.2. ÜBERSICHT DER PORTALE

Ebenfalls unter dem Punkt "Standort-Hub" finden Sie den Punkt „Einträge“. An dieser Stelle erhalten Sie einen kompletten Überblick darüber, wie vollständig Ihr Profil ist. D.h. in welchen Sozialen Netzwerken, Apps, allgemeinen Verzeichnisdiensten, Karten- & Navigationsdiensten, etc. Sie aktuell gelistet sind.

The screenshot displays the 'Einträge' (Entries) section of the Greven Local Listing Platform. The user is logged in as 'Greven Medien GmbH & Co. KG' located at 'Neue Weyerstraße 1-3, 50676 Köln, Deutschland'. The interface shows a summary of 42 entries, with 19 synchronized, 15 sent, 6 being updated, and 1 requiring action. A table lists various services like Facebook, Google, Apple Maps, Bing, Google Assistant, and Siri, along with their synchronization status and types.

Einträge	Ökosystem-Netzwerk	Status	Typ
Facebook		Aktion erforderlich	Soziale Netzwerke & Bewertungsportale
Alle Einträge			
Einträge	Ökosystem-Netzwerk	Status	Typ
Google		Wird aktualisiert	Suchplattformen & Sprachassistenten
Apple Maps		Synchronisiert	Suchplattformen & Sprachassistenten
Bing		Wird aktualisiert	Suchplattformen & Sprachassistenten
Google Assistant		Gesendet	Sprachsuche
Siri		Gesendet	Sprachsuche



---

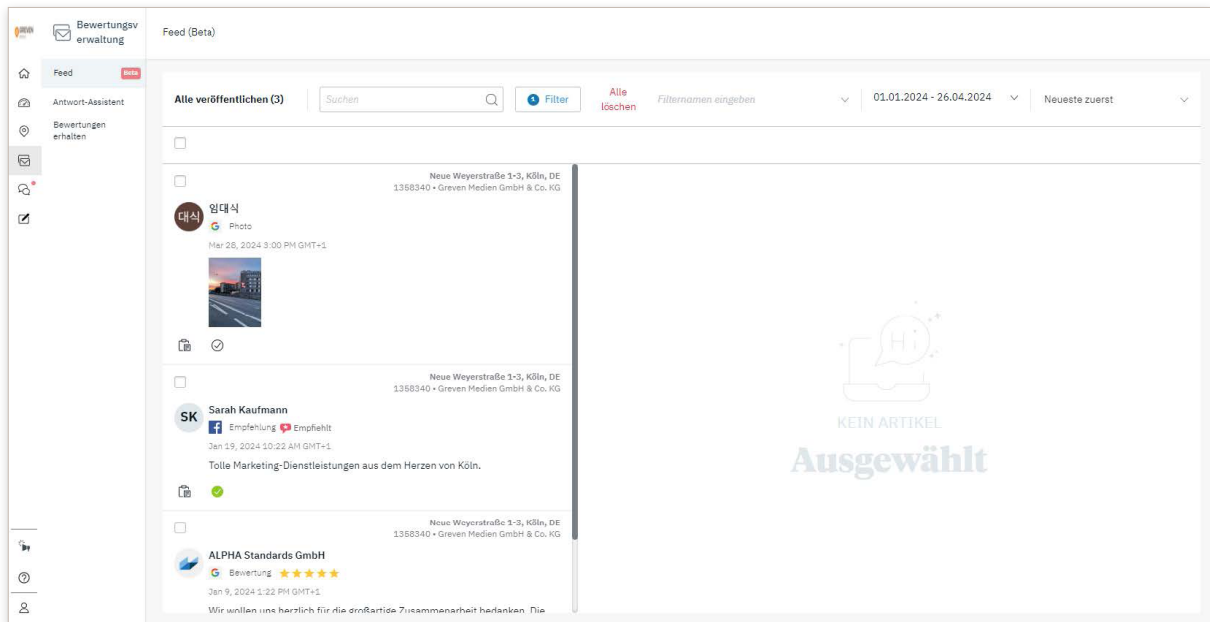
## 3. Kunden-Feedback

---

Kunden-Feedback sammeln und filtern

## 3.1. KUNDEN-FEEDBACK ÜBERSICHT

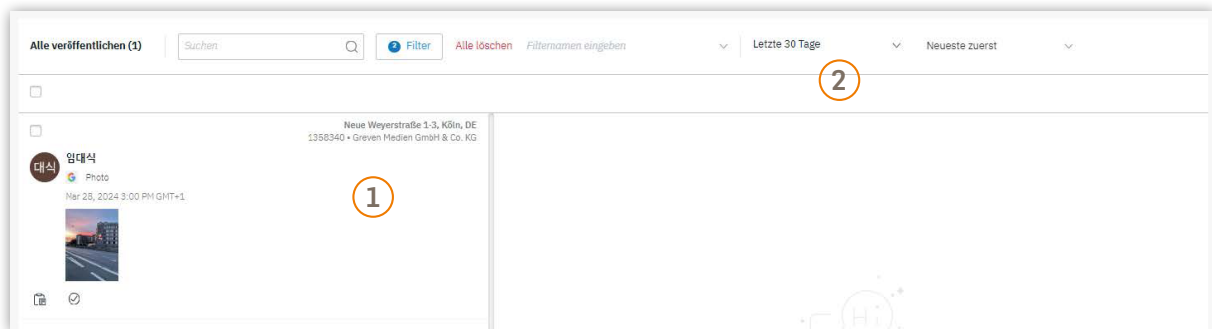
Im Bereich Kunden-Feedback haben Sie die Möglichkeit mit der Interactive-Funktion auf Kunden-Feedbacks zu reagieren und diese zu veröffentlichen. Unsere Local Listing Plattform ist das zentrale Werkzeug, um Feedback zu Ihrem Standort zu sammeln und zu verwalten. Reagieren Sie direkt aus der Local Listing Plattform auf positives oder negatives Kundenfeedback.



Unter dem Menüpunkt „Feed“ werden alle Bewertungen, Feedbacks sowie Foto-Uploads Ihres Standorts gesammelt und aufgelistet. Auf vielen Verzeichnissen sowie auf Google und Facebook hinterlassen Kunden regelmäßig Bewertungen. Hier sehen Sie diese auf einen Blick.

**Achtung:** Damit Bewertungen von Google und Facebook im System ankommen können, müssen Sie vorab Ihren Google My Business Account und Ihre Facebook-Fanpage verbinden.

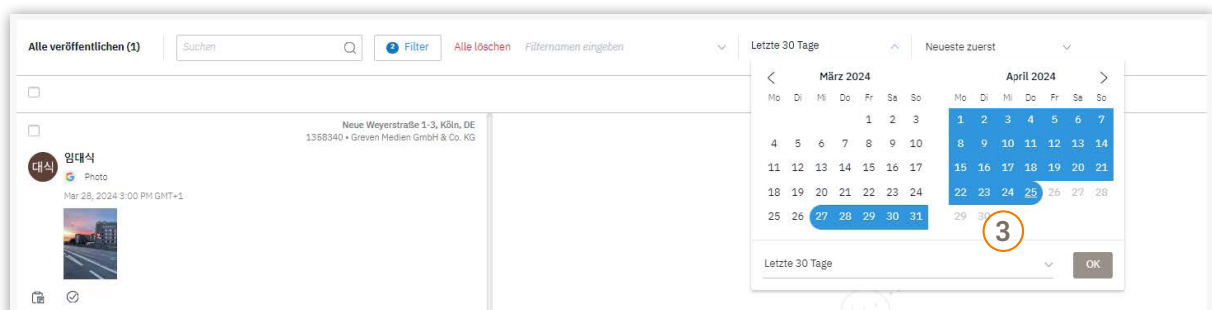
## 3.2. BEWERTUNGEN UND ZEITRÄUME EINSEHEN



- ① Liste der Bewertungen und Feedback. Ihr Kunden-Feedback ist chronologisch geordnet. Die neuesten Bewertungen werden zuerst angezeigt.

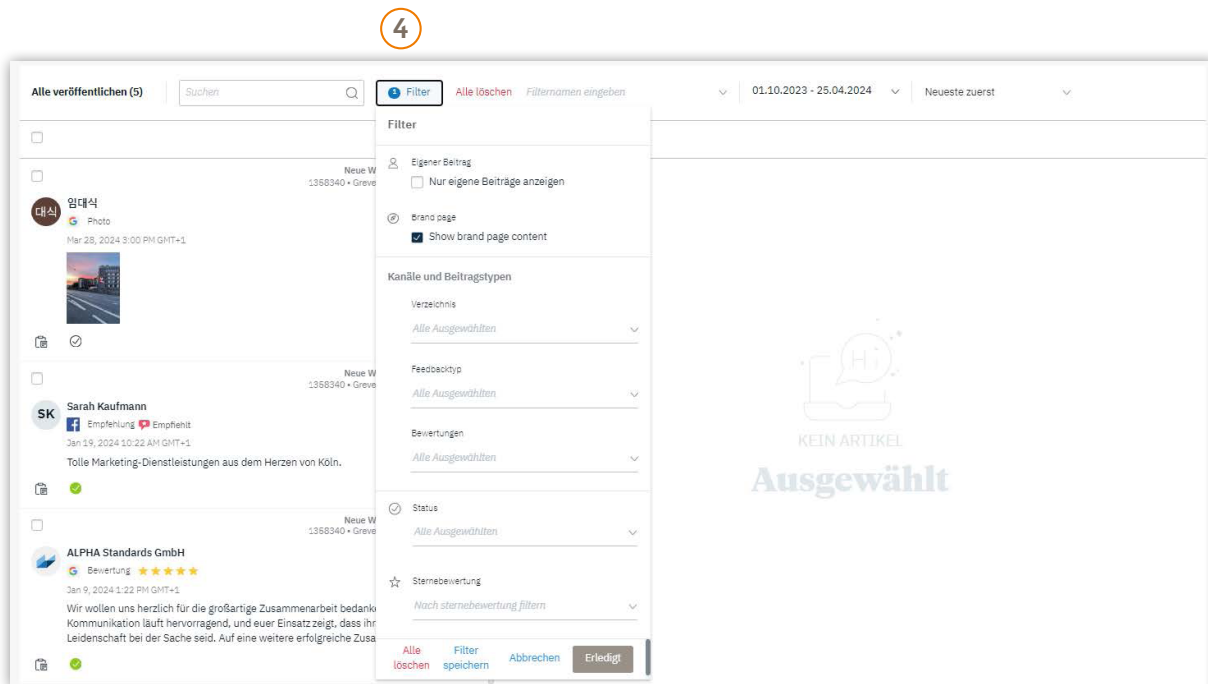
**Hinweis:** In der Standard-Ansicht werden erstmal nur unbeantwortete Bewertungen angezeigt. Wie Sie alle Bewertungen sehen können, finden Sie unter Punkt 4.

- ② Oben auf der Kunden-Feedback Seite finden Sie verschiedene Filterfunktionen.



- ③ Lassen Sie sich zum Beispiel nur das Feedback für einen bestimmten Zeitraum anzeigen.

### 3.3. FILTEREINSTELLUNGEN



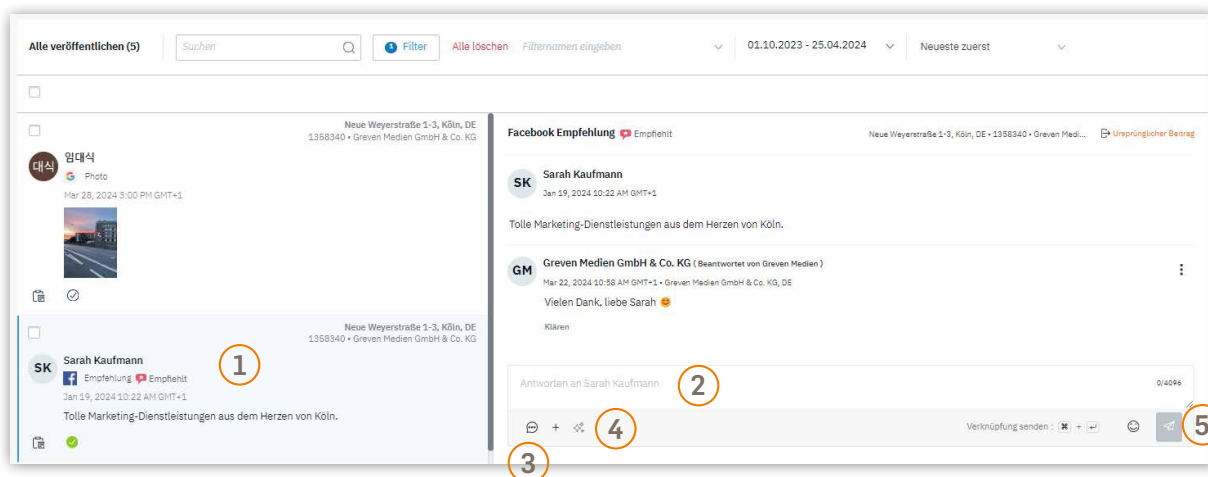
4 Mit einem Klick auf "Filter" finden Sie weitere Möglichkeiten, Ihr Kundenfeedback zu gruppieren. Besonders hilfreich ist der Filter nach Bewertung.

**Achtung:** Um auch bereits beantwortete Bewertungen zu sehen, müssen zwei voreingestellte Filter herausgelöscht werden. Klicken Sie dazu auf "Filter" und löschen Sie die Filter "Ungeklärt" und "Unbeantwortet" heraus.



## 3.4. AUF KUNDENBEWERTUNGEN REAGIEREN

Die Interactive-Funktion erlaubt es Ihnen, auf Kunden-Feedback und Kommentare direkt zu reagieren. Sie können mit Ihrer Antwort mit dem Kunden in Kontakt treten und eventuellen Beschwerden entgegenwirken oder sich für ein Lob bedanken.



- 1 Klicken Sie in der Übersicht auf den Kommentar, den Sie bearbeiten möchten. Ein Dialogfeld erscheint.
- 2 Schreiben Sie Ihre Antwort in das Textfeld. Sie können sich vorab auch die ursprüngliche Nachricht direkt im Verzeichnis ansehen, indem Sie aus „Original anzeigen“ klicken.
- 3 Nutzen Sie vorab eingerichtete Antwortvorlagen (siehe 4.5.), um schneller auf die Bewertungen Ihrer Kunden zu reagieren.
- 4 Lassen Sie sich mit „Antwort vorschlagen“ automatisch durch KI eine Antwort auf die Bewertung generieren. Diese können Sie im Anschluss nach Belieben anpassen.
- 5 Nachdem Sie Ihre Antwort verfasst haben, klicken Sie auf „Senden“. Ihre Reaktion erscheint im jeweiligen Verzeichnis, bzw. auf Google oder Facebook. Bei Google erscheint „Antwort von Inhaber“ und bei Facebook wird der Name der Unternehmensseite als Absender angegeben.

## 3.5. ANTWORTASSISTENT

Die Funktion ermöglicht es Ihnen, Antwortvorlagen sowie automatisierte Antworten einzustellen, um schnell und professionell auf Ihre Kundenbewertungen zu reagieren. Dabei unterscheidet man zwischen reinen Sterne-Bewertungen (ohne Kommentar) und Bewertungen mit Kommentar. Auf reine Sterne-Bewertungen darf man aktuell komplett automatisiert antworten. Für Bewertungen mit Kommentar ist dies nicht zulässig. Um den Prozess trotzdem zu vereinfachen, können Sie Antwortvorlagen anlegen, die Sie dann mit ein paar Klicks absenden können.



Im Bereich „Antwort-Bibliothek“ können Sie Vorlagen für jegliche Bewertungen einstellen. Klicken Sie auf „Neue Antwort“, um eine neue Vorlage zu erstellen.

## 3.5. ANTWORTASSISTENT

- 1 Wählen Sie einen einfachen Titel aus, um die Antwort einfach zu identifizieren. Der Titel dient nur dem internen Gebrauch.
- 2 Erstellen Sie unter "Antwort" den Text für ihre Vorlage.
- 3 Unter Vorlagen-Label können Sie außerdem die Anzahl der Sterne auswählen, um die Antworten einfacher zuzuordnen.

Antwort Vorlage

**Titel der Antwort** 1  
*Füge deiner Antwort einen Titel zu. Auf diese Weise kann die Antwort einfacher gefunden werden.*

---

**Antwort\*** 2  
*Schreibe deine Antwortvorlage hier* + 😊  
0 / 4096

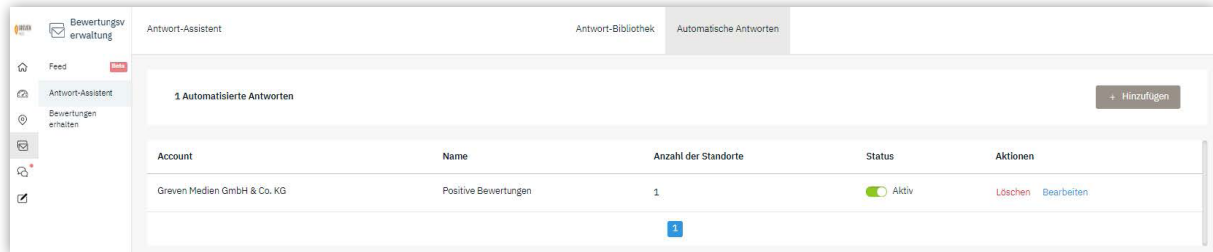
**Vorlagen-Label** 3  
*Füge ein Label hinzu, um deine Vorlagen zu organisieren* ^

- 5\_sterne
- 1-2\_sterne
- 3-4\_sterne

Auf der Seite [www.greven.de/local-listing-pro](http://www.greven.de/local-listing-pro) stehen bereits 10 ausgearbeitete Bewertungen zum Download bereit. Diese können dort eingefügt werden.

## 3.5. ANTWORTASSISTENT

In dem Bereich „Automatische Antworten“ können Sie automatisierte Antworten auf Sternebewertungen (ohne Zusatztext) einstellen.



Klicken Sie auf "Hinzufügen", um eine neue automatische Antwort zu erstellen.

## 3.5. ANTWORTASSISTENT

- 1 Geben Sie den Antworten einen übersichtlichen Namen (bspw. "Positive Bewertungen") und wählen Sie einen oder ggf. mehrere Standorte aus, zu denen dieser Text passt.
- 2 Wählen Sie aus, für welche Sterne-Bewertung diese automatische Antwort ausgelöst werden soll.

Einstellungen und Standorte Status

1

*Fügen Sie eine Nachricht hinzu*

0 / 255

Wählen Sie die Standorte aus, die die automatische Antwort verwenden

0 Ausgewählte Standorte + Standorte hinzufügen

Auslöserregeln ?

Anwenden auf Bewertungen mit\* 2

1 Stern

2 Sterne

3 Sterne

4 Sterne

5 Sterne

## 3.5. ANTWORTASSISTENT


Sie können verschiedene Vorlagen, auch für die gleiche Anzahl an Sternen, erstellen.

Nachrichten Vorschlagen

Sie können Antworten mit OpenAI generieren.

Nachricht\* Vorschlagen


*Fügen Sie eine Antwortnachricht hinzu*

 0 / 4096

---

Nachricht\* Vorschlagen


*Fügen Sie eine Antwortnachricht hinzu*

 0 / 4096

---

Nachricht\* Vorschlagen

*Fügen Sie eine Antwortnachricht hinzu*

 0 / 4096

+ Zusätzliche Antwort

## 3.5. ANTWORTASSISTENT

Über den Button "Vorschlagen" werden automatisch per KI Antwortvorlagen erstellt.

Nachrichten 🔗 Vorschlagen

Diese Antworten wurden automatisch generiert. Sie können sie bearbeiten oder einzelne Antworten neu generieren lassen, um neue Vorschläge zu erhalten. Sie können sie auch alle durch neue Vorschläge ersetzen.

Nachricht\* 🔗 Automatisch generiert von OpenAI Aktualisieren

Es tut uns leid für Ihre unangenehme Erfahrung! + 😊

⋮ 47 / 4096

---

Nachricht\* 🔗 Automatisch generiert von OpenAI Aktualisieren

Wir würden gerne mehr über Ihr Anliegen erfahren. Bitte kontaktieren Sie uns direkt. + 😊

⋮ 84 / 4096

---

Nachricht\* 🔗 Automatisch generiert von OpenAI Aktualisieren

Wir sind enttäuscht, dass wir Ihre Erwartungen nicht erfüllt haben. Wir arbeiten daran, besser zu werden. + 😊

⋮ 105 / 4096

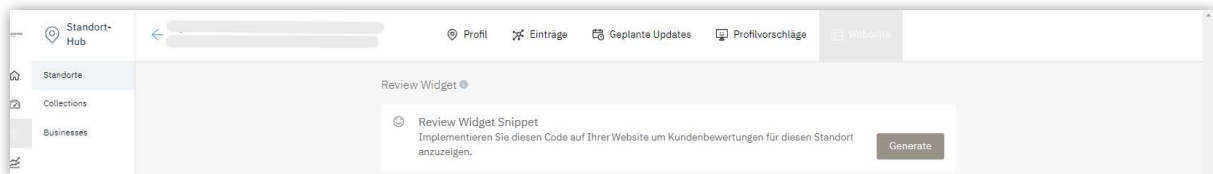
+ Zusätzliche Antwort

Diese KI-Antworten können Sie dann über "Einreichen" aktivieren.

VerwerfenEinreichen

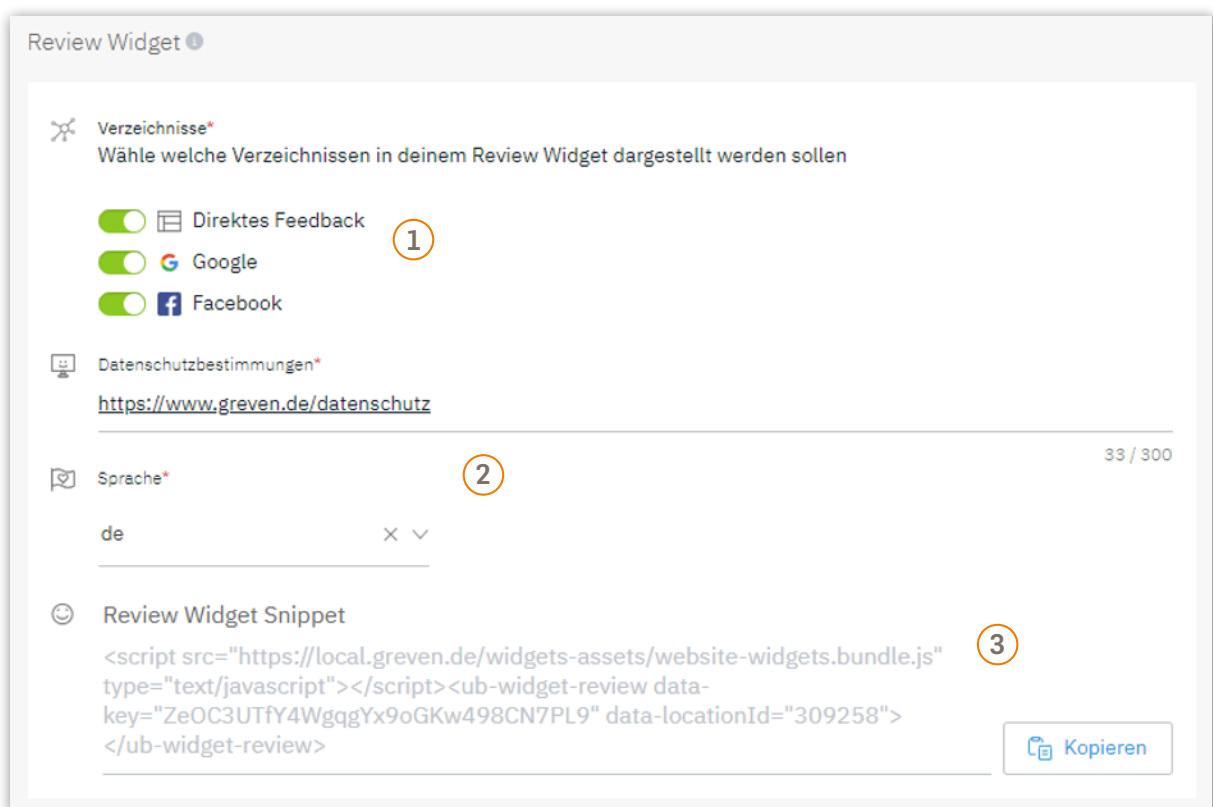
## 3.6. INTEGRATION BEWERTUNGSMODUL

Hier finden Sie die Möglichkeit, das Bewertungsmodul auf Ihrer Unternehmenswebsite zu integrieren, um mehr Kundenfeedback zu generieren. Gehen Sie dazu auf den Reiter „Standort-Hub“ und wählen Sie den Punkt „Webseite“ aus.



Klicken Sie beim Punkt Review Widget auf „Generate“, um den Code zu generieren.

- ① Wählen Sie die Verzeichnisse aus, die in dem Bewertungsmodul auf Ihrer Website dargestellt werden sollen.
- ② Fügen Sie Ihre Datenschutzbestimmung hinzu und wählen Sie die Sprache aus.
- ③ Kopieren Sie das Code-Snippet und implementieren Sie dieses auf Ihrer Website.





---

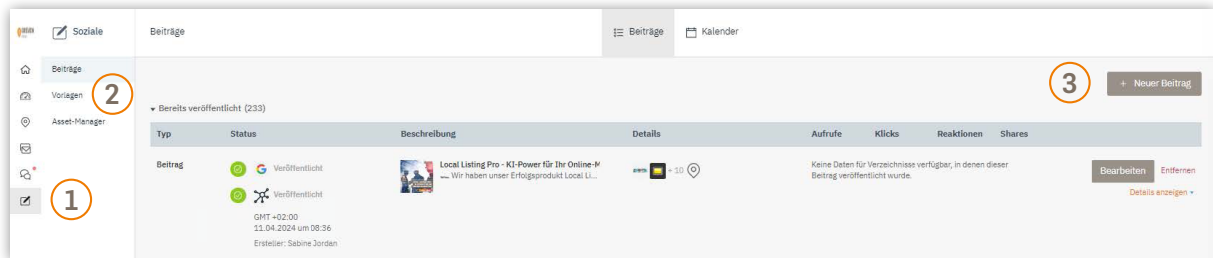
## 4. Social

---

Angebote und Inhalte für Ihre Standorte veröffentlichen

## 4.1. BEITRÄGE EINSEHEN

Unsere Local Listing Plattform erlaubt es Ihnen nicht nur, auf Kundenbewertungen und Feedback zu reagieren. Im Bereich "Social" können Sie proaktiv Informationen und Inhalte für Ihren Standort online publizieren. Diese zusätzlichen Texte und Bilder erscheinen in einer Vielzahl von Verzeichnissen sowie auf Google und Facebook.




- ① Sollten Sie bereits Inhalte veröffentlicht haben, gelangen Sie direkt in die Übersicht, in der Ihre Beiträge chronologisch nach Veröffentlichungsdatum geordnet sind.
- ② Nun können Sie Ihre Beiträge auch als Vorlagen speichern und mit weiteren Nutzern teilen, indem Sie den Knopf „Als Vorlage speichern“ klicken, wenn Sie einen Beitrag erstellen. Gespeicherte Vorlagen werden auf der Registerkarte „Veröffentlichen“ in einer neuen Sektion mit dem Namen „Vorlagensammlung“ angezeigt.
- ③ Um einen neuen Beitrag zu veröffentlichen, klicken Sie auf die Schaltfläche „Neuen Beitrag“.


## 4.2. NEUEN BEITRAG ERSTELLEN

Wo möchten Sie dies veröffentlichen?


Veröffentlichung für:




Google




Facebook




Instagram



Website Widget




Locator und Seiten




Andere Verzeichnisse

- ④ Wählen Sie aus, wo ein Beitrag erstellt (und geplant) werden soll. Hierbei ist auch eine Mehrfachauswahl möglich.


Veröffentlichung für:




Google




Facebook




Instagram



Website Widget



Locator und Seiten



Andere Verzeichnisse

⑤

Google-Beitragstyp

Nachrichten
  Angebote
  Event  
 Fragen und Antworten
  COVID-19

Facebook Post Type

Beitrag
  Karussell

Instagram-Name(n)

*Wählen Sie Ihre(n) Instagram Account(s) um zu posten*

Instagram-Beitragstyp

Beiträge
  Reels

Lokale Seiten Beitragstyp

Beitrag
  Angebot

An Standorten veröffentlichen

- ⑤ Je nachdem welche Kanäle Sie zuvor angegeben haben, sind unterschiedliche Informationen auszuwählen.

**Info:** Sollten Sie mehrere Standorte besitzen, können Sie diese einzeln nacheinander auswählen.

## 4.2. NEUEN BEITRAG ERSTELLEN

BILD

Kein Content zur Anzeige. Laden Sie zunächst Medien hoch oder fügen Sie diese hinzu (max. 10 Artikel) .
6

Medien hinzufügen

Beitrags-Content
7

**Titel\***

*Titel eingeben*

---

0 / 58

**Beschreibung\***

*Beschreibung eingeben*

---

0 / 2200 +

Call-to-Action
8

<p><b>Google CTA Link</b></p> <p><i>Add Google CTA URL</i></p> <hr/>	<p><b>Google CTA Button</b></p> <p>Mehr erfahren <span style="float: right;">▼</span></p> <hr/>
<p><b>Facebook CTA Link</b></p> <p><i>Choose Facebook CTA URL</i></p> <hr/>	<p><b>Facebook CTA Button</b></p> <p>Mehr erfahren <span style="float: right;">▼</span></p> <hr/>

**Link**

*URL eingeben*

---

- 6 Laden Sie Bilder und Videos für Ihren Beitrag hoch.
- 7 Verfassen Sie eine Überschrift und den Text Ihres Beitrags. Im Beschreibungstext können Sie dynamische Platzhalter bspw. für Telefonnummer, Website oder E-Mail-Adresse eingefügt werden.
- 8 Fügen Sie unter Call-to-Action Buttons hinzu und fügen Sie unter Link, die URL zur Website ein, auf die Ihre potenziellen Kunden weitergeleitet werden sollen.
- 9 Prüfen Sie ihren Beitrag rechts in der Vorschau und klicken Sie anschließend auf "Abschicken". Ihr Beitrag erscheint sofort oder zum geplanten Zeitpunkt online auf den ausgewählten Plattformen.

Verwerfen

Als Vorlage speichern

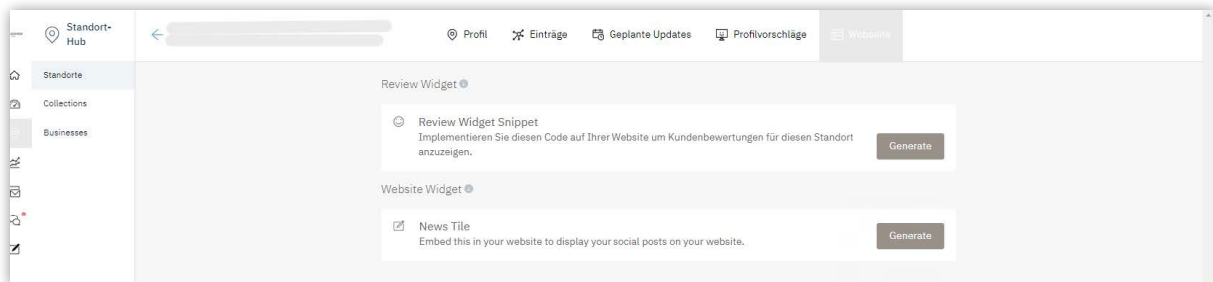
Abschicken

25

**GREVEN**  
 MEDIEN

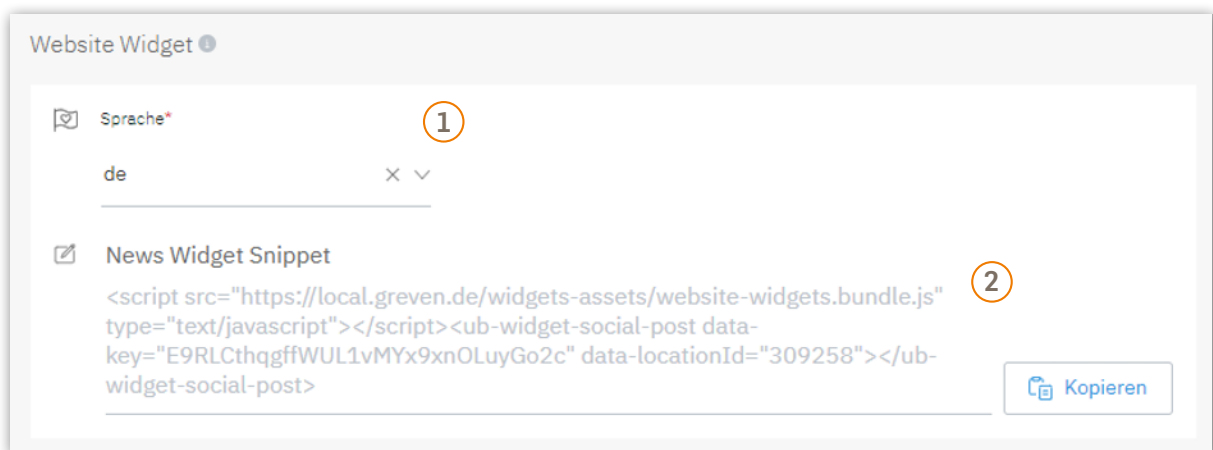
## 4.3. INTEGRATION NEWSMODUL

Um die Veröffentlichung von Beiträgen zu ermöglichen, muss das Newsmodul auf Ihrer Unternehmenswebsite integriert werden. Gehen Sie dazu auf den Reiter „Standort-Hub“ und wählen Sie den Punkt „Webseite“ aus.



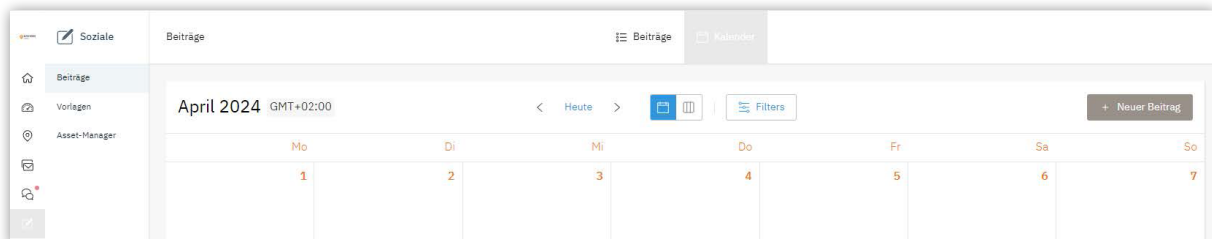
Klicken Sie beim Punkt Website Widget auf "Generate", um den Code zu generieren.

- ① Wählen Sie die Sprache aus.
- ② Kopieren Sie das Code-Snippet und implementieren Sie dieses auf Ihrer Website.



## 4.4. ZEITGESTEUERTE BEITRAGSPLANUNG

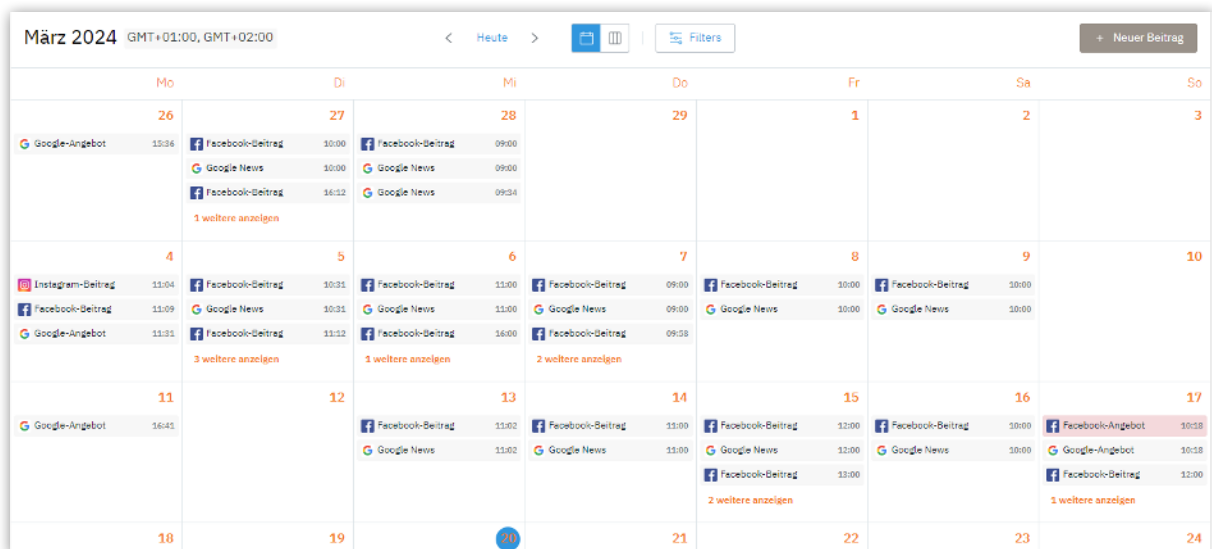
Dieser Bereich bietet Ihnen die Funktion zur zeitgesteuerten Beitragsplanung auf Instagram (inkl. Instagram-Reels), Facebook und dem Newsmodule auf Ihrer Unternehmenswebsite.



Achtung! Hierzu müssen die Facebook, Google und Instagram Konten verknüpft sein. Gehen Sie dazu auf den Reiter "Einträge", klicken Sie auf "Verbinden" und folgen Sie den weiteren Schritten.

In der Kalenderansicht können Sie ihre geplanten Beiträge inkl. Vorschau auf einen Blick sehen, filtern und direkt bearbeiten.

Über den Button "Neuer Beitrag" können Sie einen neuen Beitrag erstellen und planen (siehe 5.2.)





---

## 5. Nachrichten

---

Direkter Kontakt zu Ihren Kunden

## 5.1. CHATS ERSTELLEN

Diese Funktion ermöglicht die Integration eines Chatbots auf Basis Künstlicher Intelligenz auf Ihrer Unternehmenswebseite, Ihrem Facebook- und Google-Profil.

Gehen Sie dazu auf den Punkt "Nachrichten-Einstellungen". Über "neue Konfiguration" und die Auswahl "Live-Chat" kann ein neuer Chatbot für Google und Facebook sowie Ihre Webseite eingerichtet werden.



**Einrichtung neuer Nachrichten** ×

**Was ist dein Ziel?**

Ich möchte\*

**Live-Chat:** Gespräche mit Kunden über Live Agents, Chatbots oder beides.

**Kontakt Formular:** Sammeln Sie Kundenanfragen über ein Kontaktformular.

Stornieren
Nächste

Gehen Sie dazu auf den Punkt "Nachrichten-Einstellungen". Über "neue Konfiguration" und die Auswahl "Live-Chat" kann ein neuer Chatbot für Google und Facebook sowie Ihre Webseite eingerichtet werden. Falls Ihr Account über mehrere Standorte verfügt, wählen Sie den Aspekt "Spezifische Standorte" aus.

**1. Möchten Sie Nachrichten einrichten für:**


**Spezifische Standorte**

Sehen und antworten Sie, wenn Personen Ihren ausgewählten Standorten eine Nachricht senden.


## 5.1. CHATS ERSTELLEN

- 1 Vergeben Sie einen Namen und wählen Sie ein Konto aus.
- 2 Sollte oben "Spezifische Standorte" ausgewählt worden sein, wählen Sie den jeweiligen aus.


2. Für welches Konto möchten Sie Nachrichten einrichten?

 Setup-Name\* 1  
Test Chat

---


 Konto\*  
Greven Medien GmbH & Co. KG × ∨

---

 Standorte\* 2 0 Ausgewählten Standorte Wählen Sie Standorte

Falls Sie möchten, dass Ihre Kunden Sie über Facebook erreichen können, aktivieren Sie diesen Punkt und folgen Sie den Verknüpfungsschritten.

3. Wo möchten Sie, dass Kunden Ihnen Nachrichten senden können?


 Facebook Messenger  
Ermöglichen Sie Ihren Kunden, Ihre Marke und/oder Standorte über den Facebook Messenger for Business zu benachrichtigen.

---


Facebook-Markenseite

## 5.1. CHATS ERSTELLEN


Falls Sie möchten, dass Ihre Kunden Sie über Google Business Messages erreichen können, aktivieren Sie diesen Punkt und füllen Sie die folgenden Informationen aus.

 **Google Search und Google Maps**   
Ermöglichen Sie Ihren Kunden, über Google Business Messages Nachrichten an Ihre Standorte zu senden.


---

 **Marken-E-Mail\***  
*Kontaktangaben, die Kunden angezeigt werden sollen, eingeben*


---

 **Kontaktname\***  
*Den Namen einer Kontaktperson hinzufügen*


---

 **Markenwebsite\***  
https://www.greven.de


---

 **Agentnamen\*** 1  
Greven Medien GmbH & Co. KG


---

 **Willkommenstext\***  
Herzlich Willkommen bei Greven Medien. Wie können wir Ihnen helfen?


---

 **Datenschutz-URL\***  
*Datenschutz-URL hinzufügen*

---


 **Markenlogo oder Chatbot-Avatar\***

Laden Sie eine JPG- oder PNG-Datei hoch. Die maximale Dateigröße beträgt 50 KB. Bild hochladen




## 5.1. CHATS ERSTELLEN


Füllen Sie die Felder mit Ihren Angaben aus und konfigurieren Sie die Chatfarben passend zu Ihrer Website.

 **Webseite**   
Lassen Sie Ihre Kunden Ihnen auf Ihren Webseiten Nachrichten zukommen.


---

 **Chat-Name\*** ⓘ  
*Geben Sie diesem Chat einen Namen*

---

 **Sprache\***  
*Sprache auswählen* ▼

---

 **Chat-Farbe**  
Sehen Sie, wie der Chat aussieht [hier](#).


**Chat-Farbe** ⓘ

▼ #3096DE

**Textfarbe** ⓘ

▼ #FFFFFF

**👉 Großartig!** Diese Farbkombination ist sehr kontrastreich, d. h. sie ist für die meisten Menschen leicht zu erkennen und zu verwenden.


 **Logo\***

Laden Sie eine JPG- oder PNG-Datei hoch. Die maximale Dateigröße beträgt 50 KB. Hochladen


## 5.1. CHATS ERSTELLEN

Aktivieren Sie den Chatbot, stellen Sie die Sprache ein und veröffentlichen Sie die Änderungen.



4. Möchten Sie einen Chatbot einrichten?

 **Aktivieren Sie den Chatbot**

Ihr Chatbot kümmert sich um alle Fragen, die anhand der Daten in den Profilen Ihrer Standorte beantwortet werden können. Wenn eine Frage nicht beantwortet werden kann oder sie nicht verstanden wird, wird eine E-Mail-Benachrichtigung an Ihre Marken-/Benachrichtigungs-E-Mail-Adresse gesendet.

 **Chatbot-Sprache\***

Deutsch x v

 Änderungen verwerfen
 Änderungen veröffentlichen


Falls Sie den Chatbot für Ihre Website aktiviert haben, wird Ihnen nach Veröffentlichung der Code-Schnipsel zur Integration auf Ihrer Webseite angezeigt.

Code-Schnipsel x

**Einbetten von Code-Schnipseln auf Landing Pages**

Kopieren Sie zunächst den Code, den Sie einbetten möchten. Dies ist die spezielle URL für Ihren Chatbot. Im <body> Abschnitt Ihrer Website, finden Sie die Stelle auf der Seite, an der der Chatbot erscheinen soll.

```
<webchat-widget
  data-key="b423d0bb-62cd-4491-b2f6-f2e66d734714">
</webchat-widget>
<script src="https://s3.eu-central-1.amazonaws.com/prod.website-widgets/webchat.bundle.js" type="text/javascript"></script>
```

Stornieren
 Kopieren

Ihr Chatbot kümmert sich um alle Fragen, die anhand der Daten in den Profilen Ihrer Standorte

## 5.2. WISSENSDATENBANK

Diesen finden Sie außerdem auch im Nachgang auf der Übersichtsseite und dem Seiten-Icon.

Name	Kanäle	Anzahl der Standorte	
Greven Medien GmbH & Co. KG		1	Anpassen

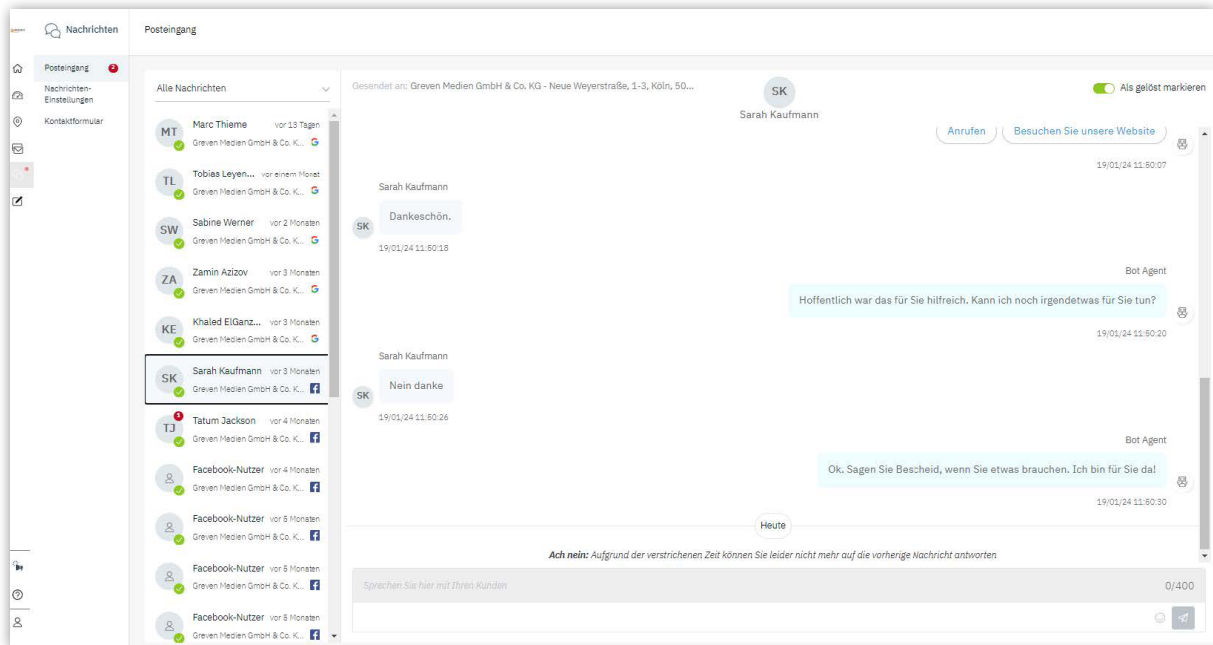
Damit der Chatbot auf Ihrer Website Ihren Kunden auch wirklich weiterhelfen kann, muss er mit Wissen gefüllt werden.  
Nachdem Sie einen Chatbot erstellt haben, klicken Sie dafür auf "Anpassen".

Unter Wissensbasis können Sie nun Ihre Wissensdatenbank in Text-Format (.txt) Form hochladen.

Eine Vorlage dafür finden Sie unter [www.greven.de/local-listing-pro](http://www.greven.de/local-listing-pro).

## 5.3. CHATS VERWALTEN

Im Chatbereich können Sie aktuelle sowie vergangene Chatverläufe sehen und als gelöst markieren.



Wir hoffen, wir konnten Ihnen mit diesem Handbuch ein wenig helfen, unsere Local Listing Plattform selbständig zu pflegen.

Haben Sie dennoch Fragen, dann stehen Ihnen unsere Local Listing Experten jederzeit zur Verfügung.

Greven Medien GmbH & Co. KG  
Neue Weyerstraße 1-3 • 50676 Köln

---

**Unsere Experten beraten Sie gerne.**

**TEL. (02 21) 96 88 77 31**

**LOCAL@GREVEN.DE**

---