



## Pressemitteilung

### Pflege auf Distanz?

#### Muss nicht sein – dank WhatsApp Business

In Deutschland gibt es rund 3,4 Millionen pflegebedürftige Menschen. Davon werden derzeit etwa 800.000 von ambulanten Pflegediensten betreut. Die Corona-Pandemie erschwert diese Arbeit ungemein – vor allem die persönliche Kommunikation zwischen Patienten und Pflegefachkräften wird durch bestehende Kontakt- und Abstandsregelungen stark beeinträchtigt. WhatsApp Business ist ein Weg diese „Kommunikationslücken“ zu schließen.

Mindestabstand. Ansteckungsgefahr. Kontaktsperren. Diese Worte lösen selbst Monate nach Beginn der Corona-Pandemie immer noch Beklemmungsgefühle in uns aus. Wie schlimm diese Situation demnach für pflegebedürftige Menschen und deren Angehörige sein dürfte, kann man nur erahnen. Wem kann ich wie und wo meine Fragen stellen? Wie meine Sorgen übermitteln? Wo meine Nachrichten hinterlassen? Für Sonja Theophil, die Leiterin von „Pflege Ambulant“ in Karlsruhe waren die entstandenen Ängste und Unsicherheiten ihrer Kunden Grund genug, um die Kommunikationswege ihres Pflegedienstes zu optimieren.

#### **Schnell und stressfrei**

*„Wir haben nach einer Möglichkeit gesucht, wie uns unsere Kunden schnell und stressfrei erreichen können,“* sagt sie. *„WhatsApp bietet eine einfache, rasche Kommunikation. Sei es, um uns Fragen zu stellen oder auch nur, um uns eine Information zukommen zu lassen.“* Berührungsängste von Seiten der Kunden? Gab es eigentlich nicht. Natürlich, die älteren Menschen tun sich erfahrungsgemäß mit neuen Medien etwas schwerer, *„aber deren Kinder und Enkelkinder gehen völlig locker damit um. Und meist sind diese ja auch unsere Ansprechpartner und diejenigen, die einen Dienst für ihre Verwandten aussuchen.“*

#### **Kurze Wege, immer erreichbar**

Kommunikationshürden so gering wie möglich halten. Jegliche Art der Kontaktaufnahme erleichtern. Das sollte eigentlich immer, aber gerade jetzt das Motto sein, wenn es um die Arbeit mit schwachen Gesellschaftsmitgliedern wie Pflegebedürftigen geht.



Für Sonja Theophil ist WhatsApp Business gerade auf diesem Gebiet das perfekte Kommunikationstool: *„kurze Wege und eine Erreichbarkeit rund um die Uhr.“*

### **Virtuell – und doch persönlich**

Solche WhatsApp Business-Geschichten wie die von „Pflege Ambulant“ gibt es viele. Ob im Gesundheitsbereich, im Einzelhandel oder in der Gastronomie: Der Messenger-Dienst ermöglicht Kunden, Käufern sowie Gästen ganz unmittelbar und unkompliziert mit dem jeweiligen Unternehmen zu kommunizieren. Der Vorteil für das Unternehmen: eine optimierten Kundenbetreuung auf allen Ebenen, indem man beispielsweise mithilfe von voreingestellten, aber persönlichen Nachrichtenvorlagen eine sonst kaum mögliche virtuelle Kundennähe schafft. Die Firmen oder Organisationen können Antworten für häufig gestellte Fragen einrichten, um diese dann in Chats als „Schnellantworten“ einzufügen. WhatsApp Business zu nutzen heißt, mit seinen Kunden in einen ganz persönlichen Kontakt zu treten und eine Beziehung aufzubauen.

### **CM.com – der WhatsApp Solution Provider**

CM.com verbindet jeden Tag mehr als 10.000 Unternehmen mit Millionen von Konsumenten über das Mobiltelefon. Als Conversational Commerce-Anbieter gibt CM.com damit Unternehmen die Möglichkeit, sich an die WhatsApp Business API anzubinden, um so ihre Kundenkommunikation und -bindung zu optimieren. Die globale Reichweite, das hohe Maß an Interaktion und die Vorliebe der Verbraucher für die Kommunikation mit Unternehmen über diesen vertrauenswürdigen Messaging-Kanal sind nur einige Gründe, warum WhatsApp Business mittlerweile 50 Millionen Nutzer\*innen monatlich verzeichnet.

CM.com fungiert somit als Verbindungsglied – zwischen WhatsApp Business und beispielsweise einem so gesellschaftlich wichtigen, weil systemrelevanten Dienst wie „Pflege Ambulant“. Und öffnet damit eine Welt voller digitaler Möglichkeiten, die nicht nur in der Krise bedeutsam sein können, sondern auch in einem agilen „New Normal“ entscheidend sein werden .

### **Über CM.com**

CM.com ist ein börsennotiertes Unternehmen (Euronext Amsterdam: CMCOM) und bietet über seine Cloud-Plattform, die Unternehmen und Marken mit den Mobiltelefonen von Milliarden von Verbrauchern weltweit verbindet, Conversational-Commerce-Dienste an. Unter Conversational Commerce versteht man die Konvergenz von



Nachrichtenübermittlung und Zahlungen. CM.com bietet Messaging- und Sprachkanäle wie SMS, Over The Top (OTT) (z.B. WhatsApp Business, Apple Business Chat, Google RCS, Facebook Messenger und Viber), Voice API und SIP. Diese Nachrichtenkanäle können mit Cloud-Plattformfunktionen wie Ticketing, eSignature, Kundenkontakt, Identitätsdiensten und einer Kundendatenplattform kombiniert werden. CM.com ist ein lizenzierter Payment Service Provider (PSP), der Kartenzahlungen, inländische Zahlungsmethoden und integrierte Zahlungsmethoden wie WeChat Pay anbietet. CM.com hat etwa 300 Mitarbeiter und 20 Niederlassungen weltweit. Die Plattform von CM.com liefert vollständig integrierte Lösungen, die auf einer Cloud in Privatbesitz und zu 100 % intern entwickelter Software basieren. Auf diese Weise kann CM.com Skalierbarkeit, Markteinführungszeit, globale Redundanz und Bereitstellung garantieren.

#### Pressekontakte

CM.com Germany GmbH  
Henning von Krosigk  
[henning.krosigk@cm.com](mailto:henning.krosigk@cm.com)  
[www.com.com](http://www.com.com)

ROTWAND Digitale PR  
Anton Martic & Stefanie Maurer  
[cm.com@rotwand.net](mailto:cm.com@rotwand.net)  
Tel.: +49-89-7167223-10