

Neue Instagram-Messenger-API für Hootsuite und Sparkcentral

Die erste Instagram-Messenger-Integration unterstützt Hootsuite-Kunden bei der Skalierung ihres Kundenservices

München, 02. Juni 2021 – Nach der erfolgreichen Teilnahme am [Beta-Programm](#) im vergangenen Jahr präsentiert [Hootsuite](#), der Marktführer für Social-Media-Management, nun die Integration der neuen Messenger-API für Instagram. Mit der neuen API haben Marken und Unternehmen die Möglichkeit, ihre Kommunikation über Instagram von ihren präferierten Social-Media- und Customer-Care-Management-Plattformen aus zu steuern. Instagram plant hier einen dreistufigen Roll-out.

Die neue Integration wird in der Hootsuite Inbox, in der Hootsuite-Kunden die Kommunikation über Social an einem zentralen Ort verwalten können (ab Hootsuite Professional Level), sowie für Sparkcentral by Hootsuite, der führenden Customer-Engagement-Plattform, die Hootsuite im Januar 2021 übernommen hat, verfügbar sein.

„Heutzutage spielt sich die gesamte Customer Journey in den sozialen Medien ab“, sagt **Ryan Donovan, Chief Technology Officer bei Hootsuite**. „Und wir verstehen mehr und mehr, dass das Thema Social-Media-Kundenservice tatsächlich jede Phase dieser Reise berührt. Mit der Messenger-API für Instagram unterstützen wir unsere Kunden nun auf dem Weg in die Zukunft der digitalen Kundenbetreuung. Denn sie interagieren mit ihnen Kunden genau dort, wo sich diese bereits aufhalten.“

Laut Hootsuite planen mehr als [60 Prozent](#) der Unternehmen im Jahr 2021, ihre Investitionen in Instagram zu erhöhen. „Mit der neuen Messenger-API können unsere Kunden jetzt noch einfacher mit Kunden interagieren und Konversationen verwalten – ohne etwas zu übersehen“, ergänzt Donovan.

Mit der neuen Messenger-API für Instagram kommunizieren Kunden von Hootsuite Inbox und Sparkcentral nahtlos auf Instagram, ohne nativ auf die App zugreifen zu müssen. Die API soll dabei die Teameffizienz und die Reaktionsfähigkeit erhöhen, indem das Engagement über alle sozialen Netzwerke hinweg auf einem Dashboard zentralisiert wird. Inbox User können außerdem Reaktionszeiten überwachen und mit Zuweisungen arbeiten, um einen effizienten Workflow im Team zu gewährleisten.

Die Georgia State University hat die neue API bereits im Rahmen des Beta-Programms getestet. „Studenten sehen an der Georgia State University keine verschiedenen Zuständigkeitsbereiche, deshalb bekommen wir Fragen zu beinahe allen Themen – von der Unterkunft über die Abrechnung bis hin zu den Stundenplänen“, sagt **Terry Coniglio, Director of Content Strategy an der Georgia State University**. „Durch die Integration der Instagram-Nachrichten in unsere Hootsuite-Inbox-Prozesse können wir diese Fragen nun direkt an die zuständigen Teams weiterleiten. So sind wir in der Lage, unseren Studenten schnell und effizient die benötigten Antworten zukommen zu lassen.“

Laut dem [2021 Digital Trends Report](#) von Hootsuite werden Messaging-Apps häufiger genutzt als Social-Media-Plattformen. Dies zeigt, dass Direct Messaging heute eine der effektivsten Möglichkeiten für Marken und Institutionen ist, mit ihren Kunden und Interessenten zu kommunizieren.



Die Vorteile der Messenger-API für Instagram im Überblick:

- Ganzheitliche Übersicht über alle Instagram-Nachrichten, um Antwortzeiten zu tracken und in Echtzeit mit Kunden zu kommunizieren
- Steigerung von Effizienz, Reaktionsfähigkeit und Kundenzufriedenheit
- Gesteigerte Leistungsfähigkeit durch die Nutzung des Automated Message Distributor von Sparkcentral by Hootsuite, um Instagram-Konversationen in großem Umfang zu verwalten

"Wir freuen uns, dass Hootsuite die Messenger-API für Instagram einführt. Die Messenger-API ist jetzt für alle Entwickler verfügbar und ermöglicht es Marken, die Messaging-Erfahrung ihrer Kunden zu verbessern und zu erweitern", sagt **Konstantinos Papamiliadis, VP of Platform Partnerships bei Messenger**. "Durch die Integration der Messenger-API für Instagram können Unternehmen und Entwickler Messaging-Workflows effektiv skalieren, um das Kundenerlebnis optimal zu gestalten und authentischere Beziehungen aufzubauen."

Über Hootsuite

Hootsuite ist der Marktführer für Social-Media-Management mit über 200.000 Accounts und Millionen von Nutzern, die Marken und Organisationen jeder Größe – von kleinen und mittelständischen Unternehmen bis hin zu Großkonzernen – weltweit vertreten. Die Expertise von Hootsuite in den Bereichen Social Selling, Social Customer Care und Social-Media-Management ermöglicht es Unternehmen, ihre Marke, ihren Geschäftserfolg und die Beziehung zu ihren Kunden in den sozialen Netzwerken strategisch auszubauen. Die branchenführende Online-Lernplattform Hootsuite Academy fördert dieses Wachstum durch Social-Media-Zertifikate und hat mit ihrem Kursangebot bereits über eine halbe Million Menschen weltweit erreicht.

Weitere Informationen unter <https://hootsuite.com/de/>