

Sebastian Ulrich
Senior Sales Manager DACH

WhatsApp Business im Handel



messengerpeople

MessengerPeople



.Wir sind die Spezialisten für Messenger Kommunikation



2015
gegründet in München



1.600+ Kunden aus über
60 Ländern



5 Sterne Bewertung
bei Capterra



Von 2 auf 60 Mitarbeiter
in 3 Jahren



Marktführer
in Europa



Multi Messenger Lösung



Über 14 Millionen
tägliche Nutzer



Über 700 aktive
Chatbots



Official Solution Provider

Eine Auswahl unseren Kunden

.Kunden aus jeder Unternehmensgröße, aller Branchen und Industrien

Touristik



Transport



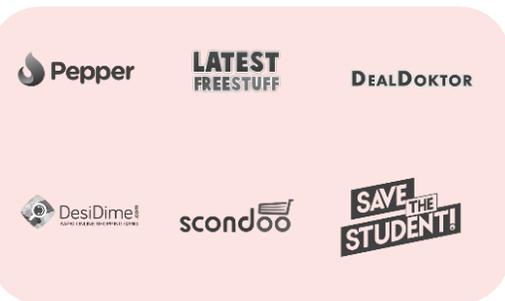
Handel



Personalwesen



Deals



Sport



Finanzen



Versicherung



Medien



Industrie



Städte

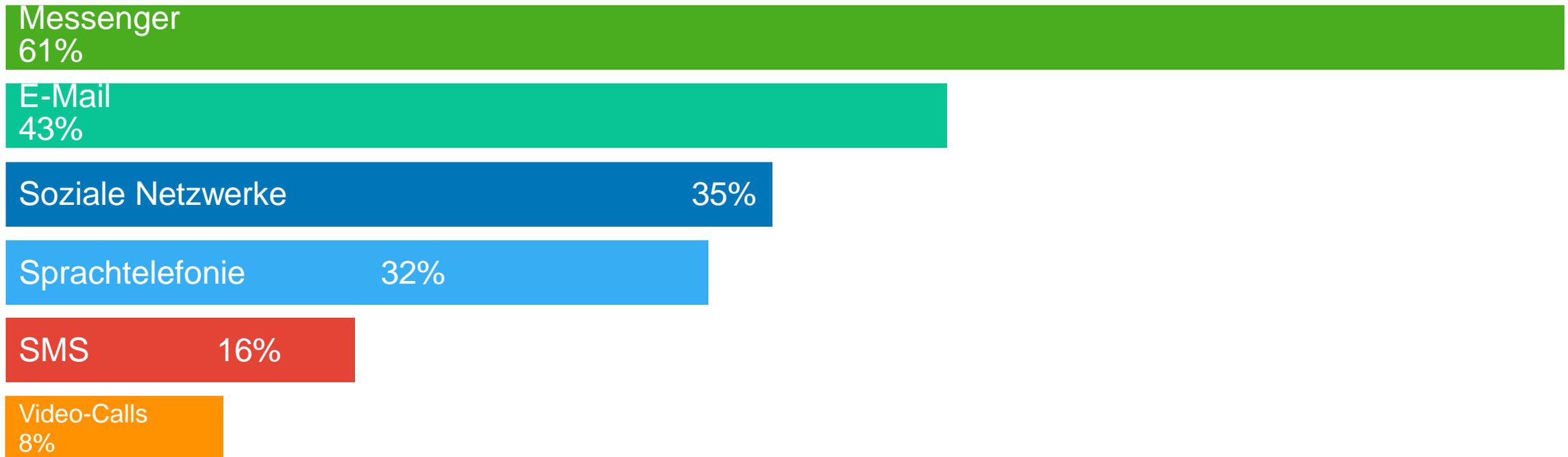


Öff. Einrichtungen

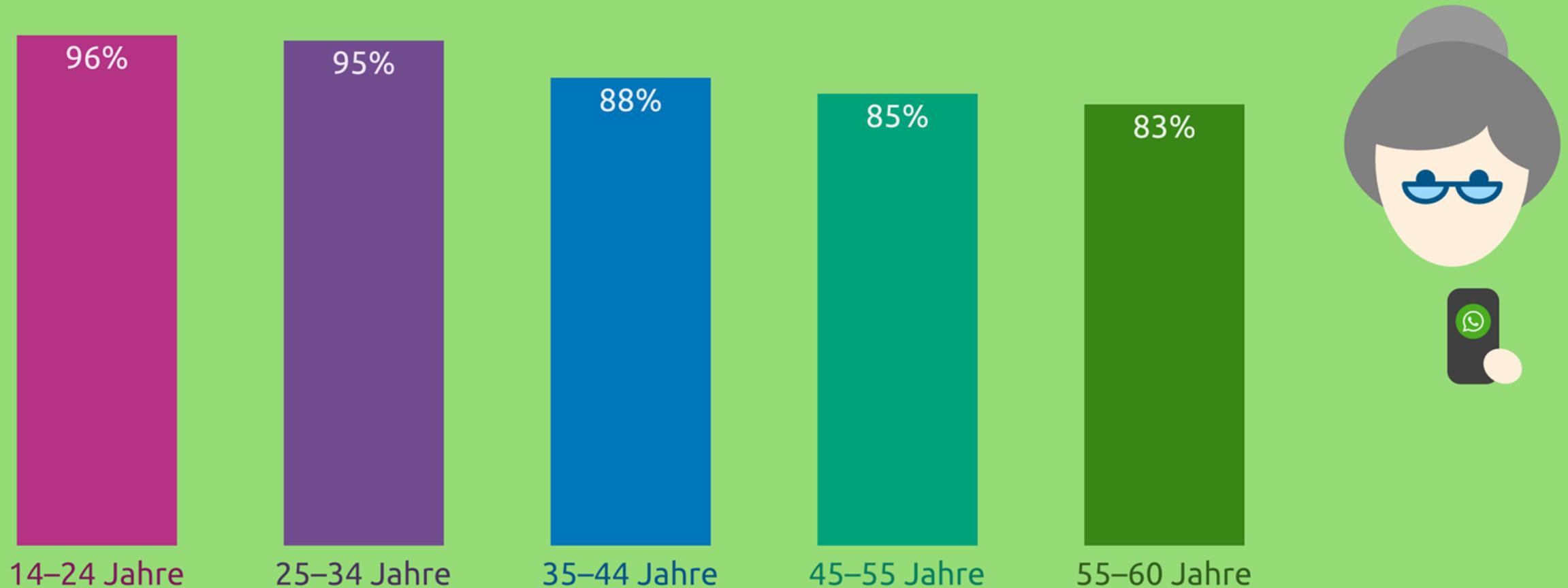


Kommuniziert wird heute über...

.Wie nutzen Sie Ihr Smartphone?



WhatsApp ist in allen Altersgruppen beliebt



DSGVO

<https://www.messengerpeople.com/de/whatsapp-fuer-unternehmen-dsgvo-datenschutz-konform-nutzen/>



messengerpeople

Das WhatsApp Ökosystem



.App + Business App und Business API im Überblick



WhatsApp



für Privatnutzer

seit 2009

Datenschutz	✗
WhatsAppAGB	✗
Skalierung	✗
Marketing	✗
Kundenservice	✗
Kosten	Keine!



WhatsApp Business App



für KMUs

seit 1/2018

Datenschutz	⚠
WhatsAppAGB	✓
Skalierung	⚠ ¹
Marketing	✗
Kundenservice	✓
Kosten	Keine!

an EIN Smartphone gebunden



WhatsApp Business Solution (API)



für Großunternehmen

seit 8/2018

über verifizierte Solution Provider wie MessengerPeople

Kundenservice Kunde » Brand

Datenschutz (DSGVO)	✓
WhatsAppAGB	✓
Skalierung	✓
Marketing	✗
Kundenservice	✓
Kosten	⚠ ²

²Keine Kosten, wenn Kundenanfragen innerhalb von 24h beantwortet werden.

Notifications Brand » Kunde

Datenschutz (DSGVO)	✓
WhatsAppAGB	✓
Skalierung	✓
Marketing	✗
Kundenservice	✓
Kosten	✓ ³

³länderspezifische Gebühr pro Notification-Message

WhatsApp Business App



- .Für kleine Unternehmen!
- .Eigenständige APP (kostenlos)
- .Benötigt Smartphone und Nummer
- .Immer nur 1 Person Zugriff
- .Profil und Verifizierung
- .DSGVO fraglich



WhatsApp Business 12+

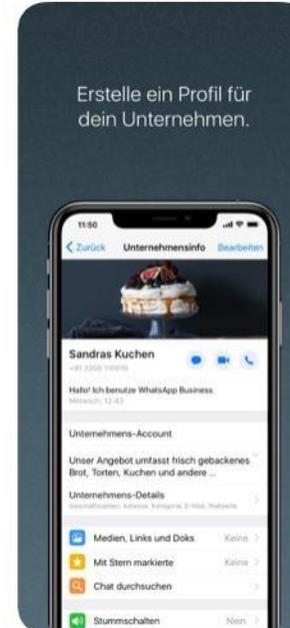
WhatsApp Inc.

Nr. 16 in Wirtschaft

★★★★★ 4,7, 3.131 Bewertungen

Gratis

iPhone-Screenshots



<https://apps.apple.com/de/app/whatsapp-business/id1386412985>

WhatsApp Business API

- .Für mittlere und große Unternehmen
- .Techn. Schnittstelle
- .Zugriff über Solution Provider
- .Professionelle Software by MessengerPeople
- .Kein Smartphone nötig
- .Wunschnummer möglich (auch Festnetz)
- .Profil und Verifizierung durch WhatsApp



<https://www.whatsapp.com/business/api?lang=d>



WhatsApp Business API

Die WhatsApp Business API ermöglicht es mittleren und großen Unternehmen, mit Kunden auf der ganzen Welt in Verbindung zu treten. So kannst du auf einfache, sichere und zuverlässige Weise mit ihnen über WhatsApp kommunizieren.

Möchtest du die WhatsApp Business API nutzen? Wende dich an einen unserer weltweiten Anbieter von Geschäftslösungen, die auf die Kommunikation zwischen Unternehmen und Kunden spezialisiert sind. [Suche im Facebook-Partnerverzeichnis.](#)

Oder erfahre mehr über [Lösungen für Kleinunternehmen.](#)

LOS GEHT'S

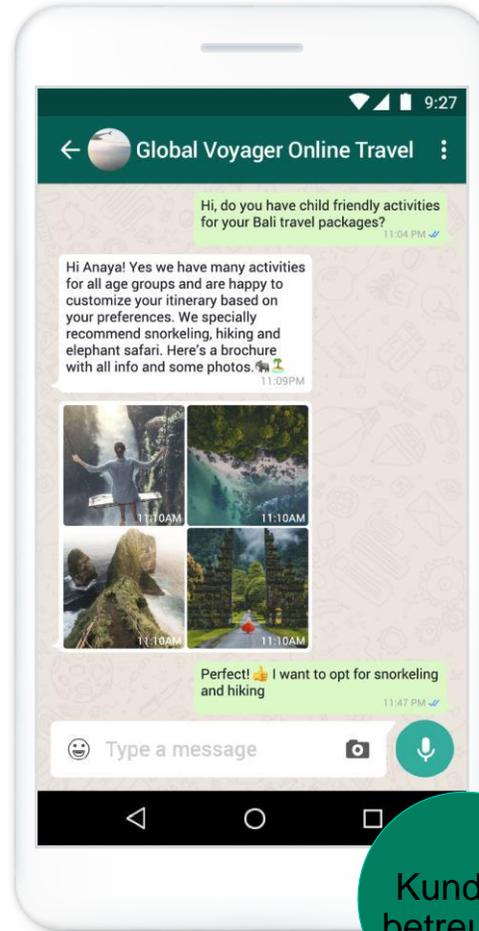
WhatsApp Business API



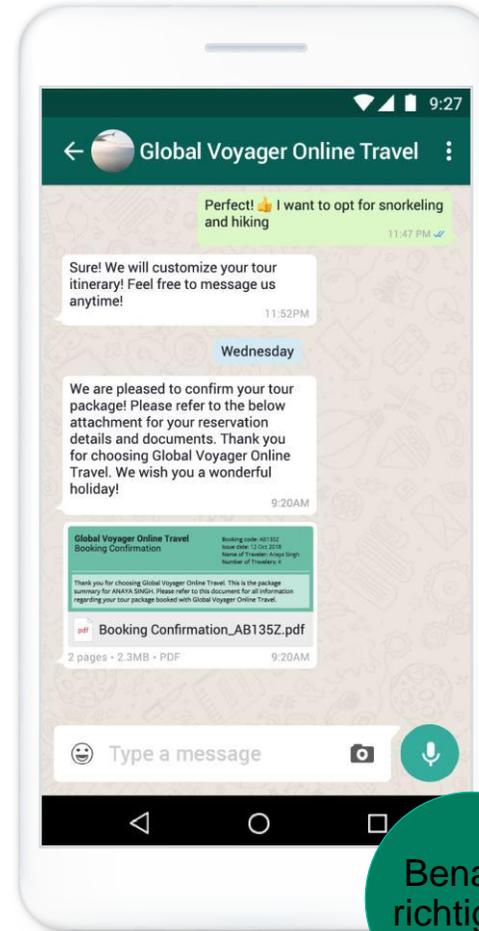
.Kombination aus 1:1 Chat und Notification

Dialog

Nachdem sich Kunde bei Unternehmen gemeldet hat, darf es 24 Stunden lang kostenlos antworten



Kunden-
betreuung



Benach-
richtigung

Benachrichtigungen

Vordefinierte Nachrichten (Templates), die jederzeit gesendet werden können (Notifications). Das Unternehmen zahlt, wenn die Nachricht empfangen wird*.

→ *Buchungsbestätigung*



*Kunden müssen einen Opt-in Prozess durchlaufen um Notifications zu erhalten

WhatsApp Business API

.Kombination aus Service und Notifications



Beratung vor Kauf /
Terminabsprache



Terminbestätigung /
Terminerinnerung



Küchen Brauckhoff

Kundenservice

- Kundenservice antwortet auf Fragen und hilft bei Problemen per WhatsApp
- Beantwortung von Fragen zu Bestellungen, Produkten und Serviceleistungen
- Terminvereinbarung mit einem Servicemitarbeiter für Beratung- und Küchenplanung in Filialen vor Ort



Teufel Lautsprecher

Kundenservice

- Auswahl von Kategorien durch einen Chatbot
- Kundenservice antwortet auf Fragen und hilft bei Problemen über den 1:1 Chat
- Pre- und Aftersales Support

Teufel



Müller

Kundenservice

- Einsatz des 1:1 Chats für Kundenservice
- Beratung zu Produktverfügbarkeit in Filialen
- Hilfe bei Produktfragen z.B. Inhaltsstoffen
- Antworten innerhalb von 24h



LaVita

Kundenservice

- 1:1 Chat via Facebook Messenger
- Beantwortung von Anfragen durch einen Mitarbeiter des Kundenservices
- Beantwortung von Fragen rund um den Service
- Beratung zu den Produkten



Intersport

Kundenservice



- Beantwortung von 30 bis 100 Anfragen pro Woche über WhatsApp
- Auskunft zu Produktverfügbarkeiten per Chat
- Produktreservierungen in Filialen



Kundenservice On-und-Offline



„Pro Woche bekommen wir zwischen 30 und 100 Anfragen. Nahezu nach jeder Anfrage erfolgt dann auch ein Besuch in unseren Filialen.“

Kristin Marci
Intersport

Kundenservice Kaufberatung

BRILLE24
Dein Online-Optiker

„Der Vorteil liegt darin, dass die Nutzung selbst für ältere Kunden gelernt und einfach ist. Sie müssen nicht anrufen oder sich bei Ihrem E-Mail Dienst anmelden.“

Andreas Sobing
Head of CRM Brille24.de

Women's Best Messenger Communication



Case

- Kundenservice war in 80% der Fälle der ausschlaggebender Grund zur Beschwerde bzw. Kundenunzufriedenheit, negative Bewertungen und schließlich Verlust der Kunden
- Kundenservice via E-Mail, Live Chat und Telefon wurde abgeschaltet und durch iMessage und WhatsApp ersetzt
- Kundenservice-Angebote auf Kanälen, die der Zielgruppe und dem Produkt entsprechen



Umsetzung

- Messenger Communication Platform mit WhatsApp Business API und Apple Business Chat Lösungen inkl. Erweiterung auf Apple Pay
- ØBearbeitungszeit bei Anfragen per E-Mail beträgt 3 bis 5 Tage
- ØBearbeitungszeit bei Anfragen per WhatsApp & iMessage Anfragen beträgt max. 5 Stunden

Women's Best erfolgreicher Start mit Messengern



Erste Ergebnisse

- Bearbeitungszeit bei ca. 50% dank synchroner und asynchroner Kommunikation im Messenger
- Massive Steigerung der Kundenbewertungen dank verbessertem Kundenservice im Messenger mit expliziter Erwähnung des neuen Service
- Kundenzufriedenheitswert auf über 80% gesteigert
- Magic-Moment: Null offene Tickets



Ausblick Women's Best

- Bearbeitungszeit wird sich weiter reduzieren
- Höhere Mitarbeiterzufriedenheit auf Grund sehr positiven Kundenfeedbacks und Tonalität
- Weitere Steigerung der Kundenzufriedenheit dank exzellentem Service
- Kostenreduktion und Absatzsteigerung (mit Apple-Pay Integration)



Plattform, Workflow & Preise

<https://www.messengerpeople.com/de/testen/>



messengerpeople

Was wird für einen Start benötigt?

- **Facebook Business Manager ID**
- **Die gewünschte WhatsApp Nummer (Festnetz / Mobil*)**

*Wenn bei WABA registriert, nicht mehr auf Endkungen App nutzbar

Kontakt

Sebastian Ulrich

Senior Sales Manager

MessengerPeople GmbH

+49 (89) 416 173-145

Sebastian.ulrich@messengerpeople.com