9. DIY-eCommerce Tag

WhatsApp als Verkaufskanal?

Welche Möglichkeiten bietet Conversational Commerce heute schon?





Hallo, ich bin "Messenger Matze"

Koch, Animateur, BWL, Filmproduzent, Media Agentur Mensch, Social Media Typ und eigene Start Up Versuche

5 Jahre Head of Social & Digital Marketing bei ProSiebenSat.1



Software für professionellen Messenger Services



Springer Gabler







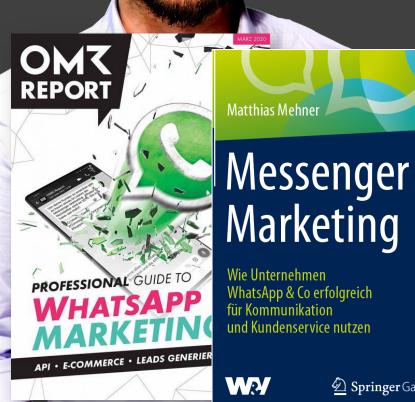




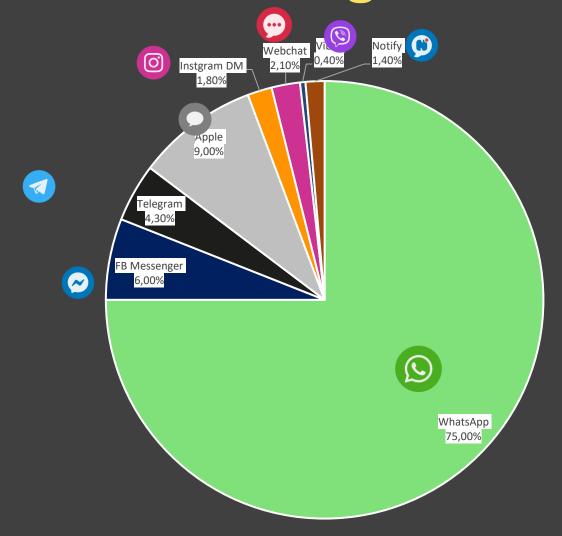




- Diverse Lehraufträge, Vorträge & Workshops
- Buch Sommer 2019 (Springer Gabler)
- OMR Report 2020



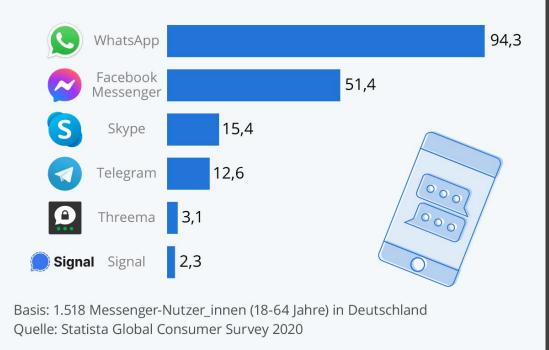
175 Mio mtl. Messages



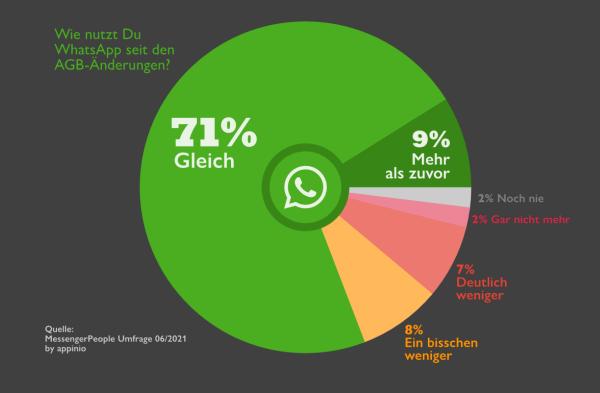
Messenger Nutzung Deutschland

Facebook dominiert den Messenger-Markt

Anteil der Befragten, die folgende Messenger regelmäßig nutzen (in %)



Nur 2% haben WhatsApp in den letzten 12 Monaten gelöscht



statista **Z**







API



Viele Möglichkeiten funktionieren nur in der WhatsApp Business API!











































































































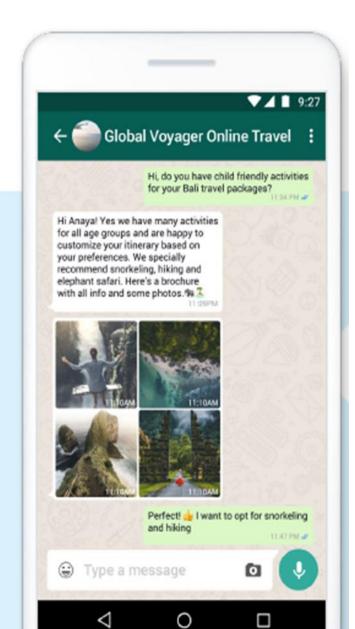
Two types of messages

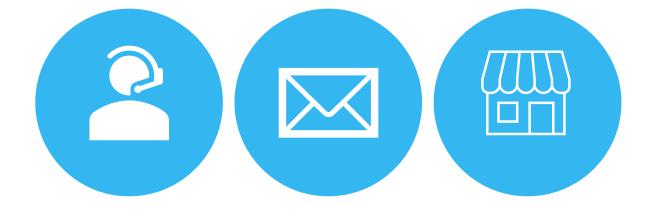


User-Initiated messages

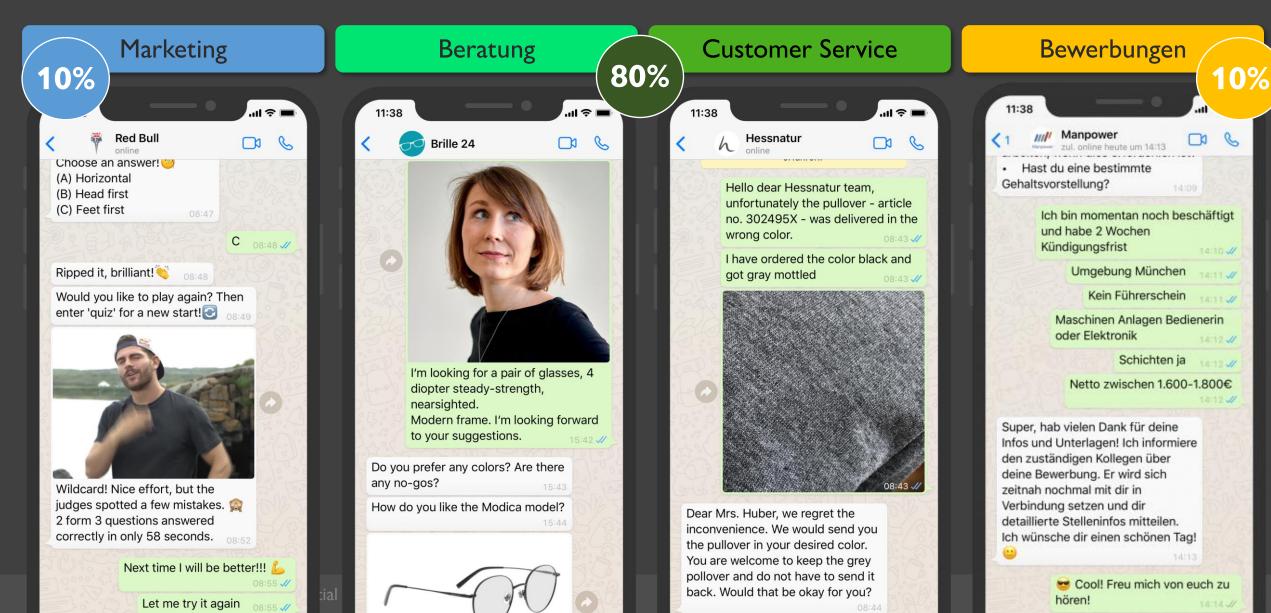
The user/customer starts a message thread by messaging the business

- No prior opt-in required
- Responses are free of charge within 24 hours





User Initiated Messages: Typischen Usecases



FAIE

Verbesserte und schnellere Reklamationsabwicklung

- Herausforderungen: komplizierter und mühsamer Reklamationsprozess für Kunden
- Verlagerung von E-Mail zu WhatsApp, über 1.000 gelöste Kundenanliegen pro Monat
 - 60% schnellere Bearbeitung durch Fotos, Video und kurze Texte!



Kunden Service

11:38







Servus, ich benötige dringend ein Mähmesser für meinen Reformmäher 158, Länge 130 cm. Was habt ihr da? Lg, Josef

Guten Tag! Ich habe Ihre Anfrage an den zuständigen Kollegen weitergeleitet. Wir melden uns schnellstmöglich wieder bei Ihnen! Mit freundlichen Grüßen Ihr FAIE Team

Hallo Josef, wenn am Mäher nichts geändert wurde, dann hat das Mähmesser für den Reform 158 die Faie Nr. 2326. Das Messer hat 17 Klingen, 8 Reinigungsplatten und die Befestigung am Messerkopf erfolgt mit 2 Ovalkopfschrauben Nr. 53126. Der Lochabstand der Bohrungen ist 102mm.

Das Mähmesser ist lagernd und sofort lieferbar. Mit freundlichen Grüßen, Werner Meixner

> Wenn es geht würde ich das gern gleich auf Rechnung bei Euch bestellen?! Mit freundlichen Grüßen







Echtzeitsupport als Treiber für E-Commerce

Florian Heinemann über Treiber bei Etsy

- Steigerung im Echtzeitsupport per Chat von 26% auf 73% innerhalb eines Jahres!
- Viele Deutsche im E-Commerce sollten das als Hebel begreifen:

"Echtzeitsupport kann ein echter Treiber sein!"

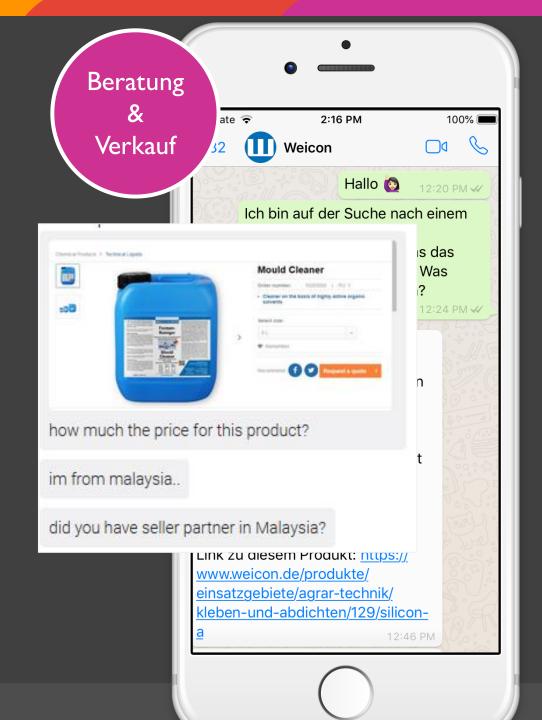


Weicon

B2B Kleberberatung per WhatsApp

"Unser WhatsApp-Service ist ein klarer Wettbewerbsvorteil.
Kunden senden uns sogar Bilder von Konkurrenzprodukten und fragen nach Alternativen"

Tina Spengler, Head of Marketing bei WEICON



MissPompadour

Vom Laden zum E-Commerce Profi!

500 Anfragen täglich

"WhatsApp ist für uns ein

Verkaufskanal. 9 von 10

WhatsApp Chats führen zum Kauf "

Erik Reintjes, CEO MissPompadour



Ist Conversational Commerce was für mich?

Spezialisten sind der Sweet Spot für Messenger Kommunikation

Spezialisten



Commodities

Brands D₂C

Big Player

Socken, Tee, Duschbad...







CHECK24 **Booking.com** mobile.de

zalando

Professionelle & persönliche **Beratung**

Bindung durch Top Experience

Kundenservice

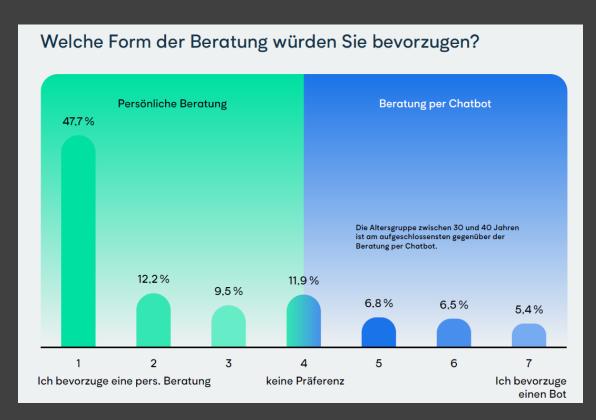
7 Top Chance für mehr Umsatz

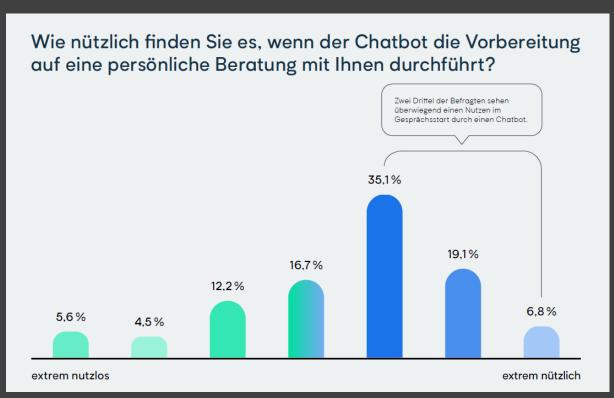
Perfekte Ergänzung für höheren CLV 💙 und geringere Kosten (Retouren, Marketing)

Kostensenkung durch 避 **Automatisierung**

Chatbot Studie 2021

"Erwartet wird ein intelligentes Mensch-Chatbot Zusammenspiel"

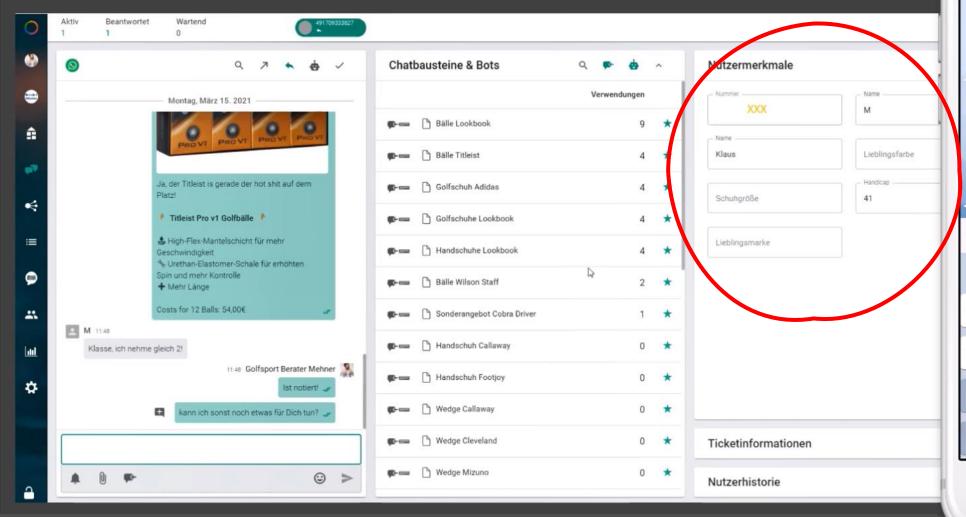




Zürcher Hochschule & swiss moonshot AG

Technology Assisted Communication

Bearbeiter -> Chatbot -> Bearbeiter





Shopsysteme als "Lager"

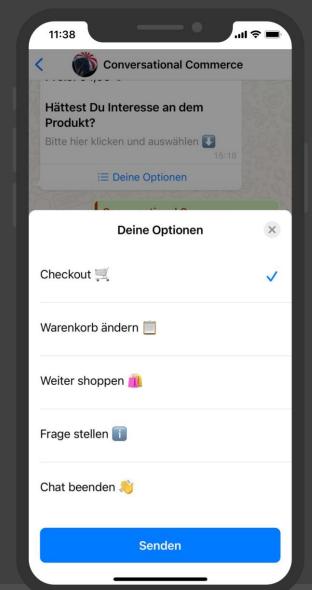


















Marketing

Beratung

Bestellung

Bezahlung

Lieferung

Service

Loyalty

Advocacy

WhatsApp

Send Payments in India With WhatsApp

November 5, 2020









Marketing Beratung



Bestellung

Bezahlung





Lieferung



11:38

Wildrad

Ich möchte mir ein neues Mountainbike kaufen. Bin eher Anfänger. Was könnt ihr mir empfehlen? Lieben Gruß, Paula

Hallo Paula, wie groß bist du und wie groß ist deine Schrittlänge? Lg Hanna

Heute

Ich bin 1,63 m groß, Schrittlänge ca. 60 cm

CUBE Access WS grey n'berry

Suntour Federgabel plus Shimano Schaltu Sicherheit, Komfort und Fahrspaß in einem! www.cube.eu

https://www.cube.eu/2021/bikes/ women/hardtail/access-ws/cubeaccess-ws-greynberry/ Das haben

wir im Laden in S.

CUBE Reaction Pro grey'n' yellow

Shimano 1x12-Schaltung plus RockShox Luftfedergabel - so geht Vielseitigkeit bei Hardtails

www.cube.eu

https://www.cube.eu/2021/bikes/





Marketing Beratung



Bestellung

Bezahlung





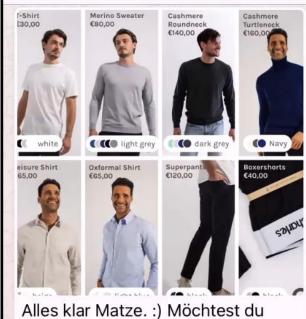








Lieferung



Hey Charles WhatsApp Shopping

Alles klar Matze. :) Möchtest du sonst noch etwas bestellen? Wir haben zurzeit eine Aktion laufen für Cashmere Produkte.

Ansonsten ist hier schon einmal dein order link:

https://hey-charles.com/ 5540446280/invoices/ e69c0eaf646060d745a57bb8b0a3 e8fd







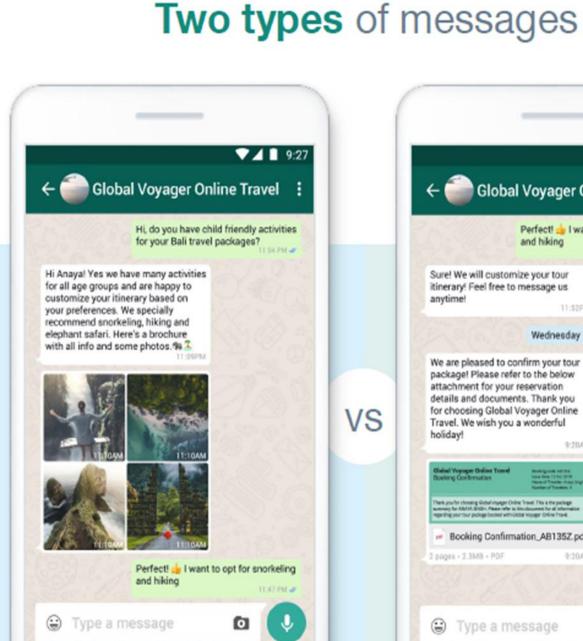




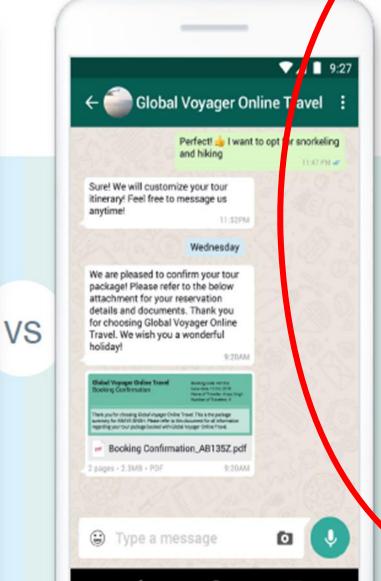
User-Initiated messages

The user/customer starts a message thread by messaging the business

- No prior opt-in required
- Responses are free of charge within 24 hours



0





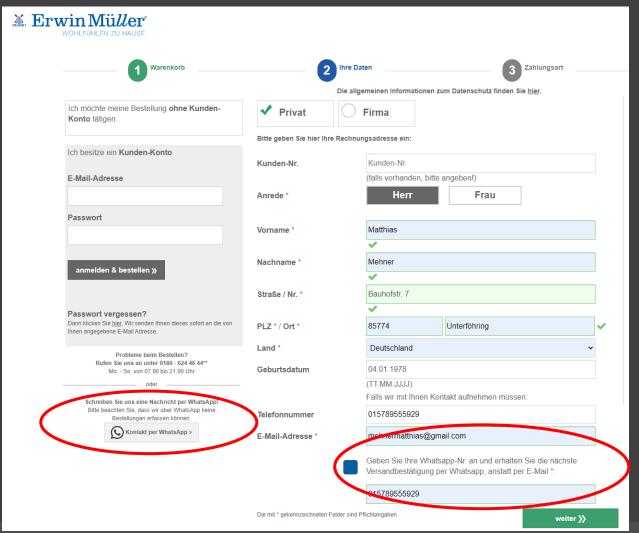
Business-Initiated messages

The business starts a message thread by messaging the user/customer

- Requires a pre-approved template
- Requires prior opt-in
- Priced per message

Erwin Müller

Wo ist mein Paket?





Erwin Müller

Wo ist mein Paket?

 100.00 Versandbetätigung & Paketverfolgung automatisiert per WhatsApp Chatbot Abfrage

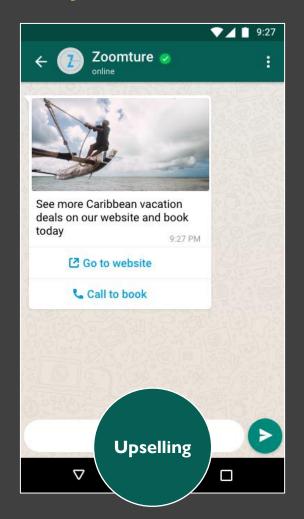
"Jede WhatsApp-Nachricht statt eines Anrufs oder einer E-Mail spart uns wertvolle Kosten und Zeit"

Christian Wirth, Leitung Communication Center

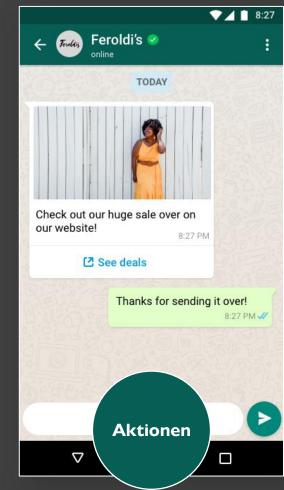


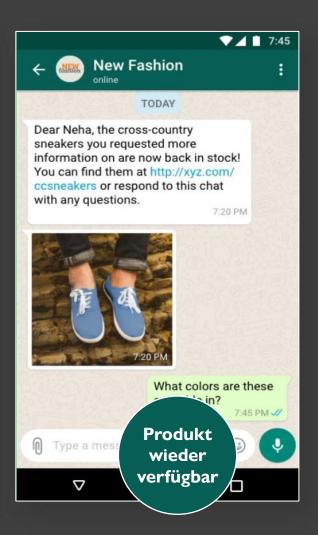
NEW: Promotional Business Initiated Messages!

Seit Juni 2021: werbliche Nachrichten wieder möglich!



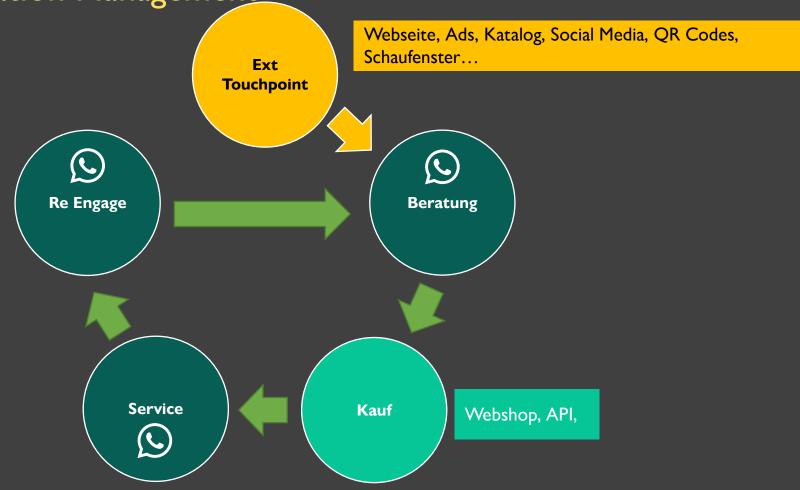






Verkaufen auf WhatsApp

Echtes Customer Relation Management











Lade- und Starthilfegerät LG30

Art.Nr.: FD48135



STOPPFIXX Wartungsstopfen 3 in 1, 2 - 42mm Art.Nr.: FD108783



Frostschutz Konzentrat für Feldspritzen, 10L Art.Nr.: FD107818



Würgekette hochfest mit Vierkantgliedern G8 Art.Nr.: FD40647



Ich akzeptiere die Datenschutzerklärung

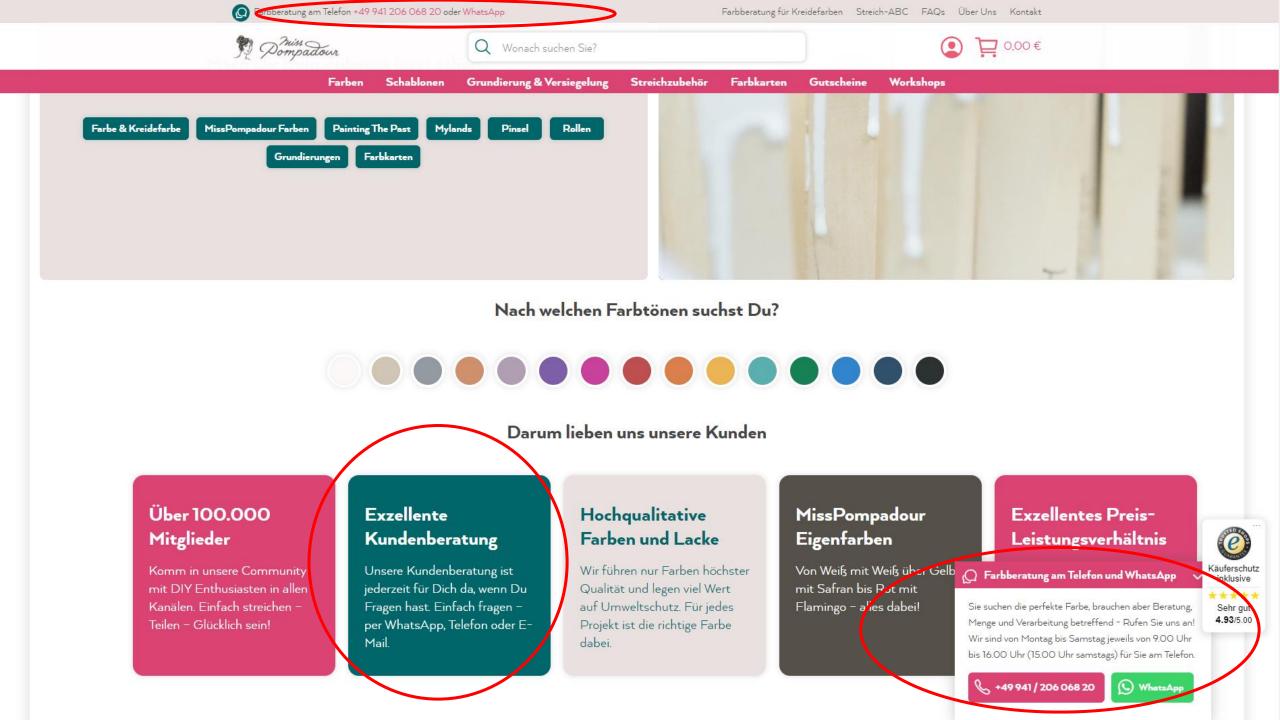


Ext

Touchpoint







Volmary – 13% CTR

Jeden Freitag einen Gruß

Veröffentlichte Inhalte

10. Sep. 2021 15:00

Volmary.

WHATSAPP

Volmary Herzlich Willkomme Pflanzenprofis!

Vielen Dank für Deir

Inhalts-Typ

Nachricht per Vorlage

Zielgruppe

Alle Nutzer

Agent

Volmary GmbH

Statistiken

Reichweite Inhalt 508

Klicks 67

Klickrate 13,19 %

Zum Entsperi

Freitag,



Herzlich Willkommen bei den Volmary-Pflanzenprofis! 🌻 🥕 🚳

Heute haben wir einen GartenTipp zum Thema Sedum (Fetthenne).

Volmary

11:38

Sedum ist eine sehr beliebte Pflanzengattung bei Gärtner*innen. Das mag zum einen an dem farbenfrohen Erscheinungsbild liegen, aber viel mehr geschätzt wird vor allem, dass diese Fetthennen besonders pflegeleicht und sehr resistent sind.



Herzlich Willkommen bei den Volmary-Pflanzenprofis! 🚇 🏲 🗣 🖤





enger GartenTipps von Volmary

ation für Gartenfreunde für das gesamte Gartenjahr - Jetzt kostenlos abonnieren:



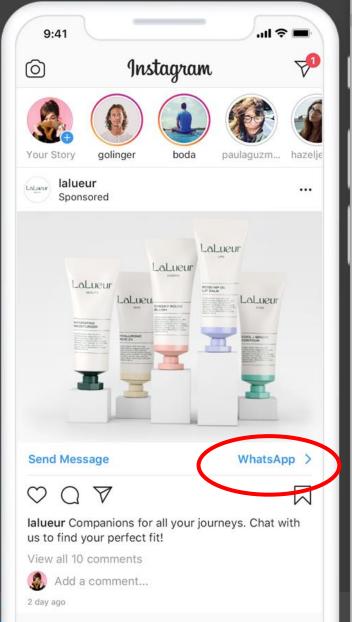
iartenTipps?

Du im Garten oder auf



Click to Chat

Alle digitalen (Werbe) Formate







Matthias "Matze" Mehner



+49 (0) 157 89 555 929

matthias.mehner@messengerpeople.com

Jeden Monat aktualisiert!

