



KUNDENKOMMUNIKATION ÜBER DEN MESSENGER WHATSAPP

CATCH | Prof4Net GmbH

PROF4NET

1

AGENDA










- WhatsApp als direkte Kommunikation mit dem Kunden
- Sicherheit der Daten
- Einrichtung in CATCH
- Demo
- Zusammenfassung

PROF4NET

2

SICHERHEIT DER DATEN

- Datenschutzkonforme Sicherheit
- Nutzung der API SST durch CATCH

			
	App	Business App	API
WhatsApp Commerce-Policy			
DSGVO / Datenschutz			

PROF4NET

3

EINRICHTUNG IN CATCH

- Nach dem Anlegen eines Accounts bei Messengerpeople wird in CATCH weiter verfahren. Dort werden unter *Administration/CRM Einrichtung/Lead Einstellungen* Zugangsdaten hinterlegt.

MessengerPeople		Client-Secret	WhatsApp Business Account ID
Client-ID		Telegram Kanal UUID	Sprache deutsch (DE)
WhatsApp Kanal UUID		Logging	<input checked="" type="checkbox"/>
WhatsApp Empfänger			
Einzeleinstellungen	WhatsApp Buttons	WhatsApp Vorlage for re-open 24 hours window	
Bot Einstellungen	aktiv <input checked="" type="checkbox"/>		
Lagerorte	Autohaus PAV (1)	Öffnungszeiten	
Telefonleitfaden (Arbeitszeit)	WA Bot	Mo	08:00:00 - 19:00:00
Telefonleitfaden (Ang. Stunden)	WA Bot	Di	08:00:00 - 19:00:00
Texte mit Bot	Textvorlagen	Mi	08:00:00 - 19:00:00
		Do	08:00:00 - 19:00:00
		Fr	07:00:00 - 19:00:00
		Sa	09:00:00 - 13:00:00
		Su

PROF4NET

4

EINRICHTUNG FÜR IHR HP

- Über die Einstellung "Whatsapp Buttons" lassen sich Standardwerte vordefinieren, die für den WhatsApp-Button auf der eigenen Homepage genutzt werden können.

ID	Quelle	Kanal	Kampagne	Marke	Sparte	Lagerort	Notiz	Aktion
Standard	MessengerPeople	whatsapp	WhatsApp Kampagne	Volkswagen	GW	Autohaus P4N (1)		Ändern
1	MessengerPeople	whatsapp	WhatsApp Kampagne			Autohaus P4N (1)	?	Ändern HTML
2	MessengerPeople	whatsapp	WhatsApp Kampagne	Audi	NW	00HB - Autohaus P4N 00HB (5)	?	Ändern HTML

PROF4NET

5

EINRICHTUNG AUT. ANTWORTEN

- Ist ein Bot-Leitfaden gewählt, lassen sich über den Button „Texte mit Bot“ automatische Antworten hinterlegen.

Begrüßungstext	Willkommen! Beantworten Sie bitte ein paar Fragen, sodass unser Experte Ihnen besser helfen kann.
Abbestellertext	Umfrage überspringen
Abschiedstext	Vielen Dank, unser Experte wird Sie so schnell wie möglich kontaktieren.
Abbruchtext	Sie haben die Umfrage abgebrochen. Warten Sie bitte auf unseren Experten, der Ihnen antworten wird.
Fehlertext bei der suche nach text	Entschuldigen Sie, ich habe die Antwort nicht verstanden. Es handelt sich nicht um einfachen Text oder Zahlen. Probieren Sie es noch einmal.
Fehlertext bei der suche nach einer ziffer	Entschuldigen Sie, ich habe die Antwort nicht verstanden. Es handelt sich nicht um Zahlen. Probieren Sie es noch einmal.
Fehlertext bei unklarer Antwort. (Nach der Nachricht gibt es Antwortoptionen)	Entschuldigung, ich habe die Antwort nicht verstanden. Mögliche Antworten:

PROF4NET

6

EINRICHTUNG BOT-TLF

- Um Kundendaten mithilfe eines Bots abzufragen, muss ein Telefonleitfaden in der Kategorie „MessengerPeople Bot“ in CATCH angelegt werden.

PROF4NET

7

ZUTEILUNG DER ANTWORTEN

- Um die Antworten gleich den richtigen BOT-Kennzahlen zuzuweisen, sollten die Fragen auch kategorisiert werden.

Rang	Frage	Typ	Kategorie	Pflucht
4		Textfeld	immer anzeigen	
1	An welcher Marke haben Sie Interesse?	Textfeld	Bot- Marke	immer anzeigen
2	Welches Fahrzeug suchen Sie?	Textfeld	Bot- Sparte	immer anzeigen
3	An welchem Standort dürfen wir Sie betreuen?	Textfeld	Bot- Lagerort	immer anzeigen

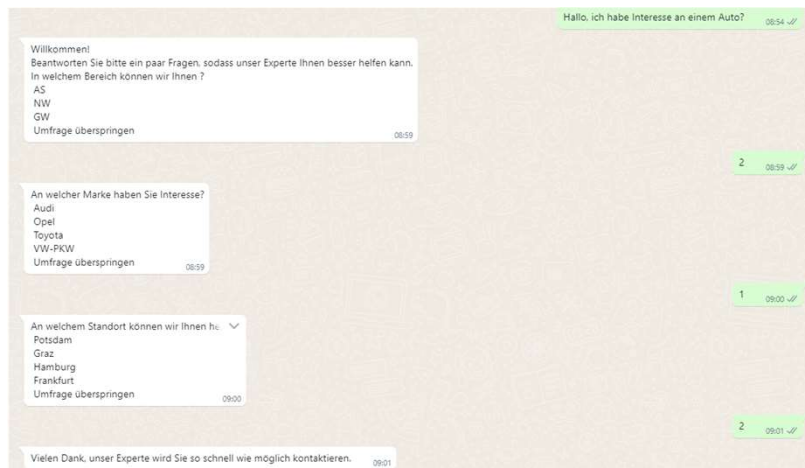
Rang	Antwort	Bot Sparte
4		abgearbeitet
1	AS	AS
2	NW	NW
3	GW	GW

PROF4NET

8

KOMMUNIKATION MIT DEM BOT

- Beantwortung der wichtigsten Fragen auf der HP



PROF4NET

9

ABBILDUNG IN DER LEADZUORDNUNG

- Nach Abschluss der Fragen auf der HP wird das Lead automatisch in die Leadzuordnung übertragen.
- Voraussetzung: Leadmanagement 2.0

Status	Datum	Standort	Quelle	Kunde	Lead-Obj.	In.	Aktion
abgeschlossen	04.05.2022 - 13:43	Autohaus PAN / DE0825	MessengerPeople	?	?	?	?
abgeschlossen	04.05.2022 - 13:08	Autohaus PAN	MessengerPeople	?	?	?	?
abgeschlossen	04.05.2022 - 11:16	Autohaus PAN / DE0825	MessengerPeople	?	?	?	?
abgeschlossen	04.05.2022 - 10:42	Autohaus PAN	MessengerPeople	?	?	?	?
abgeschlossen	04.05.2022 - 10:00	Autohaus PAN	MessengerPeople	?	?	?	?
abgeschlossen	04.05.2022 - 08:59	Autohaus PAN / DE0825	MessengerPeople	?	?	?	?
kontaktiert	03.05.2022 - 21:07	Autohaus PAN	MessengerPeople	?	?	?	?
Neu	02.05.2022 - 13:34	Autohaus PAN	MessengerPeople	?	?	?	?

PROF4NET

10

ZUTEILUNG AN DEN VERKÄUFER

- Das Lead kann nun einem Verkäufer zugeordnet werden.

Lead zuweisen | Lead ID: 3425

Lead Info

MessengerPeople
 Lead ID: 436643803641
 Uploadzeitpunkt Catch: 05.05.2022 08:01
 Erstellungsdatum: 05.05.2022 08:01:56
 Nachricht: Ich habe Interesse an einem Auto

Kontakt über:

Kunde Info

Kunde
 Adresse
 Kontaktmöglichkeiten

vorhandenen Datensatz suchen

Kunden suchen

Vorschläge

Neukunde anlegen
 Georg Schober, (1017673) / Leads offen: 1

Zuweisung

Standort (Neukunde) Autohaus P4N / 02F2

Benutzer Schober, Georg (n.k.)

Hinweistext

[eintragewandern](#)

PROF4NET

11

PERSÖNLICHE EINSTELLUNGEN

- Um mit Kunden via WhatsApp zu kommunizieren, muss in den persönlichen Einstellungen die SST für die Telefonanlage und WhatsApp aktiviert werden.

Einstellungen - Schober, Georg (Login: schoberdemo)

Telefonieintegration (CTI) - CATCH CTI

aktivieren *To apply the changed settings, you must first log out and log back in.

Gerät/Line

Vorwahlprefix

weitere Einstellungen Dauer in Sekunden bis das Popup (nach Beendigung) geschlossen wird

Messenger People

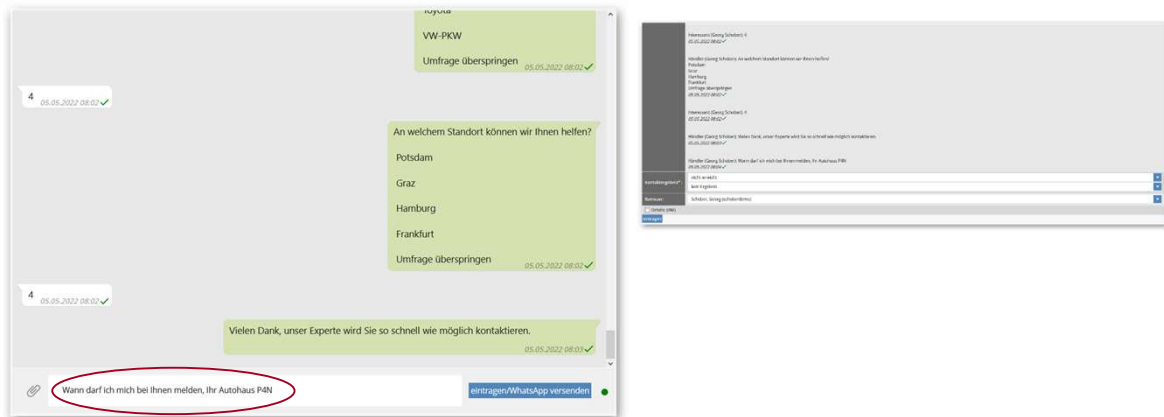
aktivieren *To apply the changed settings, you must first log out and log back in.

PROF4NET

12

KONTAKT VIA WHATSAPP

- Wurde das Lead zugeteilt, kann der Verkäufer direkt mit dem Kunden freie Texte kommunizieren.

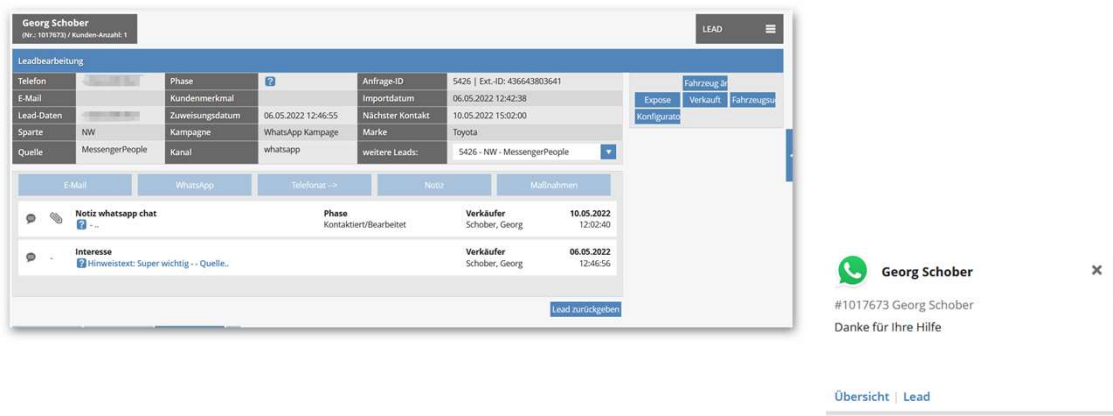


PROF4NET

13

KOMMUNIKATION MIT DEM KUNDEN

- Jede Antwort des Kunden erscheint in einem Pop-up, egal wo man sich gerade in CATCH befindet.



PROF4NET

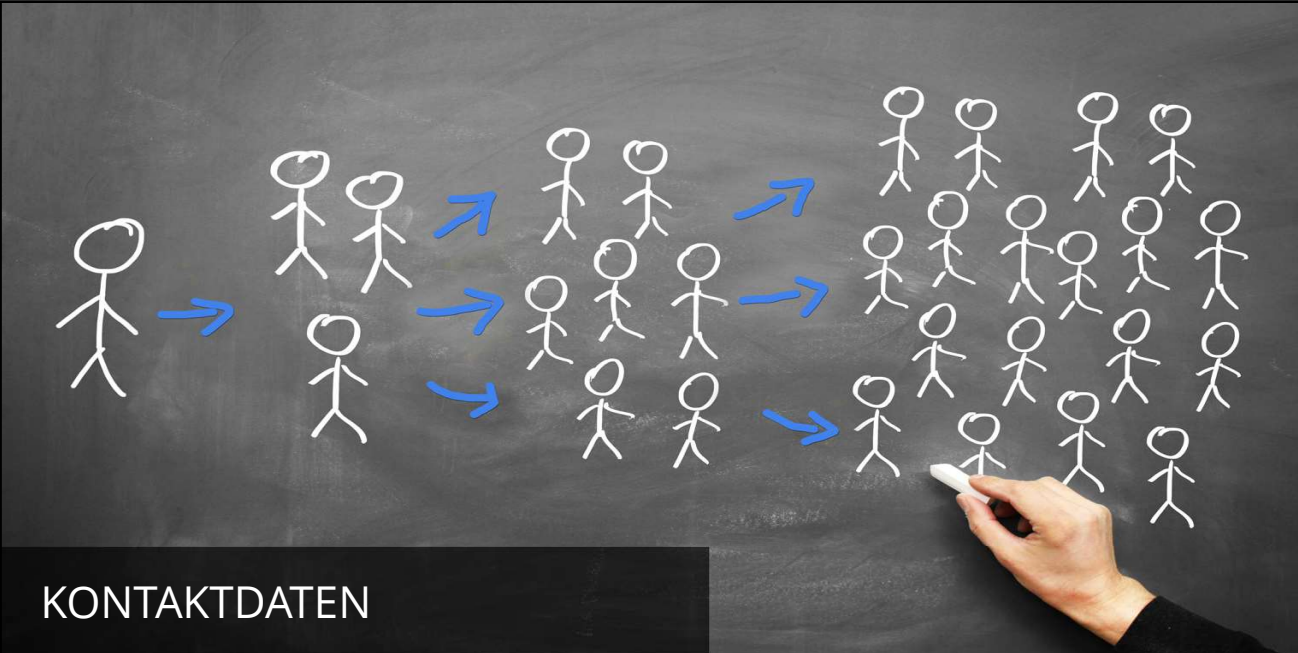
14

ZUSAMMENFASSUNG

- WhatsApp als direkte Kommunikation mit dem Kunden
- Sicherheit der Daten
- Einrichtung in CATCH
- Demo

PROF4NET

15



KONTAKTDATEN

Prof4Net GmbH
Gerlachstr. 47-49
14480 Potsdam

www.prof4.net
info@prof4.net
0331 - 87 00 421

PROF4NET

16