

Über mich

Moritz Kricej

KEY ACCOUNT Manager bei chatarmin



Agenda

01 WhatsApp Marktüberblick

02 Omnichannel-Strategie

03 WhatsApp User Journey

WhatsApp als Markt

WhatsApp ist eine der führenden globalen Messaging-Apps mit über **2,4 Milliarden aktiven Nutzern** und damit eines der am weitesten verbreiteten Kommunikationstools weltweit.

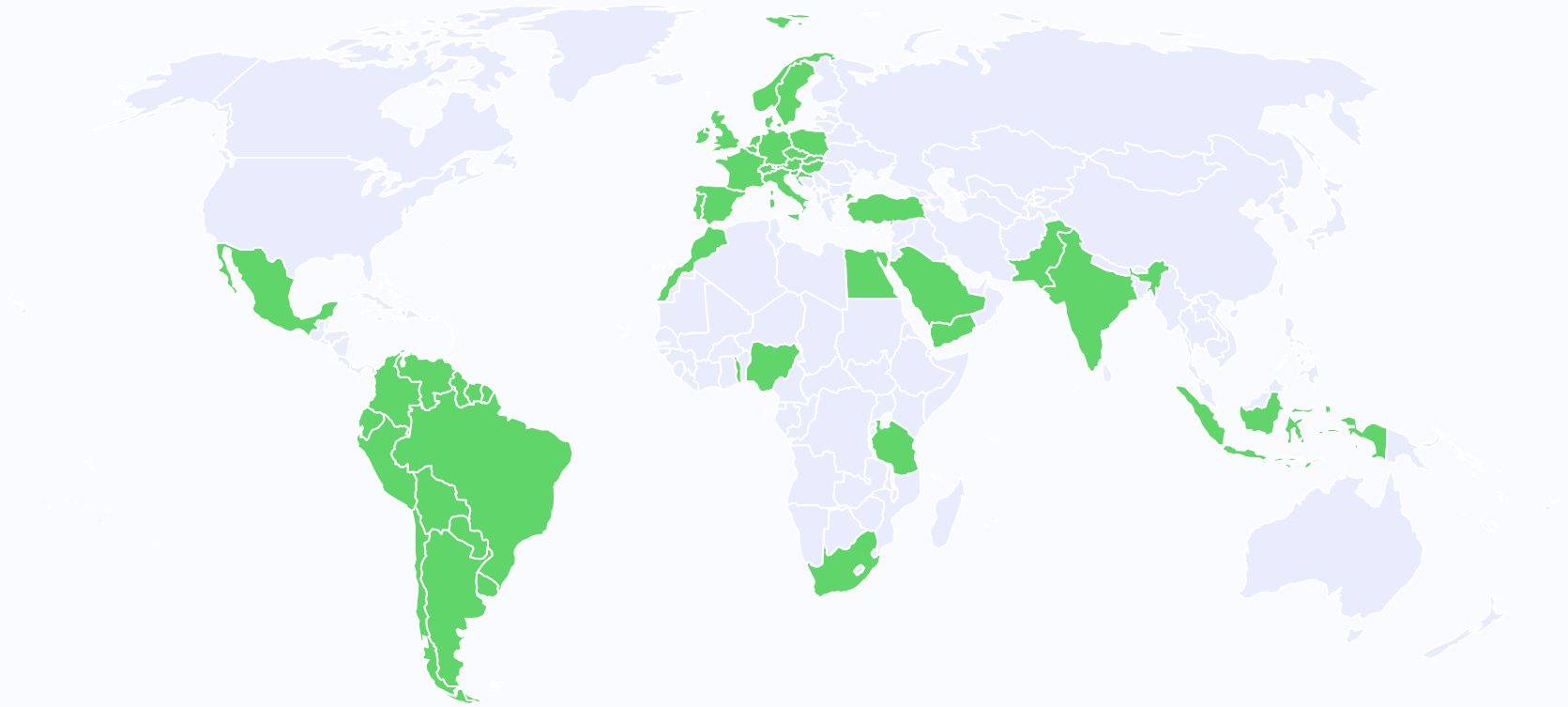
Täglich werden über **140 Milliarden Nachrichten** verschickt.

WhatsApp ist in **180 Ländern verfügbar** und die beliebteste Messaging-App in über **100 Ländern**.

Im Durchschnitt verbringen Nutzer **33,5 Minuten pro Tag** auf der App.

WhatsApp als #1 Messenger App

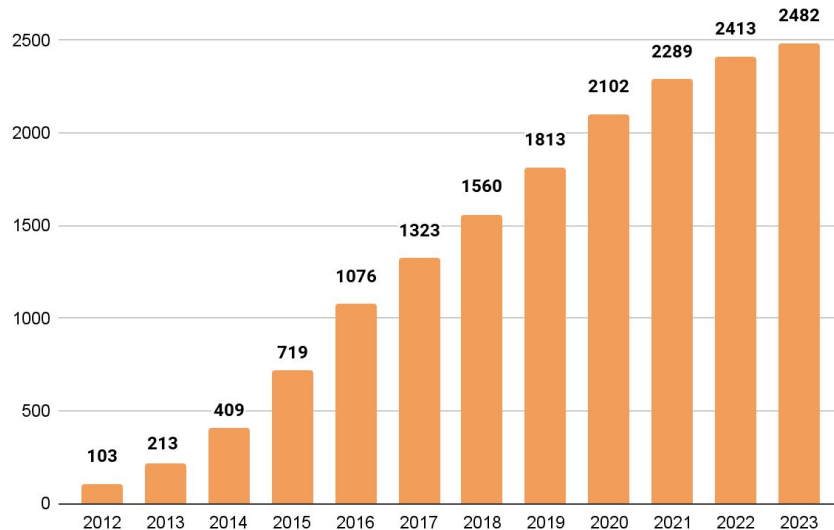
armin



WhatsApp Nutzerwachstum

Nutzerakzeptanz in verschiedenen Märkten:

Weltweises Nutzerwachstum



WhatsApp wird voraussichtlich bis

2025

auf über

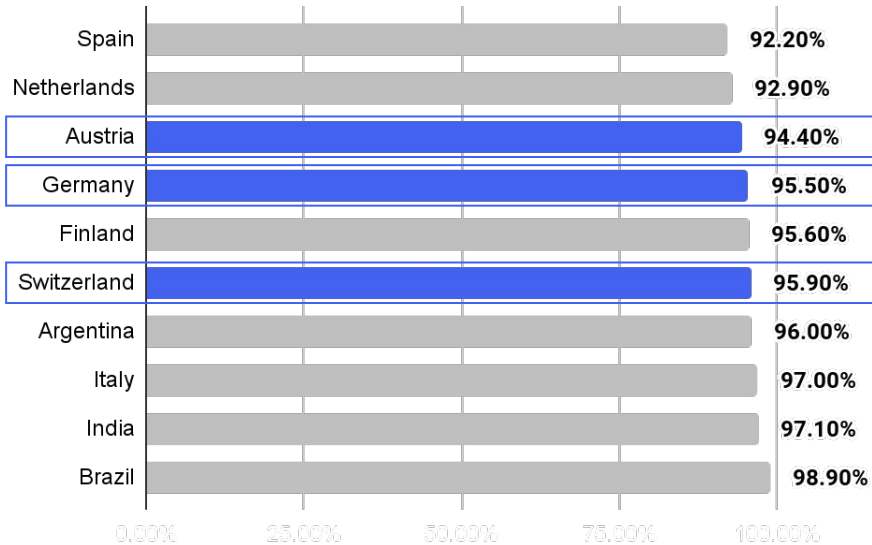
3,14 Mrd.

Nutzer wachsen.



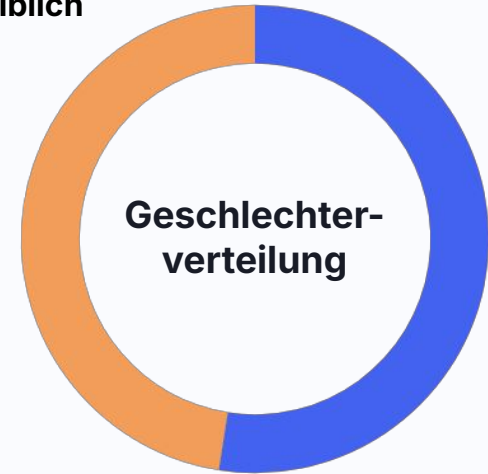
Relevanz von WhatsApp in verschiedenen Märkten

WhatsApp Penetrationsrate



48%

Weiblich



52%

Männlich



Agenda

01 WhatsApp Market Overview

02 Omnichannel Strategy

03 WhatsApp User Journey

WhatsApp: Kanäle und die Business Platform

WhatsApp Kanäle

WhatsApp Business Platform (API)

Kommunikation

1 : Viele

1 : 1

Interaktivität



Personalisierung



DSGVO Konform



API Integrationen



Dashboard



Die WhatsApp Arten

WhatsApp (Standardversion)

- Für private Nutzer
- Direkte Chats, Anrufe, Gruppen & Medienversand
- Keine geschäftlichen Funktionen

WhatsApp Business (App fürs Handy)

- Für kleine Unternehmen und Selbstständige
- Bietet Funktionen wie Auto-Antworten, Labels für Chats und ein Produktkatalog
- Läuft auf einem einzigen Gerät

WhatsApp Business API (mit Providern wie Chatarmin)

- Für mittlere bis große Unternehmen
- Keine eigene App, sondern eine Schnittstelle (API) zur Integration in CRM-Systeme oder Chatbots
- Wird über offizielle WhatsApp-Partner (z. B. Chatarmin) genutzt
- Skalierbar: Automatisierte Nachrichten, Kundenservice-Teams & Massennachrichten
- Sammeln von Kundendaten

Der WhatsApp Channel

Einweg-Kommunikation

Unternehmen, Prominente oder Organisationen können Infos oder Updates senden – aber die Empfänger können nicht antworten.

Abonnierbar

Nutzer können Kanäle abonnieren, um Updates zu erhalten, ähnlich wie bei Telegram-Kanälen oder Instagram-Broadcasts.

Für Infos & News

Ideal für Marken, Medien oder Influencer, um regelmäßig Nachrichten an viele Menschen zu senden, ohne dass es ein persönlicher Chat ist.

Vergleich:

WhatsApp Business API = 2-Wege-Kommunikation (Kundenservice, Beratung, automatisierte Chats)

WhatsApp Channel = 1-Wege-Kommunikation (Infos & Updates für Abonnenten)

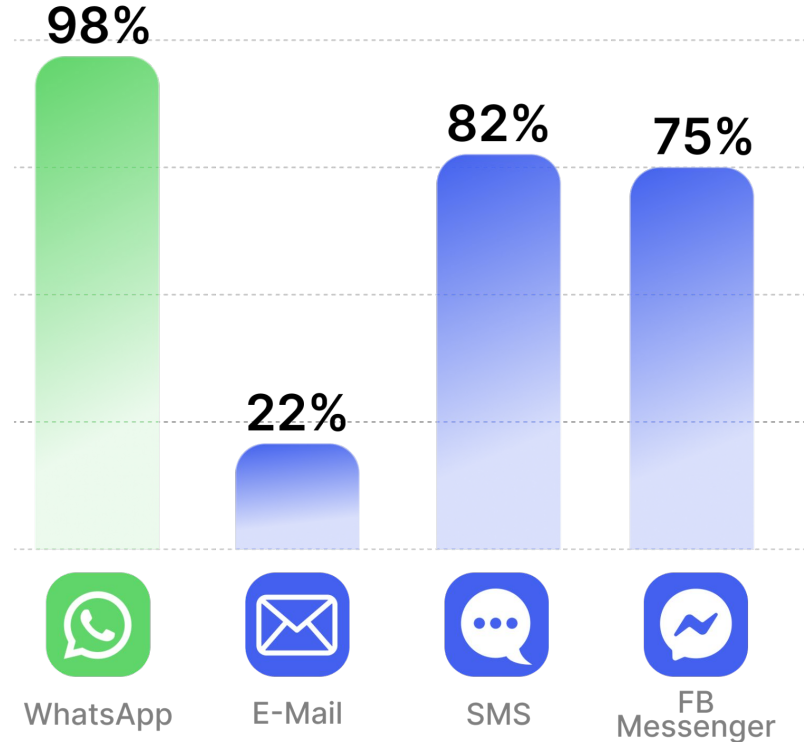
Channels sind wie ein Newsfeed, während die Business API für Kundeninteraktion gedacht ist.

WhatsApp: Die Vorteile gegenüber E-Mail Marketing

	Email	WhatsApp
Öffnungsrate	Ø 20-30%	>85%
Klickrate	Ø 3%	Ø 40%
Konvertierungsrate	Ø 0,5%	Ø 5%
Reaktionszeit	Verzögerte Antwortzeiten	Echtzeit-Kommunikation
Multimedia	eingeschränkt	Bilder, Videos, Audios, Links
Personalisierung	eingeschränkt	sehr hoch

WhatsApp: Ein hochprofitabler Kanal

Engagement-Raten der Kanäle



15x

Rendite auf Kampagnenausgaben

€2,50

Umsatz pro Empfänger

Agenda

01 WhatsApp Market Overview

02 Omnichannel Strategy

03 WhatsApp User Journey



armin



Lead Generation



Social Media Ads

Meta bietet Werbeanzeigen mit Chat-Start-Links, die direkt zu WhatsApp führen.

Website Chat Button

Besucher können einen Chat-Button auf der Website anklicken, um den Support zu kontaktieren und Fragen zu stellen.



QR Codes

QR-Codes scannen, um zu einem WhatsApp-Chat weitergeleitet zu werden.



Email Campaigns

Bestehende Kunden ermutigen, der WhatsApp-Community beizutreten.

Lead Nurture

Community Challenges

Starte eine interaktive Challenge, die unterhält und weiterbildet.

Bildungsinhalte

Teile Tutorials oder ausführliche Produktanleitungen zur Information von Interessenten.

Event-Einladungen

Lade Interessenten zu Webinaren, Workshops oder speziellen Veranstaltungen ein.

Kunden Testimonials

Teile Erfahrungsberichte und Fallstudien, um Vertrauen aufzubauen und den Produktwert zu zeigen.



Kunden Support

Produktfragen

Stellen Sie detaillierte Produktinformationen bereit, um Kunden bei fundierten Kaufentscheidungen zu unterstützen.

Versandfragen

Geben Sie Auskunft über Versandstatus, voraussichtliche Lieferzeiten und klären Sie versandbezogene Anliegen.

Empfehlungen aussprechen

Wenn ein Kunde unsicher ist, bieten Sie Beratung an und empfehlen Sie passende Produkte für seine Bedürfnisse.



Nachverkaufs-Betreuung

Bestellbestätigung

Versende eine Bestätigungsnachricht direkt nach dem Kauf mit Bestelldetails und voraussichtlichem Liefertermin.

Versandbestätigung

Informiere Kunden über den Versand der Bestellung mit Tracking-Informationen und geschätztem Lieferzeitraum.

Lieferstatus-Updates

Halte Kunden über den Lieferstatus auf dem Laufenden, inklusive Benachrichtigungen bei erfolgter Zustellung.



KI Buchungsberatung

Nutzeranfragen & Leads können direkt zentral gerootet & bearbeitet werden.

Echtzeit-Unterstützung

Dem Kunden wird sofortige Hilfe angeboten, um Probleme zu lösen und Fragen zu beantworten.

KI-Intent-Detection

Intelligente und automatisierte Identifizierung der Wünsche des Kunden, inklusive Smart-Tagging.

Dynamic Tagging & Smart Rooting

Identifiziert User-Daten, sowie, Budget und Vorhaben des Nutzers. Rooting an Mitarbeiter.

KI-Chatbot & KI-Summary

Inklusive Buchungs-Integration zur Sofort-Buchung der Reise per WhatsApp.



WhatsApp KI

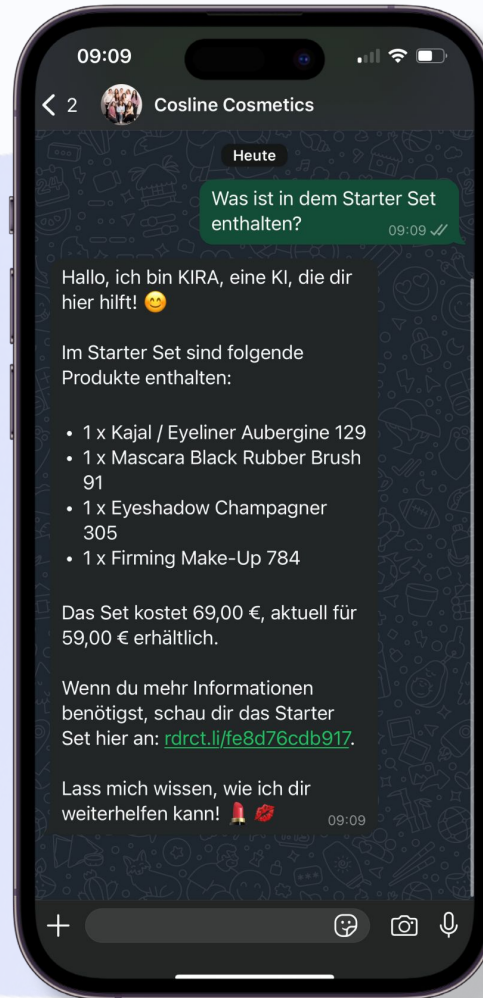


Künstliche Intelligenz

Chatarmins WhatsApp-Chatbot basiert auf künstlicher Intelligenz und hilft automatisch bei Fragen und Anliegen.

Die Antworten zieht er aus Quellen wie Dateien, der Website oder Produktinformationen, um Nutzern schnell die passenden Infos zu geben.

Sein Stil lässt sich anpassen, damit er zur Marke passt – ob freundlich, professionell oder kurz und knapp



armin

natürliche &
freundliche Sprache

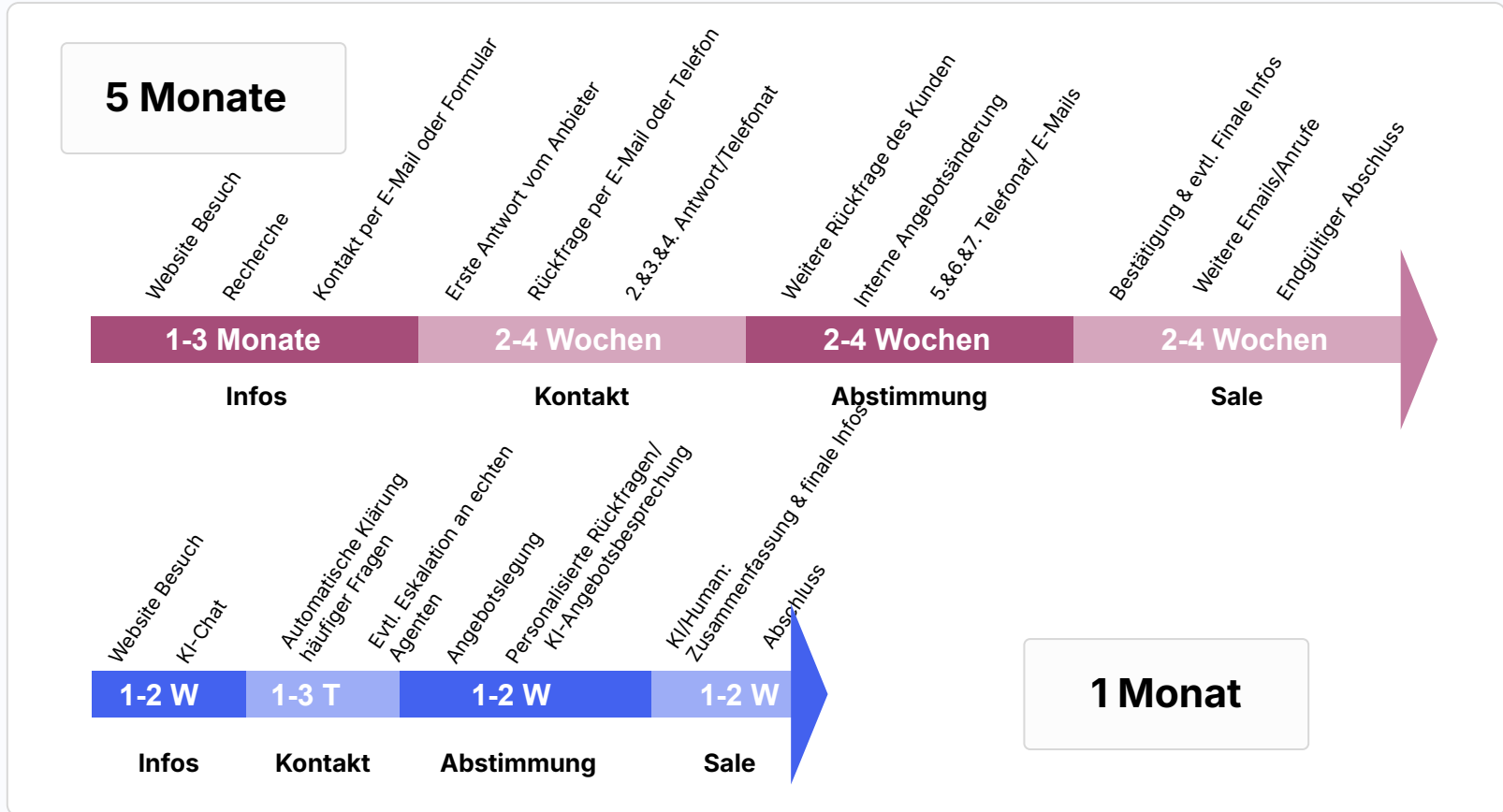
Expertenwissen zu
Produkten

kontextbasierte
Antwort

In-Chat
Verkäufe

80% Schnellere “Time-To-Booking”

"Time-To-Booking" 80% reduziert



Der Weg zur Traumreise...



armin

WhatsApp



Marketing

Software for Your

Business



Chatarmin integrates with any API

