



Persönliche Kundenansprache mit WhatsApp:

Loyalty - Conversion - Kundensupport



Martin Roesner
Regional Director DACH



30. Juni 2026



Das Beste aus Marketing und Kundenservice



KI-Plattform für Kundenservice

- Kundenservice
- 1-1 Kontaktaufnahme



WhatsApp Marketing Plattform

- Messaging-Kampagnen
- Marketing Automations



Unsere treuen Kunden

GUERLAIN



FNAC DARTY

AIRFRANCE

POCO



SAMSUNG



Europcar
moving your way



Intermarché

Moët Hennessy

CALZEDONIA

Disneyland
PARIS



Systeme U

Tech Partners

Meta
Business Partner



OpenAI

Mistral AI

shopify

klaviyo





Alcmeon

Simio
by Alcmeon

Warum WhatsApp?



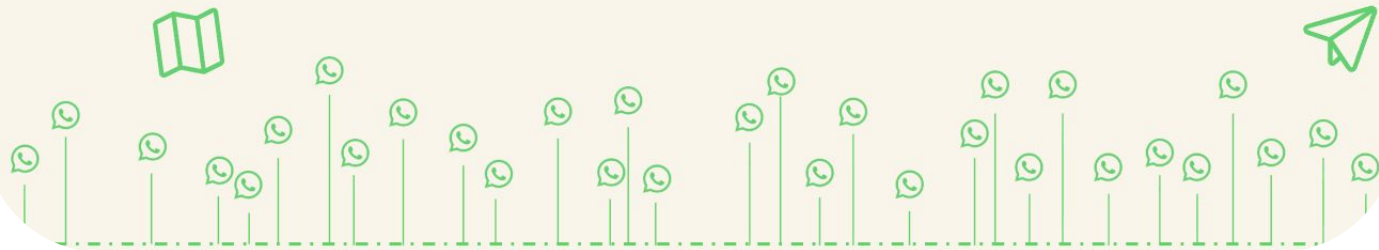


WhatsApp - die meistgenutzte App

Everyday, WhatsApp
is the **most opened**
app in the world.

30
opens
per day

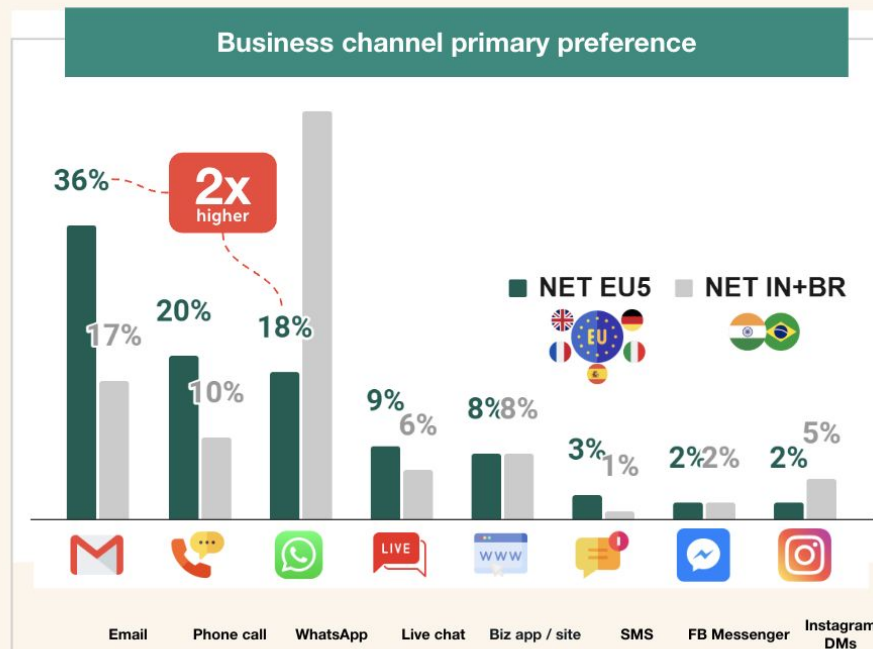
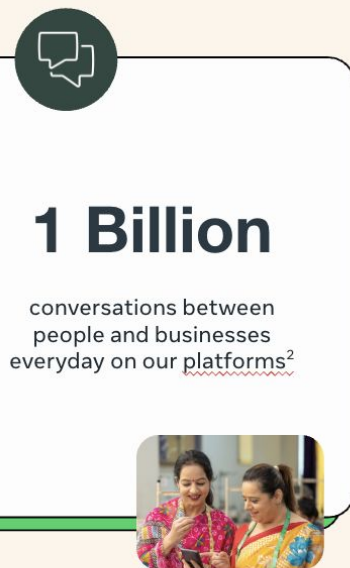
Almost 3x more than the next most opened app



Source: Business Messaging Usage Research by Kantar, March 2024 (EU5= France, Germany, United Kingdom, Italy, Spain)



Nr. 3 Kanal in EMEA - Nr. 1 in Brasilien und Indien



Source: Q14. Which one of the following digital methods do you like using the most when interacting with a business?
Base: NET EU5 N=5000; NET IN+BR N=2000



WhatsApp KPIs

Öffnungsrate

90 %

auf WhatsApp

⚡ vs

17 % für Emails

Klickrate

40 %

auf WhatsApp

⚡ vs

1 bis 2 % für Emails

→ WhatsApp liefert bis zu
30x höheren ROI





Alcmeon

Simio
by Alcmeon

Was kann WhatsApp?

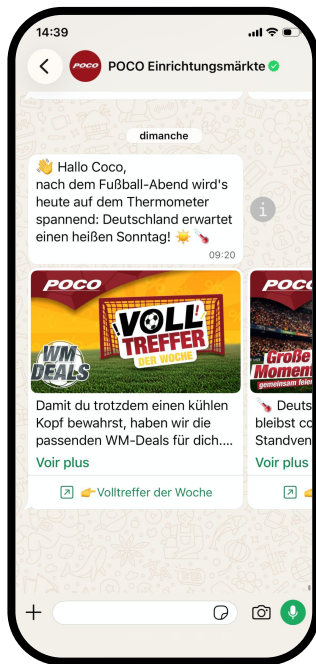




Alcmeon

Simio
by Alcmeon

Marketing - Automations - Support



Marketing - Kampagnen:

Sales & Angebote
Black Friday
Newsletter



Automations:

Abgebr. Warenkorb
Back in Stock
Erinnerungen



Kundenservice

Antworten durch KI & Agent
Automatisierung
Ersetzen der Formulare
Telefon-Weiterleitung



WhatsApp für einen 360° Kundenkanal

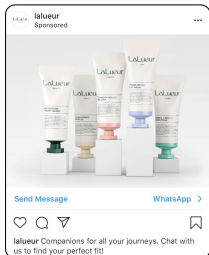


Und die Optins?

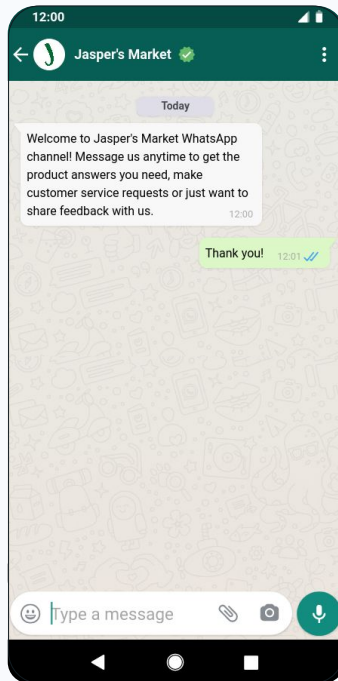


Sammlung von WhatsApp - Optins

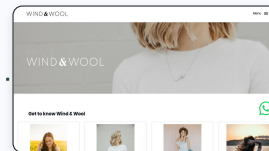
"PAID" Einstiegspunkte



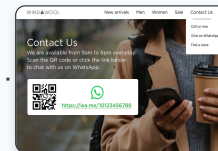
Click to WhatsApp
Ads auf Facebook,
Instagram o.ä



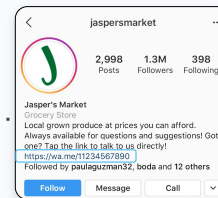
"Organische" Einstiegspunkte



WhatsApp Icon auf der
Webseite



Website plugin



Link in Chats



QR code auf
Produkt



QR code via Newsletters / Flyers
/ QR code im Store / SMS /
Gewinnspiel



Praktische Use Cases





Marketing

Automation

Support



Alcmeon

Simio
by Alcmeon

WhatsApp als Drive-to-Store- und App-Booster

WhatsApp als zentraler Hebel zur Digitalisierung des Filialgeschäfts

Steigerung der App-Nutzung im Rahmen der Drive-to-Store-Strategie

Mehr als ein Katalogkanal: direkter Kommunikationskanal mit Kunden

Gezielte Ansprache in der Customer Journey, um Gelegenheitskäufer zu Stammkunden zu entwickeln

Stärkung der Kundenbindung durch die direkte Verbindung zu den lokalen Filialen

User who clicked the
'Download App' button

30%

CTR

55%



Confic

WhatsApp als Premium CRM Channel in 1 Jahr

WhatsApp als neuer zentraler CRM-Kanal neben E-Mail

Direkte und personalisierte Kundenansprache über WhatsApp

Personalisierte Angebote, **Bestellstatus** und exklusive Produkt-Previews

Direkter Feedbackkanal für Kunden

Innerhalb eines Jahres zu einem der **stärksten Marketingkanäle** von Samsung Frankreich

 **Gewinner des WhatsApp 360 Experience Award 2025**

Open Rate

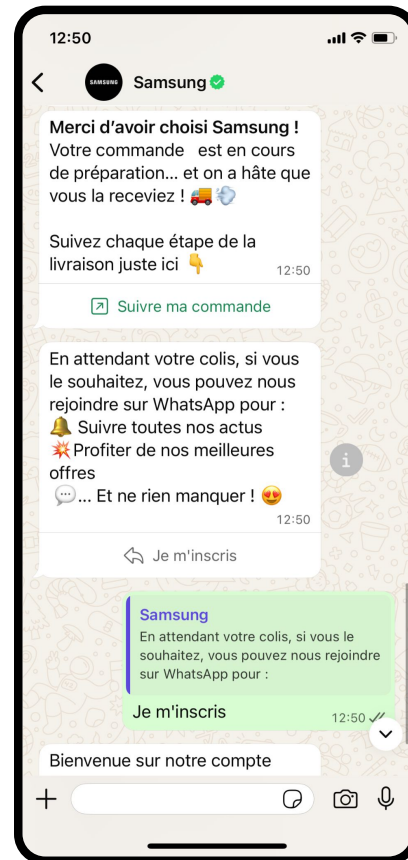
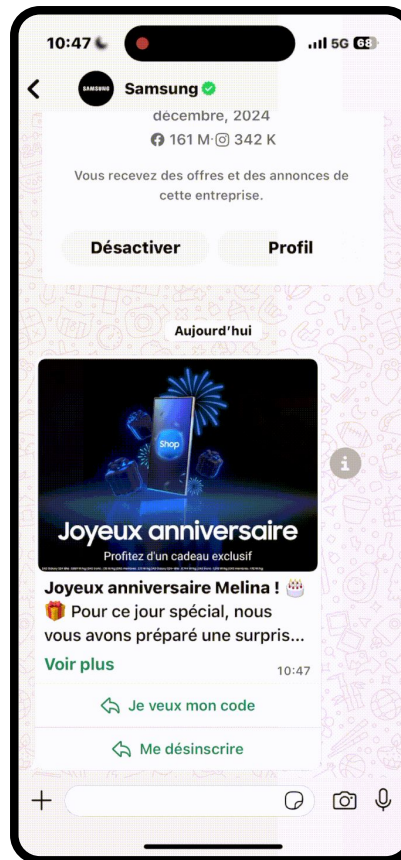
93 %

CTR

45 %

VIP clients in
WA optins

35%



SMALLABLE

Marketing

Automation

Support



Alcmeon

Simio
by Alcmeon

Personal Shopper for VIPs

Implementierung:

- WhatsApp an Top 1% Kunden
- Angebot für ein personalisiertes Shopping Event

Ergebnisse:

Open Rate

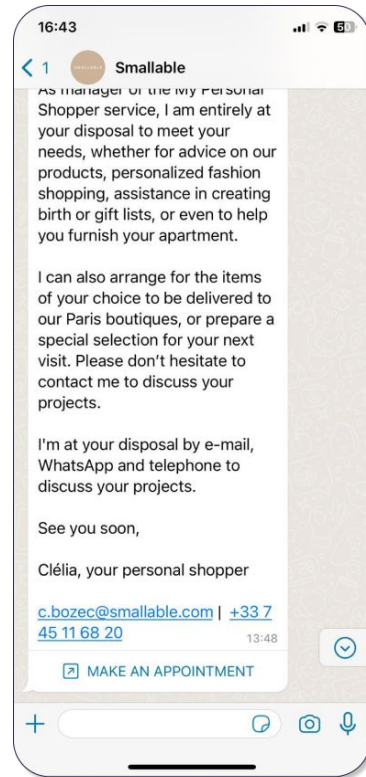
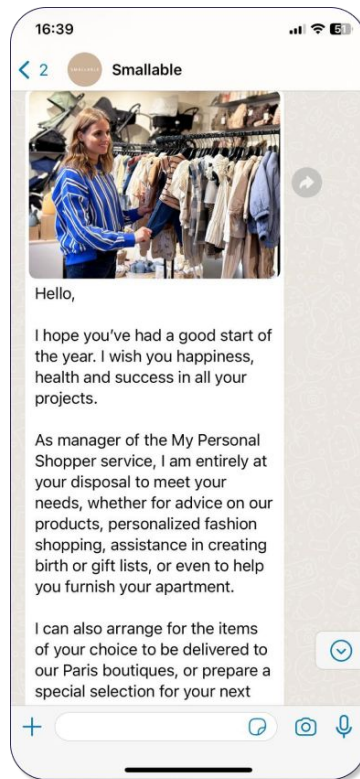
98%

Click Rate

54%

Brand ROI

x150



Abgebrochene Warenkörbe werden zu abgeschlossenen Einkäufen dank WhatsApp

Abgebrochene Warenkörbe gehören zu den größten Problemen im E-Commerce: das Vorhaben ist da, aber etwas kommt dazwischen. Genau in diesem Moment wird WhatsApp zum Gamechanger:

- Re-engage den Kunden dank einer WhatsApp-Unterhaltung
- Ein attraktives Produktbild & Link zum Warenkorb vereinfachen den Abschluss des Kaufes

Öffnungsrate

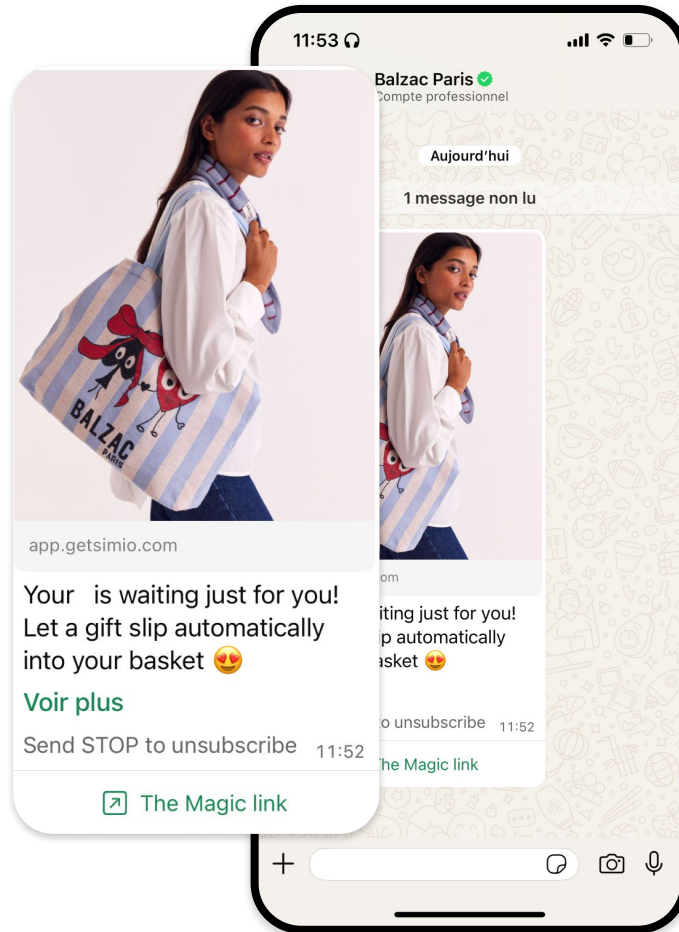
80%

Conversion
Rate

27%

Umsatz pro
Konversation

140€



Anrufweiterleitung auf WhatsApp

ZIELE

🎯 **Kostensenkung und Produktivitätssteigerung** durch die Umleitung von Anrufen auf eine spezielle WhatsApp-Nummer

🎯 **Bereitstellung eines 24/7-Services** dank nahtloser Anbindung von Telefon und WhatsApp

PROJEKT

⚙️ **Nahtloser Kundenkontakt über Telefon, WhatsApp und CRM**

⚙️ **Integration** in das CRM:
Salesforce Service Cloud Voice

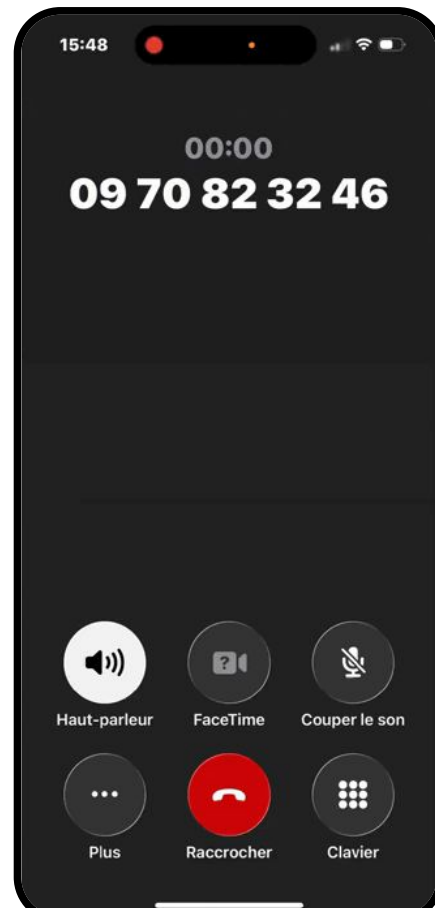
⚙️ **Implementierung innerhalb von 3 Monaten**

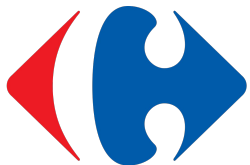
Anruf-
Weiterleitung

15%

Automatisierung

45%





Carrefour

Carrefour 360° WhatsApp-Kanal für Marketing, Notifications und Kundendienst

- Mehr und personalisierte Angebote, die direkt an Abonnenten gesendet werden
- Rund-um-die-Uhr-Kundenservice durch einen KI-Agenten direkt innerhalb der WhatsApp-Konversation
- Nahtlose Weiterleitung an BeraterInnen, wann immer dies erforderlich ist
- E-Commerce-Automatisierungen, wie z. B. Produktvorschläge für Click & Collect

Marketing

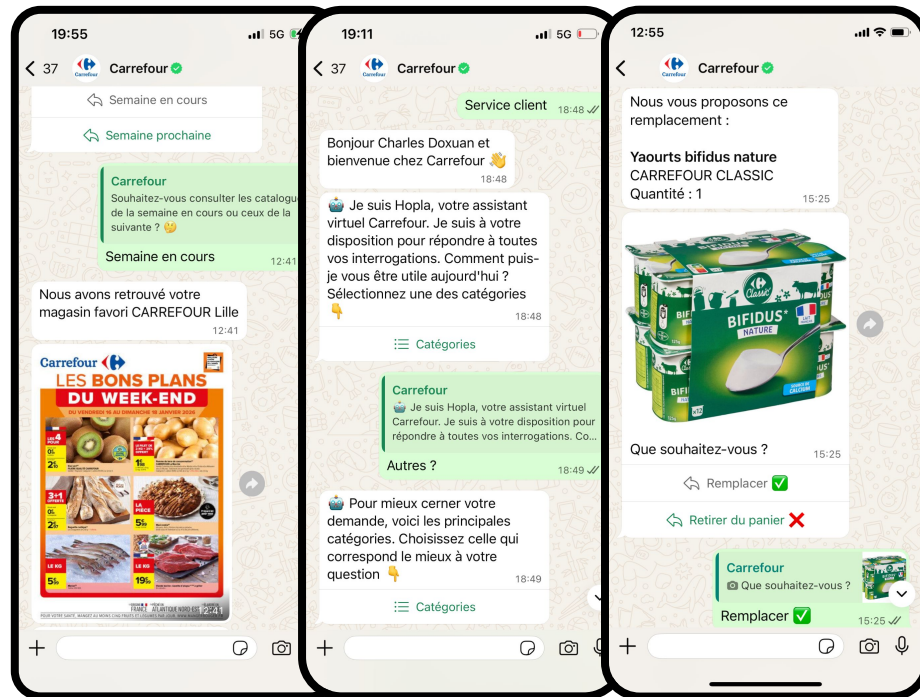
Automation

Support



Alcmeon

Simio
by Alcmeon



Angebote

Kundendienst

Automations





Wie sollte man starten?





Bereit für den nächsten Schritt?



Kostenfreies WhatsApp Webinar

Mit Meta - Carrefour - Air France

9. Juli: 11 Uhr - 11.45 Uhr



Martin Roesner

martin.roesner@alcmeon.com



Termin buchen

