



PAKETE, FUNKTIONEN & ANFORDERUNGEN

| | |
|---|-----------|
| PAKET #1: 360°CHAT - BASIC | 2 |
| Anbindung an die WhatsApp Business API..... | 2 |
| 360°CHAT OS (Betriebssystem)..... | 2 |
| Start-Option #1: Schnittstelle der Studio-Verwaltung..... | 3 |
| Start-Option #2: Start des Chats per Link/ QR-Code..... | 3 |
| Personalisierte Begrüßung im Chat..... | 3 |
| Standard-Funktionen..... | 4 |
| Live Chat Kunden-Service..... | 4 |
| CheckIn-basierte Newsletter..... | 5 |
| Anforderungen..... | 5 |
| PAKET #2: 360°CHAT - PRO | 6 |
| config360..... | 6 |
| Start-Option #1: News..... | 7 |
| Start-Option #2: Begrüßungsgeschenk..... | 7 |
| Standard-FollowUps am Tag #1..... | 7 |
| Belohnung aktiver Mitglieder: Punkte & Prämien..... | 8 |
| Motivation wenig aktiver Mitglieder (quartalsweise Boni)..... | 9 |
| Reaktivierung inaktiver Mitglieder..... | 10 |
| Vertragsverlängerungen..... | 10 |
| Sterne-Feedback & Bewertungen..... | 11 |
| Mitglieder werben neue Kunden: VIP-Kampagne..... | 11 |
| Feedback-Bogen mit Upsell / Cross-Promo..... | 12 |
| Termin-Vereinbarungen..... | 13 |
| Zentrales Nutzer-Menü..... | 13 |
| Individuelle Upgrades | 14 |
| Entlastungspaket für Live Chat Agenten..... | 14 |
| Detaillierter Feedback-Bogen..... | 15 |
| Magicline Appointments..... | 16 |
| Kalender für Magicline..... | 17 |
| Quiz: "Welcher Sport passt zu mir?"..... | 20 |
| Export von Nutzer-Daten und Eingaben..... | 20 |
| Smarte Keyword-Steuerung..... | 21 |
| Google Sheets Dashboard..... | 21 |
| Anbindung externer Lead-Formulare..... | 22 |
| Affiliate Marketing..... | 23 |
| Option: Multi-Club Installation | 24 |

PAKET #1: 360°CHAT - BASIC

Anbindung an die WhatsApp Business API

- ✓ DSGVO-konforme Enterprise-Variante von *WhatsApp*
- ✓ Unterstützung bei der Verknüpfung mit dem *Meta Business Manager*
- ✓ Anbindung via Chatbot-Software *ManyChat*:
 - “Wordpress für WhatsApp-Chatbots”
 - Hosting der Inhalte und Automatismen
 - Nutzer-Verwaltung (CRM)
 - Live-Chat
 - Schnittstelle zur Studio-Verwaltung
 - DSGVO-konform

360°CHAT OS (Betriebssystem)

- ✓ grundlegende System-Steuerungen
- ✓ Möglichkeit zur flexiblen Erweiterung mit zusätzlichen Chat-Modulen und Traffic-Quellen
- ✓ vorstrukturierte Nutzer-Führung
- ✓ fertig ausformulierter Nutzer-Dialog (100% der Texte editierbar)
- ✓ System-Sprachen: wir ↔ du & wir ↔ Du

Start-Option #1: Schnittstelle der Studio-Verwaltung

- ✓ z.B. Magicline, Aidoo, MAC-Centercom, Athletics
- ✓ Auslöser ist der Check-In mit der Club-Karte
- ✓ DSGVO-konforme Verarbeitung der übermittelten Nutzer-Daten
- ✓ Ziel: Optin in das checkin-basierte News-System

Start-Option #2: Start des Chats per Link/ QR-Code

- ✓ Verarbeitung und Sicherung der von WhatsApp übertragenen Nutzer-Daten
- ✓ Bestätigung Nutzer-Names einholen, da die Nutzer meist Phantasie-Namen angeben und wir auf diesem Weg keine verifizierten Vertragsdaten haben
- ✓ Ziel: persönlicher Live Chat mit dem Studio-Team, sofern gewünscht

Personalisierte Begrüßung im Chat

- ✓ gewünschte Start-Grafik, z.B. Team-Foto, Studio-Ansicht o. Logo
- ✓ dynamische Anrede abhängig von der Tages-Zeit + Vorname
- ✓ Erklärung des Mehrwerts einer Anmeldung (“Bleib auf dem Laufenden”) + Navigationshinweise für den Chatbot
- ✓ einmalige Einwilligung in die Daten-Verarbeitung wird im Chat-Verlauf gespeichert
- ✓ automatische Erinnerung, falls auf die Begrüßung oder Frage bzgl. Einwilligung nicht reagiert wurde
- ✓ Anzeige von Impressum & Datenschutz-Erklärung, sofern Nutzende sie sehen wollen

Standard-Funktionen

- ✓ Standard-Antwort bei unvorhergesehenen Eingaben/ Fragen:
 - Option #1: verspricht persönliche Antwort im Live Chat
 - Option #2: vertröstet bei Fragen auf Telefon/ Email
- ✓ Abmelde-Dialog/ Austragung aus dem System
- ✓ Abmelde-Feedback sammeln
- ✓ Reset-Funktion setzt alle Eingaben und Einstellungen des Nutzers zurück, um Ablauf erneut testen zu können

Live Chat Kunden-Service

- ✓ Alarm an Admin per Email/ Mobile Push zu neuen Nachrichten, für die bisher kein Automatismus/ Keyword hinterlegt ist
- ✓ Nutzende bekommen nur 1x pro Tag eine automatisierte Antwort/ Empfangsbestätigung vom System auf freie Eingaben, aber der Admin erhält immer einen Alarm
- ✓ System wartet vor der automatisierten Antwort 10 Sekunden, falls vom Nutzer noch weitere Nachrichten schnell "hinterhergeschoben" werden; z.B. 1.: "Hallo"; 2.: "Ich suche XY."
- ✓ Video-Tutorial zum Umgang mit dem System
- ✓ Lizenz für 3 Live Chat Agenten ist im ManyChat Pricing inkludiert; weitere Plätze erfordern ggf. ein anderes Paket von ManyChat

CheckIn-basierte Newsletter

- ✓ zeitlich relevanter Inhalt, der mit Priorität ausgespielt werden soll, z.B. aktuelle Angebote, Kurs-Einladungen, neue Programme o.ä.
- ✓ selbstständig planbare WhatsApp-Kampagnen, die Nutzenden im gewünschten zeitlichen Abstand nach dem nächsten Check-In gesendet werden (z.B. sofort oder nach 90 Minuten)
- ✓ einmaliger Versand je Nutzer im eingestellten Kampagnen-Zeitraum (z.B. 4 Wochen)
- ✓ Bild (optional) + Text mit Link
- ✓ automatische Berechnung eventuell zu erwartender Zusatz-Kosten für WhatsApp, je nach Anzahl der aktiven Mitglieder

Anforderungen

- ✓ Vertrag mit 360°CHAT
- ✓ Telefonnummer (Mobil oder Festnetz), die noch nie bei WhatsApp registriert wurde
- ✓ verifiziertes Unternehmen im *Meta* Business Manager
- ✓ kostenpflichtiges Drittanbieter-Tool *ManyChat* (\$15 - \$25 pro Monat)
- ✓ freier API-Slot im Paket der Studio-Verwaltung
- ✓ ggf. [Zusatz-Kosten für WhatsApp](#) bei mehr als 1.000 Newslettern pro Monat (automatische Abrechnung über *ManyChat*)
- ✓ Einhalten der [WhatsApp Business Richtlinien](#) und [Handelsrichtlinien](#)

PAKET #2: 360°CHAT - PRO

- ✓ beinhaltet alle Funktionen und Anforderungen des BASIC Paketes
- ✓ Erweiterung um **optionale FollowUp-Kampagnen** für Studio-Nutzer mit einer Voll-Mitgliedschaft:
 - werden für registrierte Nutzer nach einem CheckIn gesendet
 - zeitlicher Standard-Abstand zum CheckIn für alle
 - Kampagnen frei wählbarer, z.B. sofort oder nach 90 Minuten
 - variable Bedingungen je Kampagne:
 - vergangene Zeit seit Registrierung im System
 - Anzahl der CheckIns
 - Neu- oder Bestandsmitglied
 - maximal eine FollowUp-Kampagne je CheckIn, sofern aktuell keine Service-Anfrage offen ist

config360

- ✓ Konfigurationsprogramm zum selbstständigen Ein- & Ausschalten von Kern-Funktionen und FollowUp-Kampagnen
- ✓ geschützter Admin-Bereich innerhalb des WhatsApp-Chatbots
- ✓ Start des Programms mit dem Keyword *config360*
- ✓ Anpassung der zeitlichen Abstände zwischen den Kampagnen
- ✓ Einrichtung / Austausch wichtiger Kampagnen-Links
- ✓ CheckIn-basierte Newsletter (siehe BASIC-Paket)

Start-Option #1: News

- ✓ identisch zu Start-Option #1 + personalisierte Begrüßung im *BASIC*-Paket

Start-Option #2: Begrüßungsgeschenk

- ✓ Punkte-System und Begrüßungsgeschenk werden als zusätzlicher Mehrwert wird in der Start-Nachricht präsentiert
- ✓ nach der Registrierung sind automatisch genügend Punkte als Start-Guthaben aufgeladen, die sofort in eine erste Prämie eingetauscht werden können

Standard-FollowUps am Tag #1

Diese Nachrichten erhalten Nutzende nach der eingestellten, sofern sie durch die er(sofern eingerichtet und aktiviert und bisher nicht selbstständig entdeckt/ eingeladen):

1. Zugang zum WLAN:
 - 5 Min nach Opt-In
 - nur bei 1. Check-In von neuen Studio-Mitgliedern
2. Einladung zum Folgen auf Social Media
 - Hinweise auf die Präsenzen auf Facebook, Instagram u.a.
 - inkl. App-Deeplinking = öffnet das Profil direkt in der entsprechende App auf Android, iOS (NICHT die mobilen Webseiten) bzw. öffnet die normale Webseite am Desktop

Belohnung aktiver Mitglieder: Punkte & Prämien

- ✓ Punkte sammeln als Chatbot-interne Währung, z.B.:
 - Start-Guthaben für Begrüßungsgeschenk nach Registrierung (z.B. 10 Punkte für ein Shake)
 - pro Check-In (z.B. 1)
 - monatliche Medaillen = Bonus-Punkte, je nach Anzahl der Check-Ins im vergangenen Monat, z.B.:
 - Bronze: 5 Punkte für 4 Check-Ins
 - Silber: 10 Punkte für 8 Check-Ins
 - Gold: 15 Punkte für 12 Check-Ins
 - Teilnahme an Kampagnen (z.B. Feedback-Bogen; VIP)
- ✓ Medaillen-Zyklus abhängig vom Start-Datum des Nutzenden
- ✓ erworbene Medaillen als Begrüßung mit nächstem CheckIn
- ✓ 1-7 Prämien für die die Punkte eingetauscht werden können
- ✓ Nutzende erhalten als Gutschein eine WhatsApp-Nachricht mit Name + Zeitstempel, die dem Personal gezeigt werden muss, um die Prämie zu erhalten
- 🔧 Demo / Punkte-Vergabe / Anpassung der Prämien-Details jederzeit einfach und selbstständig über das *config360*-Programm

⚠ Das Punkte-/ Prämien-System erhöht die Kampagnen-Kosten im Umfang der verteilten Prämien, ist aber für den Betrieb nicht zwingend nötig. Allerdings wird damit auch das WhatsApp-System attraktiver und steigert damit deutlich die insgesamte Optin- und Nutzungsquote. Somit lassen sich am Ende wiederum mehr Umsatz-Effekte durch Upsell-Kampagnen, Empfehlungen, Cross-Marketing und eine allgemein höhere Kunden-Bindung bzw. Aufmerksamkeit erzielen.

Motivation wenig aktiver Mitglieder (quartalsweise Boni)

Um Mitglieder zu begeistern und bei der Stange zu halten, werden in regelmäßigen Abständen Boni verteilt:

- ✓ bei jährlicher Erneuerung (Standard-Einstellung):
 - Bonus 1 nach 14 Tagen + 3 Monate
 - Bonus 2 nach weiteren 3 Monaten
 - Bonus 3 nach weiteren 3 Monaten
 - Bonus 4 wird ausgesetzt, da in dieser Zeit eine Kampagne zur Verlängerung der Mitgliedschaft ansteht
 - Neu-Beginn mit Bonus 1 nach dem ersten Quartal des neuen Jahres

- ✓ bei zwei-jährlicher Erneuerung z.B. nach 6,12 und 18 Monaten

- ✓ Qualifikation für Bonus:
 - weniger als 10 neue CheckIns im vergangenen Quartal zum o.g. Stichtag
 - NICHT, wenn Kampagne "*Reaktivierung inaktiver Mitglieder*" ausgelöst wurde

- ✓ Ein Bonus wird, nachdem sich Nutzende dafür qualifiziert haben, automatisch als FollowUp Nachricht nach einem CheckIn ausgespielt. Sollte in einem 14-tägigen Zeitfenster seit Qualifizierung kein CheckIn stattgefunden haben, wird die Mitteilung aktiv gepusht.

- ✓ Beispiel-Boni:
 - EMS-Training
 - Personal-Training
 - Ernährungsberatung

- 🔧 Einrichtung der Kampagne durch das 360°CHAT-Team, sofern gewünschte Texte, Grafiken und Links bereitgestellt werden

Reaktivierung inaktiver Mitglieder

Sollte ein Mitglied 21 Tage lang nicht einchecken, wird es automatisch mit einem Hilfe-Angebot benachrichtigt. Sofern in den folgenden 2 Wochen kein weiterer CheckIn stattfindet, erhält der Betreiber einen Email-Alarm mit Schilderung und Kontakt-Daten, damit er den Fall persönlich untersuchen und sich ggf. noch einmal auf anderem Wege bei dieser Person melden kann.

✓ Demo und Aktivierung per *config360*

🔧 Anpassungen der Logik nach Absprache mit dem 360°CHAT Team möglich

Vertragsverlängerungen

Rechtzeitig vor Ende der Vertragslaufzeit werden weitere Aktionen oder Gespräche angeboten, um die Person als Mitglied zu halten:

✓ Standard = jährliche Erneuerung

- Benachrichtigung nach 42 Wochen nach Datum der Anmeldung = 294 Tage (10 Monate)

- Vorgang wird jährlich wiederholt

✓ bei zwei-jährlicher Erneuerung z.B. auf nach 22 Monaten ändern

✓ Benachrichtigung als FollowUp nach CheckIn; sofern kein CheckIn in 14-tägigem Zeitfenster → aktive Push-Nachricht

✓ Beispiele:

- verbleibende Punkte in attraktive Sonder-Prämien tauschen

- Bonus-Monat bei Verlängerung o.ä.

🔧 Einrichtung der Kampagne durch das 360°CHAT-Team, sofern gewünschte Texte, Grafiken und Links bereitgestellt werden

Sterne-Feedback & Bewertungen

- ✓ Abfrage der Zufriedenheit: 1 - 5 Sterne

- ✓ 1 - 3 Sterne:
 - Abfrage von Vorschlägen zur Verbesserung des Service
 - Email-Alarm an Betreiber
 - verzögert Aktivierung der *VIP-Kampagne*

- ✓ 4 - 5 Sterne:
 - Einladung zur Bewertung auf Google, Facebook o.ä.
 - aktiviert *VIP-Kampagne* nach 7 Tagen

- ✓ Erinnerung an vorherige Eingaben + entsprechende Reaktionen bei wiederholter Nutzung der Funktion

- 🔧 Demo / Aktivierung der Kampagne + Einstellung der nötigen Anzahl von CheckIns als Trigger via *config360*

Mitglieder werben neue Kunden: VIP-Kampagne

- ✓ Nutzende können einen speziellen Link generieren, um Freunde aus ihrer WhatsApp Kontakt-Liste für ein VIP-Programm ins Studio einzuladen (z.B. kostenfreier Tag oder Woche)

- ✓ Eingeladene melden sich darüber per WhatsApp an und erhalten den Link zur Termin-Vereinbarung

- ✓ Sofern der Termin-Link nicht innerhalb von 24h geklickt wird, wird automatisch noch einmal nachgehakt.

- ✓ einmalig 5 Punkte bei Klick auf Teilen-Link (ohne Affiliate-App)

- 🔧 Demo / Aktivierung / Zeitpunkt / Link zu Probetraining via *config360*; Angebotsdetails müssen dem Team von 360°CHAT für die Integration zur Verfügung gestellt werden

Feedback-Bogen mit Upsell / Cross-Promo

- ✓ 3x JA / NEIN Fragen zur Zufriedenheit + 4. Frage für Angebot, z.B.:

1. *Bist Du denn mit Deinem aktuellen Trainingsprogramm zufrieden?*

2. *Bist Du zufrieden mit der Freundlichkeit des Teams?*

3. *Bist Du zufrieden mit Deiner aktuellen Ziel-Erreichung?*

4. *Kennst Du bereits unser Ernährungsprogramm?*

- ✓ Verweis auf Termin-Möglichkeiten und persönliche Gespräche, falls Probleme auftauchen + Alarmierung des Betreibers
- ✓ Bonus-Punkte (wie 5x CheckIn) als Danke-Überraschung am Ende
- 🔧 Demo/ Aktivierung/ Deaktivierung + Anpassung des Zeitpunktes via *config360*; Anpassung der Standard-Inhalte durch *360°CHAT*

Termin-Vereinbarungen

- ✓ erreichbar von diversen Punkten innerhalb der Kampagnen und per Keyword *Termin*

- ✓ sofern die *MySports*-App genutzt wird:
 - Hinweis + Link auf den App-Store (Links auf mobile Webseite NICHT empfehlenswert, da Login benötigt)

 - für Einladungen zum Probe-Training (*VIP-Kampagne*) kann die mobile Webseite direkt verlinkt werden, da hierfür kein Login notwendig ist

- ✓ andere Termin-Systeme (ohne Login) direkt verlinken

- ✓ Berücksichtigung verschiedener Termin-Arten, z.B. Allgemein, BIA, Ernährung, Reaktivierung o.ä.

- 🔧 Anpassung der Standard-Links per *config360*

Zentrales Nutzer-Menü

- ✓ erreichbar von diversen Punkten innerhalb der Kampagnen und per Keyword *Menü*

- ✓ Übersicht der zentralen Funktionen für Nutzende

Individuelle Upgrades

Entlastungspaket für Live Chat Agenten

Dieses Paket erhöht den Komfort für User und Live Chat Agenten bei freien Eingaben im Chat:

- ✓ Optionen für freie Text-Eingabe ohne hinterlegtes Keyword:
 1. bevor der Service-Mitarbeiter aktiviert wird, müssen Nutzende die Eingabe noch einmal bestätigen
 2. Anfrage wird direkt in die Support-Inbox durchgelassen

- ✓ Wurde ein Sonderformat (Video/ Gif/ Audio) geschickt?

- ✓ empfangene Eingabe besteht nur aus Emojis mit entsprechender Reaktion (inkl. Unterscheidung ob positiv oder negativ)

- ✓ Beginnt die Eingabe mit "Hi" "Hallo" o.ä. und enthält gleichzeitig "Frage", "Hilfe", "Problem" o.ä.?
 - bei weniger als 30 Zeichen: Begrüßung + Frage entgegennehmen
 - mehr als 30 Zeichen: direkt an den Kunden-Service weiterleiten

- ✓ Verabschiedungen (Ciao, Tschüss o.ä.) automatisch erkennen
 - bei weniger als 12 Zeichen mit automatisierter Reaktion

- ✓ Eingaben von über 60 Zeichen landen direkt in der Support-Inbox, egal ob hinterlegte Keywords verwendet wurden

- ✓ Hinweis bei Fragen außerhalb der Service-Zeiten + Urlaubsmodus

- ✓ Zuweisung bestimmter Live Chat Agenten für definierte Keyword-Themen oder Nutzer-Segmente

- ✓ Ausschluss von Nutzern mit geöffnetem Support-Ticket von Newslettern und anderen Automatismen bzw. CheckIn-FollowUps

Detaillierter Feedback-Bogen

✓ ersetzt den einfachen Feedback-Bogen aus dem PRO-Paket

✓ Bewertung von 6 Aspekten mit Noten von

1 = sehr gut

bis

6 = ungenügend:

- Beratung und Kompetenz
- Freundlichkeit der Mitarbeiter
- Deine Ziel-Erreichung
- Qualität der Gruppenkurse
- Sauberkeit und Hygiene
- Würdest Du uns aufgrund Deiner bisherigen Erfahrungen an Freunde und Familie weiterempfehlen?

✓ Sofern bei einer Frage mit 3, 4, 5 oder 6 beantwortet wird, erfolgt die Frage "Was müssen wir tun, um eine bessere Note zu verdienen?"

✓ Auch Freitext-Eingaben werden bei jeder Frage erfasst.

✓ Nach Abschluss der Umfrage werden alle erfassten Antworten und Verbesserungshinweise gebündelt als Email an den Betreiber versandt.

✓ Sofern die letzte Frage mit 1, 2, ja, sicher, klar oder gern beantwortet wurde, wird direkt zur Funktion "Freunde einladen" weitergeleitet.

Magicline Appointments

- ✓ automatisierter Daten-Abgleich mit dem Terminbuch der Magicline
 - neuer Termin erstellt (Probetraining u.a.)
 - Termin vom Studio geändert oder abgesagt
 - Termin vom Nutzer abgesagt / neu terminiert
 - Anlegen neuer Nutzer in ManyChat
 - Abgleich bestehender Nutzer

- ✓ automatisierte WhatsApp-Kommunikation zu Terminen:
 - sofortige Bestätigung, wenn Probetraining oder andere Termin-Arten gebucht, geändert oder abgesagt wurden
 - KEINE extra Bestätigung, wenn sich bei Termin-Änderungen die Start-Zeit NICHT geändert hat, z.B. anderer Trainer
 - DSGVO-Einwilligung, sofern vom Nutzenden bisher noch nicht eingeholt
 - Vorab-Erinnerungen an den Termin mit Möglichkeit zum Verschieben / Absagen
 - Probetraining FollowUp → Buchung der Mitgliedschaft
 - Probetraining No-Show (nach Absprache)
 - individuelle FollowUps je nach Termin-Art einfach/ mehrfach (erfordert individuelles Angebot/ Upgrade nach Absprache)

- ✓ genutzte Termin-Daten, sofern in der Magicline angelegt:
 - Titel der Termin-Art (zwingend erforderlich)
 - Bild
 - Beschreibungstext
 - Start-Zeit (automatisch gesetzt)
 - Dauer
 - Vorname des Trainers
 - Buchungsnummer (automatisch gesetzt)

- ✓ 3 Termin-Slots je Nutzer parallel, um Absagen, Erinnerungen und FollowUps korrekt zu steuern (mehrere Termine gleichzeitig für dieselbe Termin-Art werden nur einmal im Chat-System angelegt)

Kalender für Magicline

- ✓ 1. Klick in WhatsApp/ Email/ Landing Page (iFrame) öffnet eigenen 360°CHAT-Kalender:
 - Vorab-Prüfung der verfügbaren Termin-Arten:
 - automatisch alle in der Magicline angelegten
 - Ausblenden bestimmter Arten, generell oder individuell je nach Nutzer
 - Auswahl der Termin-Art durch den Nutzer, sofern nicht bereits aus dem Kontext der WhatsApp-Unterhaltung übertragen (ggf. 2. Klick)
 - Vorab-Prüfung der verfügbaren Termin-Slots für die gewünschte Termin-Art
 - automatische Anzeige von Titel, Beschreibung und Bild, wie in der Magicline für den Termin hinterlegt

- ✓ 2. Klick auf den Termin-Slot
 - automatische Identifikation des Nutzers, sofern Matching von WhatsApp ID oder Email möglich, ansonsten Eingabe-Formular für Name + Kontaktdaten
 - ggf. automatisches Anlegen des Leads in der Magicline
 - ggf. Alarm bzgl. doppelt angelegter Leads
 - automatische Eintragung im Terminbuch der Magicline
 - Fenster schließt automatisch → zurück in WhatsApp

- ✓ Termin-Bestätigung, Erinnerungen etc. per WhatsApp (Vgl. *Magicline Appointments*)

[→ MEHR DAZU IM DEMO VIDEO ←](#)

Anforderungen an die Verknüpfung des Kalenders mit Magicline

- ✓ benötigt in *Magicline* die aktive Partner-Integration “*Connect-API*”
- ✓ Marketing-Kampagne in *Magicline* anlegen für Tracking mit Name “360CHAT” (in den Einstellungen alle Berechtigungen freigeben)
- ✓ Beschreibungstexte für das Probetraining und alle anderen Mitglieder-Termine optimieren: 1 - 3 Sätze, die einen Ausblick auf den Inhalt geben und Lust machen, sich anzumelden (erscheinen im Kalender und im Chatbot)

Konfigurationshinweise an 360°CHAT geben

- ✓ Ist in *Magicline* eine Zuweisung von Trainern für das Probetraining Pflicht ist oder nicht? (Hinweis auch immer bei nachträglichen Änderungen geben)
- ✓ Welches Bild soll auf der Kalender-Seite für das Probetraining eingebunden werden?
- ✓ Sollen Termin-Bestätigungen nur für Probetrainings oder auch für alle anderen Mitglieder-Termine versandt werden?
- ✓ Sollen Termin-Erinnerungen nur für Probetrainings oder auch für alle anderen Mitglieder-Termine versandt werden?

Bei der Arbeit mit Terminen in *Magicline* künftig beachten

- ⚠️ Sobald einen Termin in der *Magicline* verändert oder abgesagt wird, egal ob Probetraining oder für Mitglieder: Das triggert sofort die *Magicline* API und löst damit sofort eine umfangreiche Datenverarbeitung in ManyChat aus und ggf. auch eine entsprechende Info-Nachricht für den Empfänger aus.

- ⚠️ Zur Sicherheit sollte daher wenigstens eine halbe Minute gewartet werden, bevor für ein und denselben Nutzer ein neuer Termin gebucht, ein weiteres Termin-Update oder eine Absage durchgeführt wird. Ansonsten kommen die Prozesse durcheinander.

- ⚠️ Wenn schnellere Aktionen in der *Magicline* gleichzeitig für unterschiedliche Kontakte durchgeführt werden, läuft das problemfrei.

- ⚠️ Wenn z.B. ein Trainer krank wird und ein gebuchter Termin einem neuen Trainer zugeordnet wird, dann muss das unbedingt innerhalb des bestehenden Termines in *Magicline* passieren. In diesem Fall werden die neuen Daten zwar an *360°CHAT* übertragen, es wird aber daraufhin standardmäßig keine extra Bestätigungsnachricht versandt.
Das falsche Vorgehen wäre, den bestehenden Termin in *Magicline* abzusagen und einen neuen Termin mit dem neuen Trainer zu erstellen. Dies wären 2 Trigger für die *Magicline* API und daraufhin würden jeweils entsprechende Bestätigungsnachrichten für die Absage und einen neuen Termin versandt werden.

Quiz: “Welcher Sport passt zu mir?”

- ✓ 7 Fragen mit jeweils 3 Antworten, kein Richtig oder Falsch
- ✓ Ziel: Fitness-Persönlichkeit ermitteln + entsprechende Auswertung und Empfehlungen
- ✓ Am Ende werden alle automatisch zum Probetraining geführt.

Export von Nutzer-Daten und Eingaben

- ✓ Falls der Bot eine Eingabe nicht versteht und im Live-Chat zur Bearbeitung aufläuft, kann sie gleich mit Name und Datum in einer Google Tabelle gespeichert werden.
 - ✓ Nach ein paar Wochen wird darin erkannt, dass viele Leute “XY” gefragt haben. Auf Grundlage dieser Daten können später entsprechende Keyword-Automatismen nachgerüstet werden.
 - ✓ Parallel kann in der Google-Tabelle ein Datenbank-Backup aller Nutzer-Daten gepflegt werden.
- 🔧 Betreiber benötigt ein eigenes Google-Konto

Smarte Keyword-Steuerung

- ✓ häufig gestellte Fragen automatisiert beantworten
- ✓ Eingaben können in mehreren Verständnis-Ebenen verarbeitet werden, z.B. "Ich suche rote Schuhe von Adidas in Größe 44"
- ✓ Trigger: Schuhe
- ✓ Ebene #2: Überprüfung, ob eine Marke genannt wurde
- ✓ Ebene #3: Überprüfung, ob eine Farbe genannt wurde
- ✓ Ebene #4: Überprüfung, ob eine Größe genannt wurde
- ✓ Für jede Variation kann eine entsprechende Antwort hinterlegt werden. Wenn die Eingabe unklar ist, wird entweder eine Übersicht mit verfügbaren Antworten zum Trigger angezeigt oder der Kontakt zu einem Menschen angeboten.
- 🔧 erfordert ausführliche Vorbereitung der Keywords und gewünschten Antwort-Optionen und -Texte durch den Betreiber

Google Sheets Dashboard

- ✓ automatisiert aktualisierte Google Tabelle mit Aufschlüsselungen:
 - unvorhergesehener Nutzer-Eingaben
 - gestellte Fragen
 - Anmeldungen / Abmeldungen
 - Reaktivierungen
 - Vertragsverlängerungen
 - Check-Ins

- Medaillen
 - Prämien
 - Boni
 - Fragen & Default Reply
 - über Werbung gesammelte Leads
- ✓ Übersicht zu Gesamtzahlen für Monate und Jahre
 - ✓ chronologische Einträge mit Details
- 🔧 Betreiber benötigt ein eigenes Google-Konto

Anbindung externer Lead-Formulare

- ✓ aus Werbeanzeigen direkt in den WhatsApp-Bot führen: Facebook & Instagram *Lead Ads*
 - ✓ von Landing Pages via *Typeform, FunnelCockpit, ClickFunnels, HighLevel* u.a. integrationsfähigen Tools mit Webhook
 - ✓ Anlegen der Leads im Chatbot inkl. Synchronisation der übermittelten Formular-Antworten
 - ✓ personalisiertes FollowUp via WhatsApp-Push, 2 Sekunden nach Absenden des Formulars, z.B.:
 - Nutzende zur Termin-Vereinbarung führen
 - Leads für einen Anruf "aufwärmen"
- 🔧 erfordert Zugriff für 360°CHAT auf das eingesetzte Formular-Tool: API-Schlüssel oder ggf. Email/ Passwort bzw. *Meta* Werbekonto

Affiliate Marketing

- ✓ nachverfolgen, wer wen eingeladenen hat
- ✓ sowohl den Einladenden als auch den Eingeladenen belohnen können
- ✓ Übersicht für die Werbenden, wie weit es die Eingeladenen im System geschafft haben:
 - geworbener Kontakt meldet sich im System an
 - Geworbener löst VIP-Ticket ein/ vereinbart Termin
 - Geworbener wird selber Kunde
 - o.ä.
- ✓ Optionen zur Belohnung der Werbenden
 - Gutschrift von einmaligen Bonus-Punkten im Bot
 - monatliche Punkte-Gutschrift, solange der Geworbene einen aktiven Mitglieder-Voll-Vertrag hat
 - Email-Alarm an den Betreiber ab Abschluss / Vertragsende einer geworbenen Person, um dem Werbenden einen (manuellen) Rabatt auf seinen Mitgliedsbeitrag zu gewähren

Option: Multi-Club Installation

- ✓ beliebig viele Standorte teilen sich eine *ManyChat*-Installation (besonders kosteneffiziente Lösung für die Einrichtung von Studio-Ketten)
- ✓ nur eine zentrale *WhatsApp*-Nummer
- nur ein *WhatsApp*-Account im *META* Business Manager
- nur einmalig 1.000 freie vom Nutzer initiierten Unterhaltungen pro Monat anstatt 1.000 pro Einzel-Installation bedeuten in der Praxis unerhebliche Zusatz-Kosten von ungefähr 5€ pro Monat und Club, da diese Form der Kontakt-Aufnahme eher selten ist
- ✓ *ManyChat* erlaubt standardmäßig nur 3 aktive Live Chat Agenten, daher wird ggf. ein Upgrade auf "[Inbox](#)" notwendig = zusätzlich 99\$ pro Monat + 39\$ pro Monat pro zusätzlichem Live Chat Agenten
- ✓ jeder einzelne Club benötigt auch weiterhin eine individuelle Anbindung zur Studio-Verwaltung (Check-Ins, Termine etc.)
- ✓ ⚠ Alle Kontakte von allen Studios laufen in einem *ManyChat* Account auf.
- ⚠ alle Live Chat Agenten können die komplette Kontakt-Liste einsehen. Der Zugriff auf einzelne Chats kann aber auf Wunsch auf 1 zugewiesenen Live Chat Agent pro Club begrenzt werden.
- ✓ automatische Zuordnung der Kontakte zu einem Club:
 - per Schnittstelle zur Studio-Verwaltung
 - über Studio-spezifische Links / QR-Codes
 - falls keine Zuordnung möglichen ist, werden Kontakte automatisch gefragt, wo sie trainieren und daraufhin zugeordnet
 - händische Zuordnung

- ✓ automatische Zuweisung einer neuen Unterhaltung an den verantwortlichen Live Chat Agenten je Club
- ✓ die programmierten Chat-Automatismen bleiben standardmäßig für alle gleich
- ✓ im Chat werden individuell je Club andere Daten ausgespielt:
 - Name/ Standort des Clubs
 - Links zu Webseite, Impressum, Datenschutz, Social Media, Kalender-Funktionen u.ä.
 - Kontakt-Email, Kontakt-Telefonnummer
- ✓ standort-abhängig individuelle Automatismen sind möglich
- ✓ Kennzahlen-Auswertung und Vergleich dennoch getrennt je Studio mit dem *360°CHAT DASHBOARD* möglich