



Funktionen, Leistungen & Anforderungen



Leads zum Abschluss begleiten

Kunden-Loyalität steigern

Empfehlungen generieren

Upselling

Kunden-Service optimieren



Kündigungen zurückholen

1. Grundlegendes Setup.....	3
2. Möglichkeiten zum Starten des Chatbots.....	6
2.1. Schnittstellen mit der Studio-Verwaltung Magicline.....	6
2.2. Start des Chats über gezielte Links/ QR-Codes.....	6
2.3. Anbindung externer Lead-Formulare.....	7
3. 360°CHAT Daten-Abgleich mit der Magicline-API.....	8
4. Möglichkeiten zur Kundenbindung.....	9
4.1. Standard-FollowUps am Tag #1.....	9
4.2. Service-Content “Ernährungstipps”.....	10
4.3. Sterne-Feedback & Bewertungen.....	10
4.4. Detaillierter Feedback-Bogen.....	11
4.5. Mitglieder werben neue Kunden: VIP-Kampagne.....	12
4.6. Motivation wenig aktiver Mitglieder (quartalsweise Boni).....	12
4.7. Reaktivierung inaktiver Mitglieder.....	13
4.8. Vertragsverlängerungen.....	13
5. Termin-Management.....	14
5.1. Grundlegende Automation.....	14
5.2. Kalender für Magicline.....	15
5.3. Ablauf der Termin-Buchung.....	16
5.4. Kommunikation nach Buchung eines Probetrainings.....	17
5.5. Follow-Up zum Probetraining.....	18
6. Kündigungsmanagement.....	19
7. Vertragsmanagement.....	20
7.1. Upselling-Kampagnen.....	20
8. Marketing-Möglichkeiten.....	21
8.1. Vom Lead zum Probetraining.....	21
8.2. Werbeanzeigen Add-On für das Paket “Probetraining”.....	22
8.3. Newsletter auf Basis von Check-Ins.....	23
8.4. zeitgleiche Newsletter.....	23
9. Affiliate Marketing.....	24
10. Live Chat Kunden-Service.....	25
10.1. Grundlegende Einstellungen.....	25
10.2. Entlastungspaket für Live Chat Agenten.....	26
10.3. Export von Nutzer-Eingaben.....	27
10.4. Smarte Keyword-Steuerung.....	27
10.5. Hybrider Kunden-Service mit ChatGPT.....	28
11. Multi-Club Installation.....	29
12. 360°CHAT DASHBOARD.....	30
13. Anforderungen beim Studio-Betreiber & zusätzliche Kosten.....	31
14. Investition.....	32
15. Anbieter-Daten.....	34
16. Anhang: Beispielrechnung und Vergleich - Generierung neuer Mitgliedschaften..	35

Grundlegendes Setup

1.1. 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
 - Benutzer-Verwaltung (CRM)
 - Live-Chat
 - Schnittstelle zur Studio-Verwaltung
 - DSGVO-konform

1.2. 360°CHAT OS (Betriebssystem)

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

1.2.1. Personalisierte Begrüßung im Chat + DSGVO

- ✓ gewünschte Start-Grafik / Video je nach gewähltem Eingang in den Chat, Vgl. "Start-Optionen" (360°CHAT bietet fertige Start-Videos für Standard-Situationen)
- ✓ dynamische Anrede abhängig von der Tages-Zeit + Vorname
- ✓ Erklärung des Mehrwerts einer Anmeldung ("What's in it for me?") + Navigationshinweise für den Chatbot / Call to Action
- ✓ 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
- ✓ Abmelde-Funktion, falls keine Einwilligung
- ✓ Fortsetzung der initiierten Kampagne nach Einwilligung

1.2.2. weitere 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
- ✓ zentrales Nutzer-Menü:
 - erreichbar von diversen Punkten innerhalb der Kampagnen und per *Keyword Menü*
 - Übersicht der zentralen Funktionen für Nutzende
- ✓ Hinweise zu Social Media Kanälen und Webseite
- ✓ Reset-Funktion setzt alle Eingaben und Einstellungen des Nutzers zurück, um Ablauf erneut testen zu können

2. Möglichkeiten zum Starten des Chatbots

2.1. Schnittstellen mit der Studio-Verwaltung *Magicline*

✓ automatisierte Trigger durch:

- Check-In mit der Club-Karte
- Buchung von Probetrainings und Mitglieder-Terminen
- Eingang von neuen Verträgen
- Eingang von Kündigungen

2.2. Start des Chats über gezielte Links/ QR-Codes

✓ Verarbeitung und Sicherung der von *WhatsApp* übertragenen Nutzer-Daten

✓ Bestätigung Nutzer-Namen einholen, da die Nutzer meist Phantasie-Namen angeben und wir auf diesem Weg keine verifizierten Vertragsdaten haben

✓ mögliche Ziele, z.B.:

- Registrierung von/ durch Bestandskunden
- persönlicher Live Chat mit dem Studio-Team
- VIP-Kampagne
- Feedback-Umfrage

2.3. Anbindung externer Lead-Formulare

- ✓ aus Lead-Ad-Werbeanzeigen oder anderen Kontakt-Formularen direkt in den *WhatsApp*-Bot führen
- ✓ Werbung und Landing Pages inkl. Kontakt-Formulare werden vom Studio-Betreiber bearbeitet.
- ✓ Nach Eingabe der Nutzer-Daten sendet der Studio-Betreiber den Datensatz inkl. der entsprechenden Studio-Kennung an eine von *360°CHAT* bereitgestellte Webhook-Url sendet.
- ✓ Kontakte über Lead-Ads (Werbeanzeigen) direkt in den WhatsApp-Bot führen ist technisch möglich, jedoch KEIN konkreter Bestandteil dieses Angebotes und bedarf gesonderter Absprachen
- ✓ 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"
- ✓ falls ein Kontakt nicht im Chatbot angelegt werden kann (Festnetz-Nummer angegeben), wird er unverzüglich als Lead in *Magiline* angelegt und erhält eine entsprechende Notiz im Kontakt-Feld
- 🔧 erfordert Daten-Transfer per Webhook oder Zugriff für *360°CHAT* auf das eingesetzte Formular-Tool

3. 360°CHAT Daten-Abgleich mit der *Magicline-API*

- ✓ DSGVO-konforme Verarbeitung der mit dem API-Trigger übermittelten Nutzer-Daten:
 - Studio-Zuordnung & Nutzer-Identifizierung
 - persönliche Nutzer-Daten:
 - Name
 - Geburtstag
 - Telefon
 - Email
 - Check-In Zeit
 - Termin-Daten:
 - Name
 - Bild
 - Datum
 - Start-Zeit
 - Dauer
 - Beschreibung
 - Trainer-Name
 - Vertragsdaten (Auswertung des Vertrages mit der längsten Laufzeit in die Zukunft beim Nutzer):
 - Name
 - Vertragsstart
 - Vertragsende
 - Vertragsstatus
 - Kündigungsdaten:
 - Datum der Wirksamkeit
 - Kündigungsgrund

4. Möglichkeiten zur Kundenbindung

= FollowUp-Kampagnen für Studio-Nutzer mit einer Voll-Mitgliedschaft:

- ✓ werden für registrierte Nutzer nach einem Check-In gesendet
- ✓ zeitlicher Standard-Abstand zum Check-In für alle Kampagnen frei wählbarer, z.B. sofort oder nach 90 Minuten
- ✓ variable Bedingungen je Kampagne:
 - vergangene Zeit seit Registrierung im System
 - Anzahl der Check-Ins
 - Neu- oder Bestandsmitglied
- ✓ maximal eine FollowUp-Kampagne je Check-In, sofern aktuell keine Service-Anfrage im Live Chat offen ist

4.1. Standard-FollowUps am Tag #1


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

- ✓ Zugang zum WLAN:
 - 5 Min nach Opt-In
 - nur bei 1. Check-In von neuen Studio-Mitgliedern
- ✓ 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

4.2. Service-Content “Ernährungstipps”

- ✓ Service-Content = Teil des Onboarding-Prozesses zum Aufbau von Vertrauen und Relevanz im *WhatsApp*-Kanal
- ✓ Info-Strecke über die Wichtigkeit von Wasser und Berechnung der richtigen Trinkmenge (ab 2. Check-In)
- ✓ Info-Strecke über die Wichtigkeit von Eiweißen und entsprechenden Nahrungsmitteln + Hinweis auf Verfügbarkeit vor Ort im Studio (ab dem 4. Check-In)

4.3. Sterne-Feedback & Bewertungen

- ✓ Abfrage der Zufriedenheit: 1 - 5 Sterne
 - ✓ 1 - 3 Sterne:
 - Abfrage von Vorschlägen zur Verbesserung des Service (Vgl. “Detaillierter Feedback-Bogen”)
 - 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
-  empfohlener Start: 12 Check-Ins nach Anmeldung im System

4.4. Detaillierter Feedback-Bogen

✓ 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.

4.5. 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 angeklickt wird, wird automatisch noch einmal nachgehakt.
-  empfohlener Start: ab 42 Tage nach Anmeldung im System


4.6. 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
 - Neubeginn 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 Check-Ins 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 Check-In ausgespielt. Sollte in einem 14-tägigen Zeitfenster seit Qualifizierung kein Check-In 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

4.7. Reaktivierung inaktiver Mitglieder


Sollte ein aktives 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.

4.8. Vertragsverlängerungen

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

- ✓ z.B. ab 6 Wochen vor Vertragsende

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

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

5. Termin-Management

5.1. Grundlegende Automation

- ✓ 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* bzw. Daten-Abgleich bestehender Nutzer

- ✓ automatisierte WhatsApp-Kommunikation zu Terminen:
 - Probetrainings werden immer per *WhatsApp* bestätigt, bzw. Info zu Updates und Absagen
 - Termine bestehender Mitglieder, die aus einer vorhergehenden Interaktion in *WhatsApp* resultieren werden auch immer bestätigt
 - für alle anderen Termin-Bestätigungen /- Erinnerungen / -Updates / -Absagen gibt es eine generelle Option, diese auch zu deaktivieren (Kostenoptimierung)
 - KEINE extra Bestätigung, wenn sich bei Termin-Änderungen die Start-Zeit NICHT geändert hat, z.B. anderer Trainer
 - DSGVO-Einwilligung, sofern bisher noch nicht eingeholt
 - Vorab-Erinnerungen an den Termin mit Möglichkeit zum Verschieben / Absagen
 - selbstständige Termin-Absagen bis max. 6h vorher

- Follow-Up nach Probetraining → Buchung der Mitgliedschaft
 - Probetraining No-Show (nach Absprache)
 - individuelle Follow-Ups je nach Termin-Art einfach/ mehrfach (erfordert individuelles Angebot/ Upgrade nach Absprache)
- ✓ 3 Termin-Slots je Nutzer parallel, um Absagen, Erinnerungen und Follow-Ups korrekt zu steuern (mehrere Termine gleichzeitig für dieselbe Termin-Art werden nur einmal im Chat-System angelegt)

5.2. Kalender für Magicline

- ✓ grundsätzliches Setup:
- Bei Buchung eines Probetrainings werden Leads nur einmalig in *Magicline* angelegt. Lead-Dubletten werden automatisch vermieden, sofern ein Kontakt bereits vorher schon einmal von *360°CHAT* als Lead angelegt worden ist. Falls die Werbeagentur den Lead bereits vorher im Prozess angelegt hat, müsste sie sich mit *360°CHAT* absprechen, um die Daten zu übergeben.
 - Sollte eine Lead-Dublette erkannt werden, sendet *360°CHAT* automatisch einen Alarm per Email.
 - Leads müssen bei der Buchung eines Probetrainings ihren Namen noch einmal bestätigen. Die eingegebenen Daten sind meist korrekt und überschreiben daher den bisherigen Nutzernamen im Chatbot. Die Telefonnummer kann vom Nutzer im Kalender-Formular nicht geändert werden, da sie zur späteren Identifikation und dem Datenabgleich genutzt wird.

- Aktive Mitglieder, die aus WhatsApp heraus zur Termin-Buchung gelangen müssen zur Buchung keine weiteren Kontakt-Daten im Formular eingeben und überspringen diesen Schritt automatisch.
- Die Kalender-Links für aktive Mitglieder können so manipuliert werden, dass je nach Situation (nach Absprache) nur bestimmte Termin-Arten zur Auswahl stehen.
- Die Kalender-Links können so manipuliert werden, dass sie Termine erst ab einem gewünschten Start-Datum bzw. bis zu einem gewünschten End-Datum anzeigen.
- Der Kalender kann via iframe auf der Webseite/ Landing Page platziert werden. Eine Buchung via *MySports*-App kann komplett umgangen werden. Bestehende Mitglieder müssen vorab ihre in *Magicline* angelegte Email-Adresse eingeben, damit die Buchung dem richtigen Kontakt zugewiesen werden kann.
- Übertragung von Tracking-Parametern und gewünschten Zusatz-Informationen ins Notizfeld von neu angelegten Leads und in das Notiz-Feld des gebuchten PT-Termins

5.3. Ablauf der Termin-Buchung

- ✓ Klick in *WhatsApp*/ Email oder öffnen der Landing Page (iFrame) öffnet den *360°CHAT*-Kalender für *Magicline*:
 - Vorab-Prüfung der verfügbaren Termin-Arten: zeigt nur alle in *Magicline* angelegten/ online-verfügbaren
 - Auswahl der Termin-Art durch den Nutzer, sofern nicht bereits aus dem Kontext der *WhatsApp*-Unterhaltung übertragen (ggf. wird dieser Schritt automatisch übersprungen)

- Vorab-Prüfung der verfügbaren Termin-Slots für die gewünschte Termin-Art: nur diese werden auch angezeigt
- automatische Anzeige von Titel, Beschreibung und Bild, wie in *Magicline* für den Termin hinterlegt
- ✓ Klick auf Termin-Slot führt zur Eingabe-Maske für Kontakt-Daten:
 - Leads müssen Namen und Email ausfüllen und bestätigen
 - automatische Eintragung im Terminbuch von *Magicline* + ggf. Notiz zur Traffic-Quelle oder anderen relevanten Informationen
 - Bestätigung für Nutzer am Display + Button “WEITER PER *WHATSAPP*”

[→ MEHR DAZU IM DEMO VIDEO ←](#)

5.4. Kommunikation nach Buchung eines Probetrainings

- ✓ Termin-Bestätigung mit Video, Hinweis auf den Namen des Studios und Button “DETAILS ANZEIGEN” (unterschiedliche Bestätigungen für Leads und bestehende Mitglieder möglich, z.B. anderes Video)
- ✓ Klick auf den Button startet DSGVO-Prüfung, ggf. Bestätigung durch Nutzer nötig
- ✓ Folge-Texte werden dynamisch anhand der von *Magicline* übermittelten Termin-Daten erstellt: Bild, Datum, Start-Zeit, Dauer, Beschreibung, Trainer-Name

- ✓ Klickstrecke zeigt weitere Infos zu “Was mitbringen?”, Parkplatz-Situation, Google-Pin für Navigation (und auf Wunsch auch weitere)

5.5. Follow-Up zum Probetraining

- ✓ Prozess beginnt 90 Minuten nach dem Start des PT, sofern kein Mitglied geworden oder als No-Show markiert
- ✓ allgemeine Frage nach Zufriedenheit inkl. Button “ICH WAR GAR NICHT DA” = No-Show → neuer Termin
- ✓ unzufrieden = Email-Alarm an Admin
- ✓ zufrieden:
 - Rückruf-Wunsch per Telefon mit Email-Alarm an Admin
 - Online-Abschluss: Klick startet Überprüfung für Folge-Tag, ob Mitglied geworden mit ggf. Erinnerung

6. Kündigungsmanagement

- ✓ Empfang und Verarbeitung von Kündigungsdaten bei *360°CHAT*, sobald sie in *Magicline* eingetragen sind
- ✓ sofortige Reaktion mit automatischer Kündigungsbestätigung per *WhatsApp*
- ✓ Rückholer-Angebot(e), sofern die angegebenen Kündigungsgründe dies rechtfertigen:
 - sofort bei Eingang der Kündigung
 - nach Check-In innerhalb von 2 Monaten vor geplantem Ende des Vertrages
 - mit aktiv werden der Kündigung

7. Vertragsmanagement

- ✓ Empfang und Verarbeitung von Vertragsdaten bei 360°CHAT, sobald sie in *Magicline* eingetragen sind
- ✓ überprüft automatisch die Ziel-Erreichung im vorgegebenen Zeit-Intervall nach Kampagnen zu Probetrainings, Upsells, Kündigungen

7.1. Upselling-Kampagnen

- ✓ gemeinsame Entwicklung individueller Upselling-Kampagnen
- ✓ System erkennt beim Mitglied den bestehenden Vertrag und die zeitliche Zugehörigkeit zum Club → spielt nach dem gemeinsam entwickelten Regelwerk entsprechende Follow-Ups nach einem Check-In aus, z.B. monatlich kündbare Mitgliedschaften in längere Laufzeiten konvertieren; Basic in Premium; Premium in Flex; o.ä.
- ✓ automatische Überprüfung in vorgegebenen Intervallen mit ggf. Erinnerung/ Nachhaken oder neuem Angebot

8. Marketing-Möglichkeiten

8.1. Vom Lead zum Probetraining

- ✓ personalisierte Begrüßung mit Bezugnahme auf die Werbung + 2. Versuch, wenn nach 1h Nachricht gesehen, aber nicht reagiert
- ✓ Abfrage des persönlichen Fitness-Ziels (diese Information wird sowohl beim Anlegen des Leads ins Kontakt-Feld "Notizen" als auch in den Notizen zum gebuchten PT automatisch vermerkt)
- ✓ Call to Action: Probetraining buchen (mit Link zum *Magicline* Kalender von *360°CHAT*)
- ✓ nach der Buchung geht es für Kontakte weiter, wie im Abschnitt "*Termin-Management*" beschrieben.
- ✓ erneute Ansprache des Kontaktes, falls nicht innerhalb von 30 Minuten Kalender-Link geklickt, Probetraining gebucht oder Mitglied geworden
- ✓ erneute Ansprache nach 3 Stunden (falls nach 21:00 Uhr, dann warten bis 09:00 Uhr am Folge-Tag), sofern kein PT gebucht oder Mitglied geworden: Abfrage von telefonischer Verfügbarkeit
 - bei Reaktion: Lead wird unmittelbar inkl. einer entsprechenden Notiz in *Magicline* angelegt
- ✓ Fallback #1: falls Kontakte bis zum folgenden Morgen nicht einmal die WhatsApp-Nachricht geöffnet haben, werden sie unmittelbar inkl. einer entsprechenden Notiz in *Magicline* angelegt
- ✓ Fallback #2: falls Kontakte über ein Formular im Chatbot angelegt werden, aber nicht innerhalb von 2 Tagen ein PT gebucht haben oder Mitglied geworden sind, werden sie unmittelbar inkl. einer entsprechenden Notiz in *Magicline* angelegt

8.2. Werbeanzeigen Add-On für das Paket “Probetraining”

- ✓ Einrichtung und Optimierung der Lead Ads Anzeigen für *Facebook/ Instagram*:
 - 1 von 360°CHAT vorgegebener Text
 - 3 von 360°CHAT vorgegebene Bild-Variationen inkl. Studio-Logo

- ✓ Monatliche Zielgruppenanalyse und Optimierung

- ✓ Kurz-Report 1x pro Monat:
 - Anzahl der Leads (Formular abgesendet)
 - Preis pro Lead
 - Bestimmung der besten Anzeige

- ✓ 1x Anzeigen-Änderung pro Monat, sofern Optimierungsbedarf

- ✓ maximal 1.500€ Werbebudget pro Monat (nicht im Angebotspreis enthalten)

- ✓ Mindestlaufzeit: 3 Monate; danach monatlich kündbar mit 30 Tagen Kündigungsfrist zum Monatsende

- ✓ nicht beinhaltet ist die Assistenz bei Problemen mit dem Werbekonto (kann als Zusatzleistung gebucht werden)

8.3. Newsletter auf Basis von Check-Ins

- ✓ zeitlich relevanter Inhalt, der mit Priorität ausgespielt werden soll, z.B. Motivation, Angebote, Einladungen, Programme o.ä.
- ✓ 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)
- ✓ Aufbereitung der Inhalte durch den Studio-Betreiber + Programmierung und Versand durch *360°CHAT*

8.4. zeitgleiche Newsletter

- ✓ einmaliger Versand alle Nutzer in der ausgewählten Zielgruppe zum gleichen Zeitpunkt
- ✓ Aufbereitung der Inhalte durch den Studio-Betreiber + Programmierung und Versand durch *360°CHAT*

9. 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

10. Live Chat Kunden-Service

10.1. Grundlegende Einstellungen

- ✓ 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 + persönliches Coaching zum Umgang mit dem System
- ✓ *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 (*360°CHAT* kann helfen, diesen Kostenfaktor komplett einzusparen, sofern das Thema vor dem Start besprochen wird)
- ✓ Ausschluss von Nutzern mit geöffnetem Support-Ticket von Newslettern und anderen Automatismen bzw. CheckIn-FollowUps

10.2. 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
- ✓ fertiges Set an Standard-Keywords
- ✓ FAQ-Bereich im Hauptmenü
- ✓ Eingaben von über 100 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

10.3. Export von Nutzer-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 konkret erkannt, dass viele Leute "XY" gefragt haben. Auf Grundlage dieser Daten können später entsprechende Keyword-Automatismen nachgerüstet werden.

10.4. 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 bzw. K.I. angeboten.
-  erfordert ausführliche Vorbereitung der Keywords und gewünschten Antwort-Optionen und -Texte durch den Betreiber

10.5. Hybrider Kunden-Service mit *ChatGPT*

- ✓ Bei Einsatz von künstlicher Intelligenz empfehlen sich folgende Einstellungen bei Empfang von Nachrichten für die es noch keine vorgefertigten Antworten gibt:
 - 1. Priorität: Prüfung auf Standard-Keywords, z.B. Termin-Themen
 - 2. Priorität: Prüfung auf Keywords, die gemeinsam entwickelt werden
 - 3. Priorität: Anbindung eines Custom GPT von *OpenAI*

- ✓ unter der Antwort der K.I. wird ein Button platziert “PERSÖNLICHER KONTAKT”, um das Anliegen an einen menschlichen Mitarbeiter weiterzuleiten

- ✓ Der Studio-Betreiber kann bei Beginn einer Unterhaltung mit negativer Stimmungslage per Email alarmiert werden

- ✓ Nutzer-Eingaben und entsprechende Antworten der K.I. können in die *Google* Tabelle exportiert werden

- ✓ Der Studio-Betreiber ist für die Pflege der Daten, den Inhalt und den Betrieb der künstlichen Intelligenz verantwortlich und stellt *360°CHAT* lediglich die GPT-IDs und den/ die API-Schlüssel bereit, auf die per API zugegriffen werden soll

11. Multi-Club Installation

- ✓ mehrere Standorte teilen sich eine *ManyChat*-Installation
- ✓ nur eine zentrale *WhatsApp*-Nummer
- nur ein *WhatsApp*-Account im *META* Business Manager
- ✓ jeder einzelne Club benötigt auch weiterhin eine individuelle Anbindung zur Studio-Verwaltung (Partner-Integration von *360°CHAT*)
- ✓ ⚠ 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 (idealerweise gibt es ein zentrales Service-Team und das Personal an den Standorten wird komplett außen vor gelassen!)
- ✓ die programmierten Chat-Automatismen bleiben standardmäßig für alle gleich
- ✓ im Chat werden individuell je Club andere Daten ausgespielt:
 - Name/ Standort des Clubs

- Links zu Website, Impressum, Datenschutz, Social Media, Kalender-Funktionen u.ä.
 - Kontakt-Email, Kontakt-Telefonnummer
- ✓ standort-abhängig individuelle Automatismen sind möglich

12. 360°CHAT DASHBOARD

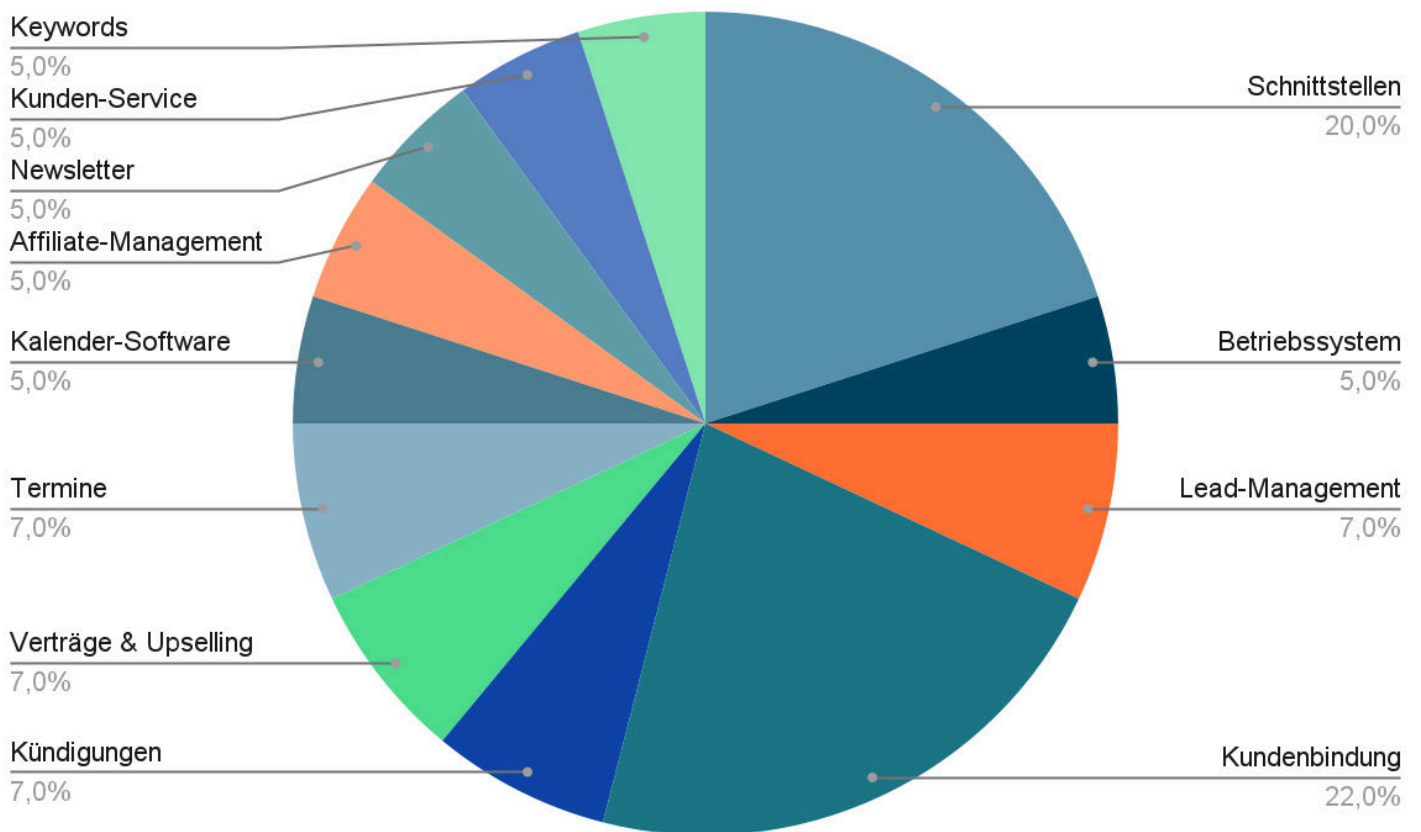
- ✓ automatische Aufzeichnung gemeinsam vorab vereinbarter Kennzahlen in einem tagesaktuellen kumuliertem Chart, z.B.:
 - Anmeldungen / Abmeldungen
 - neue Leads je Traffic-Quelle
 - Probetrainings je Traffic-Quelle
 - neue Mitgliedschaften je Traffic-Quelle
 - erfolgreiche Reaktivierungen
 - zurückgezogene Kündigungen
 - individuelle Daten nach Absprache
- ✓ Kennzahlen-Auswertung als Benchmark und separat je Studio für ausgewählte Zeiträume
- ✓ Auswertungen zu “Wie viele Personen haben in welcher Form auf eine bestimmte Nachricht reagiert?” können jederzeit auch direkt in ManyChat durchgeführt werden

13. Anforderungen beim Studio-Betreiber & zusätzliche Kosten

- ✓ unterschriebene Vereinbarung und Vertrag zur Auftragsverarbeitung mit *360°CHAT* (Vorlage wird bereitgestellt)
- ✓ Vertrag zur Auftragsverarbeitung mit *360°CHAT* (Vorlage wird durch *360°CHAT* bereitgestellt)
- ✓ Telefonnummer (Mobil oder Festnetz), die noch nie bei WhatsApp registriert wurde; wird die zentrale Nummer für alle Studios
- ✓ kostenpflichtiges Drittanbieter-Tool [ManyChat](#) (20.000 - 30.000 aktive Nutzer: 165\$ pro Monat; 30.000 - 40.000 195\$ pro Monat); Abrechnung via Kreditkarte
- ✓ verifiziertes Unternehmen im *Meta Business Manager*
- ✓ 2 API-Slots je Studio in *Magicline*:
Magicline Connect API + *360°CHAT* Partner-Integration
- ✓ [Zusatz-Kosten für WhatsApp](#):
 - ca. 1€ pro aktivem Nutzer im Jahr
 - automatische Abrechnung über *ManyChat*
- ✓ [Zusatz-Kosten für ChatGPT](#), je nach model
- ✓ Einhalten der [WhatsApp Business Richtlinien](#) und [Handelsrichtlinien](#)
- ✓ ein fester Ansprechpartner auf Seiten des Studio-Betreibers zur Abstimmung
- ✓ Empfehlung: zentrales Mitarbeiter-Team beim Studio-Betreiber für Kunden-Service-Aufgaben; Studio-Personal heraushalten

14. Investition

14.1. Preisbestandteile des Komplett-Paketes



14.2. Monatliche Gebühren

✓ beinhalten:

- Lizenzgebühren
- persönlicher Ansprechpartner
- Beratung zu unseren Produkten & gemeinsame Ideenfindung zu möglichen Upgrades
- kleine System-Änderungen auf Kunden-Wunsch
- selbstständiges Bugfixing
- kritische System-Updates von Seiten *360°CHAT* im Hintergrund
- Traffic- und Server-Kosten
- Versand von Newslettern
- monatliche Anpassung der Formular-Kampagnen inkl. Statistik-Auswertungen

✓ beinhalten nicht:

- *ManyChat* Gebühren
- *WhatsApp*-Gebühren
- größere Umbauten am System

- Konzeption und Umsetzung neuer individueller Kampagnen bzw. Funktionen außerhalb der vereinbarten Einrichtung

14.3. Investitionssumme

- ✓ einmaliges Setup: Vorkasse, Teilzahlung möglich
- ✓ laufende monatliche Gebühren: Abo-Start ein Monat nach Vertragsunterzeichnung
- ✓ Die Höhe der Summen richtet sich nach dem gewünschten Umfang des Software-Paketes und der Anzahl der angebotenen Studios.
- ✓ Verkauf von Leistungen nur an Unternehmen mit gültiger Steuer-Nummer, nicht an Privat-Personen.
- ✓ steuerfreie Leistung aus dem Drittland "kanarische Inseln"

15. Anbieter-Daten

Freedom Business Institute S.L.
La Gaviota 14 1 19
38618 Granadilla de Abona
S.C. de Tenerife
Spanien

Geführt bei: *Agencia Tributaria*
mit Registernummer CIF: B76802917

[Datenschutz-Erklärung](#)

Web: 360chat.io

Geschäftsführer: Sebastian Riehle
Kontakt: sebastian@360chat.io

16. Anhang: Beispielrechnung und Vergleich - Generierung neuer Mitgliedschaften

Diese Analyse stellt zwei Varianten gegenüber, um 50 Leads in neue Mitgliedschaften für ein Fitness-Studio zu konvertieren. Die Varianten werden hinsichtlich ihrer Kosten und des Nutzens verglichen.

Variante 1: Mitarbeiter-basiert

Basis-Daten zur Berechnung

- ✓ Arbeitskosten: 30 Euro pro Stunde
- ✓ Dauer eines Anwahlversuchs/ Gesprächs: 5 Minuten
- ✓ Anwahlversuche pro Lead: 3
- ✓ Anwahlversuche pro Stunde: 12
- ✓ Erreichbarkeitsquote: 50%
- ✓ Terminquote: 50%
- ✓ Erscheinungsquote: 50%
- ✓ Abschlussquote: 50%
- ✓ Mitgliedsbeitrag: 50 Euro pro Monat / 600 Euro pro Jahr

Berechnung

1. Anwahlversuche/ Gespräche

✓ 150 Versuche x 5 Min = 12,5 Stunden

✓ Kosten: 12,5 x 30 Euro = 375€

2. Erreichte Personen

✓ 50% von 50 = 25

3. Terminvereinbarungen

✓ 50% von 25 = 12 Termine

4. Erinnerungsanrufe

✓ 12 Termine x 3 Anwahlversuche + Gespräch: = 3 Stunden

✓ Kosten: 90€

5. Erscheinungen

✓ 50% von 12 = 6 Personen

6. Abschlüsse

✓ 50% von 6 = 3 Personen

7. Abschluss-Kosten pro Mitglied

✓ $(375€ + 90€) / 3 = 155€$

8. Conversion Rate

✓ 50 Leads vs. 3 Mitglieder = 1,5%

Variante #1 rentiert sich ab 3 Monaten Mitgliedschaft.

Variante 2: Nachricht-basiert via WhatsApp

Basis-Daten zur Berechnung

- ✓ Nachrichtenkosten: 0,12€ pro Nachricht
- ✓ Erreichbarkeitsquote: 80%
- ✓ Terminquote: 70%
- ✓ Erscheinungsquote: 60% (höher als bei #1 durch Einsatz von Videos, besserer Erreichbarkeit, smarterer Follow-Ups und Erinnerungen)
- ✓ Abschlussquote: 60% (höher als bei #1 durch Einsatz von Videos, besserer Erreichbarkeit, smarterer Follow-Ups und Erinnerungen)
- ✓ Mitgliedsbeitrag: 50 Euro pro Monat / 600 Euro pro Jahr

Berechnung

1. 50 Unterhaltungen per WhatsApp
✓ Kosten: $0,12\text{€} \times 50 = 6\text{€}$
2. Erreichte Personen
✓ 80% von 50 = 40
3. Terminvereinbarungen
✓ 70% von 40 = 28 Termine
4. Erinnerungsnachrichten
✓ Kosten: 3,36€
5. Erscheinungen
✓ 60% von 28 = aufgerundet 17 Personen
6. Abschlüsse
✓ 60% von 17 = 10 Personen
7. Gesamtkosten für 10 neue Mitglieder
✓ $6\text{€} + 3,36\text{€} = \text{aufgerundet } 10\text{€}$
8. Abschluss-Kosten pro Mitglied
✓ $10\text{€} / 10 = 1\text{€}$
9. Conversion Rate
✓ 50 Leads vs. 10 Mitglieder = 20%

Variante #2 via WhatsApp hat eine 13-fach höhere Conversion Rate als Variante #1. Die Abschluss-Kosten sind 15-fach geringer.

Geringere Kosten entstehen auch beim Einholen von Empfehlungen, einer Steigerung der Kunden-Zufriedenheit, der Abwehr von Kündigungen und beim Upselling.