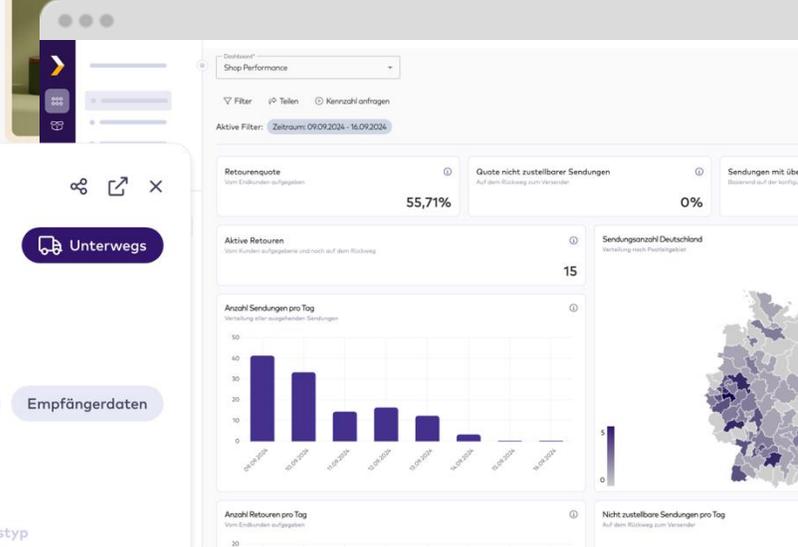
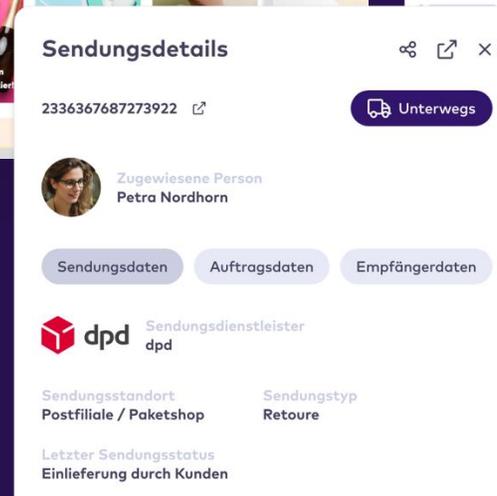
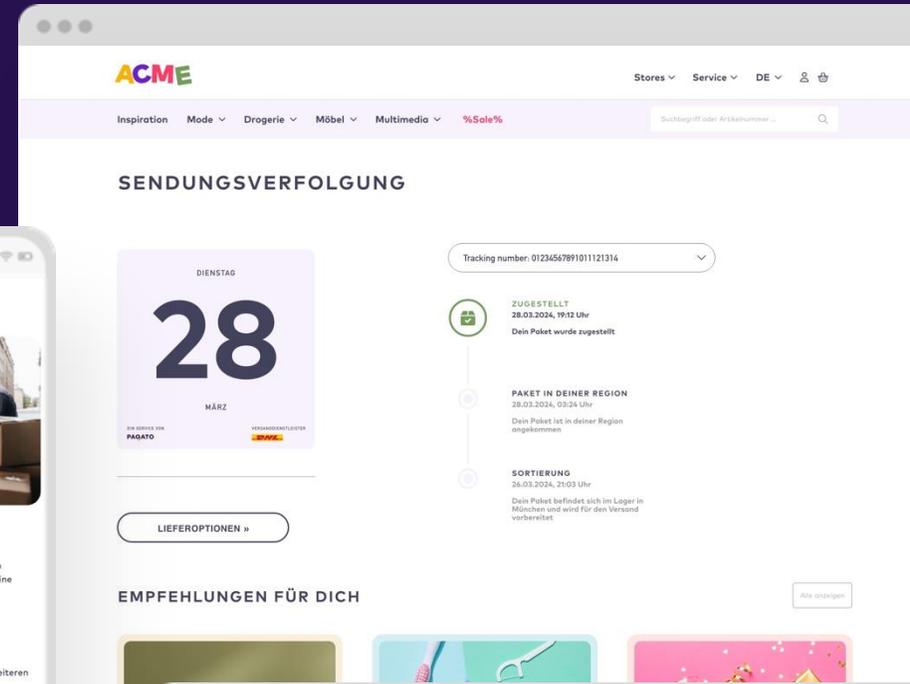
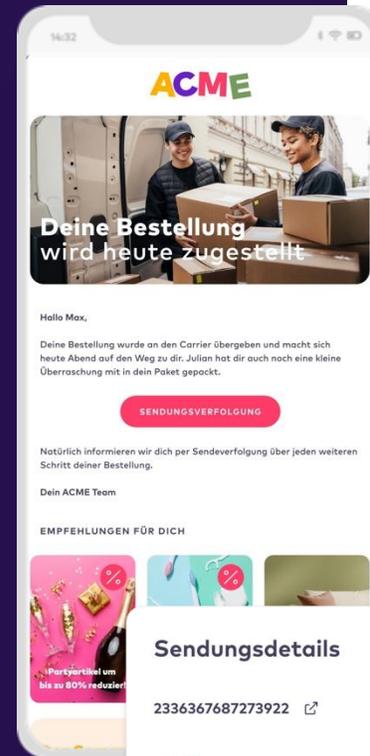




# Die After Sales- Lösung für wachsende E-Commerce Marken



# Messbare Effekte für deine Teams



## E-Commerce & Marketing

### Höhere Umsätze:

- › 10 % mehr Umsatz
- › 75 % mehr Traffic im Shop
- › 90 % Öffnungsraten



## Customer Service

### Maximale Kundenzufriedenheit:

- › 45 % - 95 % weniger Paket Rückfragen
- › Stärkere Kundenbindung
- › Steigerung positiver Bewertungen



## Logistik

### Vollständige Kontrolle:

- › 100 % Datenhoheit
- › Volle Kontrolle bei Vertrags-verhandlungen mit Carriern

# PAQATO



**2.300+**

Shops



**150+**

Versanddienstleister



**0,5 Mrd.**

Sendungen



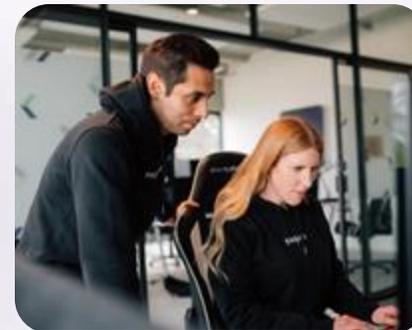
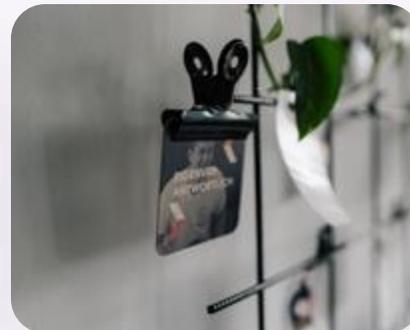
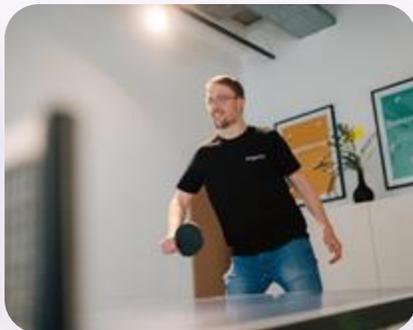
**> 40**

Kollegen



**2015**

gegründet



## Marken, die uns vertrauen

**AEG**

**Bünting**  
UNTERNEHMENSGRUPPE

**CHECK24**

**Genius**  
*Einfach genial!*

**KoRo**



**ROSE**

**deuter**

**OTTO**

**Höffner**



**Thalia**

BETTY BARCLAY

**vitra.**

**zero**

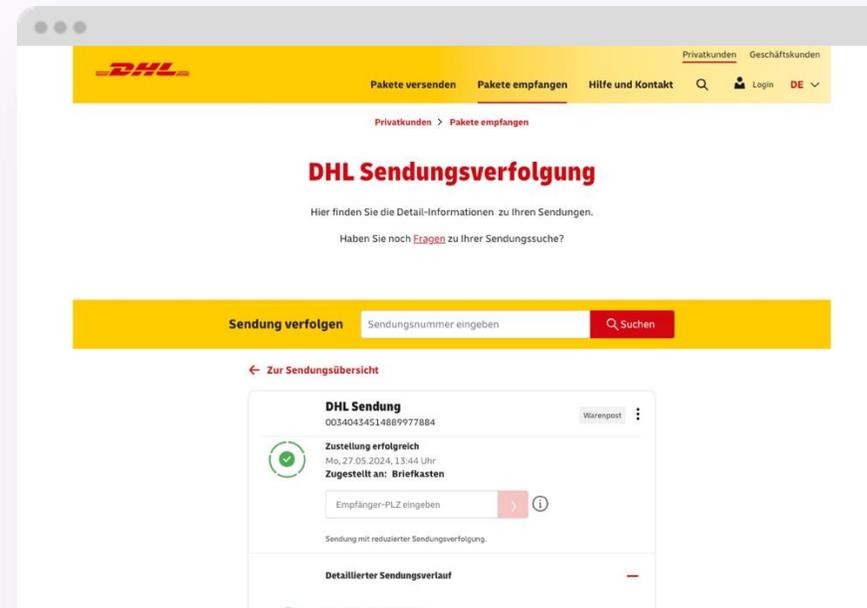
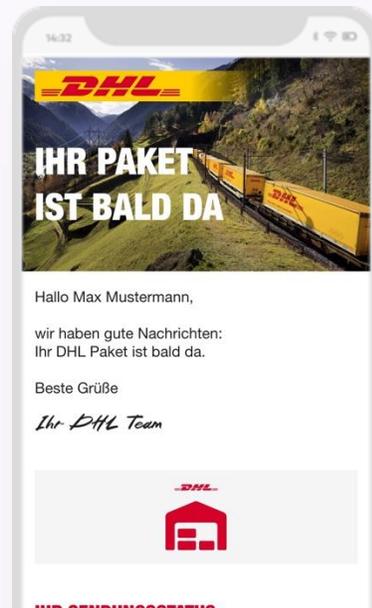
# Erkenne den größten blinden Fleck des E-Commerce



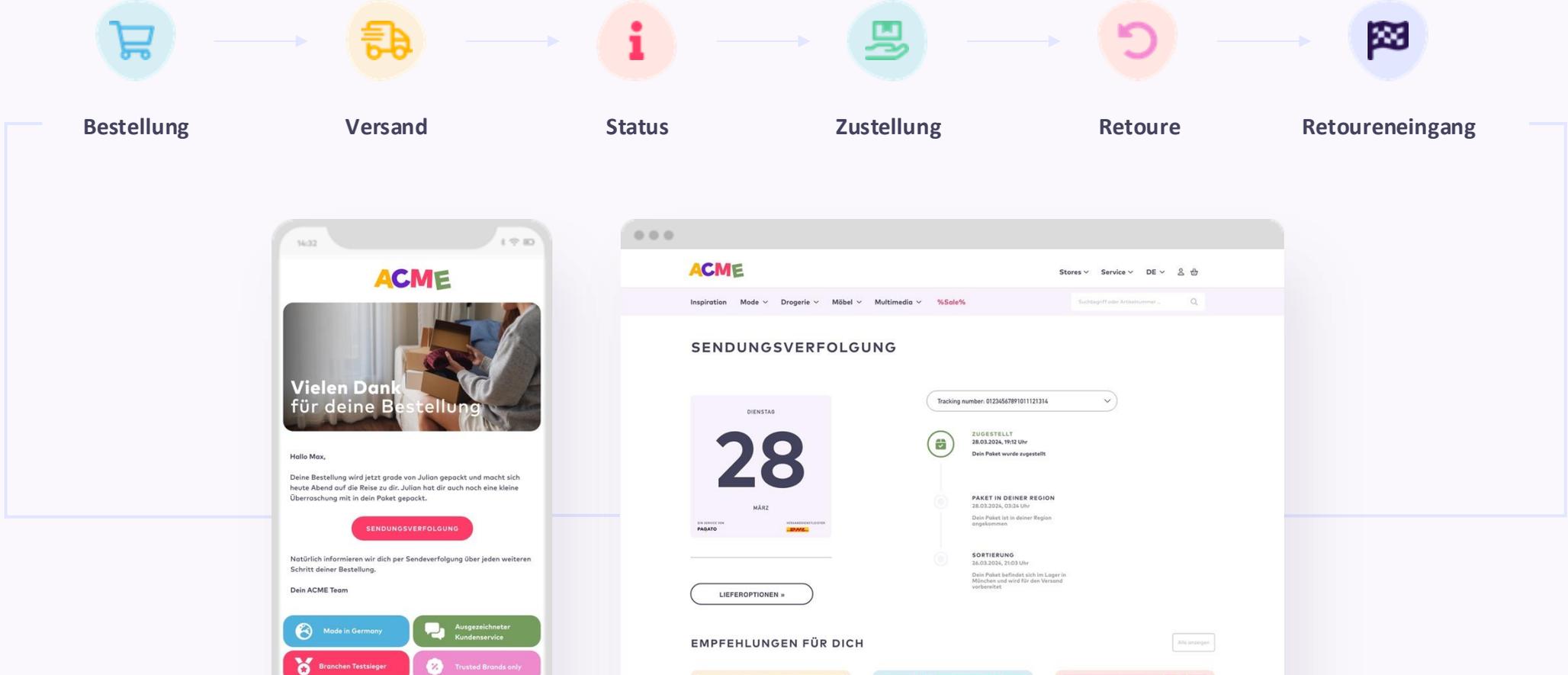
Bestellung



Versand



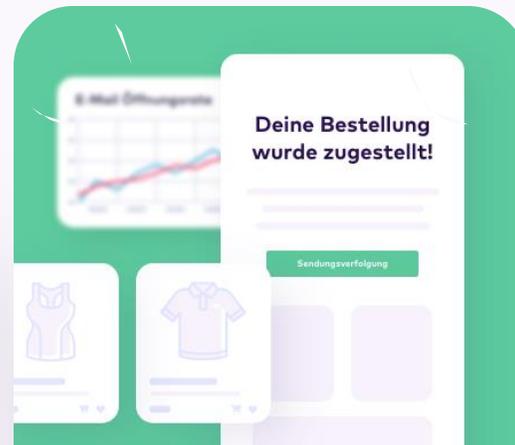
# Nutze deine After Sales-Daten als Schlüssel zum Erfolg



# Deine After Sales Potentiale – vom Bestelleingang bis zur Retoure



**QONTROL**  
Mehr Kontrolle &  
mehr Effizienz



**SPEAQ**  
Mehr Information &  
weniger Aufwand



**TRAQ**  
Steigender Umsatz &  
starkes Branding



**RETURN**  
Weniger Retouren &  
happy Kunden

Performance Analyse

Alle wichtigen  
KPIs im Blick

# QONTROL

## Transparenz trifft Analyse

- ✓ Detaillierte Versand-Analysen
- ✓ Benchmarking angebundener Carrier
- ✓ Performance-Analysen für Vertragsverhandlungen
- ✓ Optimierung interner und externer Prozesse
- ✓ KPI Dashboards und Handlungsempfehlungen
- ✓ Schnelle Problemlösungen bei Versand- verzögerungen

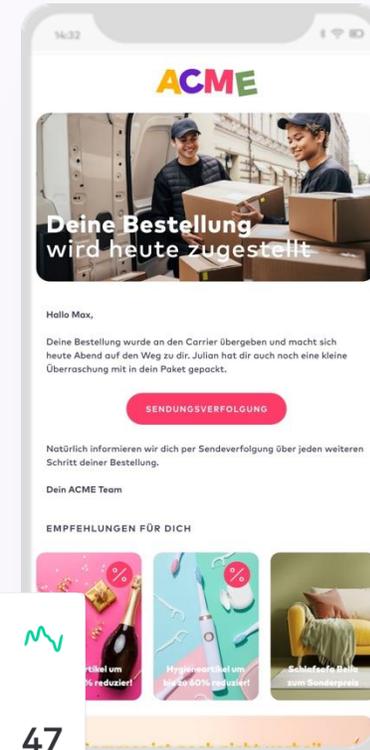
Heatmap nach  
Versandvolumina & PLZ

Teile relevante  
Sendungsinformationen  
mit deinen Teams

# SPEAQ

## Mehr Informationen, weniger Aufwand

- ✓ 45 - 95 % weniger Anfragen zum Paketstatus
- ✓ 90 % Öffnungsraten der Versandnachrichten
- ✓ Spürbar mehr positive Bewertungen
- ✓ Weniger unnötige Rücksendungen
- ✓ Steigerung der Kundenbindung



Sendungen ohne Statusupdate  
seit mindestens 24 Stunden

47

Sendungen ohne Eingangsscan  
seit mindestens 24 Stunden

23

Branding

Emotionaler Trigger

Persönliche Ansprache

Sendungsstatus

Trackinglink

Cross- & Upselling

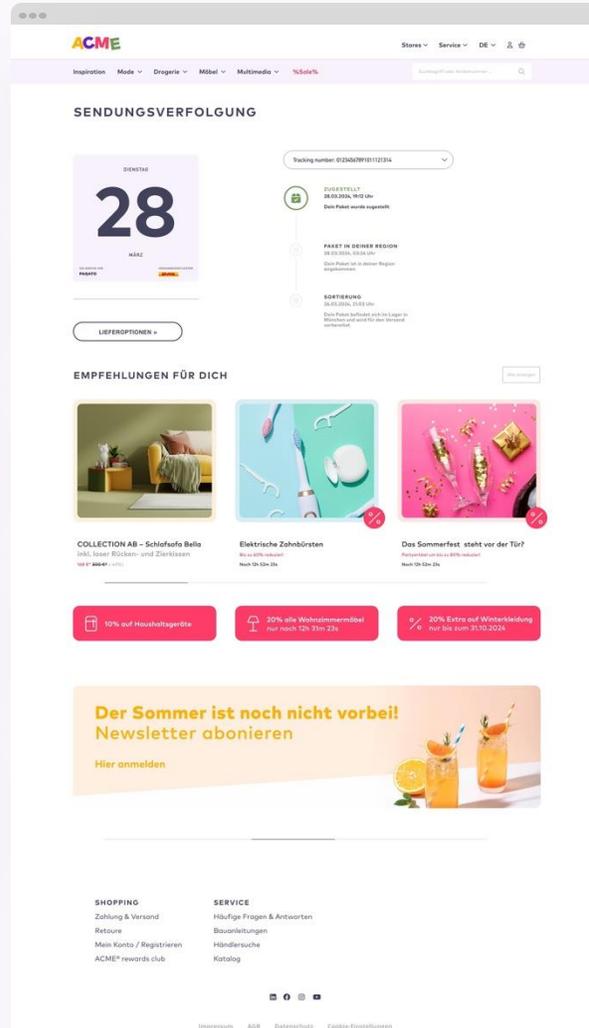
Trackingseite in  
deinem Shop

Sendungsinformation

Sendungsverlauf

Cross- & Upselling

Informationen,  
Aktionen, Recruiting



# TRAQ

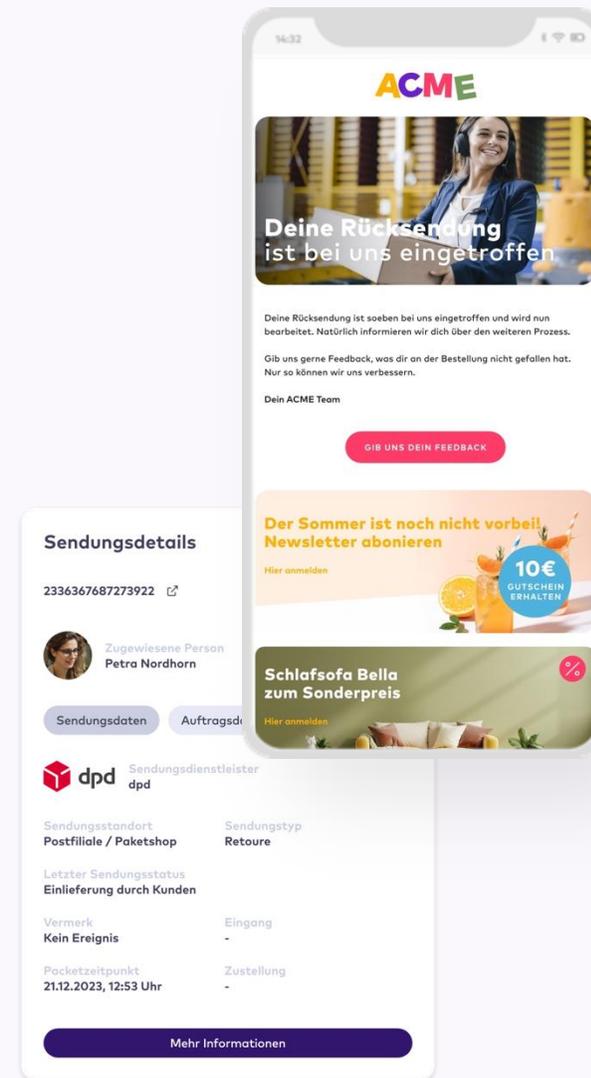
## Steigender Umsatz & starkes Branding

- ✓ 10 % mehr Umsatz mit Bestandskunden
- ✓ 75 % mehr Traffic im Shop
- ✓ Mehr Touchpoints für mehr Kundenbindung
- ✓ Einheitliches Branding entlang der Customer Journey

# RETURN

## Weniger Retouren & mehr zufriedene Kunden

- ✓ Glückliche Kunden durch einfachen Retourenprozess
- ✓ Einheitliche Kommunikation und Branding
- ✓ Mehr Touchpoints & zusätzliches Umsatzpotenzial
- ✓ Detaillierte Reportings und Analysen
- ✓ Weniger Zeit & Kosten mit smarten Retouren-Regeln



Branding

Retouren Kommunikation

Reportings & Analyse

Retouren KPIs

Cross- & Upselling

# Sichere Kommunikation an jedem Touchpoint

## Schütze deine Kunden vor Phishing und Spam

Phishing und Spam gefährden Kunden zunehmend. Mit eigenen Versandbenachrichtigungen schützen Händler ihre Kunden vor Datenmissbrauch und stärken das Markenvertrauen.

Das DHL-Paket ist im Lager angekommen und kann aufgrund unvollständiger Adressangaben nicht zugestellt werden. Bitte bestätigen Sie Ihre Adresse im Link innerhalb von 12 Stunden.

<https://dlpogerman.top/dev>

(Bitte antworten sie mit „Y“, beenden Sie dann die SMS, öffnen Sie den SMS-Aktivierungslink erneut oder kopieren Sie den Link und öffnen Sie ihn in Safari.)

DHL wünscht Ihnen einen schönen Tag



Hallo,

Ihr DHL-Paket wartet auf die Zustellung. Überprüfen Sie dessen Status, indem Sie auf die Schaltfläche unten klicken, um die erforderlichen Maßnahmen zu ergreifen.

*Ihr DHL Team*



### IHR SENDUNGSSTATUS

Voraussichtliche Lieferung

Ihre Sendung von:  
Nicht angegeben

## Ihr Paket wartet auf Sie! (N°224023477EL)

Lieber Kunde,

FedEx Express informiert Sie darüber, dass Ihre Sendung unter der Nummer 224023977EL noch auf Anweisungen von Ihnen wartet: [Senden Sie mein Paket](#)

**Sie müssen Zollgebühren bezahlen, um den Versand abzuschließen**

Freundliche Grüße, Diese E-Mail Nachricht wurde automatisch generiert. Antworten auf dieses E-Mail bzw. Nachrichten an die Adresse [E-Mail](#) werden nicht weitergeleitet/gelesen.

Ihre Privatsphäre ist uns wichtig. Informationen zum Datenschutz, häufig gestellte Fragen und Kontaktmöglichkeiten finden Sie hier.

DEUTSCHE POST: Ihr Paket (DE917381) wurde mit Zollgebühren in Höhe von 2,99 € belastet. Bitte bezahlen Sie diese von: <https://deutschepostshipping.de>

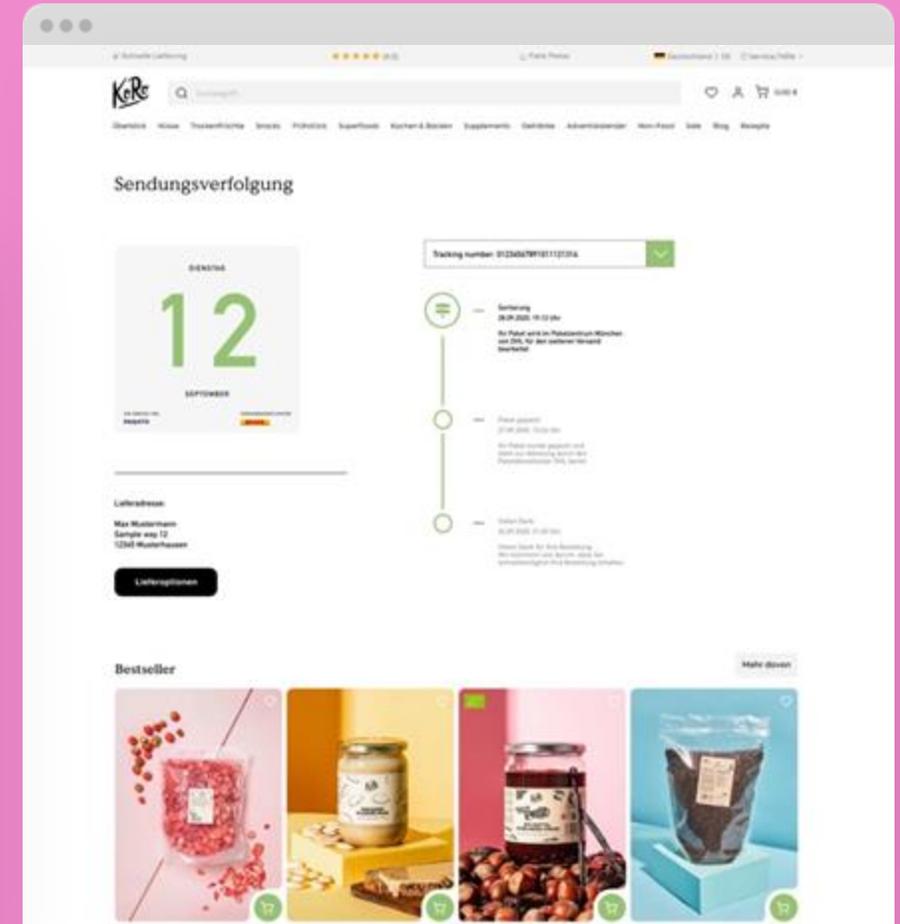
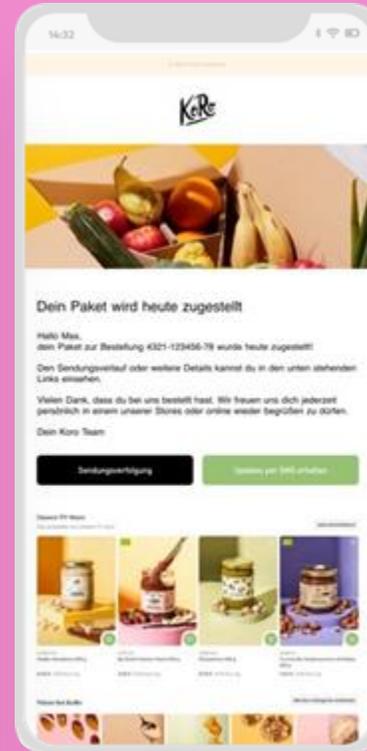
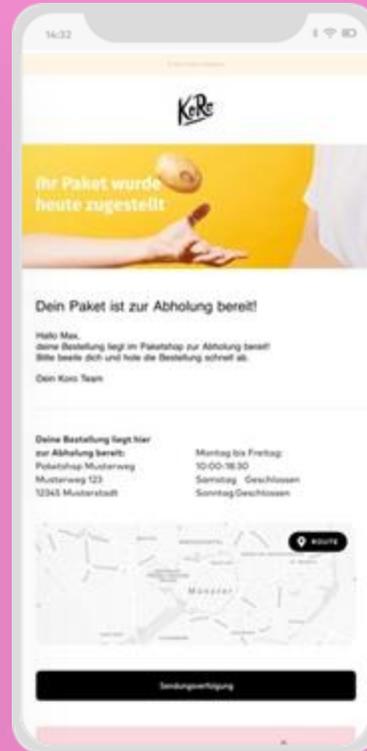
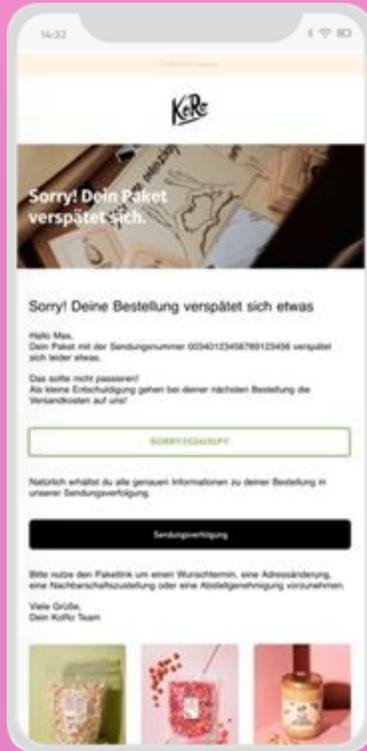
SMS-Nachricht  
Heute, 15:45

Paket [009232513] wurde im Verteilerzentrum angehalten. Verfolgen Sie Ihre Sendung hier: <http://metaport.eu.cz>

Zu Kontakten hinzufügen

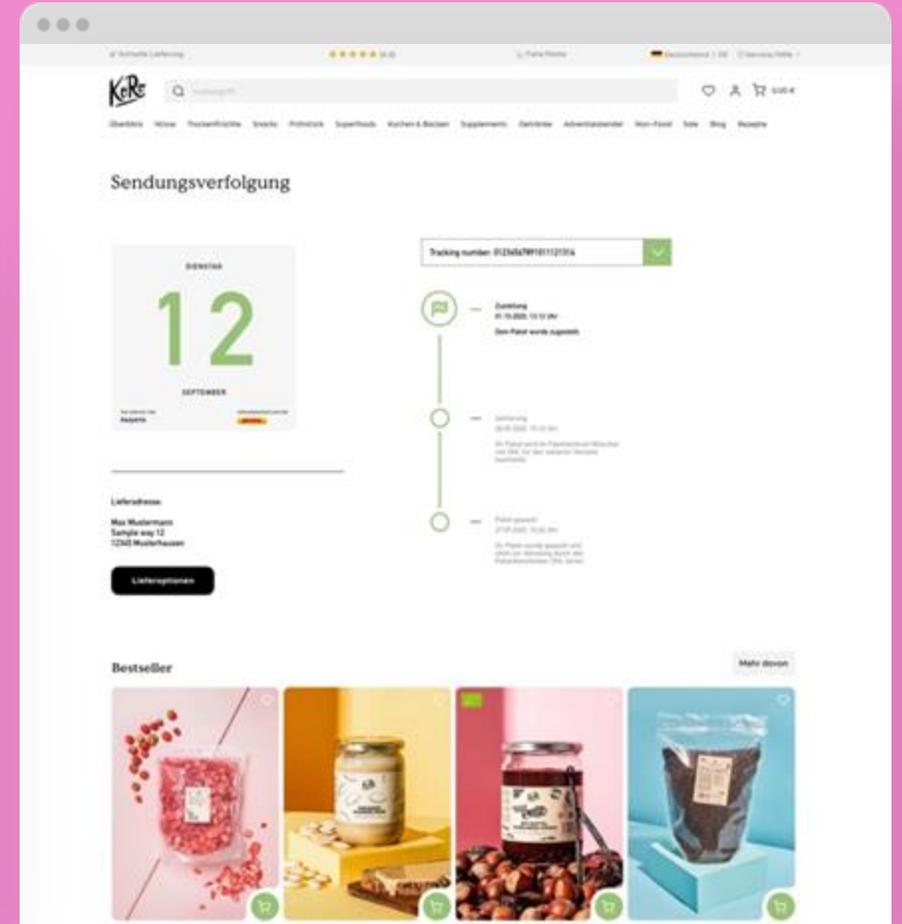
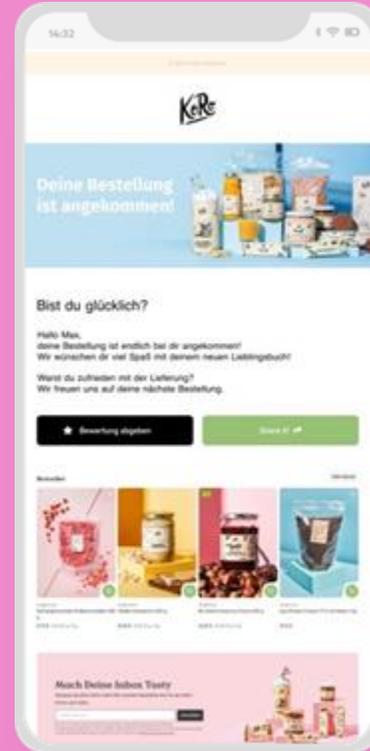
Nummer blockieren

# Immer im Kontakt mit deinen Kunden

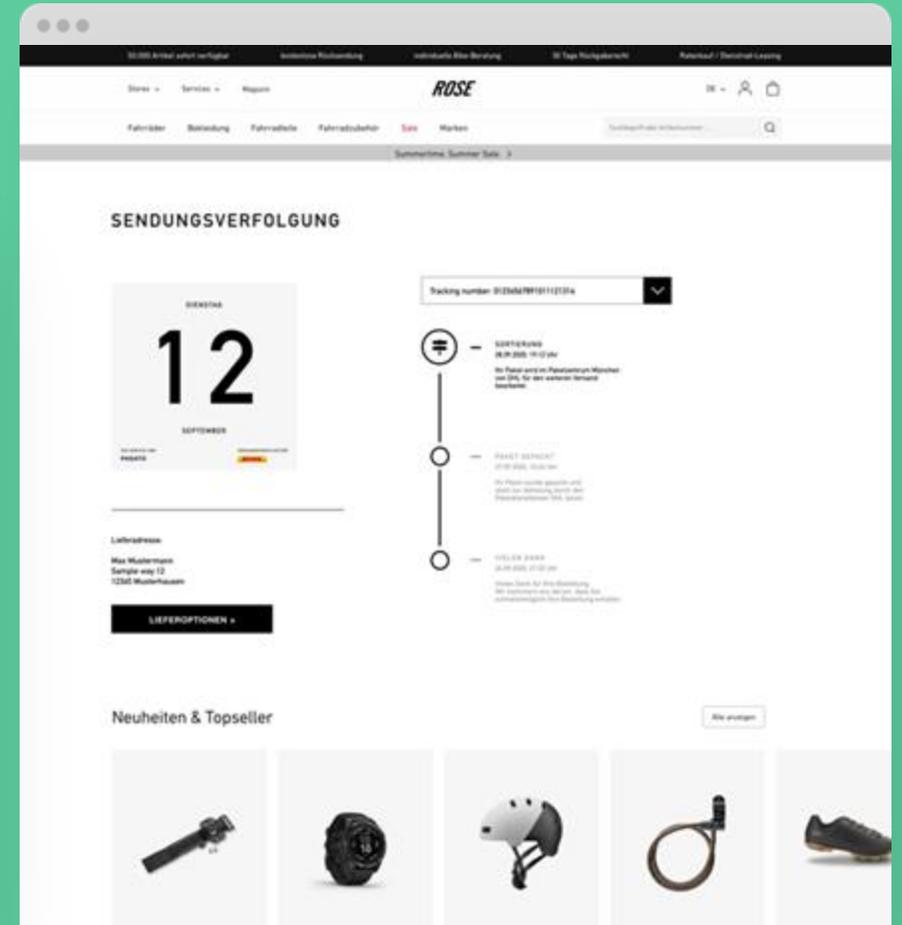
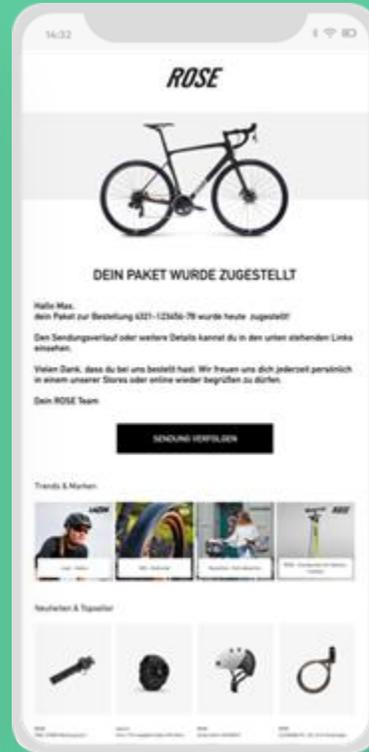
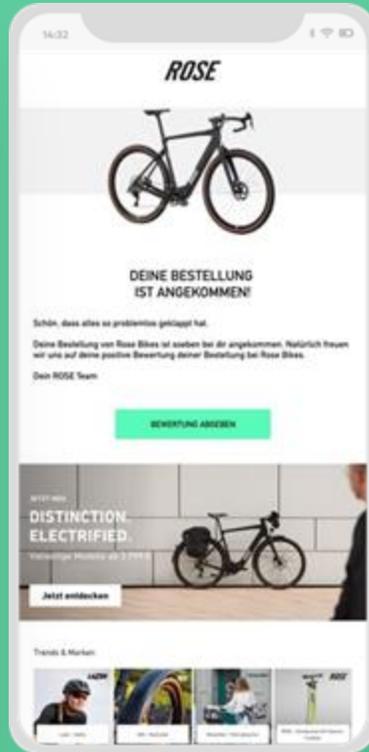
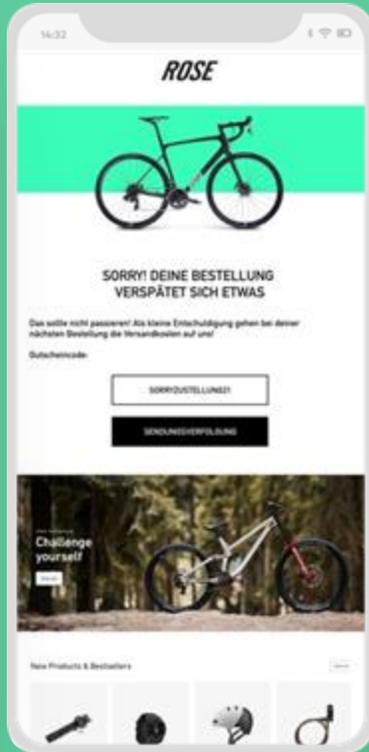


# Constantinos wertet Carrier Performances jetzt selbst aus und geht dank klarer Insights gestärkt in Verhandlungen

Constantinos Calios  
Founder & CEO



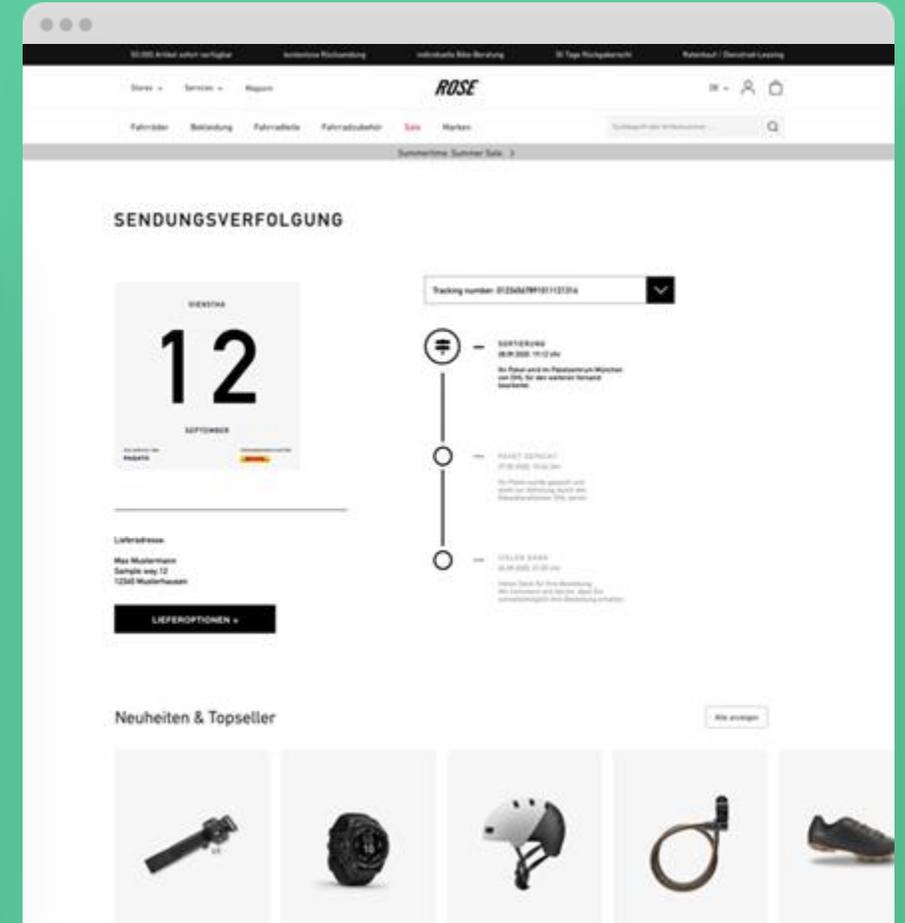
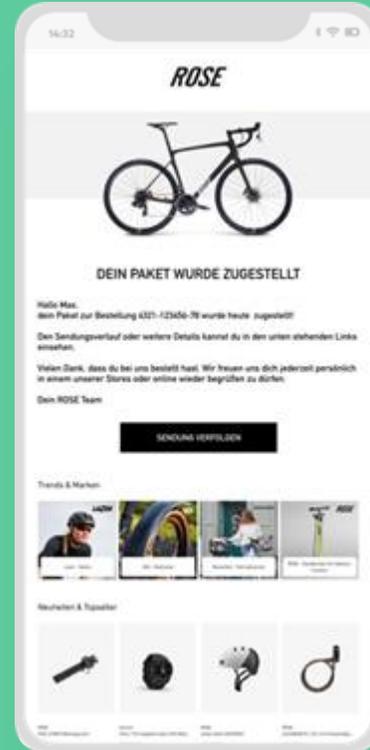
# Immer im Kontakt mit deinen Kunden



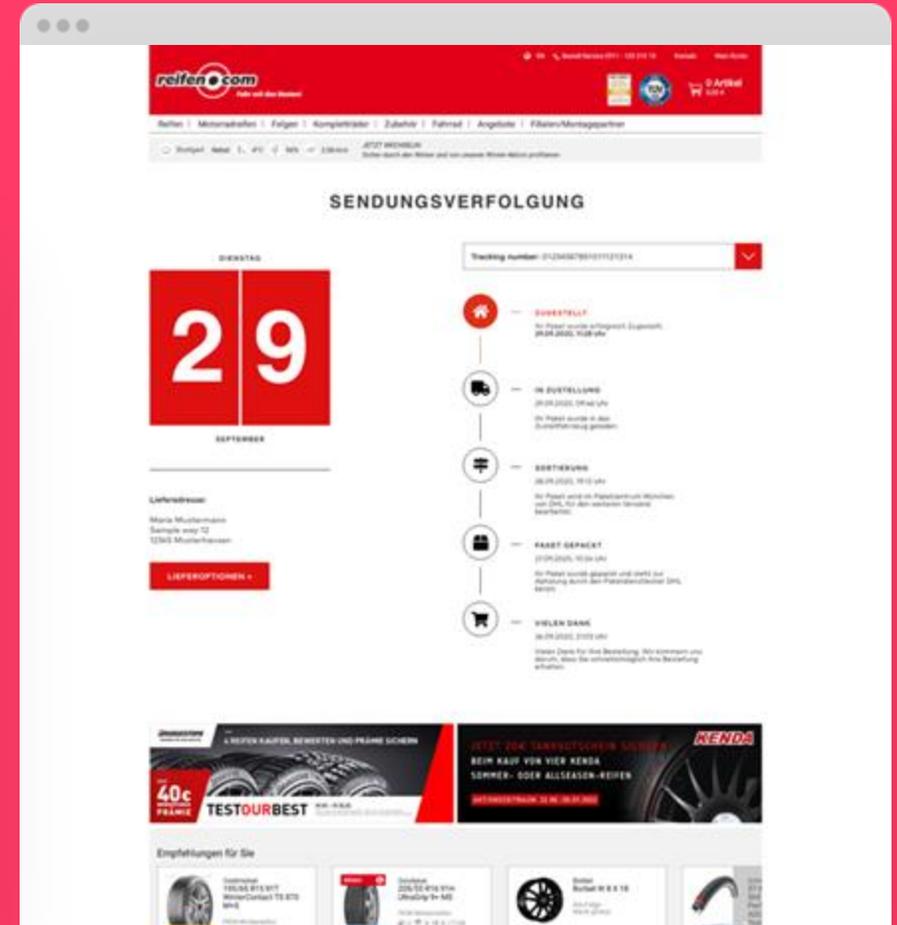
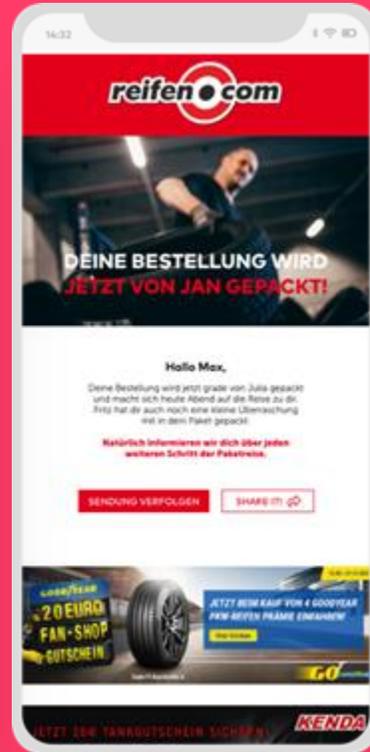
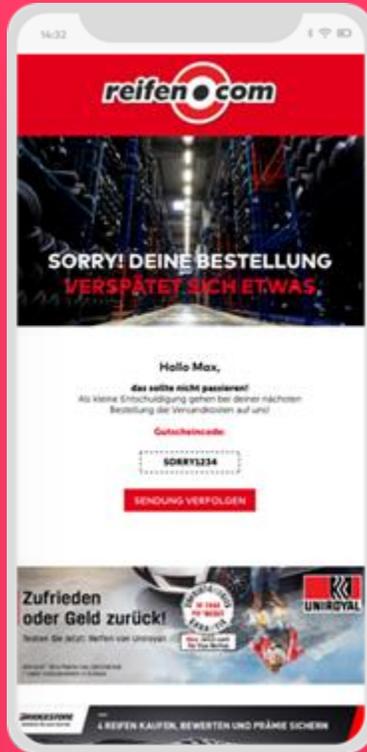
# Sebastian sieht PAQATO als zentralen Convenience-Treiber in der Post-Purchase & Delivery Experience

Sebastian Bomm  
Director User Experience &  
Customer Intelligence

**ROSE**

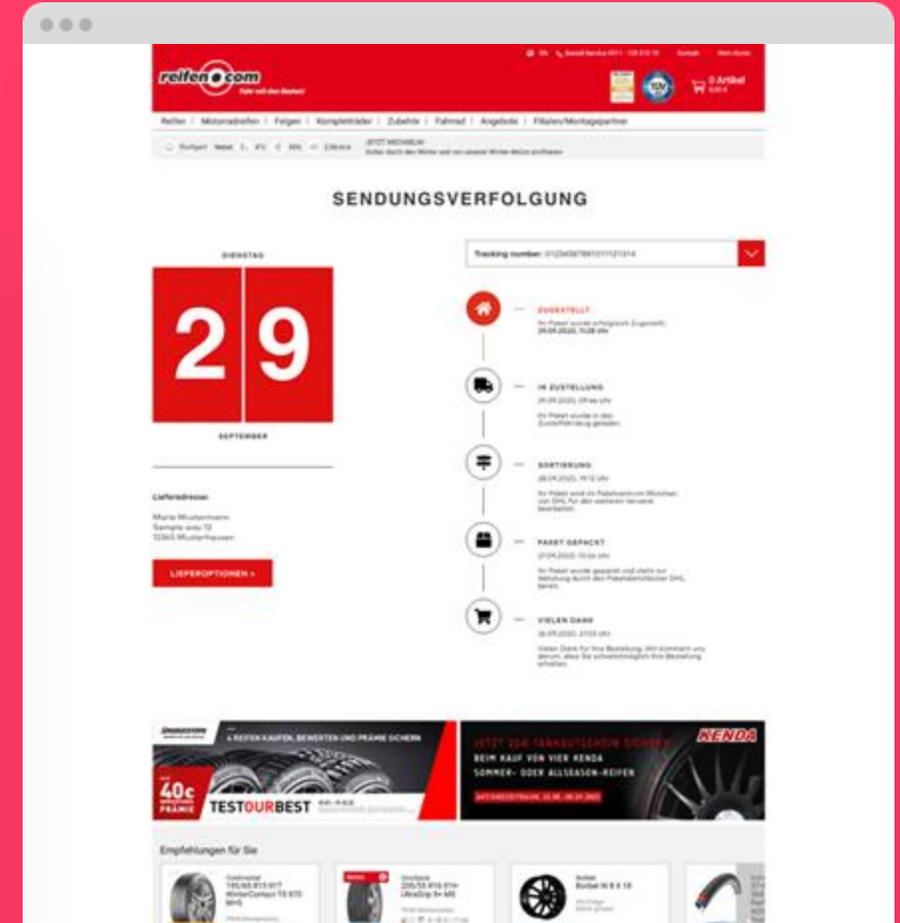
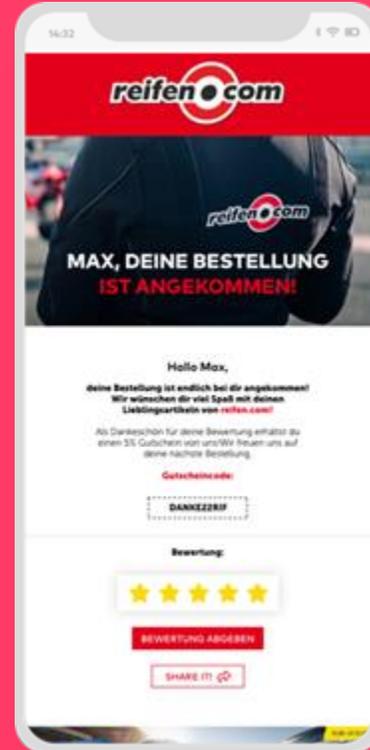


# Immer im Kontakt mit deinen Kunden



# Philipp setzt jetzt auf volle Transparenz und bekommt positives Feedback von seinen Kunden

Philipp Klusmeier  
Leiter E-Commerce



# Unsere Integrationswege

Verbinde PAQATO mit den Tools, die du täglich im Einsatz hast.

- ✓ **E-Mail**  
Versandbestätigung in Blind Copy
- ✓ **API**  
Direkte Anbindung per API-Schnittstelle
- ✓ **Datei**  
Tagesabschluss als CSV- oder XML-Datei
- ✓ **Plugin**  
Installation des Plugins



# Unsere Integrationswege

Verbinde PAQATO mit den Tools, die du täglich im Einsatz hast.

- ✓ **E-Mail**  
Versandbestätigung in Blind Copy
- ✓ **API**  
Direkte Anbindung per API-Schnittstelle
- ✓ **Datei**  
Tagesabschluss als CSV- oder XML-Datei
- ✓ **Plugin**  
Installation des Plugins



## Die wichtigsten Auftragskopfdaten

- › Bestellnummer
- › Kundenummer
- › Shop
- › Carrier
- › Trackingcode
- › Versandzeitpunkt
- › Vorname der Lieferadresse
- › Straße der Lieferadresse
- › Postleitzahl der Lieferadresse
- › Stadt der Lieferadresse
- › Land der Lieferadresse
- › E-Mail Adresse des Kunden

# Onboarding leicht gemacht



## Kick-Off-Meeting

Milestone-Meetings zur Integration und Planung für ein optimales Onboarding



## 1-Tages-Integration

Wir richten direkt zum Start grundlegende Funktionen mit dir ein, die dich zu ersten Mehrwerten bringen



## Integrationsprojekt

Dein persönlicher Customer Success Manager begleitet dich bei der Einrichtung



## Vollintegration

PAQATO ist nun voll-integriert und wir können mit dem Livegang durchstarten

# Dein persönlicher Erfolgsplan



## Feedback Call

ca. 2 Tage nach vollständiger  
Integration



## Experience Call

ca. 1 Monat nach vollständiger  
Integration



## Boost Call

ca. 6 Monate nach vollständiger Integration



## Preparation Call

1 bis 2 Monate vor  
deiner Peak-Phase



## Review Call

1 bis 2 Monate nach  
deiner Peak-Phase



## Reportings & News

monatlicher Newsletter zu neuen  
Features/Infos und automatisierte  
Reportings & KPIs