

matelso platform whitepaper

Communication based Lead Management - Booster für Marketing und Vertrieb

matelso.



Was Sie erwartet

01	matelso Mission - Turning data into successful business stories	3
02	Ausgangslage: Die Customer Journey ist oftmals (noch) nicht zu 100% abgebildet	4
03	Herausforderung: Lead Scoring und die Bestimmung des realen Marketing-ROI optimieren	5
04	Lösung: Communication based Lead Management	6
05	Benefits: Echte Booster für Marketing und Vertrieb	8
06	Blick in die Zukunft: KI verbessert die Digital Customer Experience	13
07	matelso Fakten & Zahlen: Alles Wichtige über matelso	14
08	matelso Company: Wer wir sind und was wir tun	15

Turning data into successful business stories

Ihre Customer Journey steckt voller wertvoller Erkenntnisse. matelso verbindet Telefonie, Chat, Video-Calls, E-Mail und Kontaktformulare optimal zu intelligenten, cloud-basierten Softwarelösungen und -Plattformen, die Ihnen das Leben erleichtern und Ihr Unternehmen schneller, agiler und flexibler machen. Für bessere Marketing-Ergebnisse und effizientere Prozesse in Ihrer gesamten Organisation.

Frank G. Froux, CEO & Founder matelso:

//

„Wir wissen aus aktuellen Studien, dass bis zu 30% der Leads aus den Conversational-Touchpoints wie Mail, (Video-)Call, Chat oder Kontaktformularen einfach nicht (rechtzeitig) beantwortet werden und somit verloren sind. Das kann sich in Zeiten der Digitalisierung kein Unternehmen mehr leisten!“



Die Customer Journey ist oftmals (noch) nicht zu 100% abgebildet

Marketer geben jährlich viel Geld für Werbekampagnen und Marketingmaßnahmen aus, um ihre Produkte und/oder Dienstleistungen im digitalen Raum sichtbar zu machen. Ihr Ziel: Leads generieren und nutzwertige Daten über ihre Customer Journeys gewinnen, um diese weiter zu verfeinern und ihre Marketing-Ergebnisse zu verbessern.

Alle diese Maßnahmen erzeugen letztlich Daten, die Marketingverantwortliche tracken, analysieren und bewerten. Aber reichen diese wirklich? Mit den gewonnenen Insights können Verantwortliche Marketing- und Lead Management-Prozesse allerdings nur bis zu einem gewissen Grad optimieren.

DENN: Die Customer Journey ist nicht zu 100% abgebildet – es fehlt die Verbindung zwischen den Dimensionen Klicks und Konversationen. Um wirklich nutzwertige Entscheidungen zu treffen, müssen die Conversational Touchpoints (Telefonie, Video-Call, Chat oder Mail) in die Betrachtung einfließen. Nur so erhalten Marketiers die relevanten Daten, die den erzielten Erfolg abbilden. Erst dann kennen sie den konkreten Wert eines Leads!

Was wir über den Einsatz von Conversational-Touchpoints aus dem Call Tracking gelernt haben:



20% der Inbound-Calls bleiben unbeantwortet!



Calls konvertieren bis zu 15 Mal besser als Online-Kontaktformulare!



Eine umfassende Bewertung des Marketing-ROI ist mit den vorhandenen Daten nicht möglich!



Die vorhandenen Kunden-Insights lassen ein effizientes Lead Scoring nicht zu!

Lead Scoring und die Bestimmung des realen Marketing-ROI optimieren

Lead Scoring und die reale Bestimmung des ROI von Inbound-Leads sind zwei der kritischsten Herausforderungen, die sich CMOs und Marketer heute ausgesetzt sehen.

Warum? Ganz einfach: Insbesondere in B2B-Umfeldern treten Website-Besucher oftmals schnell in direkte Kommunikation mit einem Unternehmen, um sich tiefgreifend beraten zu lassen – sei es über E-Mail, Kontaktformular, Telefon, Video-Call oder Chat. An dieser Stelle reißen herkömmliche Tracking- und Analyse-Ansätze ab und erschweren es, den wahren Wert eines Leads festzustellen – es fehlt die Verbindung zwischen Klicks und Konversation.

Unternehmen können ihre Marketingmaßnahmen und -budgets nur dann gezielt verbessern, wenn sie die relevanten Daten aus den direkten Interaktionen im Bereich Inbound-Leads aufnehmen, analysieren und anschließend bewerten (Lead Scoring) können. Diese Informationen und Insights sind essentiell, um Marketingprozesse und -investitionen wertschöpfend optimieren zu können. Doch das ist gar nicht so leicht.

Aktuell werden Unternehmen vor allem durch folgende drei Pain-Points daran gehindert:

Die hochkomplexe MarTech-Welt

Das richtige Tool für die richtige Aufgabe zu finden, ist schwer!

Die Daten-Silo-Hölle

Im Laufe der Customer Journey gehen häufig Daten in getrennten Unternehmens-Silos verloren.

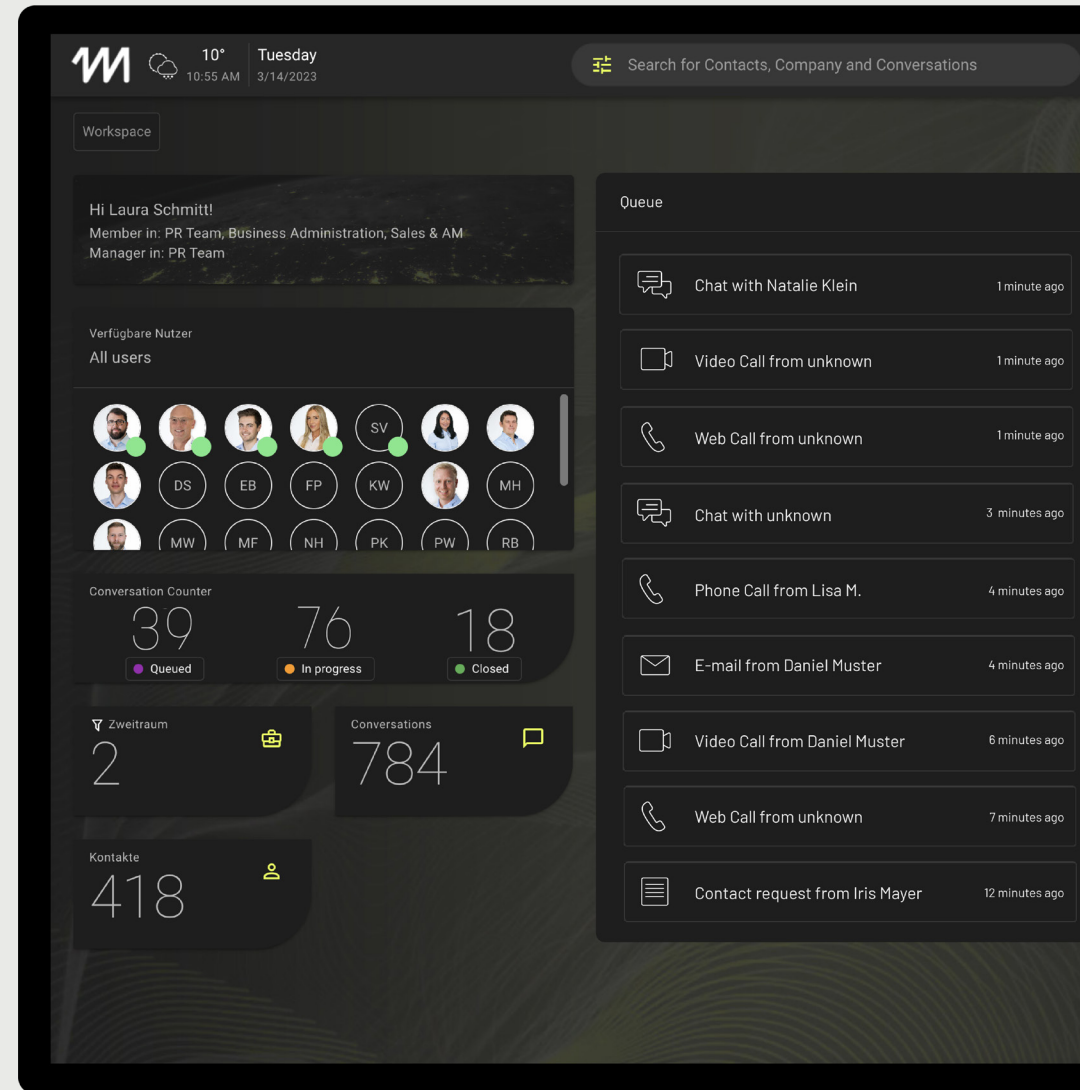
Niedrige Daten-Qualität im CRM

Es ist sehr komplex alle relevanten Daten für Marketing, Service, Vertrieb und Management zu sammeln und greifbar zu machen.

Die cloud-basierte matelso platform for a communication based lead management beseitigt die Lücke zwischen On-line- und Offline-Daten. Das Ergebnis: Ein Tool, das sämtliche Marketing- und Lead Management-Prozesse massiv verbessert – und das gesamte Unternehmen erfolgreicher macht.

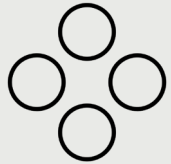
Marketer können **ALLE** relevanten Conversational-Kanäle sehr einfach und schnell in die bestehende Website integrieren und nutzen. In gerade einmal fünf Minuten ist das System fertig eingerichtet – alles aus einer Hand, ohne umständliche Einzelintegrationen und Datensilos. Sie können so alle Daten aus Konversationen in ihre bevorzugten CRM- und Analytics-Tools übertragen und ihre Kampagnen mit bereits vorhandenen First Party-Daten verfeinern. Es entsteht eine echte 360°-Sicht auf alle Marketingprozesse, die Klicks und Konversationen miteinander vereint.

Der eigentliche Mehrwert der matelso platform: Marketer wissen erstmals WER, WANN und WIE mit dem Unternehmen kommuniziert. Neben den vorhandenen Metadaten können sie nun auch das Ergebnis der Kommunikation im CRM direkt festhalten – und kennen so den wahren Wert ihrer Leads und ihres Marketing-ROI. Das Ergebnis: ein wesentlich verbesserter Lead Management-Prozess. Kein Kontakt bleibt unbeantwortet, kein Lead wird kalt.



Konkret: Die matelso platform unterstützt Marketer dabei, ihren wahren Marketing-ROI zu bestimmen und einen effizienten Lead Scoring-Prozess umzusetzen. Somit zählt unsere Lösung signifikant auf den Marketing-Erfolg ein und generiert bei gleichem Budget mehr wertvolle Leads.



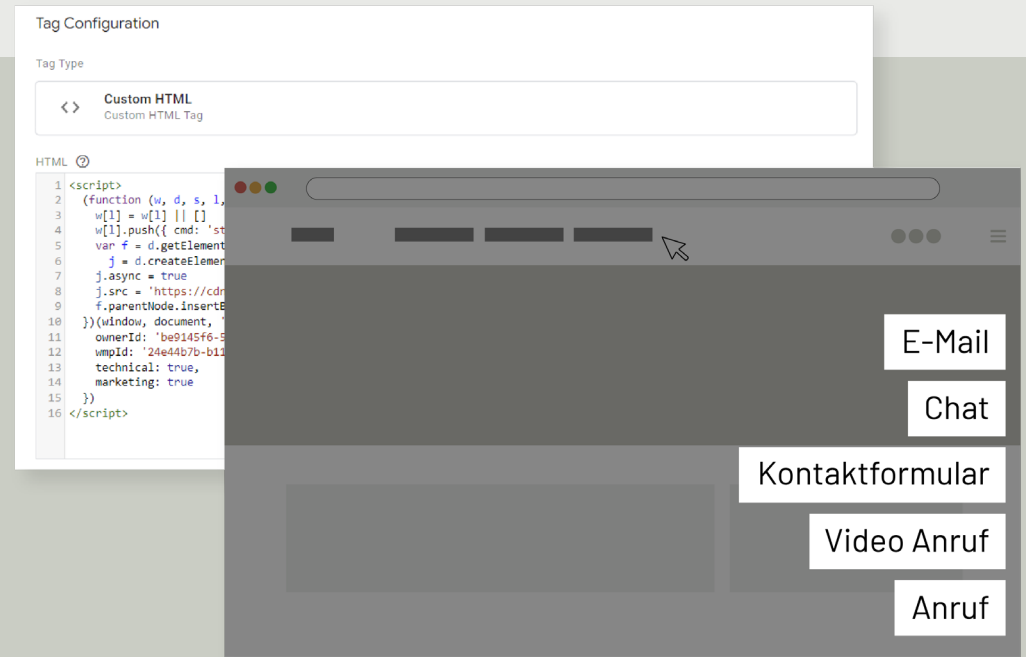


so simple

Weil wir Prozesse radikal vereinfachen.

Video-Anruf, Chat, Kontaktformular-Plugin, Telefonie, Web-Telefonie, Mail, und Telefon-Anlage uvm. – in der matelso platform ist das alles bereits aus einer Hand enthalten und in wenigen Minuten auf der Webseite verfügbar.

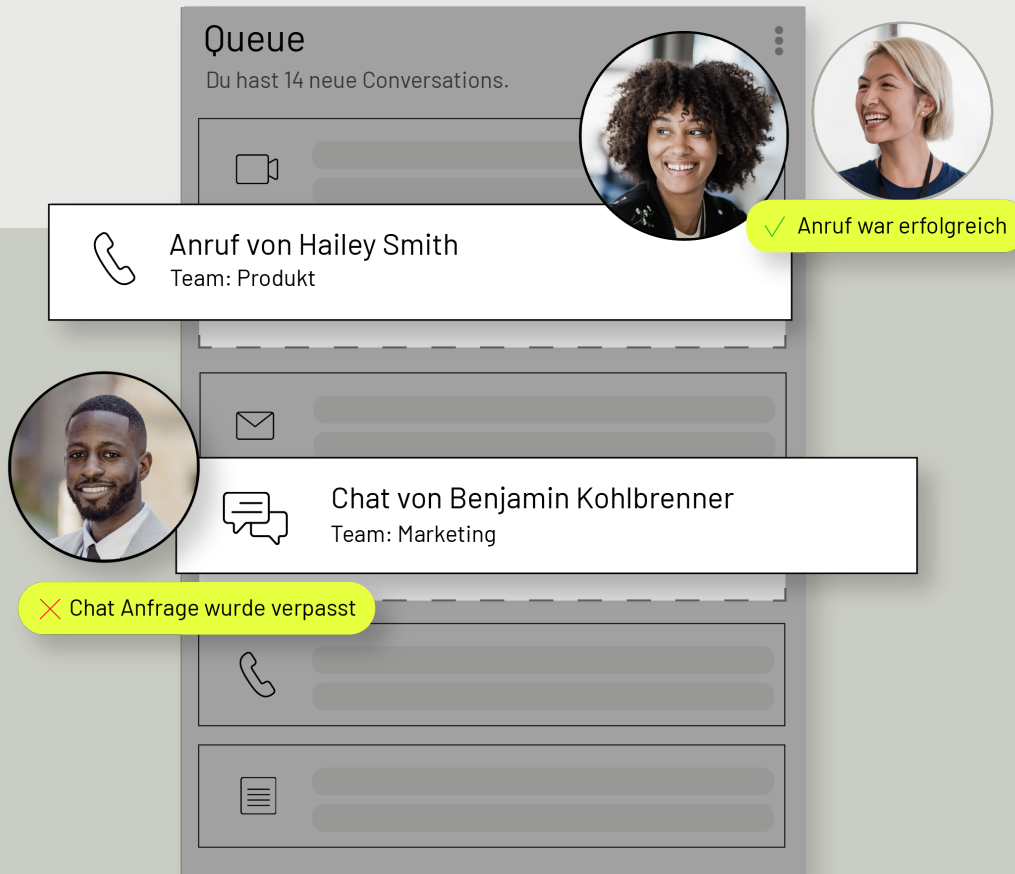
Dank unseres Webmaster Plugins vereinfachen wir Ihre Tool-chain wesentlich. Alle Kontaktaufnahmen finden an einem Ort statt und machen ein übersichtliches Tracking für alle einfach, ohne dass Sie dafür ein IT- oder Datenexperte sein müssen. Freuen Sie sich auf einen effizienten und ressourcenschonenden Workflow – und einen Lead Management-Prozess der Zukunft.





so powerful

Weil wir Fortschritt schaffen.



Konversationen und priorisiertes Arbeiten bringen wir auf eine neue Ebene. Mit Queue Management verwalten und bearbeiten Sie alle Leads zentral an einem Ort. Gleich, ob im Chat oder Anruf, in einer Mail oder im Video-Call: Sie haben alle Konversationen auf einer Oberfläche, die ohne langwierige Schulungen oder zusätzliche Hardware sofort für Ihre Mitarbeiter einsatzbereit ist. So holen Sie das Beste aus Ihrer Customer Journey heraus und optimieren die Lead Management- und Kommunikationsprozesse über mehrere Kanäle hinweg. Profitieren Sie von einer Anwendung, die mit Ihren Anforderungen wächst.




so smart


Weil wir mehr über Ihre Kunden wissen.

Das Kommunikations-Modul ist das Zentrum unserer Plattform. Mit dieser verstehen Sie nicht nur, wer wann und wie kommuniziert, sondern auch, worüber sich Ihre Kund:innen mit Ihnen unterhalten und was vereinbart wird. Dieses Modul umfasst neben Tracking Insights (Web-Daten, Warenkorb-Inhalte oder Informationen über das Userverhalten auf der Website) auch ein individualisierbares Lead Scoring, mit dem Sie einen echten Marketing-ROI berechnen können. Denn mit besseren Daten über die Lead-Qualität, steigern Sie Ihre Budget-Effizienz sowie -transparenz über den gesamten Marketing- und Lead Management-Prozess hinweg.

 Google Ad Anzeige geklickt

 Warenkorb: Tablet | 750 €





 Vor 3 Tagen eine E-Mail geschickt

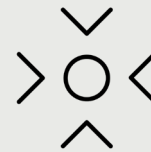
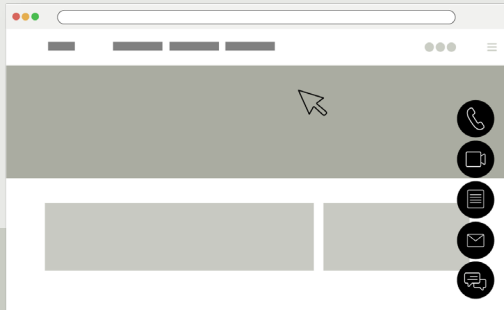
 Anruf auf der Webseite gestartet



 Video Call bewerten

 Tag hinzufügen: „Interessant“

 Notizen hinzufügen



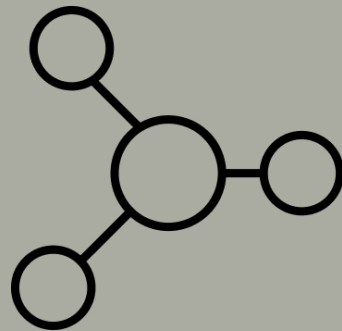
so integrated

Weil wir Erfahrung und Innovation kombinieren.

Die Kombination aus langjährig angesammelten Wissen und dem Antrieb, ständig bessere Anwendungen für Sie zu entwickeln, lässt innovative Lösungen entstehen, die sich präzise in bestehende Infrastrukturen integrieren lassen. So können Sie mit der matelso platform all Ihre Conversion- und Kundendaten rund ums Lead Management in angebundene Drittsysteme wie CRM, Ad Kanäle, ERP oder Analytics-Tools integrieren und transferieren.

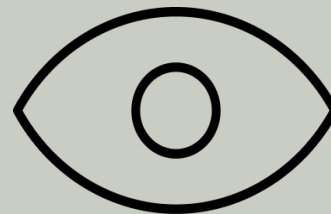
Toolchain vereinfachen

Mehr Zeit und Ressourcen für die Lead-Generierung.



Fokus auf Insights

Echter Erkenntnisgewinn, um Wachstumschancen zu identifizieren.



Uplift im Marketing

Mehr Erfolg und höherer Marketing-ROI.



Vom Klick auf der Webseite bis zum bewerteten Lead im CRM/ Marketing Tool - die matelso platform ist die Lösung.



Die matelso platform ist als zukunftsfähige, skalierbare und evolutionäre MarTech-Lösung konzipiert. In künftigen Entwicklungsstufen sind weitere Use Cases geplant, die massiv auf das Thema Customer Experience einzahlen – mit Zukunftstechnologien wie Künstliche Intelligenz und Big Data. Dadurch können Entscheider unternehmensweit eine viel größere Bandbreite an Daten erheben, analysieren und zur Optimierung sämtlicher Geschäftsprozesse einsetzen.

Unser erster Anwendungsfall – Black-/ White-List:

Eine KI analysiert laufende Beratungsgespräche direkt auf wichtige Keywords und spielt den beratenden Mitarbeitern in Echtzeit optimierte Verbesserungsvorschläge ein – als Black-/ White-List. So bekommen sie zielgenaue Handlungsanweisungen, um mit dem richtigen Wording die Abschlusswahrscheinlichkeit zu erhöhen.

Weiter gedacht kann die KI die Konversation ebenfalls auf Sprachqualität oder -tonalität überprüfen und sogar auswerten, wofür sich der Kunde konkret interessiert. Sie kann etwa das Nutzerverhalten auf der Website – z.B. Produktseitenbesuche, Warenkorbhalte etc. – identifizieren und Kunden bei Kontaktaufnahme direkt mit einem passenden Ansprechpartner verbinden. Dem Consultant liegen somit wertvolle Insights vor, um noch erfolgreicher zu sein – etwa den Gesprächspartner mit weiterem Infomaterial wie How-to-Videos oder Produktdatenblätter zu versorgen.

Mit diesen Maßnahmen lassen sich das Kundenerlebnis sowie die -bindung noch weiter stärken – was sich direkt auf die Verkaufszahlen und den Unternehmenserfolg auswirkt.

15

Über 15 Jahre
erfolgreich im
Martech-Markt

10k +

Websites nutzen
unser
Call Tracking

500

Über 500
direkte
Kunden

Wer wir sind und was wir tun

Die matelso GmbH ist einer der führenden Anbieter von MarTech-Lösungen und -Plattformen rund um die Themen Communication based Lead Management, Call Tracking, Online- und Digitalmarketing und Digital Customer Experience. Seit über 15 Jahren setzt das rund 40-köpfige in Kaiserslautern ansässige Team innovative Akzente und unterstützt seine Kunden dabei, ihre Marketing-Kampagnen und -Spendings zu optimieren.

Zudem befähigt matelso Unternehmen, effizientere und bessere Sales-, Customer Care-, Entscheidungs- sowie Communication base Lead Management-Prozesse aufzusetzen – mit Hilfe schlüsselfertiger und cloudbasierter Technologie. Alles ist nahtlos in Drittsysteme wie CRM oder Analytics-Tools integrierbar. Eine echte Win-Win-Situation auf die namhafte Unternehmen und Marken wie die Portale Autoscout24 und Immoscout24, die Agentur moccamedia, der Elektronikhändler Euronics, der Automobilhersteller Nissan sowie Telekommunikationsunternehmen wie Vodafone oder Telefonica vertrauen.

Mehr Informationen zu matelso finden Sie hier: www.matelso.com

Langjährige Geschäftspartner, die erfolgreich mit unserer Call Tracking-Technologie arbeiten.





Starten Sie direkt mit dem Lead Management der Zukunft durch.

Einen kostenfreien Testzugang, mehr Wissenswertes
über die matelso platform und die Möglichkeit eines
inhaltlichen Deep Dives finden Sie hier:

Deep Dive:



Platform testen:



Mehr Infos:

