

hello guide

Agentur für Chat-Kommunikation

MAI-Tagung 2017



Hamburg | Frankfurt | Zürich



**HELLO!MUSEUM:
DER INTERAKTIVE
TOURGUIDE MIT
WHATSAPP.**



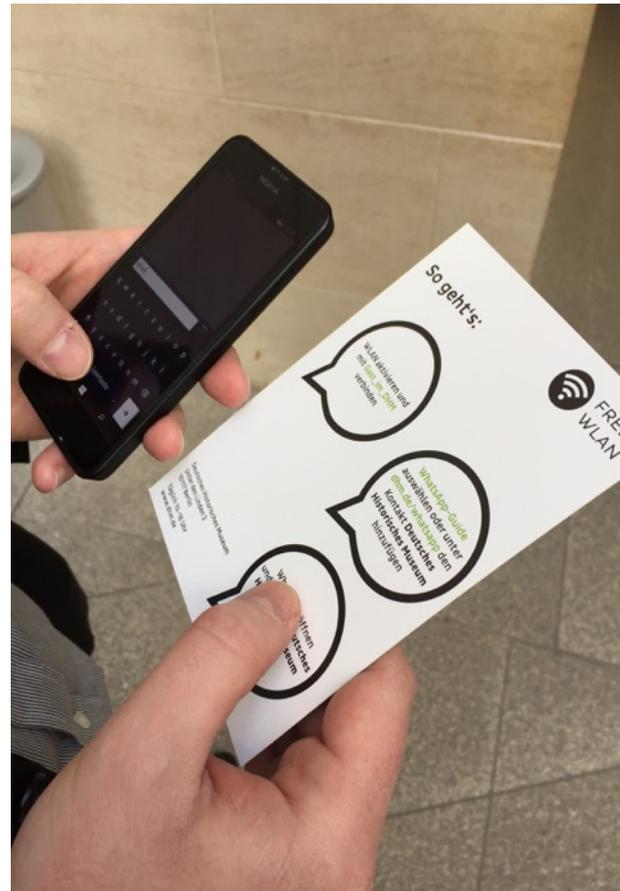
WILLKOMMEN IM DEUTSCHEN HISTORISCHEN MUSEUM BERLIN



AUFSTELLER IM EINGANGSBEREICH WEISEN AUF DEN NEUEN SERVICE HIN:

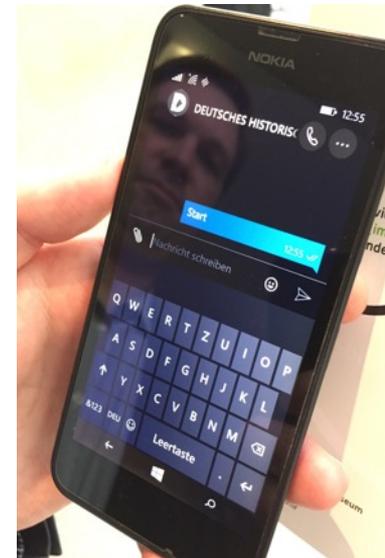
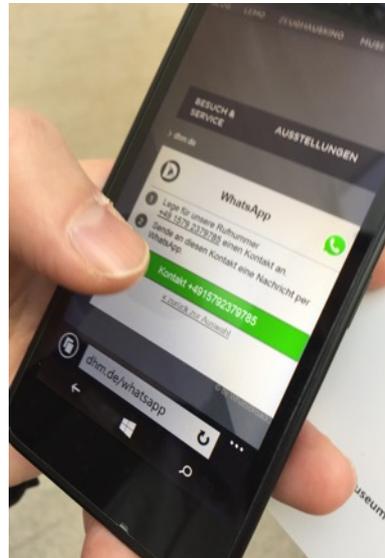
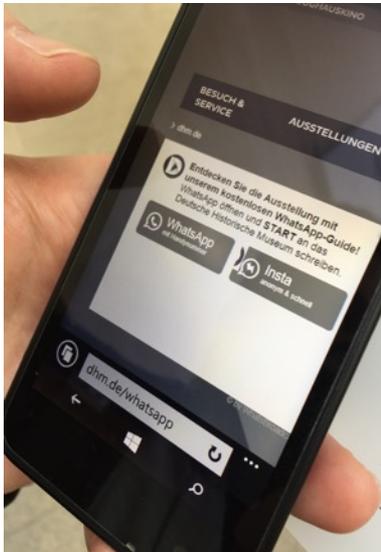


JEDER BESUCHER ERHÄLT MIT DER EINTRITTSKARTE EINE POSTKARTE, DIE DEN SERVICE PLAKATIV ERKLÄRT

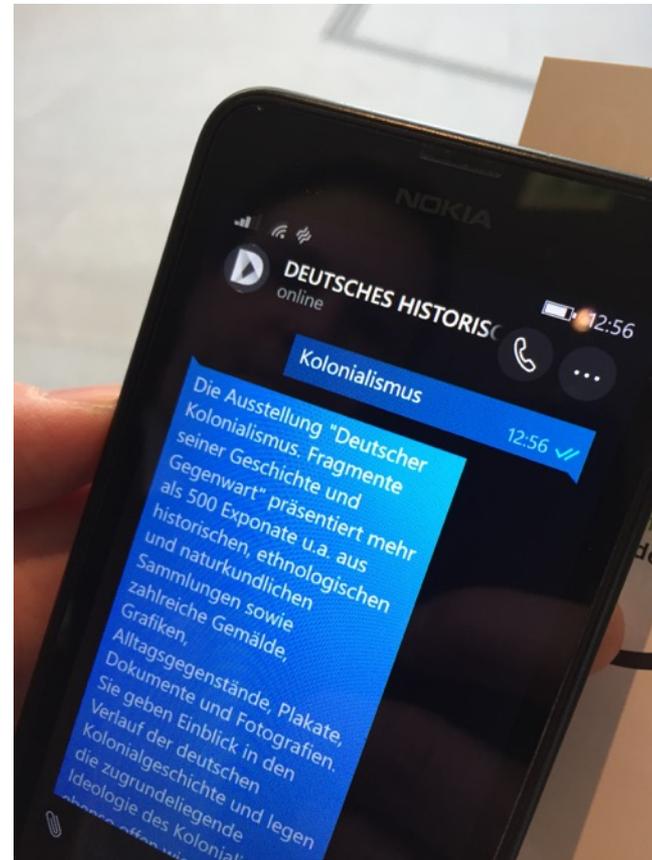
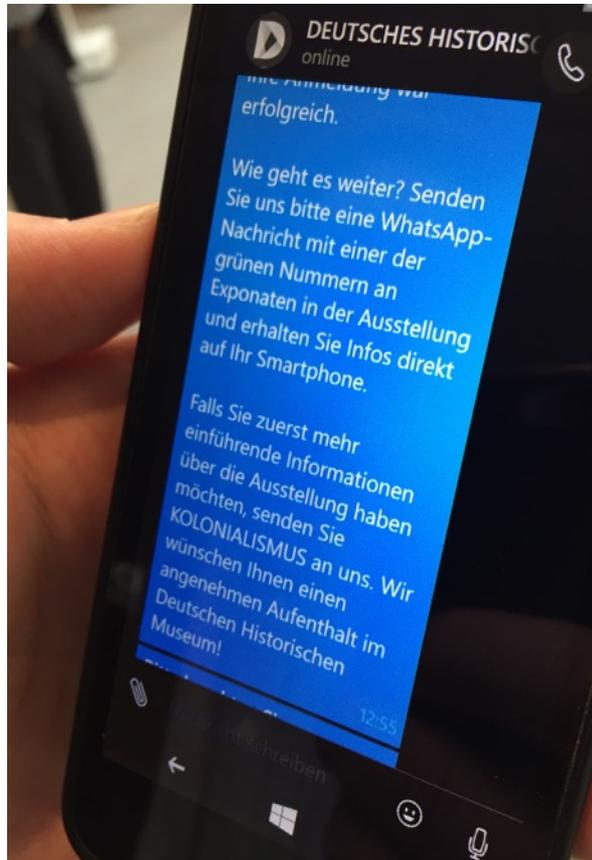


DIE ANMELUNG FÜR HELLO!MUSEUM ERFOLGT EINFACH UND SCHNELL IN DREI SCHRITTEN

1. WLAN aktivieren und mit **Gast_im_DHM** verbinden
2. **WhatsApp-Guide** auswählen
3. WhatsApp öffnen und **START** an DHM schreiben



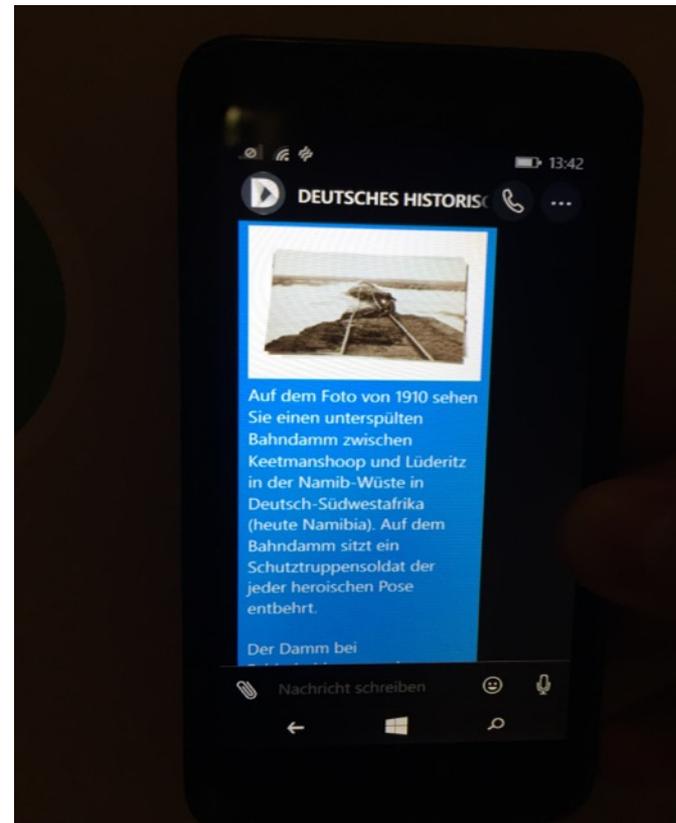
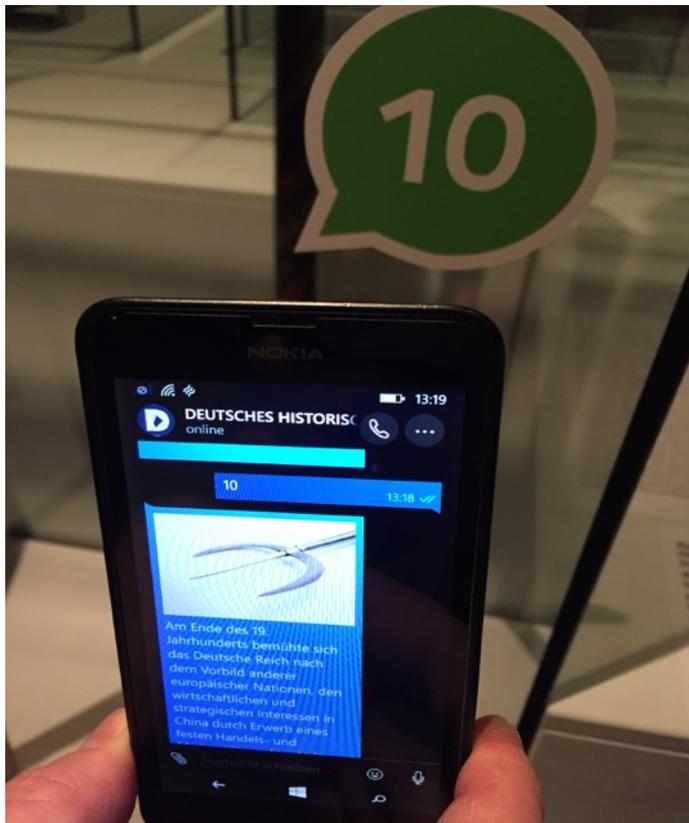
DER BESUCHER ERHÄLT EINFÜHRENDE INFORMATIONEN ZUM GUIDE UND ZUR AUSSTELLUNG DIREKT IM CHAT



AUFKLEBER IM WHATSAPP-DESIGN ZEIGEN, ZU WELCHEN EXPONATEN INFORMATIONEN ERHÄLTICH SIND



NACH EINGABE DER NUMMER ERHÄLT DER BESUCHER BILDER, TEXTE ODER AUDIO-DATEIEN AUF DEM HANDY



ZUSATZFUNKTIONEN MACHEN DEN TOURGUIDE ZUM KUNDENBINDUNGSINSTRUMENT

- **Der Besucher kann Fragen, Anregungen und Kritik als Nachricht an das Museum senden**
- **bei Interesse ist Anmeldung für den Museums-Newsletter und Blog möglich**
- **Sensibler Umgang mit den WhatsApp-Kanal:
Mit Eingabe von STOP kann der Chat jederzeit beendet werden, ohne Eingabe wird der Service am Folgetag des Besuchs automatisch abgestellt**
- **Weiter Zusatzfunktionen möglich:
Empfehlungslink, der an Freunde und Familie versendet werden kann
Gutscheine für Museumsshop und –café
Votingfunktion: Abstimmung der Besucher zum Thema einer Ausstellung/ Lieblingsexponat etc.**

DIREKTE KOMMUNIKATION MIT HILFE VON CHATBOTS – DAS SIND DIE VORTEILE:

Intuitiv:

Kein Download, keine App. Ihre Kunden sind mit der Bedienung von Messenger-Diensten wie Whatsapp bestens vertraut.

Individuell:

Dialoge neu gedacht. Führen Sie den Dialog mit ihrem Kunden in der Sprache, die er spricht.

Innovativ:

Überraschung für Ihre Kunden. Zeigen Sie, wie flexibel Sie auf seine Fragen reagieren können. Sprechen Sie Vorschläge und Empfehlungen aus.

DAS TEAM: MARKETING, PRODUKTMANAGEMENT UND ENTWICKLER AN EINEM TISCH



Tilo Ferrari
Geschäftsentwicklung
und Technik

Diplom-Betriebswirt, MBA
Internationales Management

Berufliche Stationen bei der
Deutschen Telekom, Bertelsmann
und der Strategie-Beratung A.T.
Kearney.



Ines Woermann
Marketing und Sales

Diplom-Kauffrau

Berufliche Stationen bei Lintas
Werbeagentur, Otto Versand und
bei der Unternehmensberatung
Affinion International



Andrzej Nadziejko
IT

Mehr als 12 Jahre Erfahrung in der
Entwicklung von IT-Anwendungs-
systemen, Apps, Webseiten und
technischen Schnittstellen.
Spezialist in Projektleitung für
komplexe internationale IT-
Lösungen.

IHRE BESUCHER SIND BEREIT!

SIND SIE ES AUCH?



Ines Woermann

Ines.woermann@helloguide.de

+49 175 646 00 00

Helloguide GmbH Hamburg Frankfurt Zürich



museums and the internet

Dieser Vortrag wurde gehalten anlässlich der MAI-Tagung 2017 am 15./16. Mai 2017 im Zoologischen Forschungsmuseum Alexander Koenig, Bonn.

Die MAI-Tagung 2017 ist eine Kooperationsveranstaltung des LVR-Fachbereichs Regionale Kulturarbeit, dem Zoologischen Forschungsmuseum Alexander Koenig und des LVR-Archivberatungs- und Fortbildungszentrums.

Weitere Informationen unter:

www.mai-tagung.de



Anmeldung für den Newsletter:

www.mai-tagung.de/MAI-Ling

