

# Michael Lüken

**Geschäftsführer & Gründer**  
von PAQATO



**Nach seinem Studium der Wirtschaftsinformatik an der Westfälischen Wilhelms-Universität in Münster war er als Unternehmensberater und in Managementpositionen im Bereich IT tätig.**

Michael ist verheiratet und Vater von drei Kindern. Seine Familie bestellt gerne und viel im Internet. Er stellte fest, dass Pakete oft auf sich warten ließen und es keine konkreten Informationen zu ihrem Aufenthaltsort gab. Aus seiner Erfahrung im B2B und B2C Sektor, konnte er außerdem ausmachen, dass besonders viele KundInnen den Kundenservice kontaktieren, wenn sich das Paket bereits auf der Reise zu ihnen befindet, aber nicht genau kommuniziert wird, wo es steckt. Für ihn war schnell klar, dass den KundInnen die einzelnen Schritte des Versandweges proaktiv mitgeteilt werden müssen, um die Anrufe beim Customer Support Team zu verhindern und die Paket-Journey nachvollziehbar zu machen. Deswegen entwickelte er mit PAQATO ein Tool, was dies möglich macht. Mit PAQATO soll der Versandprozess aus Kundensicht endlich transparent gestaltet werden. Onlineshops sollen die gleiche Customer Experience bieten, wie der stationäre Einzelhandel.

**Michael verantwortet bei PAQATO die Bereiche Prozessmanagement, Organisationsentwicklung und Kostenmanagement.**

## **PAQATO GmbH**

Johann-Krane-Weg 6  
48149 Münster  
paqato.com

## **Head of Sales**

Benjamin Auffenberg  
+49 251 149819-70  
sales@paqato.com

**PAQATO**