

RESTIAMO IN CONTATTO



[Servizi Digitali CCIAA Monte Rosa Laghi Alto Piemonte](#)



[CamCom Monte Rosa Laghi Alto Piemonte](#)



[Michela Petrera](#)
[Digital Coordinator](#)



[Giulia Bernini](#)
[Digital Promoter](#)



[Nicolò Mora](#)
[Digital Promoter](#)

mercoledì 08 novembre 2023

BUSINESS CHAT

*WhatsApp Business e
Facebook Messenger:
strategie di utilizzo, vantaggi e
criticità*



PROGRAMMA > EID - Eccellenze in Digitale



11/10/2023

14:00/15:30

CREDIBILITÀ AZIENDALE

*come guadagnare
fiducia e verificare
quanto si trova on line*



08/11/2023

14:00/15:30

BUSINESS CHAT

*WhatsApp Business e
Facebook Messenger:
strategie di utilizzo,
vantaggi e criticità*



06/12/2023

14:00/15:30

PAGAMENTI DIGITALI

*sistemi di pagamenti
dematerializzati,
piattaforme e
rateizzazione*

PROGRAMMA DELL'INCONTRO

- Chattare con i clienti
- Diamo i numeri!
- Whatsapp Business
- App Whatsapp Business
- Piattaforma Whatsapp Business
- Facebook Messenger: cos'è e perchè usarlo
- Strumenti e funzionalità di Facebook Messenger



CHATTARE CON I CLIENTI



Perché utilizzare un'app di messaggistica come un vero e proprio canale di vendita ecommerce per chattare direttamente con i propri clienti?



“Questo mouse sarà compatibile con il mio laptop?”

“Sarà giusta la taglia di questa maglia?”

“Ce la faranno a consegnare il prodotto in 24 ore?”

Durante la fase di acquisto il **vantaggio di avere un contatto diretto con l'azienda riduce drasticamente la percentuale di abbandono del carrello**. Molti clienti si sentono al sicuro sapendo che possono chiarire in tempo reale eventuali dubbi sul prodotto che stanno comprando.

PERCHÉ IL SUCCESSO DELLA MESSAGGISTICA ISTANTANEA?

Con la crescita esponenziale del mobile e l'affinamento delle AI, i servizi di **messaggistica istantanea** e i **chatbot** stanno diventando un'opzione sempre più popolare per **interagire con gli utenti** ad **integrazione degli strumenti mailing**.



Strumenti basati su:

-  testo
-  audio
-  immagini
-  video
-  link
-  opzioni di automazione

che permettono agli utenti di **scambiare conversazioni online in real time attraverso internet**.



-  **ACCESSIBILITÀ** con lo smartphone si gestisce una conversazione multimediale
-  **COSTI** Meta Messenger e WhatsApp, Google Chat, Telegram,... sono gratuiti
-  **USABILITÀ** non sono necessarie competenze grazie ad interfacce semplici ed intuitive
-  **SERVIZI ED INTEGRAZIONE** videoconferenze, scambio documenti, sistemi di pagamento, social media,...
-  **AUTOMAZIONE** le aziende possono abilitare funzionalità come chatbot e auto-responder

DIAMO I NUMERI!



JAN
2023

OVERVIEW OF SOCIAL MEDIA USE

HEADLINES FOR SOCIAL MEDIA ADOPTION AND USE (NOTE: USERS MAY NOT REPRESENT UNIQUE INDIVIDUALS)



NUMBER OF SOCIAL
MEDIA USERS



43.90
MILLION

SOCIAL MEDIA USERS
vs. TOTAL POPULATION



74.5%

SOCIAL MEDIA USERS AGE 18+
vs. TOTAL POPULATION AGE 18+



78.2%

SOCIAL MEDIA USERS
vs. TOTAL INTERNET USERS



86.4%

AVERAGE TIME SPENT USING
SOCIAL MEDIA EACH DAY



1H 48M

AVERAGE NUMBER OF SOCIAL
PLATFORMS USED EACH MONTH



5.9

FEMALE SOCIAL MEDIA USERS
vs. TOTAL SOCIAL MEDIA USERS



49.9%

MALE SOCIAL MEDIA USERS
vs. TOTAL SOCIAL MEDIA USERS



50.1%

JAN
2023

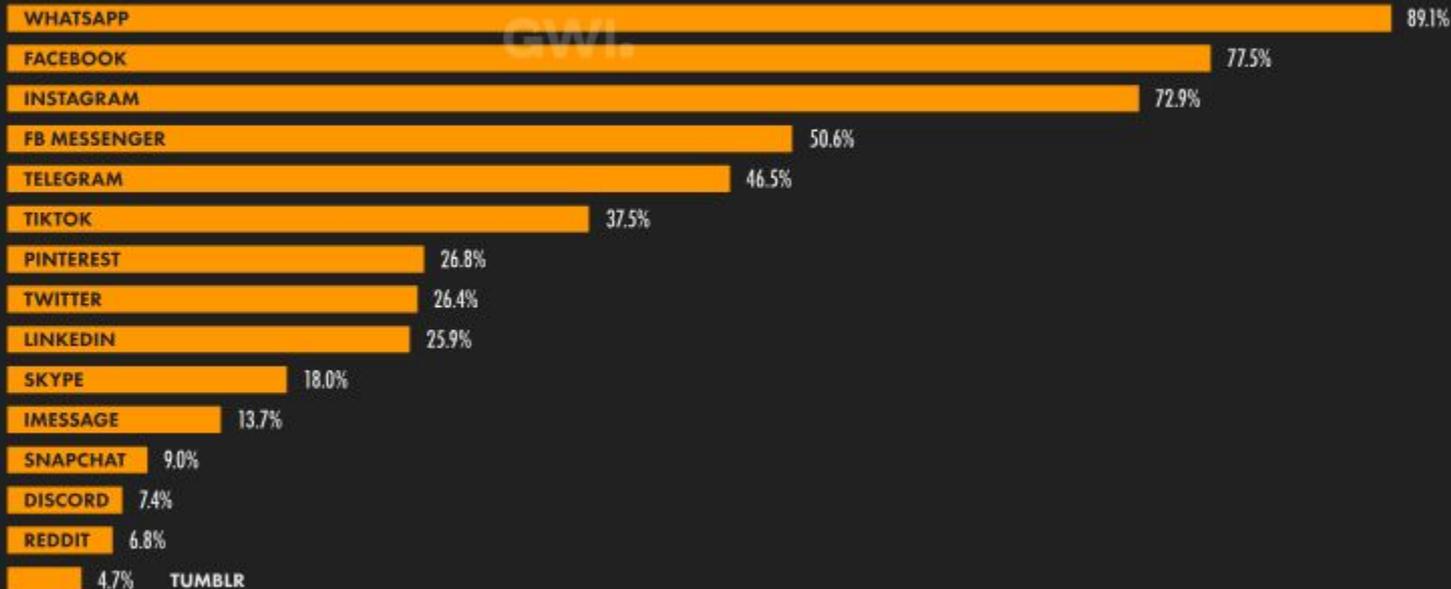
MOST USED SOCIAL MEDIA PLATFORMS

PERCENTAGE OF INTERNET USERS AGED 16 TO 64 WHO USE EACH PLATFORM EACH MONTH

NOTE: YOUTUBE IS NOT OFFERED AS AN ANSWER OPTION FOR THIS QUESTION IN GWI'S SURVEY, SO IT WILL NOT APPEAR IN THIS RANKING.



ITALY



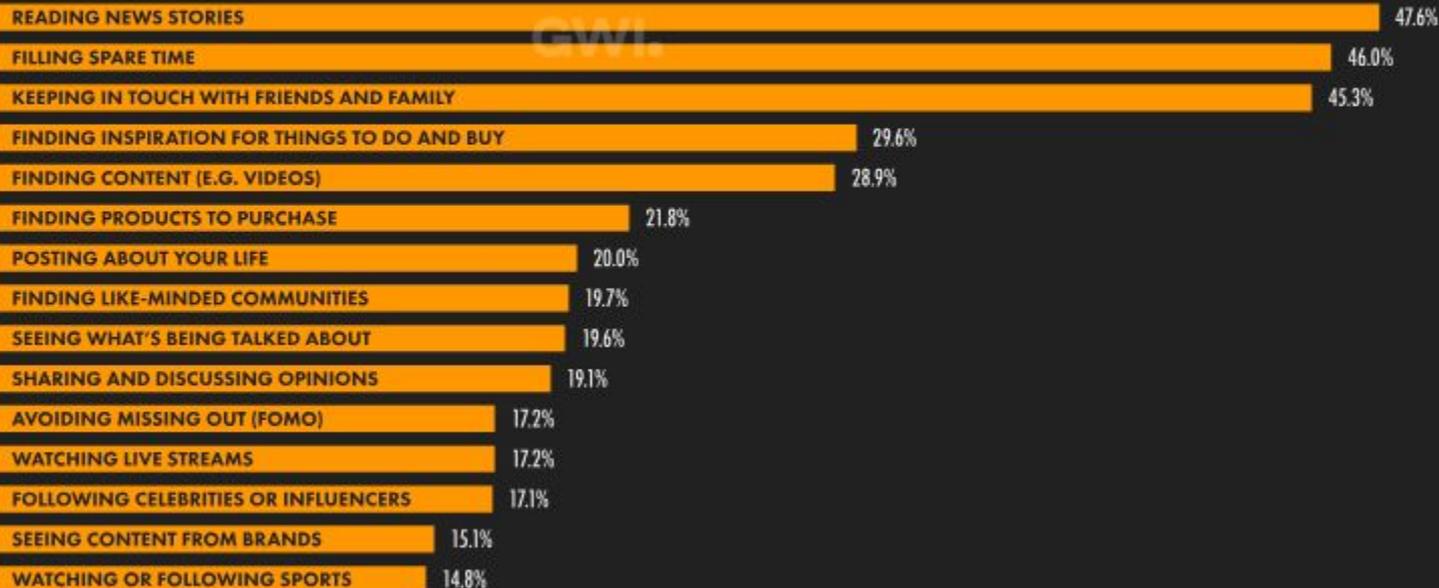
JAN
2023

MAIN REASONS FOR USING SOCIAL MEDIA

PRIMARY REASONS WHY SOCIAL MEDIA USERS AGED 16 TO 64 USE SOCIAL MEDIA PLATFORMS



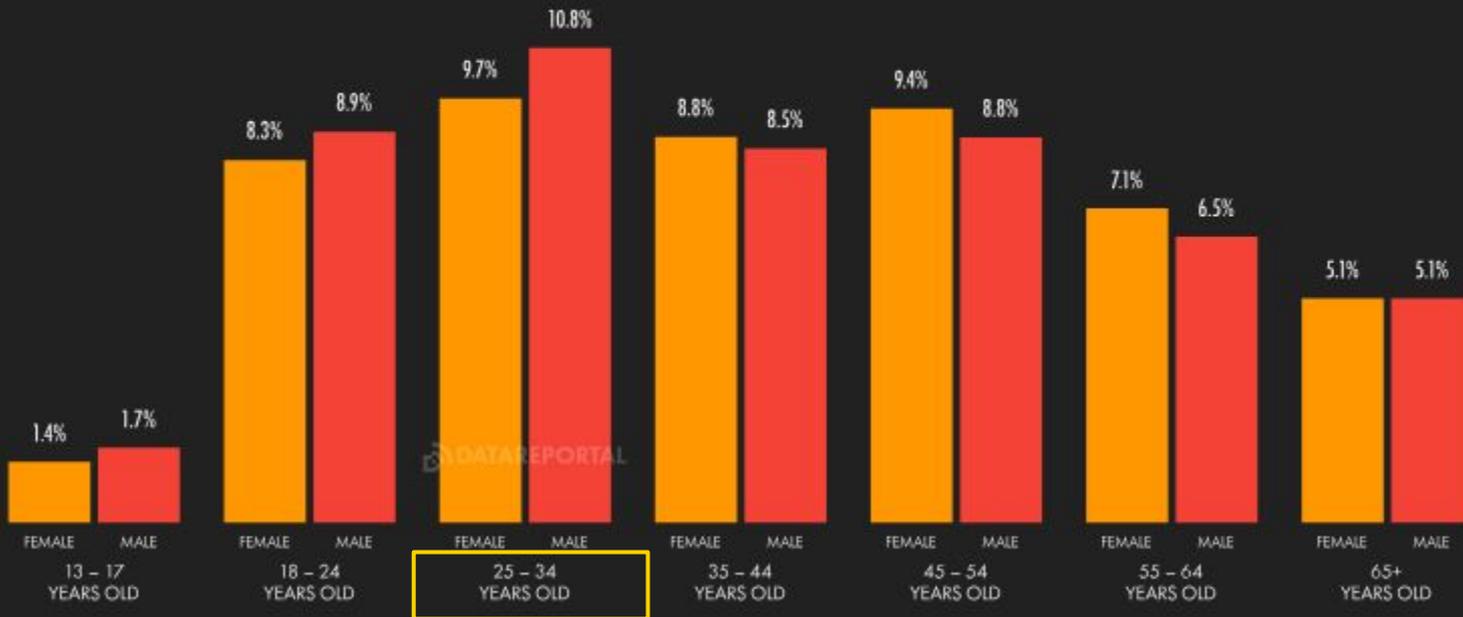
ITALY



JAN
2023

DEMOGRAPHIC PROFILE OF META'S AD AUDIENCE

SHARE OF COMBINED, DEDUPLICATED POTENTIAL ADVERTISING REACH ACROSS FACEBOOK, INSTAGRAM, AND MESSENGER, BY AGE AND GENDER



WHATSAPP BUSINESS

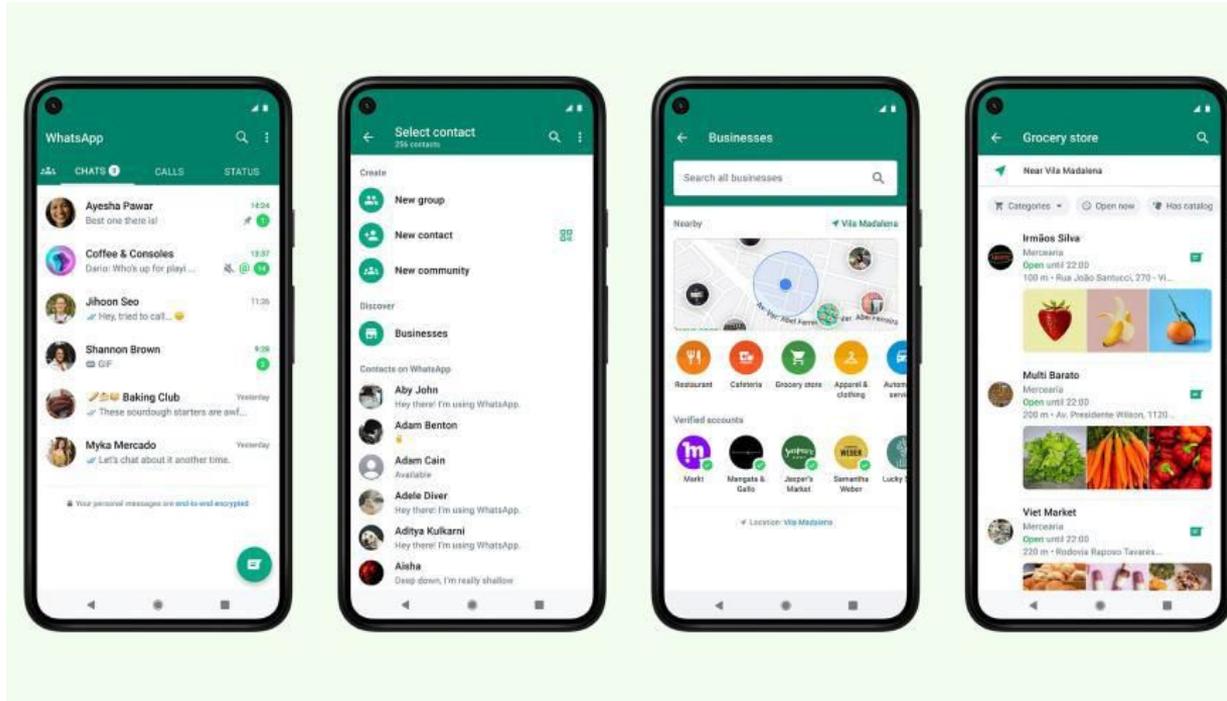


WhatsApp Business è uno strumento pensato per le aziende che desiderano:

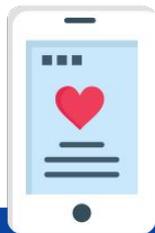
 **restare in contatto più facilmente con i propri clienti**

 **offrire assistenza in tempo reale**

 **avere un canale di vendita aggiuntivo**



I VANTAGGI DI WHATSAPP BUSINESS



IMMEDIATEZZA

comunicare in tempo reale con i propri clienti significa costruire e porre l'accento sulla propria **brand identity**: offerte e servizi, promozioni, customer care automatizzato.



FIDUCIA

il cliente acquista tranquillità e certezza, soprattutto durante la fase più delicata: l'**acquisto**.



FIDELIZZAZIONE

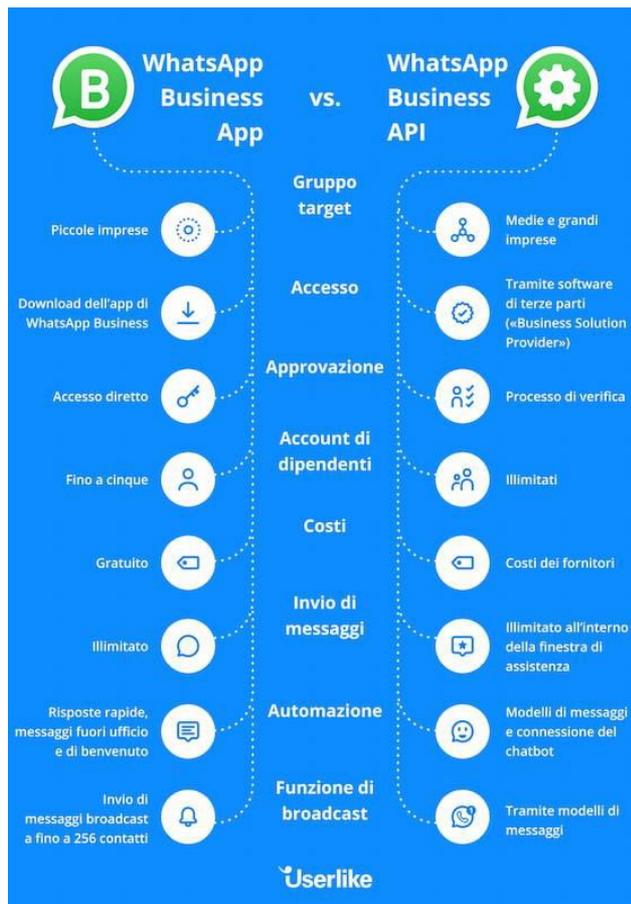
sapere che dall'altra parte del canale c'è qualcuno in grado di fornire risposte immediate e risolvere un problema aiuta ad incrementare la **fidelizzazione** degli utenti.



App Whatsapp Business

- è gratuita e destinata alle piccole imprese, la cui esigenza primaria è quella di comunicare 1 a 1 con i propri clienti
- tutto si gestisce dall'applicazione smartphone
- offre una personalizzazione limitata
- offre la possibilità di integrazione con altri strumenti

Esempi di casi d'uso: *chi effettua un ordine presso la panetteria locale, i negozianti che vogliono rimanere in contatto con i propri clienti tramite un'applicazione per smartphone*



Piattaforma Whatsapp Business

- per le aziende con volumi elevati di messaggistica, con necessità di automazione e integrazione con i processi aziendali all'interno delle loro piattaforme di comunicazione esistenti
- per rafforzare le intenzioni di acquisto e approfondire i rapporti con i clienti
- le aziende accedono direttamente alla piattaforma o possono lavorare con un provider di soluzioni aziendali che esegua l'integrazione

APP WHATSAPP BUSINESS



STEP PER LA CONFIGURAZIONE

01 Download dell'app

- Il primo step da fare è scaricare l'applicazione dal Play Store per dispositivi Android o dall'App Store per dispositivi iOS

02 Associa il numero di telefono

- Una volta installata, inserire il numero di telefono da associare a Whatsapp Business. Ti consigliamo di scegliere un numero nuovo, da dedicare esclusivamente all'attività

03 Verifica del numero

- Una volta inserito il numero, è necessario confermarlo inserendo il codice di verifica ricevuto via SMS

04 Creazione del profilo business

- Inserire le informazioni dell'attività commerciale, tra cui: nome, immagine di profilo e categoria merceologica e tutte le altre informazioni utili come: indirizzo, descrizione, orari di apertura e giorni di chiusura, canali di contatto e sito web

05 Inizia ad usare Whatsapp Business

- Inizia ad interagire con i clienti, usando gli strumenti disponibili per **automatizzare i messaggi e rispondere rapidamente**

Attraverso questa funzionalità l'app **invierà risposte predefinite ai clienti**. È possibile configurare tre tipologie di messaggi:

Messaggio d'assenza

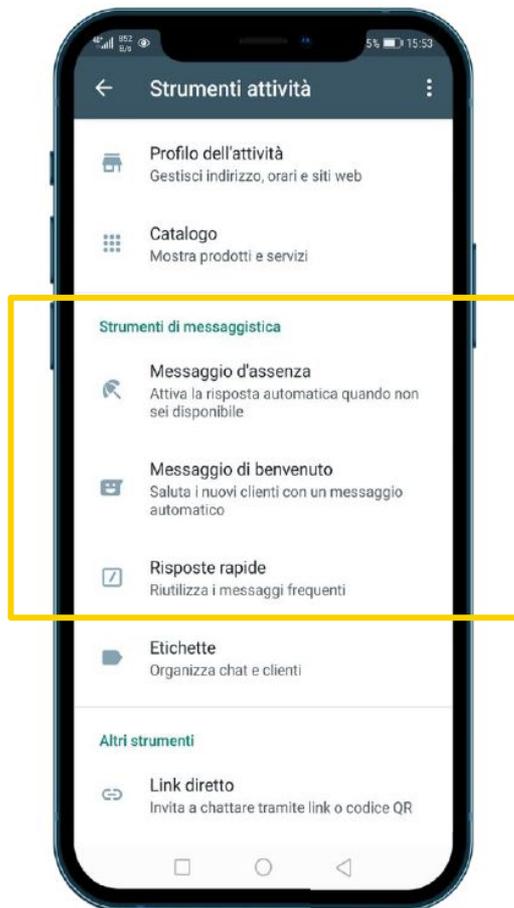
imposta un messaggio per lo stato *Assente* quando non riesci a rispondere: *Ciao! Grazie per averci contattato. Il nostro negozio è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle 18:30. Ti risponderemo appena possibile.*

Messaggio di benvenuto

crea un messaggio di saluto per presentare automaticamente la tua azienda ai clienti: *Ciao! Benvenuto sul nostro negozio. Come possiamo aiutarti?*

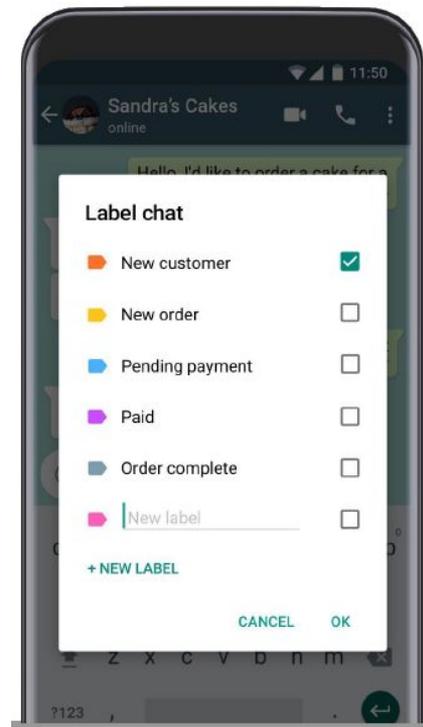
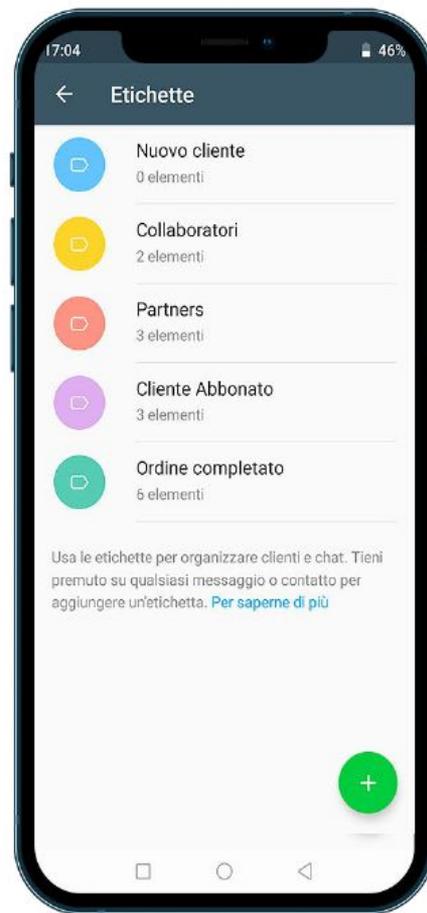
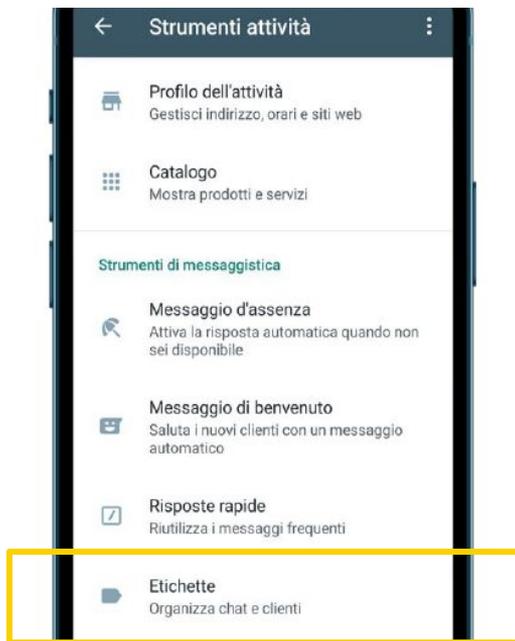
Risposte rapide

per riutilizzare le risposte alle domande frequenti; Whatsapp Business ti consente di scrivere e salvare risposte predefinite, da associare a un comando testuale (es. *grazie*) o parole chiave specifiche (es. *orario, orari, siete aperti*)



Questa funzione permette di **organizzare le conversazioni** utilizzando delle **etichette**.

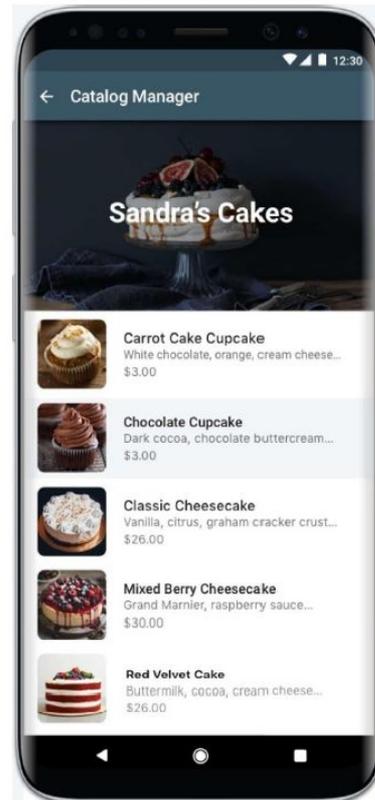
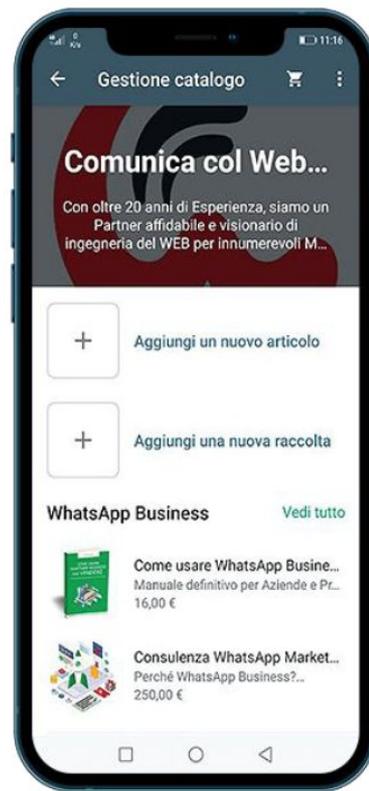
C'è la possibilità di scegliere se utilizzare un'etichetta predefinita (*Nuovo cliente, Nuovo ordine, In attesa di pagamento, Pagato, Completato*) o crearne una nuova.



Whatsapp Business consente di creare un **catalogo** per permettere ai clienti di visualizzare i prodotti (fino a **500**) direttamente dall'app di messaggistica.

Ogni prodotto o servizio del catalogo ha un titolo unico e dei campi opzionali: *prezzo, descrizione, link al sito web, codice del prodotto*.

Aggiornando regolarmente il catalogo di prodotti e servizi puoi contribuire a mantenere vivo l'interesse nei confronti della tua azienda e facilitare la fidelizzazione dei clienti.



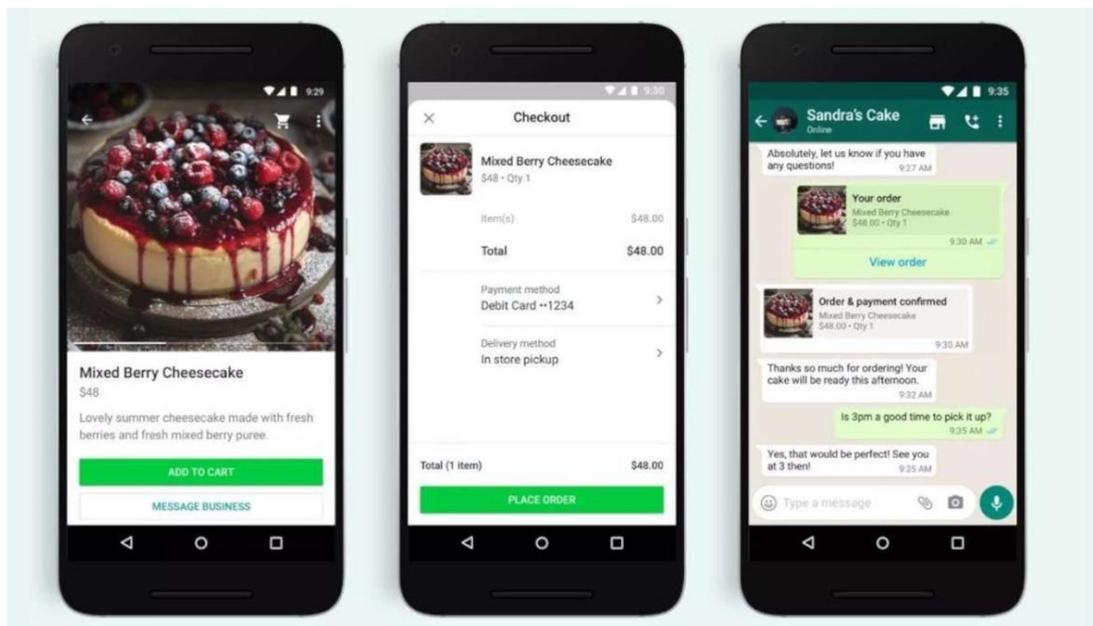
La funzione Carrello permette ai clienti di **scegliere i prodotti e inviare un messaggio al venditore con un riepilogo dell'ordine.**

Tramite il *pulsante per gli acquisti*, i clienti possono sfogliare il catalogo e **aggiungere articoli al carrello direttamente dal catalogo.**

Quando sono pronti per l'acquisto, i clienti possono inviare gli articoli nel carrello al tuo account business come messaggio WhatsApp.

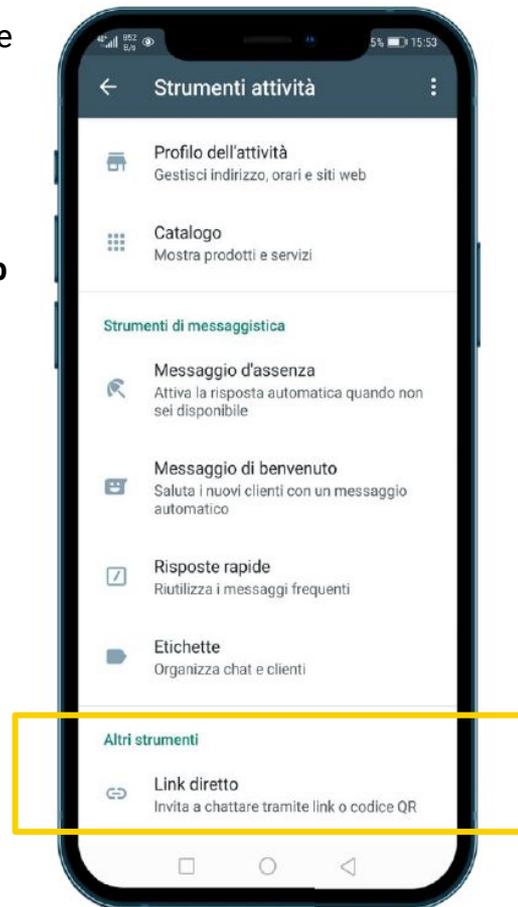
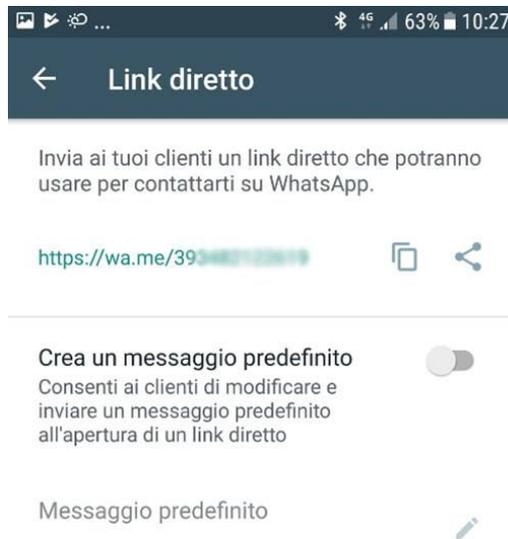
Questa funzione consente ai tuoi clienti di:

- fare ordini in modo rapido
- fare domande su più articoli nello stesso momento
- ordinare articoli diversi contemporaneamente



Attraverso questa funzionalità è possibile condividere **link diretti auto-generati** per consentire ai nuovi clienti di inviare un messaggio alla tua attività:

- Se un cliente apre il link diretto da un dispositivo su cui è installata WhatsApp, si **aprirà automaticamente una chat** protetta tra te e il cliente.
- Quando i clienti aprono un link diretto su un browser web, vengono **inviati a una pagina web** che presenta le informazioni aziendali e il tuo messaggio predefinito (se è stato creato). Da questa pagina, potranno quindi avviare una chat.



PIATTAFORMA WHATSAPP BUSINESS



La **piattaforma WhatsApp Business** consente alle aziende più grandi di inviare messaggi ai clienti in modo efficace e su vasta scala. Dopo aver creato un profilo, le aziende possono fornire un'**assistenza clienti tempestiva e inviare notifiche puntuali e unidirezionali**.

Chi vuole utilizzare WhatsApp in modo professionale nel servizio clienti, ha bisogno dell'accesso all'**API** di WhatsApp Business, che costituisce il cuore di funzionamento dello strumento.

Questa versione garantisce anche una maggiore protezione dei dati e funzioni avanzate, ed è accessibile attraverso un **fornitore di soluzioni aziendali** o **Business Service Provider (BSP)**.



Business Service Provider

Se non sei uno sviluppatore, o se desideri collegare WhatsApp al tuo insieme di tecnologie (come ad esempio *una casella postale multicanale, un software per l'assistenza clienti, o una piattaforma bot...*) puoi collaborare con un **provider di soluzioni aziendali** per gestire le comunicazioni da e verso i clienti.

Si tratta di una **rete internazionale di provider di soluzioni**, esperti nell'integrazione con la piattaforma WhatsApp Business.

Con il loro aiuto, potrai comunicare con i tuoi clienti usando la piattaforma WhatsApp Business ad esempio *per l'assistenza clienti e per inviare notifiche personalizzate e urgenti ai tuoi clienti su WhatsApp*.

PROVIDER DI SOLUZIONI AZIENDALI (BSP)

I **provider di soluzioni aziendali (BSP)** sono fornitori verificati esclusivamente da Facebook.

Oltre all'accesso all'**API*** alcuni di questi fornitori aziendali offrono essi stessi una **piattaforma di messaggistica per i clienti**, mentre altri lavorano con **partner creatori di software** specializzati nella comunicazione professionale con i clienti.

La **piattaforma di messaggistica per i clienti** sarà collegata a WhatsApp inserendo la chiave API generata.



***API:** Application Programming Interface = interfaccia di programmazione delle applicazioni. Cioè un insieme di definizioni e protocolli per la creazione e l'integrazione di software applicativi → un intermediario software grazie al quale due applicazioni possono comunicare tra loro.

Il processo di ricerca del partner più adatto alla vostra azienda deve tener conto di alcuni **principi**:

PROTEZIONE DEI DATI

la soluzione deve essere conforme ai requisiti del GDPR

FUNZIONALITÀ

Message Center, audio e video chiamate, chatbot

COSTI

configurazione iniziale delle API, integrazione servizi, pacchetti mensili, numero di messaggi/contatti/conversazioni

Meta Inizia Pubblicità Formazione Assistenza

Directory dei partner

Soluzioni
Messaggi

Cerca
Cerca in base al nome del partner
 Visualizza i partner aggiunti ai segnalibri

Filtri Cancella tutto

Paesi
Italia

Lingue
Italiano

Modelli di servizi
Seleziona modelli di servizi

Piattaforme
WhatsApp

Specialità
Seleziona specialità

Settori
Tecnologia

Stato di azienda di persone appartenenti a gruppi

La directory dei partner viene fornita solo come riferimento e le aziende dovrebbero eseguire un'adeguata valutazione della società per cui hanno deciso di lavorare. Le società elencate sono Business Partner di Meta Badged. Essere inclusi in questa lista non costituisce una sponsorizzazione da parte di Meta. Le informazioni fornite dai partner come la sede dell'ufficio, la panoramica e le storie di successo dovrebbero essere confermate direttamente con il rispettivo partner.

Aivo
alvo.co
Messaggi

Aivo provides Enterprise Conversational AI solutions. We help companies to create omnichannel Intelligent customer experiences using Artificial Intelligent.

Aree di interesse

- ChatBot
- Artificial Intelligent
- Conversational AI

Profilo Contatto

CBOT
www.cboto.ai
Messaggi

CBOT is a leading AI company that offers an end-to-end customer service automation platform based on its own proprietary technologies. CBOT's product, CBOT Platform, is a full AI-based "end-to-end" solution that enables companies to quickly and cost-effectively develop and scale the use of intelligent chatbots and voice assistants which are easily connected to WhatsApp, Facebook Messenger and other channels and platforms. CBOT Platform is used by more than 70 well-known enterprises operating in mainly financial services, e-commerce, telecoms, customer services besides public institutions and received 700 million...

Aree di interesse

- End-to-End Customer Service Automation
- AI-powered Virtual Assistants
- Live Chat Solutions & WhatsApp Business API

Profilo Contatto

Charles
www.hello-charles.com

STEP PER LA CONFIGURAZIONE

01 Per iniziare

- Nome da visualizzare nei messaggi di WhatsApp visti dai clienti
- Numero di telefono da associare all'account WhatsApp Business
- Business Manager di Meta

02 Creazione account Facebook Business

- La configurazione avviene attraverso il Business Manager di Meta, quindi è necessario avere un account Facebook Business

03 Creazione account Whatsapp Business

- Creare l'account WhatsApp Business nel Business Manager di Meta. Questo account permetterà alle persone di identificare facilmente l'azienda attraverso informazioni come l'indirizzo, le ore di funzionamento, il sito web e la descrizione.

04 Verifica dell'account

- L'account sarà sottoposto al controllo del team Meta; sarà possibile inviare o ricevere messaggi soltanto quando lo stato sarà "Approvato"

05 Setup e configurazione della API Cloud

- Questo step è in carico al provider (BSP) o direttamente a chi sviluppa per sé o per la propria organizzazione

06 Inizia ad usare la piattaforma

- Inizia a gestire le comunicazioni con i clienti su vasta scala attraverso gli **strumenti o l'applicazione del tuo fornitore**, o sei sei uno sviluppatore, con le tue **integrazioni**

Per poter avviare una conversazione con un utente le aziende necessitano di un **template o modello di messaggio**.

Quest'ultimo è un modello che deve essere approvato da **Meta**, per evitare messaggi spammosi o lesivi per le persone.

I modelli di messaggi di WhatsApp consentono alle aziende di usare **modelli pre-creati e pre-approvati** per inviare messaggi strutturati ai clienti che hanno attivato la ricezione delle notifiche.

I messaggi possono includere:

-  promemoria per appuntamenti
-  informazioni di spedizione
-  risoluzioni di problemi
-  aggiornamenti sui pagamenti

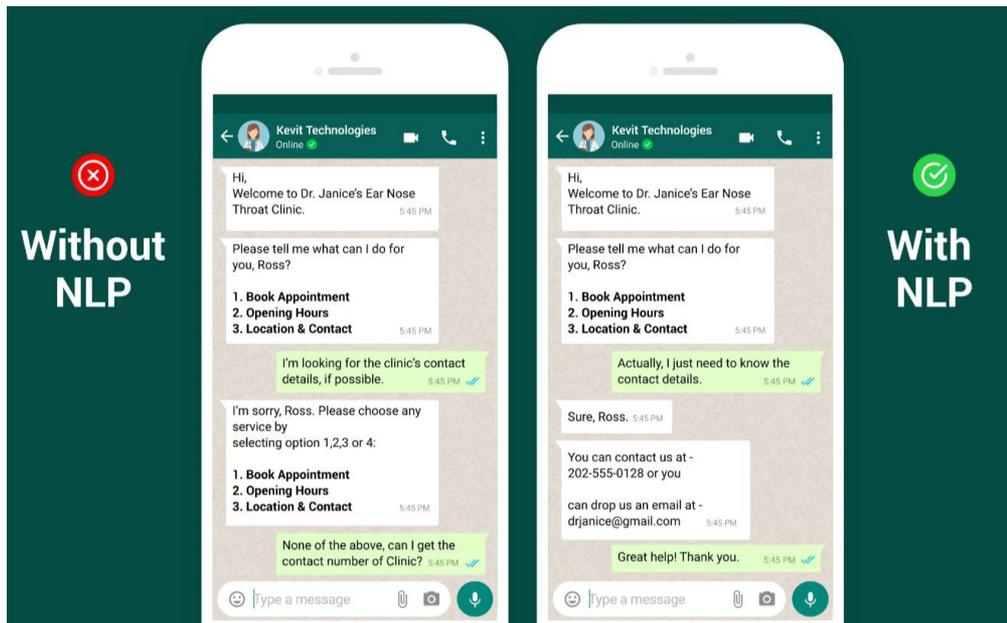
Si possono creare più modelli in diverse categorie.

- Welcome message
- Account activation message
- Order confirmation
- Appointment update
- Support update
- Shipping update
- Payment update
- Feedback request
- Cancellation message
- WhatsApp auto-reply template

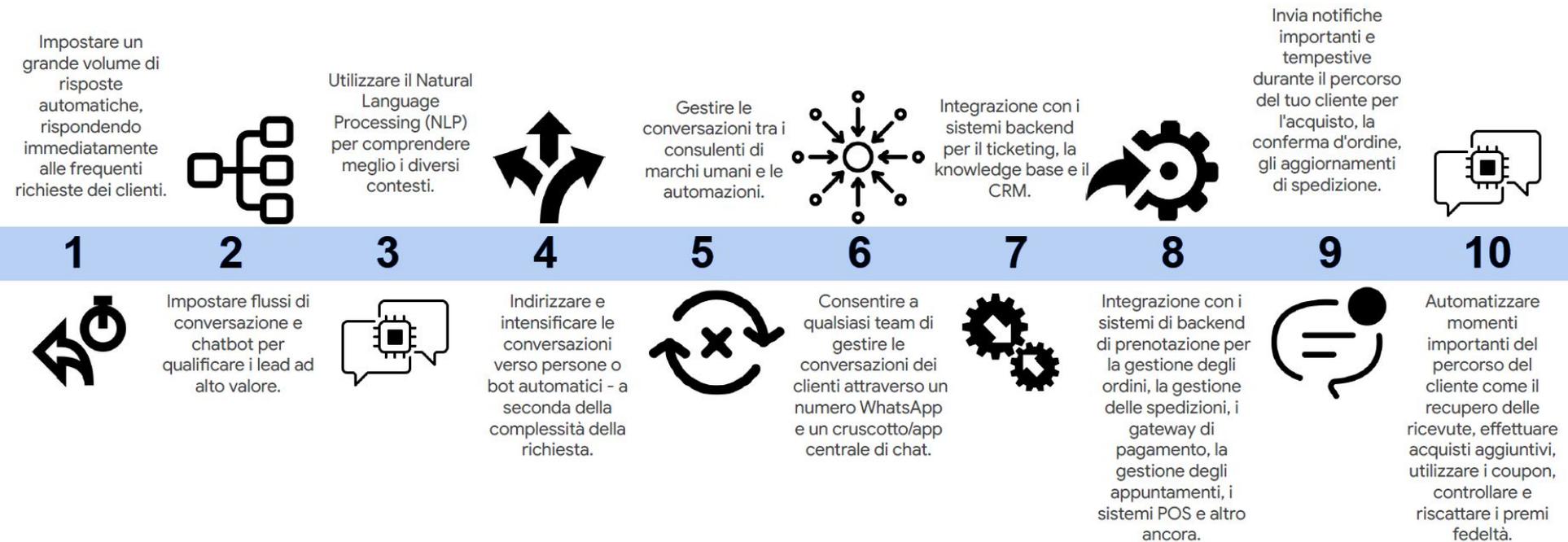
Utilizzando le **API** le aziende possono **connettere migliaia di operatori e bot** per interagire con i clienti in modo programmatico e manuale. Le API possono anche essere integrate con numerosi **sistemi di back-end**, come ERP, CRM e piattaforme di marketing.

Inoltre, consente di **programmare messaggi e gestire infiniti utenti e dispositivi** ed altre molteplici funzionalità avanzate, tra cui:

- l'inserimento di **pulsanti di risposta rapida** per ogni messaggio e media inviati
- utilizzare le **chatbox**
- inserire un **sistema di tracciamento** integrato degli ordini
- **check-in e check-out** delle vendite
- condividere lo **stato dell'ordine** di un ecommerce
- visualizzare gli **insights** relativi alle conversazioni
- consigliare determinati prodotti con il **Catalogo** creato direttamente nello Shop di Facebook
- comunicare informazioni utili per il cliente
- proporre **sconti e offerte** personalizzati
- inviare **promemoria e notifiche**



APPLICATION PROGRAM INTERFACE (API)



***NLP**: Natural Language Processing = elaborazione del linguaggio naturale. È un ramo dell'AI che consente ai computer di comprendere, generare e manipolare il linguaggio umano. L'NLP ha la capacità di interrogare i dati con testo o voce del linguaggio naturale.

TRACCIAMENTO MERCE

Utilizzando WhatsApp Business API, potrai allegare comunicazioni ricche di contenuti, come *immagini* e *documenti*, direttamente nei tuoi messaggi.

Questo può aiutare a **ridurre l'attrito nella customer journey**, poiché tutti gli allegati si trovano su un'unica piattaforma.

Ad esempio:

Una **compagnia aerea** può inviare una carta d'imbarco direttamente al WhatsApp del cliente per un facile recupero.

Anche gli **aggiornamenti in tempo reale** sui ritardi o sulle modifiche dei voli possono essere facilmente condivisi.

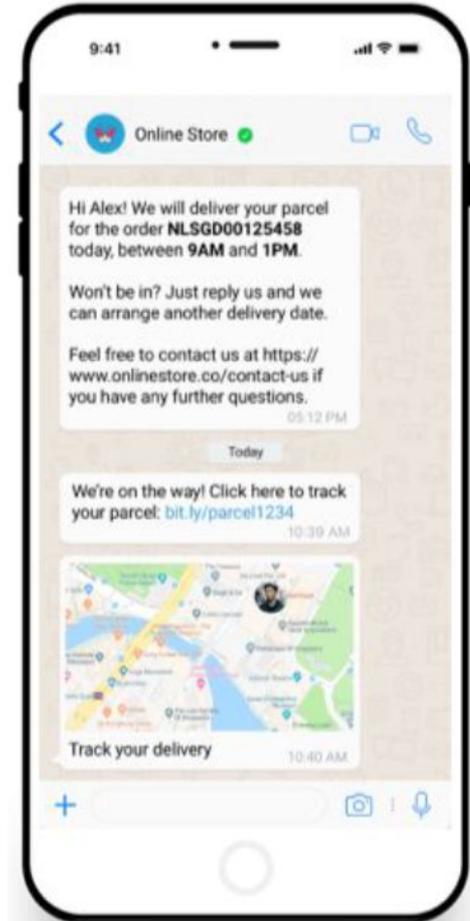
Inoltre, i link possono visualizzare un'**anteprima della destinazione**. L'aggiunta delle anteprime **augmenta** anche l'**affidabilità** dei link e ne **migliora la cliccabilità**.



NOTIFICHE IN TEMPO REALE

L'utilizzo del **GPS** per la condivisione della posizione in diretta è sempre stata una funzione utile su WhatsApp. Ora è possibile implementare la condivisione della posizione in tempo reale per **consentire ai clienti di localizzare le loro consegne** con WhatsApp Business API.

Ciò sarà particolarmente utile per le **aziende di ecommerce e di consegna** di prodotti alimentari, in quanto gli utenti potranno vedere la posizione del corriere e comunicare con lui senza dover passare da un'applicazione all'altra.



FACEBOOK MESSENGER: COS'È E PERCHÈ USARLO



FACEBOOK MESSENGER BUSINESS

è una piattaforma di messaggistica istantanea utilizzata dalle imprese per connettersi con i propri clienti.

Si tratta di una potente piattaforma di comunicazione che offre alle aziende un canale diretto per interagire con il loro pubblico target.



PERCHÉ USARLO?



**Accesso a un
vasto pubblico**



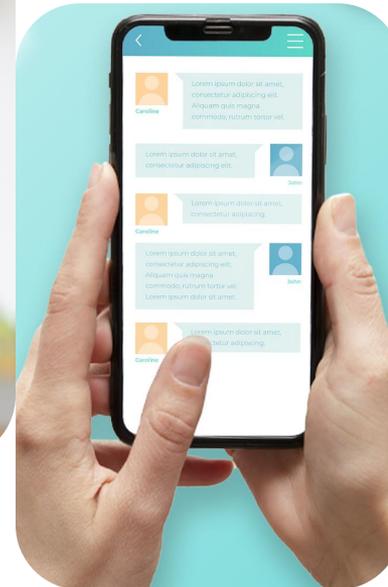
Comunicazione diretta



Automazione



Notifiche istantanee



Risposte rapide

GESTIONE DEL SERVIZIO CLIENTI

rispondere alle domande dei clienti, fornire supporto tecnico e risolvere problemi in modo tempestivo.



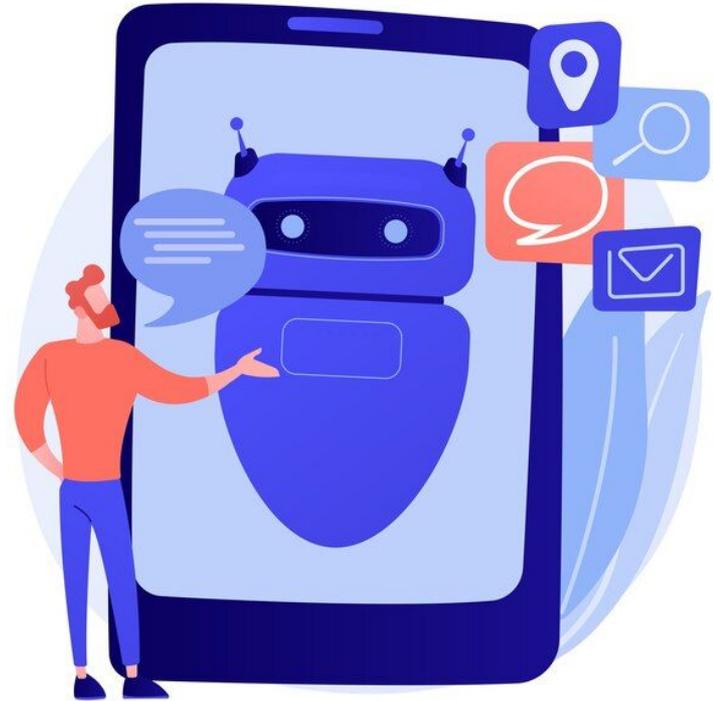
PROMOZIONE DI PRODOTTI O SERVIZI

promuovere nuovi prodotti, offerte speciali e promozioni.



AUTOMAZIONE DEI MESSAGGI

rispondere automaticamente a domande comuni
o a raccogliere informazioni dai clienti.



⚡ **TEMPESTIVITÀ** Rispondere ai clienti nel più breve tempo possibile, meglio se il divario tra domanda e risposta si aggira sulle poche ore. “Elevata reattività ai messaggi” → tasso di risposta di almeno il 90% e tempo di risposta inferiore a 15 minuti.

💬 **Trasparenza.** Conversare con l’utente creando vicinanza e un rapporto di fiducia, utilizzando una comunicazione semplice e naturale. Scrivi il tuo nome per dichiarare che c’è una persona dietro allo strumento. Se invece utilizzi un chatbot, rendilo subito chiaro all’utente.

🚩 **Organizzazione.** Le etichette servono a tenere traccia delle conversazioni o importanti dettagli. È possibile anche segnare con una stella messaggi a cui rispondere e segnare come “Fatto” per indicare che si è risposto. Funzioni importanti soprattutto quando c’è un team che si occupa delle risposte.



⚡ **Tempestività.** Rispondere ai clienti nel più breve tempo possibile, meglio se il divario tra domanda e risposta si aggira sulle poche ore.

“Elevata reattività ai messaggi” → tasso di risposta di almeno il 90% e tempo di risposta inferiore a 15 minuti.

💬 **TRASPARENZA** **Conversare con l’utente creando vicinanza e un rapporto di fiducia, utilizzando una comunicazione semplice e naturale. Scrivi il tuo nome per dichiarare che c’è una persona dietro allo strumento. Se invece utilizzi un chatbot, rendilo subito chiaro all’utente.**

🚩 **Organizzazione.** Le etichette servono a tenere traccia delle conversazioni o importanti dettagli. È possibile anche segnare con una stella messaggi a cui rispondere e segnare come “Fatto” per indicare che si è risposto. Funzioni importanti soprattutto quando c’è un team che si occupa delle risposte.



⚡ **Tempestività.** Rispondere ai clienti nel più breve tempo possibile, meglio se il divario tra domanda e risposta si aggira sulle poche ore.

“Elevata reattività ai messaggi” → tasso di risposta di almeno il 90% e tempo di risposta inferiore a 15 minuti.

💬 **Trasparenza.** Conversare con l’utente creando vicinanza e un rapporto di fiducia, utilizzando una comunicazione semplice e naturale. Scrivi il tuo nome per dichiarare che c’è una persona dietro allo strumento. Se invece utilizzi un chatbot, rendilo subito chiaro all’utente.

🚩 **ORGANIZZAZIONE** Le etichette servono a tenere traccia delle conversazioni o importanti dettagli. È possibile anche segnare con una stella messaggi a cui rispondere e segnare come “Fatto” per indicare che si è risposto. Funzioni importanti soprattutto quando c’è un team che si occupa delle risposte.



Gestisci Pagina



Servizi Digitali CCIAA Monte
Rosa Laghi Alto Piemonte



Dashboard per professionisti



Insights



Centro inserzioni



Crea inserzioni



Impostazioni

Altri strumenti 



Meta Business Suite 

Meta Business Suite



Servizi Digitali CCI... 



Home



Notifiche 



Posta



Contenuti



Strumento di piani...



Inserzioni



Insights



Tutti gli strumenti

Posta
Rispondi ai messaggi, configura automazioni e molto altro.

Automazioni 🔊 Disponibile ⌵ ⚙️

Tutti i messaggi Messenger Instagram Commenti di Facebook Commenti di Instagram

Cerca Gestisci

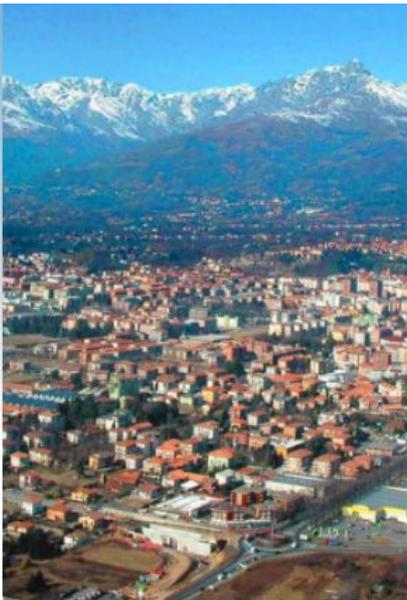
Non letti ★ Follow-up Etichette ⚙️ ▼

The interface features a vertical sidebar on the left with icons for home, notifications, messages, calendar, tasks, and search. The main content area is currently empty, displaying a large, stylized illustration of a mailbox on a post with clouds below it.

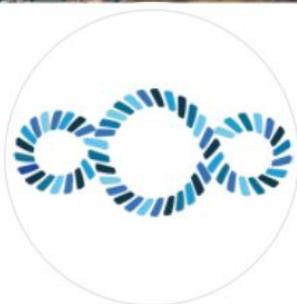
STRUMENTI E FUNZIONALITÀ DI FACEBOOK MESSENGER



IMPOSTARE LA CALL-TO-ACTION



CAMERA DI COMMERCIO
MONTE ROSA LAGHI
ALTO PIEMONTE



Servizi Digitali CCIAA Monte Rosa Laghi Alto Piemonte

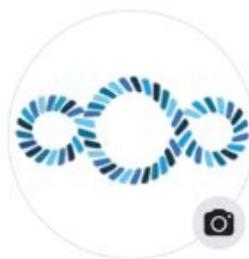
Follower: 519 • Seguiti: 43

 **Messaggio**

 Segui già

 Cerca

IMPOSTARE LA CALL-TO-ACTION



Servizi Digitali CCIAA Monte Rosa Laghi Alto Piemonte

Follower: 519 • Seguiti: 43



Promuovi

Gestisci

Modifica



Post

Informazioni

Menzioni

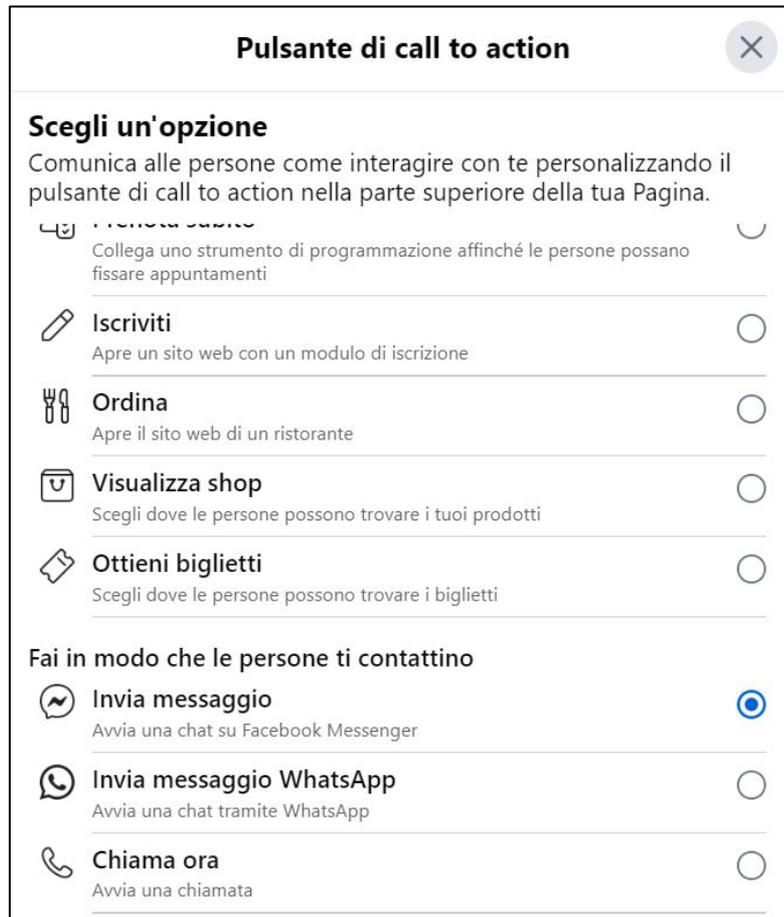
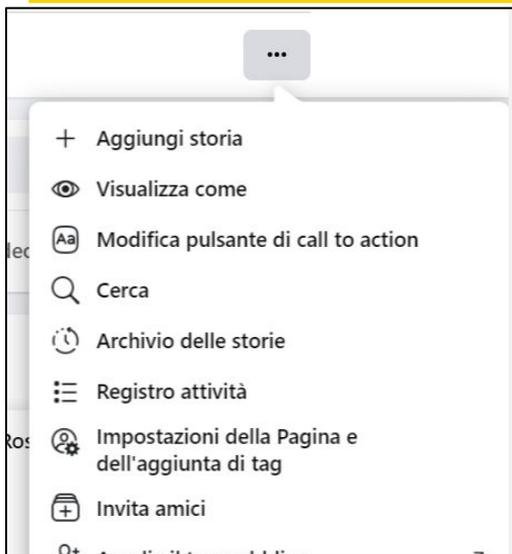
Servizi

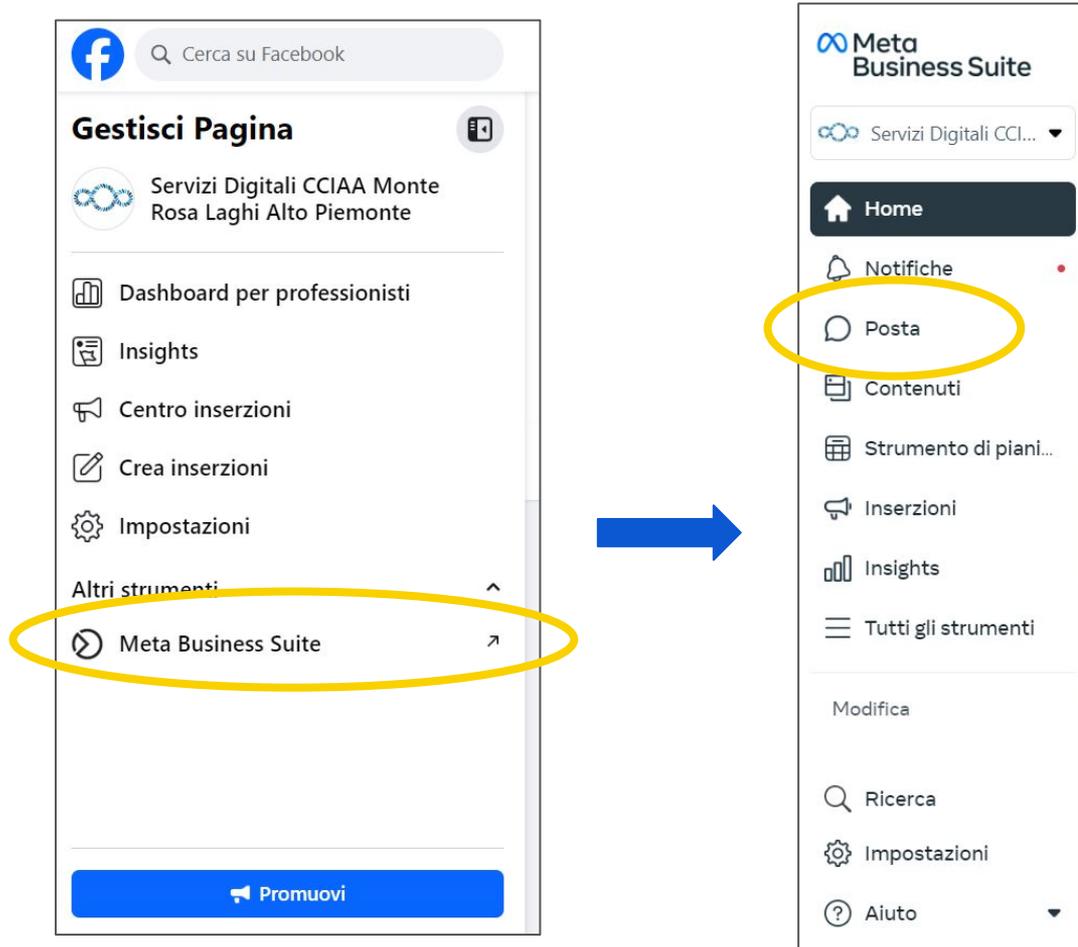
Follower

Foto

Altro ▾

IMPOSTARE LA CALL-TO-ACTION





Posta
Rispondi ai messaggi, configura automazioni e molto altro.

Automazioni | Disponibile ▾

Tutti i messaggi | Messenger | Instagram | Commenti di Facebook | Commenti di Instagram

Cerca

Gestisci

Non letti | Follow-up | Etichette

Illustration of a mailbox on a post with clouds below.



Posta

Rispondi ai messaggi, configura automazioni e molto altro.

Automazioni



Disponibile



Tutti i messaggi

Messenger

Instagram

Commenti di Facebook

Commenti di Instagram

Cerca

Gestisci

Non letti

Follow-up

Etichette



Messaggistica

 Plug-in per la chat

 Ricevi più messaggi

Messaggi

Il tuo URL di Messenger

Usa il tuo link di Messenger al di fuori di Facebook, ad esempio su un volantino, in un'e-mail o in un SMS. Il tuo link di Messenger reindirizza le persone a una conversazione con la tua Pagina.

m.me/878998175814012

 Copia testo

Usa il tasto Invio per spedire messaggi



Premi il tasto Invio da computer per inviare messaggi di Messenger e Instagram. Se questa funzione non è attiva, clicca su Invia.

The screenshot shows a user interface for configuring a chat plugin. On the left is a sidebar with three items: 'Messaggistica' (with a speech bubble icon), 'Plug-in per la chat' (with a speech bubble icon and a dark background), and 'Ricevi più messaggi' (with a megaphone icon). The main content area is titled 'Configura il tuo Plug-in per la chat' and includes a blue 'Configura' button. Below the title is a description: 'Abilita la chat sul tuo sito web in pochi semplici passaggi. Ti spiegheremo come fare.' A text input field is labeled 'Dominio del sito web' and contains the URL 'http://www.pno.camcom.it/'. Below this are two expandable sections: 'Automazioni' and 'Personalizza il tuo Plug-in per la chat', each with a downward arrow icon.

Messaggistica

Plug-in per la chat

Ricevi più messaggi

Configura il tuo Plug-in per la chat

Abilita la chat sul tuo sito web in pochi semplici passaggi. Ti spiegheremo come fare.

Configura

Dominio del sito web
http://www.pno.camcom.it/

Automazioni

Aggiungi messaggi automatici in base alla programmazione impostata. Puoi anche mostrare FAQ con risposte personalizzate per i visitatori del tuo sito web.

Personalizza il tuo Plug-in per la chat

Cambia il colore e l'allineamento del Plug-in per la chat per abbinarlo al tuo brand.

Messaggistica

Plug-in per la chat

Ricevi più messaggi

Configura il tuo Plug-in per la chat

Abilita la chat sul tuo sito web in pochi semplici passaggi. Ti spiegheremo come fare.

Configura

Dominio del sito web
http://www.pno.camcom.it/

Automazioni

Aggiungi messaggi automatici in base alla programmazione impostata. Puoi anche mostrare FAQ con risposte personalizzate per i visitatori del tuo sito web.

Personalizza il tuo Plug-in per la chat

Cambia il colore e l'allineamento del Plug-in per la chat per abbinarlo al tuo brand.

PLUG-IN PER LA CHAT: ORARI DI ASSENZA

Orari in cui sei assente

Sincronizza il plug-in per la chat con la programmazione della posta. Il tuo stato e il saluto si aggiorneranno automaticamente da Disponibile ad Assente, in base agli orari che hai impostato per il messaggio per lo stato Assente.



Orari in cui sei assente

Sincronizza il plug-in per la chat con la programmazione della posta. Il tuo stato e il saluto si aggiorneranno automaticamente da Disponibile ad Assente, in base agli orari che hai impostato per il messaggio per lo stato Assente.



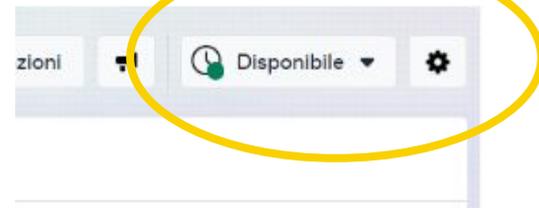
Stato attuale

● Disponibile

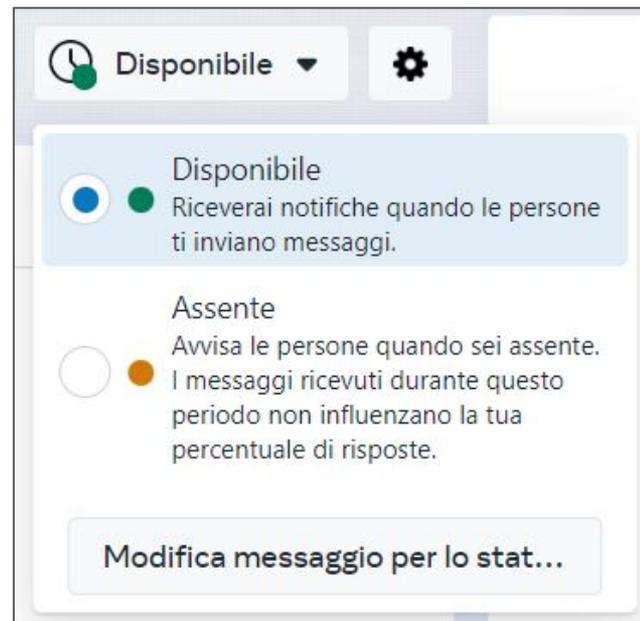
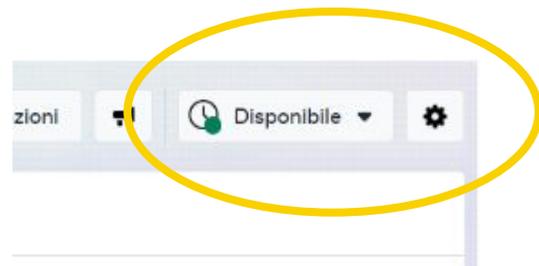
Programmazione

Il tuo stato e il tuo messaggio saranno aggiornati automaticamente da Disponibile ad Assente in base agli orari che stabilisci nella Posta.

[Modifica la programmazione](#)



Il vantaggio è che vi è una distinzione tra **il tempo in cui l'azienda può rispondere** e **il tempo in cui l'azienda non può rispondere**: questo viene considerato nel calcolo della percentuale di risposte.



Posta > Automazioni

+ Crea automazione

Automazioni

Configura le automazioni che gestiscono le tue conversazioni e semplificano i tuoi flussi di lavoro, consentendoti di dedicare più tempo alla tua azienda.



Identifica i messaggi senza risposta

Trova i messaggi senza risposta.

Organizza i messaggi

Prova

Le tue automazioni

🔍 Cerca per nome o obiettivo

Stato	Nome	Obiettivo	Canale	
<input checked="" type="checkbox"/>	Risposta istantanea	Saluta le persone		Modifica
<input type="checkbox"/>	Messaggio per lo stato Assente	Saluta le persone		Modifica

Posta > Automazioni > Modifica l'automazione

Risposta istantanea Sì

Rispondi al primo messaggio che qualcuno ti invia su Messenger o Instagram. Puoi personalizzare il tuo messaggio per inviare un saluto, fornire ulteriori informazioni o indicare quando potrai inviare una risposta.

Dove ti piacerebbe usare questa automazione?

 Messenger

 Instagram

Quando questo accade

Servizi Digitali CCAA Monte Rosa Laghi Alto Piemonte riceve un messaggio sulle piattaforme selezionate

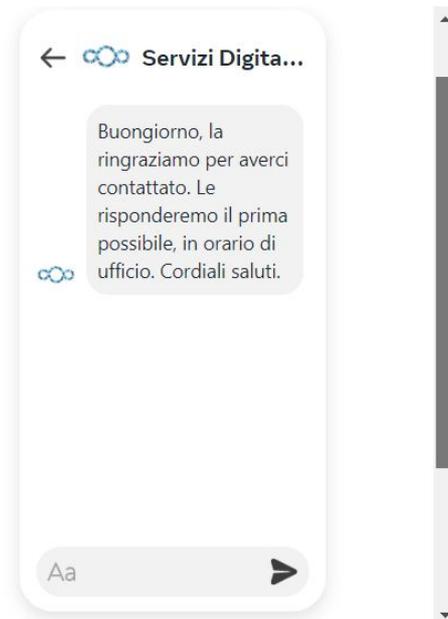
Esegui questa azione

Rispondi istantaneamente al cliente.

Messaggio

Buongiorno, la ringraziamo per averci contattato. 126/500
Le risponderemo il prima possibile, in orario di ufficio.
Cordiali saluti.

[Scopri di più sull'automazione](#)



Annulla

Salva modifiche

Posta > Automazioni > Modifica l'automazione

Messaggio per lo stato Assente No

Invia un messaggio quando sei assente. Attiva i messaggi per lo stato Assente aggiornando il tuo stato in Assente nella posta oppure programma gli orari in cui non ci sei ogni settimana nella sezione Orari. Puoi personalizzare il messaggio per far sapere alle persone per quanto tempo sarai assente e quando potrai rispondere.

Seleziona gli orari in cui sei assente ogni settimana. Puoi anche aggiornare il tuo stato in Assente nella posta.

domlunmarmergiovensab

(GMT+02:00) Europe/Rome

Giorno Orari in cui sei assente

mar Seleziona un orario

dom	00:00	Mezzanotte
lun	00:00	Mezzanotte
mar	00:00	Mezzanotte
mer	00:00	Mezzanotte
.		

Scopri di più sull'automazione

assenti e non possiamo rispondere. Ti ringraziamo per averci contattati.

Aa

Anteprima su Messenger

Indietro

Salva modifiche

Saluto iniziale

Invita le persone a chattare. Questo saluto sarà visibile solo accanto al pulsante della chat sul tuo sito web e non nelle conversazioni su Facebook o Messenger.

Buongiorno. Clicca sul pulsante e ricevi subito assistenza.

59/80

Messaggio di benvenuto

Avvia la conversazione con un saluto, invitando la persona a chattare.



Buongiorno. In che modo possiamo aiutarla?



FAQ ⓘ

Suggerisci domande che le persone possono fare alla tua Pagina. Quindi, configura le risposte automatiche a queste domande.



Domanda 1: What are your business hours?



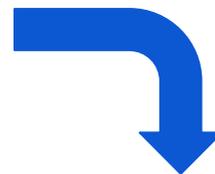
Domanda 2: Where are you located?



Domanda 3: How else can I contact you?



+ Aggiungi una nuova domanda



FAQ ⓘ

Suggerisci domande che le persone possono fare alla tua Pagina. Quindi, configura le risposte automatiche a queste domande.



Domanda 1



What are your business hours?

29/45

Risposta

Our business hours are:



Lun - Ven: 9:00 AM - 12:30 PM

Domanda 2: Where are you located?



Messaggistica

Plug-in per la chat

Ricevi più messaggi

Personalizza il tuo Plug-in per la chat

Cambia il colore e l'allineamento del Plug-in per la chat per abbinarlo al tuo brand.

Chat ospiti

Usa il Plug-in per la chat sul tuo sito web per consentire alle persone di chattare con la tua azienda senza accedere a Messenger.



Scegli un'opzione predefinita complementare al tuo brand.

Cambia il colore del Plug-in per la chat per abbinarlo al tuo brand.

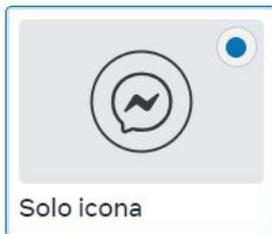


Pulsante della chat

Controlla l'aspetto e lo stile del pulsante della chat.

Aspetto del pulsante

Decidi l'aspetto del pulsante della chat.



Icona e testo



Solo testo

 Messaggistica

 Plug-in per la chat

 **Ricevi più messaggi**

Crea la tua inserzione



Usa un post esistente

Usa un post della tua Pagina Facebook o del tuo account Instagram. Puoi modificare l'immagine o il contenuto o puoi lasciarli così come sono.

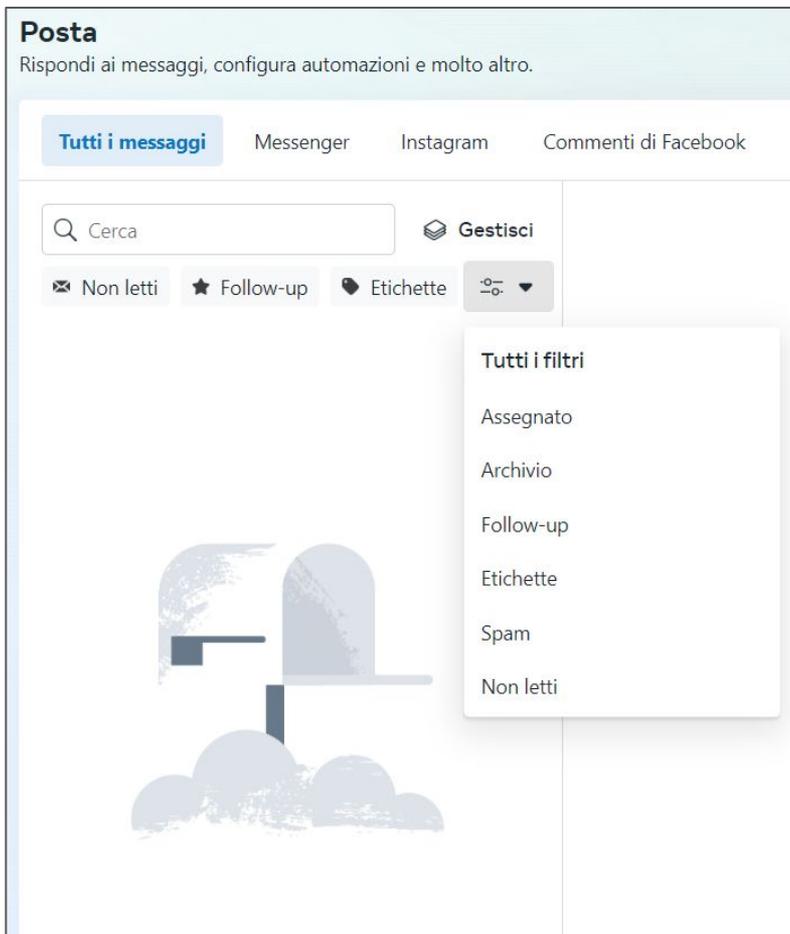
Seleziona post



Crea nuovo

Crea un'inserzione da zero con immagine e contenuto nuovi.

Crea post



✓ **Assegnato** se la gestione è a più mani, possiamo assegnare ogni conversazione alla persona che se ne occupa

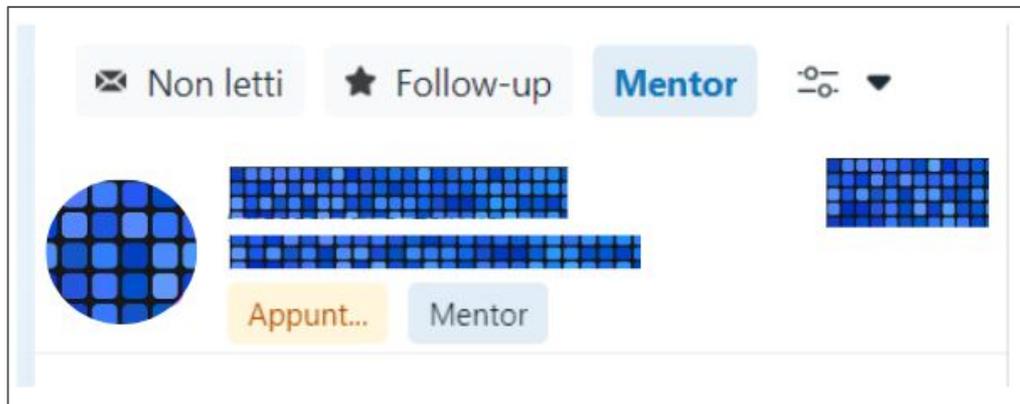
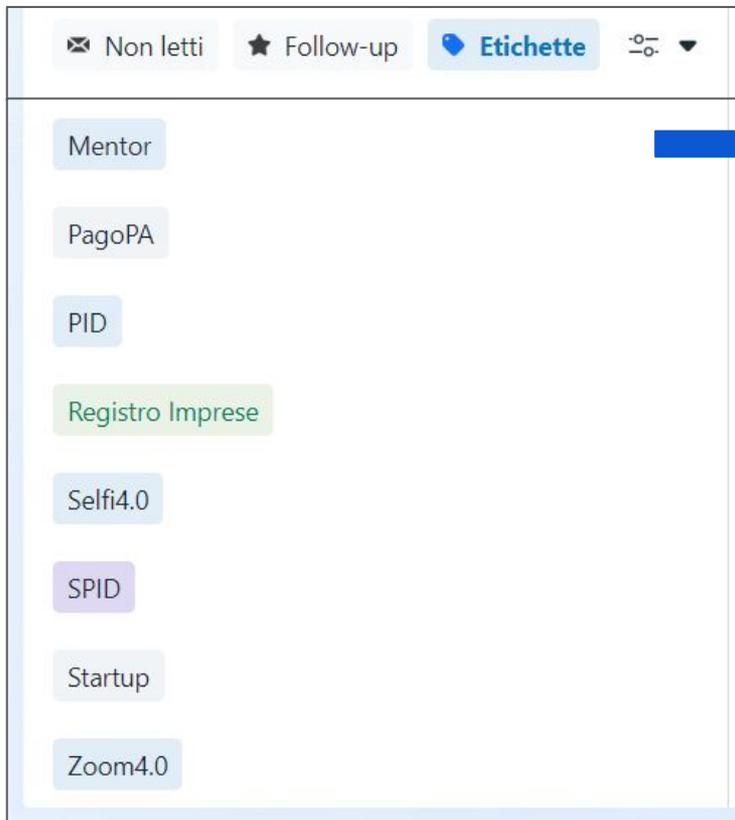
📁 **Archivio** possiamo archiviare le conversazioni chiuse

📝 **Follow Up** utile per la fissazione di appuntamenti

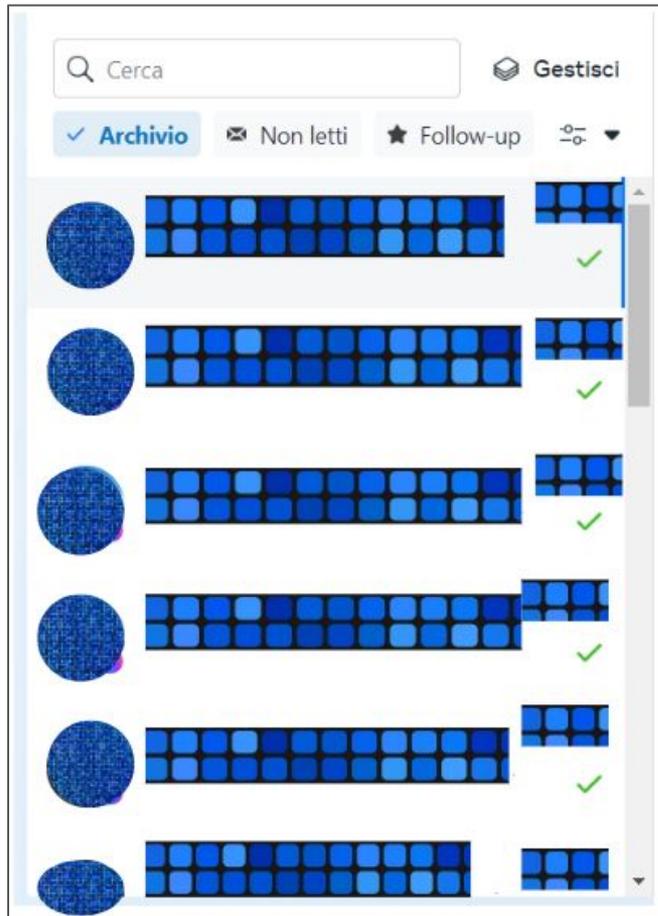
🏷️ **Etichette** possiamo etichettare le conversazioni per ritrovarle e raggrupparle

🚫 **Spam** le e-mail che segnaliamo come spam

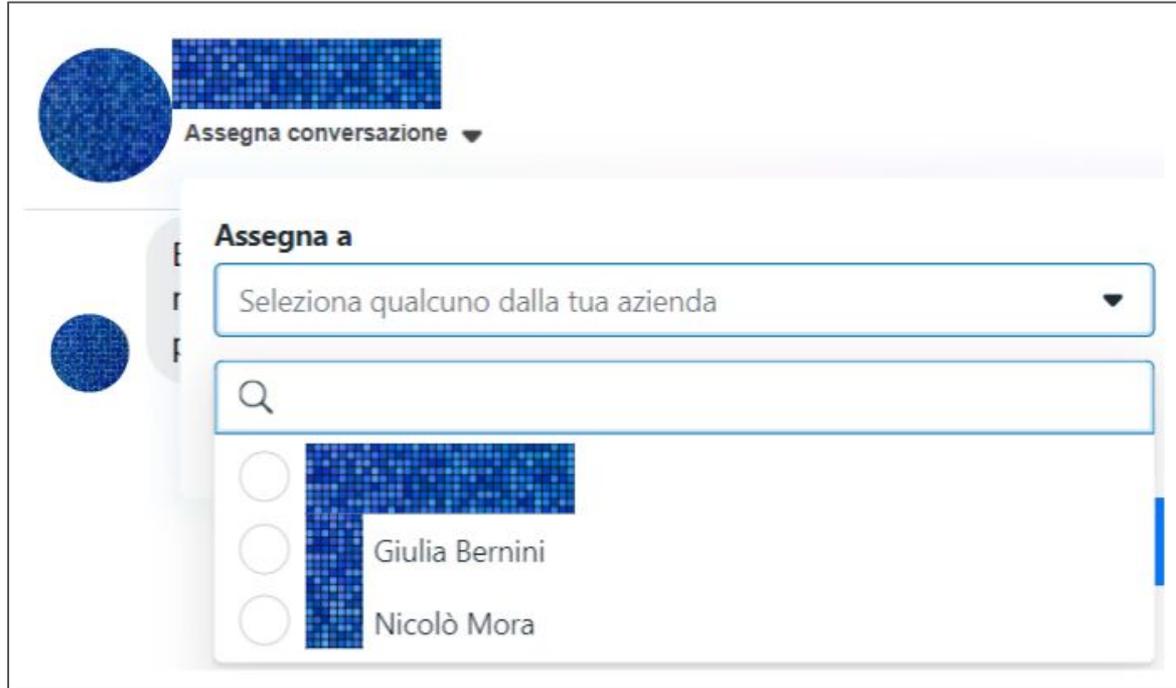
💬 **Non letti** i messaggi a cui dare risposta



Possiamo assegnare più **etichette** ad ogni conversazione:
ragioniamo in maniera strategica/organizzativa!



ASSEGNARE LE CONVERSAZIONI



Informazioni

Aggiungi dettagli sulle persone, come le informazioni di contatto.

[Aggiungi dettagli](#)

Profilo Facebook [?]

Lavora presso

Etichette [?] [Gestisci etichette](#)

[+ Aggiungi etichetta](#)

Etichette suggerite

- Nuovo cliente
- Importante
- Data di oggi (10/20)

Attività [?] [Aggiungi attività](#)

Tieni traccia delle interazioni dei clienti importanti.

Note [Aggiungi nota](#)

Tieni traccia delle interazioni dei clienti

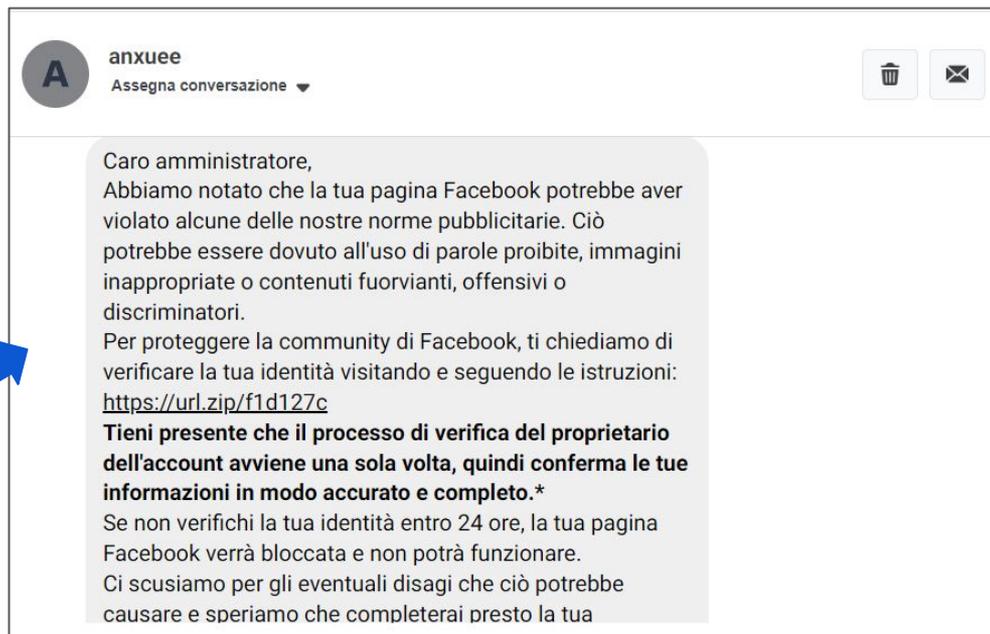
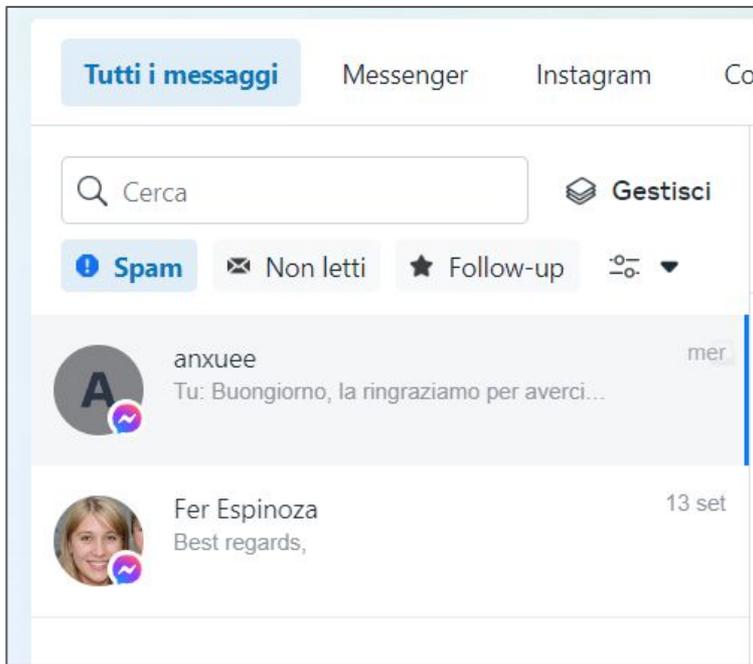
Informazioni di contatto

Visionare il profilo

Assegnare etichette

Tracciamento dell'attività

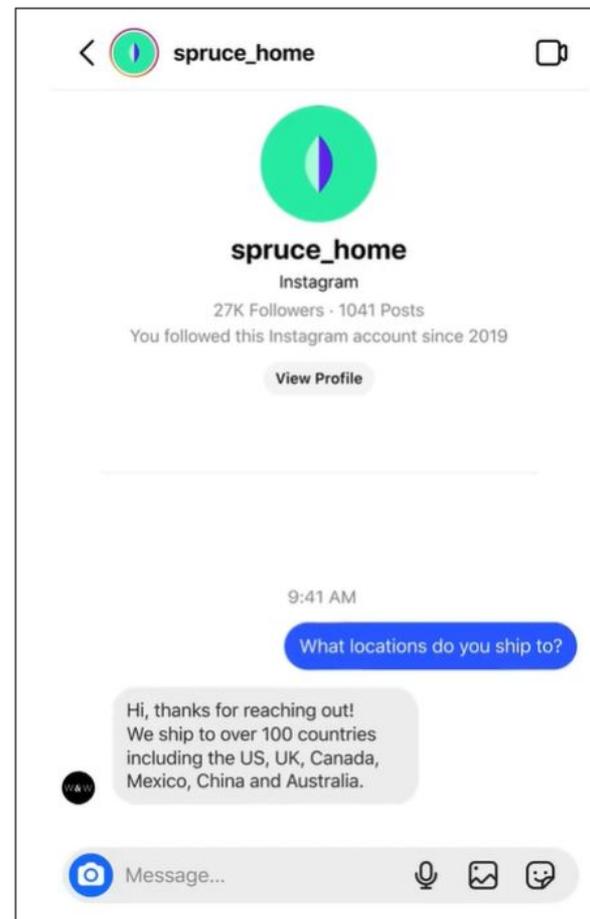
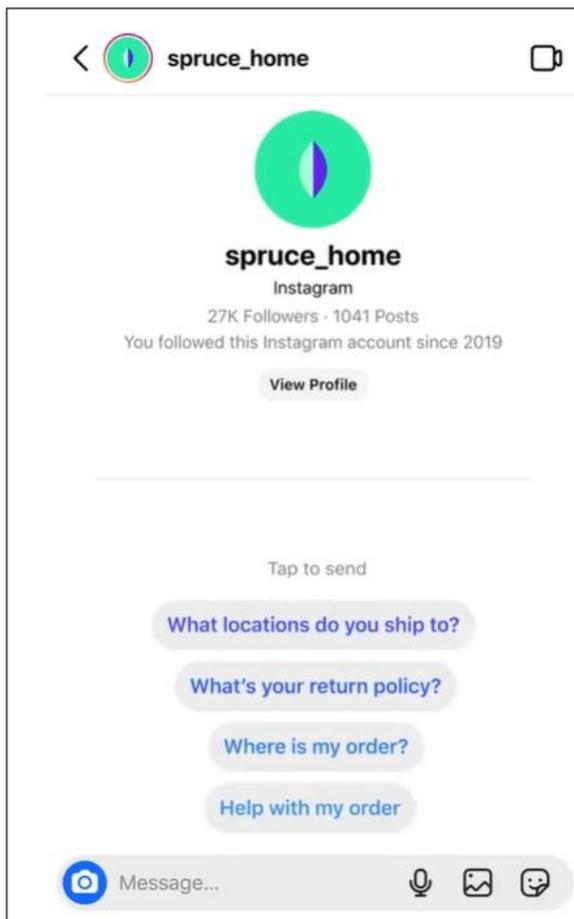
Aggiungere delle note



Segnaliamo subito i **messaggi di spam** (possono essere truffa o semplicemente non appropriati)

I DIRECT DI INSTAGRAM

I Direct di Instagram sono un prodotto di **messaggistica in-app** che permette di scambiare privatamente testo, foto, post e Storie con una o più persone.



Posta
Rispondi ai messaggi, configura automazioni e molto altro.

Automazioni | Disponibile ▾

Tutti i messaggi | Messenger | Instagram | Commenti di Facebook | Commenti di Instagram

Cerca | Gestisci

Non letti | Follow-up | Etichette

Illustration of a house with a chimney and clouds.

GRAZIE!

I prossimi appuntamenti:

- mercoledì 06/12/2023 ore 14:00/15:30
> PAGAMENTI DIGITALI

www.pno.camcom.it/digitale/pid/eccellenze-digitale
pid@pno.camcom.it

