



NOTIZIE DIGITALI

PID - Punto Impresa Digitale / #01 - 01.2024

FOCUS MARKETING

BUSINESS CHAT: WhatsApp Business

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



*Foto di Daniel Korpaj su Unsplash

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. 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.

Caratteristiche prioritarie: **MULTIMEDIALITÀ** / **OMNICANALITÀ** / **SERVIZIO H24**

Strumenti basati su:

- testo
- audio
- immagini
- video
- link
- automazione

CARATTERISTICHE PRINCIPALI DELLE BUSINESS CHAT

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

I VANTAGGI DELLE BUSINESS CHAT



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.

APPLICAZIONE *Whatsapp Business*

- è gratuita e destinata alle piccole imprese (comunicare 1 a 1 con i propri clienti)
- personalizzazione limitata e possibilità di integrazione con altri strumenti
- tutto si gestisce dall'applicazione smartphone, con possibilità di usare diverse **automazioni**:

 **MESSAGGI AUTOMATICI** l'app invierà risposte predefinite ai clienti. È possibile configurare tre tipologie di messaggi: di assenza, di benvenuto e risposte rapide.

 **ETICHETTE** permette di organizzare le conversazioni utilizzando delle etichette, si possono usare etichette predefinite o crearne di nuove.

 **CATALOGO PRODOTTI** permette ai clienti di visualizzare prodotti o servizi aziendali (fino a 500) direttamente dall'app, ognuno dei quali ha un titolo unico e dei campi opzionali (prezzo, descrizione, link al sito web, codice del prodotto, etc.).
→ aggiornare regolarmente il catalogo può contribuire a mantenere vivo l'interesse nei confronti dell'azienda e facilitare la fidelizzazione dei clienti.

 **CARRELLO** tramite il pulsante per gli acquisti, i clienti possono sfogliare il catalogo e aggiungere articoli al carrello, quando sono pronti per l'acquisto, inviano il riepilogo del carrello all'account business come messaggio WhatsApp.
→ questo consente di fare: ordini in modo rapido + domande su più articoli nello stesso momento + ordinare articoli diversi contemporaneamente.

 **LINK DIRETTO** permette di condividere link diretti auto generati per consentire ai nuovi clienti di inviare un messaggio alla tua attività:

- se il link viene aperto su un dispositivo con installato WhatsApp, si aprirà automaticamente una chat protetta tra l'azienda e il cliente.
- se il link viene aperto su un browser web, si apre una pagina web che presenta le informazioni aziendali e il messaggio predefinito (se è stato creato), dalla quale si potrà quindi avviare una chat.

PIATTAFORMA API *Whatsapp Business*

- per le aziende con volumi elevati di messaggistica, con necessità di automazione e integrazione con le piattaforme e gli strumenti di comunicazione aziendali (come ERP, CRM, piattaforme di marketing, etc.).
- per rafforzare le intenzioni di acquisto e approfondire i rapporti con i clienti.
- necessita dell'accesso all'**Application Programming Interface (API)** di WhatsApp Business, un insieme di protocolli per la creazione e l'integrazione di software applicativi, 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 **BSP**.

→ I **provider di soluzioni aziendali (BSP)** sono fornitori verificati esclusivamente da Meta e oltre all'accesso all'API offrono una **piattaforma integrata di messaggistica per i clienti**, ma quali sono i principi da considerare quando si sceglie un BSP:

 **PROTEZIONE DATI** soluzione conforme ai requisiti del GDPR

 **FUNZIONALITÀ** Message Center, audio-video chiamate, chatbot

 **COSTI** configurazione iniziale API, integrazione servizi, pacchetti mensili, n°messaggi - contatti - conversazioni

Utilizzando le API le aziende possono connettere **operatori** e **bot** per interagire con i clienti in modo programmatico e manuale. 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**

di Giulia Bernini e Nicolò Mora



Camera di Commercio Monte Rosa Laghi Alto Piemonte

Servizio PID - Punto Impresa Digitale

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

I servizi del PID: www.pno.camcom.it/digitale/pid

INCONTRI FORMATIVI E MATERIALE INFORMATIVO

EVENTI E SEMINARI gratuiti e aperti a tutti, sul digitale, sul digital marketing, sulle tecnologie abilitanti e sui contributi per investimenti 4.0

FOLLOW UP appuntamenti individuali, suggerimenti sulle implementazioni tecnologiche strategiche da attuare

NOTIZIE DIGITALI E GUIDE ogni mese nuovi articoli di approfondimento con focus sul mondo 4.0 e sul marketing digitale

ORIENTAMENTO VERSO IL NETWORK 4.0

Portale Atlante i4.0 elenco delle strutture, del Network Nazionale Impresa 4.0, che offrono servizi e strumenti a supporto dei processi di trasformazione digitale e di innovazione tecnologica 4.0

MENTORING servizio gratuito di accompagnamento individuale con i *Digital Mentor*, per assistere le imprese nella digitalizzazione dei processi, nell'adozione delle tecnologie e nell'adeguamento dei modelli organizzativi verso Impresa 4.0

WAY TO SOLUTION per cercare esperti del settore sulla base dei bisogni aziendali, dentro una banca dati proprietaria che contiene oltre 70mila brevetti pubblicati dall'EPO

ASSESSMENT 4.0: VALUTAZIONE DELLA MATURITÀ DIGITALE

SELF4.0 questionario di auto valutazione con Report su livello di maturità e benchmark di settore

ZOOM4.0 assessment guidato con Report su implementazioni e orientamenti verso network 4.0

DIGITAL SKILL VOYAGER questionario di autovalutazione personale con punteggio finale in hard/soft skills e attestato

SUSTAINABILITY: L'ASSESSMENT SULLA SOSTENIBILITÀ

assessment gratuito per la valutazione delle principali dimensioni della sostenibilità aziendale: ambientale, di governance e sociale. Il report riassume il livello tramite grafici e cifre, fornendo spunti operativi per migliorare le performance aziendali.

CHECKUP SICUREZZA IT: GLI ASSESSMENT SULLA CYBERSECURITY

PID CYBER CHECK assessment gratuito a compilazione autonoma per una prima auto-valutazione del livello di rischio di un attacco informatico al quale l'impresa potrebbe essere esposta. Il Report contiene gli eventuali rischi in cui l'azienda può imbattersi, restituendo anche una stima del danno economico derivante dai possibili attacchi

CYBER EXPOSURE INDEX analisi passiva (costo 55€+iva) effettuata su sito web ed email con dominio aziendale. Prevede l'elaborazione di due analisi (a distanza di 6 mesi) contenenti quantità dei servizi esposti su internet, l'elenco delle vulnerabilità potenziali sfruttabili dall'esterno (già note ai cybercriminali) e le fughe di dati relative ad utenze e password legate all'azienda

PROGETTO MIR: IL MATCHING TRA IMPRESE E RICERCA PUBBLICA

si focalizza sulle esigenze di innovazione delle imprese: dalla Piattaforma MIR si attiva la collaborazione con i ricercatori del CNR e dell'ENEA per individuare nuove soluzioni tecnologiche integrando la ricerca pubblica ed il sistema produttivo

BANDI DI CONTRIBUTO PER L'INNOVAZIONE DIGITALE E LA TRANSIZIONE ECOLOGICA

dettagli e modulistica per la partecipazione alle misure di contributo per l'implementazione digitale e sostenibile delle aziende

PREMIO "TOP OF THE PID"

premia i progetti delle imprese che innovano prodotti o modelli di business grazie all'utilizzo delle tecnologie digitali. Per i vincitori sono previsti dei premi per la valorizzazione del proprio progetto



Camera di Commercio Monte Rosa Laghi Alto Piemonte
Servizio PID - Punto Impresa Digitale
www.pno.camcom.it/digitale/pid - pid@pno.camcom.it