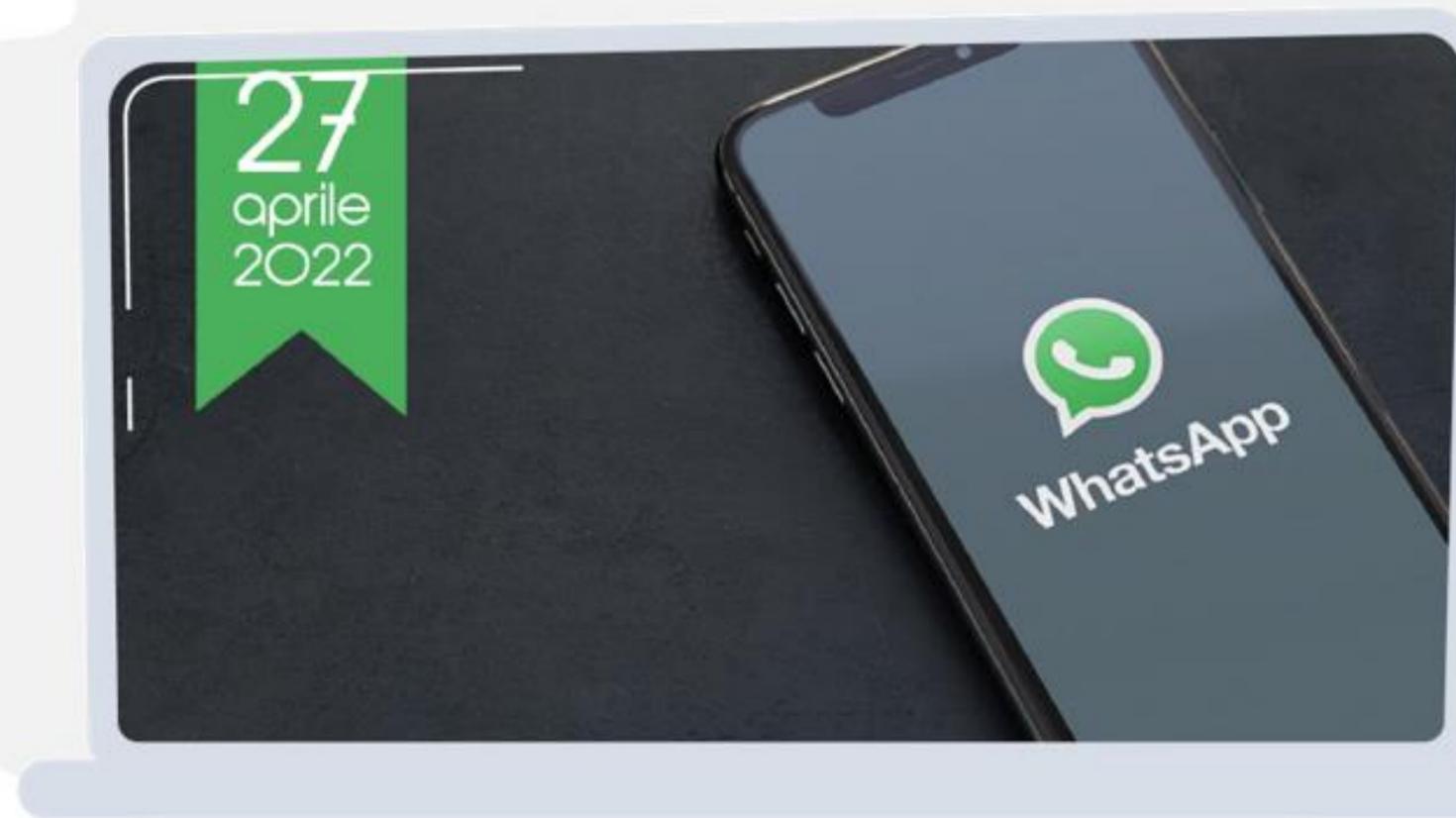


 DiGiTAL  
academy  
by register.it



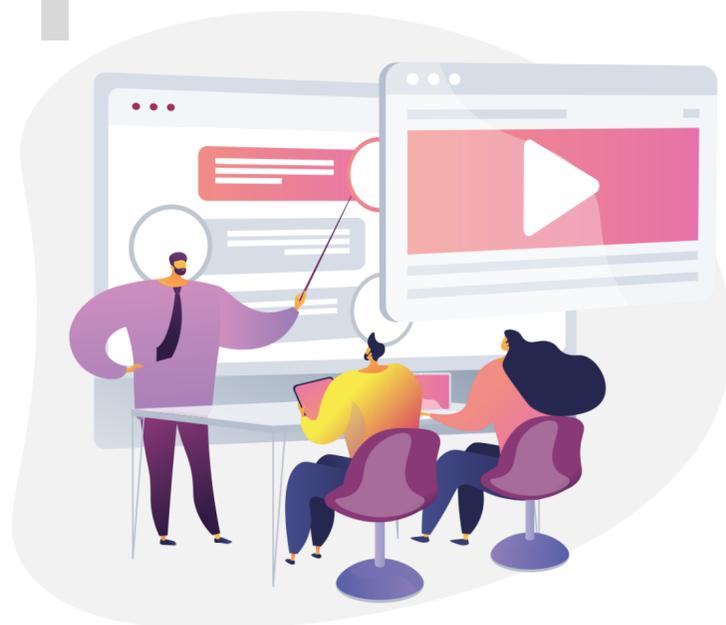
# Fai crescere il tuo business con **WhatsApp**



# Register.it e la Digital Academy

La mission di **Register.it** è quella di accompagnare persone e aziende nella **creazione della propria presenza online** con un **percorso di miglioramento continuo**.

## 1 Webinar



## 3 Network



# • Web Agency Network

La "**Web Agency Network**" è una **rete di rivenditori accreditati** garantita da Register.it.

Lo scopo è quello di **mettere in contatto i clienti finali di Register.it** che cercano rivenditori garantiti su tutto il territorio nazionale **con i Business Partner accreditati e certificati**.

Entrano a far parte della "**Web Agency Network**" i clienti Business Partner che **hanno ottenuto almeno una certificazione della Digital Academy** di Register.it.



# Programma Business Partner

Il **programma Business Partner di Register.it** si rivolge ad agenzie e professionisti del web e del digitale in tutta Italia come consulenti IT, web agency, web developer e web designer.

I clienti che hanno aderito al programma hanno numerosi vantaggi come **sconti riservati** su tutta la vasta gamma di prodotti di Register.it, **consulenza personalizzata** e dedicata, **servizio di assistenza tecnica prioritaria** e molto altro.



## . I nostri speakers



### **Antonella Marasso - Product Manager PINGUEEN**

Gestione della piattaforma PINGUEEN per WhatsApp Business API e delle sue evolutive in un contesto interfunzionale per guidare gli obiettivi di business e la soddisfazione dei clienti.

### **Anthea Galleran - Web Marketing Specialist**

Sviluppo e gestione di campagne pubblicitarie su Facebook, Google e LinkedIn per PMI con target B2B e B2C. Studio della strategia e ottimizzazione dei risultati.



# • Argomenti di questo webinar

- WhatsApp e l'approccio conversazionale: scenari e dati di utilizzo
- WhatsApp Business API: punti di forza e linee guida per un utilizzo efficace e di valore
- Il canale di messaggistica WhatsApp in una strategia aziendale omnicanale
- La piattaforma di comunicazione cloud-based Pingueen - WhatsApp Business API

- Il Conversational Marketing:  
uno dei principali digital trend del 2022

La sfida consiste nell'essere disponibili in ogni momento, dove sono i tuoi clienti.

I consumatori scelgono i brand che sono in grado di comprendere le loro esigenze e rispondere in tempi brevi, offrendo una gratificazione istantanea.

Attraverso il **dialogo diretto**, si soddisfano le aspettative del cliente e si **colma il divario tra il fisico e il digitale**, rendendo l'accesso a prodotti e servizi facile e immediato.

**La messaggistica è accessibile ovunque e in qualsiasi momento**, accorcia la distanza tra il «volere» e l'«avere», dalla fase della ricerca di info al post-vendita.

**WHATSAPP BUSINESS** è IL CANALE PIÙ VERSATILE per costruire una STRATEGIA CONVERSAZIONALE.

- WhatsApp è il social media più utilizzato e preferito in Italia

La messaggistica istantanea è un'abitudine consolidata

- 1 utente su 3 cerca sui Social Media informazioni su brand, prodotti o servizi in ogni fase della customer journey e **WhatsApp** si conferma il **mezzo più popolare: il 91% lo utilizza (e più della media globale: 1,43x) ed è il canale preferito da 1 su 2.**
  - *WhatsApp come leva differenziante: per emergere (e farsi scegliere) le aziende devono valutare **dove** integrare la messaggistica nell'esperienza d'acquisto offerta ai propri clienti.*
- Il **64%** preferisce **inviare un messaggio invece di chiamare** un'azienda
  - *I clienti si aspettano che le aziende rispondano rapidamente ma cercano anche la flessibilità di interagire quando è più conveniente per loro. La messaggistica soddisfa tutte queste esigenze.*

- La messaggistica istantanea è un canale irresistibilmente efficace!

Mix di praticità, immediatezza, pertinenza e personalizzazione dei contenuti

- Circa **il 60%** degli utenti si sente **più sicuro di ricevere una risposta o che il loro problema sia risolto** rispetto form ed email e **il 71% si aspetta che le aziende interagiscano in real time.**
  - *Secondo Gartner, il **60%** delle **richieste di assistenza** clienti sarà **gestito su canali digitali** entro il 2023*
- **Il 91% è più propenso** a effettuare acquisti da **brand** che **ricordano chi sono** e che forniscono **consigli pertinenti.**
  - *Se gestita correttamente e integrata nei processi aziendali, la messaggistica può essere uno strumento efficace e conveniente per coinvolgere i clienti e fidelizzarli.*

## • Digital Academy *tips*

- Utilizza il canale WhatsApp per un **obiettivo concreto e misurabile**.
  - Vuoi generare lead, prenotare appuntamenti, vendere prodotti, rispondere più velocemente a domande comuni o anche fare up-selling ai clienti più fedeli?
  
- Applica la messaggistica lungo **tutto** il percorso d'acquisto.
  - Individua i touchpoint dove puoi **facilitare il contatto o creare un valore** per il cliente.



# • WhatsApp Business API

La soluzione che consente di creare un canale di messaggistica sempre accessibile, fluido e integrato con i processi aziendali

- È il servizio **più evoluto** dedicato a PMI e aziende strutturate, disponibile attraverso l'integrazione as-a-service o l'acquisizione di una piattaforma cloud-based di terzi.
- **3** principali **ragioni di utilizzo**:
  - Assistenza clienti e post vendita
  - Campagne di comunicazione
  - Generazione di lead

# • I fattori di successo di WhatsApp Business API

Un sistema dalle numerose sfaccettature e vantaggi d'uso

- Un **unico numero** per una gestione multi-utente
- Organizzazione, profilazione e sincronizzazione dei **dati**
- **Broadcasting** (modelli di messaggi multimediali ed interattivi)
- **Automazione** dei processi (ChatBot)
- **GDPR** compliance (no spam!)

## • Le Regole del gioco

Come gestire al meglio i contatti e inviare messaggi WhatsApp API

- Numero di telefono associato all'**account WhatsApp API** dell'azienda
- **Verifica del Business Manager aziendale**
- **Rating di Qualità del Numero**
- Definizione della **Finestra di interazioni di 24h** (Session Messaging)
- Utilizzo dei Message **Templates pre-approvati**.
- Richiesta **opt-in** dai clienti

## • Digital Academy *tips*

- Tornare indietro **dall'API all'App non è raccomandato!**
- **Chiedete l'opt-in al momento giusto e nel posto giusto.**
- **Verifica se i tuoi contatti hanno un numero WhatsApp valido.**
- **Evita** di inviare i Message Template **troppo frequentemente.**



# CASI DI UTILIZZO

## • Customer care

Risposte istantanee tramite operatori o chatbot, con assegnazione per disponibilità e competenza

### OCCASIONI D'USO

- pre e post vendita con integrazione ai backend commerciali (MKTG/VENDITE)
- invio notifiche su stato di avanzamento del business (PRODUZIONE)
- tracking delle spedizioni (LOGISTICA)
- invio di scadenze e reminder (AMMINISTRAZIONE)
- prenotazioni servizi (COMUNICAZIONE)
- raccolta dati ricorrenti e di consumo dei servizi (BACK OFFICE)

### BENEFICI

- disponibilità 24/7
- comunicazione su vasta scala e personalizzata
- **-33%** tempo impiegato per gestire le richieste dei clienti

# • Case study - Barò Cosmetics



## Servizio di Personal Shopper

- consigli di acquisto
- post vendita
- up e cross selling
- richieste di informazioni
- lead generation

## Risultati

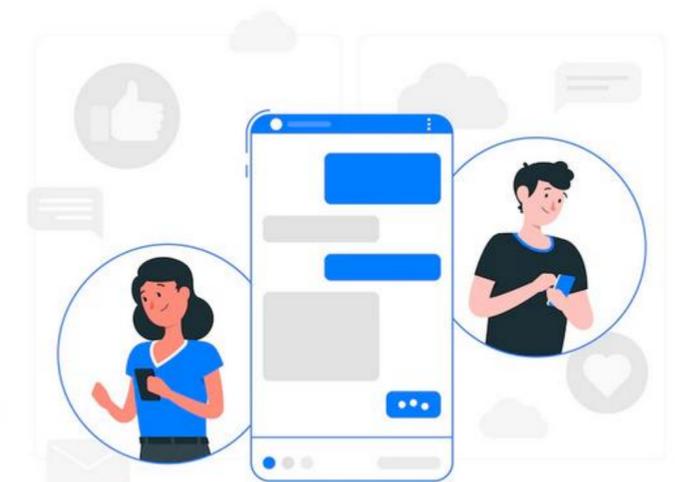
**Fino a 5x** conversioni rispetto ai canali tradizionali

**Risparmio risorse** (tempo e staff) per il customer care



## • Digital Academy *tips*

- Soddisfa le **aspettative di comodità** delle persone con i messaggi.
  - WhatsApp è già presente in quasi tutti gli smartphone, le aziende dovrebbero tenere presente questa comodità quando sviluppano le proprie strategie di coinvolgimento o assistenza.
- Assicurati di **disporre dell'infrastruttura necessaria**
  - Gli utenti si aspettano che le interazioni siano rapide ed efficienti, soprattutto nei momenti difficili. L'automazione consente la personalizzazione su vasta scala, ma occorre **coinvolgere il personale per garantire** che le richieste complesse vengano gestite correttamente e nei tempi attesi.



# • Broadcasting

Pianificare comunicazioni pertinenti e rilevanti per target profilati e consensati

## OCCASIONI D'USO

- di tipo **informativo**:
  - riordini, rinnovo servizi o scadenza di pratiche ricorrenti o abbonamenti
  - invio procedure, news o comunicazioni urgenti
  - volantini, offerte e promo
  - reminder appuntamenti/prenotazioni
- **marketing** e canale di shopping:
  - offerte e promozioni profilati con piano editoriale
  - eventi
  - sondaggi

## BENEFICI

- offrire un'esperienza personale e su misura con CTR e coinvolgimento più elevati

# • Case study - motoabbigliamento.it



## Broadcast per invio notifiche di click&collect

Dopo l'acquisto online, i clienti ricevono un messaggio con l'avviso che l'ordine è pronto per il ritiro nel negozio più vicino:

- supporto post vendita
- gestione resi
- upselling
- vità ed eventi per la comunità dei motociclisti

## Risultati

- sincronizzazione con CRM
- coinvolgimento della rete dei negozi con db clienti unificato
- immediatezza della comunicazione per il ritiro



## • Digital Academy *tips*

- Offri **contenuti ed esperienze coinvolgenti e intuitive**
- **Sii rapido**
- **Rendi umane le comunicazioni:** le persone usano WhatsApp tutti i giorni; quando scrivono a un'azienda si aspettano di poter usare e leggere lo stesso tono informale e umano.
- Trova la **frequenza d'invio ideale** per la tua audience senza essere insistente.
- **Testa diversi messaggi e modelli** e trova quello giusto!



## • Lead generation

Massimizzare il numero di conversazioni avviate da nuovi utenti, in sinergia con gli altri canali digitali e tradizionali già attivi

- Sito web
- E-commerce
- Social Media
- QR Code su packaging, cataloghi
- Manuali, modulistica e ricevute
- Eventi e fiere

## • Case study - Azzurra



### Lead generation mercato Usato

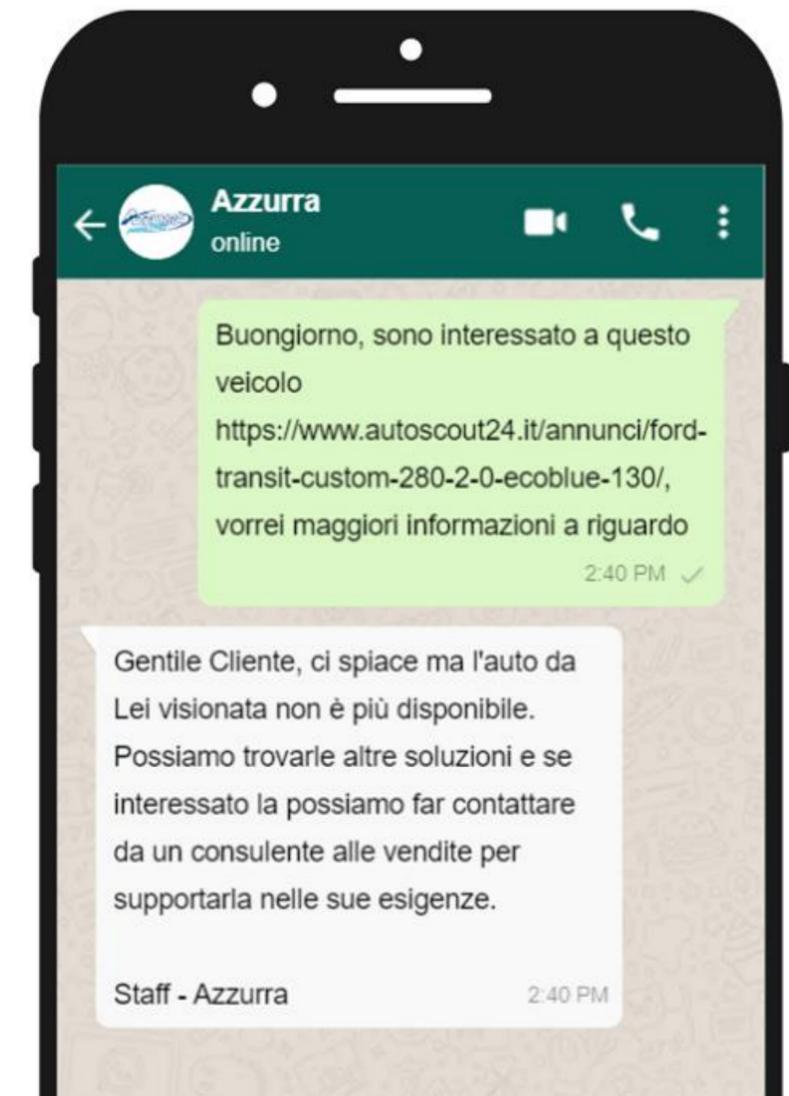
Gli utenti ricercano i prodotti sui siti di proprietà e sul portale partner AutoScout24 e chiedono dettagli e disponibilità via WhatsApp.

Il contact center Azzurra gestisce le richieste con opportunità di:

- offrire un canale user friendly e ottimizzare i processi
- creare un db consensato per comunicare offerte future

### Risultati

- **+20% contatti potenziali** rispetto al periodo precedente



## • Digital Academy *tips*

- Definisci lo **scenario** in cui i tuoi clienti/prospect potrebbero utilizzare WhatsApp per comunicare con la tua azienda
- Crea un **flusso di messaggi** pertinente (quali informazioni vuoi richiedere/dare? Quali modelli di messaggio/FAQ vuoi creare?)
- Sfrutta i **social media** per promuovere il canale WhatsApp:
  - Call to action della pagina, post, story e reel
  - Inserzioni con obiettivo traffico WhatsApp (es. scrivici per ottenere il tuo codice sconto; scrivici per prendere un appuntamento, ecc.)



- **Pingueen: la piattaforma cloud-based per WhatsApp Business API**

Per offrire un servizio di assistenza innovativo e migliorare le tue attività di comunicazione e vendita con WhatsApp.

- **MULTI UTENTE:** utilizzi un sistema di routing per inoltrare le chat in modo automatico o manuale e guidare i flussi interni di lavoro
- **MULTIDISCIPLINARE:** sfrutti la potenza di WhatsApp per le attività di Assistenza, Marketing e Comunicazione
- **PERSONALIZZABILE:** attivi moduli chat e funzioni automatiche ed integrabili ai tuoi sistemi aziendali



CHAT



BOT



BROADCAST



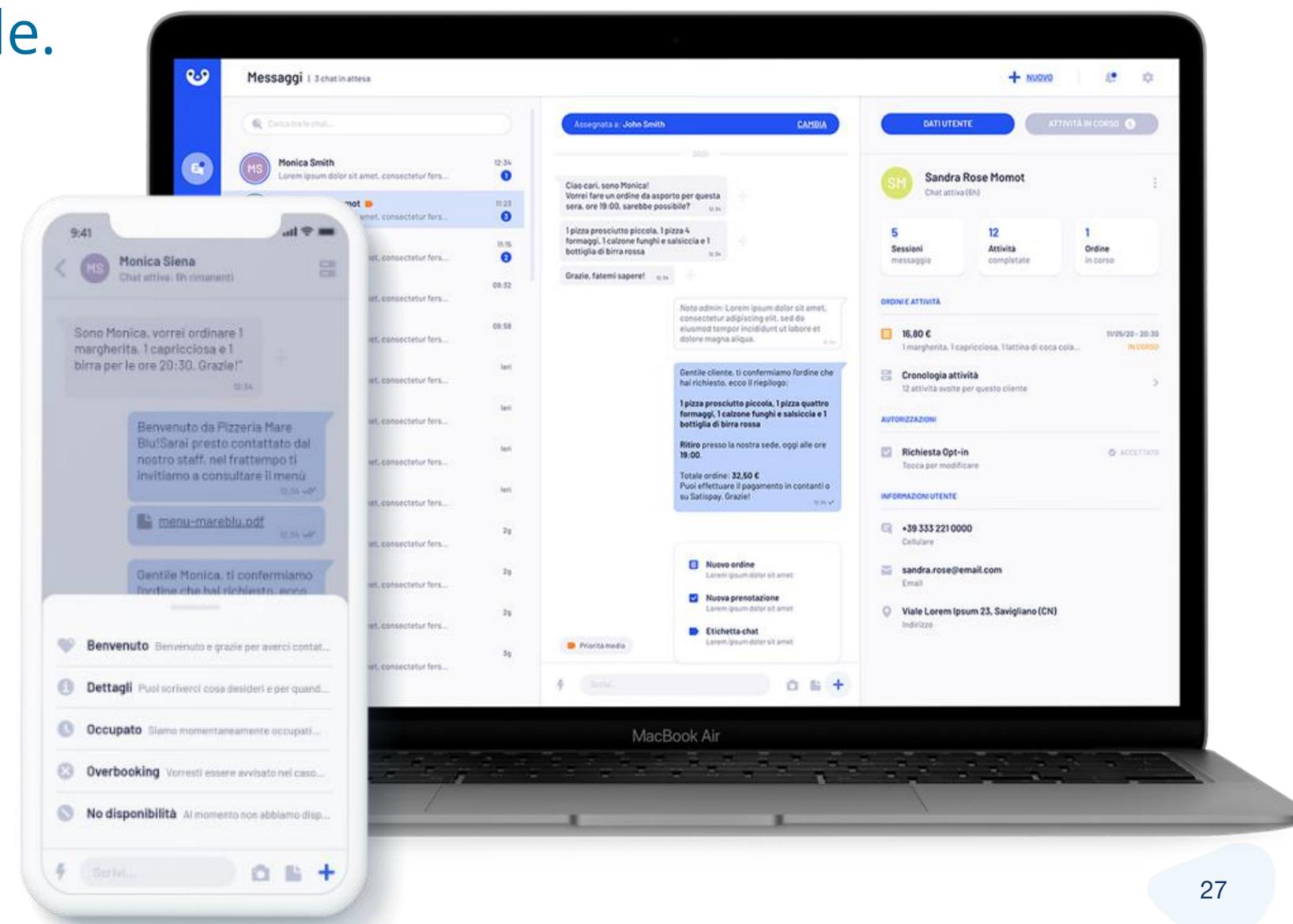
API

# • Pinguéen live demo

Inquadra il QR Code con il tuo smartphone per provare il servizio Pinguéen in tempo reale.



+39 3311366515



# . Questions and Answers



**.Thanks**

# Il prossimo webinar





( )register.it  
part of teamblue

