



ASSEPRIM
FEDERAZIONE NAZIONALE SERVIZI
PROFESSIONALI PER LE IMPRESE

“Whatsapp Marketing: strategie ed esempi per utilizzare la chat come strumento di business”



STA PER INIZIARE





ASSEPRIM
FEDERAZIONE NAZIONALE SERVIZI
PROFESSIONALI PER LE IMPRESE

“Whatsapp Marketing: strategie ed esempi per utilizzare la chat come strumento di business”



NEL CORSO DEL WEBINAR SCOPRIRAI:

Cos'è Whatsapp business
Le caratteristiche speciali dell'app
Dalla vetrina alle liste di contatto
Traffico sui social media, link brevi e codici QR

QUANTO COSTA ACQUISIRE UN NUOVO CLIENTE?

6-7 volte più costoso
di quanto non lo sia mantenere un cliente esistente.

I **clienti** sono il punto di partenza per le **strategie di marketing**.

Perché?

- Identificano il nostro target persona
- Rafforzano la brand reputation
- Consolidano il nostro business
- Costo inferiore di mantenimento

Fidelizzare è la parola chiave.

Acquisizione vs. Fidelizzazione

49% delle aziende afferma che aumentare l'acquisizione dei clienti è il loro obiettivo principale.

(Hubspot/Ascend2, 2020)



24% dei marketers usa la pubblicità a pagamento per influenzare le vendite

(*Not Another State of Marketing Report*, Hubspot, 2020)



33% dei marketers usa la pubblicità a pagamento per aumentare la brand awareness

(*Not Another State of Marketing Report*, Hubspot, 2020)



Eppure...



€



€€€€€€

E' 6 volte più costoso acquisire un nuovo cliente di quanto non lo sia mantenere un cliente esistente

(Coopervision.co.uk)

Un aumento del **5% nella fidelizzazione** dei clienti può aumentare la redditività dell'azienda del **25-95%**.

(Fonte: Harvard Business Review).

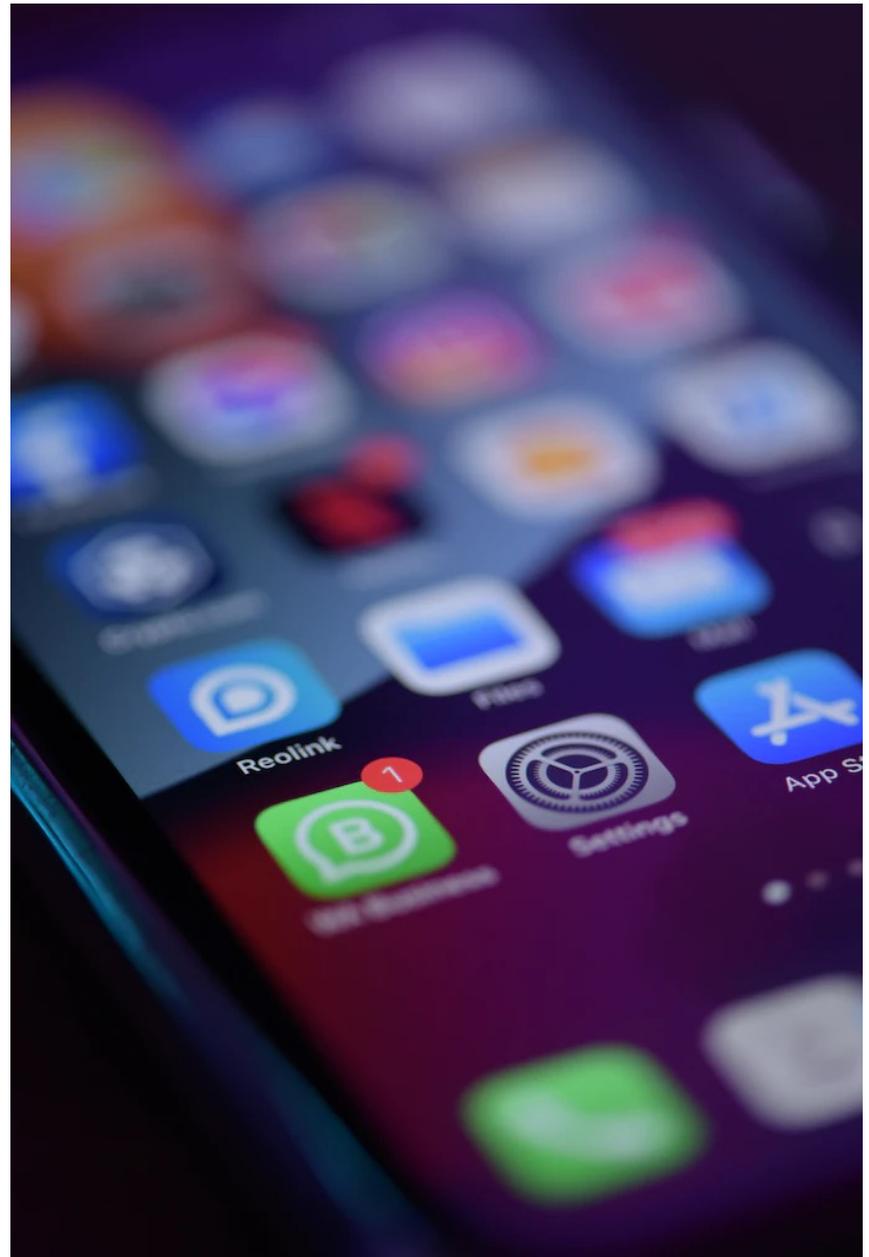


FIDELIZZARE
=
RELAZIONE



WhatsApp Business è una delle applicazioni di messaggistica aziendale più ricercate al giorno d'oggi.

Nei Paesi con molti utenti attivi mensili (MAU) di WhatsApp, l'app WhatsApp Business è uno strumento **indispensabile** per **molte aziende**.



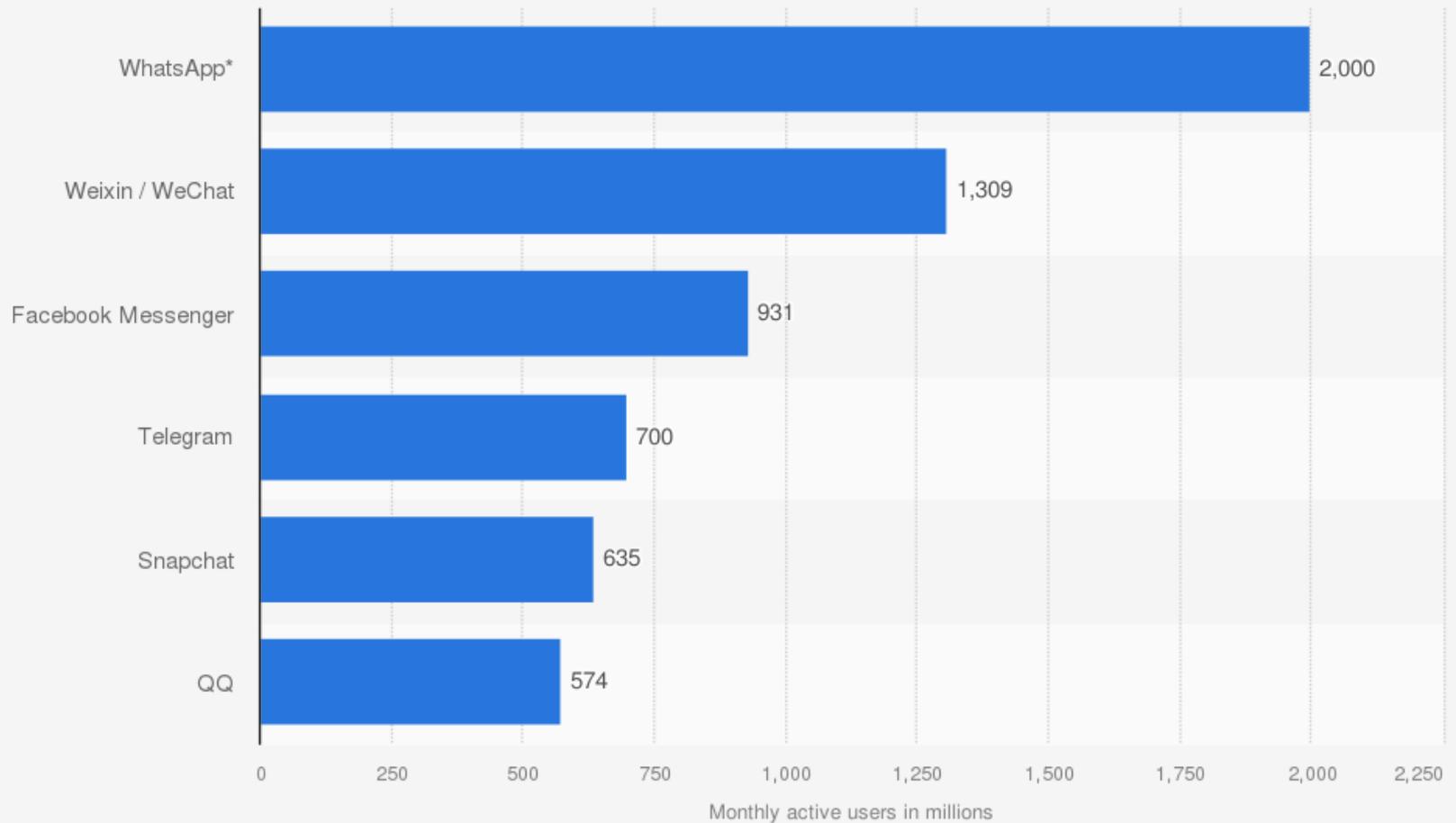


Che cos'è WhatsApp Business App?

WhatsApp è l'app di messaggistica più popolare al mondo, con un utilizzo particolarmente elevato in India, Brasile e Pakistan.

A causa della popolarità dell'app, le aziende utilizzavano gli account WhatsApp personali per lavoro prima del rilascio dell'app WhatsApp Business nel 2018.

Most popular global mobile messenger apps as of January 2023, based on number of monthly active users (in millions)



Sources

We Are Social; Various sources (Company data);
DataReportal; Meltwater
© Statista 2023

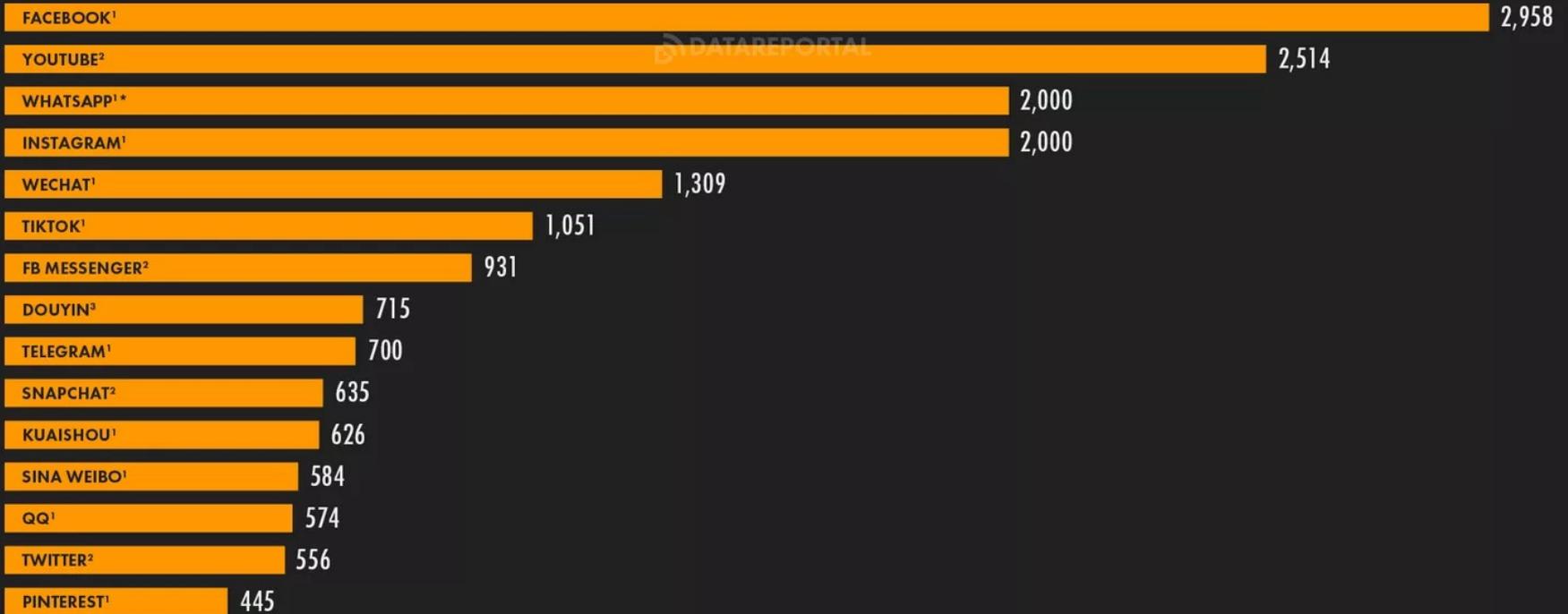
Additional Information:

Worldwide; Various sources (Company data); DataReportal; January 2023

JAN
2023

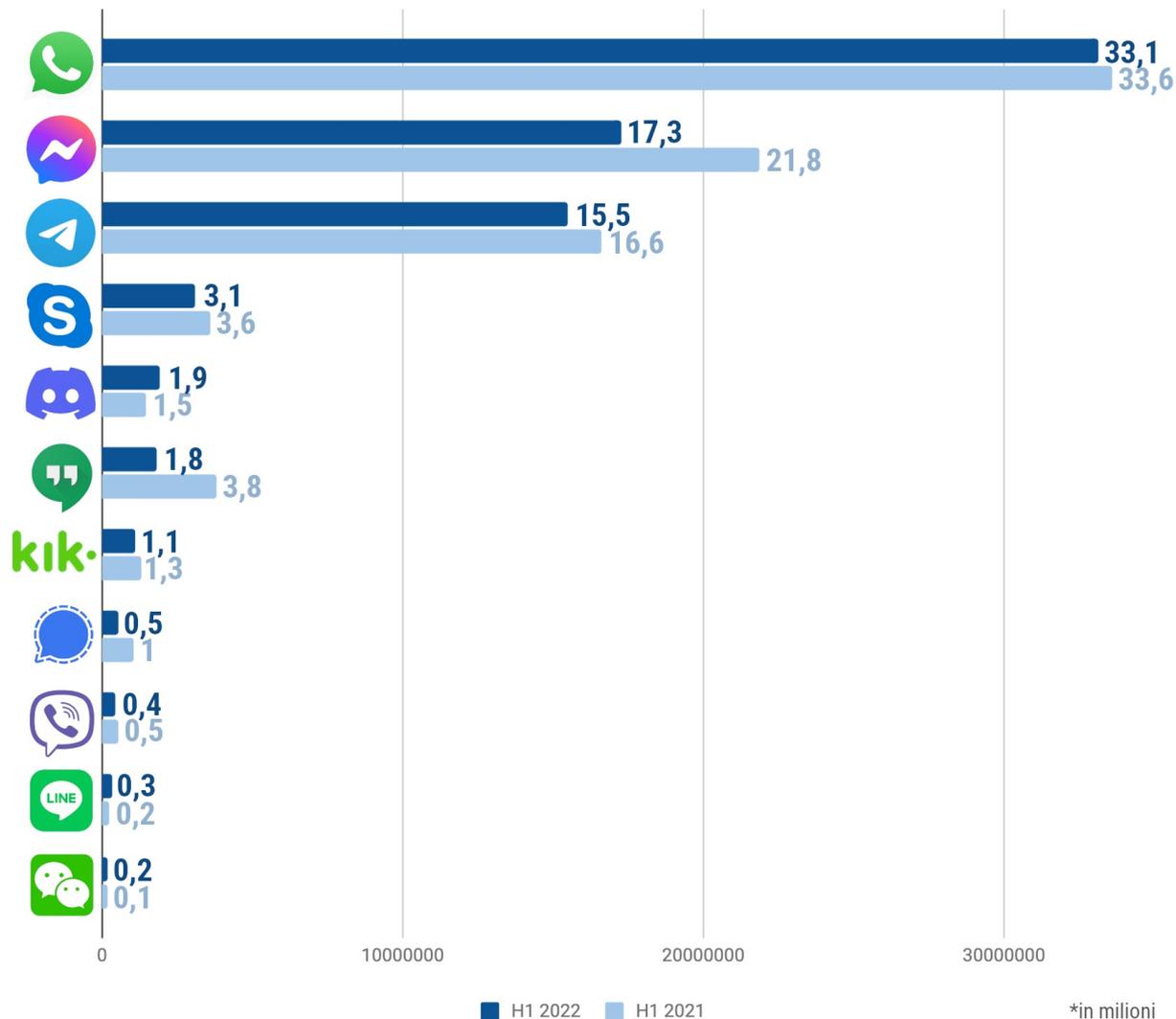
THE WORLD'S MOST USED SOCIAL PLATFORMS

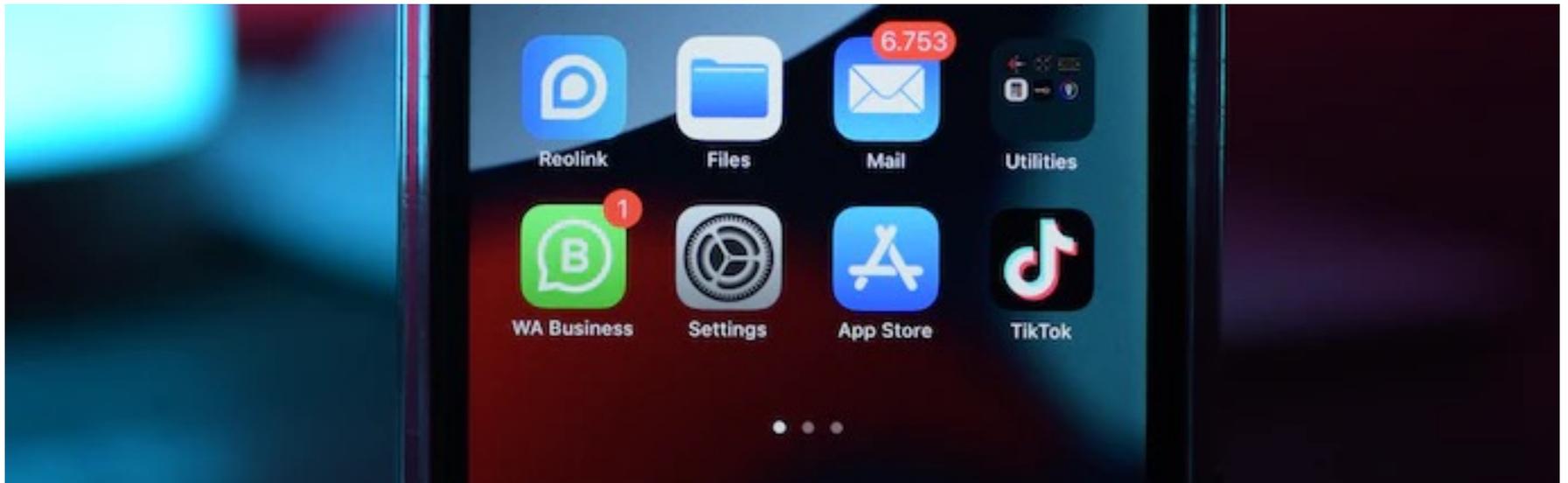
RANKING OF SOCIAL MEDIA PLATFORMS BY GLOBAL ACTIVE USER FIGURES (IN MILLIONS)



INSTANT MESSENGER IN ITALIA 2022

ELABORAZIONE VINCOS.IT / DATI AUDIWEB-NIELSEN*





WhatsApp Business App è un'applicazione di messaggistica aziendale per le imprese disponibile su Android e iOS. Sebbene condivida alcune somiglianze con l'app WhatsApp, offre diversi vantaggi.

Ad esempio, include strumenti aziendali come i **messaggi di saluto** e di **assenza**, il **Catalogo WhatsApp**, **WhatsApp Pay** e le **risposte rapide**.

Cosa c'è da sapere sull'app WhatsApp Business

Per creare un account dell'app WhatsApp Business, è necessario disporre di un telefono e di un numero di telefono.

Non è possibile utilizzare la stessa scheda SIM o lo stesso numero di telefono che si usa per il proprio account WhatsApp personale.

Per utilizzare gli account dell'app WhatsApp e dell'app WhatsApp Business sullo stesso telefono, è necessario un telefono a doppia SIM.

È importante capire che l'app **WhatsApp Business è limitata a un solo utente su un solo telefono.**

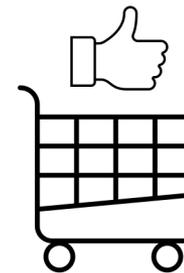
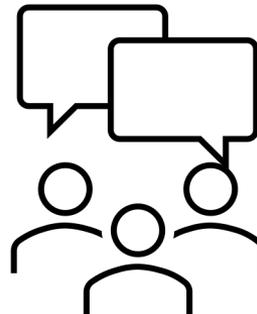
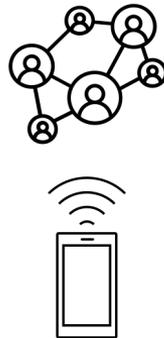
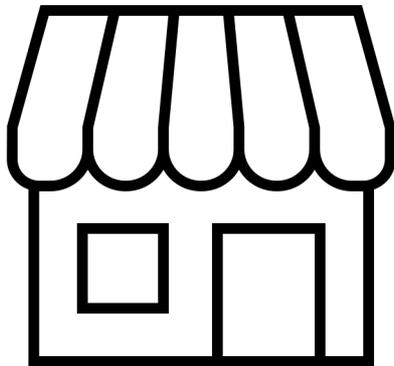
Tuttavia, è possibile collegare l'account WhatsApp Business a un massimo di altri quattro dispositivi tramite il browser web o l'applicazione desktop di WhatsApp.



WhatsApp Business

Caratteristiche speciali dell'app

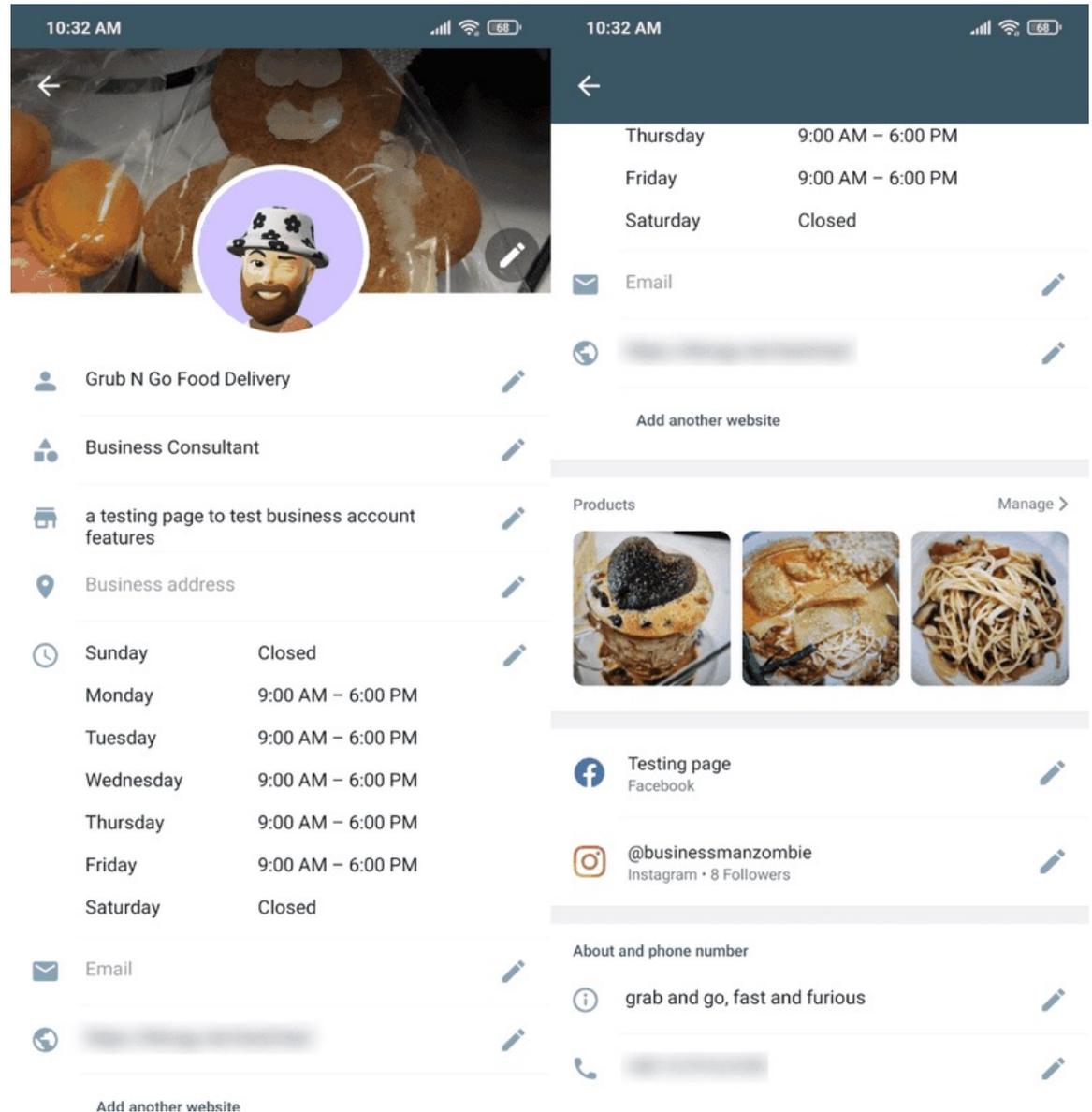
WhatsApp Business l'applicazione presenta alcune funzioni non presenti nella normale applicazione WhatsApp che aiutano le aziende a svolgere attività commerciali sul canale.



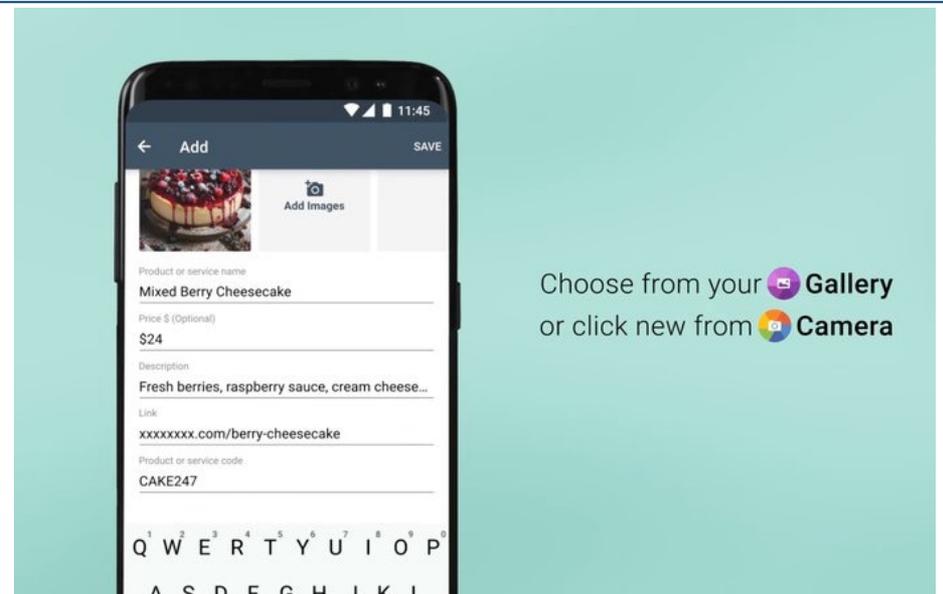
WhatsApp Business Profilo

Tutti gli account dell'App WhatsApp Business hanno un profilo che mostra le informazioni sull'azienda.

Il profilo di WhatsApp Business mostra un'anteprima del catalogo di prodotti o servizi, oltre ai soliti dettagli come il nome, la descrizione e la posizione dell'azienda.



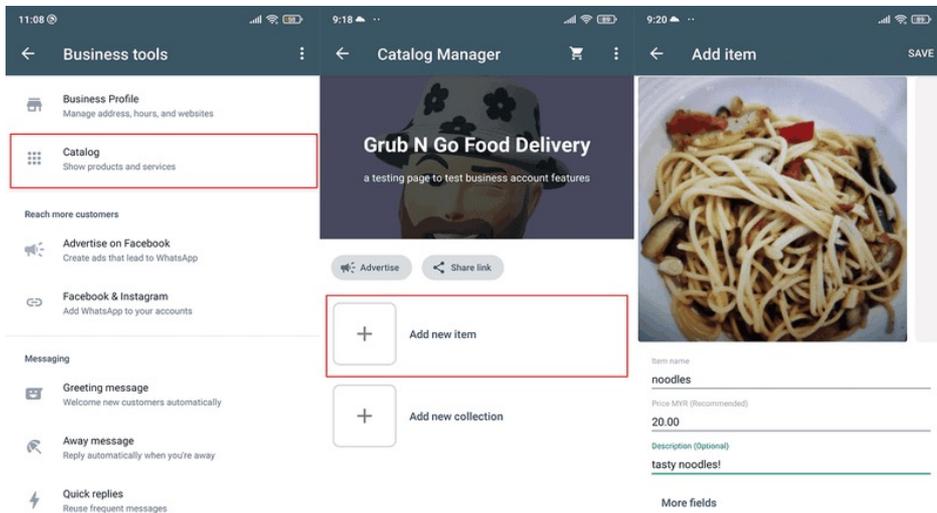
WhatsApp Business Catalogo



Il catalogo è un **elenco di prodotti o servizi** che il vostro WhatsApp Business offre. Consente di includere tutte le informazioni rilevanti su tali prodotti o servizi.

Ci sono 5 campi in cui è possibile aggiungere i dettagli:

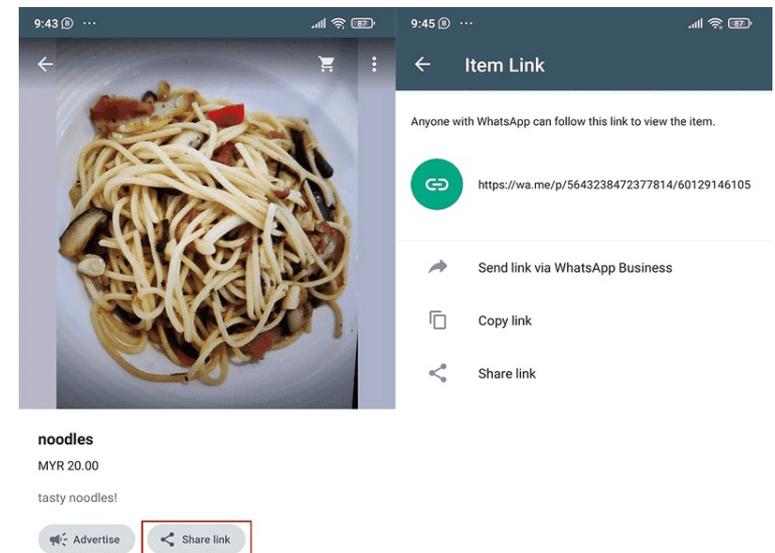
- **Nome:** È possibile scegliere un nome per il prodotto all'interno del catalogo
- **Prezzo:** La valuta sarà determinata dal codice paese della carta SIM.
- **Descrizione:** Puoi aggiungere una descrizione di 5000 parole al massimo.
- **Link:** Questo è particolarmente interessante perché hai la possibilità di condurre i clienti a un sito web. Una volta lì, possono procedere al checkout, o semplicemente accedere a informazioni più dettagliate.
- **Codice prodotto:** Infine, puoi codificare i tuoi prodotti se lo desideri.



Aggiunta di prodotti o servizi al catalogo prodotti di WhatsApp Business

Una volta che il catalogo è pronto, **diffondete la notizia!**

Potete inviare il catalogo o il link dei singoli articoli ai vostri clienti su WhatsApp o pubblicare i link su altri siti e social media.

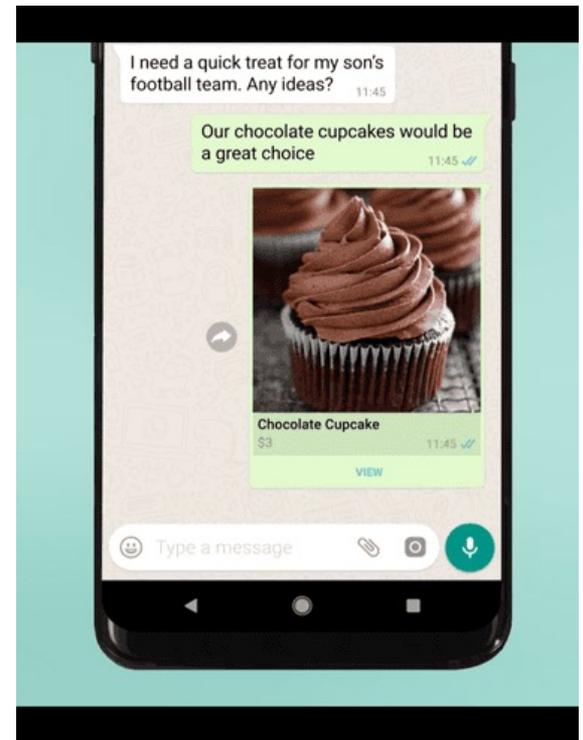


Le aziende possono condividere l'intero catalogo o solo alcuni prodotti in una chat individuale, di gruppo o su altre applicazioni sociali.

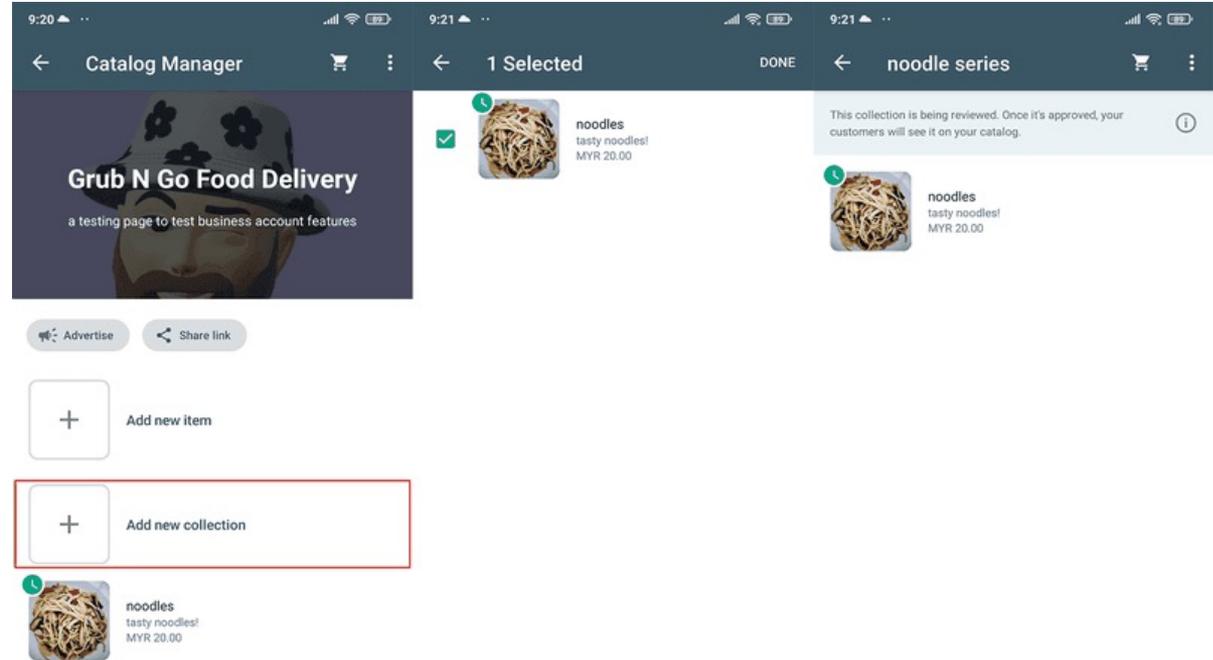
Il Catalogo WhatsApp consente alle aziende di registrare fino a 500 prodotti. E ogni catalogo può includere un massimo di 10 immagini.

Il Catalog Manager di WhatsApp offre anche la possibilità di nascondere alcuni articoli. Ciò è utile quando un prodotto o un servizio non è più disponibile.

Una volta tornato nel vostro negozio, avrete la possibilità di includerlo nuovamente nel catalogo.



Catalogo Collezioni



Se avete un gran numero di articoli disponibili nel vostro catalogo, ordinarli in collezioni rende più facile per i clienti trovare ciò che desiderano.

Per aggiungere elementi a una raccolta, andare su Strumenti di business > *Catalogo* > *Aggiungi nuova raccolta*.

Immettere un nome per la raccolta, quindi selezionare gli elementi che si desidera inserire nella raccolta.

WhatsApp Pay

Gli utenti di WhatsApp in alcune parti del mondo hanno accesso al sistema di pagamento digitale WhatsApp Pay.

Consente agli utenti di **trasferire denaro ad altri utenti o aziende senza lasciare l'app**. Questa comoda funzione è vantaggiosa sia per gli utenti che per le aziende, poiché **non è necessario affidarsi a servizi di terze parti per l'elaborazione delle transazioni**.

Ad oggi attivo in India e Brasile, si possono effettuare pagamenti alle aziende registrate su WhatsApp a Singapore.

WhatsApp Business Premium

Si tratta di una versione leggermente più personalizzabile di WhatsApp Business per le aziende che necessitano di ulteriori funzionalità dell'app.

Con WhatsApp Business Premium si ottiene **una pagina web più dettagliata rispetto alla pagina web standard di WhatsApp Business e un link personalizzabile**.

È inoltre disponibile il supporto multi-agente per un massimo di 10 dispositivi e l'assegnazione della chat, che rende l'app più utilizzabile se avete un team di 5-10 agenti che gestiscono la comunicazione.



Innanzitutto, cerchiamo di capire cosa sono i saluti di WhatsApp .

Come suggerisce il nome, si tratta di messaggi di benvenuto che le aziende inviano quando i clienti iniziano una conversazione.

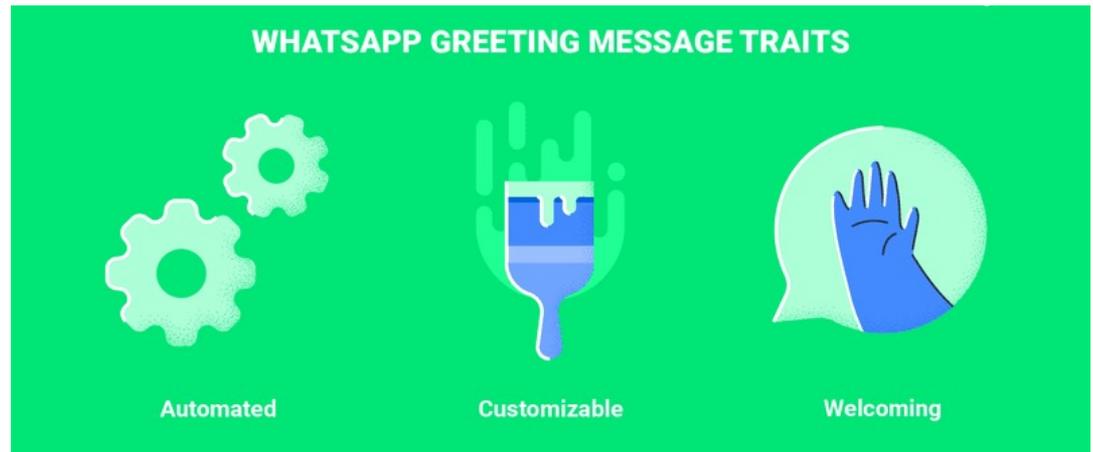
Su **WhatsApp Business App**, il **messaggio di saluto è una funzione dell'applicazione**. Invia automaticamente una risposta preconfezionata quando i clienti inviano un messaggio per la prima volta o dopo 14 giorni di inattività.

La sua informalità e la velocità di risposta favoriscono la cordialità e la fiducia, fondamentali per fidelizzare i clienti a lungo termine.

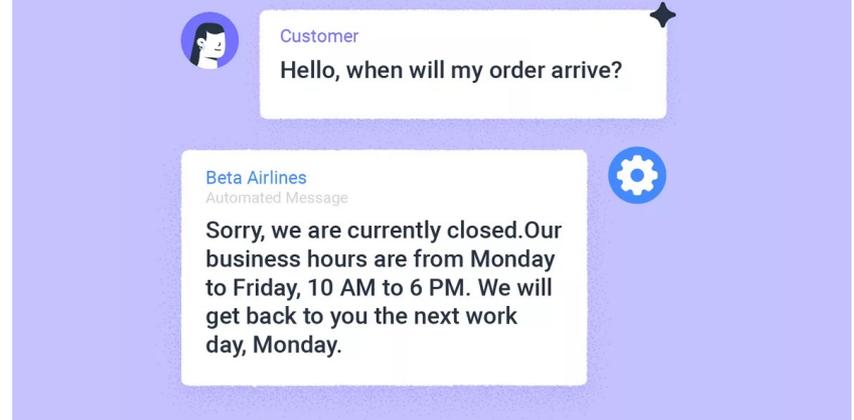
Ecco alcuni esempi di messaggi generali WhatsApp business :

- "Ciao! È un piacere vederla. Ci dica come possiamo aiutarla e la contatteremo a breve. Saluti, [nome dell'azienda]".
- "Benvenuti a [nome dell'azienda]. Cosa possiamo fare per lei oggi?".
- "Ciao 🙌 Noi di [nome dell'azienda] siamo entusiasti di sentirti! Come possiamo aiutarti oggi?"
- "Grazie per il suo messaggio. Il nostro team di assistenza clienti sarà subito da voi".
- "Avete chiamato [nome dell'azienda]. Il nostro team di supporto ti contatterà entro le prossime 2 ore. ⚠️ Per assistenza immediata, chiama [numero di telefono]. Nel frattempo, visita la nostra sezione FAQ a [URL] per vedere se esiste già una risposta alla tua domanda. Grazie.»
- "Benvenuti a [nome dell'azienda]! Il nostro team di supereroi del supporto 🦸♂️🦸♀️ è pronto ad assisterti. Per favore, spiega il tuo problema in dettaglio, così possiamo mettere immediatamente l'agente giusto sul caso 💪".

- "Buon anno nuovo! Speriamo che tu stia suonando il 2023 con gioia e buon umore 🥰
Come possiamo aiutarti oggi?»
- "Ho ho ho! 🎄 Stiamo esaminando le nostre liste dei cattivi e dei buoni con Babbo Natale in questo momento 🧑🎄 Dicci come possiamo aiutarti e ti risponderemo a breve - e ti aggiungeremo alla lista dei buoni, ovviamente!»
- "Buon San Valentino 💕 Grazie per aver mandato un messaggio a [nome dell'azienda]. Stiamo raccogliendo i migliori fiori 🌸 per i tuoi bouquet in questo momento, ma ti risponderemo nella prossima ora".



AWAY MESSAGE FOR BUSINESS: HOW IT LOOKS



Ci sono molte ragioni per cui si dovrebbe impostare un Away Message per gli affari.

Per cominciare, gli **Away Message** forniscono la **rassicurazione** che alla fine risponderai. **Senza un Away Message, i clienti saranno lasciati a chiedersi se li hai deliberatamente ignorati.**

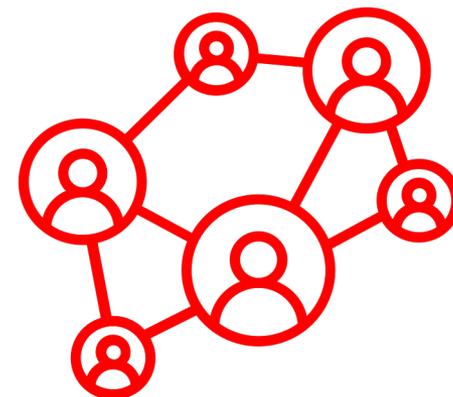
Inoltre, un Away Message offre **trasparenza** fornendo una ragione per non essere in grado di rispondere rapidamente.

Essere trasparenti con i clienti è importante per costruire la fiducia.

Gruppo WhatsApp vs. Broadcast di WhatsApp Business

Il **gruppo WhatsApp Business** assomiglia a qualsiasi altro gruppo WhatsApp in cui è possibile aggiungere più persone per chattare tra loro.

Questa funzione è come una chat room in cui tutti i membri del gruppo possono condividere file e chattare tra loro. Tutta la conversazione nel gruppo è visibile a tutti i membri.



Broadcast di WhatsApp Business è una funzione in cui i messaggi privati possono essere inviati a più persone alla volta.

Simile a un gruppo WhatsApp, è necessario creare un gruppo Broadcast in cui è possibile aggiungere più persone (senza che nessuno sappia chi altro è nel gruppo) e **i messaggi inviati ai destinatari di questo gruppo li ricevono come messaggio privato.**

9 Differenze Principali

1. Funzioni

Gruppo WhatsApp: Chattare e discutere con più persone alla volta. Tutti i membri del gruppo possono discutere e parlare tra loro.

Broadcast di WhatsApp Business: Invio di un messaggio simile a più persone contemporaneamente come messaggio privato. I membri della lista di broadcast non sanno chi altri sono i membri della lista.

2. Limitazione delle Persone

Gruppo WhatsApp: C'è il limite di aggiungere un massimo di 256 persone in un gruppo WhatsApp. Se ci sono più persone, dovrai creare un altro gruppo.

Broadcast di WhatsApp Business: Non vi è alcuna limitazione al numero di persone che possono essere aggiunte a un Broadcast di WhatsApp Business.

3. Invio Messaggi

Gruppo WhatsApp: In un gruppo WhatsApp, qualsiasi membro del gruppo può inviare un messaggio al gruppo e questi messaggi sono visibili a tutti gli altri membri.

Nota: anche se esiste un'impostazione in cui solo l'amministratore può inviare il messaggio.

Broadcast di WhatsApp Business: Solo la persona che ha creato una lista broadcast può inviare messaggi. Questi messaggi vengono inviati come chat one-to-one e se c'è una risposta, appariranno nella finestra di chat di quella persona.

4. Ricezione Messaggi

Gruppo WhatsApp: Tutte le persone aggiunte a un gruppo WhatsApp riceveranno i messaggi inviati. **Tutti i membri del gruppo possono accedere a tutto il gruppo, indipendentemente dal fatto che siano salvati nella tua rubrica o meno.**

Broadcast di WhatsApp Business: Questi messaggi possono essere ricevuti solo dalle persone presenti nella tua rubrica, altrimenti i messaggi non li raggiungeranno. **Se un destinatario ti ha aggiunto o rimosso dalla sua rubrica, non verrà rivelato da WhatsApp.** Puoi tuttavia verificare che i tuoi messaggi non vengano ricevuti da alcune persone attraverso l'elenco consegnato.

5. Cronologia Chat

Gruppo WhatsApp: I messaggi in un gruppo WhatsApp non vengono salvati automaticamente, ma se è necessario salvare un particolare messaggio, è possibile contrassegnarlo con una stella.

Broadcast di WhatsApp Business: I messaggi inviati tramite una lista di broadcast WhatsApp verranno automaticamente salvati come cronologia chat uno-a-uno.

6. Risposta dei Partecipanti

Gruppo WhatsApp: La risposta di uno qualsiasi dei membri di un gruppo WhatsApp è visibile e va a tutti i partecipanti del gruppo. **Questi messaggi vengono visualizzati nella finestra del gruppo stesso.**

Broadcast di WhatsApp Business: I messaggi attraverso una lista broadcast vengono recapitati come chat privata. Tutti i membri della lista ricevono tutti i messaggi nella loro finestra di chat personale e **la loro risposta appare sulla chat personale.**

7. Uscita delle Persone

Gruppo WhatsApp: Ogni membro del gruppo può lasciare e uscire dal gruppo ogni volta che vuole e anche tutti gli altri membri ne verranno a conoscenza.

Broadcast di WhatsApp Business: Una persona in una lista di broadcast non può lasciare o uscire dalla lista in quanto tale. Tuttavia, se il destinatario non desidera ricevere i tuoi messaggi, può rimuoverti dalla sua rubrica e quindi i messaggi della lista di broadcast non verranno recapitati.

8. Utilizzo/Occasione

Gruppo WhatsApp: Quando è necessaria una discussione di gruppo, è l'opzione migliore. Utilizzando questa funzione, più persone possono chattare, comunicare e condividere le loro esperienze con gli altri membri. Tutti i messaggi e i file multimediali condivisi su un gruppo WhatsApp sono accessibili da tutti i membri.

Broadcast di WhatsApp Business: Una lista broadcast di WhatsApp Business funziona meglio quando devi inviare informazioni importanti, avvisi, promemoria e file a più persone. Ci sono alte probabilità che informazioni importanti si perdano in più messaggi di un gruppo e quindi un elenco di trasmissione funziona meglio. Inoltre, quando non vuoi che le persone del gruppo sappiano chi sono le altre persone del gruppo.

9. Vantaggi di Gruppo WhatsApp e Broadcast di WhatsApp Business

Gruppo WhatsApp: Una discussione che coinvolge opinioni, suggerimenti e punti di vista di più persone può essere fatta utilizzando un gruppo WhatsApp. Le informazioni a più persone possono essere inviate contemporaneamente.

Broadcast di WhatsApp Business: Ci sono alte probabilità che informazioni importanti possano essere perse o perse da diverse persone tra centinaia di messaggi. Qui la lista broadcast funziona come l'opzione migliore in quanto i messaggi vengono inviati direttamente alla chat del destinatario. Inoltre, quando non vuoi rivelare chi sono tutti c'è un gruppo, la lista broadcast è lo strumento giusto. Alcuni altri vantaggi dell'utilizzo della **funzione includono la creazione di una connessione personale con il destinatario, una migliore comunicazione one-to-one**, il lavoro come un eccellente strumento di marketing e altro ancora.



Grazie al **collegamento tra WhatsApp e le pagine Facebook e Instagram** è possibile **creare inserzioni per WhatsApp** da posizionare su Facebook e Instagram.

Si tratta di una funzione molto conveniente, in quanto consente di **reindirizzare gli utenti dalle proprie inserzioni su Facebook e Instagram direttamente su WhatsApp**.

In tal modo l'utente vede l'annuncio nel suo **feed**, preme la **call to action** e viene portato alla schermata di WhatsApp, dove, volendo, può iniziare la chat. **Non è scontato che la conversazione abbia inizio ma ci sono ottime possibilità che avvenga** e comunque all'utente viene data la facoltà di iniziarla e questo gioca senz'altro a favore dell'inserzionista.

COLLEGARE WHATSAPP E FACEBOOK E INSTAGRAM: I VANTAGGI

Ma perché collegare Whatsapp a Facebook e Instagram? I **vantaggi** del collegamento tra l'app di messaggistica e le pagine social sono tanti e riguardano soprattutto le **aziende**.

Collegare Whatsapp a Facebook e Instagram consente di integrare a pieno titolo WhatsApp nel mondo dei social media, ma non solo.

Questo strumento consente infatti di **veicolare clic** che portano in chat, la funzione è molto interessante soprattutto per la **promozione di attività, prodotti, servizi ed anche per i professionisti**.

Il vantaggio sta anche nella completa rintracciabilità in chat della persona, quindi è perfetto per la **lead generation** dove il contatto si concretizza in un appuntamento senza troppi passaggi.

In **fase di retargeting** questa è una funzione importante per assicurare e confortare l'utente e fornirgli tutte le informazioni di cui ha necessita su un prodotto o servizio: chiunque desidera rivolgersi ad un'azienda che sia sempre rintracciabile.

Grazie al collegamento dell'app di messaggistica Facebook e Instagram è inoltre **possibile raccogliere i numeri di telefono dei propri utenti.**

Il collegamento di Whatsapp a Facebook e Instagram rappresenta dunque un passo vincente su tutti i fronti in particolare per le aziende che possono **velocizzare e semplificare i contatti** con i clienti ed essere sempre a disposizione per il cliente offrendo quindi un servizio aggiuntivo e garantendo l'eventuale assistenza post vendita.

Infine è doveroso considerare l'altissimo numero di account WhatsApp attivi al giorno (1 miliardo), e anche i 2 miliardi di minuti di chiamate al giorno.

Il vantaggio competitivo in cui si traduce è enorme.

QR code di Whatsapp Business

Come già avvenuto per gli account privati, anche per quelli Business è stato introdotto il QR code per veicolare più facilmente il proprio contatto: basta generare il codice ed aggiungerlo a volantini, locandine, manifesti e qualsiasi altro supporto cartaceo da cui i clienti possono scansionarlo ed usarlo con un semplice click, senza dover digitare manualmente il numero di telefono.





WhatsApp Business API

API: *Application Programming Interface*.

È un'interfaccia per collegare diverse applicazioni.

WhatsApp API è un'interfaccia di programmazione che permette alle aziende di integrare WhatsApp con altri sistemi come CRM o software di marketing.

WhatsApp API è la versione business di WhatsApp: più che un sistema di messaggistica, l'applicazione diventa un canale di comunicazione marketing a tutti gli effetti. **WhatsApp API si rivolge alle medie e grandi aziende** e può essere utilizzato per inviare messaggi transazionali, essere integrato in un CRM per il supporto o inviare campagne informative.

Differenze tra WhatsApp Business e WhatsApp API

•**WhatsApp Business**: è la versione pro di WhatsApp, ed è un'applicazione gratuita che ti permette di creare un account per la tua attività commerciale. Questo account ti dà la possibilità di creare un profilo aziendale con, tra le altre cose, il tuo indirizzo commerciale, gli orari di apertura e le immagini dei prodotti. **È un ottimo modo per dare ai tuoi clienti un nuovo modo per contattarti, per ricevere un supporto o semplicemente per fare una domanda.**

•**WhatsApp API** : questa soluzione è progettata per le grandi aziende. Permette funzioni avanzate come l'integrazione CRM o l'automazione dei messaggi massivi. A differenza di WhatsApp Business, questo strumento richiede una certificazione da parte di Facebook e può essere installato solo attraverso una soluzione di terze parti. **È anche una soluzione più costosa.**

BECK'S HEROES OF THE NIGHT

THE WORLD'S FIRST APP THAT TRANSFORMS WHATSAPP GROUP CHATS IN PERSONALISED COMIC STRIPS.

WHY

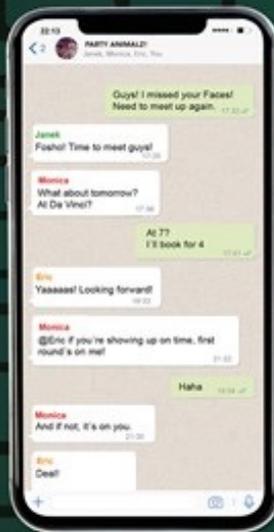
Every night out with our friends goes along with a WhatsApp Group Chat everyone is invited. With all texts about the night. But in the mass of messages these great conversations are soon to be forgotten.

WHAT

To recreate the night out so it can be enjoyed again and again German beer brand Beck's developed "Heroes Of The Night". The world's first app that transforms WhatsApp group chats into fully personalized, action-packed comic strips.

WHEREFORE

With Beck's ordinary chats turned into legendary stories to celebrate what matters most: friendship!



BECK'S

HEROES OF THE NIGHT



LOCATION BASED SKYLINES



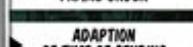
300 PRE-DRAWN FRAMES AND 10 AVAILABLE CHARACTERS



ALL TEXT MESSAGES AUTOMATICALLY EDITED



CHRONOLOGICAL FRAME ORDER



ADAPTION OF TIME OF SENDING



4,8 ★★★★★

Ranked #3

In AppStore

Available in 155 countries

22 Million

Media Impressions



"A comic night."



"How you won't forget the next party night."

Business Punk

"We fell in love with every comic."

GDPR

Il primo aspetto da chiarire, in ambito professionale, è che per rispettare la normativa privacy è necessario utilizzare WhatsApp Business. La versione dell'App "per privati", infatti, non garantisce il rispetto dell'**Art.28** del **GDPR** in tema della responsabilità del trattamento dati. Per quanto il servizio di messaggistica offra per entrambe le versioni la crittografia end-to-end, la quale rende leggibili i messaggi solamente dal mittente e dai/dal destinatari/o, nella versione per privati non è garantito per il titolare l'effettivo controllo sui dati. Inoltre, non risulta disponibile un accordo scritto che decreti l'impegno da parte dell'azienda, in qualità di fornitore del servizio, al rispetto dei requisiti imposti dall'Art.28 del GDPR.

Questo [documento](#) è invece disponibile, a garanzia del rispetto della normativa sulla privacy, per WhatsApp Business e, tramite esso, l'azienda titolare del servizio di messaggistica si impegna a:

- Implementare le **misure tecniche e organizzative** idonee alla protezione dei dati personali da trattamenti non autorizzati o illegali, perdite accidentali, alterazioni, divulgazioni o distruzioni;
- Informa l'utente, senza ritardi ingiustificati, in caso di **Data Breach**;
- Assistere l'utente con misure tecniche e organizzative appropriate per l'**esercizio dei diritti dell'interessato**;
- Assistere l'utente per garantire il **rispetto dei suoi obblighi** ai sensi degli articoli da 32 a 36 del GDPR.

- **Fornire, su richiesta dell'utente, tutte le informazioni** ragionevolmente necessarie per dimostrare il rispetto da parte di WhatsApp dei suoi obblighi di legge in qualità di Responsabile del trattamento dei dati ai sensi dell'articolo 28 del GDPR;
 - **Subappaltare i propri obblighi di trattamento** dei dati a un subresponsabile solo previo accordo scritto che sottopone lo sottoponga agli stessi obblighi a cui è soggetto anche WhatsApp;
 - **Interrompere il trattamento dei dati personali** e alla loro eliminazione al momento della cessazione del rapporto con l'utente;
 - **Trasferire i dati personali** facendo riferimento allo Scudo UE-USA e alle clausole contrattuali standard approvate dalla Commissione Europea.
- Quanto appena stabilito garantisce il rispetto della normativa **privacy** da parte di **WhatsApp Business**, rendendolo un servizio fruibile a norma di legge da parte di aziende e professionisti.

Normativa per le aziende

L'utilizzo di WhatsApp Business come canale di comunicazione offre dal lato del fornitore del servizio le garanzie sopra citate ma, **impone anche al cliente il rispetto di alcune regole in tema privacy.**

Il primo aspetto da specificare riguarda il fatto che, sia aziende che professionisti, possano trattare i dati di soggetti terzi e effettuare verso di loro azioni di marketing e comunicazione, solo previo consenso informato. WhatsApp Business non fa certo eccezione. **Non sarà quindi possibile utilizzare il canale** con contatti salvo il possesso di: *“base legale, esigenza contrattuale, interesse legittimo, consenso e tutte le altre basi giuridiche previste dall’articolo 6 del GDPR”*.

Chiarito ciò, vi sono altre regole in tema privacy che **WhatsApp Business** impone all’utente che decida di avvalersi del servizio. Nello specifico:

- **L’Azienda è la sola responsabile** e deve assicurarsi di ottenere tutte le notifiche, le autorizzazioni e i permessi necessari per raccogliere, usare e condividere contenuti e informazioni degli utenti. Deve inoltre mantenere pubblica la propria normativa sulla privacy pubblicata e rispettare tutte le leggi in vigore.
- **L’Azienda non può utilizzare le informazioni relative a una persona** con cui comunica su WhatsApp, ad eccezione del contenuto dei messaggi, per qualsiasi motivo che non sia ragionevolmente necessario per supportare la conversazione con quella persona.

•**L'Azienda non può condividere o chiedere alle persone di condividere i dati** completi della carta di credito usata per i pagamenti, il numero di conto corrente, il numero del documento di identità o altri dati identificativi sensibili.

•**L'Azienda non può usare WhatsApp per la telemedicina**, né per inviare o richiedere informazioni sullo stato di salute, se i regolamenti in vigore limitano la diffusione di tali informazioni a sistemi che non dispongono dei severi requisiti necessari per trattarle.

•**L'Azienda non può inoltrare o condividere** in altro modo le informazioni ricevute dalla chat con un Cliente con un altro cliente.

Queste clausole di servizio in tema **privacy** da parte di **WhatsApp Business** rendono esplicito il fatto che: se da una parte l'app si impegna al rispetto delle regole sul trattamento dei dati, dall'altro l'azienda utente sarà tenuta a una fruizione del servizio a sua volta rispettosa delle norme vigenti.



ASSEPRIM
FEDERAZIONE NAZIONALE SERVIZI
PROFESSIONALI PER LE IMPRESE

“Whatsapp Marketing: strategie ed esempi per utilizzare la chat come strumento di business”



**Grazie per aver partecipato,
vai sul nostro sito e lascia la tua opinione sul webinar!**

**RIMANI AGGIORNATO PER SCOPRIRE
I PROSSIMI APPUNTAMENTI**

www.asseprim.it