



# WhatsApp Business Platform per i servizi finanziari

Come il settore finanziario può  
sfruttare la potenza di WhatsApp



La messaggistica mobile mette la tua azienda direttamente di fronte ai clienti.

Non solo il 91% della popolazione mondiale possiede un cellulare, ma un canale come WhatsApp Business Platform ha un tasso d'apertura di oltre il 99%. Inoltre è il canale di messaggistica più popolare al mondo, così, quando si usa WhatsApp per raggiungere i clienti, viene fatto attraverso un canale che già utilizzano.

**Per i fornitori di servizi finanziari ciò significa avere la possibilità di entrare a pieno titolo nella vita quotidiana dei clienti, in modo naturale e non invasivo.**



# Contents

## I vantaggi di WhatsApp per i servizi finanziari

I clienti dei servizi finanziari vogliono interagire via WhatsApp.....	04
WhatsApp garantisce la massima copertura.....	04
Inviare messaggi arricchiti e brandizzati.....	05
I clienti preferiscono interagire con le aziende che offrono WhatsApp come canale di comunicazione.....	05
Adottare una customer experience più empatica .....	06

## Come può essere utilizzato WhatsApp?

Notifiche arricchite .....	07
Servizio clienti: interazioni a due vie.....	08
Avvisi essenziali.....	09
Feedback dei clienti.....	10

## WhatsApp Business Platform per i servizi finanziari: un esempio concreto .....11



# I vantaggi di WhatsApp per i servizi finanziari

## I clienti dei servizi finanziari vogliono interagire via WhatsApp

Il 67% degli utilizzatori delle app di messaggistica mobile si aspettano di utilizzare maggiormente le chat per comunicare con le aziende nei prossimi due anni. Offrendo WhatsApp come canale di comunicazione, si possono raggiungere i clienti dove loro vogliono essere trovati.

## WhatsApp garantisce la massima copertura

WhatsApp è l'app di messaggistica più popolare al mondo, con oltre 2 miliardi di utenti attivi mensilmente. Raggiungete facilmente i vostri clienti in qualsiasi momento o luogo.

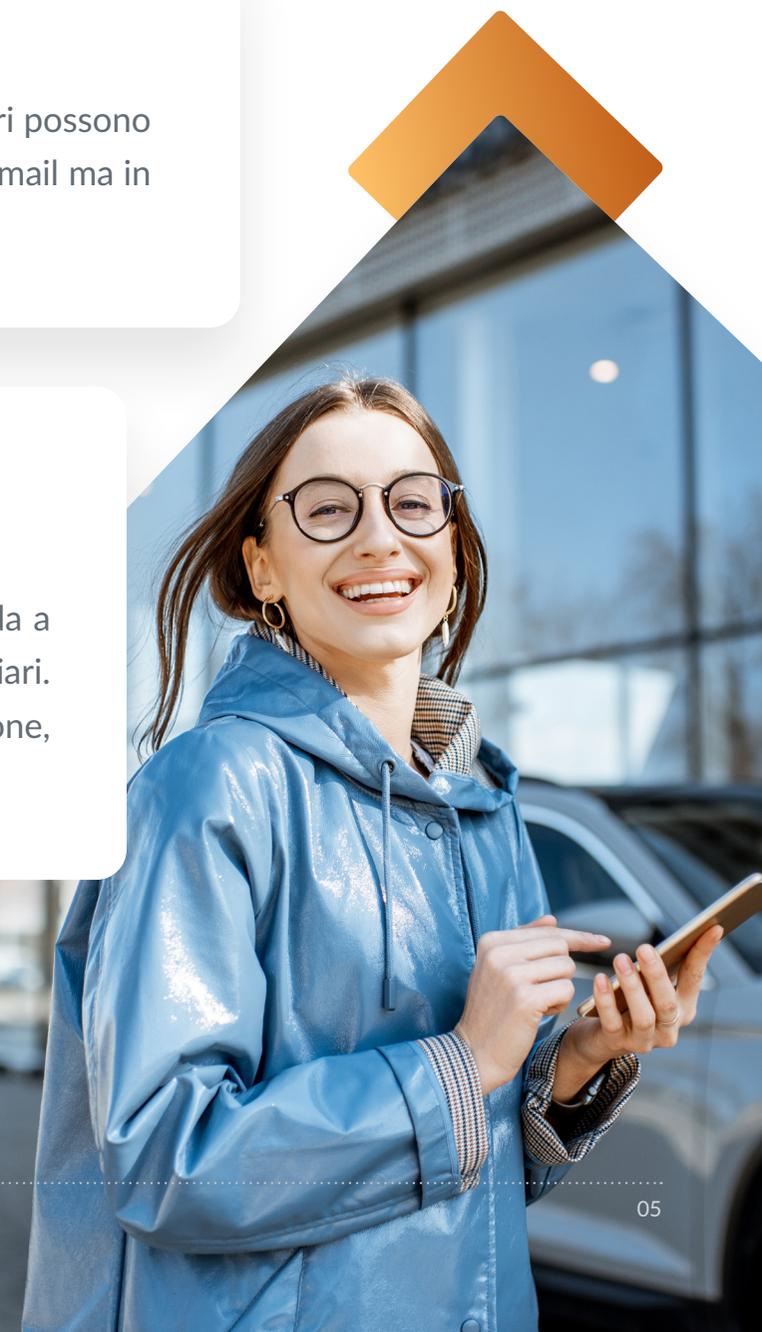


## Inviare messaggi arricchiti e brandizzati

Oltre a poter aggiungere il logo e il profilo aziendale, i fornitori di servizi finanziari possono utilizzare WhatsApp per inviare immagini, video e altro ancora. Proprio come l'e-mail ma in maniera molto più diretta, attraverso il canale che i clienti usano ogni giorno!

## I clienti preferiscono interagire con le aziende che offrono WhatsApp come canale di comunicazione

Il 53% dei clienti afferma che è più probabile che facciano acquisti da un'azienda a cui possono inviare messaggi diretti. Ciò vale anche per i fornitori di servizi finanziari. Date alle persone l'opportunità di scegliere tra una gamma di canali di comunicazione, tra cui uno che consenta la messaggistica diretta e asincrona.



## Adottare una customer experience più empatica

Il 69% delle persone non vuole parlare della propria situazione finanziaria e più del 37% preferisce autogestire i propri affari tramite un portale sicuro. Utilizzate WhatsApp Business Platform per inviare messaggi automatici, integrando il canale nella vostra strategia di riscossione.

I clienti possono ricevere un messaggio WhatsApp personalizzato che include un link a un portale digitale completamente brandizzato e ottimizzato per i dispositivi mobili. Dopo aver verificato la propria identità, ogni attività che di regola viene essere svolta con il supporto di un operatore può essere gestita direttamente dal cliente, come ad esempio:

- ▶ Visualizzare / modificare il proprio piano di pagamento
- ▶ Consultare i prossimi pagamenti
- ▶ Visualizzare l'importo ancora dovuto
- ▶ Richiedere sospensioni
- ▶ Effettuare pagamenti anticipati
- ▶ Impostare addebiti diretti

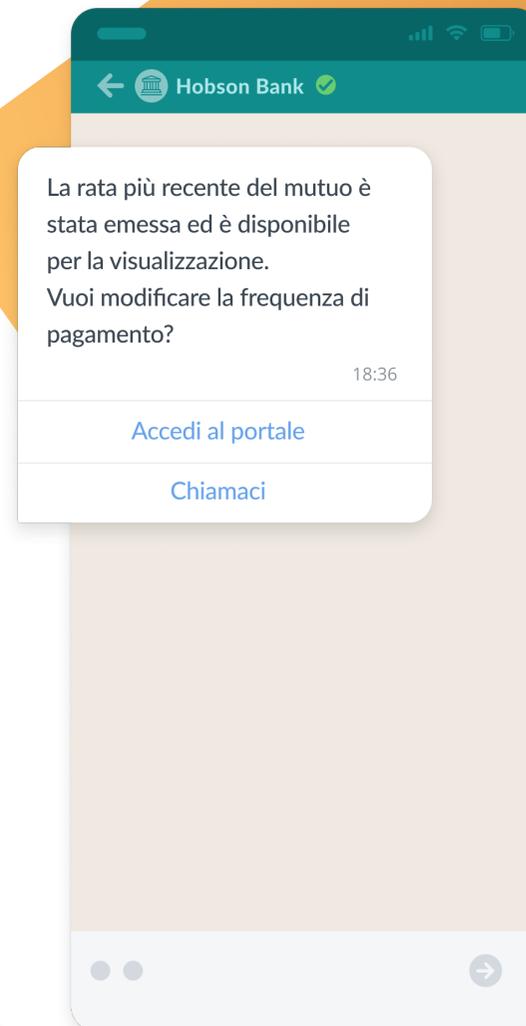


# Come può essere utilizzato WhatsApp?

Se state cercando di capire come utilizzare WhatsApp Business (o volete perfezionare il modo in cui lo state utilizzando), ecco alcuni dei metodi migliori per sfruttare questo canale in ambito finanziario.

## Notifiche arricchite

Aggiornamenti veloci come i promemoria di pagamento o l'invio di estratti conto sono applicazioni ideali per la messaggistica mobile. Trasformate i vostri messaggi in qualcosa di più incisivo di una semplice notifica. Con WhatsApp Business Platform potete aggiungere immagini, pulsanti e molto altro per far interagire i vostri destinatari.



Un SMS e un messaggio WhatsApp a confronto



## Servizio clienti: interazioni a due vie

I consumatori sono sempre più impazienti: l'81% si aspetta una risposta dalle aziende entro 24 ore e il 20% è disposto ad aspettare solo meno di un'ora. Utilizzando WhatsApp Business Platform è possibile creare connessioni più rapide, persino istantanee, e offrire esperienze più confortevoli.

Invece di aspettare in attesa o in coda, i vostri clienti possono comodamente inviarvi un messaggio su WhatsApp mentre sono in giro. Poi possono chiudere l'applicazione e continuare la loro giornata. Non c'è bisogno di tenere aperta la finestra per evitare che la chat finisca, né di tornare di nuovo ad aspettare in coda.

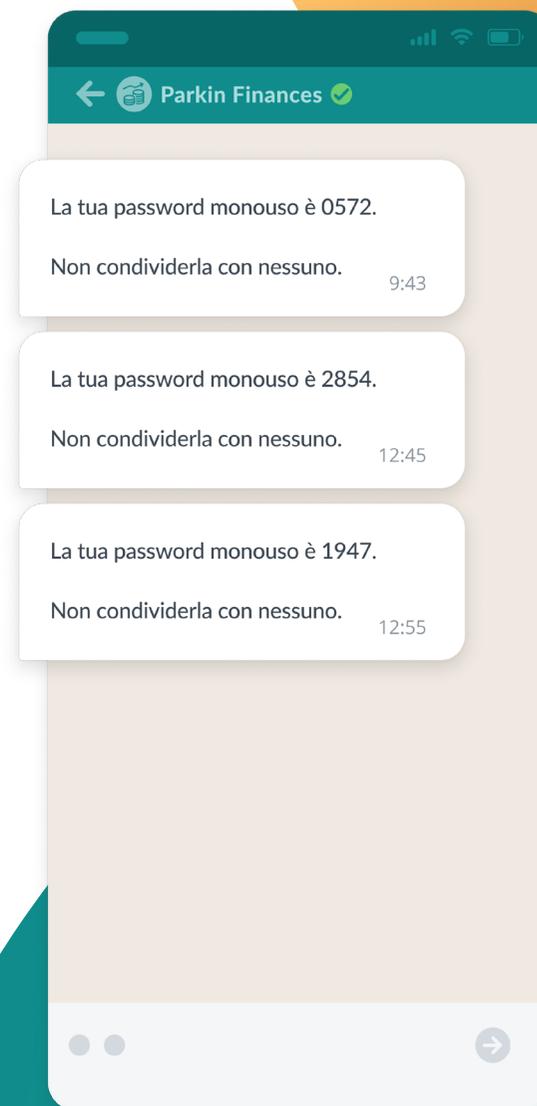
E ci sono vantaggi anche per il vostro team. Con WhatsApp Business Platform potete gestire più conversazioni contemporaneamente, avere conversazioni ricche e naturali e utilizzare la messaggistica automatica o i chatbot per liberare risorse interne.

## Avvisi essenziali

Il tasso di apertura del 99% rende WhatsApp uno dei canali migliori per inviare avvisi importanti, come violazioni della sicurezza, password monouso e comunicazioni di interventi di manutenzione.

Ad esempio, in caso di attività sospette sull'account di un cliente, è fondamentale avvisarlo nel modo più rapido e convincente possibile. Le notifiche di consegna e di lettura integrate di WhatsApp Business Platform possono aiutare a rassicurarvi che i vostri messaggi più importanti siano stati recepiti.

WhatsApp Business Platform offre inoltre la crittografia end-to-end, quindi è ideale per l'invio di informazioni sensibili.





## Feedback dei clienti

Sapevate che quasi un terzo dei consumatori sarebbe disposto a completare sondaggi o scrivere recensioni se gli venisse chiesto di farlo via WhatsApp?

Quindi, aumentate il tasso di completamento dei sondaggi e raccogliete feedback preziosi utilizzando WhatsApp Business Platform per inviare sondaggi sulla soddisfazione dei clienti.

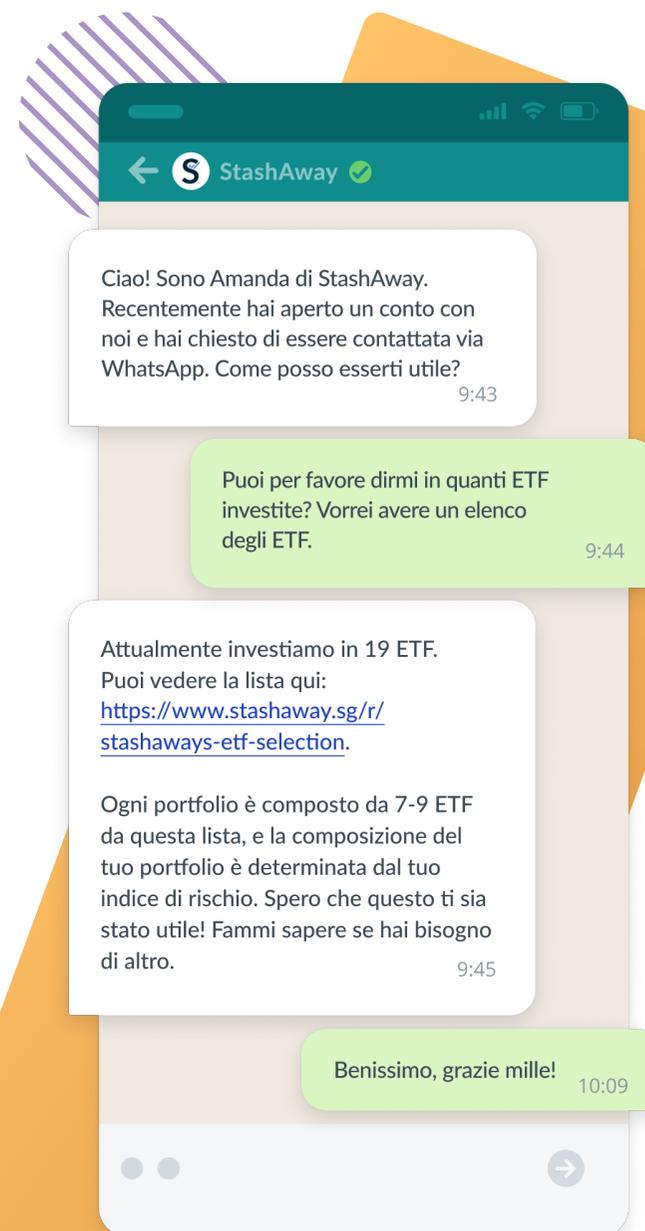


# WhatsApp Business Platform per i servizi finanziari: un esempio concreto

StashAway è una piattaforma per investimenti progettata per la gestione di portafogli e patrimoni. Quando hanno implementato WhatsApp Business Platform nella loro strategia di comunicazione con i clienti, il servizio clienti si è trasformato.

I tempi di attesa degli agenti si sono ridotti del 50% e l'efficienza è sensibilmente aumentata. Con l'80% in più di ticket gestiti per agente a settimana e la metà delle domande dei clienti risolte tramite WhatsApp Business Platform, la sincronizzazione e gli input manuali sono stati eliminati, migliorando la produttività degli agenti.

L'integrazione di un pulsante "chatta con noi" sul sito web e sull'app di StashAway non solo ha ridotto i tempi di attesa, ma ha anche rafforzato il coinvolgimento dei clienti, favorendo la fiducia e creando legami più forti.

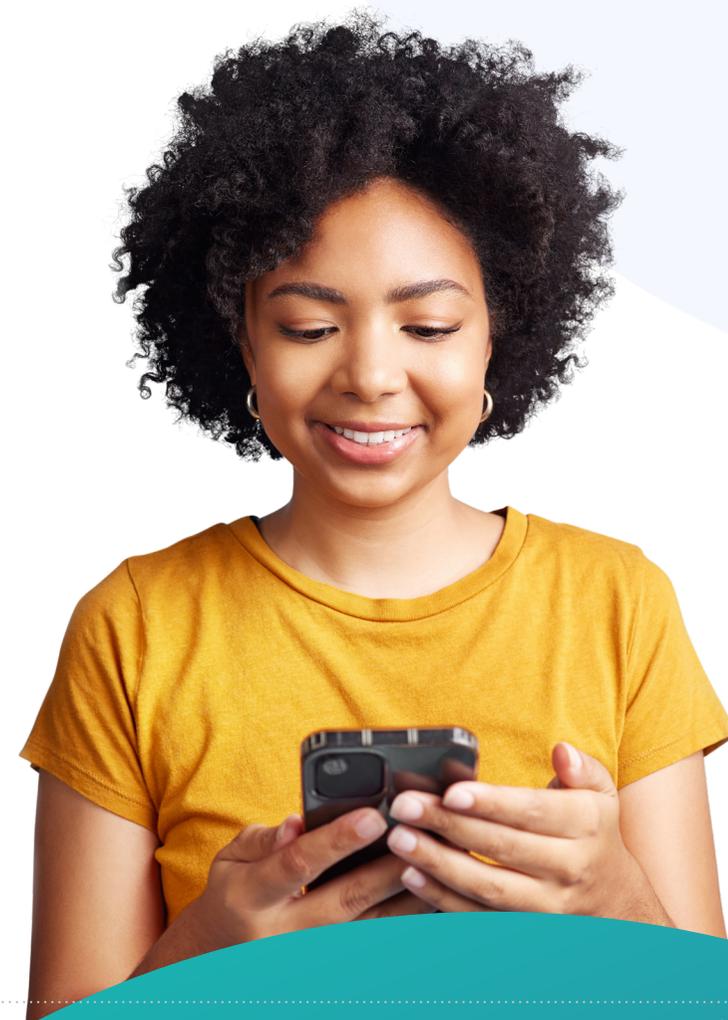


# Iniziate oggi stesso ad avere conversazioni di qualità con la WhatsApp Business Platform.

elle

Con una previsione di **crescita a 3,14 miliardi di utenti unici**, la popolarità di WhatsApp non accenna a diminuire. Questo, unito a una serie di funzioni arricchite e alla possibilità di avere conversazioni bidirezionali, rende WhatsApp Business Platform la soluzione perfetta per connettersi con i clienti. Naturalmente ci sono [tanti altri motivi](#) per utilizzare questa piattaforma, ma il modo migliore per sperimentarli è provarla di persona.

Per andare ancora più in profondità nel mondo di WhatsApp Business Platform, [contattaci](#): i nostri esperti saranno felici di aiutarti.





 [www.esendex.it](http://www.esendex.it)

 [info@esendex.it](mailto:info@esendex.it)

 0532 207296

