



Innovazione & versatilità con

# WhatsApp Business

# INDICE

Introduzione ..... 3

## Healthcare

rivoluzione del supporto ai pazienti ..... 5

## Retail

esperienza e-commerce next level ..... 10

## Finance

gestione semplificata e personalizzata ..... 14

## Education

supporto per studenti e genitori ..... 18

## Automotive

promemoria e interazioni personalizzate ..... 22

## Travel

aggiornamenti e notifiche per i viaggiatori ..... 26

## WhatsApp Business

& Omnicanalità ..... 30



Nel panorama digitale odierno le aziende cercano **soluzioni sempre più innovative** per migliorare la comunicazione con i propri clienti. WhatsApp Business si è affermato come una piattaforma indispensabile, rivoluzionando il modo in cui le imprese interagiscono con i consumatori.

Con oltre due miliardi di utenti attivi a livello globale, WhatsApp offre **una connessione diretta, intuitiva e accessibile**, abbattendo le barriere tradizionali.





Ma come adottare questo **moderno canale** alla propria azienda, o al proprio settore? Come ottenere il meglio da questo indispensabile strumento.

Esploriamo assieme i **molteplici casi d'uso di WhatsApp Business** in diversi settori.

Analizziamo come le aziende possano sfruttare questo ulteriore canale di comunicazione, affiancandolo ai classici già attivi per **incrementare la propria Customer Satisfaction.**

# HEALTHCARE

**rivoluzione del supporto  
ai pazienti**

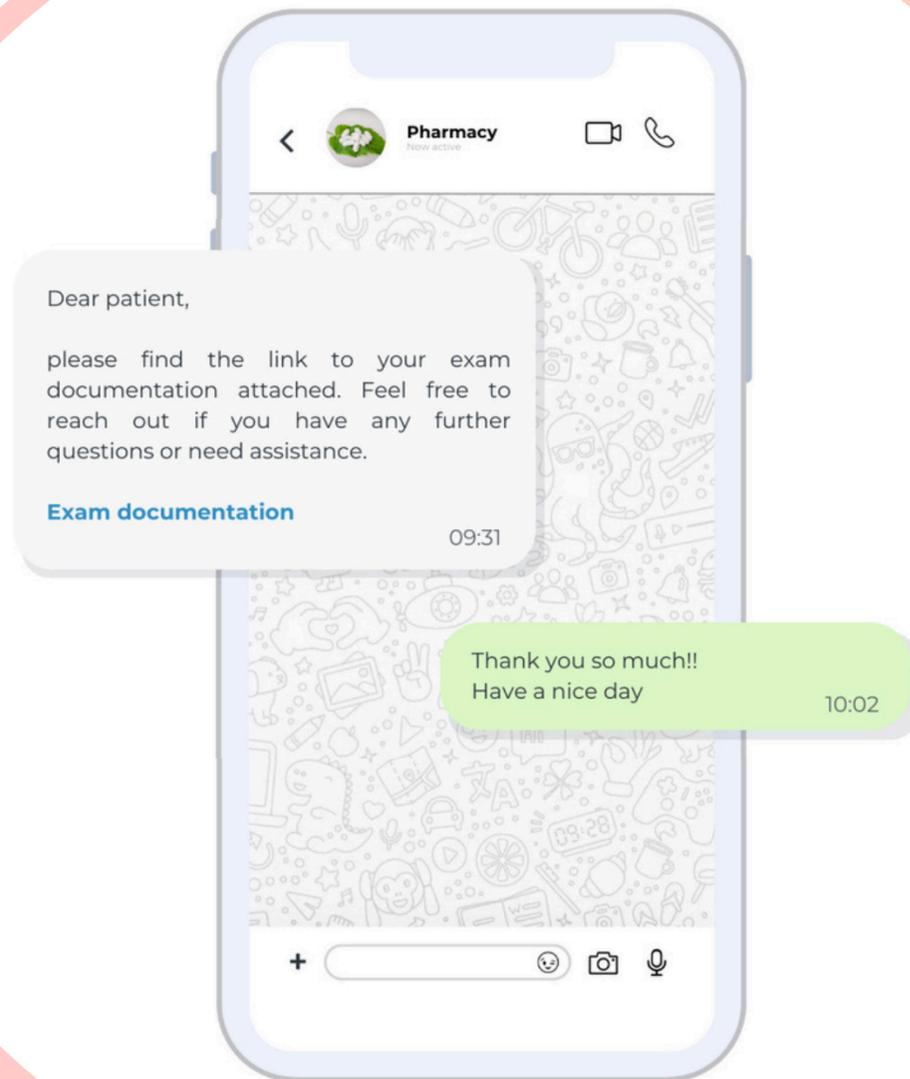


Gli operatori sanitari possono utilizzare WhatsApp Business per fornire **un'assistenza più personalizzata**.

La possibilità di **inviare messaggi diretti ai pazienti** consente accesso immediato ad informazioni fondamentali: risultati di analisi o prescrizioni mediche.

È inoltre possibile per il paziente **richiedere chiarimenti** sul dosaggio di un farmaco o ricevere aggiornamenti su un intervento programmato.



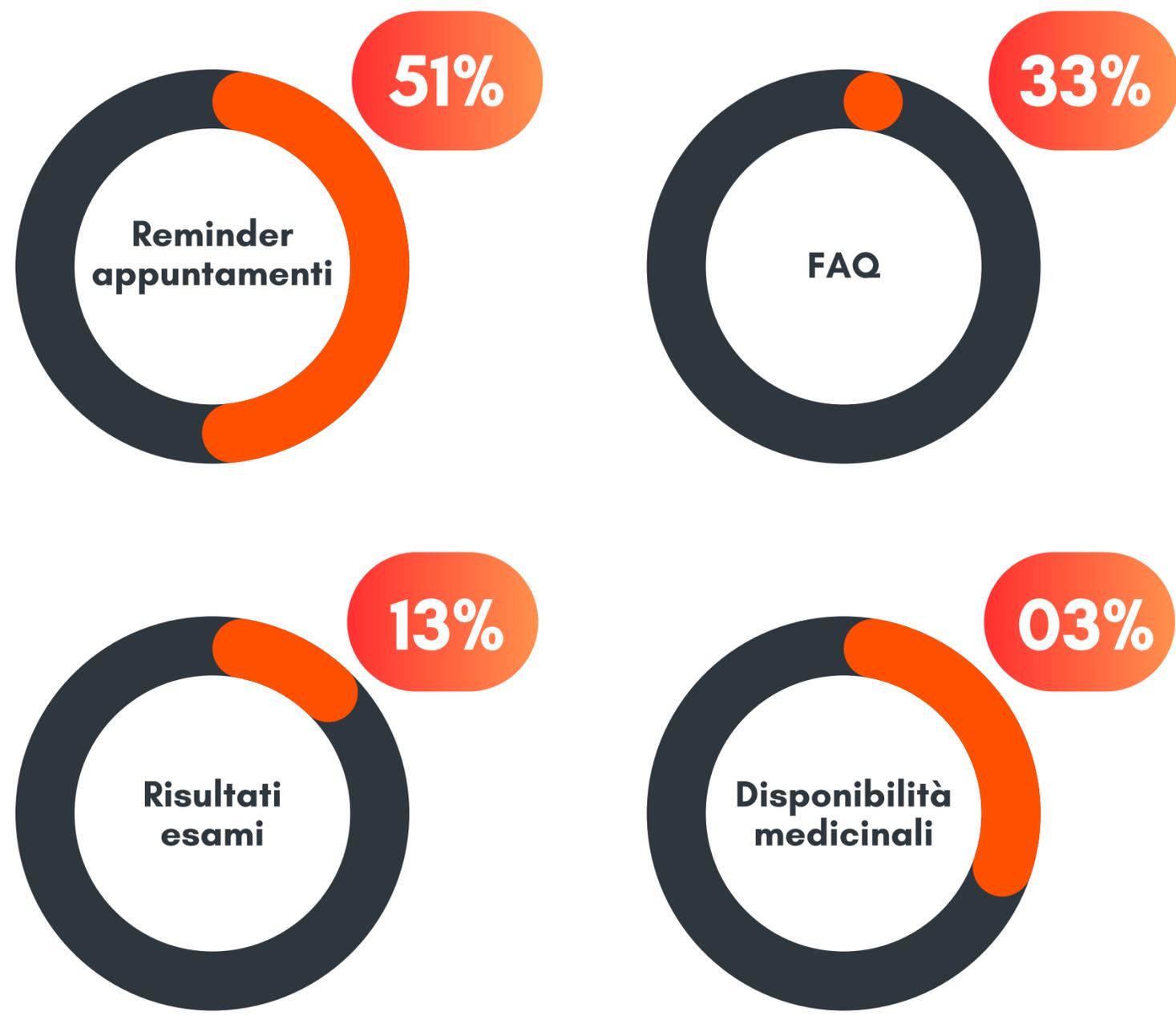


Attraverso WhatsApp vengono **drasticamente ridotti i tempi di attesa** relativi alle prenotazioni.

Un paziente può inviare un messaggio per **richiedere un appuntamento**, specificando il giorno e l'ora preferiti. La conferma arriva rapidamente, spesso automatizzata grazie gli **AI-Chatbot**. Eventuali modifiche, ritardi o cancellazioni, possono essere comunicate immediatamente tramite WhatsApp.

Questo aiuta ad evitare incomprensioni e a **migliorare la gestione delle tempistiche** sia per il personale che per i pazienti. Non è più necessario affrontare lunghe code telefoniche o intasare le strutture.

# UTILIZZI DI WHATASAPP nel settore





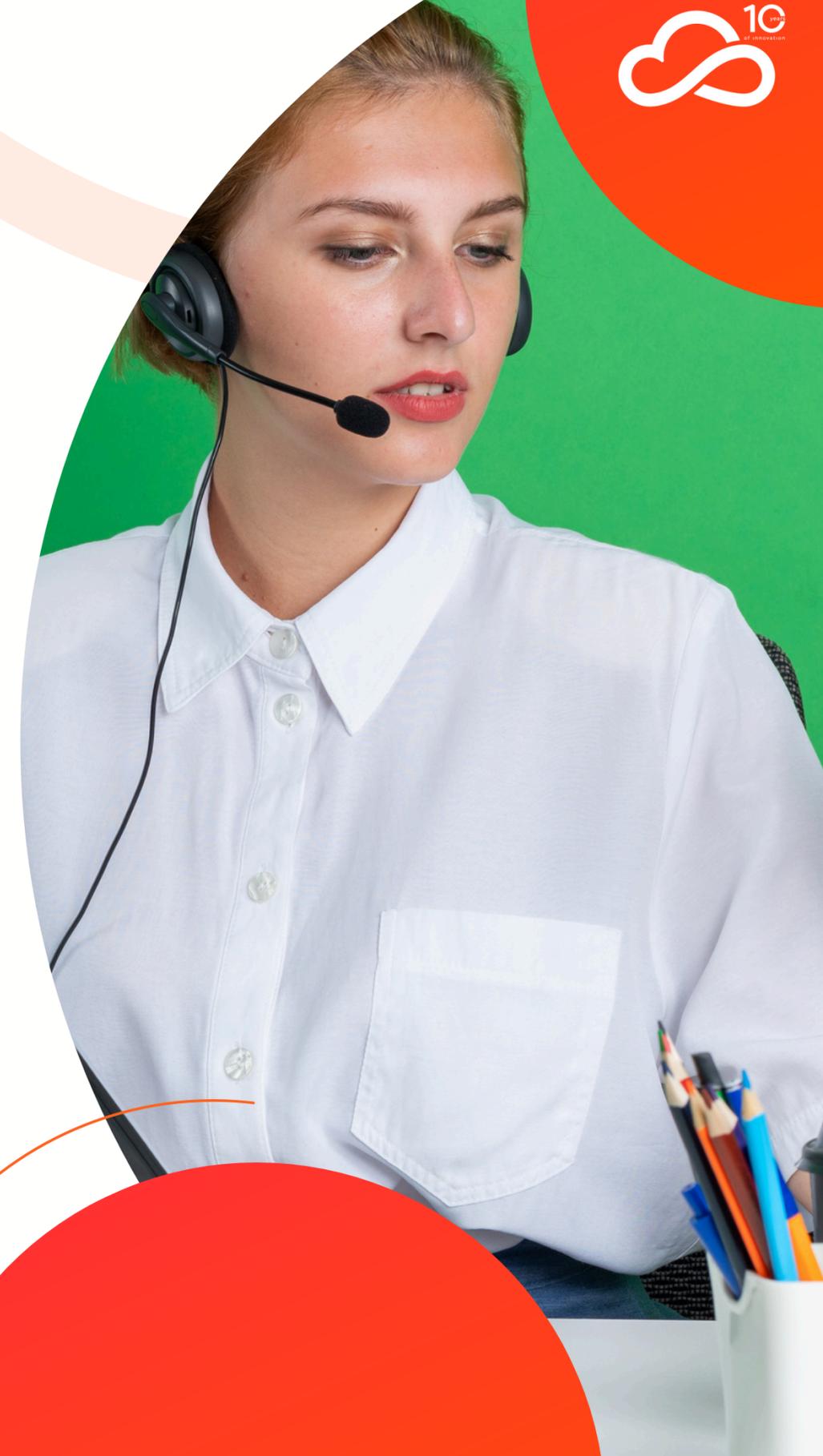
Le notifiche automatiche tramite WhatsApp rappresentano uno strumento estremamente efficace per **migliorare la comunicazione tra strutture sanitarie e pazienti.**

Grazie a messaggi tempestivi e personalizzati, è possibile **ridurre i tassi di assenza** e a **migliorare l'aderenza ai protocolli sanitari.**

Le notifiche **possono includere dettagli** come l'orario, il tipo di prestazione prevista e le eventuali istruzioni da seguire prima della visita (ad esempio, il digiuno prima di un esame del sangue).

**RETAIL**

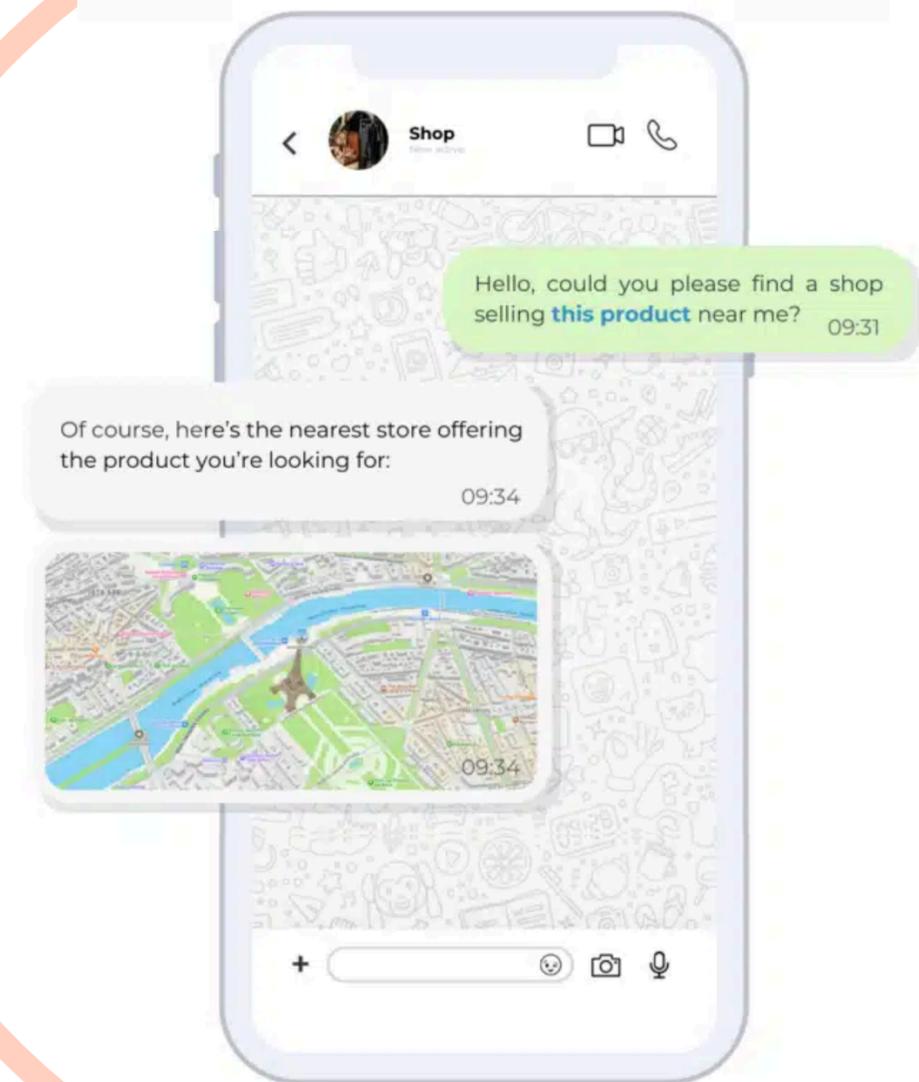
**esperienza e-commerce  
next level**



Gli e-commerce hanno adottato WhatsApp per **offrire assistenza ai clienti durante tutto il ciclo di acquisto.**

In fase di **pre-vendita** i clienti possono inviare messaggi per ricevere informazioni su un prodotto specifico.

**Post-vendita**, la piattaforma può essere utilizzata per gestire resi o reclami in modo rapido e semplice.



# WHATSAPP BUSINESS

## come migliora il settore Retail



+ 98%

Open Rate

Conversion Rate

+ 45%

- 30%

Abbandono carrello

WhatsApp consente di **integrare aggiornamenti in tempo reale** sullo stato di spedizione.

I clienti possono ricevere **notifiche automatiche** che segnalano quando il pacco è in transito o è stato consegnato.

**A livello di Marketing** sono inoltre presenti messaggi promozionali mirati.

Un cliente che ha acquistato una tipologia di prodotto potrà ricevere un messaggio con **sconti su articoli correlati**, aumentando la probabilità di acquisti ripetuti.



# FINANCE

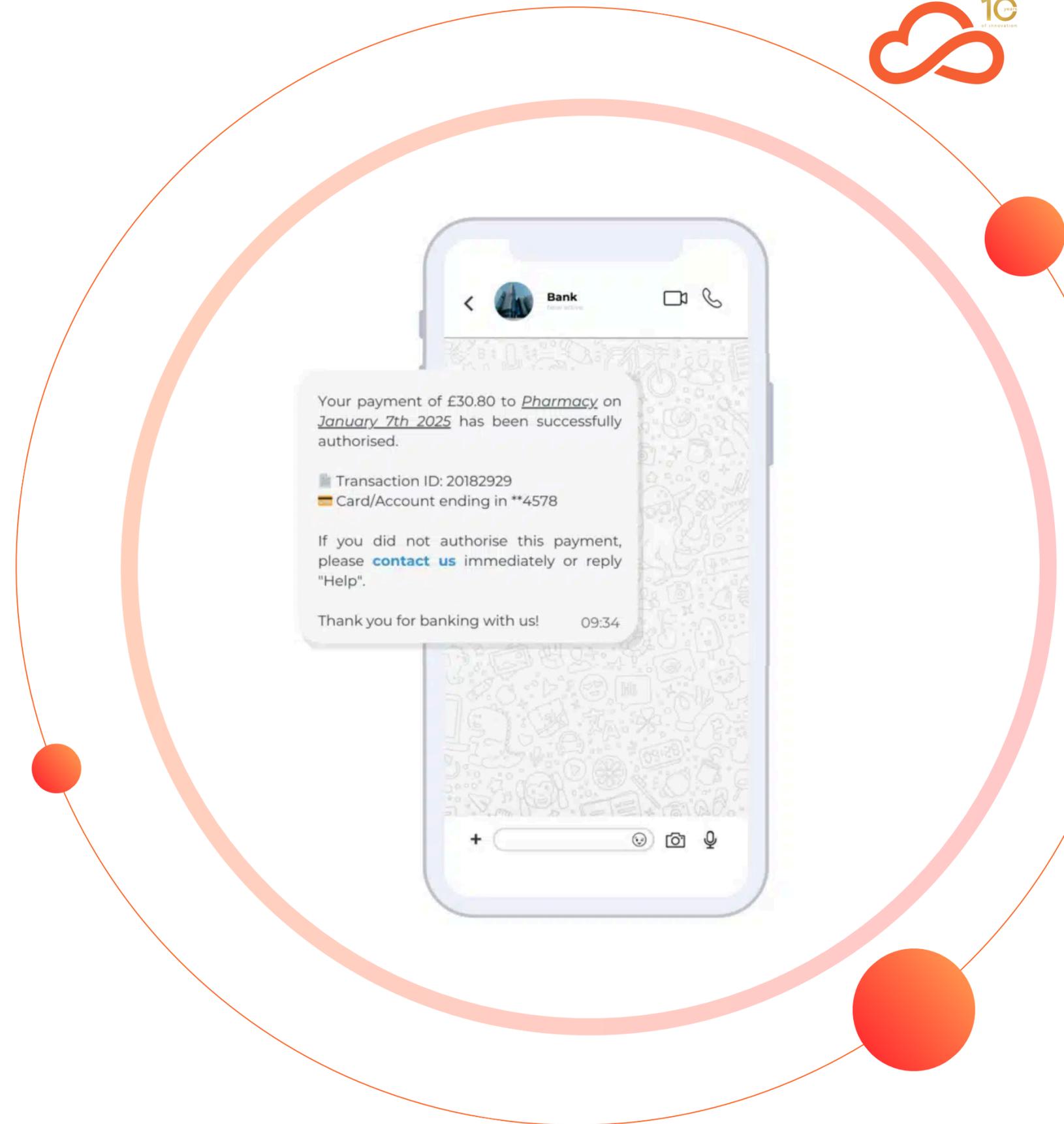
gestione semplificata  
e personalizzata



Le istituzioni finanziarie adottano WhatsApp Business per **inviare notifiche di transazioni, estratti conto o avvisi di frodi.**

La crittografia end-to-end garantisce la **sicurezza delle informazioni sensibili**, rendendo la piattaforma affidabile per i clienti.

Quest'ultimi possono accedere a servizi finanziari direttamente tramite la chat. Possono **richiedere il saldo del conto, visualizzare movimenti recenti o ottenere informazioni su un mutuo**, ad esempio.



# LA PREFERENZA DELLE AZIENDE

## WhatsApp Business nel settore Finance



70%



riscontrano miglioramenti legati alla Customer Satisfaction.

68%



definiscono WhatsApp come cuore del proprio Customer Service

57%



si aspettano un risparmio di 2,5 miliardi entro la fine del 2025.

Si va ad eliminare così la necessità di **visitare una filiale** o di **attendere lunghe code telefoniche** con il servizio clienti.

WhatsApp, inoltre, consente alle banche di offrire **un servizio maggiormente personalizzato.**

I consulenti finanziari possono utilizzare il canale per **rispondere rapidamente** a domande o **fornire consulenze**, migliorando la percezione del marchio.



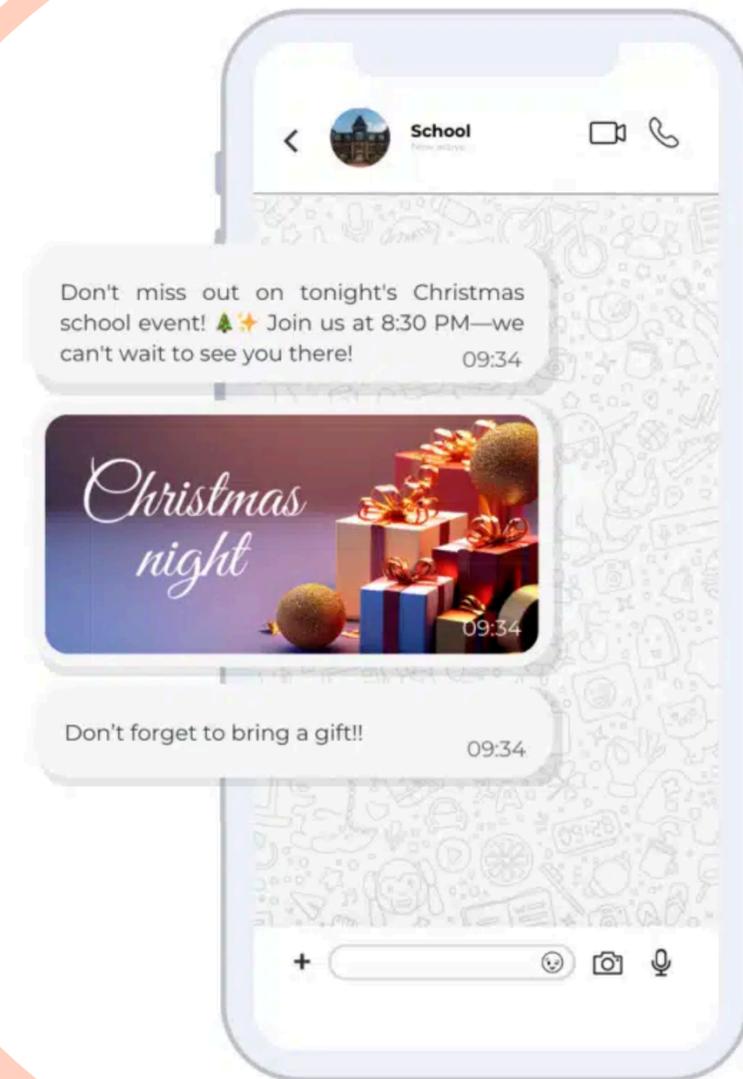
# EDUCATION

**supporto per  
studenti e genitori**



Le scuole utilizzano WhatsApp Business per **inviare aggiornamenti** su eventi, orari scolastici o modifiche dell'ultimo minuto.

Questo canale si è rivelato particolarmente utile durante **situazioni di emergenza**, come la chiusura improvvisa di un istituto per condizioni meteorologiche.



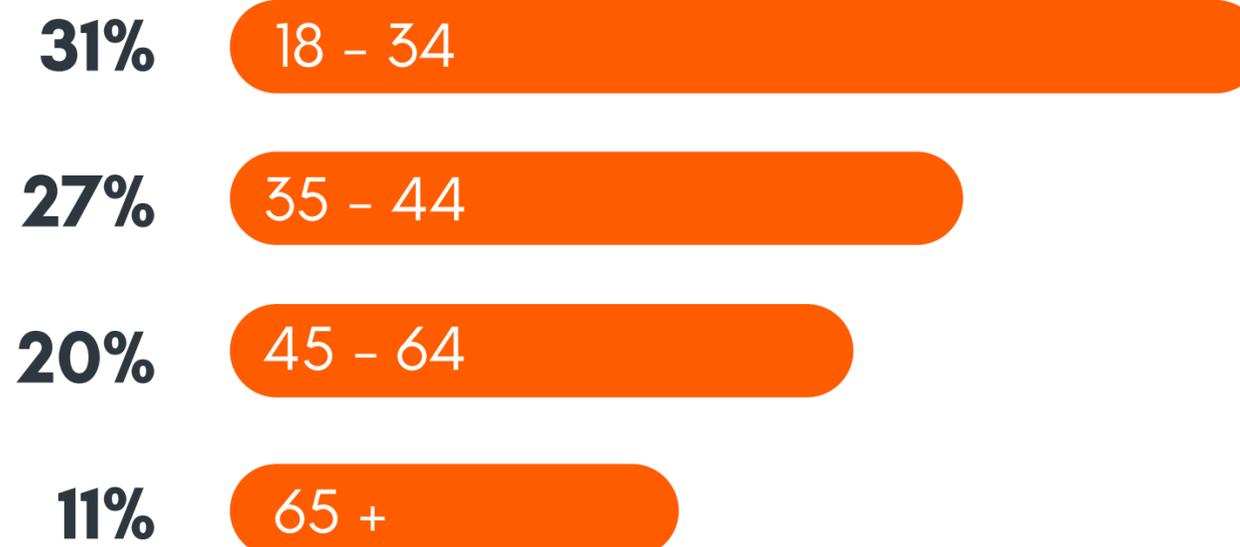
# UTILIZZO DI WHATSAPP

## per fasce di età



**2.8**  
miliardi

Utenti attivi mensilmente  
a livello globale



Gli studenti possono utilizzare WhatsApp per **porre domande relative a corsi, scadenze o documenti**. Ad esempio, un insegnante può rispondere a dubbi su un progetto o **fornire risorse aggiuntive** tramite messaggio.

WhatsApp **migliora la comunicazione** tra studenti, genitori e docenti, favorendo un maggiore coinvolgimento nella vita scolastica.

**Gruppi dedicati a classi specifiche** permettono una comunicazione più diretta e mirata.



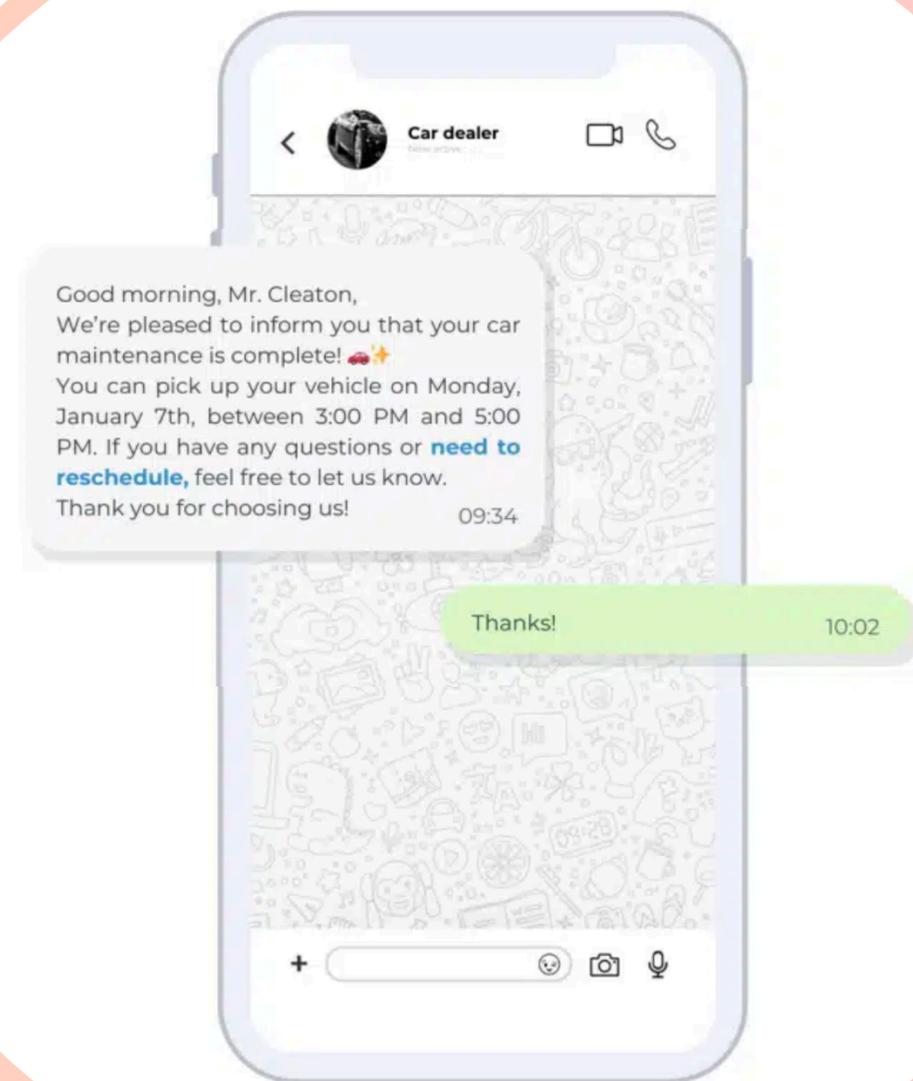
# **AUTOMOTIVE**

**promemoria e interazioni  
personalizzate**



Le concessionarie inviano **promemoria per la manutenzione** dei veicoli tramite WhatsApp Business.

Un cliente può ricevere un messaggio che **ricorda il tagliando imminente**, con la possibilità di **prenotare direttamente**.



# WHATSAPP BUSINESS

## nelle concessionarie



**90%** delle interazioni vengono ora gestite tramite WhatsApp Business

Aumento dell'engagement grazie a comunicazioni personalizzate **+ 13%**

**66%** degli utenti si affida a WhatsApp per reminder di prenotazioni

Dopo l'acquisto di un veicolo, i clienti possono **ricevere supporto** su eventuali problemi tecnici o richieste di assistenza. Questo servizio **migliora la fidelizzazione e rafforza il rapporto con il marchio.**

Le case automobilistiche utilizzano WhatsApp per **promuovere eventi, nuovi modelli o offerte speciali.**

Messaggi personalizzati aumentano l'efficacia delle **campagne marketing**, raggiungendo i clienti in modo diretto e non invasivo.



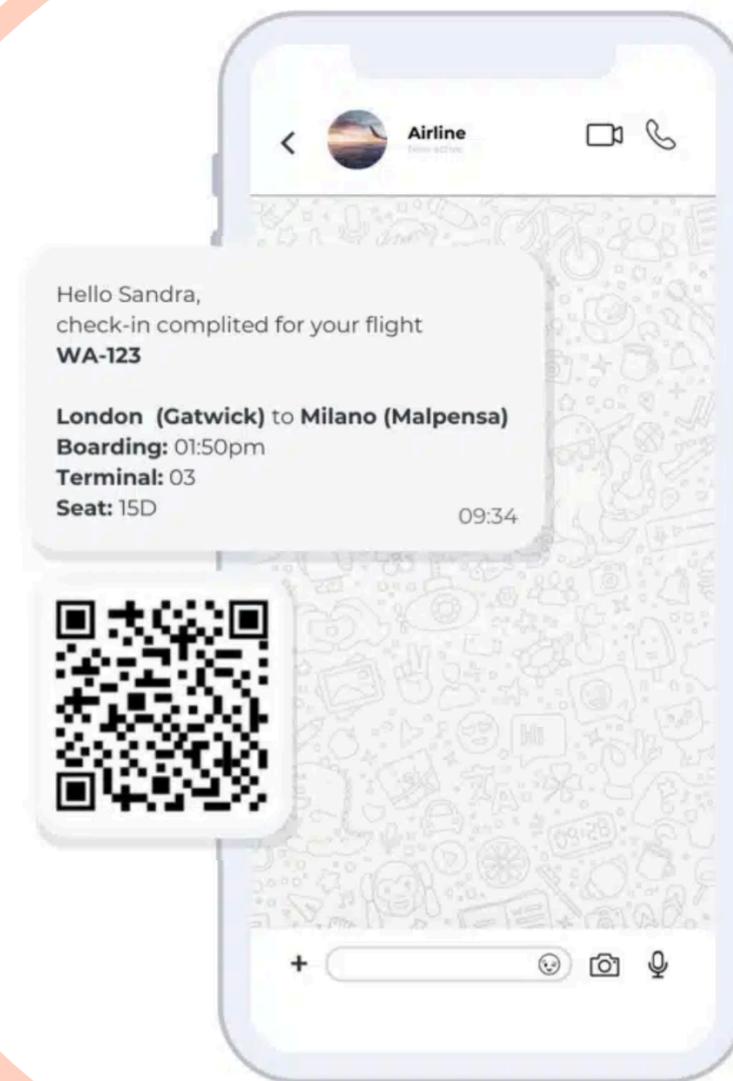
# TRAVEL

**aggiornamenti e notifiche  
per i viaggiatori**



Le agenzie di viaggio e le compagnie aeree utilizzano WhatsApp per **inviare aggiornamenti pre-viaggio.**

Ad esempio, i clienti possono ricevere **notifiche su ritardi, cancellazioni o modifiche ai voli.**



# WHATSAPP PER IL SETTORE TRAVEL

nelle tasche di ogni viaggiatore



CONFERME DI  
PRENOTAZIONE

70%

ASSISTENZA  
CLIENTI

55%

NOTIFICHE

31%

PAGAMENTI

12%

Durante il viaggio, è possibile utilizzare WhatsApp per **ricevere assistenza immediata**.

Ad esempio, un viaggiatore che perde il volo può **contattare il servizio clienti** per riprogrammare la partenza.

Le agenzie possono inoltre **inviare suggerimenti post-viaggio** per attività o escursioni personalizzate basate sulle preferenze del cliente e sulle sue esperienze precedenti.

Questo **migliora l'esperienza complessiva**, incoraggiando ulteriori acquisti.





# WhatsApp Business

e Omnicanalità



Come dimostrano i casi d'uso, WhatsApp Business è molto più di uno strumento di messaggistica. È un elemento chiave per **strategie omnicanale**, permettendo di centralizzare le interazioni in un ambiente intuitivo e ampiamente diffuso.

Grazie all'integrazione con piattaforme come **BelnContact**, WhatsApp consente un flusso di informazioni continuo e coerente tra diversi canali. Un cliente può iniziare una conversazione su WhatsApp e riprenderla via **email, telefono** o **chat**, senza ripetere le richieste.

Automazioni come **chatbot** e **risposte rapide** permettono di gestire volumi elevati, mentre **l'integrazione col CRM** aziendale permette di personalizzare le interazioni, anticipando i bisogni dei clienti e garantendo velocità e qualità.

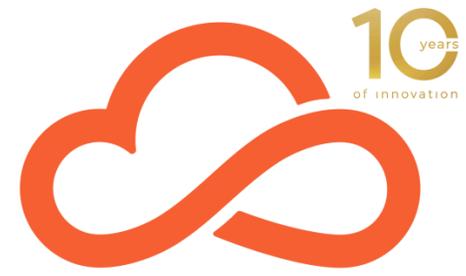




WhatsApp unisce **automazione** e **interazione umana**, ottimizzando le risorse e offrendo un servizio equilibrato tra tecnologia e empatia.

Inoltre, fornisce dati utili per **migliorare continuamente i processi aziendali** e la soddisfazione del cliente.

Grazie alla sua flessibilità e alla capacità di integrarsi in ecosistemi complessi, WhatsApp Business supporta aziende che puntano a diventare leader nell'era della customer experience, garantendo **esperienze superiori e relazioni solide**.



**BECLOUD**  
Solutions for innovation

**GRAZIE**



+ 39 02 2107 1005



[marketing@becloudsolutions.com](mailto:marketing@becloudsolutions.com)



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

