

CORSO

→ *L'evento si svolgerà in videoconferenza* ←

**Gestire il cliente su Whatsapp:  
opportunità e strumenti avanzati della  
piattaforma di live caring più diffusa al mondo**

**MERCOLEDÌ 26 MAGGIO 2021**

*Orario: 10.00 - 12.30*

**DOCENTI**

**Dr. Gaetano Torrisi,**

*Docente di Comunicazione d'impresa e Marketing - Università di Siena*

**Dr. Francesco Elmi,**

*Esperto in User Experience Design & Effective Communication Strategies*

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



## Presentazione

Con lo spostamento delle interazioni digitali dal pc al mobile, le attività di supporto al cliente si sono spostate direttamente sugli smartphone. E' l'era del cosiddetto Live Caring. Punto di forza di questi sistemi è sicuramente la velocità di interazione che si configura come valore aggiunto da parte delle aziende che lo offrono e Whatsapp è la prima piattaforma al mondo di Live Caring. In l'Italia WhatsApp conta un bacino di utenti pari a oltre 30 milioni (un italiano su due), eppure molte aziende non hanno ancora capito come integrare questo sistema o sfruttano appena una parte delle sue reali potenzialità.

Il corso ha l'obiettivo di illustrare le potenzialità di Whatsapp per il proprio sistema di customer care. Si capirà come è possibile automatizzare i messaggi di benvenuto, e se necessario, come smistare i contatti all'operatore o al centro territoriale giusto. Si vedrà come l'introduzione di piattaforme terze ha permesso al sistema di offrire non solo informazioni in tempo reale e sul proprio telefono ma vere e proprie esperienze di contatto e assistenza in tempo reale (senza più messaggi registrati di attesa e con la possibilità di ricevere risposte chiare messe nero su bianco in tempo reale).

## Programma

**\*Ore 09.30 - Verifica connessione e funzionalità strumenti di condivisione**

- Dal Social caring (facebook-Twitter) al Live Caring (Whatsapp-Telegram)
- La piattaforma whatsapp business funzionalità di base
- Applicazioni terze e funzionalità avanzate di Whatsapp
- Intelligenza artificiale per la gestione automatizzata delle conversazioni
- Come creare un database contatti
- Come gestire risposte
- Come integrare attività dispositive come prenotazioni / apertura ticket assistenza ecc...
- Performance e analytics
- Alcuni case study

## DESTINATARI

Il corso è rivolto ai Responsabili e Addetti del Servizio Clienti, Comunicazione Esterna, Call Center e Referenti IT.



## MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE

L'evento si svolgerà in videoconferenza attraverso lo strumento di comunicazione **ZOOM**; il link di accesso sarà disponibile sulla piattaforma didattica **Tiforma.academy**.

Le istruzioni operative dettagliate saranno fornite ai partecipanti qualche giorno prima dello svolgimento del corso.



Segreteria organizzativa:  
Giulia Gelli  
ggelli@tiforma.it

Ti Forma S.r.l.  
Via Giovanni Paisiello, 8  
50144 Firenze  
Tel. 055-210755 (Tasto 2)  
Fax 055 291715  
P.IVA/C.F. 04633850484  
www.tiforma.it



**Informativa Clienti Formazione- Articoli 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679**
**Privacy notice (o informativa essenziale)**

<b>Chi è il titolare del trattamento?</b>	<b>TI FORMA S.R.L.</b>	Indirizzo: Via Giovanni Paisiello, 8 - 50144 Firenze Tel. 055 210755 email: <a href="mailto:info@tiforma.it">info@tiforma.it</a>
<b>Chi è il responsabile della protezione dei dati?</b>	DPO	<a href="mailto:dpo@tiforma.it">dpo@tiforma.it</a>
<b>Chi sono i destinatari?</b>	responsabili esterni del trattamento ed eventuali ulteriori titolari e/o contitolari	-istituti bancari per la gestione di incassi e pagamenti -società e studi legali per la tutela dei diritti contrattuali e/o che si occupano di recupero del credito -società di elaborazione dati e di servizi informatici (es. web hosting, data entry, gestione e manutenzione infrastrutture e servizi informatici, ecc.); -consulenti esterni per fini amministrativi -eventuali partners ai fini dello svolgimento di eventi organizzati insieme La comunicazione può avvenire anche nei confronti dell'amministrazione finanziaria, degli enti pubblici di vigilanza e controllo nei confronti dei quali il Titolare deve adempiere a specifici obblighi.
<b>Cosa sarà fatto dei tuoi dati personali?</b>		
<b>I dati personali saranno trattati:</b>	<b>il trattamento avviene in base a:</b>	<b>Dati trattati:</b>
per la gestione dell'ordine	contratto in essere	Ragione sociale azienda, partita IVA e/o codice fiscale, indirizzo fisico e telematico, numero di telefono, fax, PEC
per l'esecuzione e la gestione del rapporto contrattuale instaurato	adempimento di attività conseguenti al rapporto instaurato e regolamentate per il settore di mercato del titolare del trattamento	numero di telefono fisso e/o mobile e indirizzo telematico
per la fornitura del servizio acquistato		
per la fatturazione e il pagamento		
per l'attività di assistenza alla clientela sui servizi venduti e/o la trattazione dei reclami		
per l'adempimento di obblighi di legge dipendenti dal rapporto contrattuale	obblighi fiscali e contabili e di controllo dell'attività e dipendenti dalla normativa di settore; obblighi di monitoraggio e di vigilanza cui è sottoposta l'attività svolta dal titolare del trattamento	Ragione sociale azienda, partita IVA e/o codice fiscale, indirizzo fisico e telematico, numero di telefono, fax, PEC
per la comunicazione a destinatari e/o terzi in dipendenza del rapporto contrattuale e degli obblighi che ne derivano	legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi e destinatari	
per la loro archiviazione e conservazione	obblighi di legge di natura contabile e fiscale o per l'esercizio dei diritti dipendenti dal contratto con il Titolare	
per l'adempimento degli obblighi di sicurezza informatica	legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi e destinatari	
<b>Quali dati personali verranno trattati?</b>		
o Ragione sociale azienda, partita IVA e/o codice fiscale, indirizzo fisico e telematico, numero di telefono, fax, PEC, posizione professionale, data e luogo di nascita, dati iscrizione all'ordine professionale		

Ti informiamo che puoi esercitare in qualsiasi momento il diritto di reclamo all'Autorità competente e gli altri diritti previsti dagli artt. 15 e ss. del Regolamento Europeo (UE) 2016/679.

Per maggiori informazioni consulta l'informativa Clienti Formazione completa al seguente link <http://www.tiforma.it/privacy-e-cookie/informativa-completa-clienti-formazione/> o contattaci all'indirizzo mail [info@tiforma.it](mailto:info@tiforma.it)