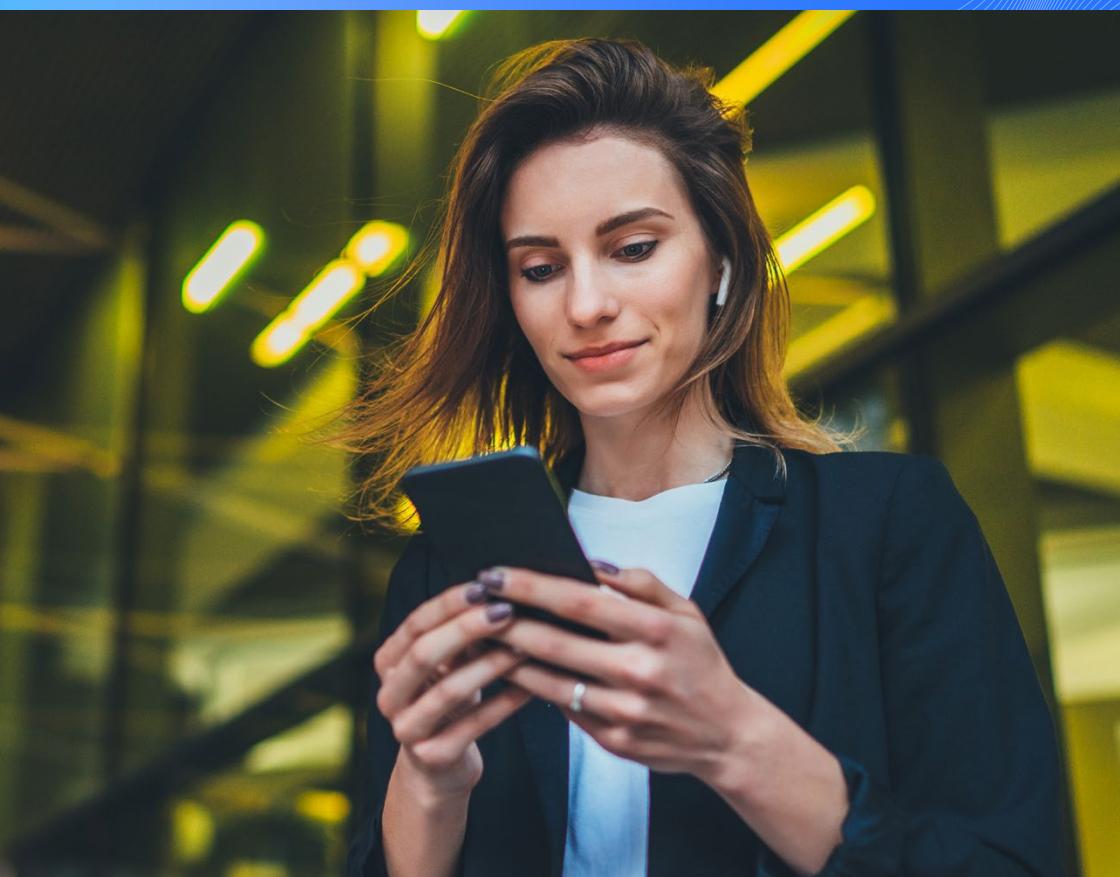


**FASTWEB PLUS**

WhatsApp, istruzioni  
per l'uso: tutto quello  
che puoi fare con l'app



# Indice

Introduzione	p. 04
<b>1. Come scaricare e iniziare a usare WhatsApp</b>	<b>p. 06</b>
<b>1.1 Come installare WhatsApp e gestire l'account</b>	<b>p. 09</b>
<b>1.2 Profilo, sfondi, stati: come usare l'app</b>	<b>p. 12</b>
<b>1.3 Come inviare messaggi e immagini</b>	<b>p. 16</b>
<b>1.4 Come usare emoticon, GIF e sticker</b>	<b>p. 19</b>
<b>1.5 Come usare le reazioni ai messaggi</b>	<b>p. 22</b>
<b>1.6 Come fare chiamate e videochiamate</b>	<b>p. 24</b>
<b>1.7 Gruppi e community: come crearli e gestirli</b>	<b>p. 26</b>

<b>2.</b>	<b>WhatsApp, non solo smartphone</b>	<b>p. 29</b>
<b>2.1</b>	Come accedere a WhatsApp Web ed il QR code	p. 32
<b>2.2</b>	Come scaricare e usare WhatsApp Desktop	p. 34
<b>2.3</b>	WhatsApp multidispositivo: come funziona	p. 36
<b>2.4</b>	WhatsApp Companion per chi ha due smartphone	p. 38
<b>3.</b>	<b>Come fare il backup di WhatsApp e il ripristino dati</b>	<b>p. 40</b>
<b>4.</b>	<b>Come gestire la privacy su WhatsApp</b>	<b>p. 46</b>
<b>5.</b>	<b>WhatsApp Business: cos'è e a cosa serve</b>	<b>p. 53</b>
<b>5.1</b>	Come creare un account WhatsApp Business	p. 55
<b>5.2</b>	Cosa si può fare con un account Business	p. 58

**Q**uando si parla di app di messaggistica, **WhatsApp** è sicuramente la più popolare e utilizzata dagli utenti. L'applicazione consente di inviare messaggi testuali, immagini e video sfruttando la connessione Internet, sia tramite Wi-Fi che reti 3G, 4G e 5G. L'app di WhatsApp è stata lanciata nel 2009 e nel 2014 contava già 450 milioni di utenti in tutto il mondo.

Dopo l'acquisto da parte del gruppo Facebook di Mark Zuckerberg, ora diventato Meta, la popolarità è cresciuta ancora grazie alle nuove funzionalità: oggi conta su un bacino di oltre 2 miliardi di utenti mondiali.

L'app, che è disponibile sia per smartphone **Android** che **iOS**, permette l'**invio di messaggi testuali** arricchiti da **emoticon** e **sticker**, **messaggi vocali**, **immagini**, **video**, **GIF** e allegati, come **documenti** o **contatti telefonici**.





Grazie ai continui aggiornamenti e miglioramenti, l'app offre tantissime opzioni di personalizzazione del profilo e degli Stati, e anche funzioni come le **chiamate vocali** e le **videochiamate**. Inoltre, è possibile **creare dei gruppi di utenti**, cioè chat che contengono **fino a 256 partecipanti**.

Dal punto di vista della **privacy**, gli utenti di WhatsApp possono contare sulla **crittografia end-to-end** per le chat, scegliere se mostrare o meno l'ultimo accesso quando si è online, oppure inviare dei messaggi che si autodistruggono, come **messaggi effimeri** oppure foto e video che si eliminano da soli dopo una sola visualizzazione da parte del destinatario.

Ora che sono chiare tutte le potenzialità che l'app di messaggistica di WhatsApp offre, vediamo tutto quello che c'è da sapere per scaricarla, installarla e utilizzarla.

# 1. Come scaricare e iniziare a usare WhatsApp

WhatsApp è un'applicazione di messaggistica disponibile per **smartphone Android** con sistema operativo dalla versione 4.1 e successive, oppure per **iPhone** equipaggiati con sistema operativo **iOS 10** e versioni successive. Se si è in possesso di uno smartphone Android o di un iPhone che rispetta queste caratteristiche, sarà possibile scaricare l'app dai rispettivi *store* e successivamente installarla.

Partiamo dagli **smartphone Android**: si deve aprire l'app del **Google Play Store** e digitare nel campo ricerca "WhatsApp". Tra i risultati, selezionare la voce **WhatsApp Messenger**. In alternativa, dopo aver aperto l'app del **Google Play Store**, fare tap in basso su **App**, scorrere il menu in alto fino a **Categorie**, selezionare dall'elenco che si apre **Comunicazione** e scorrere tra le app fino a quando non si trova **WhatsApp Messenger**.



**Il passo successivo è verificare che lo sviluppatore sia WhatsApp LLC, per assicurarsi che si tratti dell'app originale e non di imitazioni.**



Questo è un passaggio importante per assicurarsi di scaricare l'app originale di WhatsApp, ma soprattutto evitare di installare app *fake* che potrebbero nascondere *virus* o *malware*. Dopo questo passaggio di verifica, fare tap sul pulsante a destra **Installa** e attendere che il *download* giunga al termine. Ora, l'app di WhatsApp è pronta per essere correttamente installata e configurata sul dispositivo.

Passiamo ora alla procedura da seguire per chi possiede un **iPhone** e vuole scaricare la versione di **WhatsApp per iOS**. Dopo aver aperto l'**App Store**, che ha un'icona azzurra con la lettera A al centro, fare tap su **Cerca** in basso e nel campo di ricerca digitare "WhatsApp".





Selezionare tra i risultati **WhatsApp Messenger** e verificare che lo sviluppatore sia **WhatsApp Inc**, poi avviare il download facendo tap su **Ottieni/Installa**. In alcuni casi, prima dell'avvio del download, potrebbe venire chiesto di autenticarsi inserendo la password del proprio ID Apple oppure il Touch ID. Una volta terminata l'autenticazione, l'app di WhatsApp verrà regolarmente scaricata sul dispositivo e si potrà procedere con la sua configurazione.

## 1.1. Come installare WhatsApp e gestire l'account

Dopo aver scaricato l'app di WhatsApp per il proprio dispositivo, bisogna passare all'installazione che è vincolata al numero di telefono dell'utente. Si può infatti attivare il proprio account WhatsApp per un solo numero di telefono per volta, che dovrà essere verificato attraverso la ricezione di un SMS al numero di telefono indicato al momento della registrazione, oppure una telefonata.

Per farlo, bisogna aprire l'app di WhatsApp, che chiede di consultare l'**informativa sulla privacy** e i **Termini di servizio**. Per poter proseguire, bisogna fare tap su **Accetta e continua**, accedendo così alla schermata **Verifica il tuo numero di telefono**, che richiede di inserire il Paese, il prefisso internazionale e il numero di telefono dell'utente e toccare **Avanti**.

Si aprirà una finestra pop-up per confermare che il numero di telefono inserito è corretto, se lo è fare tap su **Ok**, altrimenti su **Modifica** per inserire il numero esatto.

WhatsApp invierà un SMS con un codice di verifica a sei cifre da inserire nell'apposito campo. Se il messaggio di testo non arriva, fare tap su **Reinvia SMS**, oppure su **Chiamami**, per ricevere una chiamata automatizzata che servirà a verificare il numero di telefono inserito.

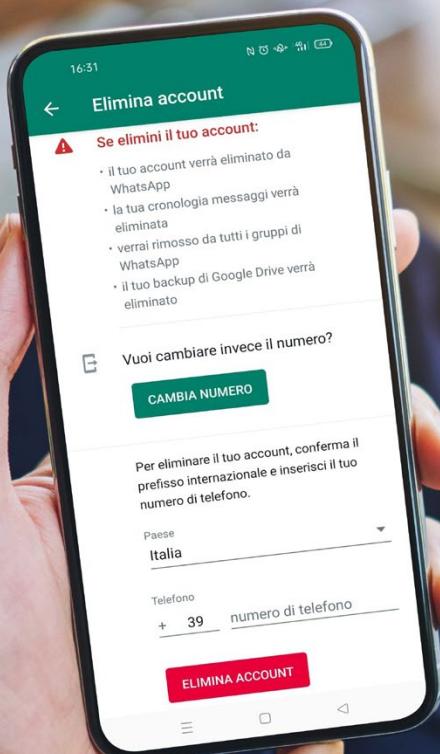


Fatto questo, seguire le istruzioni per inserire il proprio nome utente e autorizzare WhatsApp ad accedere a Google Drive, contatti, foto, media e file presenti sul dispositivo facendo tap su **Continua**.

Una volta terminata l'installazione, l'app di messaggistica preleverà automaticamente i contatti dalla rubrica del telefono e verranno visualizzati nella lista dei contatti dell'applicazione. Inoltre, verificherà in automatico se siano presenti in **locale sul dispositivo** o su **Google Drive** dei **backup dell'applicazione**, chiedendo all'utente di ripristinare subito le chat salvate.

Facendo tap su **Ripristina**, si avvierà la **configurazione del backup**, al termine del quale l'utente troverà tutte le chat salvate in precedenza. Terminata l'installazione, e l'eventuale ripristino, si potrà iniziare a usare WhatsApp per comunicare coi propri contatti.

Nel caso in cui si decida di eliminare l'account di WhatsApp, il procedimento di eliminazione del profilo è semplice. Basta aprire l'app dallo smartphone e fare tap sul menu con i tre puntini, poi scegliere **Impostazioni > Account > Elimina Account**. Verrà chiesto se si vuole realmente cancellare l'account o sostituire il numero di telefono associato ad esso, ma per eliminarlo bisogna fare tap su **"Elimina Account"**.

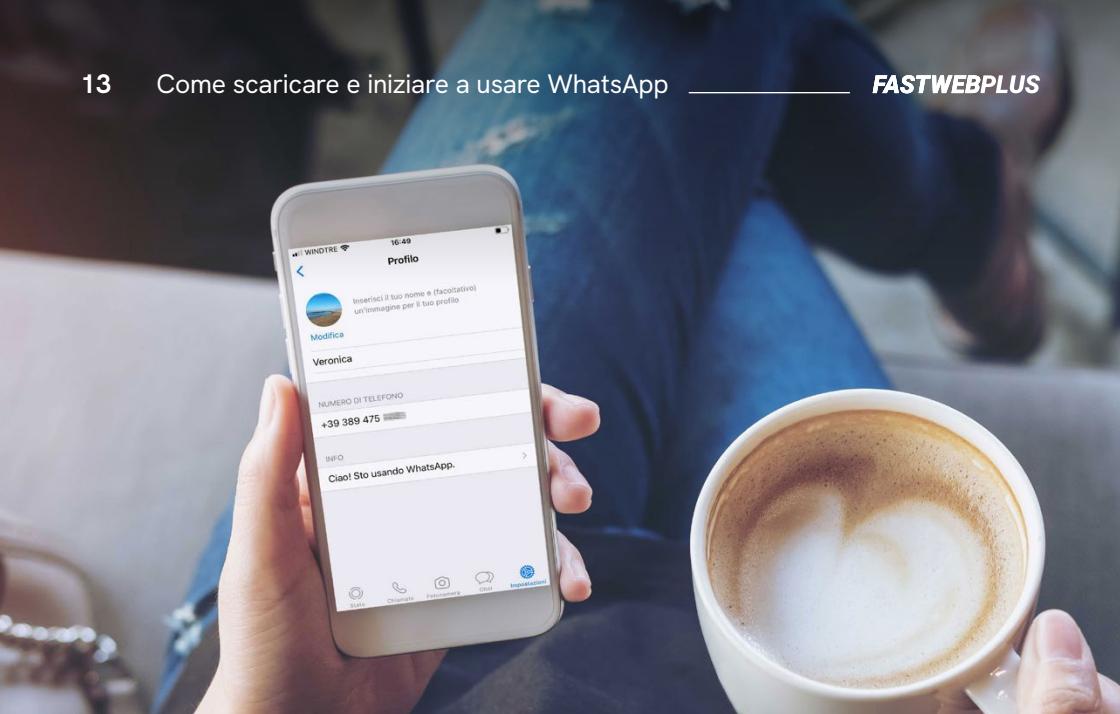


## 1.2. Profilo, sfondi, stati: come usare l'app

**G**li utenti possono modificare il proprio **profilo**, scegliere lo **sfondo per le chat** e iniziare a creare **Stati** da condividere coi propri contatti. Per modificare il profilo su uno **smartphone Android** bisogna aprire l'app e fare tap sui tre pallini in alto a destra di **Altre opzioni > Impostazioni** e poi **toccare la foto profilo**: facendo tap sull'icona della **Fotocamera** si potrà **modificare la foto profilo**, scegliendo tra quelle nella Galleria del telefono o scattando una nuova foto, mentre con un tap sull'icona **Cestino** si eliminerà la foto profilo attuale.

Per **modificare il nome**, fare tap sull'icona della penna **Modifica** e digitare il nuovo nome, che verrà visualizzato solo dai contatti presenti nella propria lista, e fare tap su **Salva**. La **lunghezza massima è di 25 caratteri**, spazi inclusi, e si possono inserire anche **emoticon** facendo tap sul simbolo dello smile a destra.

Le informazioni nel campo **Info** riportano per *default* il testo: "Ciao! So usando WhatsApp.", che può essere modificato facendo tap su **Modifica** e scegliendo tra le **Info predefinite**, o scrivendone una **personalizzata**. Per farlo, toccare **Modifica** accanto alla voce **Attualmente impostata come** e digitare il testo, che può essere di **massimo 139 caratteri**, spazi ed emoticon incluse.



Per chi **utilizza un iPhone**, la procedura è simile. Dopo aver aperto WhatsApp, fare tap sul pulsante **Impostazioni** nell'angolo in basso a destra e toccare la foto profilo. Nella schermata che si apre, fare tap su **Modifica** accanto alla foto e scegliere tra:

- **Elimina foto**, per eliminare l'attuale foto profilo;
- **Scatta foto**, per aprire la fotocamera e scattare una nuova foto;
- **Scegli foto**, per accedere e sceglierne una presente in galleria;
- **Annulla**, per annullare la modifica in corso.

Dopo aver scelto la foto, fare tap su **Scegli** e confermare il cambio di foto profilo.

Per modificare il nome, aprire il profilo e fare tap sul campo del nome, digitare quello desiderato e salvare le modifiche con un tocco su **Fatto**. Come per Android, il nome è di massimo 25 caratteri, spazi ed emoji incluse. Per **modificare le informazioni del profilo su iPhone**, toccare il campo **Info** e scegliere tra una d quelle predefinite, o fare tap su **Attualmente impostata come** e digitare la propria frase di massimo 139 caratteri.

L'app di WhatsApp consente di **personalizzare gli sfondi delle chat** degli utenti, con procedure che differiscono tra Android e iPhone. Per cambiare uno **sfondo della chat su smartphone Android**, bisogna seguire il percorso **Altre opzioni > Impostazioni > Chat > Sfondo** e fare tap su **Cambia**: nella schermata che si apre, scegliere l'immagine da impostare come sfondo, oppure fare tap su **Sfondo predefinito** per ripristinare lo sfondo di WhatsApp, e confermare toccando **Imposta sfondo**.

Con iPhone, seguire il percorso **Impostazioni > Chat > Sfondo**, selezionare **Scegli sfondo della modalità chiara** oppure **Scegli sfondo della modalità scura**. L'utente a questo punto potrà scegliere lo sfondo che preferisce, o reimpostare quello predefinito con un tap su **Sfondo predefinito**, e salvare le modifiche con **Imposta**.

Gli **Stati** permettono di condividere con i propri **contatti**, o con una **lista di contatti selezionati**, un aggiornamento con testo, foto, video e GIF. Gli Stati sono protetti dalla crittografia end-to-end e restano visibili solo per 24 ore.

Per gli **smartphone Android**, aprire l'app e fare tap su **Stato** nel menu in alto, toccare **Il mio stato** e scegliere tra diverse opzioni: scrivere del testo, a cui aggiungere emoji e sfondo colorato; condividere foto, video e GIF dalla **Galleria** del telefono, oppure scattare una foto o girare un video. Facendo tap su **Invia**, lo Stato verrà condiviso.

Creare uno **Stato** con un **iPhone** è altrettanto semplice: bisogna aprire l'app e fare tap su **Stato**, poi su **Fotocamera** o **Il mio stato** per inserire foto, video o GIF. Anche qui, si potrà scegliere tra contenuti presenti nella **Galleria** dell'iPhone, o crearne di nuovi dalla **Fotocamera**.

In alternativa, facendo tap su **Testo**, si potrà inserire uno sfondo colorato con un testo a piacere, e condividerlo premendo **Invia**. Sia su smartphone Android che iPhone, si possono vedere i contatti che visualizzano lo **Stato**, visualizzare gli Stati postati dai contatti e interagire con essi facendo tap su **Rispondi**.





### 1.3. Come inviare messaggi e immagini

**C**ompletata la configurazione del proprio account WhatsApp, non resta che usare l'applicazione per **scambiare messaggi e immagini** coi propri contatti. Per **avviare la prima chat**, selezionare dall'elenco dei contatti quello a cui si vuole inviare un messaggio: si aprirà una schermata con in alto il nome del proprio contatto e in basso un **campo** "Messaggio". A questo punto, si può digitare nel campo il messaggio che si vuole inviare al proprio contatto e fare tap su **Invia**.

Per **inviare una foto o un video**, invece, bisogna fare tap sull'icona della Fotocamera, che consente di scegliere se scattare una foto, registrare un video, oppure selezionare un contenuto dalla **Galleria** del telefono. WhatsApp consente anche di inviare diverse tipologie di file facendo tap sul **simbolo della graffetta**: dal pop-up che si apre sarà possibile inviare un **Documento**, un **file Audio**, un contatto dalla rubrica, la **posizione GPS**, avviare la **fotocamera** o aprire la **Galleria** per inviare foto e video.



**Una funzionalità molto apprezzata è l'invio di messaggi vocali: per avviare la registrazione bisogna tenere premuta l'icona del microfono e quando viene lasciata il messaggio viene inviato.**



In alternativa, per messaggi vocali più lunghi, si può premere sull'icona del microfono e trascinarla verso l'alto: la registrazione continuerà fino a quando l'utente non preme sul tasto **Invia**, oppure sul tasto **Stop**. Premendo su Stop, WhatsApp offre la possibilità di riascoltare il messaggio vocale e se il contenuto è soddisfacente, si potrà fare **Invia** oppure dare tap sull'icona **Cestino** per eliminarlo.



Gli utenti possono anche cancellare un messaggio inviato in chat in modo semplice: tenendo premuto il messaggio che si desidera eliminare, si aprirà un menu a barra in alto. Facendo tap sul Cestino, si potrà scegliere tra tre opzioni:

- **Elimina per me**, il messaggio viene eliminato solo per il mittente ma rimane nella chat del destinatario;
- **Annulla**, per annullare la procedura di eliminazione;
- **Elimina per tutti**, per eliminare il messaggio sia dalla chat del mittente che da quella del destinatario, ricordando che si ha circa un'ora di tempo dall'invio per usare l'opzione, che altrimenti non sarà più disponibile.

Dopo la cancellazione del messaggio, nella chat apparirà la scritta: *"Hai eliminato questo messaggio"*.

## 1.4. Come usare emoticon, GIF e sticker

C apire [come usare gli emoticon](#) nei messaggi di WhatsApp è semplice. Per aggiungere **emoji** al proprio messaggio bisogna fare tap sull'icona della faccina in basso a sinistra. In questo modo, sia che si utilizzi uno **smartphone Android** che un **iPhone**, si visualizzerà la tastiera che contiene tutte le emoticon disponibili.

Si potrà scegliere tra le **emoji usate di recente**, che vengono visualizzate per prime nella tastiera, o cercarne altre, scorrendo il menu sotto al campo "Messaggio". Alcune delle emoticon possono anche essere **personalizzate**, perché sono disponibili in **più varianti di colore**.



**Per scegliere il colore che si preferisce, fare tap sulla emoji e selezionare quella da aggiungere al messaggio. Le emoji appena inserite saranno aggiunte in automatico alla lista di quelle recenti.**



WhatsApp consente di inserire **GIF** ai messaggi inviati, scegliendo tra quelle disponibili su **Giphy**. Per sceglierne una, aprire la tastiera delle emoticon e fare tap sul simbolo GIF nel menu in basso, poi sulla **lente di ingrandimento** per aprire il campo “*Cerca con Giphy*”, e cercare quella che si vuole inviare.

Oltre a emoticon e GIF, l'app prevede l'invio di **Sticker**, cioè adesivi da aggiungere ai messaggi inviati. Si accede alla **tastiera degli sticker** facendo tap sulla **faccina** in basso a sinistra e poi sull'icona del **foglio di carta**. Nella tastiera vengono visualizzati per primi gli **Sticker usati di recente** e, come per le *emoji*, si può scegliere l'adesivo che si preferisce scorrendo nel menu sotto al campo “*Messaggio*”.

Per aggiungere nuovi adesivi, fare tap sul **simbolo +** del menù a destra: si aprirà la schermata **Tutti gli sticker**, dove sono visualizzati quelli disponibili da scaricare con un tap sulla freccia **Download**. Nella sezione **I miei Sticker**, invece, si trovano quelli già scaricati e pronti all'uso.

Se tutti questi *sticker* non dovessero essere sufficienti, niente paura: non mancano le possibilità di creare i propri **adesivi personali**, con grafiche prese dal *web* o sfruttando le proprie foto migliori. Farlo è semplice: si scarica una delle applicazioni che permettono di realizzare queste particolari immagini, disponibili per i principali sistemi operativi come iOS e Android.

Per trovarle è possibile cercare “**Sticker Maker**”, accedendo da Google Play Store o dall’App Store, e si avrà subito a disposizione un lungo elenco di programmi da utilizzare in tutta semplicità una volta completato il *download*.

Una volta installata, l’app permetterà di **caricare le proprie foto**, **aggiungere testi** (con possibilità di scegliere tipologia di font, colore dei caratteri e dimensioni della scritta), rimuovere l’eventuale presenza dello sfondo (utile soprattutto se si usano fotografie e non elementi grafici creati *ad hoc*) e procedere al salvataggio.

Completato il passaggio, si avrà l’opportunità di **inviare il nuovo pacchetto** di immagini direttamente a WhatsApp, dove sarà possibile utilizzarli nelle finestre delle nostre conversazioni, richiamando ciascun elemento al suo interno similmente a come accade con gli *sticker* nativi.





## 1.5. Come usare le reazioni ai messaggi

Dopo anni di attesa, WhatsApp ha introdotto le reazioni ai messaggi. Gli utenti potranno rispondere ai messaggi dei loro contatti con una simpatica emoji, che sarà selezionabile direttamente in prossimità del messaggio che si vuole commentare. Le *reaction* non sono certo una novità per le app del gruppo di Meta. Già da tempo su Messenger prima e sulle Stories di Instagram poi, è possibile utilizzare le *reaction* per **commentare messaggi e contenuti** postati dai propri amici. Ecco come funzionano nel dettaglio.

Le reazioni sono delle emoji con cui gli utenti possono rispondere ai messaggi dei propri contatti su WhatsApp, senza bisogno di utilizzare altre frasi o messaggi, così da non intasare ulteriormente le *chat* di gruppo, mandando alla persona desiderata un segnale veloce che non ha bisogno di ulteriori parole.

Al momento **sono solo sei le emoji disponibili** per usare le reazioni ai messaggi. Tra queste ci sono il classico “mi piace” con l’emoji del pollice alzato, il cuore rosso, la faccina che ride, quella sorpresa, quella che piange e le mani giunte in preghiera. Mark Zuckerberg di Meta ha però promesso che si tratta solo dell’inizio e che si aggiungeranno altre emoji, così che lo spettro delle emozioni con cui gli utenti potranno rispondere ai messaggi delle chat aumenterà.

Per utilizzare le reazioni un utente deve soltanto tenere premuto il messaggio della chat a cui vuole rispondere. Dopo qualche secondo, potrà selezionare l’emoji desiderata e la reaction sarà immediatamente notificata al mittente del messaggio.



## 1.6. Come fare chiamate e videochiamate

Li utenti di WhatsApp possono effettuare **chiamate vocali** e **videochiamate**, e ci sono due modi per avviare. Il primo è aprire la chat del contatto con cui si vuole avviare la **videochiamata** e fare tap in alto sulla **Videocamera**, oppure sull'icona del **Telefono** per avviare una **chiamata vocale**. In alternativa, dopo aver aperto WhatsApp fare tap su **Chiamate**, poi sul simbolo del telefono in basso a destra di **Nuova Chiamata**, trovare il contatto desiderato e toccare il simbolo della **Videocamera** per avviarla.

Nel caso in cui si **riceva una videochiamata su uno smartphone Android**, si dovrà far scorrere il pulsante della **telecamera blu** verso l'alto per **rispondere**, oppure quello della cornetta rossa per **rifiutare**.





Inoltre, si può **rifiutare con un messaggio**, facendo scorrere verso l'alto l'icona del messaggio. Se invece si riceve una videochiamata mentre il telefono è in uso, in alto apparirà un pop-up con **Video-chiamata in entrata** e si potrà fare tap su **Rispondi** per avviarla, o su **Rifiuta** per rifiutarla.

Quando si **riceve una videochiamata su un iPhone**, far scorrere la notifica verso sinistra e toccare **Accetta** per rispondere, **Rifiuta** per rifiutarla o **Messaggia** per rifiutare inviando un messaggio. Se la videochiamata arriva quando non si sta usando l'app, si aprirà un pop-up in alto e bisogna trascinare la notifica verso il basso e poi selezionare **Accetta** per rispondere, **Rifiuta** per chiuderla o **Messaggia** per rifiutare con un messaggio. Inoltre, è sempre possibile passare da una videochiamata a una chiamata vocale facendo tap sull'icona **Disattiva fotocamera**, oppure riattivarla con un tocco su **Fotocamera**.

## 1.7. Gruppi e community: come crearli e gestirli

Tra le funzionalità di WhatsApp c'è anche la possibilità di **fare i gruppi**, cioè creare delle chat che possono contenere fino a un massimo di 256 partecipanti. Per creare un gruppo bisogna fare tap su **Nuova chat** e poi su **Nuovo gruppo**, aggiungere i contatti che si vogliono inserire e poi toccare il pulsante **Avanti**. Nella schermata che si apre si potrà **inserire una foto**, facendo tap sull'icona della **Fotocamera** e scegliere tra diverse opzioni:

- **Scatta foto**, per scattare una nuova foto del gruppo;
- **Galleria**, per scegliere tra le immagini presenti nel telefono;
- **Emoji e sticker**, per utilizzare una emoticon o un adesivo;
- **Cerca sul web**, per cercare l'immagine in rete.

Dopo aver impostato l'immagine, si può inserire l'oggetto del gruppo, digitando nell'apposito campo una frase di massimo 25 caratteri, inclusi spazi ed emoji. Terminato questo passaggio, fare tap sul pulsante della spunta per creare il gruppo. Una volta creato, potrà essere facilmente gestito facendo tap sul **nome del gruppo** in alto e nella schermata che si apre avviare una **chiamata**, una **videochiamata** oppure **aggiungere nuovi contatti**.



## Una nuova e interessante funzionalità lanciata nel 2022 dall'app riguarda un nuovo modo di gestire i gruppi: si tratta delle community.



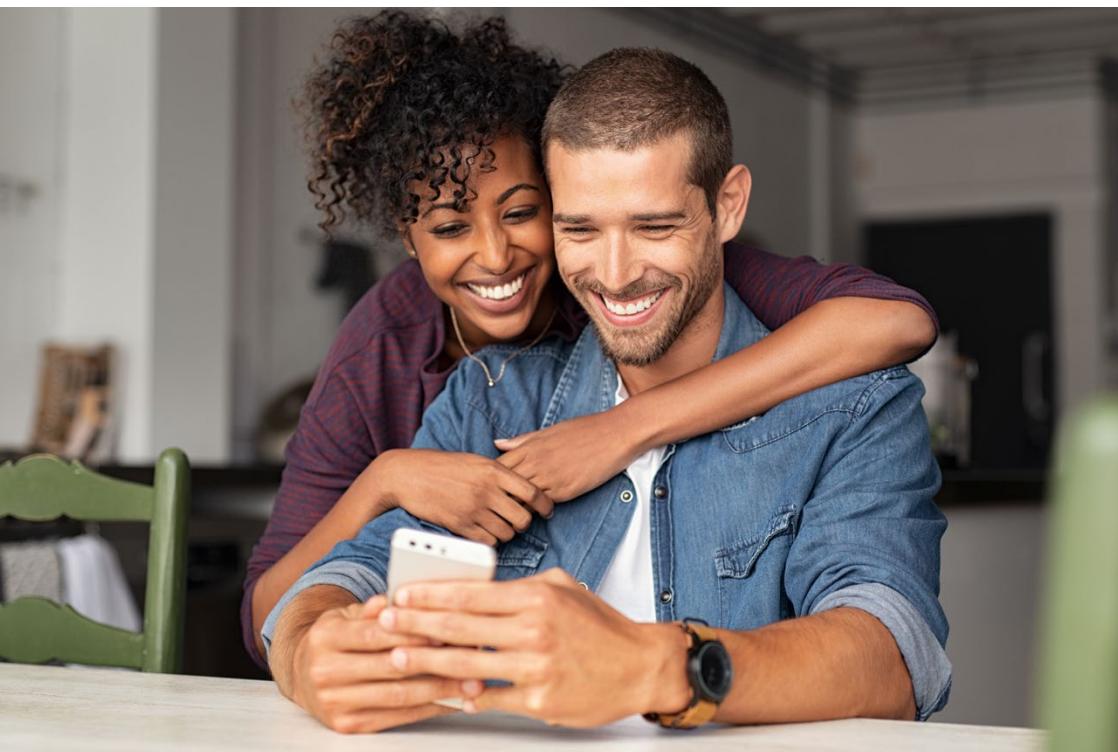
Le Community sono una funzionalità che ha come scopo riunire più persone possibili su un'unica chat. I membri possono così conoscersi e riunirsi in base ai propri interessi comuni. In questo modo, con un unico messaggio, si potranno raggiungere molti più contatti.

Parlando delle Community, Zuckerberg hanno spiegato chiaramente l'intento di Meta nel lanciare questa nuova possibilità sull'app di WhatsApp: *"Molti di noi utilizzano i social network e i feed per scoprire nuovi contenuti interessanti e per rimanere aggiornati. Ma per un livello di interazione più profondo, mandare messaggi è diventato il centro delle nostre vite digitali"*.

La nuova funzionalità di WhatsApp nasce quindi dall'esigenza di trovare un canale di comunicazione che sia privato e intimo, ma soprattutto **crittografato end-to-end**. Questo vale sia per i contatti più stretti, che per i gruppi di persone con interessi simili.

Le **Community possono essere di diverso tipo**: dai gruppi relativi alla scuola, ad esempio genitori con annunci destinati ai genitori, oppure per gruppi di lavoro, con colleghi che si aggiornano sui progetti o su eventi aziendali da coordinare. O ancora, Community di vicini di casa, che si tengono aggiornati su quello che accade nel quartiere.

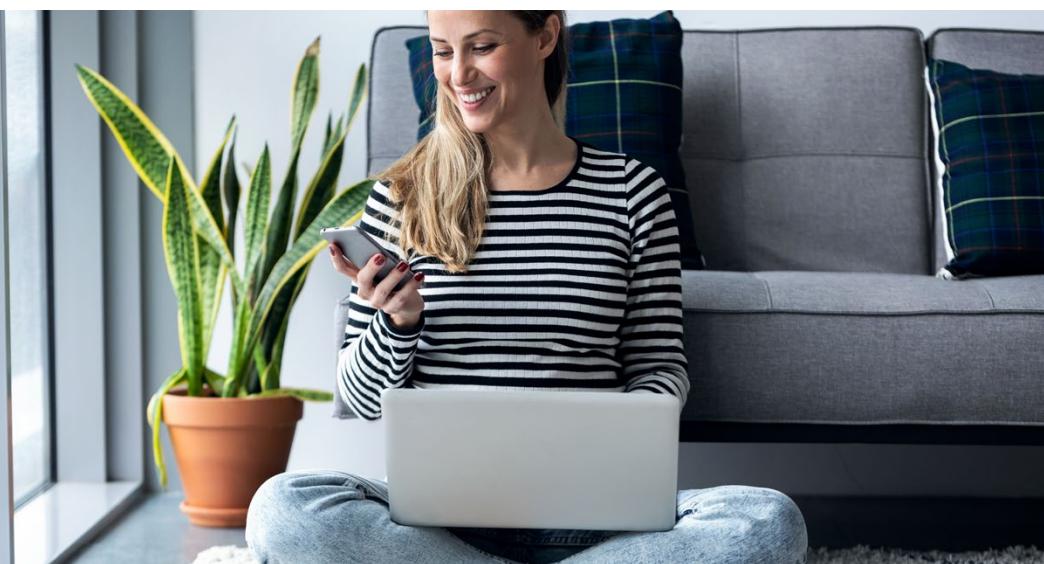
I vertici di WhatsApp hanno dichiarato di aver costruito le *Community* anche per rendere più semplice organizzare tutte le chat di gruppo e trovare le informazioni più velocemente. Gli utenti saranno in grado di portare più gruppi diversi all'interno della stessa chat e formare così una *community*.



## 2. WhatsApp, non solo smartphone

In molte situazioni può essere utile utilizzare **WhatsApp** sul proprio **computer** o sul **tablet**, per usufruire della tastiera o, più semplicemente, di un display più grande rispetto a quello dello smartphone. In questi casi, la soluzione migliore è utilizzare l'applicazione di messaggistica istantanea dal browser, scegliendo tra **WhatsApp Web**, oppure scaricando l'applicazione per PC chiamata **WhatsApp Desktop**.

L'utilizzo di WhatsApp web si rivela particolarmente utile in diverse occasioni. Ad esempio, quando si riceve un file allegato, come un documento o un pdf, che potrà essere agevolmente aperto e consultato su PC o su tablet.





Oppure, quando si vuole utilizzare l'app di messaggistica da PC, mentre il telefono è in ricarica da una postazione distante dal computer in uso. Ora che è stata compresa l'utilità di **WhatsApp Web**, si pensi anche alla semplicità con cui vi si accede: semplicemente **in-quadrando un Qr Code** con la fotocamera del proprio smartphone.



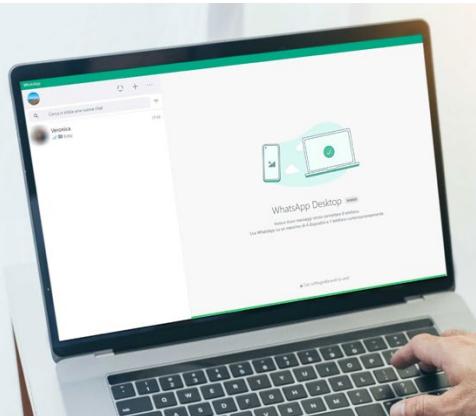
**Per poter utilizzare WhatsApp Web,  
oppure l'applicazione WhatsApp web desktop,  
è necessario che lo smartphone sia acceso  
e connesso a Internet.**

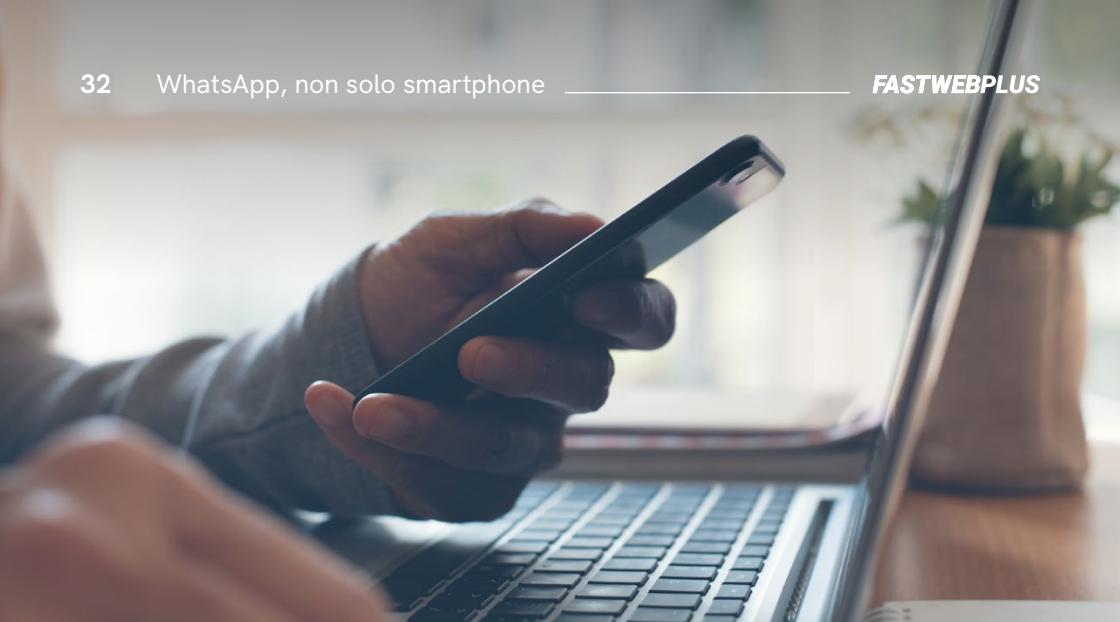


Questo perché le applicazioni browser e desktop non permettono di fare un accesso al proprio account WhatsApp, ma solo di **sincronizzarsi con quello attivo sullo smartphone** in uso.

Sia in WhatsApp Desktop che in WhatsApp web, l'interfaccia è simile a quella per dispositivi mobili. La schermata è divisa in due box: uno a sinistra, dove è presente l'elenco di tutte le conversazioni presenti sullo smartphone e, in cima, la voce **Archiviate**, che permette di accedere alle conversazioni archiviate dall'utente. A destra, invece, c'è la chat vera e propria, in cui inviare e ricevere messaggi, messaggi vocali, GIF, immagini, foto, video, documenti e file.

Utilizzando **WhatsApp Desktop**, è possibile anche fare **chiamate** e **videochiamate**, opzione che invece non è disponibile per chi utilizza WhatsApp Web da browser. In entrambe le applicazioni fruibili da PC, invece, è possibile cercare i messaggi tramite la lente di ingrandimento o modificare le chat accedendo alle impostazioni. Di seguito, ecco la procedura da seguire per accedere a WhatsApp Web dal Qr Code e come usare WhatsApp Desktop.





## 2.1. Come accedere a WhatsApp Web ed il QR code

Per poter accedere a WhatsApp Web bisogna avere uno smartphone con un **account WhatsApp** attivo e che sia **connesso a Internet**. Inoltre, lo smartphone deve avere la fotocamera funzionante, perché dovrà poter **inquadrare il Qr Code** che permette di associare l'account alla pagina aperta nel browser.

Il primo passo è quello di avviare il proprio browser preferito e aprire la pagina di **WhatsApp Web**, inserendo l'indirizzo web.whatsapp.com. Nella schermata che si apre a sinistra saranno visibili le istruzioni da seguire per accedere a WhatsApp Web e a destra il Qr code, che è necessario per associare l'account dello smartphone e sincronizzarlo con quello aperto nell'applicazione web.

La procedura da seguire per chi possiede un **dispositivo Android** è aprire l'app di WhatsApp sullo smartphone, fare tap sull'icona in alto a destra con i tre puntini e poi selezionare *Dispositivi collegati* > *Collega un dispositivo*. In questo modo, si aprirà la fotocamera che permette di inquadrare il Qr Code e procedere con l'associazione degli account, così da accedere a WhatsApp Web. La connessione è praticamente istantanea e si potrà iniziare immediatamente a utilizzare WhatsApp Web dal browser.

Chi possiede un **iPhone** seguirà una procedura analoga. Dopo aver aperto l'app di WhatsApp sull'iPhone, bisogna fare tap su *Impostazioni* > *Collega dispositivo*. Prima di avviare la fotocamera, potrebbe essere richiesto agli utenti di autenticarsi attraverso il **PIN** o i **dati biometrici**, come il Face ID o il Touch ID, cioè gli stessi richiesti per sbloccare l'iPhone. Una volta autenticati, si attiverà la fotocamera che inquadrando il Qr Code permetterà l'accesso a WhatsApp Web.

Se il PC o tablet da cui si accede è sicuro, si potrà decidere di mantenere la sessione attiva, così da non dover ripetere la procedura a ogni accesso. Per farlo, è sufficiente prima di iniziare la procedura di accesso mettere una spunta alla voce *Mantieni la sessione attiva*, che si trova sotto al QR code. Per **disconnettersi** dal browser, bisogna aprire la schermata di WhatsApp Web, fare clic sui tre puntini nel box a sinistra e nel menu che si apre fare clic su **Disconnetti**.



## 2.2. Come scaricare e usare WhatsApp Desktop

Per chi all'accesso da browser preferisce utilizzare un'applicazione desktop sul proprio PC, la soluzione migliore è scaricare e usare il programma **WhatsApp Desktop**. Questa applicazione è compatibile con sistemi operativi dalle versioni a partire da **Windows 8.1** e **macOS 10.10**. Dopo aver verificato che il dispositivo in uso è compatibile con l'applicazione desktop della popolare app di messaggistica, non resta altro da fare che scaricarla.

**WhatsApp Desktop** può essere scaricato direttamente dal sito di **WhatsApp**, oppure dal **Microsoft Store** per PC Windows e dall'**App Store** per gli utenti Apple. È importante scaricare l'applicazione solo da siti web e store affidabili, per evitare il rischio di installare dei virus o malware.

Per **scaricare WhatsApp Desktop** dal sito dell'app bisogna digitare nella scheda del browser l'indirizzo "[www.whatsapp.com/download](http://www.whatsapp.com/download)", scegliere l'applicazione per Windows o per macOS e fare clic su Scarica, così da avviare il download automatico del file con estensione .exe o .dmg. Se invece si sceglie di scaricare l'applicazione dallo **store dedicato** di Microsoft o Apple, bisogna aprire lo store, cercare **WhatsApp Desktop** nel catalogo e dopo averlo trovato fare clic su **Scarica**.

Una volta completata l'installazione di WhatsApp Desktop, non resta altro da fare che procedere con il primo accesso. La procedura è analoga a quella già descritta per WhatsApp Web: dopo aver lanciato il programma WhatsApp Desktop si aprirà una schermata in cui è presente un Qr code. Gli utenti dovranno quindi inquadrare il codice QR con il proprio smartphone Android o iPhone dopo aver aperto l'app di WhatsApp, così da procedere all'associazione dei due account.



Anche WhatsApp Desktop consente di mantenere l'accesso spuntando *Mantieni sessione attiva*. Quando invece si vuole effettuare il *logout* dall'applicazione desktop, è sufficiente fare clic sul menu a tre puntini e selezionare la voce **Disconnetti**.

## 2.3. WhatsApp multidispositivo: come funziona

Utilizzando questa *feature*, gli utenti di WhatsApp possono collegarsi all'app di messaggistica con **quattro dispositivi simultaneamente**. Oltre al numero di dispositivi collegabili, la grande novità è che **non c'è bisogno di mantenere la connessione Internet attiva** sullo smartphone utilizzato durante la prima fase di connessione. WhatsApp, infatti, continuerà a funzionare anche sugli altri dispositivi. Tra i quattro dispositivi che possono essere collegati a WhatsApp sono inclusi anche *laptop* e PC.



**Il processo di login sarà anche più veloce,  
mantenendo comunque la sicurezza  
che WhatsApp assicura ai suoi utenti.**





Per utilizzare WhatsApp multidispositivo gli utenti avranno bisogno di **installare l'aggiornamento all'ultima versione dell'app**. dopo, bisognerà aprire il sito Internet di WhatsApp o installare WhatsApp web sul proprio PC. Cliccare sul **menu coi tre puntini**, entrare in **Impostazioni** e scegliere l'opzione **Dispositivi Collegati**.

A questo punto, l'app richiederà di **scannerizzare il codice QR** che appare sulla schermata del sito o dell'app per desktop. In questo primo passaggio è importante che sia lo smartphone che il PC siano entrambi collegati alla rete Internet. L'utente potrà quindi accedere al proprio account WhatsApp dopo che il codice sarà stato scannizzato. In un secondo momento, l'utente potrà utilizzare WhatsApp web senza nemmeno avere una connessione Internet attiva sul proprio cellulare.

## 2.4. WhatsApp Companion per chi ha due smartphone

Meta non si ferma e vuole rendere WhatsApp sempre più fruibile, anche a chi ha due smartphone. Ad oggi WhatsApp permette di connettere un account su quattro dispositivi, ma solo uno di questi può essere uno smartphone. Grazie alla funzionalità Companion, gli utenti potranno accedere alla più famosa app di messaggistica anche da un altro telefono *mobile*.

Al momento si tratta solo di una versione beta, ma la funzionalità sembra destinata ad arrivare entro la fine del 2022 e permette si chiamerà **Register Device as Companion**, ossia Registra un dispositivo come compagno.





“

**Questa finestra si aprirà quando si tenterà di utilizzare l'app di messaggistica su un altro dispositivo. La procedura è la stessa che si utilizza adesso per accedere a WhatsApp da desktop o da web.**

“

L'utente dovrà leggere il QR Code che comparirà sul nuovo dispositivo e aggiungere quindi quel 'dispositivo compagno' all'account. L'unica differenza dall'attuale procedura è che si farà con due *smartphone* invece che con un telefono e un computer.

### 3. Come fare il backup di WhatsApp e il ripristino dati

O rmai i sistemi di **messaggistica istantanea** sono diventati parte della comunicazione quotidiana della maggior parte degli utilizzatori di **smartphone** e **tablet**, **WhatsApp** in testa.

A volte, però, quando si passa da un dispositivo all'altro, o si è costretti a ripristinare il proprio *device*, si rischia di perdere le proprie conversazioni, compresi dati, informazioni e file che invece potrebbero ancora servirci. Per questo è importante effettuare regolarmente dei **backup** così da avere sempre a portata di mano le versioni più aggiornate delle *chat* e tutte le proprie informazioni: ecco come fare.





## Il backup dei dati da Android e iPhone

Che si utilizzi uno smartphone **Android** o un **iPhone**, WhatsApp consente sempre di effettuare il *backup* delle conversazioni sui due sistemi di cloud proprietari, rispettivamente **Google Drive** e **iCloud**, così come in **locale**. Per procedere è necessario avere a disposizione spazio su uno dei due sistemi, in base al sistema operativo utilizzato, e nella **memoria interna** del telefonino per poi decidere come e ogni quanto procedere con il salvataggio dei dati, anche con **crittografia end-to-end** se selezionata, per poterli scaricare e avere di nuovo a disposizione in ogni momento, magari dopo un *reset* o dopo aver acquistato un nuovo modello di smartphone.

In entrambi i casi, le impostazioni per il *backup* sono disponibili all'interno della sezione **Chat** nel menu **Impostazioni**; successivamente la voce da selezionare è **Backup delle chat**. Entrambi offrono la possibilità di effettuare un **salvataggio manuale** dei dati in tempo reale, un resoconto sull'ultimo *upload* di dati (giorno, ora e dimensione), impostare la **cadenza** del caricamento e scegliere se includere anche i **video** trasferiti nelle conversazioni. Ogni file salvato in rete mantiene un suo corrispettivo in locale, aggiornato ogni giorno in automatico, da utilizzare nel medesimo modo di quello online.



## Come fare il recupero e ripristino dei dati

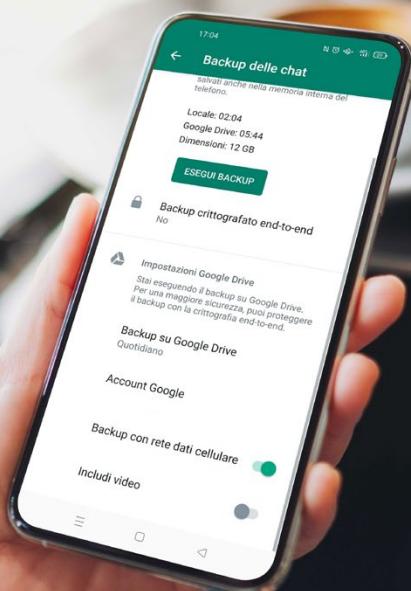
Per effettuare il recupero e il ripristino dei dati a seguito di un *backup* è necessario **utilizzare lo stesso numero di telefono** usato per creare il *backup*, oltre che il medesimo account, *iCloud* o *Google Drive* che sia. Da una nuova installazione, dopo aver inserito e verificato il proprio numero, è sufficiente premere sul pulsante **Ripristina** quando richiesto dal programma. Completato il passaggio, si tappa sul pulsante **Successivo**: l'app mostrerà tutte le *chat* utilizzate in precedenza e, completato il *download*, anche i **media** disponibili al momento del backup.

Nel caso non fossero presenti backup in *cloud*, WhatsApp provvederà a individuare il pacchetto all'interno del **disco locale**. Il programma cercherà in automatico il file seguendo il percorso di default dell'applicazione; se su iPhone non è consentita la navigazione all'interno delle cartelle di sistema di iOS, su Android è possibile inserire il file salvato manualmente dalla vecchia cartella **Memoria Interna / WhatsApp / Databases** (il nome del file contiene la data di riferimento del salvataggio) in quella nuova disponibile seguendo l'identico percorso.



## Il backup su Google Drive

Chi dispone di un *account* Google attivo sul proprio device Android può sfruttare lo spazio in *cloud* di Google Drive per salvare le proprie conversazioni direttamente in rete. Per farlo è necessario, però, rispondere ad alcuni criteri come avere l'applicazione **Google Play Service** installata sul telefonino, disporre di una quantità di spazio di archiviazione sufficiente per ospitare il *backup* sul dispositivo e, ovviamente, una connessione a *internet* stabile.



Se tutto ciò è presente, si può procedere con l'operazione: per farlo, si apre WhatsApp e, successivamente, si tocca sul tasto a forma di tre pallini disposti verticalmente; da qui si procede su **Impostazioni > Chat > Backup delle chat > Backup su Google Drive**. Premendo sulla voce, è possibile scegliere come anticipato la **frequenza di aggiornamento** dei dati sul proprio account; le impostazioni prevedono la cadenza mensile, settimanale, quotidiana, solo al tocco del pulsante “Esegui backup” presente nella schermata (caricamento manuale) o mai.

Nel caso in cui non fosse già presente un account Google Drive associato si prosegue inserendo le proprie **credenziali**, altrimenti si procede con le successive impostazioni. In seguito è opportuno selezionare il tipo di **rete** da utilizzare per il backup (*Wi-Fi* e rete cellulare o esclusivamente *Wi-Fi*). Tra le alternative, anche quella che prevede l'**esclusione del caricamento dei video** che, date le dimensioni, potrebbero inficiare sulla quantità residua di dati previsti dal proprio piano tariffario (in caso di rete cellulare) e quella dello spazio in *cloud*.

Come suggerito in precedenza, WhatsApp ha previsto un'ulteriore opzione che integra la crittografia *end-to-end* per i *backup* su Drive. Per aggiungerla, dalla medesima schermata, si seleziona **Backup crittografato end-to-end**, avendo cura di effettuare il tap su Attiva, si inserisce una **password** o una **chiave crittografica a 64 cifre** e, in ultimo, si tocca su Crea per realizzare il salvataggio cifrato.



## Come recuperare i messaggi anche senza backup

Come abbiamo potuto esaminare, aver effettuato il *backup* diventa una delle discriminanti di maggior peso quanto di vogliono recuperare i messaggi inviati e ricevuti attraverso l'app di messaggistica istantanea. Se, però, si ha la necessità di recuperare gli scambi testuali senza alcun ausilio di questi pacchetti, è necessario fare affidamento a dei programmi esterni.

Sfruttando il **software** prodotto da terzi, disponibili gratuitamente o a pagamento nei rispettivi store digitali di Apple e Google, ovvero **App Store** e **Google Play**, è possibile "rovistare" nelle cartelle nascoste del sistema operativo, recuperando e rendendo di fatto accessibili i **dati nascosti** all'interno dei nostri telefonini. Questi programmi di **recovery**, quindi, sono in grado di ritrovare esclusivamente le conversazioni salvate in memoria e non sono utili nel caso in cui il telefono abbia subito un **hard reset**, cioè un ripristino ai dati di fabbrica.

Una volta installati, le applicazioni consentono di effettuare il recupero per diverse applicazioni. Selezionato WhatsApp, l'app chiederà l'**accesso** ad alcune particolari cartelle dell'Os (quelle in cui sono contenuti i dati che stiamo cercando). Con il nostro ok, provvederà a effettuare tutte le **ricerche** del caso, ricostruendo con i dati a disposizione la nostra **cronologia di conversazione**.

## 4. Come gestire la privacy su WhatsApp

WhatsApp è tra le **applicazioni di messaggistica** più usate al mondo, se non la più utilizzata in assoluto. La apriamo al nostro risveglio per controllare i nuovi messaggi e naturalmente la usiamo più volte al giorno. I motivi sono tanti: vogliamo fare una chiacchierata virtuale con un amico, scambiare file oppure inviare note vocali. Inoltre, è un punto di **contatto con il gruppo di amici**, i vecchi compagni di scuola o addirittura con la famiglia, che magari vive lontana. Senza contare che spesso viene usata anche dalle aziende per inviare promozioni e offerte.





“

**Nonostante sia un modo facile e veloce per comunicare, Whatsapp rischia anche di rivelare un po' troppo circa le nostre abitudini, arrivando a minare la privacy.**

”

Ad esempio, capita che le persone controllino i nostri accessi su WhatsApp oppure che ci scrivano non appena ci vedono online o ancora ci chiedano insistentemente perché non visualizziamo i messaggi e non rispondiamo (maledette spunte blu).

Fortunatamente, non dobbiamo rinunciare alla nostra privacy pur di **usare WhatsApp**, anzi esistono tanti **trucchi e consigli** per riprendersi un pezzo della nostra vita, continuando a messaggiare lontani da occhi indiscreti.



## Come nascondere lo stato di lettura

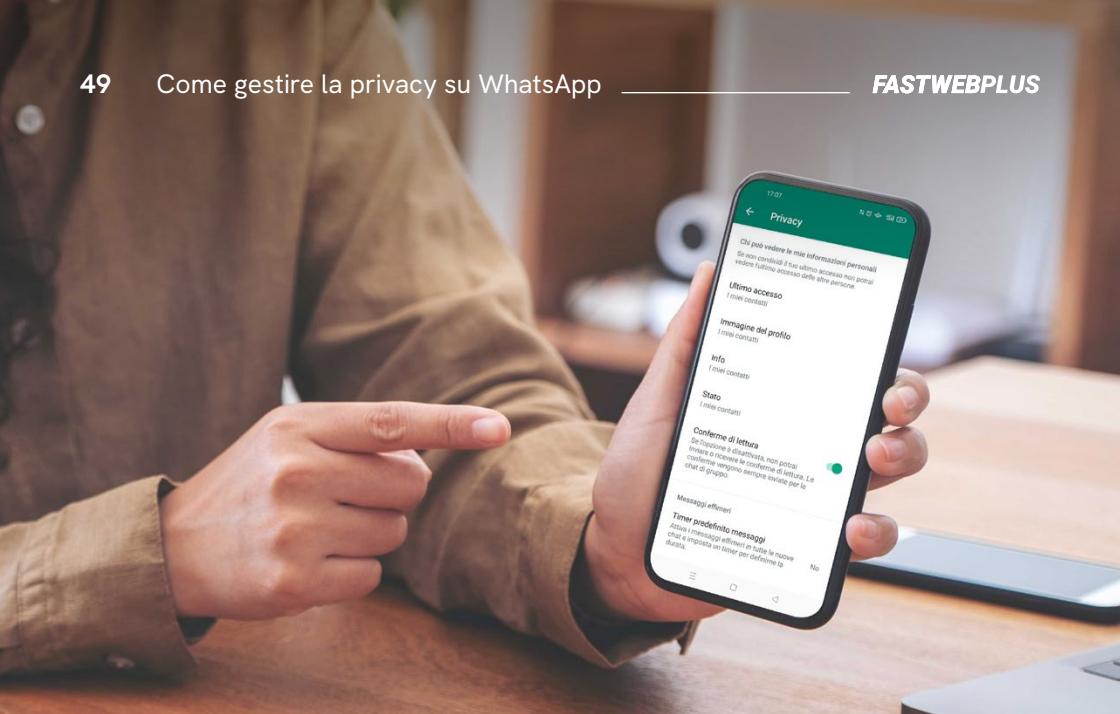
Le spunte blu indicano che il **destinatario ha letto il messaggio**, e quindi presumibilmente aspetta una risposta. Fortunatamente Whatsapp permette di nasconderle e farle rimanere grigie: il destinatario ha ricevuto il messaggio, ma non è dato sapere se lo abbia letto o meno.

Per nascondere le **conferme di lettura su Android e iPhone**, basta accedere all'app e toccare i tre puntini verticali posizionati in alto a destra per accedere alle Impostazioni. Dopodiché seguire il percorso *Account > Privacy > Conferme di lettura*. Per disattivarle, occorre selezionare il pulsante posto accanto alla scritta.



**Anche in questo caso, se si nascondono le proprie spunte blu, non sarà possibile sapere quando i contatti leggeranno i tuoi messaggi.**





## Le impostazioni della privacy

Quando una persona si connette all'applicazione, questa mostra sempre che è online. Una informazione che può minare la privacy dell'utente, ma ci sono dei trucchi per nasconderla.

Per raggiungere questo obiettivo, basta **sfruttare le anteprime dei messaggi** che vengono mostrati sulla schermata principale del cellulare e rispondere da lì, senza accedere all'app. Per farlo, bisogna attivare le **notifiche a tendina di Whatsapp**. La funzione si attiva tramite le **Impostazioni del telefono**. Basta attivare le **Notifiche** su **Blocco Schermo**. In questa schermata occorre selezionare **Mostra tutte le notifiche**.



## Come bloccare una persona su WhatsApp

Il primo consiglio è pensato soprattutto se vieni contattato insistentemente sempre dalla stessa persona indesiderata. Purtroppo, non puoi risultare invisibile ai suoi occhi, quindi l'unico modo per liberarsene è **bloccare l'utente**.

“

**Questa soluzione impedirà alla persona bloccata di contattarti o guardare quando sei online.**

“





Per **bloccare una persona su Whatsapp da Android** basta accedere alla scheda del contatto o alla chat e toccare i tre puntini verticali che si trovano in alto a destra e poi andare su "altro" per poi fare tap su **Blocca**.

L'app ti chiederà conferma permettendoti di scegliere tra 3 opzioni: Blocca, Annulla, Segnala e blocca. Se si tocca su Blocca, il numero verrà inserito nella lista nera. Per accedere a questa lista e guardare tutti i numeri bloccati basta accedere alle Impostazioni di Whatsapp e poi seguire il percorso *Account > Privacy > Contatti Bloccati*. Da questa lista è possibile sbloccare l'utente toccando sul numero e seguendo le indicazioni.

Per **bloccare una persona su Whatsapp da Apple** basta accedere anche stavolta a una chat fatta con l'utente in questione. Qui occorre accedere a **Info Contatto** e poi confermare facendo tap su **Blocca**.



## Come nascondere l'ultimo accesso su WhatsApp

Un altro modo per proteggere la privacy su Whatsapp è nascondere gli accessi, cioè l'ora e la data dell'ultima connessione. Questa opzione comunque **mostra quando l'utente si connette**: si visualizza la scritta "online" sotto il suo nome in chat. Inoltre, se impedisce agli altri di non visualizzare il tuo ultimo accesso, tu non potrai visualizzare il loro.

Per **nascondere l'ultimo accesso su Android** occorre cliccare sui tre puntini verticali e accedere alle Impostazioni. In seguito, basta seguire il percorso *Account > Privacy > Ultimo accesso > Nessuno*. In alternativa si può toccare la voce "I miei contatti" se si vuole mostrare l'ultimo accesso solo ai contatti Whatsapp.

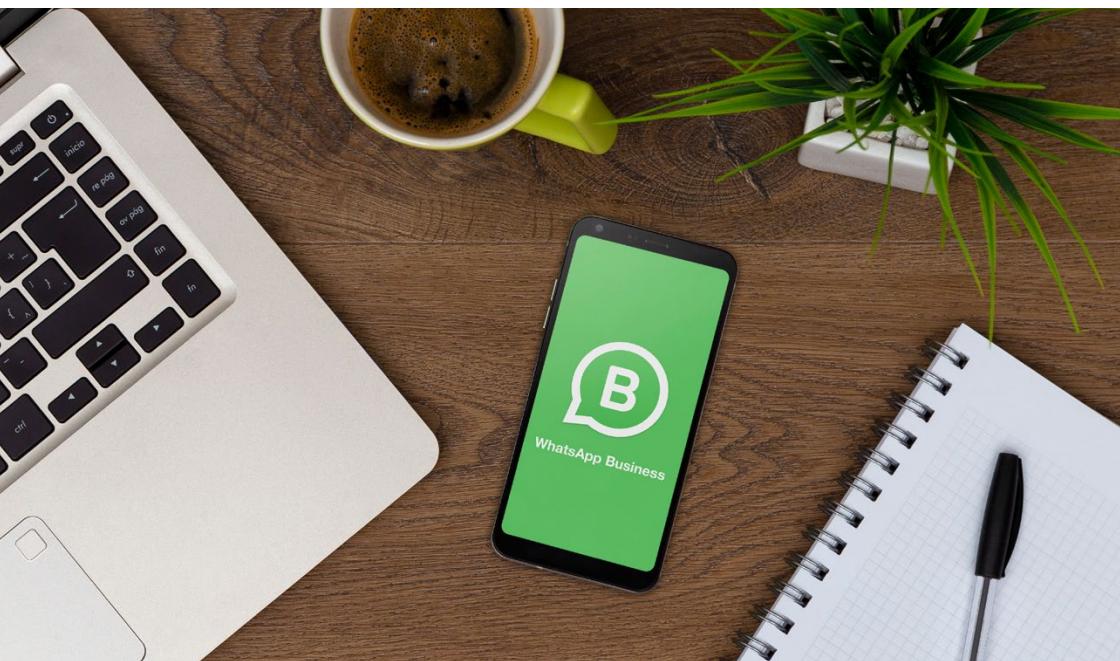
Se invece hai un **iPhone**, puoi avviare l'app e accedere alle Impostazioni. A questo punto basta seguire il percorso *Account > Privacy > Ultimo accesso* e a questo punto, proprio come prima, dovrà scegliere su *Nessuno o I miei contatti*.



## 5. WhatsApp Business: cos'è e a cosa serve

Dopo che è stato a lungo utilizzato dagli utenti privati, l'applicazione ha subito un'importante evoluzione, includendo la possibilità di **creare degli account professionali** scaricando WhatsApp Business. Si tratta di una piattaforma diversa dall'originale, appositamente pensata per aziende e organizzazioni.

Molte realtà hanno apprezzato le potenzialità dello strumento e hanno iniziato a strutturare strategie di marketing che comprendono l'utilizzo dell'applicazione per restare in contatto con la propria *audience* di riferimento e **gestire facilmente le conversazioni con i clienti**.



WhatsApp Business è la soluzione perfetta per le aziende, soprattutto quelle di piccole e medie dimensioni, che vogliono fornire un'assistenza clienti **estremamente personalizzata** utilizzando i messaggi testuali o automatici *One-to-One*.

Le conversazioni con i clienti **sono meno formali** rispetto a quelle che avvengono attraverso scambi di e-mail e l'interazione è facilitata. L'app. è stata pensata per offrire la stessa esperienza d'utilizzo di WhatsApp Messenger, ma integrando **funzionalità utili per le attività commerciali**.

Creando un profilo professionale si possono aggiungere e mostrare agli utenti preziose informazioni, come gli orari di apertura, gli indirizzi della sede, l'e-mail, i prodotti in vendita, i loro prezzi e le loro disponibilità e i link al sito web o ai canali social. Le chat e i messaggi possono essere **organizzate in maniera efficiente** attraverso delle etichette e recuperate facilmente in caso di bisogno.

I **tassi di apertura dei messaggi inviati con WhatsApp Business** sono elevatissimi. Ciò significa che ci sono grandi probabilità che il pubblico di riferimento **riceva e visualizzi il contenuto** realizzato e inviato dall'azienda e compia l'azione desiderata.



## 5.1. Come creare un account WhatsApp Business

Dopo aver scaricato l'app da Google Play o dall'App Store, si può **avviare il processo di registrazione**. È necessario inserire un numero di telefono. Questo non può essere personale, ma deve essere quello aziendale. Contemporaneamente, va inserito il nome dell'organizzazione e vanno compilati tutti i campi presentati dall'applicazione.

Il nome dell'attività deve essere **conforme alle regole imposte dalla piattaforma**. Non può contenere solo lettere maiuscole (ad esclusione delle sigle), doppi spazi, punteggiatura non necessaria, emoji, simboli e caratteri speciali.

Dopo aver letto attentamente e accettato i termini e le condizioni di WhatsApp, bisogna completare il profilo dell'azienda, **aggiungendo una breve descrizione sull'attività**, un'immagine identificativa (preferibilmente il logo ufficiale), la categoria dell'impresa, gli indirizzi della sede fisica, gli orari di lavoro e di apertura, link ai profili social, al sito web e all'indirizzo di posta elettronica.

WhatsApp controllerà tutte le informazioni inserite e dopo essersi assicurato che siano corrette e accurate **approverà la creazione del profilo** certificando che si tratta realmente di un'azienda e rendendo gli scambi con i clienti più sicuri.

I piccoli imprenditori e i professionisti che utilizzavano già WhatsApp Messenger possono facilmente **effettuare il passaggio a WhatsApp Business**. Dopo aver verificato il numero di telefono sulla nuova applicazione, si possono selezionare tutti i file multimediali (come sticker e sfondi), le impostazioni delle chat e la cronologia da estrarre e trasferire.



**Il passaggio delle informazioni può essere effettuato solo da WhatsApp Messenger a WhatsApp Business: non è ancora consentito il procedimento inverso.**



Prima di iniziare il trasferimento a WhatsApp Business è sempre consigliabile fare un preventivo **backup di tutto il materiale** presente sul proprio account direttamente sul dispositivo utilizzato o su Google Drive.

Per eseguirlo si deve andare nelle impostazioni dell'applicazione, fare click su 'chat', 'backup delle chat' ed avviare l'esecuzione selezionando la destinazione prescelta.

Il trasferimento si avvia aprendo l'applicazione WhatsApp Business. Finché il processo non è terminato, l'app deve rimanere aperta e il telefono acceso. Dopo aver letto e accettato tutti i termini e le condizioni, la piattaforma **individuerà automaticamente il numero** di telefono utilizzato su WhatsApp Messenger.

Se si vuole confermare il numero si può procedere, altrimenti si deve selezionare la voce "usa un altro numero" e **seguire il processo di verifica**. Per concludere la procedura consentire all'applicazione di accedere alla cronologia delle chat e ai file salvati. A questo punto si potrà iniziare a modificare il profilo per renderlo il più professionale possibile.



## 5.2. Cosa si può fare con un account Business

Con WhatsApp Business si possono **personalizzare e automatizzare le conversazioni** con i clienti. Per fare una buona prima impressione sugli utenti, si può impostare un **messaggio di benvenuto**, che verrà inviato ad ogni prima interazione o come risposta ad un messaggio ricevuto dopo 14 giorni di inattività nella chat. Si può decidere di inoltrare il benvenuto a tutti coloro che scrivono per la prima volta indistintamente, oppure solo a quelli non presenti in rubrica. Possono essere selezionate delle persone da escludere o individuare solo alcuni contatti come destinatari.

Inoltre, si possono realizzare degli *Out of Office Message*, messaggi d'assenza per rispondere ai clienti nei periodi in cui l'attività è chiusa o **negli orari in cui non si è operativi**. Possono essere utili per indicare modi alternativi di contatto, possibili soluzioni o specificare quando è possibile trovare degli operatori pronti ad accogliere ogni tipologia di richiesta. Per ogni tipologia di messaggio, si possono selezionare i destinatari tra:

- **Tutti gli utenti**, per inviarlo a tutti quelli che ti scrivono
- **Tutti gli utenti non presenti in rubrica**, per escludere i clienti abituali
- **Tutti gli utenti tranne**, per selezionare manualmente i contatti da escludere
- **Invia solo a**, per selezionare manualmente gli unici contatti a cui inviare i messaggi.



**Impostare le risposte veloci permette di rispondere istantaneamente e automaticamente alle domande più frequenti poste dai clienti, che non dovranno più aspettare l'intervento dell'operatore per ottenere una soluzione.**



WhatsApp Business **restituisce alle aziende delle statistiche** che permettono di valutare le performance ottenute attraverso l'utilizzo dello strumento, di misurare la qualità dell'esperienza degli utenti e il loro livello di coinvolgimento. Si possono sapere con precisione quanti messaggi sono stati inviati, consegnati, letti e ricevuti.

L'applicazione ha un'interessante funzionalità: i **cataloghi di prodotti**. Le attività commerciali possono creare una vetrina e mostrare gli articoli in vendita, creando **una sorta di e-commerce** attraverso il quale sollecitare le vendite. L'acquisto non avviene in maniera diretta: il cliente dovrà seguire il link e uscire dalla piattaforma o ordinare attraverso l'invio di messaggi all'azienda.

Il catalogo viene visualizzato **direttamente nel profilo dell'azienda** e ogni articolo deve essere inserito con un titolo univoco in modo da non creare nessuna confusione nei clienti e facilitare la loro esperienza sulla piattaforma. **Possono essere inseriti fino ad un massimo di 500 prodotti o servizi.**





**Gli articoli possono essere organizzati in raccolte per rendere più semplice agli utenti la ricerca dei prodotti e dei servizi. Le nuove raccolte o gli aggiornamenti vengono revisionati dalla piattaforma prima di diventare visibili.**



I clienti possono **utilizzare la funzione carrello** per fare acquisti, senza dover inviare un messaggio per ogni singolo prodotto presente nel catalogo che hanno intenzione di acquistare. Possono aggiungere prodotti nel carrello, modificarne la quantità, eliminare ciò che non ritengono più interessante e procedere all'ordine tramite messaggio. Ciò permette di:

- Fare più ordini contemporaneamente
- Richiedere informazioni su diversi articoli nello stesso momento
- Velocizzare lo scambio di messaggi



WhatsApp Business è integrabile con alcune delle altre piattaforme che possono essere utilizzate dalle aziende per **vendere prodotti online**. Si può collegare ad una pagina o Facebook o a un profilo aziendale su Instagram, in modo da far apparire il numero di telefono anche sui social network e facilitare l'avvio di conversazioni con gli utenti. Le informazioni possono essere sincronizzate per ottenere una maggiore coerenza su ogni canale.

L'applicazione può essere **integrata con lo shop di Facebook**. In caso di collegamento tra le due piattaforme, il catalogo presente sul social network di Meta viene sostituito con quello su WhatsApp che, pur non venendo modificato o eliminato, diventa invisibile per gli utenti.

# **FASTWEB PLUS**

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

A cura di Cultur-e