



CM.com

México



WhatsApp Business API: La Nueva Forma de Conectar Con Tus Clientes.

Crece Tu Negocio Ofreciendo un Soporte Excepcional a Tus Clientes.

Contenido

1.	WhatsApp Business: Utiliza el App de Mensajería Más Popular.	3
2.	Ofrece lo Último en Experiencia Móvil para el Cliente.	4
3.	Qué es WhatsApp Business.	7
4.	Cuál es la diferencia entre WhatsApp Business App y API.	12
5.	Cómo usar WhatsApp Business. <ul style="list-style-type: none">• Mensajes de Sesión WhatsApp API.• Plantillas de Mensajes en WhatsApp.• Cómo obtener Opt-Ins para WhatsApp Business.	13
6.	Cómo Integrar WhatsApp Business en tu Customer Journey. <ul style="list-style-type: none">• Integra WhatsApp Business en tus Flujos para Completar su Customer Journey.• Automatización.• Chatbot.	18
7.	Cómo enviar Tráfico a Su WhatsApp Business. <ul style="list-style-type: none">• Arma una Estrategia Clara: Comienza con Un Objetivo y Selecciona un Caso de Uso.• Comunicación y Mensajería Con Tus Clientes.• Puntos de Entrada Orgánicos.• Puntos de Entrada de Pago.	22
8.	Cómo Usar WhatsApp Business en Diferentes Sectores. <ul style="list-style-type: none">• Casos de Uso Inspiracionales.	25
9.	Elige un Proveedor Fuerte y Confiable de Soluciones para WhatsApp Business API.	28
	Referencias.	31

1. WhatsApp Business: Utiliza el App de Mensajería Más Popular.

La popularidad de WhatsApp como un app de mensajería móvil está creciendo rápidamente, por una buena razón.

Con más de 2 billones de usuarios activos enviando diariamente más de 65 billones¹ de mensajes todos los días, en 180 países y en 60 idiomas, no es una sorpresa que Facebook (los desarrolladores detrás de WhatsApp) expandiera su plataforma para incluir una aplicación de negocios: WhatsApp Business. Más de 5 millones² de usuarios de negocios hacen uso de esta plataforma de mensajería tan popular

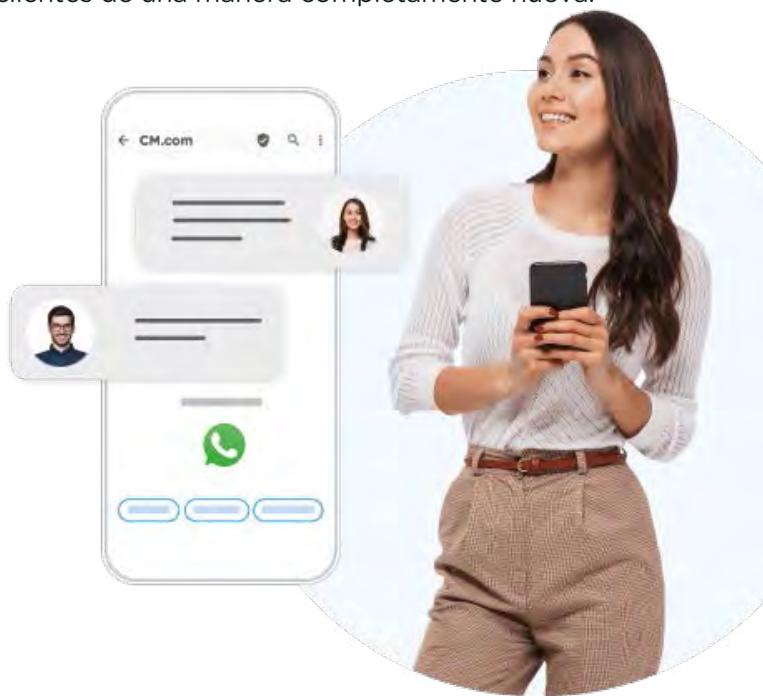
Si la base de datos de tus clientes es global, conoce esto: WhatsApp tiene el mayor porcentaje de penetración en muchos mercados emergentes en punto de inicio móvil. En muchos mercados como India, Brasil, México, el Reino Unido e Italia, hasta el 95% de los usuarios de smartphone users tienen WhatsApp instalado (Gartner, 2020)

WhatsApp Business le permite a las empresas interactuar directamente con sus clientes vía WhatsApp. Ofrece la funcionalidad y conveniencia de la mensajería personalizada para las comunicaciones con el cliente.

WhatsApp proporciona el intercambio de mensajes de bajo costo vía internet a través de smartphones, laptops, desktops, tabletas e incluso smartwatches conectados. Es una alternativa de los servicios de mensajes de texto que proveen los operadores de redes móviles.

Cuando se usa en canales móviles, WhatsApp Business se convierte en un elemento indispensable para desarrollar una estrategia omnicanal exitosa.

Al ser gratuito para los usuarios y conversacional por naturaleza, WhatsApp se ha convertido en el app más popular en menos de una década para las conversaciones personales y de negocios. La popularidad de WhatsApp se está disparando como una de las aplicaciones de mensajería más utilizadas en mercados clave como América Latina, Europa, África y Asia. Con una década extraordinaria de crecimiento de usuarios sin precedentes, las principales empresas de todo el mundo están haciendo fila para integrar WhatsApp Business en su proceso y comenzar a interactuar fácilmente con sus clientes de una manera completamente nueva.



2. Ofrece lo Último en Experiencia Móvil para el Cliente.

Gracias a su popularidad y facilidad de uso, WhatsApp Business se ha convertido en el canal de comunicación favorito de los consumidores y de las empresas para conectar y mantener conversaciones reales.

Entender cómo usar WhatsApp Business es imperativo para las empresas que quieran alcanzar las expectativas de sus clientes. Ya sea que quieras aumentar su audiencia, acelerar tus ventas, enviarlos a atención a cliente o desempeñar tareas sencillas como enviar un simple mensaje de recordatorio, WhatsApp Business te puede llevar al siguiente nivel.

Para los consumidores, tener la posibilidad de contactar a las empresas desde la comodidad de su app de mensajería personal WhatsApp, fortalecer su confianza, evita posibles frustraciones y crear una experiencia única generando clientes felices que regresan a las empresas.

El próximo paso: tener WhatsApp Business como tu nuevo canal de ventas. Enviar enlaces de pago vía WhatsApp Business cuando tus clientes quieran poner una orden directamente desde la conversación. ¡Esto es lo que llamamos comercio conversacional! Aquí mencionamos algunas razones de peso:

I. Estar en donde tus clientes están

Estar en donde están sus clientes y en donde esperan encontrarte, es parte de una estrategia de negocios ambiciosa. Los consumidores prefieren comunicarse con las empresas, así como lo hacen como sus amigos y familiares, a través de su app de mensajería personal WhatsApp. Los clientes se sienten confiados de poder conversar con un **perfil válido de WhatsApp Business**. Los emails formales o las llamadas telefónicas, por no mencionar el menú de opciones en el teléfono, son cosas del pasado.

WhatsApp Business API se ha convertido en la herramienta indispensable para el customer journey completo. Esto le permite conectarte con sus clientes en el lugar en el que ellos pasan la mayor parte del tiempo, con conversaciones de bajo nivel con su empresa y teniendo la satisfacción del cliente al centro de su servicio. Asegúrese de que sus clientes saben que pueden encontrarlo en WhatsApp Business y resuelva fácilmente sus necesidades a través de su app preferida.

II. Encontrar Consumidores Globales

En solo un año desde que WhatsApp lanzó su iniciativa B2B (2018), el aumento de negocios usando WhatsApp Business, fue más de 5 millones³. En Julio del 2020, este número ha aumentado a 50 millones⁴. La cobertura global y el alcance de WhatsApp es probablemente el beneficio más obvio para las empresas. Con más de 2 billones de usuarios en 180 países al día de hoy, qué mejor canal de comunicación para encontrar clientes que el que se usa para comunicarse diariamente. **Con la explosión de 54% de Millenials y 51% de Gen Z que visitan WhatsApp diariamente, no es un misterio por qué WhatsApp se ha vuelto una herramienta tan poderosa en el arsenal de cualquier negocio.** Los últimos años han habido un crecimiento tremendo en el mundo usando canales de mensajería como WhatsApp para dar servicio a los clientes y conectar con una base de contactos más grande. Encontrar a sus clientes en el lugar en donde ellos están es un diferenciador clave para lograr el crecimiento de su negocio y un motivo relevante para su que su empresa esté disponible en WhatsApp Business.

III. Conexión sin Precedentes: Acelere la Experiencia del Cliente

Cada día se envían más de 65 mil millones de mensajes de WhatsApp y más de 175 millones de personas envían mensajes a una cuenta de WhatsApp Business todos los días para buscar productos, recibir notificaciones oportunas u obtener una respuesta rápida. La mensajería de WhatsApp Business ofrece una entrega y tasas de apertura más altas que cualquier otro canal. Los consumidores abren con frecuencia su aplicación WhatsApp, por lo que su mensaje no se pasará por alto. Además, debido a que se está comunicando con los clientes en su aplicación de mensajería favorita, con rich media, directamente en su teléfono móvil, es mucho más efectivo generar conversaciones y conversiones. La plataforma demuestra ser excelente para optimizar la atención al cliente: con WhatsApp Business supera las expectativas del cliente, puede ofrecer un mejor servicio y mantener la conversación. Las empresas que utilizan WhatsApp Business experimentan una mayor tasa de entrega y apertura, un aumento en las sesiones de chat mensuales y una tasa de abandono aún menor.

IV. Los Clientes Conectados son Clientes Felices

Estamos en la era centrada en el cliente. La comunicación entre una marca y su usuario debe ser accesible y sin fricciones. 73% de los consumidores⁵ señalan que la experiencia al cliente es un factor importante en la decisión de compra. También estos consumidores están más dispuestos a realizar una compra⁶ cuando las empresas les ofrecen experiencias personalizadas. Más allá de ello, la comunicación entre una empresa y sus clientes debe ser siempre accesible y única. Los negocios están ahora incorporando la atención al cliente como un factor clave en su estrategia de crecimiento y lo hacen más fácil para sus clientes cuando enganchan con ellos.

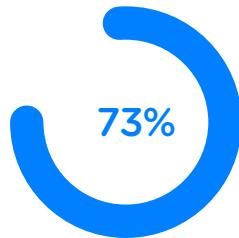
Con este objetivo, muchos negocios eligen modernizar su atención al cliente y usar WhatsApp Business API para conectar con una audiencia más grande y mejorar la experiencia de sus clientes. Como un plus, la prioridad de WhatsApp's son las necesidades de sus clientes que es el pretexto perfecto para crear una experiencia personalizada con sus clientes.



Entiende el valor de ofrecer tus servicios a tus clientes en sus canales de mensajería preferidos.



Elige honrar los canales favoritos para atender a tus clientes de mejor forma.



Dice que la experiencia al cliente es un factor importante en sus decisiones de compra.



3. Qué es WhatsApp Business.

WhatsApp Business: Una Solución Diseñada para Conectar a las Empresas con Sus Clientes.

WhatsApp Business es la solución que permite a los negocios y consumidores conectar entre ellos vía mensajería personal con el app WhatsApp. Con los perfiles de WhatsApp business, empresas pequeñas, medianas o grandes pueden comunicarse con sus clientes de forma interactiva y hacer uso de las funciones populares que ofrece la mensajería personal.

Permite a las empresas iniciar las conversaciones vía chat con una base de clientes más grande y compartir actualizaciones sobre productos, servicios y ofertas. WhatsApp Business se puede utilizar a través de una versión de la aplicación adecuada para pequeñas empresas o una solución API adaptada a medianas y grandes empresas.

WhatsApp envía mensajes rápidos y de bajo costo que se intercambian a través de Internet en varios dispositivos, como teléfonos inteligentes conectados, computadoras portátiles, computadoras de escritorio, tabletas e incluso relojes inteligentes. Cuando se usa junto con otros canales móviles, WhatsApp Business se convierte en un elemento indispensable en una estrategia omnicanal exitosa.

Hoy, más de 5 millones de usuarios de WhatsApp Business toman ventaja de esta plataforma de mensajería popular para llegar a una audiencia más grande.

[Comienza Ahora](#)

Medios Enriquecidos Necesarios

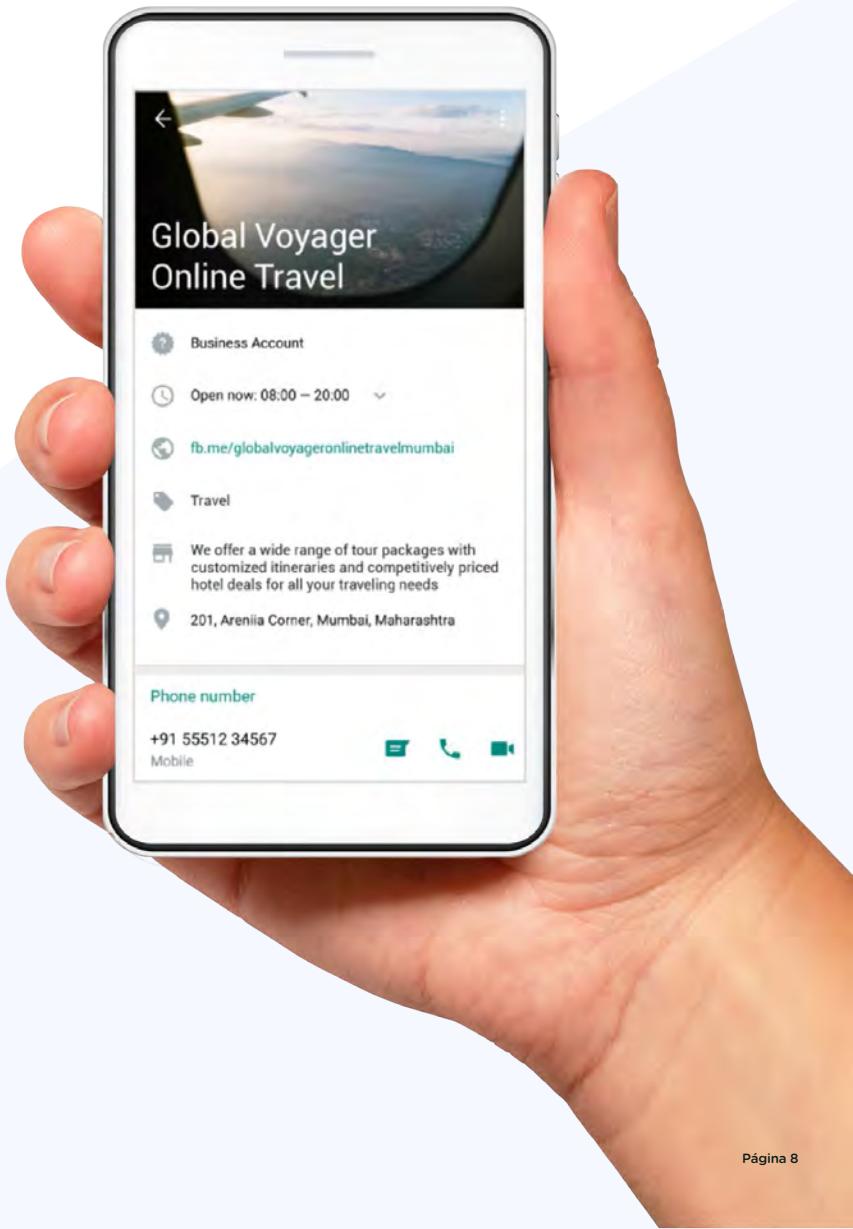
- Fotos
- Hypervínculos
- PDF
- Stickers

Set Completo de Herramientas y Contenido Enriquecido para Ofrecer Una Experiencia Fuída a Tus Clientes.

Tener Tu Propio Perfil de Negocio

Construye tu presencia y ofrece información clara a través de tu Perfil de Negocio. Piensa sobre tu foto, tu email y domicilio, tu sitio web y horarios de apertura y cualquier descripción adicional que te haga hacer más relevante a tu negocio. Tu empresa se mostrará verificada ofreciendo más confianza para tus clientes,

Para los clientes es realmente fácil chatear con tu compañía vía WhatsApp. Pero para hacer la experiencia al cliente todavía más sencilla y enriquecedora y para ayudarte a mejorar la productividad en tus procesos, WhatsApp Business agregó algunas funcionalidades nuevas.



Mensajes Automatizados.

Jamás volverás a perderte de un mensaje! Los mensajes automatizados te habilitan para responder a tus clientes 24/7, por lo tanto nunca se sentirán ignorados o perseguidos. Crear un mensaje de bienvenida para tus nuevos clientes, ayuda a tu marca a promover las buenas prácticas mientras envías información de presentación acerca de tu compañía. Esto también puede ser utilizado para notificar a tus clientes tiempos de espera, dar seguimiento a enlaces con recursos FAQ o hasta para agendar tiempo con los usuarios para chatear.

Botones Interactivos.

Cuando comiences una conversación personalizada vía WhatsApp Business, tu empresa necesitará enviar mensajes en plantillas aprobadas por Facebook. Con estas plantillas, tú podrás configurar y agregar botones como respuestas rápidas o calls to action. Esto ayuda a tener interacciones de manera más rápida y simple con tus clientes y ofrece un recorrido sin fricción. Usar botones guía la lógica de la conversación y ayuda a automatizar sus procesos internos con mensajes predefinidos.

Existen dos clases de botones:

Call to action (CTA-URL)

Los botones CTA vienen con tres opciones. Usar una URL estática para dar acceso directo con un sólo click a su website. Configurar el botón para hacer una visita dinámica a su sitio web, y su cliente será direccionado a un sitio personalizado. O bien, usarlo para llamar a un número telefónico predefinido.

Mensajes con Quick Replies

Usar botones como respuestas rápidas pueden ser utilizados para enviar confirmaciones de reserva, revisar el saldo disponible en el teléfono, ofrecer servicios y mucho más. Esta opción le permite crear hasta tres botones de elección para su cliente.

Hola, ¿Nos contacta sobre
un viaje nuevo o existente?

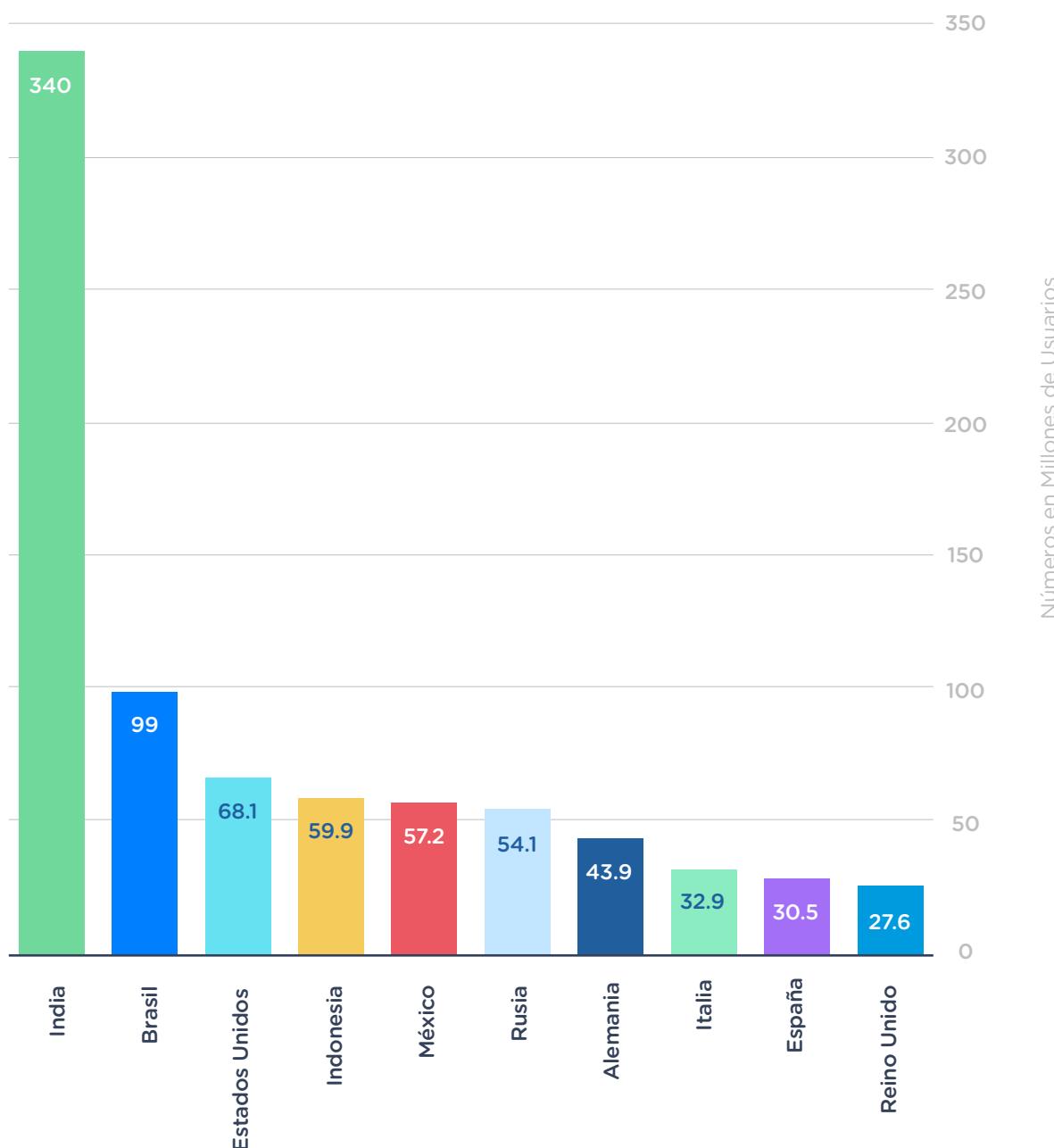
Nuevo

Existente

Alcance de WhatsApp por País.

WhatsApp está disponible actualmente en más de 180 países alrededor del mundo⁷. América Latina, Europa y el Sureste de Asia son los mercados top en los que WhatsApp es una de las aplicaciones de mensajería más populares.

WhatsApp es mucho más popular en India, con 340 millones de usuarios en 2019⁸. Ahora que sabes que WhatsApp es muy popular en tu mercado, es tiempo de reimaginar el crecimiento de tu negocio y ayudar a tus equipos a incrementar la taza porcentual de adquisición de clientes, retenciones y ganancias.



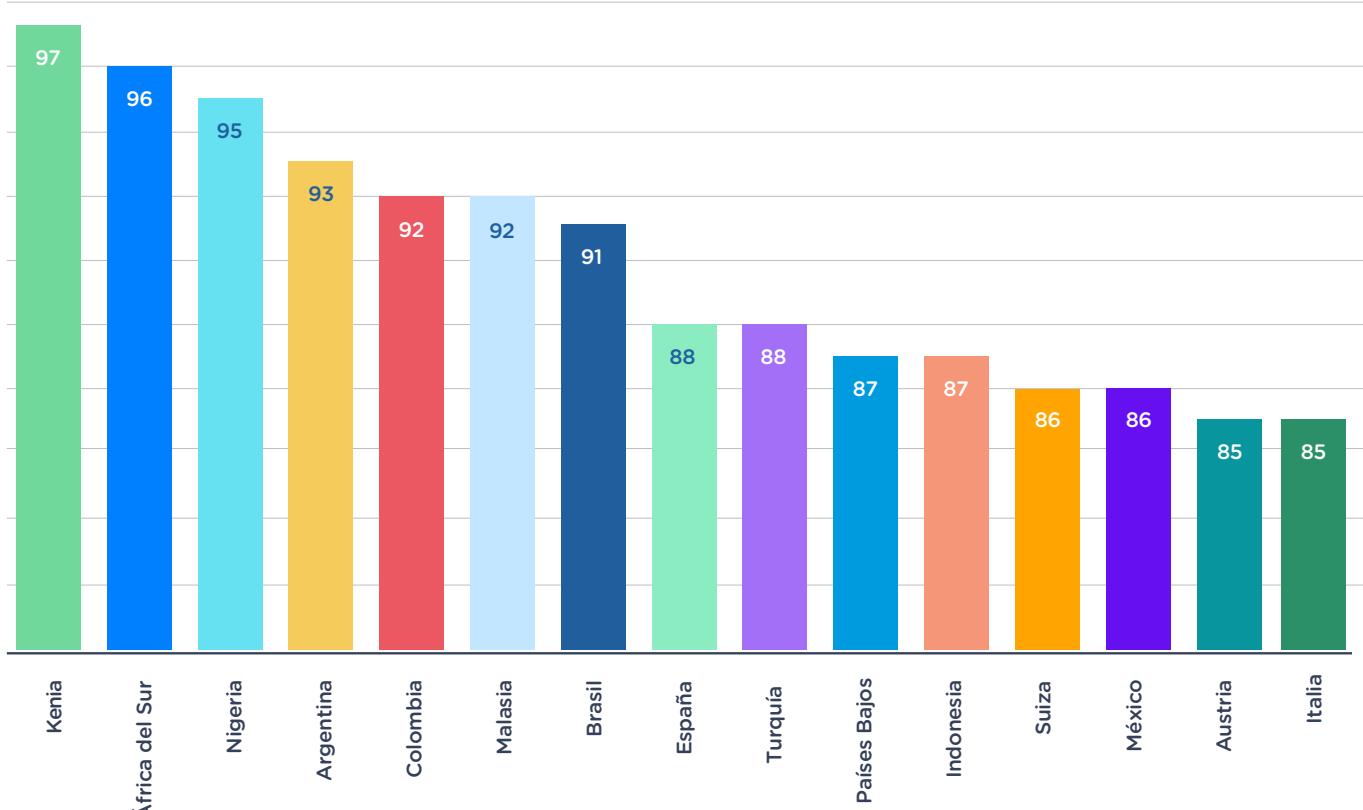
Niveles de Penetración de WhatsApp por país:

Según las estadísticas publicadas en 2020, por el GlobalWebIndex, encontramos que los niveles más altos de penetración global de WhatsApp de usuarios de internet entre 16-64 años están en los mercados de América Latina y África Sub-Sahara. Kenia lleva la ventaja con un 97% de penetración.

Debemos notar que WhatsApp ayuda a los usuarios a realizar las funciones más esenciales para las que se requiere un teléfono tradicional y no requiere cantidades enormes de consumo de datos.

Es relativamente más fácil cargarlo en teléfonos con funciones o por adoptantes tempranos en mercados emergentes con niveles bajos de penetración total. Aún así se espera que veamos altos niveles de penetración de WhatsApp en muchos mercados emergentes mobile-first. Por el otro lado, también vemos naciones con altos niveles de adopción de smartphone, como Brasil (91%) y México (86%) en América Latina y los mercados de Europa del Oeste como Países Bajos y Suiza (87%) (86%).

Penetración de WhatsApp: Mercados Top 2020, porcentaje de usuarios de internet entre 16-64 años



4. Cuál es la diferencia Entre WhatsApp Business App y API.

Las empresas que quieren comenzar a usar WhatsApp para comunicarse con sus consumidores tienen dos opciones: WhatsApp Business App o WhatsApp Business API.

WhatsApp Business App es perfecto para pequeños negocios. Pero una vez que su negocio comienza a crecer con grandes volúmenes de mensajes, hay algunas limitaciones en el app. Si el volumen no puede ser manejado por una sola persona, es un claro indicador de que necesita WhatsApp Business API.

Pros WhatsApp Business App

- Muy fácil de iniciar:
Solo descargue la aplicación
- Envía mensaje a cualquier contacto en cualquier momento sin límite de mensajes
- Envíe transmisiones a sus contactos

Cons WhatsApp Business App

- No es escalable, una cuenta solo puede usarse en un dispositivo por un único usuario
- Los mensajes automatizados, saludos y respuestas rápidas son limitadas
- No se puede conectar a su ERP y CRM

Pros WhatsApp Business API

- Conecte con WhatsApp Business Solution y vincúlelo a su ERP & CRM
- Soporta usuarios y dispositivos ilimitados
- Útil para mensajería programática como notificaciones y alertas

Cons WhatsApp Business API

- Crear una cuenta WhatsApp API Business Account requiere aprobación
- Las plantillas de mensajes requieren pre-aprobación de WhatsApp y su Proveedor de Soluciones de Negocio (BSP)

Si usted es una empresa mediana o grande, WhatsApp Business API es el camino perfecto.

Comienza Ahora

5. Cómo Usar WhatsApp Business.

WhatsApp Business API Session Messages.

Existen dos tipos de mensajes permitidos en WhatsApp Business API: Los mensajes de Sesión Iniciados por el Cliente y los Mensajes de Plantilla iniciados por la Empresa.

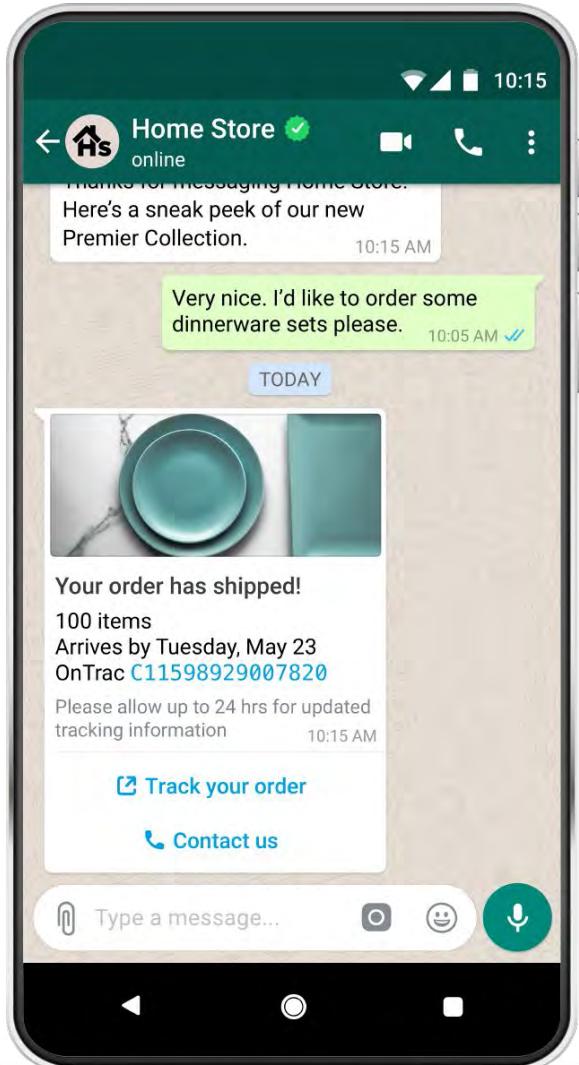
WhatsApp tiene limitaciones llamadas Mensajeros de Sesión. Esto asegura la experiencia de cliente correcta y que el negocio respete la privacidad y responda rápidamente a mensajes entrantes. Una sesión de mensajes comienza cuando un usuario envía un mensaje a su negocio y permite que usted le responda en una ventana de tiempo de [24-horas](#). Una vez que la ventana de Sesión de Mensajes cierra, los negocios pueden enviar Mensajes Plantilla para contactar con los clientes que han mostrado un opt-in activo.



WhatsApp Business Template Messages.

Los mensajes de plantilla de WhatsApp son plantillas de mensajes aprobadas previamente. Estos pueden enviarse tanto dentro como fuera del período de atención al cliente de 24 horas. Se pueden utilizar para enviar notificaciones en su conversación de WhatsApp. Si desea comunicarse con su cliente fuera del período de atención al cliente de 24 horas, lo que significa que desea iniciar una conversación con notificación a un cliente que tiene una suscripción activa, solo puede enviar Plantillas de mensajes.

Hay Algunos Detalles Que Conocer



- El mensaje de plantilla no es tan sencillo como enviar un mensaje de sesión. Cada mensaje de plantilla de WhatsApp debe enviarse a su BSP (Business Service Provider) para su aprobación antes de que pueda usarlo y enviarlo a su contacto.
- El mensaje de plantilla no se debe utilizar con fines promocionales ni de marketing. Las empresas solo pueden usar la API de WhatsApp para enviar mensajes masivos en forma de notificaciones y actualizaciones transaccionales. Por ejemplo, no se permiten notificaciones como boletines de periódicos. Esto es para evitar que las empresas envíen spam a los clientes y para mantener la integridad de WhatsApp como canal para que los clientes interactúen con las empresas. Por lo tanto, las plantillas de mensajes deben ser aprobadas previamente.
- La aprobación de las plantillas de mensajes la realizan WhatsApp y su BSP. Las empresas pueden solicitar la aprobación de sus plantillas o utilizar las plantillas de mensajes existentes de su BSP de WhatsApp.



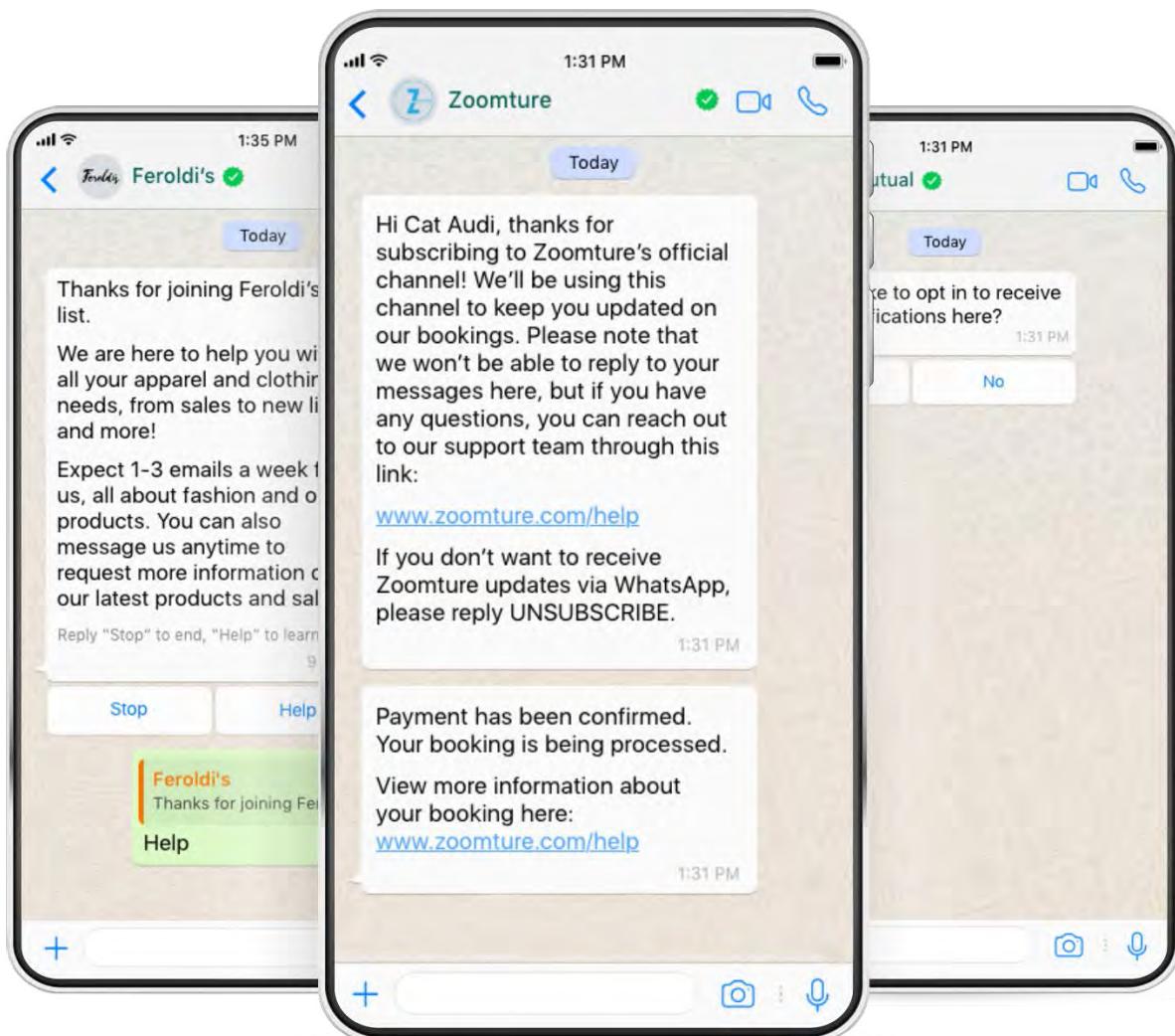
Para ingresar fácil y rápidamente WhatsApp Business API, necesitas trabajar con un Business Provider Solution oficial de WhatsApp Business API como CM.com

Estos BSPs son seleccionados exclusivamente por WhatsApp para ofrecer acceso directo a la API del servicio de WhatsApp Business API. A pesar de que WhatsApp API soporta diferentes tipos de mensajes, las herramientas exactas que obtendrá dependerán de su Business Provider Solution (BSP). Por lo que es bueno revisar con su BSP si soportan el tipo de mensajes que requieres enviar a tus clientes.

Cómo obtener Opt-Ins para WhatsApp Business.

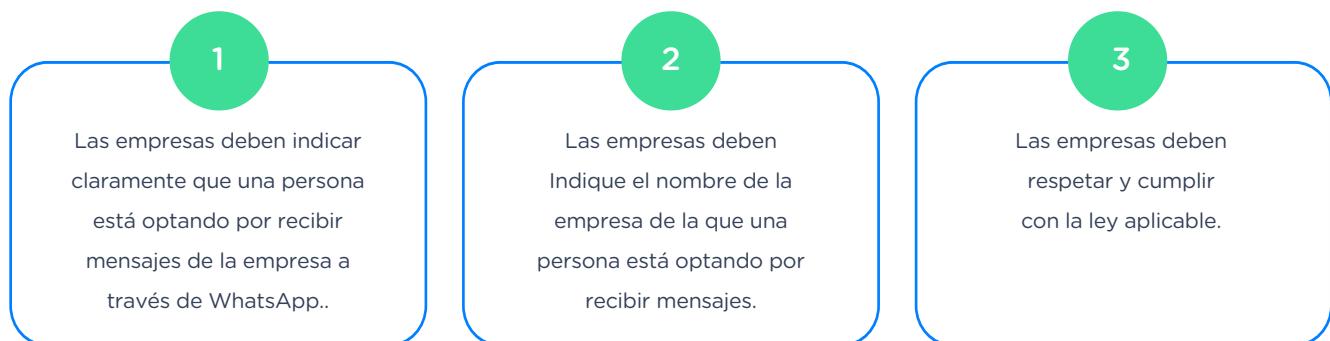
Para todos sus mensajes de atención al cliente salientes, necesitará una suscripción de sus clientes antes de poder enviar Plantillas de mensajes. Los clientes deben dar su consentimiento para recibir mensajes de WhatsApp con una suscripción activa. Esta suscripción se puede realizar a través de varios canales que ya utiliza para comunicarse con su cliente. Hemos recopilado varias ideas para empresas sobre cómo recopilar suscripciones.

- En una cadena de WhatsApp
- Llamada Perdidal
- En su sitio web
- Código corto SMS
- Respuesta interactiva por voz (IVR)
- Llamada de Atención a Cliente
- En persona
- Durante el proceso de transacción
- Messenger bot
- Anuncios con click a WhatsApp
- QR code
- Landing Page Móvil



Las empresas deben indicar que una persona está optando por recibir mensajes de la empresa a través de WhatsApp, por ejemplo, cuando el cliente ingresa su número de teléfono o marca una casilla para dar su consentimiento utilizando su número de teléfono para la mensajería de WhatsApp⁹. Además, debe informar claramente al cliente sobre qué está eligiendo exactamente.

Entonces, ¿qué tipo de mensajes recibirá el cliente? Esto no significa "Mensaje de WhatsApp", sino qué tipo de contenido compartirá. Por supuesto, esta opción también está estrechamente relacionada con las regulaciones del país (piense en GDPR y POPI).



6. Cómo integrar WhatsApp Business en Tu Customer Journey.

Integra WhatsApp Business En Tus Flujos para Completar Tu Customer Journey.

A lo largo de cada paso en el customer journey, es posible que los clientes quieran comunicarse contigo para todo tipo de preguntas. WhatsApp puede ayudarte a aumentar tu alcance y facilitar que los clientes se pongan en contacto contigo. ¿Pero su accesibilidad no supondrá un estrés adicional para su equipo de atención al cliente? Conectarse a la solución WhatsApp Business promete ayudarlos a ahorrar tiempo

En los siguientes pasos, aprenderás a usar la solución WhatsApp Business, aumentar las conversaciones, reducir la presión sobre la atención al cliente y minimizar la fricción en el camino hacia la compra

1

Planifica el recorrido del cliente e identifica los puntos débiles del cliente.

¿Qué tipo de preguntas puedes responder con WhatsApp Business? ¿Dónde están los puntos de fricción en el recorrido del cliente? Después de identificar estos puntos de fricción y dolor del cliente, puede pensar en cómo reducirla.

2

Identifica los mejores casos de uso y oportunidades.

Al reducir la fricción en el recorrido del cliente, generará ahorros de costos, ingresos y eficiencia en la atención al cliente. Para hacerlo, ahora necesita identificar cómo transformar sus puntos débiles identificados en oportunidades en forma de casos de uso..

3

Elije con qué casos de uso comenzar

Cuando se identifican los casos de uso principales, comience con algunos. Lo ideal es comenzar con casos de uso con un alto impacto y una implementación rápida. Luego, es hora de pensar en todas las funciones y soluciones disponibles que ofrece WhatsApp Business que ayudan a crear un viaje sin problemas para el cliente y permiten que sus equipos de atención al cliente se concentren en solicitudes complejas.

Consideración

Nutrir, Calificar y responder a solicitudes de información.

Compra

Llevar a los usuarios a tomar una decisión de compra

Cuidado

Responder preguntas sobre servicio o soporte de producto.

Falta de Info de Precios

Problemas en el Check-out

Item Not as Expected

Dificultad para Comparar

No puedo encontrar el artículo correcto

Retorno o Reembolso

No puede chatear o pedir ayuda

No puedo encontrar una tienda

Sin Feedback del Canal

Preguntas de Producto

No tengo información del envío

Sin Asesoría Disponible

Información Confusa

Sin contacto

Información Clara

Colocar una orden

Hacer Cambios

Obtener Precio

Actualización del Envío

Entregar la Orden

Dar Asesoría

Compartir Documentos

Retorno y Reembolso

Responder Preguntas

Información de Tiendas

Soporte en Vivo

Obtener Precio

Poner una Orden

Retorno y Reembolso

Responder Preguntas

Información de Tiendas

Entrega de Orden

Datos Clave.

Beneficios de WhatsApp Business API .

- ✓ Envía notificaciones útiles y ofrece un soporte superior a los clientes con WhatsApp Business API
- ✓ Transfiere a un agente humano para tener mayor impacto en la conversación
- ✓ Automatiza el soporte a cliente y gestiona más preguntas con bots
- ✓ Entrega una experiencia omnicanal a tus clientes
- ✓ Procesa solicitudes, órdenes y pagos en tiempo real

Automatización.

Con los flujos de mensajes entrantes, es clave pensar en la integración de flujos automatizados. Ayudará a automatizar tu proceso interno y brindará apoyo adicional a tu equipo. Puedes utilizar funciones nativas de la API de WhatsApp Business, como plantillas interactivas con botones que brindan respuestas predefinidas. Pero también puedes hacer uso de un bot que iniciará la conversación con tus clientes.

Chatbot.

Agregar un chatbot a tu flujo de mensajería de WhatsApp Business te ayudará a manejar los trabajos recurrentes, con un traspaso inteligente en el momento adecuado, para capacitar a sus agentes para que se concentren en las conversaciones que importan. Cuando use un bot, siempre necesitará una posibilidad de escalamiento de agente en vivo. Cuando necesite soporte para conversaciones cerradas, donde las opciones y respuestas predefinidas guían a sus clientes en su viaje de servicio, elija un [Scripted Chatbot](#). Cuando necesite automatizar conversaciones enteras, use un chatbot impulsado por IA (como nuestro [DigitalCX Chatbot](#)).

	Scripted Chatbot <i>Conversación Cerrada</i>	DigitalCX Chatbot <i>Conversación Automatizada</i>
Chat en Vivo	✓	✓
Integración Web	✓	✓
Integración del App	✓	✓
Integración de Canales Conversacionales	✓	✓
No Requiere Código	✓	✓
Equipo de Soporte	✓	✓
Customer Success Management Dedicado		✓
Interfaz de Código Libre Drag and Drop		✓
Servicio de Agente Único		✓
Inteligencia Artificial		✓
Gestión de Conocimiento		✓

7. Cómo Generar tráfico a Tu WhatsApp Business.

Las empresas necesitarán que los consumidores se pongan en contacto con ellos y, al revés, los consumidores querrán ser contactados por usted. En parte, esto encontrará tracción al ofrecer una valiosa atención al cliente. Pero crear un acceso fácil a su canal de WhatsApp también es crucial

**Con una tasa de engagement del 70%,
WhatsApp Business es un canal de valor inmenso para
construir las relaciones con tus clientes.**

Pero, ¿cómo se asegura de que la gente sepa que su empresa está disponible en este popular canal de mensajería? ¿Y cómo generas audiencia en WhatsApp Business y optimizas la experiencia de sus clientes?

Tener una estrategia clara: Comienza con un Objetivo y elige un caso de uso.

En primer lugar, las empresas deben identificar qué objetivos tienen en mente para la atención al cliente. Entonces, ¿cuál es su caso de uso de WhatsApp? A lo largo del recorrido del cliente, WhatsApp se puede utilizar para aumentar las tasas de conversión, mejorar la satisfacción del cliente, optimizar sus flujos operativos y más. Esto significa que WhatsApp no está aquí solo para ayudar a los equipos de atención al cliente a resolver las preguntas entrantes. Pensar en los tipos de mensajes y en cómo promover activamente el uso de WhatsApp ayudará a incrementar las ventas y ganar visibilidad. ¡Hemos recopilado algunas ideas para que sepa por dónde empezar!

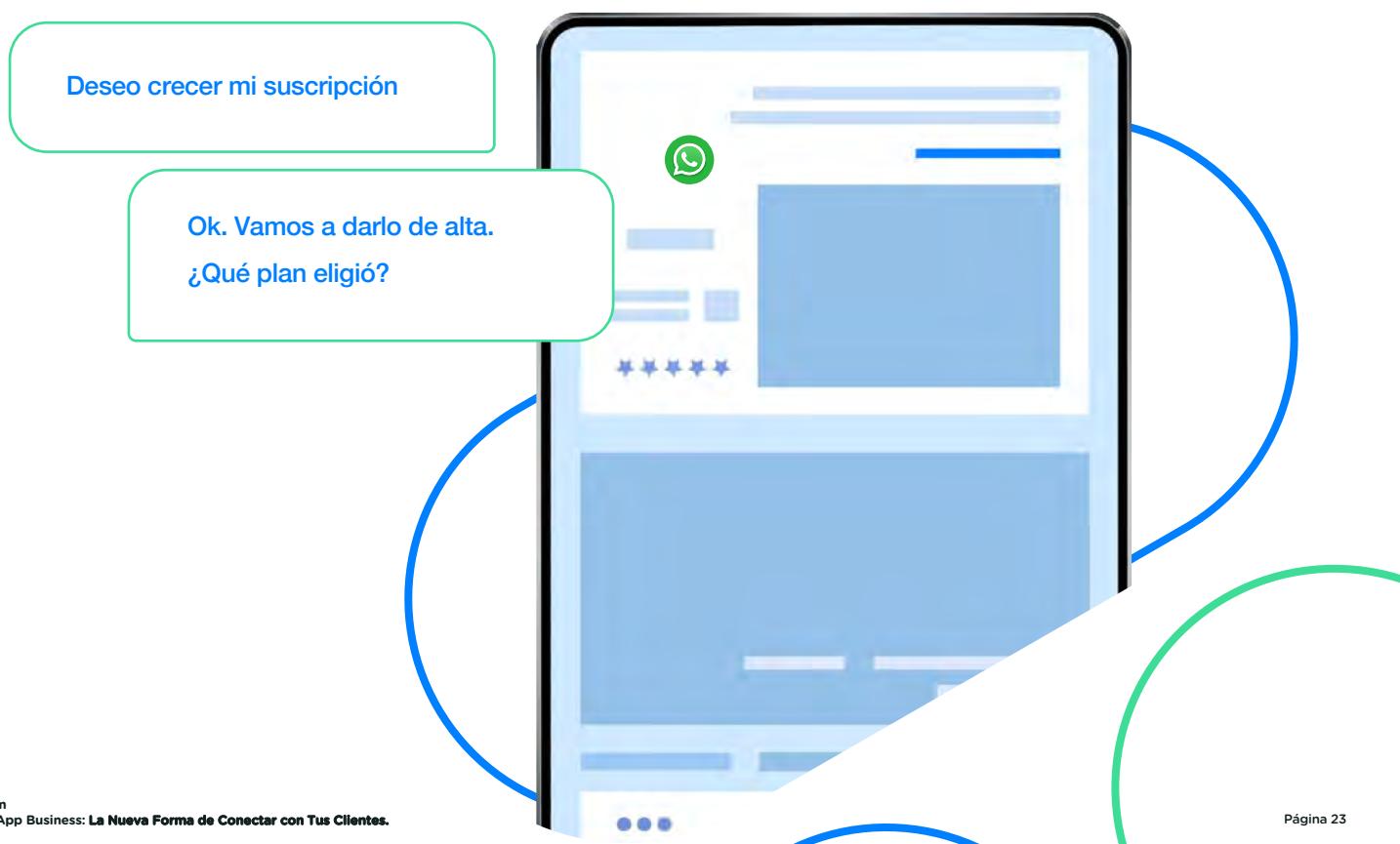
Mensajería y Comunicación son tus Clientes.

- Ayuda a sus clientes con respuestas personalizadas y oportunas a cualquier pregunta que puedan tener para tu equipo de atención al cliente a través de WhatsApp.
- Ofrece contenido exclusivo para WhatsApp.

Puntos de Entrada Orgánicos.

Promocionar el canal de WhatsApp de tu empresa a través de varias ubicaciones de puntos de entrada anima a los clientes a descubrir y adoptar. Los posibles puntos de entrada orgánicos son:

- Agrega el identificador de WhatsApp a la tienda web o en la página de contacto: número de WhatsApp, enlace de texto y / o código QR.
- Agrega un enlace único de clic para chatear para usarlo en su sitio web o en sus redes sociales. Después de hacer clic, el cliente iniciará un chat.
- Crea una publicación en los canales de redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter) para Hágales saber a todos que está en WhatsApp Business.
- Adjunta códigos QR para optar por notificaciones
- Pide a tus clientes que se inscriban para recibir notificaciones de pedidos compartiendo un enlace de suscripción en el correo electrónico de confirmación de su pedido.
- Imprime códigos QR en el canal de WhatsApp en sus recibos.
- Ofrece descuentos para las próximas compras al optar por recibir notificaciones.
- Muestra el logotipo de WhatsApp en su sitio web, dirigiendo a los clientes que necesitan ayuda a este canal primero: piense en la sección de contacto, así como en la experiencia de navegación mientras compra, por ejemplo.

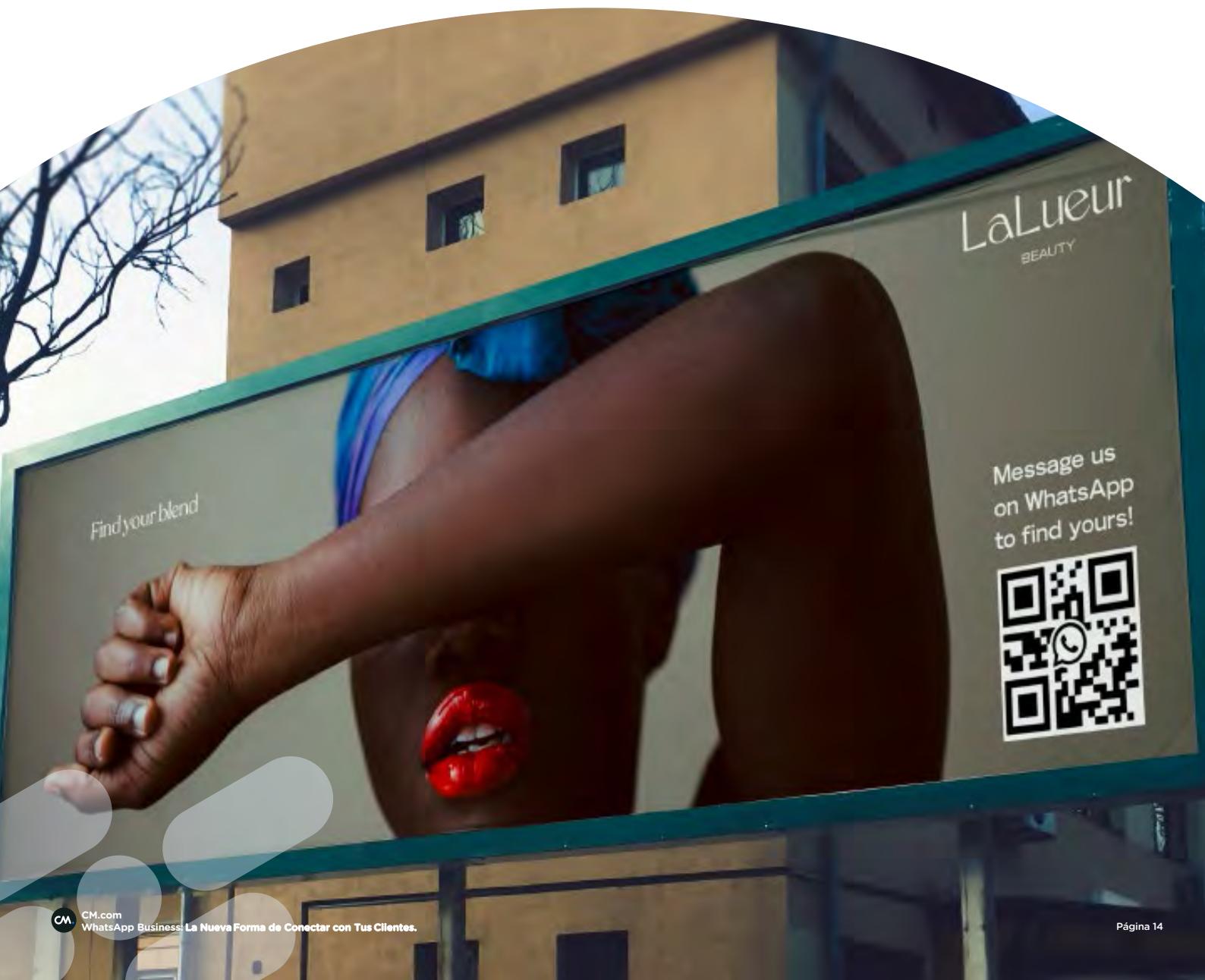


Puntos de Entrada Pagados.

También puedes promocionar su canal de WhatsApp a través de puntos de entrada pagados.

Posibles puntos de entrada pagados son:

- Anuncios que hacen click en WhatsApp en Facebook o Instagram.
- Artículos de noticias de relaciones públicas / medios: hágales saber a todos que ahora está en WhatsApp Business.
- Cartelera: coloque un código QR en una cartelera.
- Empaquetado del producto: coloque un código QR en él.



8. Cómo usar WhatsApp Business en Diferentes Sectores.

¿Te preguntas cómo puede beneficiarte de WhatsApp business en determinado sector o industria? Hemos listado casos de diversos sectores que pueden servirte como referencia para dar los primeros pasos.

Industria	Notificaciones	Atención a cliente
Turismo y Hospitalidad	<i>Actualizaciones de viaje:</i> cambios de vuelo, upg ades. <i>Confirmación de compra:</i> pase de abordar, hotel booking	Selección de asiento, cambio en boleto
Retail / E-commerce	Confirmaciones de compra o actualizaciones: recibos de órdenes, notificaciones de entrega	Solicitudes de retorno o reembolso, actualizaciones de órdenes, disponibilidad de producto
Servicios Financieros	<i>Actualizaciones:</i> transacciones sospechosas, cargo de fees, límite de crédito excedido, <i>2FA Info de Cuenta:</i> transacciones, recordatorios de citas, cambios en políticas	Preguntas en balances de préstamos, límites de créditos, tarjetas perdidas, preguntas sobre cuentas
Telecomunicaciones	Información de contrato, problemas de pago, 2FA	Cambios en suscripciones, balance en cambios de órdenes
Logística	Notificaciones de recibos de entrega	Programación de entrega

Casos de Uso Inspiracionales.

Servicio de Notificaciones y Alertas

Envíe actualizaciones rápidas a sus clientes sobre el estatus de su orden, entrega, recordatorios de pago y mucho más.

Personalización

De contexto a su atención a clientes con momentos personalizados incluyendo rich media.

Agentes de Soporte

Permita que los agentes resuelvan problemas más rápido y acorten los tiempos de respuesta.

Comunicaciones Inbound

Agregue chatbots, comparta enlaces y archivos multimedia para mejorar las comunicaciones entrantes..

Feedback

Mientras notifica a los clientes sobre el estado de su entrega, puede iniciar solicitudes de comentarios de los clientes mediante un cuestionario, directamente dentro de la conversación de WhatsApp.n.

Accesibilidad

Con solo un toque o clic en un botón de llamada a la acción de WhatsApp en su sitio web, los consumidores pueden comenzar a chatear inmediatamente con su marca.

HR Bot

El bot de RR.HH. puede minimizar enormemente el tiempo del departamento de RR.HH. en llamadas en conversaciones.

Reduce Tiempos de Respuesta

Minimice los tiempos de espera enviando el tráfico de llamadas tradicionales a WhatsApp.

Alta Disponibilidad de Servicio

Altamente relevante para las empresas de servicios. Cuando los clientes se comunican a través de un formulario en el sitio web y no pueden comunicarse con ellos, las empresas pueden enviar un recordatorio de texto invitándolos a un chat de WhatsApp.

Atención a Cliente

Con una cuenta comercial de WhatsApp, las empresas pueden configurar respuestas rápidas, indicar horarios de apertura, mostrar su dirección y vincular a un sitio web. Comuníquese con contenido enriquecido como imágenes, videos, ubicaciones y mucho más.

Si sus clientes no están listos para realizar una compra, simplemente pueden ponerse en contacto para encontrar esa información adicional y el apoyo que necesitan.



5 Billones
de Personas
están en un
Dispositivo
Móvil.

76%

de los consumidores globales
dicen pasar más tiempo en su
smartphone desde inicios del
2020¹¹.

9. Elige un Business Solution Provider Fuerte y Confiable para WhatsApp Business API.

Las empresas medianas y grandes que desean conectarse a WhatsApp Business deben integrar la API de WhatsApp Business en sus procesos, aplicaciones o software comerciales. Las empresas pueden hacer esto asociándose con un Business Solution Provider como CM.com. Esto les proporciona una clara ventaja.

CM.com maneja los procesos de hospedaje, mantenimiento y actualización en nombre de la empresa. CM.com también ofrece a las empresas soluciones personalizadas adicionales para reducir drásticamente los recursos de desarrollo en el lado empresarial. Al final, esto le permite ingresar a un mercado y escalar rápidamente mientras confía en la infraestructura y las soluciones de un socio sólido. La asociación con CM.com garantizará que tenga acceso a soluciones con muchas funciones, escalables, compatibles con GDPR y POPI. Inicie la conversación en WhatsApp Business y brinde experiencias de clientes móviles de clase mundial en este popular canal de mensajería.

Onboarding en 5 pasos Sencillos

Regístrate y crea una nueva cuenta.
Solicita WhatsApp Business API en [CM.com Channels app](#).

1

2

3

4

5

Proporciona

Proporciona toda la información necesaria en los canales de Facebook sobre su administrador comercial

Aplica

Nosotros solicitamos una cuenta de WhatsApp Business en tu nombre en Facebook

Aprueba

Aprueba CM.com como BSP * para enviar mensajes en tu nombre a través de la API de WhatsApp Business y verifica su FB Business Manager

Despliega

Tu nombre para mostrar de WhatsApp se envía a Facebook para tu aprobación. Consulta las pautas de Facebook para los nombres de visualización

Verifica

Verifique tu número de WhatsApp Business con una OTP



CM.com Ofrece Múltiples Soluciones Que Cubren Tus Necesidades

Puedes optar por conectar directamente sus aplicaciones, software o procesos a la API empresarial de WhatsApp a través de nuestra API de mensajería empresarial fiable y única. Esto significa que si deseas agregar otros canales a tu cartera, como SMS, Facebook Messenger o Apple Business Chat, **puedes usar la misma API.**

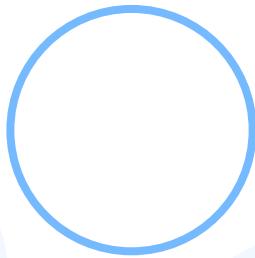
Es fácil y las empresas están listas y funcionando en poco tiempo! ¿Quiere probarlo? ¡Lo tenemos considerado! Simplemente cree una cuenta y comience a probar con nuestro WhatsApp Sandbox

[Pruébalo Ahora](#)

Empodera la Experiencia de tus Clientes.

¿Prefieres una opción baja/sin código?

Selecciona una de nuestras soluciones de software y empodera la experiencia de tus clientes.



Mobile Service Cloud

CM.com's Mobile Service Cloud empodera a tu staff para ofrecer un soporte excepcional, en cualquier canal. Interactúa con tus clientes a través del canal de su preferencia vía inbox omnicanal y elige cómo automatizar tus conversaciones con un chatbot.

- Comunicación por cualquier canal
- Colaboración entre equipos
- Integración con su ERP, CRM o CDP
- Automatización de conversaciones con un chatbot



Mobile Marketing Cloud

CM.com's Mobile Marketing Cloud es una solución omnicanal de contacto con el cliente que te habilita para crear campañas de marketing automatizadas en todo el customer journey. Desde notificaciones en tiempo real para nutrir los flujos de trabajo, comenzar contactos en canales cruzados que permiten a los clientes regresar por más

- Descubre la data de tus clientes con nuestro Customer Data Platform
- Creación de segmentos inteligentes en tiempo real
- Creación de campañas de marketing omnicanal con herramientas integrada
- Automatización de flujos de trabajo para tu customer journey

Referencias.

1 [Businessofapps.com](#)

WhatsApp Revenue and Usage Statistics (2020)

<https://www.businessofapps.com/data/whatsapp-statistics/#:~:text=Looking%20at%20WhatsApp%20users%20by,and%20the%20US%20in%20third.>

2 [Oberlo.com](#)

10 WhatsApp Statistics Every Marketer Should Know in 2021

<https://www.oberlo.com/blog/whatsapp-statistics>

3 [Pymnts.com](#)

WhatsApp Business Has More Than 5M Users

<https://www.pymnts.com/mobile-applications/2019/whatsapp-business-messaging-app-users/>

4 [WhatsApp.com](#)

New Ways to Reach a Business on WhatsApp

<https://blog.whatsapp.com/new-ways-to-reach-a-business-on-whatsapp>

5 [Pwc.com](#)

Consumer Intelligence Series Customer Experience

<https://www.pwc.com/us/en/advisory-services/publications/consumer-intelligence-series/pwc-consumer-intelligence-series-customer-experience.pdf>

6 [Epsilon.com](#)

New Epsilon research indicates 80% of consumers are more likely to make a purchase when brands offer personalized experiences

<https://www.epsilon.com/us/about-us/pressroom/new-epsilon-research-indicates-80-of-consumers-are-more-likely-to-make-a-purchase-when-brands-offer-personalized-experiences>

7 [WhatsApp.com](#)

About WhatsApp

<https://www.whatsapp.com/about/>

8 [Statista.com](#)

Leading countries based on number of WhatsApp users in 2019

<https://www.statista.com/statistics/289778/countries-with-the-most-facebook-users/>

9 [WhatsApp.com](#)

WhatsApp Business Policy

<https://www.whatsapp.com/legal/business-policy>

10 [GSMA.com](#)

The Mobile Economy 2020

https://www.gsma.com/mobileeconomy/wp-content/uploads/2020/03/GSMA_MobileEconomy2020_Global.pdf

11 [Warc.com](#)

Global Web Index Coronavirus Research, wave 2 April 2020

<https://www.warc.com/content/paywall/article/globalwebindex-coronavirus-research-wave-four-media-consumption-and-sport/132220>



CM.com (AMS: CMCOM) es líder global en software en la nube para comercio conversacional que permite a las empresas proporcionar una experiencia del cliente de primera clase. Nuestra plataforma de comunicaciones permite a los equipos de marketing, ventas y atención al cliente automatizar la interacción con los clientes a través de múltiples canales móviles, y se combina con capacidades de pago optimizadas que contribuyen a mejorar las ventas, ganar clientes y aumentar la felicidad de los clientes.