



WhatsApp For Business: escenarios de uso y algunas historias de éxito

Hace un par de meses que WhatsApp hizo público el lanzamiento de su API, y desde ese momento nuestro equipo multidisciplinario ha explorado las diversas formas en que con chatbots y WhatsApp las empresas mexicanas pueden detonar nuevos negocios.

Los resultados de esta lluvia de creatividad y trabajo son redituables, y hoy queremos compartirlos contigo, asegurando amplificarán tu visión en la generación de nuevas oportunidades:



Mensajería multimedia e inteligente

La **facilidad de mandar un audio** en lugar de batallar con el pequeño teclado del smartphone, o una imagen en vez de copiar todo un texto ha convertido a la plataforma de mensajes en **un canal sumamente inteligente y sencillo de usar**.

Como ejemplo de **mensajería multimedia inteligente** en Gus Chat podemos mencionar **el chatbot de Concrédito**, un desarrollo que se conecta con WhatsApp para facilitar a los usuarios el llenado de un registro. **La persona únicamente debe mandar la imagen de su INE** y el bot es capaz de extraer la información para **acelerar el registro**.



Otro posible uso de la mensajería multimedia, está en facilitar a los clientes realizar consultas a través de audios no mayores a 15 segundos. Esta funcionalidad es un verdadero beneficio para el 55% de los usuarios de smartphones que acostumbran los mensajes de voz, de acuerdo con información de la consultora Carrier y Asociados.

Ubicación en tiempo real experiencia y rapidez

Existen situaciones en las que accionar rápidamente es la única forma de **garantizar la retención de los clientes**.

Esto las compañías de seguros lo saben a la perfección, y con WhatsApp tienen la capacidad de recibir la ubicación exacta de un usuario y agilizar su respuesta durante la avería de un vehículo o cualquier accidente.

Beneficia Seguros, es uno de nuestros clientes que ya aprovecha esta funcionalidad para enviar una grúa o facilitar un servicio a sus usuarios que han sufrido un siniestro, **aumentando la rapidez y experiencia de servicio**.



Conectar personas con personas

WhatsApp fue creado para conectar personas y en Gus Chat potenciamos **esta modalidad** a través de nuestros bots capaces de recopilar los datos de los clientes para posteriormente canalizarlos con un operador. Actualmente tenemos un caso de uso de esta funcionalidad con Viajes Palacio, empresa que usa nuestras plataformas conversacionales para **agilizar el trabajo de sus colaboradores**.

Próximamente uno de nuestros clientes de real estate estará aprovechando **WhatsApp para conectar usuarios** con corredores de bienes raíces. El chatbot está siendo desarrollado para que, en caso de recibir una cancelación, éste ofrezca al usuario **abrir un chat** para establecer un contacto directo con el corredor.



Un canal de alta visibilidad

En el informe "Hábitos de los consumidores móviles en México 2017" se dio a conocer que

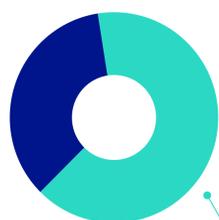
73% de los usuarios con smartphone consultan al menos una vez cada hora sus WhatsApp,

el porcentaje supera por mucho al resto de las aplicaciones y nos deja ver la relevancia de este canal para dar seguimiento a prospectos o para **realizar una efectiva labor de postventa**.

Algunos de nuestros clientes ya mejoran su visibilidad y resultados con WhatsApp, como ejemplo podemos mencionar México Destinos, cuyo chatbot permite reservar una habitación de hotel, y próximamente lanzará recordatorios de pago vía WhatsApp, para asegurar sean vistos por los usuarios.



En tan sólo
2 meses



La API de WhatsApp ya está creciendo los negocios del

65%

de las empresas que la están usando

Ben Supple, Gerente de Política Pública de WhatsApp

Desde nuestro laboratorio multidisciplinario podemos declarar que vincular tu bot a **WhatsApp Business** puede ser más rentable de lo que imaginas, al permitirte atender hasta

96%

de las solicitudes de tus clientes con un sólo agente (incluso en picos de demanda) y disminuir tu tiempo de registro a 1 minuto por usuario.

¿Quieres conocer cómo la API de WhatsApp conecta tu empresa con nuevas oportunidades?

Contáctanos y nuestro equipo de expertos multidisciplinarios te asesorará.

Fuente:

eluniversal.com
qrius.com
deloitte.com