



# Bienvenidos a EN VIVO





José Luis Ortiz  
CSM LatAm | HubSpot



Juliana Fernandez  
CSM LatAm | HubSpot





Walter Gueler  
Founder | Leadsruptive





Julián Bender  
Chief Marketing Officer



TEMA DE HOY

# Integración WhatHub con HubSpot



## AGENDA

1. Beneficios de usar WhatsApp en ventas y servicio
2. Tips para implementar WhatsApp en tus procesos
3. Integración WhatHub entre HubSpot y WhatsApp
4. Demo de la integración
5. Q&A



## QUÉ APRENDERÁS HOY

1. Beneficios de y tips para usar WhatsApp en tu negocio
2. Alcances de la integración WhatHub



Ingresa tus preguntas  
en la herramienta de

**Q&A**

de Zoom.





#1

Beneficios de usar WhatsApp en ventas y servicio



# WHATSAPP ESTÁ CAMBIANDO LA MANERA QUE MILLONES DE EMPRESAS TRABAJAN CADA DÍA

**¿Por qué ahora?** 1 de cada 4 personas en el mundo ya usan WhatsApp



**100 millones de PyMEs** se han registrado en WhatsApp



Estimamos que es un nuevo mercado de más de 10 mil millones de dólares.



# Los negocios recibieron el mensaje

WhatsApp se convirtió en el principal canal de interacción con el cliente



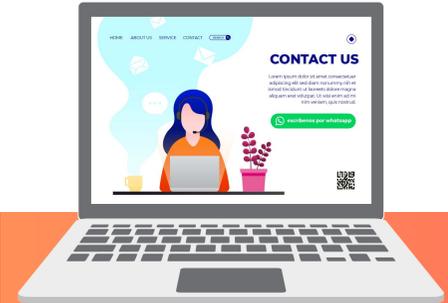
Los negocios **cambian su exterior** para incluir WhatsApp



Publican sus WhatsApp en **Media tradicional** (Diarios, radio, TV),



**Click To Chat**  
Botones para chatear en sus anuncios



Y **cambian sus sitios** para incluir un Click to WhatsApp!

# WhatsApp,

# el mejor amigo de los pequeños negocios

1

Es simple, cómodo y cotidiano para tus clientes

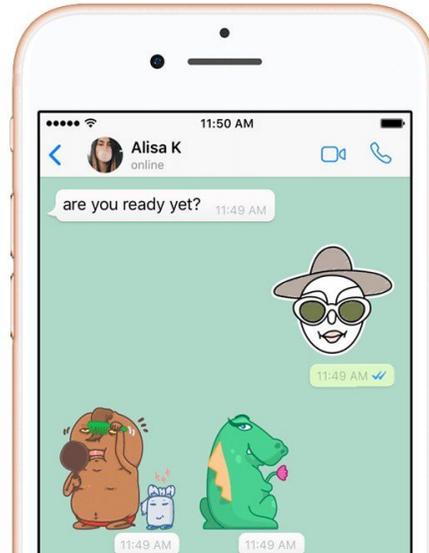


# WhatsApp,

# el mejor amigo de los pequeños negocios

2

Es Personal con imágenes, gifs y notas de audio



# WhatsApp,

# el mejor amigo de los pequeños negocios

3

## Fácil acceso desde PC con WhatsApp Web



# WhatsApp,

## el mejor amigo de los pequeños negocios



- Privado en el teléfono de cada uno
- Sin control del negocio
- obsoleto para gestionar 100s de conversaciones

# WhatsApp Business, un salto de calidad para las empresas

1

Crea un perfil de empresa verificada

- Sitio Web
- Descripción
- Geolocalización



# WhatsApp Business, un salto de calidad para las empresas

2

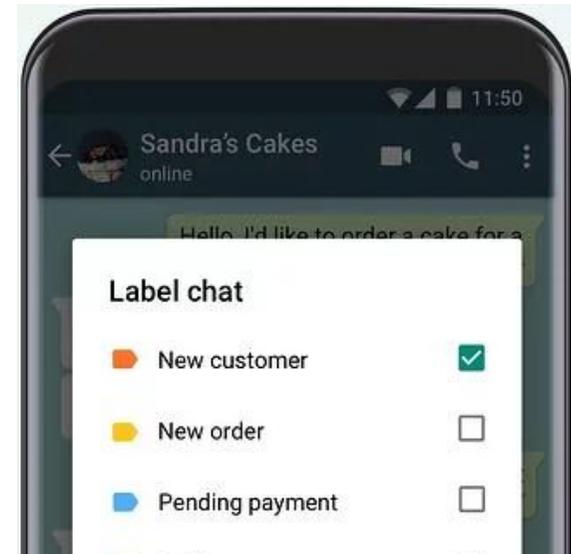
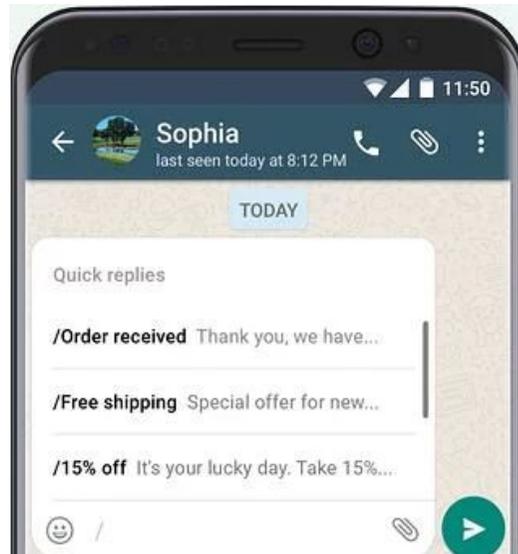
Crea mensajes automáticos de bienvenida y de ausencia



# WhatsApp Business, un salto de calidad para las empresas

3

Crea tus "respuestas rápidas" y etiqueta a clientes



# WhatsApp Business, un salto de calidad para las empresas



- Uso desde 1 dispositivo,
- Sin integración con otras herramientas,
- Atención limitada.

El problema es que tradicionalmente ha sido visto como un canal no oficial que no lleva registro ni seguimiento

¡El registro y seguimiento de las conversaciones de ventas en un CRM es crucial!



#2

Tips para implementar WhatsApp en tus procesos



# Reglas y Tips para usar WhatsApp en tu negocio

## Configura tu perfil y verifica tu cuenta

Foto de perfil profesional.  
Si es para tu marca personal debes colocar tu rostro y si es de tu empresa puedes colocar su logo.

Poner una descripción clara. ¿De qué es tu empresa? ¿Qué servicios ofreces?

## Evita verte como un robot

WhatsApp es una herramienta que te ayuda a conectarte rápidamente con tus contactos, úsala como si estuvieras hablando con un compañero tuyo.

Utiliza Emojis ☕🚗👍  
envía videos, imágenes y notas de audio.

## Contesta de manera inmediata

El 79% de los consumidores cree que los tiempos de respuesta rápidos crean una experiencia de comunicación positiva.

✉️ Usa plantillas para mensajes frecuentes 🗨️

## No utilices mayúsculas cuando no debes

Muchos vendedores las utilizan para poder escribir más rápido y no usar acentos. Esto es un error ya que los clientes te ven como si les estuvieras gritando  
¡Por favor, no escribas así! 🤖



# Errores del uso de WhatsApp en tu negocio

## Enviar mensajes automáticos de difusión

No solo WhatsApp identifica cuando alguien está enviando mensajes masivos como SPAM sino que también tus clientes se darán cuenta y te van a bloquear. No satures a tus clientes con mensajes masivos y publicidad invasiva

## Enviar mensajes sin el permiso de las personas

WhatsApp es una herramienta que te ayuda a conectarte rápidamente con tus contactos. Todos odian los mensajes que vienen de números desconocidos. ⚠️ Incluye un Opt-in (consentimiento de forma activa) a través de un canal de terceros

## Olvidar el seguimiento de tus conversaciones

¿Te preocupa no tener un mayor control de las conversaciones de tus empleados con cada uno de tus clientes? Pues, de no hacerlo, puede convertirse en un problema puesto que no tienes ni idea de lo que está pasando en esos mensajes

## Utilizar integraciones para envíos masivos

Si llegas a faltar a las políticas de WhatsApp pueden darle de baja a tu empresa de la plataforma ya que las políticas son muy estrictas y dejan muy claro respecto a la utilización de integración no oficiales que permiten envíos masivos



Integra WhatsApp a tu comunicación  
omnicanal y responde en instantes a tus  
clientes



#3

## Integración WhatHub entre HubSpot y WhatsApp



# Escenarios de Integración

## Contact Centers

Único punto de contacto

Agentes no mantienen una relación de largo plazo con contactos



- WhatHub con asignación desde Front End (Widget)
- Integración de otra plataforma de Contact Center mediante API

## Equipos de Ventas y Customer service

Cada agente utiliza su número telefónico



WhatHub

## Envío de Avisos

Notificaciones a clientes respecto al estado de sus órdenes  
Equivalente a emails transaccionales.



- Integración mediante API.
- No mensajes de Marketing / Ventas



# WhatsApp como canal de ventas

Cómo utilizo WhatsApp correctamente?

---

Asignación de agentes desde front end (widget) o backend (manual o automático)

Estimular a que el prospecto inicie la conversación x WhatsApp y agende el número telefónico del agente.

El envío automatizado de mensajes está terminantemente prohibido por WhatsApp



El Problema Principal

*“Nuestros equipos de Venta/Soporte trabajan todo el día desde su WhatsApp y las interacciones no quedan registradas en HubSpot”*



# Qué me permite WhatHub?

Registro automático o manual de las conversaciones en el timeline del contacto en HubSpot

Envíos individuales de mensajes de WhatsApp a contactos desde la UI de HubSpot

Información de contactos de HubSpot disponible en la UI de WhatsApp. Creación de Tareas, Notas, Deals, Tickets, etc.

Generación de Listas, Workflows, Scoring, a partir de los mensajes de WhatsApp registrados en HubSpot



# De dónde surge WhatHub?

WhatHub es un producto de Leadsruptive, Agencia Partner de HubSpot desde 2016

**Leadsruptive** certifica como Agencia HubSpot especializándose en **Consultoría, Tecnología, e integraciones**



Mas de 900 clientes HubSpot ya instalaron WhatHub.



# Quién usa WhatHub?

A

## Requirements

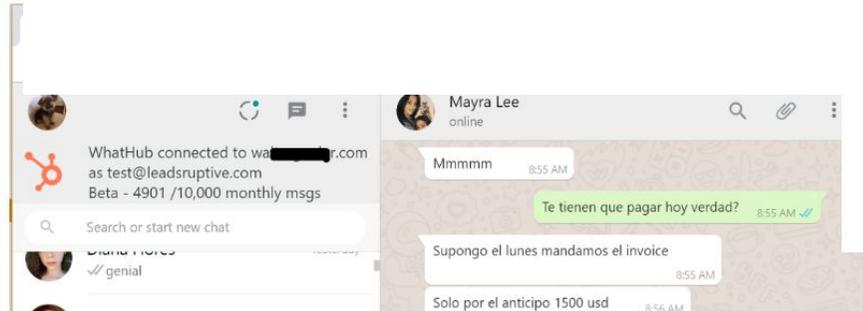
HubSpot Subscription ⓘ

**Works with all HubSpot plans** ↗

Leadsruptive Subscription

**Starter, Basic, or Professional plans**

V



## Details

Provider

**Leadsruptive** ↗

Total installs

500+

Category

**Live chat**

Mayra Lee

**Live chat**



# Quién usa WhatHub?

## Tipos de Cliente

---

- Empresas pequeñas / unipersonales utilizando HubSpot Free o Starter
- Equipos de venta utilizando HubSpot Sales Professional / Enterprise
- Equipo de customer service utilizando HubSpot Services Professional / Enterprise
- Grandes empresas con implementaciones personalizadas (add-ons / personalización de funcionalidades para requerimientos específicos)



# Quien usa WhatHub?

Casos de éxito de implementación en ventas y customer service

---

Área de customer service de empresa de telemedicina con 20 agentes de **servicios** asiste a prestadores con WhatHub.

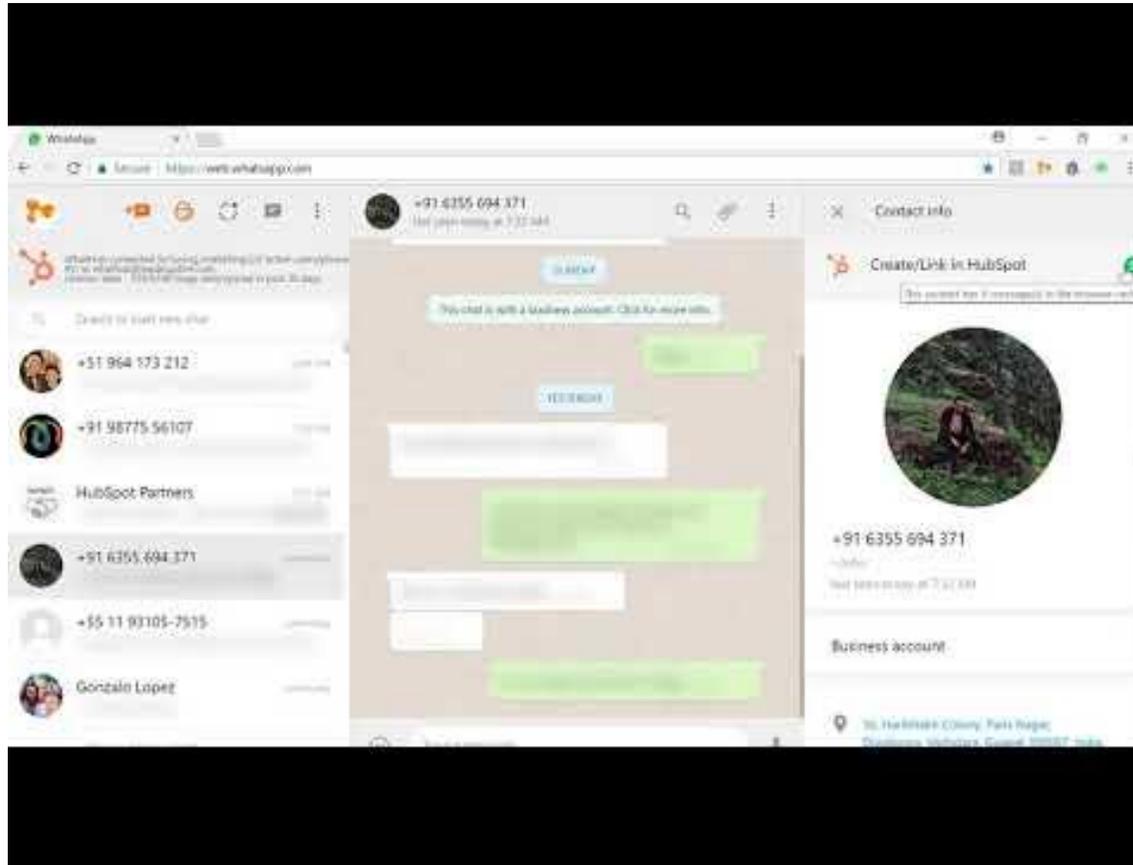
Plataforma de educación utiliza WhatHub para que sus 10 **vendedores** se contacten con prospectos y alumnos.

Equipo de 3 agentes inmobiliarios registra sus interacciones con **prospectos** en el portal de la empresa desarrolladora.

Agencia de viajes registra las interacciones de sus 5 agentes con sus **prospectos y clientes**.



# Demo WhatHub



# Como probar WhatHub de manera gratuita?

<https://hubspot.com/integrations/whathub>

App Marketplace > Marketing > Live chat > WhatHub



## WhatHub

Save WhatsApp conversations, access HubSpot contact info from WhatsApp

[View setup guide](#)

Overview Pricing Data & Permissions

## WhatHub Integration Overview



## Details

Provider

[Leadsruptive](#)

Total installs

500+

Category

[Live chat](#)



Empecemos con las  
**preguntas**  
de Zoom.





¡Gracias!