



# WhatsApp:

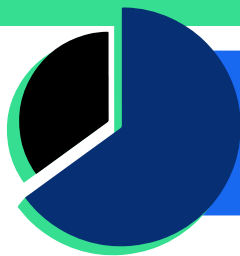
La SuperApp para

comunicarte con tus clientes



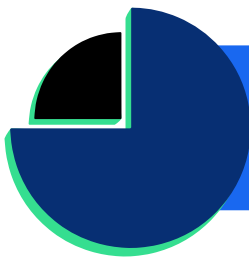


Las preferencias de los clientes respecto a cómo quieren comunicarse han cambiado de forma radical. La **mensajería instantánea** es hoy el canal más utilizado para las interacciones personales, pero también con las empresas.



El **65%**

de los consumidores prefiere mensajear a una empresa en lugar de mandar un email o llamar.<sup>1</sup>



El **75%**

quieren comunicarse con las empresas del mismo modo que se comunican con amigos/familiares.<sup>2</sup>

## Usuarios activos en plataforma



WhatsApp

**2.000**



Weixin WeChat

**1.343**



Messenger

**1.010**



Telegram

**900**



Snapchat

**800**



QQ

**554**

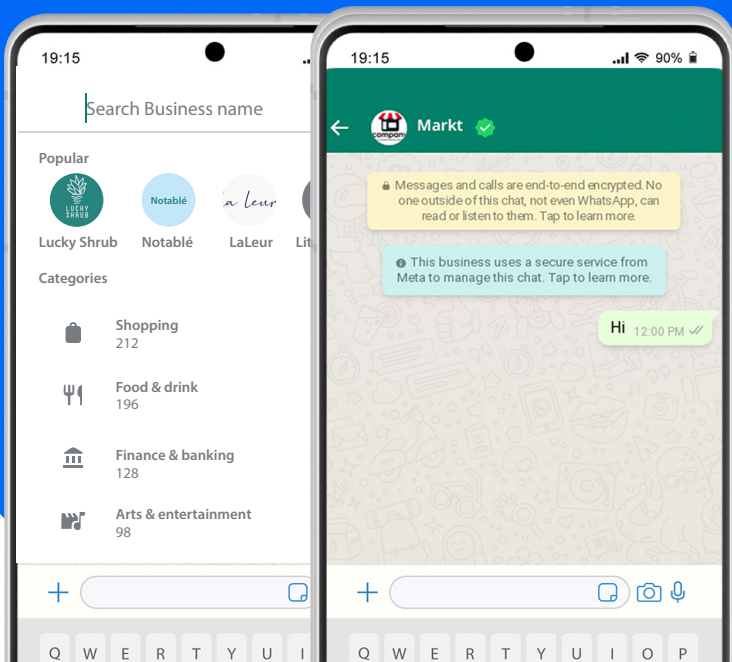
En este contexto, **WhatsApp** (la **aplicación de mensajería más grande del mundo**, con 2.000 millones de usuarios<sup>3</sup>) permite a las empresas encontrarse con sus clientes en una plataforma que ya están usando.



Además, WhatsApp ya está dando los pasos para consolidarse como una verdadera **SuperApp**: una **plataforma integral** en la que estén presentes todas las empresas y puedan ofrecer sus productos y servicios: desde solicitar una grúa para tu siniestro hasta pedir comida a domicilio o consultar información sobre un grado universitario.

# 91%

de las personas no les gusta verse obligadas a instalar aplicaciones para interactuar con una empresa, según los resultados de una encuesta de Heady.io



Se trata así de abarcar el Customer Journey al completo, aunando esfuerzos en marketing, calificación, venta, atención al cliente y fidelización.



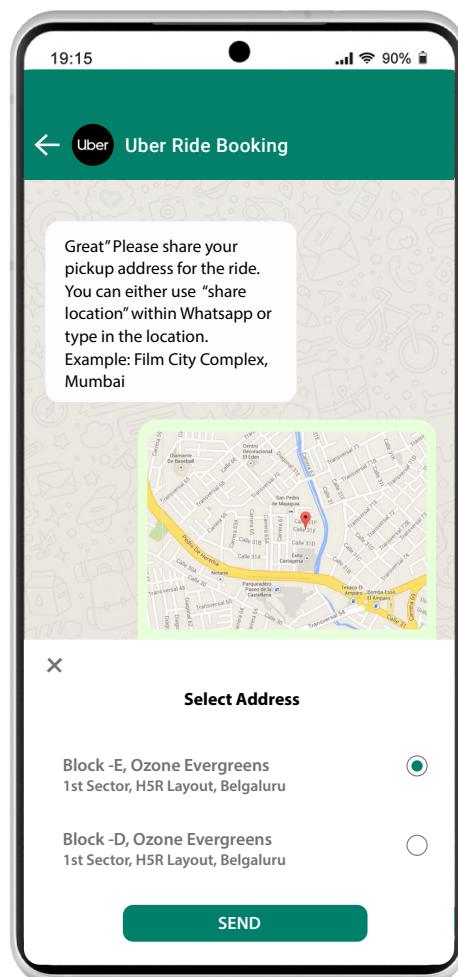
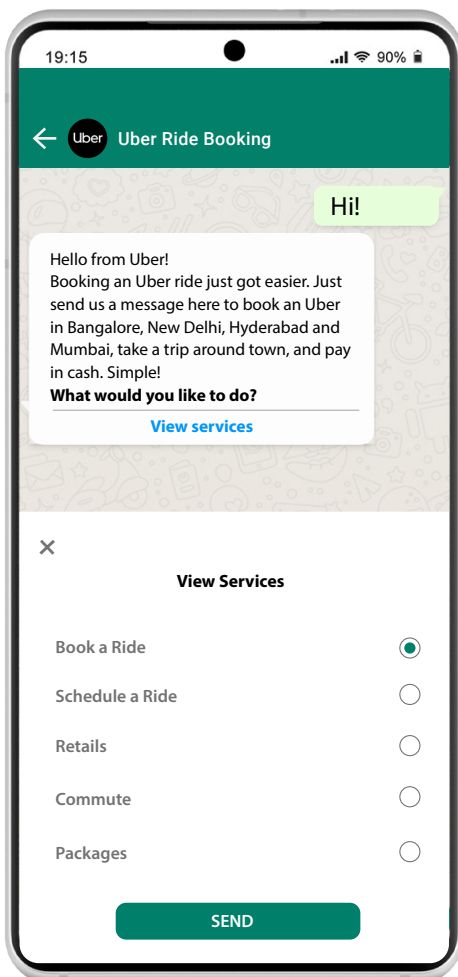
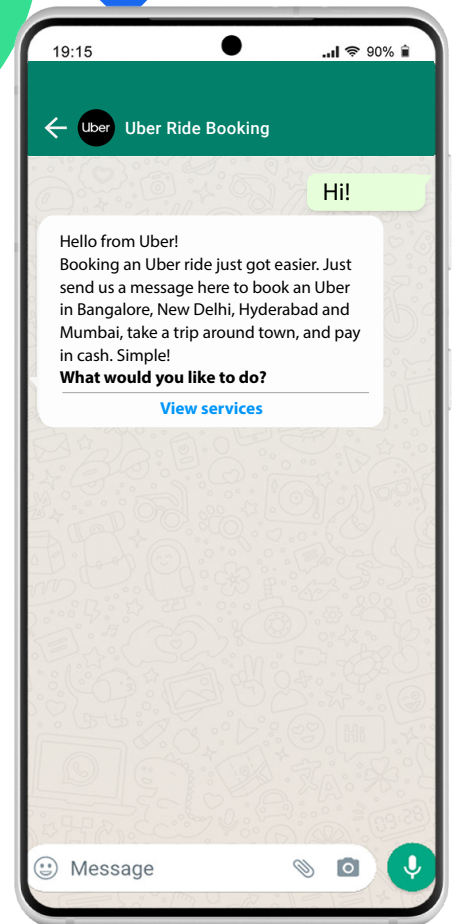
# WhatsApp Business Platform: la nueva SuperApp



Las SuperApps son un nuevo modelo de aplicaciones que aspiran a ofrecer todo lo que sus usuarios necesitan en el mismo lugar.

Con la **conveniencia** como prioridad, una SuperApp implica que ya no es necesario descargar más aplicaciones para realizar diversas acciones. Así, este modelo se basa en **centralizar cualquier proceso comercial y volverlo 100% intuitivo y fluido** a través de una interfaz que los usuarios ya conocen.

Dentro del ecosistema de WhatsApp la aplicación que permite a las empresas poder empezar a comunicarse con sus clientes de forma personalizada y escalable es **WhatsApp Business Platform**.



Consumidores



Business App



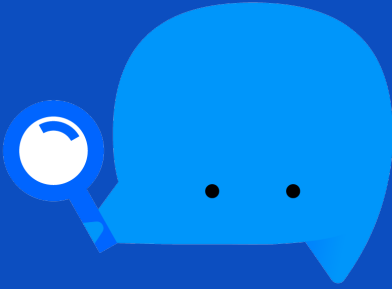
Business Platform



**WhatsApp Business Platform** permite a las empresas comunicarse con sus clientes de manera personalizada y escalable. Además, al convertirse en una SuperApp, **WhatsApp permite a los negocios gestionar el Customer Journey desde una perspectiva conversacional**, facilitando al menos cuatro tipos de interacciones.



- ◆ **Marketing messages:** mensajes iniciados por las empresas, buscan conectar o captar nuevamente a sus clientes.
- ◆ **Utility messages:** son comunicaciones iniciadas por las empresas para enviar información práctica (actualizaciones, notificaciones de pago...) a los clientes.
- ◆ **Authentication messages:** este tipo de mensajes iniciados por la empresa se utilizan para autenticar usuarios con códigos de un solo uso (OTP).
- ◆ **Service messages:** iniciados por el usuario, buscan recibir atención al cliente.



Los resultados no se hacen esperar. Según el estudio de mensajes comerciales elaborado por Meta<sup>5</sup>, **los negocios que emplean una perspectiva conversacional informan de las siguientes ventajas:**

### **Impacto en Atención al Cliente:**

- ◆ **95%** de las empresas mejoraron la experiencia de atención al cliente.
- ◆ **91%** aumentaron la retención de clientes.

### **Resultados en Marketing:**

- ◆ **91%** aumentaron el porcentaje de clics.
- ◆ **94%** desarrollaron mejores iniciativas de captación, aumentando el número de nuevos clientes.
- ◆ **91%** generaron más leads.

### **Impacto en Ventas:**

- ◆ **93%** lograron más ingresos de primera línea.
- ◆ **91%** aumentaron el valor promedio de pedido (AOV).
- ◆ **90%** alcanzaron un porcentaje de conversiones más alto.
- ◆ **61%** experimentaron un aumento promedio de clientes potenciales frente a canales tradicionales.
- ◆ **54%** mejora de la productividad.



## Ventajas Clave de WhatsApp Business Platform



- ◆ Envío **masivo** y **personalizado** de mensajes proactivos.
- ◆ **Conexion via API:** integracion con los sistemas de terceros (CRMs, ERP, consolas de atención) para personalizar interacciones en base a segmentación y reglas de negocio.
- ◆ **Tic verificación** verde.
- ◆ **Derivación** sin fricción a **agente humanos.**
- ◆ Conecta agentes humanos ilimitados a un **mismo número.**





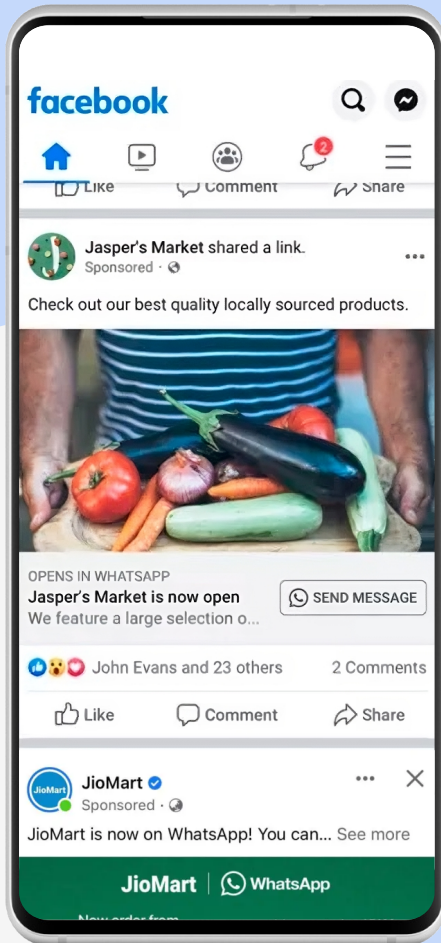
# Funcionalidades y Customer Journey:

Impacta de forma eficaz durante **todo el recorrido**

La unión de la estrategia conversacional con las funcionalidades avanzadas de WhatsApp está dando lugar a la posibilidad de crear un **ciclo de conversaciones continuo** que consigue hacer avanzar al cliente por el embudo de ventas.

## Descubrimiento

Un primer contacto en vistas a sentar las bases para la relación conversacional a través del resto del embudo. En esta etapa, destacan las siguientes funcionalidades:

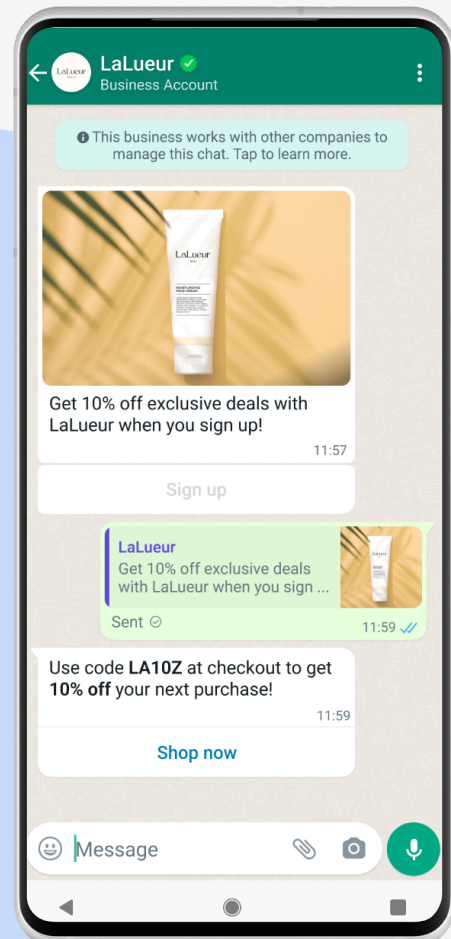


- **Iniciativas Click-to-WhatsApp:**

Permite trasladar prospectos desde plataformas de Meta a conversaciones en WhatsApp, aprovechando anuncios Click-to-WhatsApp y segmentación avanzada para maximizar la conversión de interesados en clientes.

- **Envío de contenido personalizado y automatizado:**

Como promociones de temporada, introducción de productos y envío de catálogos, permitiendo atender a más clientes simultáneamente, agilizando conversaciones y aumentando las tasas de conversión y contactabilidad.





## Consideración

Recomendaciones, compras guiadas, procesos de bienvenida, preguntas automatizadas e incorporación de clientes **se optimizan con mayor fluidez** y sin fricciones en **WhatsApp Business**, mejorando la adquisición de clientes y **reduciendo la tasa de abandono**.

## Compra

Quizás una de las funcionalidades más transformadoras de WhatsApp como SuperApp: la posibilidad de convertir tu canal de comunicación en uno de tus **principales puntos de venta**.

WhatsApp puede utilizarse para fomentar que el cliente **explore el catálogo, realice pedidos, reservas y pagos**. Pero también para funciones avanzadas, como la automatización de ventas cruzadas o el envío de notificación ante abandonos de compra.

Una visión holística y conversacional de las ventas que da resultado:

- **Mejores tasas de conversión con menor abandono.**

- **Aumento en ticket medio.**

## Atención al cliente

Desde **seguimiento** de entregas, a **notificaciones** de envío y **diagnóstico y resolución de problemas**, el soporte queda automatizado en la plataforma preferida por los clientes. Se detecta:

- Mejor tasa de engagement.
- Reducción de costos hasta en **88%**.
- Automatización del **89%** de las conversaciones.

## Fidelización

La fidelización en WhatsApp incrementa la repetición de pedidos y frecuencia de compra mediante experiencias conversacionales de alto valor. Esto incluye notificaciones proactivas, cupones personalizados, recordatorios y encuestas, con mejores tasas de apertura que el email y menores costos que una llamada.





**Multiplíca  
tus resultados:**

las **nuevas funcionalidades**  
de WhatsApp

## ◆ Funcionalidades activas



### Experiencias de mensajes valiosas:

Los diversos tipos de mensaje en WhatsApp fomentan la creación de experiencias valiosas para los clientes. Se trata aquí de ofrecer utilidad: recordatorios sobre productos relevantes, resolución de problemas rápida y self-service, seguimientos de pedido... Todo ello automatizado e instantáneo.



### Actualizaciones útiles:

WhatsApp es un canal útil para el envío de actualizaciones que superan los índices de lectura y respuesta de cualquier otra plataforma. Es el caso de las promociones, teniendo en cuenta que el 82% de los usuarios presta atención a las ofertas con descuentos a la hora de tomar decisiones de compra.<sup>6</sup>



### Atención al cliente:

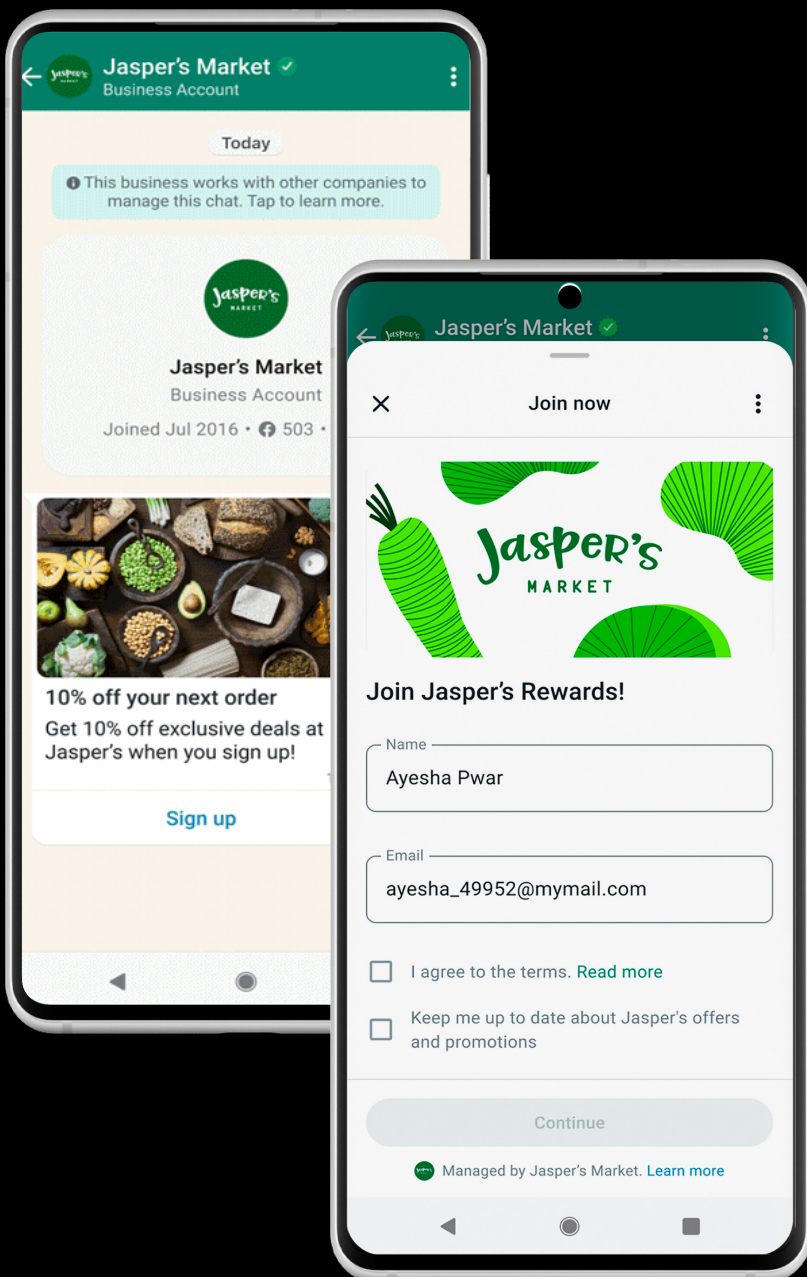
El canal de ayuda por excelencia para aumentar la eficiencia de tus agentes y resolver problemas de forma satisfactoria.





## Facilita las conversiones:

Convierte este canal de comunicación en un punto de venta principal, aumentando el valor promedio del pedido y las conversiones.



## WhatsApp Flows:

Se trata de nuevos componentes en los formularios que van a permitir funciones adicionales como los **calendarios para reservas** o la **selección enriquecida con imágenes**.

Se planea igualmente mejorar el sistema para adjuntar imágenes y documentos como parte de procesos como el registro de clientes.

## ◆ Funcionalidades futuras



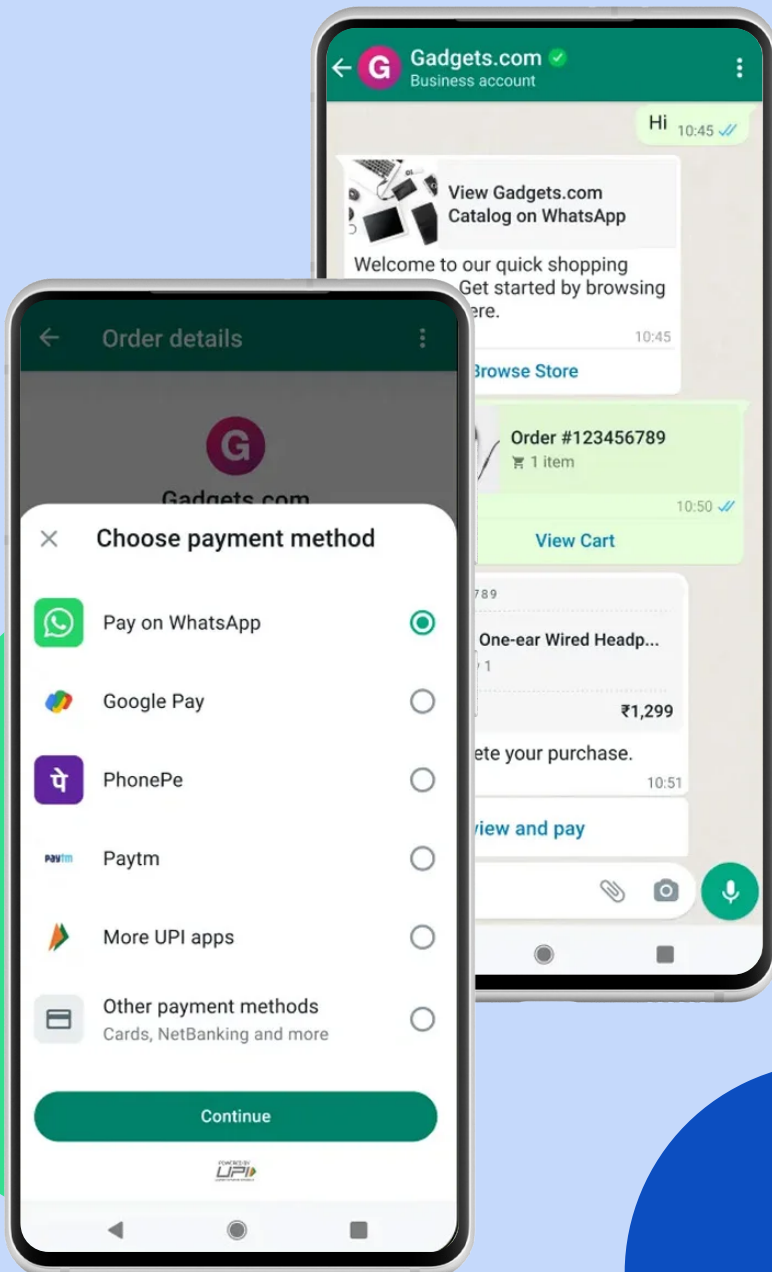
### Calling Beta:

WhatsApp planea añadir el poder de las llamadas para complementar la estrategia conversacional. En un servicio que será lanzado primero en India, Indonesia, México y Brasil, se prevé su uso para escalar el **soporte al cliente** y las **ventas complejas**. Además, se fomentarán plantillas para invitar a los usuarios a realizar una llamada, además de un botón de llamada en perfiles comerciales.



### Pagos nativos:

WhatsApp planea incorporar una **API para pagos avanzada**, que incluirá detalles de monto y cuotas. La integración llegará también a las actualizaciones del estado del pedido y confirmación al usuario.







 blip

¿quiénes somos?

En Blip, somos una compañía global enfocada en crear **experiencias conversacionales inteligentes** entre marcas y consumidores a través de inteligencia artificial. Expertos en la creación, operación y desarrollo de **experiencias de mensajería**, hemos desarrollado la plataforma en la nube más completa del mundo para el desarrollo y la implantación de experiencias conversacionales a gran escala. Algunas cifras dan cuenta de nuestro alcance actual:

- Más de **16 millones** de usuarios activos mensuales en Blip.
- El mayor BSP de Meta en América Latina.
- Inversiones de la serie A (US\$ 100 millones) y la serie B (US\$ 70 millones) por Warburg Pincus.
- Certificación ISO 27.001.
- Plataforma SaaS integrada con IA, CRM y más de **350** APIs disponibles.
- **23 años** en el negocio.
- Más de **1.500 empleados**.
- Más de **3.500** clientes **240** de las 500 empresas más grandes a nivel global confían en nosotros.



## Nuestros casos de éxito



STELLANTIS

Desarrollo de catálogo ecommerce.

Soporte de ventas y envío de manual de vehículos.

Campañas click-to-WhatsApp para generación de leads, agendar test drives, y consultar concesionarios.

## Impacto:

- ◆ **50%** de las ventas digitales provienen de WhatsApp, que pasó a aportar del **5%** al **50%** en solo dos años.
- ◆ Costo por lead **50%** más bajo que en otros canales.
- ◆ **15%** de los leads del sitio web iniciaron en WhatsApp.
- ◆ **45%** más leads completados.
- ◆ CPA en WhatsApp es más de **50%** menor que otros canales.



**NESPRESSO**

Estrategia para retención y satisfacción del cliente.

Uso de notificaciones activas para mejorar la interacción y las conversaciones.

Automatización de la experiencia de compra de cápsulas en campañas clave. Implementan catálogos visuales y vídeos, con pruebas continuas para mejorar la eficiencia.

## Impacto:

- ◆ **Black Friday 2022: 63.9%** de conversión desde la etapa de pago hasta la compra.
- ◆ **Día del Consumidor 2023: 57.6%** de conversión.
- ◆ **Campaña navideña 2022: 72.9%** de conversión.



*Coca-Cola*

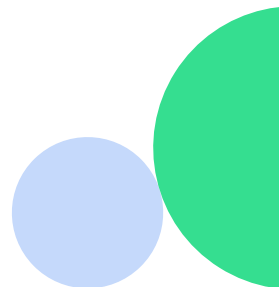
Exitosa campaña navideña 'Audios mágicos'. Se propone a los usuarios grabar un audio de hasta 15 segundos, haciendo que las ondas de voz reproduzcan la forma de la botella de Coca-Cola. Después, se emplea KORA para evaluar y juzgar los audios, premiando a los que cumplen con los requisitos.

## Impacto:

◆ **397 mil** audios de **94 mil** usuarios únicos en menos de 20 días.

◆ Se transmiten más de **4 millones** de mensajes con la ayuda de Blip.

◆ **851** usuarios premiados.



## Sobre Blip

Blip es una plataforma AI-first que ofrece lo último en soluciones de inteligencia conversacional para ayudar a los negocios a conectar con sus clientes a través de canales digitales y las principales apps de mensajería, como WhatsApp, Messenger, Instagram, RCS y Apple.

Contamos con el conocimiento, el talento y la tecnología para resolver las necesidades de tus usuarios, antes de que ellos mismos te lo pidan, logramos una comunicación automatizada, personalizada y predictiva para tu marca.



PREMIUM PARTNERS  
FOR MESSAGING API



BUSINESS  
SOLUTION  
PROVIDER

Premios WhatsApp:



**Finance**  
**Best-in-class**  
**Use Case Maker**  
(2024)

**Revenue Growth**  
**Spotlight (2024)**  
(por 2do. año consecutivo)

**Utilities Hero**  
(2024)

Certificaciones:

ISO  
27001

GDPR  
COMPLIANCE



SOC I / SOC II

Miembro de :

afiliado **amvO**

 **blip**



