



# WhatsApp Business & CX:

La nueva era de la comunicación en los Contact Centers.



**WhatsApp Business: el nuevo canal de comunicación #1 para Contact Centers.**

**Contacto.**



**Resumen.**



**Desmitificando la temerosa API de WhatsApp Business.**



Hoy en día, empresas y Contact Centers se enfrentan a una nueva era de la comunicación gobernada por la **digitalización**, la **inmediatez** y la **construcción de experiencias memorables**. Frente a este escenario, **WhatsApp Business** escaló como el canal de preferencia para los clientes y **se convirtió en una necesidad para los centros de contacto**.

¿Cómo lograr mayor eficiencia en tu nivel de atención (CX) y minimizar los costos operativos? **uContact** y **Gupshup** unen experiencia y visión en este ebook acerca de **cómo integrar WhatsApp Business a tu Contact Center a través de una API**.



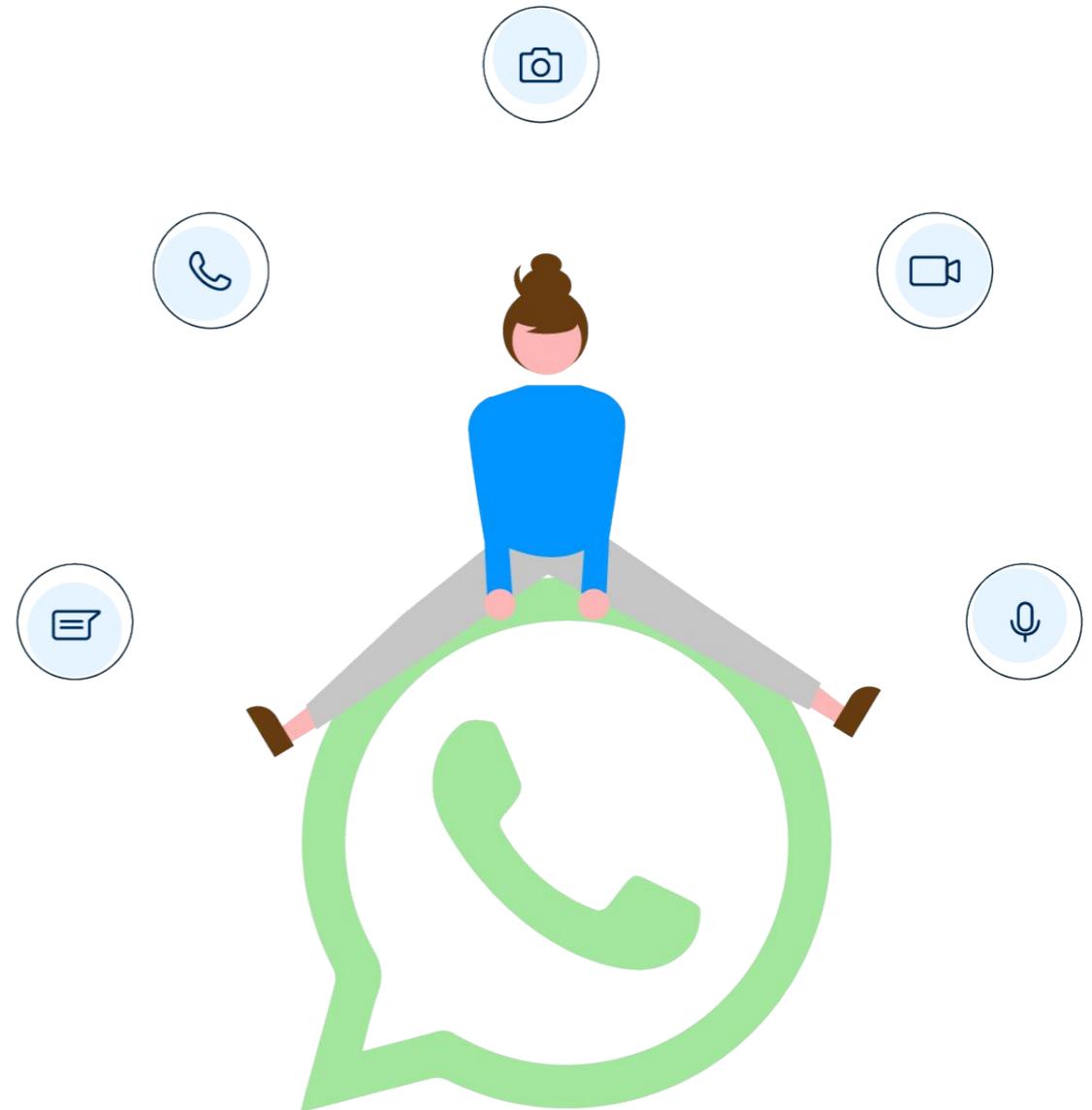


**WhatsApp Business: el nuevo canal de comunicación #1 para Contact Centers.**

## ¿Qué es WhatsApp Business y por qué lo debes integrar a tu estrategia omnicanal?

Desde su creación en 2009, **WhatsApp** es la **herramienta de mensajería instantánea más popular a nivel global**, conectando a más de mil millones de usuarios alrededor del mundo. En 2017, lanzó WhatsApp Business, una herramienta enfocada en la atención al cliente, las ventas online y el telemarketing –entre otras cosas– impulsando así su potencial para las empresas.

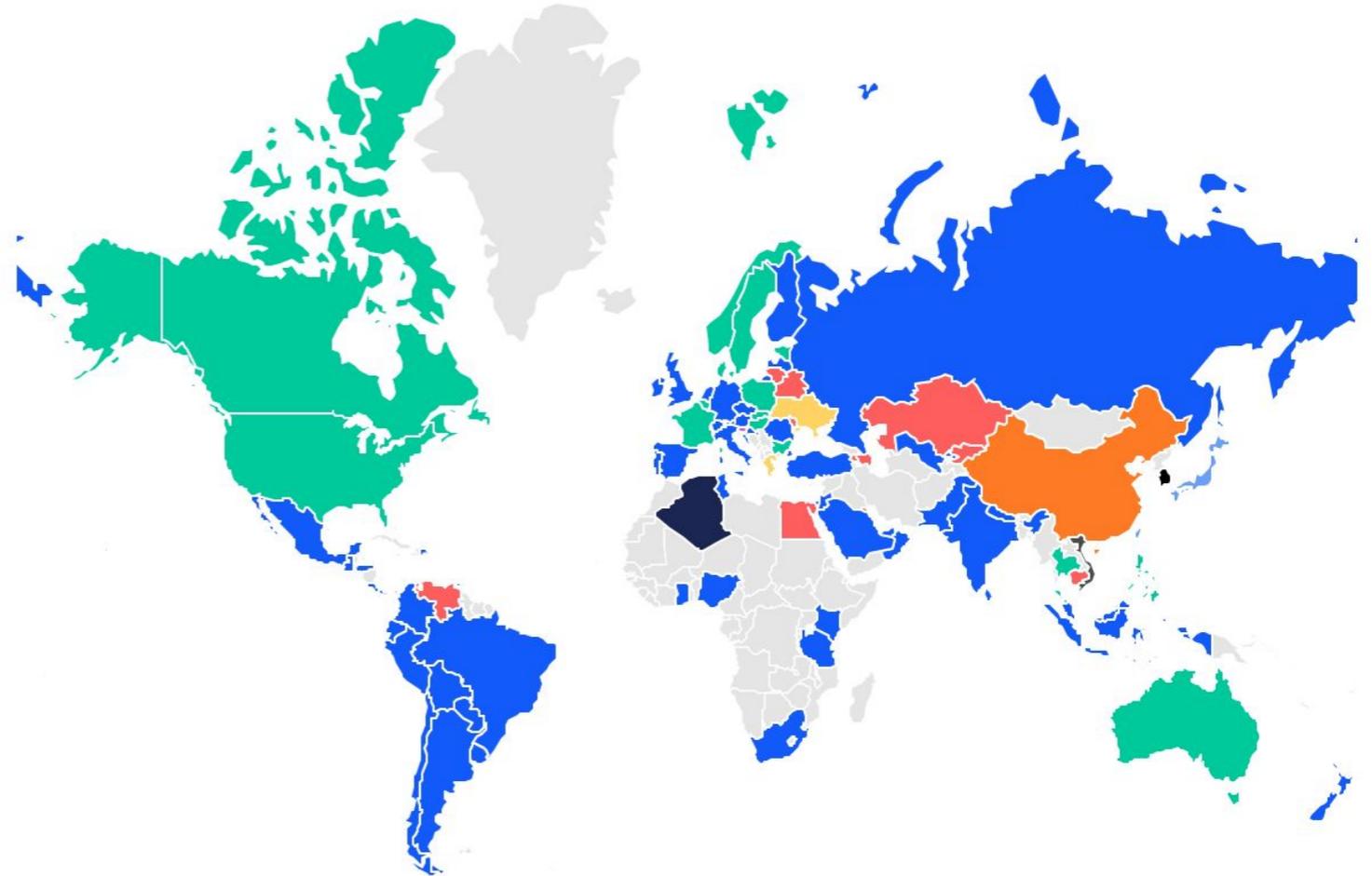
Hoy en día, es el canal preferido por los clientes para comunicarse con las marcas y **ya hay más de 5 millones de compañías alrededor del mundo que la utilizan dentro de su estrategia omnicanal.**





**A su vez:**

Se ha convertido en el canal de mensajería instantánea más utilizado en Latinoamérica & Europa.



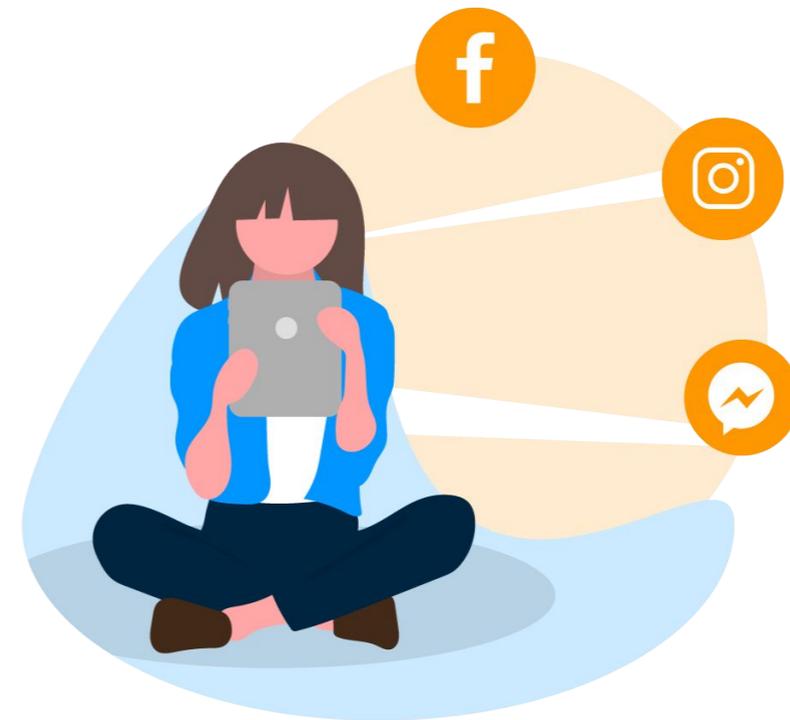
- Phoenix
- WhatsApp
- Telegram
- Facebook Messenger
- WeChat
- Viber
- Line
- Discord
- KakaoTalk
- Zalo



### **El nuevo paradigma de la mensajería instantánea en la era omnicanal.**

La era omnicanal en la que operan los Contact Centers hoy en día exige que las empresas estén presentes donde están sus clientes, integrando todos los puntos de contacto disponibles (llamadas telefónicas, mensajes de texto, tuits, chats web, y más) en un único lugar, ofreciendo así una experiencia de usuario unificada.

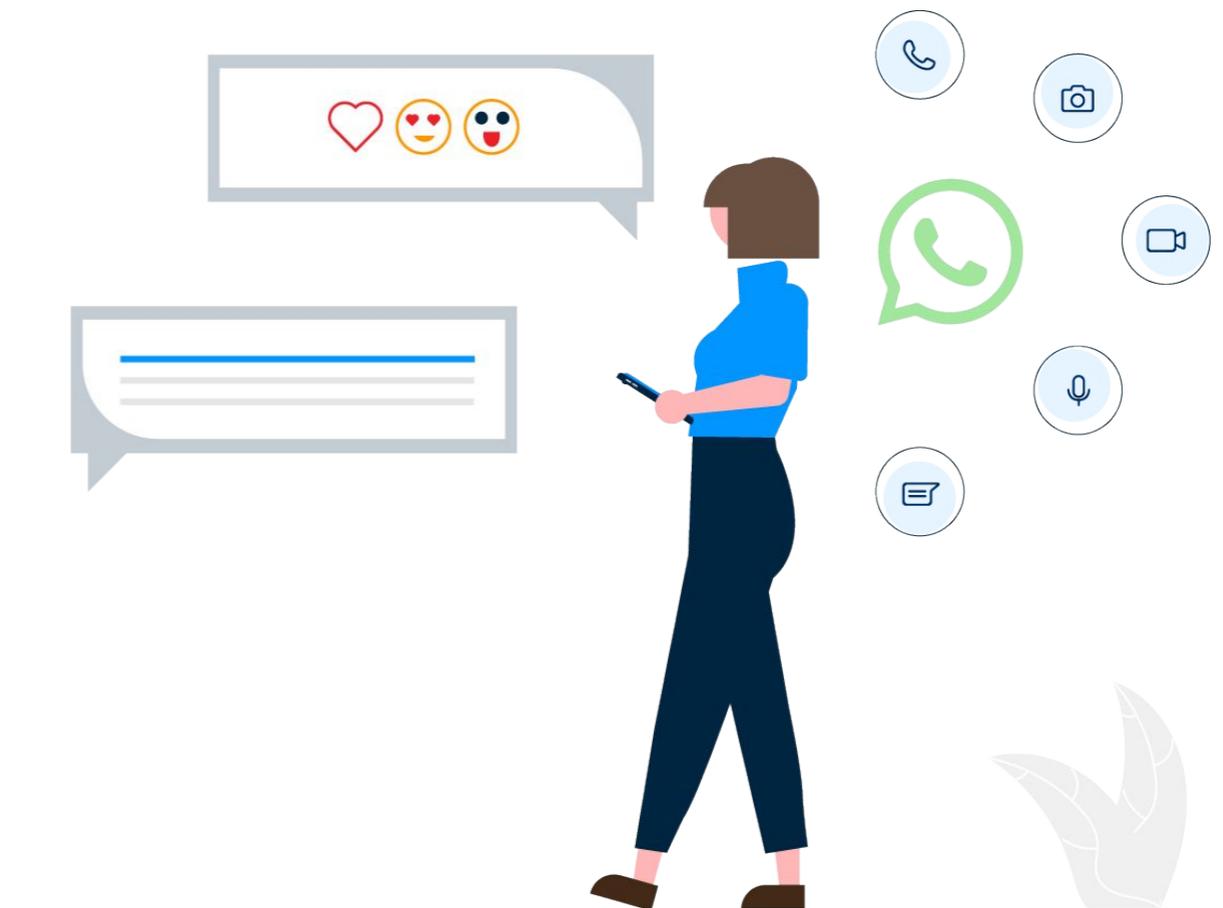
A su vez, se enfrentan al desafío de la digitalización y de la inmediatez, **un nuevo paradigma de la comunicación en el que la mensajería instantánea se ha convertido en una necesidad**. Los clientes hoy buscan respuestas rápidas a sus consultas y prefieren conectar con empresas de la misma forma y en el mismo lugar que lo hacen con sus amigos y familiares.



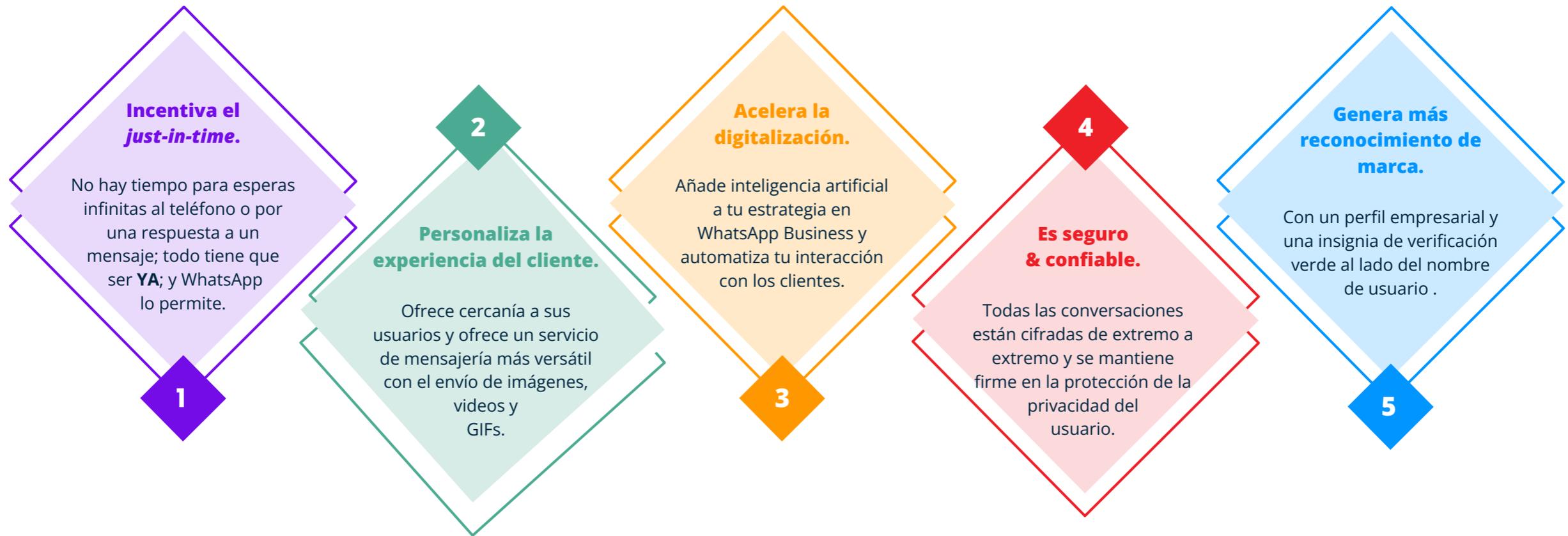
## El rol de WhatsApp en la nueva era de comunicación de los Contact Centers.

Frente a este escenario, WhatsApp se ha convertido en un **canal que todo Contact Center debe tener integrado** dada su versatilidad, la cercanía que permite entre clientes y empresas, y la inmediatez que garantiza a los usuarios. La herramienta permite tener un mismo número para varios usuarios que están siempre conectados, por lo cual **una empresa puede estar disponible 24/7 para sus clientes.**

Asimismo, WhatsApp facilita la conexión gratuita entre clientes y empresas que no se encuentran en la misma ubicación geográfica. Por lo tanto, se trata de una opción rentable y eficiente para ambas partes.

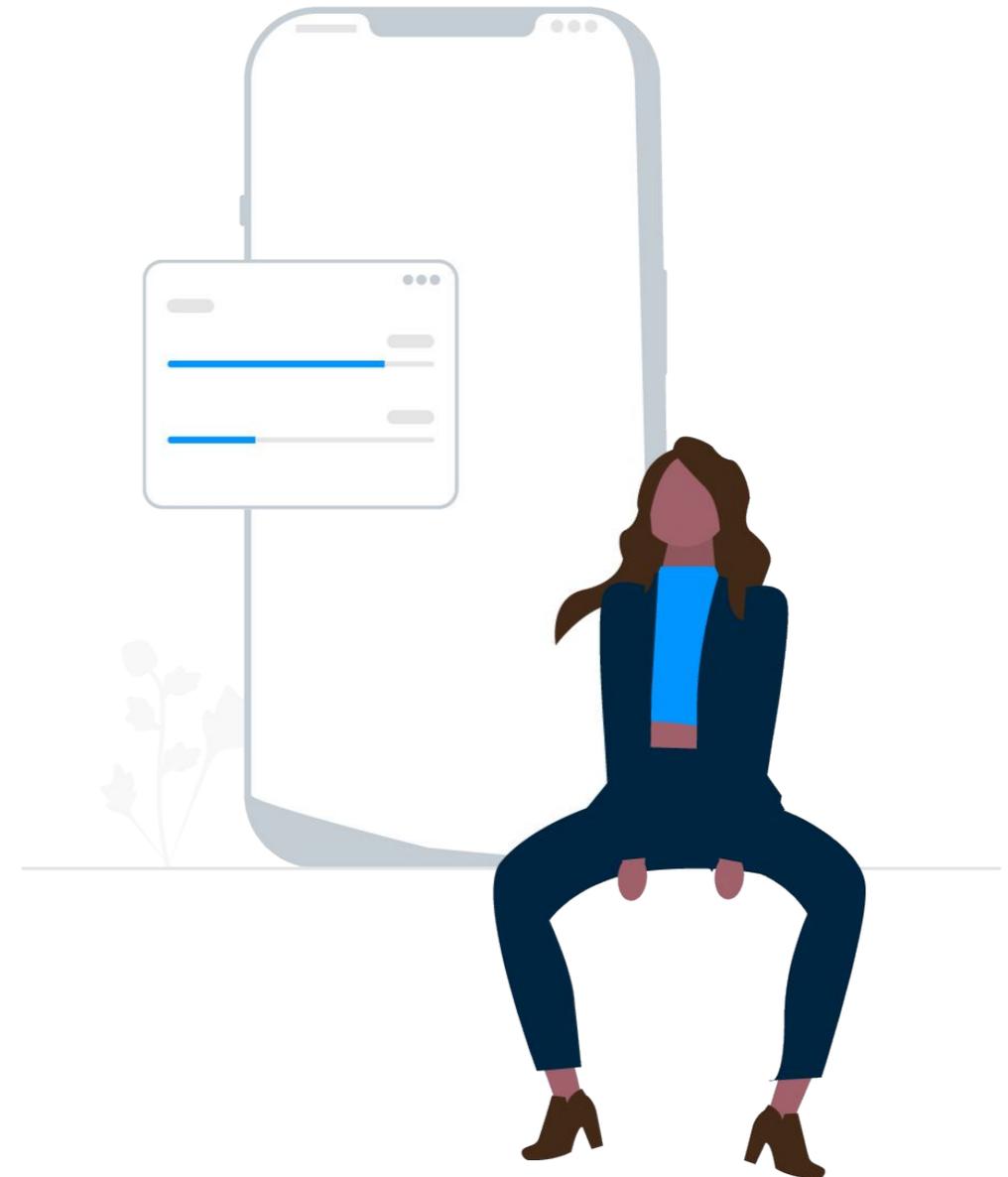


## Beneficios de añadir WhatsApp Business a tu estrategia omnicanal.



### A su vez, los usuarios de WhatsApp Business:

- ⚡ Cuentan con un **perfil oficial de empresa** que incluye sus datos (descripción, dirección física, email y/o página web).
- ⚡ Pueden agregar **mensajes de bienvenida y/o de preatención** con inteligencia artificial.
- ⚡ Pueden **categorizar contactos** con etiquetas de color (VIP, pendientes de pago, pendientes de entrega, entre otros).
- ⚡ Pueden incluir **catálogo de productos y servicios** de la empresa con imagen, precio y/o disponibilidad.
- ⚡ Acceden a **monitoreo** de la cantidad de mensajes enviados, recibidos y leídos.



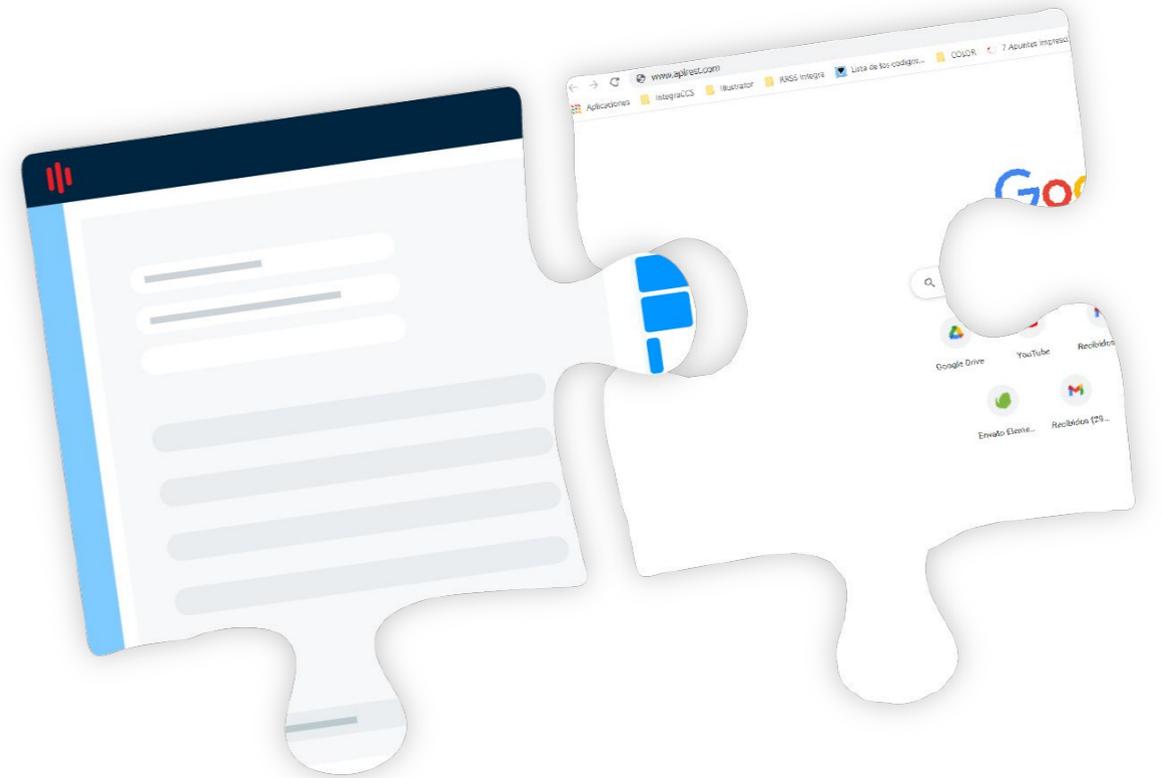


**Desmitificando la temerosa API de  
WhatsApp Business.**

## Obtener tu WhatsApp Business API no es tan complejo como parece.

El proceso de obtención de una cuenta oficial de WhatsApp Business API no es tan complejo como aparenta, pero existen determinados aspectos a tener en cuenta para que la solicitud sea rápida la aprobación por parte de WhatsApp sea efectiva.

WhatsApp recomienda **aplicar para la API a través de un proveedor o distribuidor aprobado por Facebook**, el cual luego deberá integrarse con el software de Contact Center que permita la gestión omnicanal de las interacciones de este canal.



## ¿Qué se necesita para obtener una cuenta oficial de WhatsApp Business?



## La política de negocio de WhatsApp establece que:

- ⚡ Se debe procurar **no ser invasivo con los receptores**.
- ⚡ La naturaleza del canal es de proveer al cliente de un canal para conocer acerca de un producto, servicio o solución **en el momento en que el cliente lo requiera**.
- ⚡ **No está permitido hacer promoción, vender y/o cobrar**.
- ⚡ Se puede utilizar con **motivo conversacional o por medio de una estrategia de tipo *inbound***.
- ⚡ Para uso transaccional se recomiendan otros canales (SMS, telefonía, correo electrónico, etcétera).

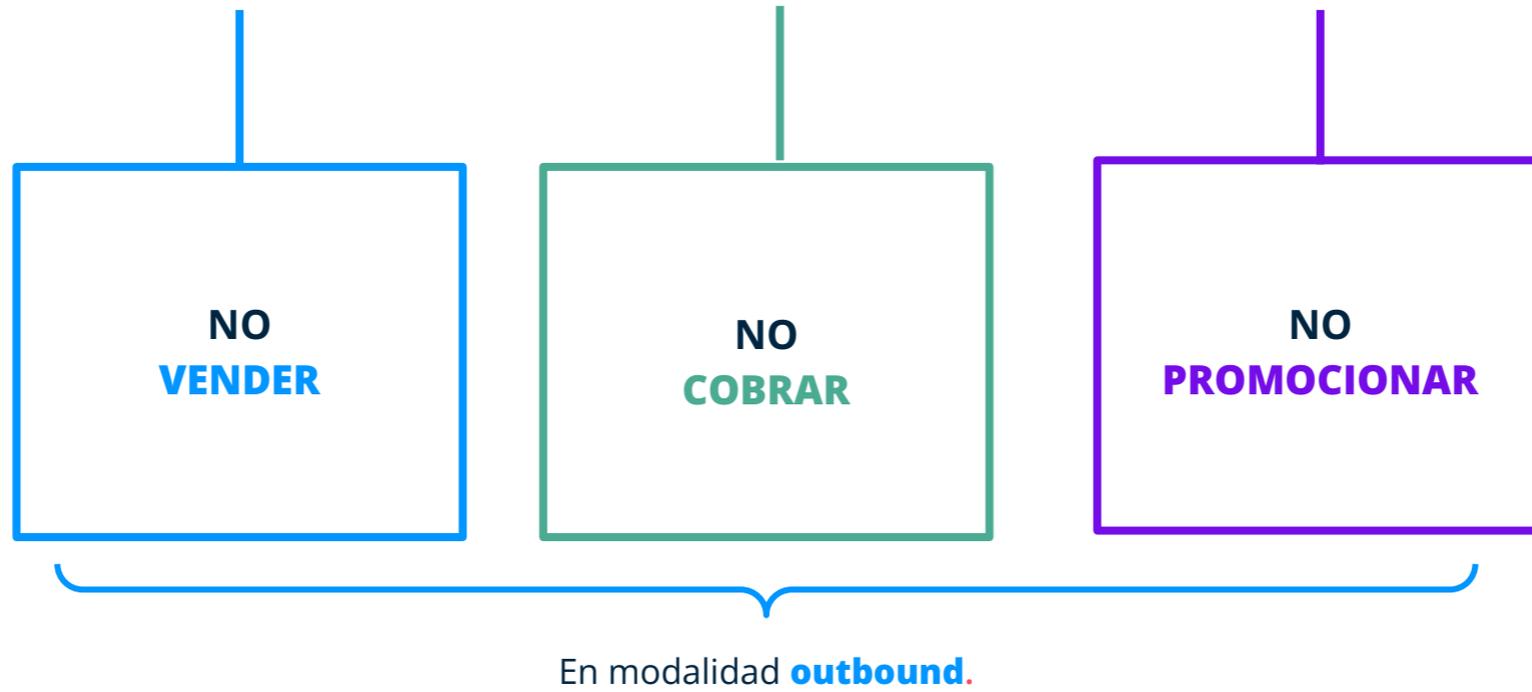


**La política comercial de WhatsApp se refiere a las industrias que **NO** tienen permitido utilizar este canal:**

- ⚡ Bebidas alcohólicas.
- ⚡ Cigarrillos.
- ⚡ Proselitismo.
- ⚡ Medicamentos y/o dispositivos médicos.
- ⚡ Apuestas.
- ⚡ Citas.
- ⚡ Entre otras.



### Los 3 grandes **NO** de WhatsApp Business:



PERO

**Es importante elegir un buen software para Contact Center que permita la integración con esta herramienta y un buen proveedor oficial que te provea de la cuenta oficial de WhatsApp Business.**



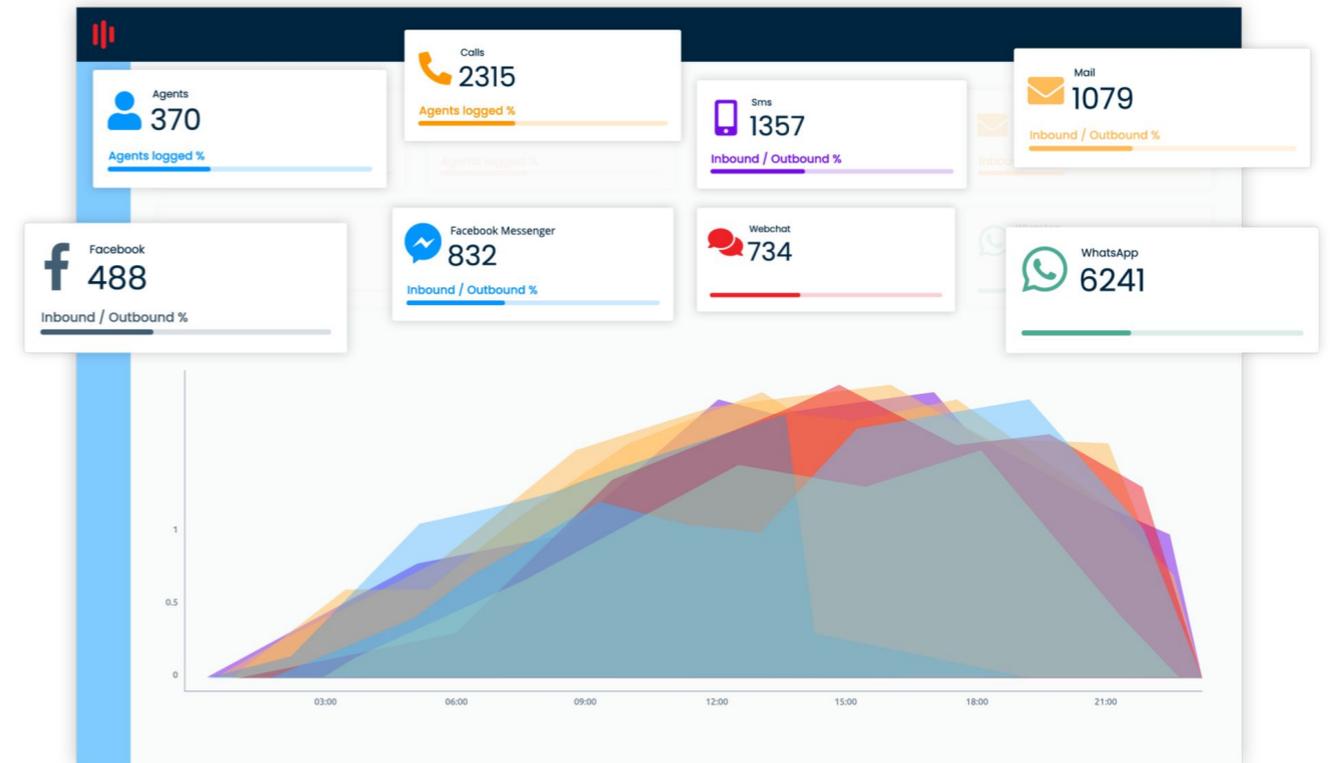


**uContact + Gupshup = una alianza  
perfecta.**

## uContact: una plataforma omnicanal & en la nube para Contact Centers.

uContact es una solución SaaS basada en la nube y nativamente omnicanal que **permite a las empresas gestionar todas sus interacciones de voz, texto y mixtas en el mismo lugar**. De tal manera haciendo el trabajo del agente uno más simple, organizado y –por qué no– disfrutable también; ayudándolos a aumentar la productividad de la empresa en un 300%.

Esta solución simple, segura y confiable fue creada hace más de 10 años por Integra CCS luego de identificar la falta de una solución que fuera verdaderamente todo-en-uno para la industria de los Contact Centers. Con uContact, las empresas pueden **ofrecer mejores experiencias a sus clientes (CX) en cada interacción, a través de cada canal**.



**Proporcione una experiencia verdaderamente omnicanal a través de todos los canales digitales disponibles de uContact.**

**SMS.**

Mantenga comunicaciones instantáneas de mensajería bidireccional con sus clientes; desde simples interacciones SMS hasta multimedia interactiva.

**WhatsApp Business.**

Mantenga interacciones atractivas con sus clientes utilizando los **proveedores oficiales de Whatsapp Business** de uContact.

**Live Assistance WebChat.**

Realice **llamadas de voz o video** con sus clientes directamente desde el chat de su web, **sin necesidad de descargar ni instalar nada.**

**Mail.**

Maneje interacciones individuales o masivas con sus clientes utilizando los ajustes preestablecidos de correo electrónico de uContact **o créelos usted mismo.**

**Facebook.**

**Acelere sus interacciones en las redes sociales** manejando todos sus comentarios y mensajes de Facebook directamente desde uContact.

**Inbox Unificado.**

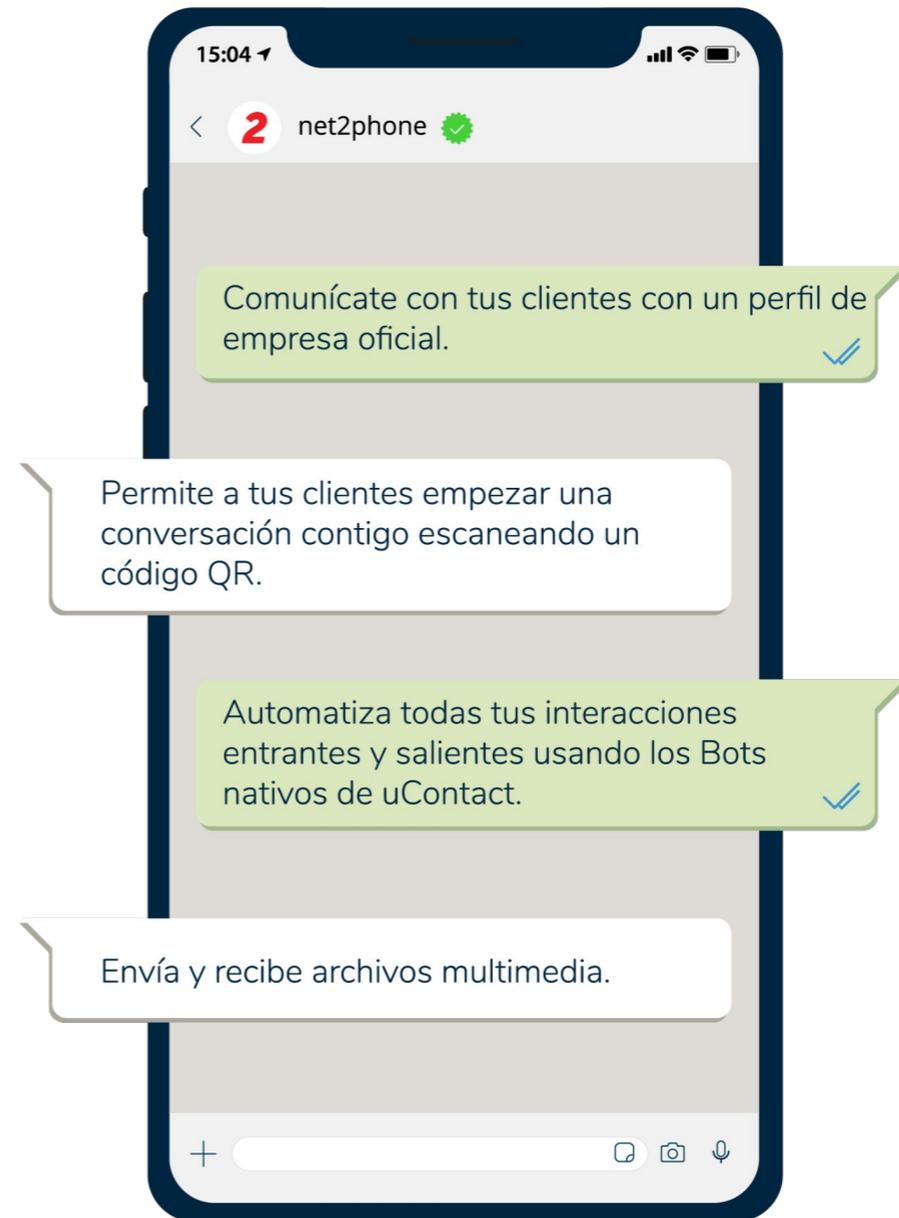
Recibe interacciones de todos estos canales **en un mismo lugar** y, por tanto, reduce tu tiempo de respuesta.



## Añade WhatsApp Business a tu estrategia omnicanal con uContact.

Aprovecha al máximo todos los beneficios y oportunidades que te brinda la integración de WhatsApp Business oficial con uContact y **otorga creatividad tus interacciones**. Con esta solución podrás:

- ⚡ Comunicarte con un **perfil empresarial oficial**.
- ⚡ Iniciar conversaciones a través de un **código QR**.
- ⚡ Automatizar tus respuestas con **Bots nativos**.
- ⚡ Enviar & recibir **archivos multimedia**.



## Gupshup: proveedor líder de mensajería instantánea a nivel global.

Gupshup es un proveedor oficial, certificado por Facebook, que brinda acceso al canal de WhatsApp Business a pequeñas y medianas empresas que no pueden –o quieren– invertir en costos fijos o altos de configuración.

Al día de hoy, ha ayudado a **más de 300 grandes y pequeñas empresas alrededor del mundo** a mantenerse activas en WhatsApp y envía un promedio de 50 mil millones de mensajes al año.



Con **Gupshup**, integrar WhatsApp Business a **uContact** nunca fue tan fácil  
-y rápido-.



## ¿Y cómo crear una cuenta productiva de WhatsApp Business?

1

Customer ID: 4000093490

Messages sent <b>0 Session messages</b>	Messages received <b>0 Session messages</b>	 <a href="#">View more data usage</a>	Wallet balance (USD)  <b>1 USD</b> <a href="#">Recharge</a>	 <a href="#">Billing</a>	 <a href="#">Help</a>
App Name   Access API <b>TESTJulian</b> Mar 23, 2021 7:48 AM	 <a href="#">Settings</a>	 <a href="#">Profile Settings</a>	Not live <a href="#">Go Live</a> <a href="#">Go Live</a>		

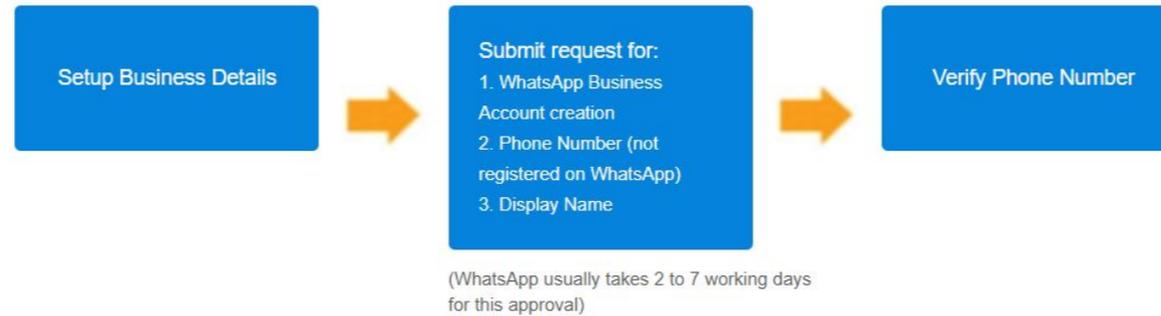


## ¿Y cómo crear una cuenta productiva de WhatsApp Business?

2

### Checklist

**Great decision!** Before you get started, please go through the WhatsApp account setup flow here and make sure you have your checklist ready.



For setting up WhatsApp Business Account you need:

**FB Business manager account-verified**

Don't have an FB business manager account? [Create one](#) | Go [here](#) to get it verified

**Phone number should adhere to the given guidelines [here](#)**

**Display name should adhere to the given guidelines [here](#)**

**Attention:** Before you go-live with an app, make sure you have created it from an Gupshup account that you should be able to share later with your team/developer if required. Moving apps/wallet from one account to another will not be possible.

Later

I'm ready



## ¿Por qué elegir Gupshup como proveedor oficial?

-  Permite la **autogestión** de tu cuenta.
-  Fácil **configuración y puesta en producción..**
-  Permite la **escalabilidad** (agentes virtuales, chatbots, etcétera).
-  Reconocimiento de marca y **mayor fidelización** de clientes.
-  Creación de **sandbox** o ambiente de prueba **gratuito**.
-  Sin contratos mandatorios.
-  Sin costo por implementación.
-  Sin costos fijos mensuales.
-  **Acceso** al canal para **PYMES y grandes empresas**.
-  **Fácil y rápida integración a uContact.**



## Entonces:

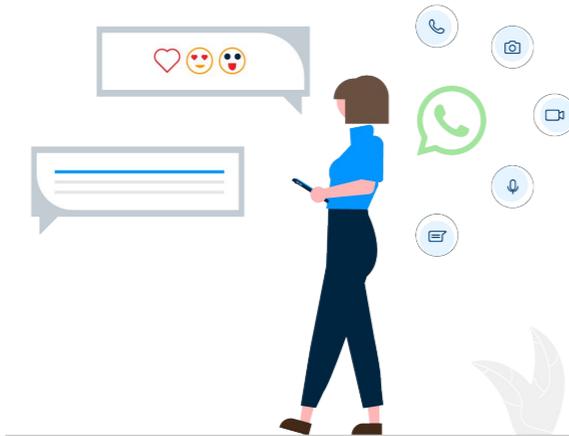
Si **Gupshup** es el proveedor oficial líder de WhatsApp Business, certificado por Facebook, y **uContact** es una plataforma omnicanal que permite a las empresas gestionar sus interacciones en WhatsApp...

 **gupshup** +  **uContact** = una alianza perfecta 

net2phone



¿Por qué es perfecta?



**+50 clientes** que gestionan WhatsApp Business desde uContact.



Mayor **eficiencia y productividad** en la atención omnicanal.



Sin **costo de implementación y/o configuración**.



# Elige uContact + Gupshup y añade WhatsApp Business a tu Contact Center omnicanal.

[Solicita tu demo](#)





**¡Gracias!**