



Buscador de empresas en WhatsApp: el 'Regalo de Navidad' que la app tiene para negocios y usuarios

CIUDAD DE MÉXICO. 20 de diciembre de 2022.- La comunicación entre las empresas y los consumidores en la actualidad está migrando cada vez más hacia WhatsApp y otros canales de mensajería. Con eso en mente, la plataforma realiza constantes cambios en su API para que la interacción sea similar a aquella que las personas tienen a diario y se adapte cada vez mejor a la forma en la que quieren interactuar con las marcas.

Uno de los principales motivos que tiene la plataforma para innovar y cambiar de forma constante es hacer mucho más fácil y simple la experiencia de usuario, además de ayudar a los usuarios a acercarse más a los comercios y viceversa.

Bajo ese objetivo, WhatsApp se actualizó para incluir WhatsApp Business Search para permitir que, como lo hacen con amigos y familiares desde el buscador en la parte superior derecha de la app, las personas puedan encontrar las líneas oficiales de las empresas y marcas a las que les consumen de forma frecuente, con tan solo escribir su nombre.

Esta actualización en WhatsApp Business API, desde la perspectiva de Auronix, genera una serie de beneficios directos tanto para empresas como para negocios, quienes reciben de este modo un importante 'regalo' de la plataforma para generar lazos más estrechos e incrementar el nivel de interacción que existe.

❖ Beneficios para el negocio

En el caso de las marcas se incrementa el nivel de visibilidad que tienen las empresas dentro de la plataforma. Esta nueva característica brinda la oportunidad de reducir a pocos clics el contacto del cliente, haciendo que éste las encuentre más fácil.

Esto sin duda es un beneficio tanto para empresas como para usuarios, ya que al redirigir al consumidor a su línea oficial mediante el buscador se reduce el riesgo de caer en cuentas apócrifas que intenten suplantar la identidad del negocio, un problema que en México es latente.

❖ Beneficios para el consumidor

El primero de los motivos por los que esta actualización es un regalo para el usuario radica en la simplicidad. Anteriormente, los consumidores debían agregar de forma manual al número telefónico o a la línea de la empresa con la que querían interactuar, un proceso que implicaba varios pasos y podía terminar si el usuario olvidaba el número, por ejemplo.



Otro método para comenzar a platicar con las cuentas de las empresas era el escaneo de códigos QR ubicados en tiendas, tickets de compra, anuncios, medios impresos, etc, que aunque son un método efectivo requieren forzosamente que el usuario tenga el código a la mano para comenzar con la interacción.

Además, los usuarios debían asegurarse de guardar en sus contactos a la marca; de no ser así, debían buscar entre sus conversaciones pasadas o, en su defecto, volver a escanear algún código para interactuar nuevamente.

De esta nueva forma, los usuarios acuden de forma cómoda y rápida a las líneas de contacto directas de la marca, ayudando así a comenzar conversaciones en menos tiempo y generar procesos que inicien en un intercambio de mensajes y acaben en una venta o en un servicio contratado.

- **Bonus: WhatsApp da la bienvenida a nuevas industrias**

Además del anuncio anterior con respecto a la herramienta de búsquedas, es importante mencionar que WhatsApp Business ahora permitiría la afiliación a la plataforma de nuevas verticales que anteriormente no estaban en la app:

- **Farmacias:** aplican aquellas que ofrecen artículos de conveniencia como abarrotes, entre otros. La venta de medicamentos y dispositivos recetados no se podrá realizar desde esta plataforma.
- **Servicios digitales y suscripciones:** desde electrónicos hasta contenido descargable, incluyendo música, juegos, películas y otro tipo de suscripciones digitales en internet.
- **Productos para mascotas:** comercios dedicados a la venta de juguetes, collares, alimento para mascotas; así como servicios como veterinario, seguros de mascotas, pensiones, estéticas caninas, y más. Las empresas de adopción y donación de mascotas también están incluidas, pero se excluye a las que venden animales.

Todos estos cambios, tanto la actualización de la función de búsquedas de empresas como la adición de nuevos casos de uso en WhatsApp, hacen que la aplicación se siga convirtiendo en una herramienta muy útil tanto para compañías como para los usuarios.

Este tipo de cambios abren aún más la oportunidad para los comercios de acercarse a sus clientes, y potenciales consumidores, mediante un canal que ya conocen, con el que están familiarizados, y en el que interactúan a diario, lo cual se traduce en mayor engagement y fidelidad.

Sobre Auronix



Auronix empresa mexicana de tecnología, líder en plataformas de comunicación como servicio que ofrece soluciones a marcas para conectar con sus clientes en los canales de mensajería más populares y novedosos. Los clientes de Auronix pueden enviar y orquestar notificaciones por cualquier canal, así como atender a usuarios a través de experiencias conversacionales con chatbots y agentes humanos. Con 28 años en el mercado, Auronix empodera a las organizaciones para crear una experiencia de comunicación omnicanal, de la mano de tecnología robusta y amigable. Auronix crea una interacción entre empresas y consumidores mediante canales de mensajería como WhatsApp, RCS, SMS, Business Messages de Google, Apple Business Chat, entre otros. Los servicios de Auronix permiten a las compañías generar una interacción personalizada con los consumidores a lo largo del *customer journey*, lo que mejora la experiencia de usuario, incrementa la lealtad y ventas, y reduce costos operativos. Actualmente, más de 1,000 empresas están conectando y creando experiencias conversacionales con sus clientes de la mano de Auronix, tales como Clip, Conekta, Estafeta, Oxxo, Chedraui, Didi, Betterware, 99 minutos, el Instituto Nacional Electoral (INE), el Servicio de Administración Tributaria (SAT) y Grupo Diagnóstico Aries. Para más información sobre los servicios que ofrece Auronix, consulta <https://www.auronix.com/>