



Marketing por WhatsApp: ¿qué cambios hizo la app para hacerlo más fácil?

CIUDAD DE MÉXICO. 07 de septiembre de 2022.- El uso de WhatsApp a nivel empresarial es una realidad que genera resultados muy importantes para las compañías en materia de ventas, mejoras en la satisfacción del cliente y lealtad.

Hoy en día se trata de un canal de mensajería en el que están [el 91% de los usuarios mexicanos](#), en el que las campañas de marketing y ventas están evolucionando conforme van cambiando los hábitos de compra de los usuarios y el feedback de los propios comerciantes que la utilizan.

Por lo anterior, la plataforma realizó una serie de ajustes que la vuelven cada vez más flexible con el objetivo de que las empresas continúen creciendo mientras interactúan con sus usuarios.

A continuación, Auronix explica cuáles son los cambios que hacen a WhatsApp una plataforma aún más idónea para cualquier compañía en la actualidad:

1. Aprobaciones más rápidas

Cuando una empresa está enviando mensajes a los consumidores lo hace mediante plantillas, que antes de ser enviadas son aprobadas por WhatsApp para su distribución. Anteriormente, esas aprobaciones no eran tan ágiles.

A partir del 7 de septiembre en México, Colombia y Brasil, WhatsApp comenzará a aprobar las plantillas casi al instante lo que hará posible que las empresas comiencen a enviar campañas en pocas horas. Este cambio es de particular relevancia para los retailers, quienes a partir de ahora podrán sacar y/o editar promociones casi al instante, actuando de acuerdo a la oferta y demanda de sus productos y/o servicios.

2. Bloqueos de campañas y no de cuentas

Cuando la plataforma detecta que los mensajes enviados no están teniendo un nivel de respuesta positivo por parte de los usuarios, aplica un bloqueo con el objetivo de que los usuarios finales no se sientan invadidos.

Anteriormente, WhatsApp bloqueaba por completo a la cuenta de la empresa, lo que implicaba un largo proceso de reapertura de la línea, además de que si existía alguna otra campaña que sí estaba teniendo éxito, también se veía afectada.



Ahora, WhatsApp únicamente bloqueará a la plantilla y no a toda la cuenta, lo que permitirá a la empresa continuar con sus campañas exitosas y únicamente hacer los ajustes que requiere aquel mensaje que no estaba funcionando o que tenía respuestas negativas.

3. Escalabilidad

WhatsApp divide a las cuentas de las empresas en 'Tiers' o categorías dependiendo la calidad de sus interacciones. Entre mejor historial de conversaciones tiene la empresa, más alto es el Tier y más amplio es el límite de mensajes que pueden enviarse a los usuarios.

Estos *message limits* o límites de mensajes ahora podrán incrementarse de forma más rápida. Estos límites aumentan según el estado de la línea, la calificación de calidad que tiene y la frecuencia con la que inicia conversaciones con clientes únicos.

Con las nuevas reglas anunciadas hoy será más fácil y rápido subir de Tier, ya que podrán subir de nivel hablando con la mitad de los usuarios de ese Tier y no con el doble como sucedía anteriormente.

4. Botón opt-out

WhatsApp agregó un botón opcional para que los usuarios bloqueen los mensajes de marketing de las empresas, a modo de que puedan seguir recibiendo comunicaciones de la compañía, eliminando únicamente aquellas enfocadas en la campaña que no les interesó.

5. Más información

Originalmente, las empresas tenían poca visibilidad sobre las razones del bloqueo de su cuenta. Próximamente, WhatsApp proveerá cada vez más información a la compañía sobre el número de veces que los usuarios decidieron eliminar y bloquear la conversación, el tipo de reacciones negativas que recibió la campaña, entre otros.

Esto ayudará a fomentar la calidad de las campañas, ya que el feedback es mucho más completo y las empresas pueden tomar mejores decisiones con respecto a las próximas. Al saber de qué forma están respondiendo los consumidores a determinado tipo de mensajes, las empresas tendrán información de valor para mejorar su interacción y conectar de formas distintas, incrementando su impacto y generando lazos estrechos con el consumidor.

Las empresas están aprovechando a WhatsApp como una plataforma de comunicación que se convierte en una potencial ventana de ventas, estas compañías están un paso adelante al contar con la agilidad, la inmediatez y la cercanía que esta app provee y que el usuario necesita.



Hacerlo correctamente es ahora más fácil con las modificaciones a las políticas que la plataforma realizó, más aún cuando las empresas se acercan a un Proveedor Oficial de Soluciones de WhatsApp Business (BSP - Business Solution Providers por sus siglas en inglés) como Auronix. De ese modo, se agilizan las implementaciones y se provee asesoría en todos los pasos, desde el alta del canal, hasta en las mejores prácticas durante la creación de experiencias conversacionales en este canal.

#####

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/>