



5 cosas que las grandes empresas ‘envidian’ a las Pymes gracias a WhatsApp

CIUDAD DE MÉXICO. 21 de agosto de 2022.- No es casualidad que las grandes empresas, en su búsqueda por ofrecer la mejor experiencia de compra digital y vender más productos en la pandemia (durante la cual el comercio electrónico [se incrementó 81%](#) en el primer año) hayan hecho importantes inversiones en la creación de aplicaciones móviles.

Esas plataformas con alto nivel de infraestructura digital, si bien son efectivas y tienen un impacto positivo en el consumidor, no cuentan con algunas características en materia de agilidad y simplicidad que ofrecen los canales de mensajería.

Por el contrario, las pequeñas y medianas empresas (Pymes), al ver limitados sus recursos para invertir en digitalización, decidieron sumarse a la ola del comercio online mediante una aplicación más que conocida para todos: WhatsApp.

Es por eso que Auronix explica los 5 aspectos que WhatsApp, el canal de mensajería [utilizada por el 91% de los mexicanos](#), ofrece a las Pymes y que las grandes corporaciones ‘envidian’ por su éxito con el consumidor:

- **Agilidad**

¿Cuántos pasos debe dar un usuario desde el inicio hasta el final de la compra? Los procesos de las grandes empresas generalmente implican pasar de una página a otra y dar demasiados clics, razón por la que [el 17% de los usuarios abandonan una compra](#).

Las Pymes, por el contrario, le escriben directamente por WhatsApp a los clientes y concluyen las ventas ahí mismo. Es en el chat en el que reciben comprobantes de transferencia y acuerdan el punto de entrega, simplificando el proceso a un simple chat.

Las grandes compañías pueden replicar esa experiencia mostrando, en WhatsApp, sus catálogos, resolviendo dudas del usuario, e incluso incorporando pasarelas de pago para poder enviar links al usuario mediante los cuales concluya la compra en minutos y vuelva al chat para el servicio post-venta.

- **Inmediatez**

Generalmente cuando el usuario quiere comunicarse con una empresa o reportar un incidente debe esperar durante un largo periodo de tiempo en la línea telefónica, en busca de que un asesor le atienda. Del mismo modo, suelen enviar mensajes vía correo electrónico que generan la sensación de que el contacto no es directo con los asesores de la compañía.



Mientras tanto las Pymes utilizan WhatsApp para sostener conversaciones inmediatas y que van directamente hacia la resolución de problemas. De igual modo, las compañías pueden utilizar los chatbots automáticos para responder en segundos las dudas más generales y pasar al asesor aquellas preguntas más específicas que de manera automática no puede contestar.

- **Pragmatismo**

Antes de la pandemia, las grandes empresas se volcaron a la creación de aplicaciones propias en las que ofrecían productos en venta y/o contratación de servicios. De hecho, cifras de [Apps Flyer](#) señalan que los ingresos de las aplicaciones móviles crecieron un 50% hasta antes de marzo de 2020.

Pero ojo, hoy los usuarios ya no quieren descargar más aplicaciones y por el contrario, eliminan una app de su smartphone en un promedio de 5.8 días después de haberla descargado, de acuerdo con [eMarketer](#). En lugar de utilizar una app para cada una de las compañías a las que les consumen, mismas que además restan espacio a la memoria interna de los dispositivos, quieren ser atendidos mediante WhatsApp, el canal en el que interactúan todos los días, tal y como lo hicieron las Pymes.

- **Cercanía**

Las Pymes han sabido establecer lazos cercanos con los usuarios gracias al uso de WhatsApp, la app que las personas utilizan para conversar con sus familiares, amigos y otros seres queridos.

Por eso, en lugar de una infraestructura enorme de comunicación, que suelen tener las grandes compañías y que las hacen sentir inalcanzables para la gente; deben hacer como las Pymes que contactan a esas personas desde su canal más íntimo. Este tipo de conversaciones, tan sencillas, rápidas y efectivas, generan una relación mucho más estrecha.

- **Ahorros**

En lugar de invertir altas cantidades de dinero en sus estrategias de comunicación y atención al cliente, mediante una infraestructura tradicional basada en los call center, las Pymes han dado muestra de cómo WhatsApp puede reducir de manera exponencial ese gasto sin comprometer la eficiencia en la atención.

Las grandes compañías pueden utilizar un chatbot en WhatsApp y atender una amplia cantidad de conversaciones al mismo tiempo, lo cual incrementa el nivel de éxito en la resolución de dudas, aumentar hasta 4 veces las ventas digitales, y lograr ahorros de hasta [85% en costos de atención para las compañías](#).

La solución a muchos de los problemas que enfrentan las empresas en la actualidad, resulta estar en la plataforma más común entre los internautas. WhatsApp es hoy en día una



herramienta ideal para incrementar las ventas y generar un impacto más positivo en la satisfacción del cliente.

Las grandes empresas deben ver al comercio conversacional, que tiene una expectativa de crecimiento de 30% durante los siguientes 5 años de acuerdo con Auronix; como una oportunidad que deben aprovechar hoy, si no quieren verse superadas por su competencia e incluso por empresas de menor tamaño que ya están haciendo un uso correcto de estas herramientas con resultados tangibles en ganancias, ahorros considerables, y altos niveles de satisfacción y engagement.

####

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/>