**WhatsApp Business:**

**La revolución de la comunicación**

*Por Martín Frascaroli, CEO y Fundador de Aivo*

La rápida evolución de las nuevas tecnologías en los años recientes no solo ha modificado la forma en que vemos el mundo, sino las formas de comunicación en sus distintas manifestaciones, especialmente en las plataformas digitales y redes sociales. Términos que antes eran incomprensibles como *“bots”*, *“machine learning”* o “geolocalización”, forman parte de nuestro lenguaje cotidiano y contribuyen a construir una nueva gramática que combina el uso tradicional del lenguaje junto a la tecnología.

En este contexto, es fundamental que la empresas aprendan y se adapten a las nuevas formas, tendencias y usos de los clientes para cualquiera de las solicitudes que puedan tener, ya sea de compra o atención. Un ejemplo de este cambio se encuentra en la predominancia de las apps en los smartphones, las cuales permiten comunicarnos de una manera simple e instantánea. De hecho, de acuerdo a la [Segunda Encuesta 2017](http://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/usuarios-y-audiencias/segundaencuesta2017acc.pdf) realizada por el Instituto Federal de Comunicaciones, la principal actividad de los usuarios en México es enviar mensajes a través de una app (88.5%), acceder a redes sociales (81.5%), y ver videos (66.1%).

**La revolución de WhatsApp**

Las apps encuentran un gran mercado en miles de personas que buscan formas fáciles y divertidas de conectarse con sus amigos y familia. Por ejemplo, WhatsApp, app de mensajería instantánea creada en 2009 que permite transmitir cualquier tipo de mensaje como texto, audio, fotografías, videos, documentos, geolocalización y varios más, funciona a través de un sistema muy simple y apto para cualquier persona.

Actualmente tiene más de 1,300 millones de usuarios y es la empresa de redes sociales más grande del mundo, ya que si bien al inicio WhatsApp fue concebida como un servicio de mensajería instantánea, en su uso se comporta como una red social. En México se estima que el 93% de internautas la usan, de acuerdo al [13° Estudio sobre los Hábitos de los Usuarios de Internet en México 2017](http://www.asociaciondeinternet.org.mx/es/component/remository/func-startdown/60/lang,es-es/?Itemid=) de la Asociación de Internet.

**WhatsApp Business, el siguiente paso**

El impacto de WhatsApp a nivel mundial ha llevado a la reciente creación de **WhatsApp Business**, un producto pensado con el fin de que las empresas puedan interactuar con sus clientes de una forma más simple, automática y manteniendo una comunicación permanente.

Funciona como una plataforma que permite operar un negocio interactuando con los clientes a través del servicio de mensajería. Esto ofrece la posibilidad de que las compañías intercambien información con sus usuarios de forma cómoda, personalizada e inmediata.

**WhatsApp Business** representa un gran aliciente para las empresas que desean transformar la forma en que interactúan con sus clientes, desde anclarse a una base de usuarios de una forma confiable, hasta diversificar y ampliar los canales de comunicación con sus usuarios para poder brindar un servicio omnicanal.

¿Cómo hacerlo? Para que una atención por **WhatsApp Business** sea exitosa, la resolución de las necesidades de los clientes debe darse de forma natural. Las empresas entenderán la intención real de los usuarios y lo que requieren para tener una experiencia de resolución instantánea. Así estaremos simplificando la operación de los clientes en una misma ventana de interacción, haciendo mucho más alcanzable su satisfacción.

La decisión estratégica para interactuar con los clientes no solo depende de sacar números y estudiar las ventajas y desventajas de una app o un sitio móvil. También depende de las preferencias y hábitos de los consumidores quienes, si bien van adaptándose a las nuevas formas de comunicarse, también encumbran y eligen los medios más eficaces y rápidos para hacerlo.

Conforme los negocios se pongan en el lugar de sus clientes y hablen su mismo idioma, será mucho más fácil cumplir con sus necesidades y crear vínculos cada vez más estrechos.