



¿Cómo y por qué estar entre los contactos de WhatsApp del 92% de los mexicanos?

- *Los mexicanos pasan hasta 20 horas al mes chateando en WhatsApp, una app en la que quieren contactar con las empresas a las que consumen.*
- *La evolución de WhatsApp Business Platform permite a las empresas afiliadas aparecer automáticamente en las búsquedas de los usuarios. Te contamos los beneficios.*

En América Latina, [el 58% de los usuarios](#) y consumidores digitales admiten que han enviado y recibido mensajes de empresas a las que les compran productos. Dentro de esas interacciones, WhatsApp sigue posicionándose como la plataforma más idónea para esta comunicación, sobre todo si consideramos que [el 92.2% de los mexicanos](#) utilizan esa plataforma todos los días.

Además, [We Are Social y Hootsuite](#) revelan que en México los usuarios pasan hasta 20 horas al mes chateando en WhatsApp. Sí, casi un día completo enviando y recibiendo mensajes en la app. Esto representa una importante oportunidad para las marcas de conectar desde ese método de comunicación.

Dicho lo anterior, es importante destacar que WhatsApp, en su versión dedicada a grandes empresas, continúa evolucionando con objetivos puntuales: crear experiencias enfocadas en facilitar la interacción de los usuarios con las empresas y fomentar la transaccionalidad de forma más simple y humana.

Ahora es mucho más fácil que los clientes encuentren a las compañías a las que les consumen dentro de sus “listas de contactos” gracias a la actualización de la herramienta de búsqueda dentro de la plataforma, siempre y cuando estas cuenten con una cuenta de WhatsApp Business Platform.

Auronix, empresa dedicada a la creación de experiencias conversacionales, explica que a partir de este año los usuarios ya no deberán añadir a las compañías a su lista de contactos mediante métodos tradicionales como crear y guardar el contacto o escaneando códigos QR. Ahora, los usuarios de WhatsApp en iOS solo deben dar clic en el botón de ‘Crear Mensaje’ en la esquina superior derecha, abrir la pestaña ‘Discover’ y buscar desde la opción Business. En el caso de Android, la experiencia comienza en el botón de ‘Nuevo Mensaje’ de la esquina inferior derecha, dar clic en la pestaña de Empresas, y escribir el nombre de la compañía que se quiere contactar.

- ¿Por qué le conviene a los comercios?



Existen diversos tipos de conversaciones para empresas en WhatsApp. La primera son las interacciones de salida, que comienzan cuando la empresa busca al usuario mediante notificaciones post transacción usualmente utilizados para confirmar órdenes o notificar sobre fechas de pago; así como las de autenticación para el envío de códigos y desde luego los mensajes de campañas de marketing, que sirven para enviar promociones o notificaciones sobre descuentos.

En segundo lugar se encuentran las interacciones inbound, que son aquellas conversaciones que inician con un mensaje del usuario, quien pregunta por un precio, por un servicio, o cualquier otra duda específica que pueda tener.

Esta nueva actualización está enfocada 100% en ayudar al usuario final a simplificar su experiencia de usuario y poner a las empresas a un par de clics de distancia, para que puedan contactarlas cuando requieren algo. Esto es muy relevante porque a diferencia de las notificaciones que envían los negocios, cuando los clientes son los que inician la conversación es porque realmente buscan transaccionar de alguna forma con la empresa. Atenderlos de forma correcta es fundamental para concluir con esa intención.

Estar presentes en la 'lista de contactos' de los usuarios es fundamental si consideramos, primero, el notable incremento en la dinámica del comercio electrónico en México que, según la [AMVO](#), creció 23% este año.

Además, la misma organización indica que el 43% de los mexicanos admiten que están interesados en comprar a través de plataformas de mensajería instantánea, entre las que WhatsApp figura como la más utilizada actualmente.

Por ello no es casualidad que, de acuerdo con datos de Auronix, más del 70% de los usuarios piensan incrementar su gasto en comercio conversacional este año, lo que representa una excelente oportunidad para los comercios mexicanos de invertir en soluciones rentables como los chatbots que les ayuden a eficientar recursos en tiempos económicamente adversos.

-o0o-

Sobre Auronix

Auronix es una empresa mexicana de tecnología líder en plataformas de comunicación como servicio que ofrece soluciones a marcas para crear experiencias conversacionales extraordinarias y conectar a las empresas con sus usuarios en canales conversacionales, como WhatsApp, para vender, atender y transaccionar de forma simple y humana. Los servicios de Auronix permiten a las compañías generar una interacción personalizada con los consumidores lo que mejora la experiencia de usuario y reduce costos operativos. Actualmente, más de 1,000 empresas están conectando con sus clientes de la mano de Auronix, tales como Oxxo, GEPP, Chedraui, Soriana, Betterware, Femsa, Banco Azteca, Sotri, GBM, Estafeta, Didi y 99 minutos. Para más información sobre los servicios que ofrece Auronix, consulta <https://www.auronix.com/>

