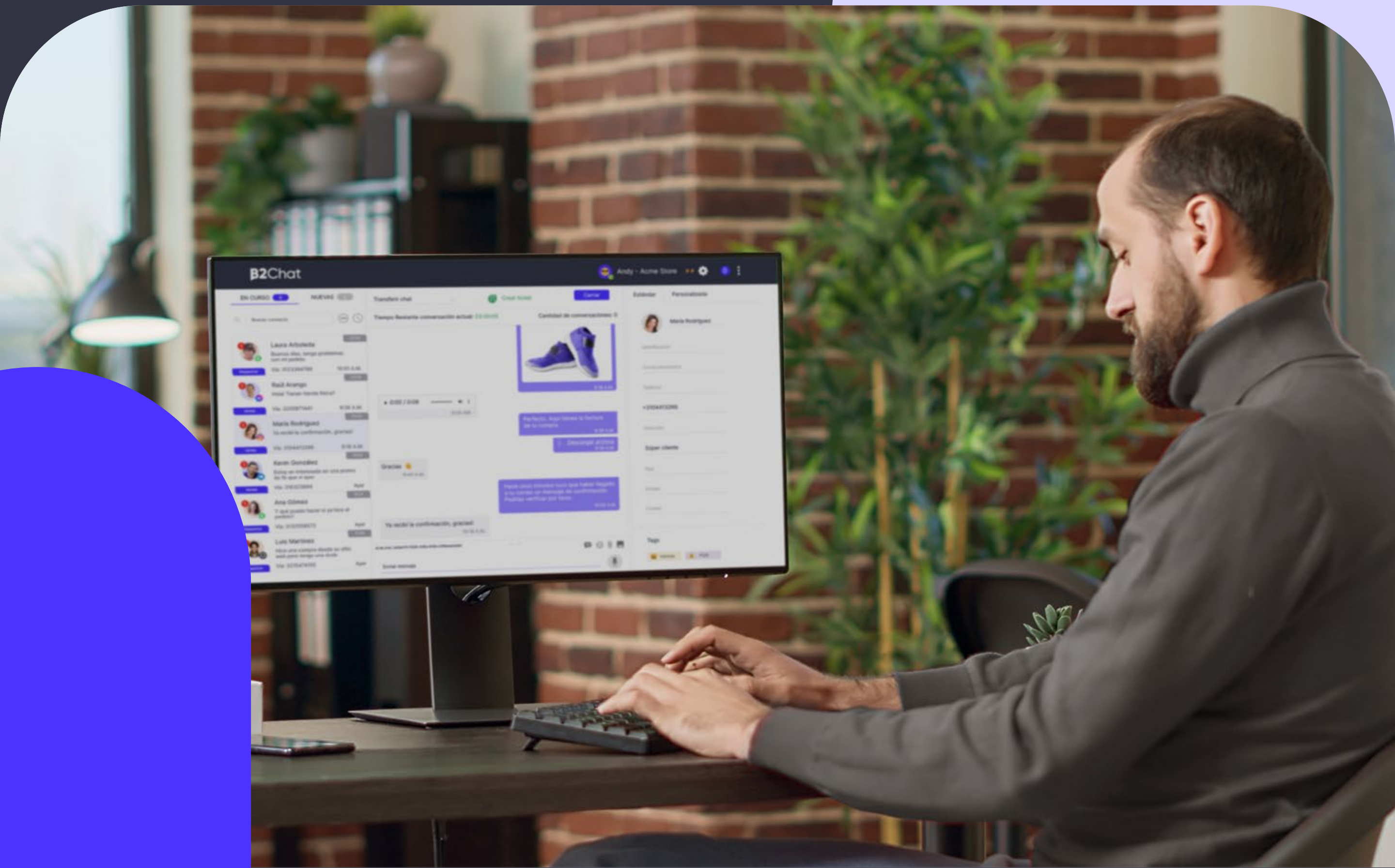


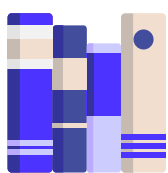
¿Cómo escoger la mejor versión de WhatsApp para mi empresa?



Contenido



¿Qué es WhatsApp?	3
¿Cuáles son las versiones de WhatsApp?	4
WhatsApp Messenger	5
WhatsApp Business	6
WhatsApp API	8
WhatsApp API Cloud	10
WhatsApp Plus	12
WhatsApp QR	13
WhatsApp GB	14
¿Por qué usar WhatsApp para ventas y atención al cliente?	15
¿Cómo elegir la mejor versión de WhatsApp?	18



¿Qué es WhatsApp?

WhatsApp es la aplicación de mensajería instantánea más utilizada en todo el mundo, que además de ayudarte a estar comunicado con tus contactos desde donde estés y en cualquier momento, WhatsApp también ofrece funcionalidades a empresas grandes, medianas y pequeñas que utilizan la app como canal de atención al cliente o ventas.

WhatsApp en cifras



128 países utilizan los servicios de WhatsApp



Vía principal de comunicación en Asia, Europa y Latinoamérica



100.000 millones de mensajes diarios



Cuenta con una tasa de apertura del 70%



Duplica la conversión por envío de mails o formularios



85% de los vendedores la consideran un canal clave para la venta

Ahora que ya sabes el por qué WhatsApp es mucho más que una app de mensajería, debes estar preguntándote cómo empezar a usarla en tu negocio. La respuesta es que existen muchísimas formas de utilizarla, dependiendo de tu objetivo y de la versión de WhatsApp que decidas utilizar podrás obtener los resultados que te propongas.

A continuación te presentaremos una a una las versiones de WhatsApp disponibles.



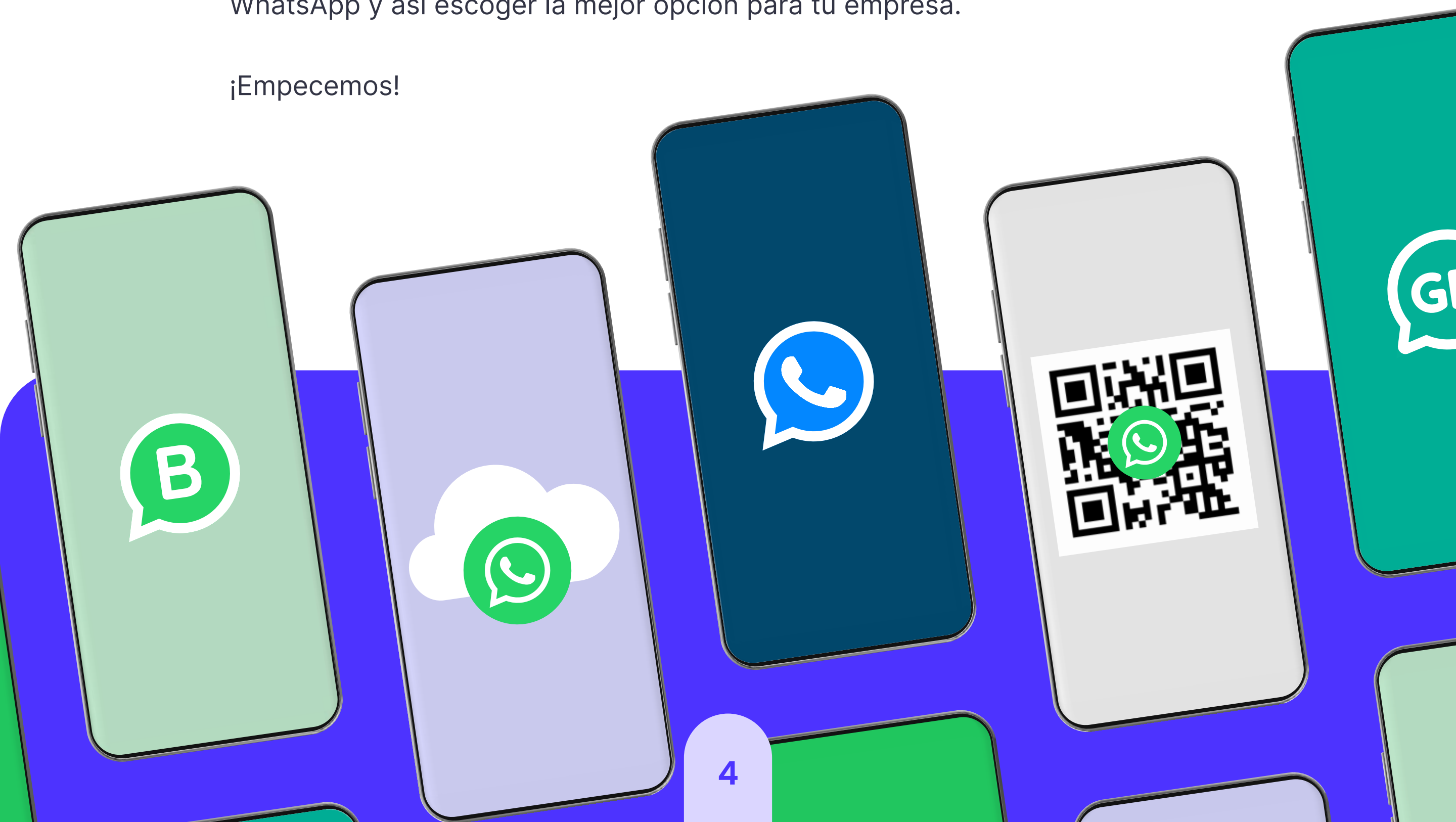
¿Cuáles son las versiones de WhatsApp?

El auge de las comunicaciones digitales ha provocado el surgimiento de nuevas plataformas que facilitan la comunicación empresa-cliente de una forma cada vez más rápida y oportuna. WhatsApp no ha sido la excepción.

Aunque al inicio fue una app diseñada para personas, ahora ofrecen múltiples versiones dirigidas a empresas. Cada una con funcionalidades específicas, planes y precios distintos.

A continuación conocerás más sobre WhatsApp Messenger, WhatsApp Business, WhatsApp Business API y WhatsApp API Cloud. Pero la lista incluye más. La popularidad de WhatsApp también ha promovido la generación de plataformas similares hechas a partir de las apps originales pero desarrolladas de manera no oficial. Algunas de estas son: WhatsApp Plus, WhatsApp QR y WhatsApp GB ¿Ya las conocías? Sino, aquí sabrás todo sobre cada versión de WhatsApp y así escoger la mejor opción para tu empresa.

¡Empecemos!





WhatsApp Messenger

WhatsApp Messenger es la versión más reconocida de la app de mensajería instantánea. Más de 2 mil millones de personas en más de 180 países la usan para mantenerse en contacto con amigos y familiares, en cualquier momento y lugar.

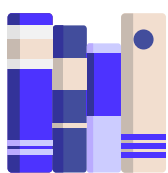
Aunque en sus inicios se presentó como una alternativa a los mensajes SMS, ahora permite a los usuarios comunicarse de diferentes maneras:

Enviar y recibir una variedad de tipos de archivo multimedia, como textos, fotos, videos, documentos y la ubicación.

- ✓ Enviar mensajes de voz.
- ✓ Realizar llamadas y videollamadas.
- ✓ Crear grupos de chat de hasta 256 personas.
- ✓ Reenviar y reaccionar a mensajes de texto o archivos multimedia.
- ✓ Sincronizar tus chats entre dispositivos móviles y escritorio con WhatsApp Web.
- ✓ Cifrado de extremo a extremo en tus mensajes y llamadas para que estén protegidos.



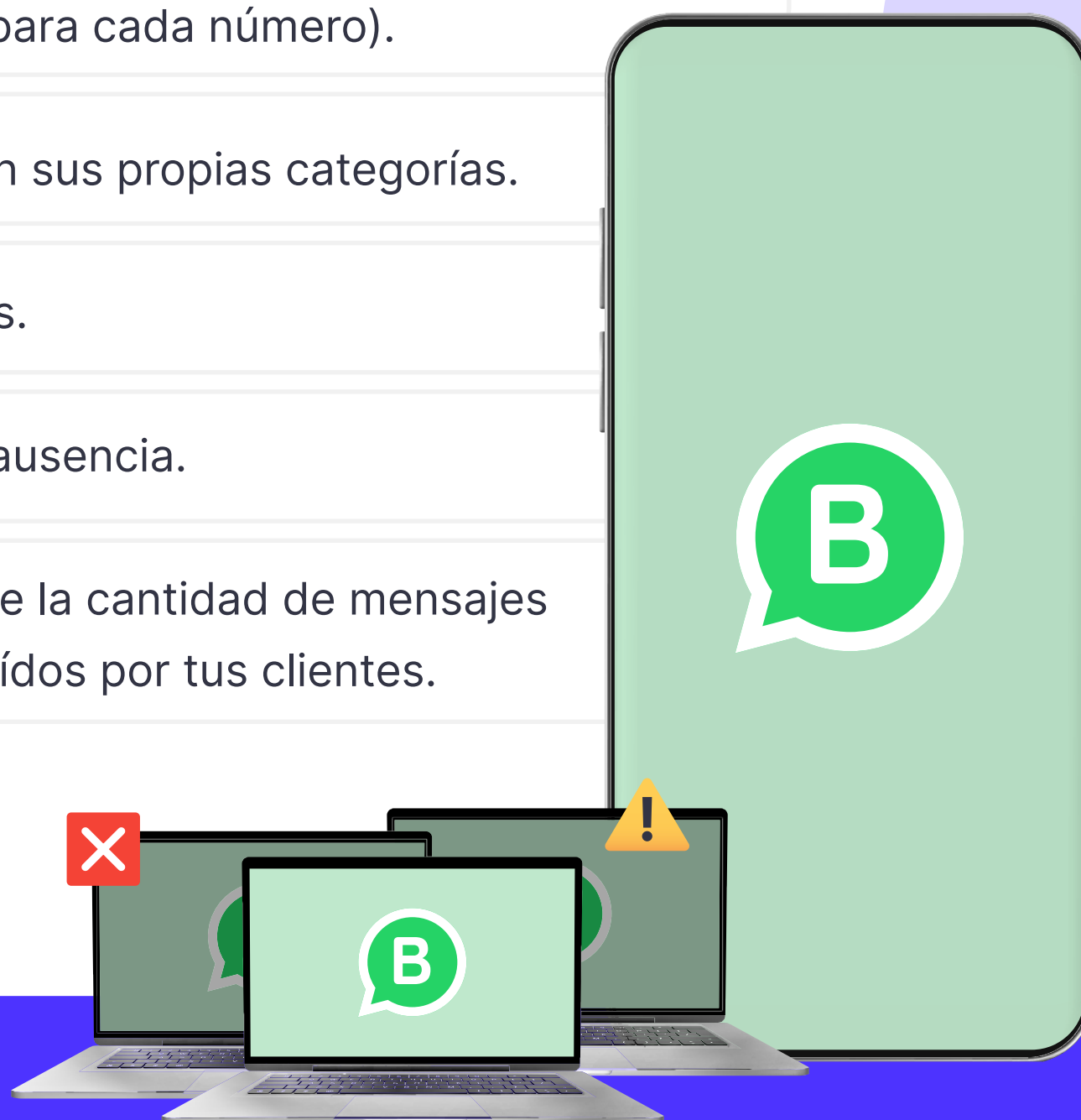
El principal diferencial de WhatsApp Messenger con respecto a las demás es que está diseñada para personas. Las demás plataformas están enfocadas en facilitar la conexión entre empresas y consumidores, así como mejorar resultados de marketing, ventas y soporte.



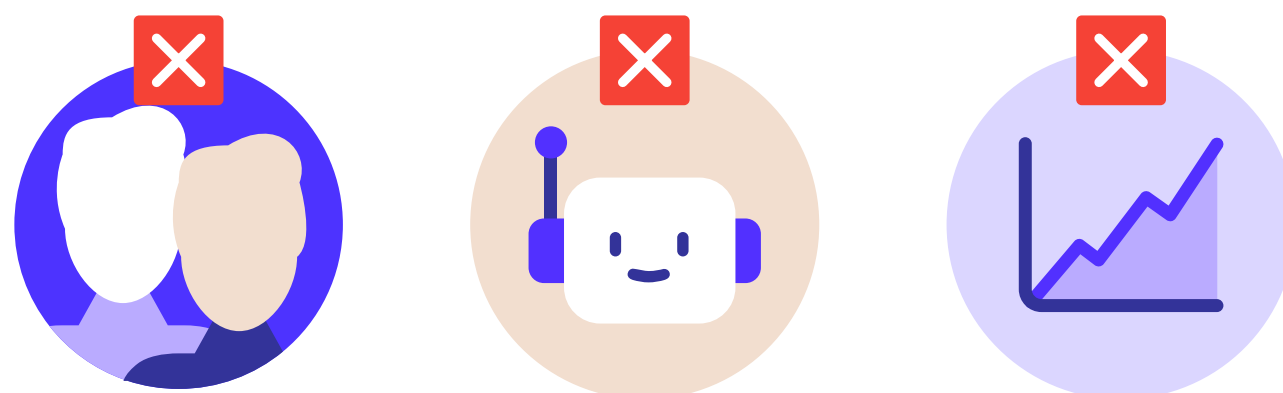
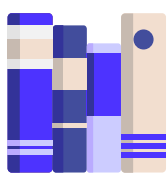
WhatsApp Business

WhatsApp Business es la app de mensajería empresarial gratuita pensada para marcas o empresas en crecimiento. **Gracias a esta aplicación, muchos negocios pueden comercializar sus productos a través de Internet y acceder a múltiples funcionalidades como:**

- ✓ Crear un perfil de empresa con la ubicación física del comercio, correo electrónico, sitio web y catálogos de productos.
- ✓ Compartir un enlace directo para que nuevos cliente puedan enviar mensajes a tu empresa.
- ✓ Utilizar la app en 5 dispositivos (1 teléfono + 4 dispositivos adicionales para cada número).
- ✓ Etiquetar sus chats según sus propias categorías.
- ✓ Enviar respuestas rápidas.
- ✓ Configurar mensajes de ausencia.
- ✓ Revisar estadísticas sobre la cantidad de mensajes entregados, abiertos y leídos por tus clientes.



Aunque son muchas las ventajas de WhatsApp Business, también presenta algunas restricciones. Una de las más relevantes es la **incapacidad de poder conectar WhatsApp Business en varios computadores** o dispositivos de escritorio al mismo tiempo.



Esta condición hace que cuando las empresas crecen y sus bandejas de entrada por igual, **se vean obligadas a explorar otras herramientas de mensajería que soporten sus nuevas necesidades**, además de vincular a una mayor cantidad de agentes.

Otra restricción es la falta de reportes. Aunque WhatsApp Business permite revisar estadísticas, estas no son tan completas. Por ejemplo, si tu empresa desea conocer el rendimiento de cada agente, la satisfacción del cliente o el promedio de los tiempos de respuesta, necesitará de una herramienta más avanzada que le permita acceder a estos datos.

Y si estás interesado en Chatbots, con WhatsApp Business no puedes acceder a ellos. Sabemos que los Chatbots son una de las soluciones más demandadas actualmente por las empresas para automatizar sus comunicaciones digitales.

Sin embargo, si estás usando WhatsApp Business infórmate muy bien de sus funcionalidades para sacar el máximo de provecho a cada una de ellas.



WhatsApp API

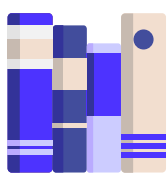
También llamada WhatsApp Enterprise, WhatsApp API es una solución diseñada para las medianas empresas y grandes compañías con grandes volúmenes de chats y necesidades a gran escala.

Para muchas empresas es la herramienta ideal ya que les permite brindar información sobre sus productos y servicios con equipos de trabajo más robustos. Para otras, es el canal de cierre de ventas y seguimiento de postventa. Mientras que para los consumidores, es la mejor ruta para una compra rápida y personalizada.

WhatsApp API es la solución aliada para aquellas empresas que reciben un alto número de mensajes y les cuesta responder a tiempo, que su cuenta de WhatsApp Business no da abasto o que están presentando pérdidas en sus ventas y quieren involucrar más agentes en su equipo de atención al cliente.

Todo lo anterior y un sinfín de posibilidades hacen de la API de WhatsApp una de las herramientas preferidas de las empresas con necesidades complejas.





Algunas de las funcionalidades que WhatsApp API ofrece a las empresas son:

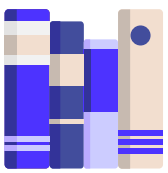
- ✓ WhatsApp multiagente: múltiples usuarios conectados a una misma línea en simultáneo.
- ✓ Configuración de Chatbots.
- ✓ Envío de mensajes masivos.
- ✓ Enviar y recibir mensajes de texto, imágenes, PDFs, emoticones, notas de voz e inclusive, llamadas tradicionales.
- ✓ Monitoreo en tiempo real de las interacciones entre agentes-clientes.
- ✓ Acceso a reportes avanzados y estadísticas de la gestión de tu mensajería.



Además de las funcionalidades, la principal diferencia entre WhatsApp API respecto a las versiones Business y Messenger es que no es una app descargable de una tienda de aplicaciones, **debes contratar un proveedor de servicio multiagente y multicanal aprobado por WhatsApp o BSP** como B2Chat para empezar a usarla.

¿Por qué? la respuesta es que la API de WhatsApp requiere de un intermediario que integre la herramienta a las empresas. En este caso, un proveedor multiagente y multicanal.

Estas empresas son proveedores autorizados por WhatsApp para distribuir sus líneas e integrarlas a sus propias tecnologías. Es importante que escojas un buen proveedor, ya que de esto dependerá la cantidad y la calidad de herramientas a las que tendrás acceso.



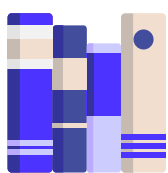
WhatsApp API Cloud

Esta es, sin duda, la versión más reciente y novedosa de WhatsApp. Antes del lanzamiento de esta nueva solución, WhatsApp no permitía el acceso directo de las empresas a la API. Para realizar la integración, las empresas debían contactar a un proveedor de soluciones comerciales de WhatsApp (También llamados BSP o ISV) para obtener la aprobación de la API y así poder empezar a implementarla en sus negocios.

Sin embargo, este panorama cambió con la llegada de WhatsApp API Cloud. **WhatsApp Cloud API facilita el acceso de las empresas a las ventajas de una API** y por ende, aumenta sus posibilidades de comunicación con más clientes de forma más ágil y oportuna.

Algunos de las novedades que WhatsApp API Cloud trajo consigo son:





Ahora que ya sabemos de qué se trata, veamos sus funcionalidades.

Las empresas que utilicen la API Cloud podrán:

- ✓ Enviar hasta 80 mensajes por segundo de envío y recepción combinados (incluidos los mensajes de texto y multimedia).
- ✓ Administrar chats hasta en 10 dispositivos.
- ✓ Enviar mensajes masivos.
- ✓ Crear enlaces personalizados.
- ✓ Configurar mensajes predeterminados de bienvenida, o mensajes de ausencia y mensajes de respuesta retrasada.
- ✓ Permanecer conectado con clientes 24/7, incluso fuera del horario laboral o días festivos.
- ✓ Integrarse con herramientas como calendario, plataformas de marketing, CRM o desarrollos propios o de terceros.
- ✓ Utilizar Chatbots en su línea de WhatsApp u otros canales.
- ✓ Ver métricas de cantidad de mensajes enviados y entregados, así como muchas más.



Si quieres adquirirla o está en tus planes ten en cuenta que puedes usar un número de teléfono con una API comercial de WhatsApp local o con una API en la nube de WhatsApp, pero no con ambas y debes tener en tu equipo de trabajo a un desarrollador que te apoye en la ejecución de la integración.



WhatsApp Plus

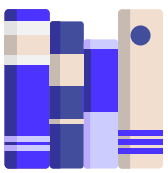
¿Alguna vez has escuchado sobre los Mods? Los Mods son versiones modificadas y no oficiales de una aplicación original, generalmente son desarrollados a partir del código fuente y sin el permiso de sus propietarios. **WhatsApp Plus es precisamente eso, un mod de WhatsApp, en este caso de la versión Messenger.**

En cuanto a sus funcionalidades WhatsApp Plus ofrece un listado de funciones y opciones que no están disponibles en la versión oficial de la app. Algunas de estas son:

- ✓ Enviar archivos con un tamaño límite de 50 MB.
- ✓ Activar modo oscuro y desactivar las confirmaciones de lectura.
- ✓ Seleccionar qué contactos específicos pueden ver la confirmación de lectura.
- ✓ Programar el envío de mensajes.
- ✓ Usar un mayor número de emojis.
- ✓ Configurar mensajes automáticos.
- ✓ Recibir notificaciones cuando un contacto está en línea.
- ✓ Elegir el color y tipo de letra de la interfaz.



Recuerda que esta app no es un desarrollo oficial, por lo tanto, la forma de acceder a ella es por medio de enlaces directos de descarga. Además, para instalarla de forma exitosa debes eliminar la app de WhatsApp oficial.



WhatsApp QR

WhatsApp QR al igual que WhatsApp Plus es una integración no oficial de WhatsApp. Para empezar a usarla solo se requiere una línea vigente y conexión a Internet y los usuarios podrán conectarse por medio de un código QR a este servicio.

Con WhatsApp QR a diferencia de otras versiones de WhatsApp, los cobros no se generan por los consumos asociados a la línea de WhatsApp sino por la cantidad de usuarios vinculados a esta, los cuales tienen un valor fijo. Entre más agentes o usuarios estén conectados, mayor será el cobro.

Sin embargo, como cualquier producto tiene ventajas y desventajas. Entre las principales están:



Ventajas

- ✓ Conexión inmediata.
- ✓ Múltiples líneas de WhatsApp vinculadas.
- ✓ Es apta para todo tipo de empresas.
- ✓ Funcionalidades como mensajes rápidos e interactivos, etiquetas, entre otros.

Desventajas

- ✗ No es una integración oficial ni autorizada de WhatsApp.
- ✗ No cuenta con plantillas autorizadas por WhatsApp para envíos masivos.
- ✗ Altas posibilidades de bloqueos y penalizaciones.



Además, existen algunas restricciones. Por ejemplo, para enviar mensajes masivos existe un número limitado de mensajes que puedes lanzar, de lo contrario, si este límite se excede la línea puede presentar bloqueos o penalizaciones.



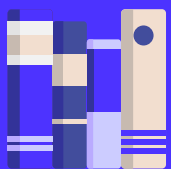
WhatsApp GB

WhatsApp GB, de igual forma que las dos anteriores, es una versión no oficial de WhatsApp modificada a través de MODs. El principal beneficio que obtienen los usuarios con WhatsApp GB, es acceder a funciones que la versión oficial no cuenta actualmente o que ya no están disponibles pero siguen siendo altamente demandadas. Algunas de estas son:

- ✓ Enviar videos de hasta 30MB.
- ✓ Enviar hasta 90 imágenes seguidas.
- ✓ Enviar transmisiones a 600 personas en lugar de 250.
- ✓ Opción de permanecer en línea durante 24 horas.
- ✓ Personalizar íconos y tipo de fuente.
- ✓ Usar colores en las conversaciones.
- ✓ Mayor control sobre el check azul y los estados.



Es necesario destacar que al instalar WhatsApp GB o cualquiera de las versiones no oficiales de WhatsApp, las empresas están expuestas a riesgos como adquirir virus, experimentar fallas en la privacidad de sus datos, ver más anuncios publicitarios, suscribirse a servicios premium sin consentimiento o en el peor de los escenarios, perder su cuenta de WhatsApp.



¿Por qué usar WhatsApp para ventas y atención al cliente?

WhatsApp es el canal ideal para crear vínculos con tus clientes que conduzcan a fidelizarlos y obtener ventas recurrentes.

Además, al ser un canal oficial y conocido mundialmente, las personas saben que están hablando con un perfil de empresa autorizado y así evitarás que tus clientes se cuestionen sobre quién tiene acceso a datos sensibles o información personal.



Mejora la imagen de tu empresa y aumenta su competitividad



Aumenta las opciones de canales de atención al cliente aparte de los tradicionales

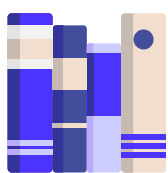


Contribuye a que el servicio de atención sea más rápido y eficiente



Brinda mayor comodidad a los clientes





Entre las distintas versiones de WhatsApp existen funcionalidades que hacen de tu proceso de ventas y atención más fácil y rápido. Aunque **no todas están disponibles en todas las versiones**, si las usas de la manera correcta podrás alcanzar más clientes, reducir tiempos de respuesta, mejorar tu calificación y vender más.

¿Y esto cómo sucede? Poner en práctica estas funcionalidades traen consigo múltiples ventajas para tu empresa. Por ejemplo:



Envíos masivos

Los envíos masivos de WhatsApp son la mejor forma de alcanzar a una mayor audiencia, en menos tiempo y de forma instantánea. Con estos mensajes puedes hacer:

- ✓ Comunicar lanzamiento de nuevos productos y promociones.
- ✓ Acciones de construcción de marca.
- ✓ Notificar a tus clientes sobre el estado de un pedido.
- ✓ Recordar horarios o disponibilidad en fechas especiales.
- ✓ Informar sobre el estado de paquetería.

Para usarlos necesitas tres cosas: una plantilla de WhatsApp, una base de datos y un proveedor multiagente y multicanal.



Si quieres aprender más sobre esta herramienta también puedes [descargar nuestra guía de Templates para envíos masivos de WhatsApp.](#)



Personalización

Tus clientes son personas y todos tienen personalidades distintas ¿En tu empresa los atiendes a todos por igual? Tener en cuenta la forma en la que te comunicas con ellos influenciará en gran medida tu proceso de venta.

Prueba de esto es que el **91% de los consumidores tienen más probabilidades de comprar con marcas que les reconocen** y brindan ofertas o recomendaciones relevantes. ¿Ves? Si aún no has implementado la personalización en tu estrategia, esta es tu señal para que empieces a hacerlo.



Experiencia de usuario

WhatsApp está constantemente lanzando nuevas funcionalidades y actualizaciones que contribuyen a brindar una mejor experiencia de usuario. Por mencionar algunas, con WhatsApp y un proveedor multiagente y multicanal ideal podrás:

- ✓ Consultar el historial de tus conversaciones para hacer un seguimiento preciso de los requerimientos de tus clientes.
- ✓ integrar chatbots para estar disponible 24/7.
- ✓ Enrutar a departamentos específicos y así atender tus solicitudes con el agente más capacitado.





¿Cómo escoger la mejor versión de WhatsApp para mi empresa?

Las empresas en crecimiento suelen encontrarse con la necesidad de usar plataformas de mensajería cada vez más profesionales. Esto puede suceder porque apps como WhatsApp Business no dan abasto o las aspiraciones se incrementan y es necesario evolucionar para mantenerse vigentes.

Adicional a esto, otras señales comunes que indican un cambio en la aplicación de mensajería son:

- ✓ Tus clientes se quejan a menudo.
- ✓ Tienes largas filas de chat sin responder.
- ✓ Te cuesta atender ágilmente a tus usuarios.
- ✓ Necesitas mejores herramientas de monitoreo para tu equipo de trabajo y procesos internos.
- ✓ Los reportes y estadísticas no ofrecen suficientes datos.



Si en tu empresa está en el punto donde ha empezado a notar que sus canales de comunicación pueden tener mayor potencial del actual, entonces es momento de considerar mejorar tu versión de WhatsApp.



Existen dos razones de peso para considerar cambiar la versión de WhatsApp que usa tu marca:

1
Aumento en la demanda

2
Aumento del personal

Ambas están relacionadas, puesto que al incrementar las ventas de tu compañía necesitarás invertir en empleados y equipos que puedan satisfacerlas.

Ahora, para tomar la decisión de qué versión de WhatsApp ten en cuenta los siguientes aspectos:



Funcionalidades

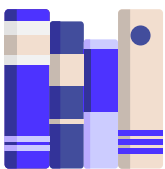
¿Qué herramientas estás buscando y cuáles ofrece la versión de WhatsApp en la que estás interesado? Infórmate de las características de cada opción, compara y decide cuál hace mejor match con tus necesidades actuales.



Capacidad instalada

¿Con cuántos agentes cuentas? ¿Cuánto equipamiento tienes en tu empresa? ¿Cuántos mensajes recibes a diario? ¿Qué canales son los más utilizados por tus clientes? Antes de investigar todas las versiones de WhatsApp disponibles es importante que todas estas preguntas esten resueltas.

De lo contrario podrías caer en el error de adquirir una versión que esté por encima de lo esperado y resulte más costoso, o escoger otra que no cumpla tus necesidades y que signifique realizar un cambio adicional.

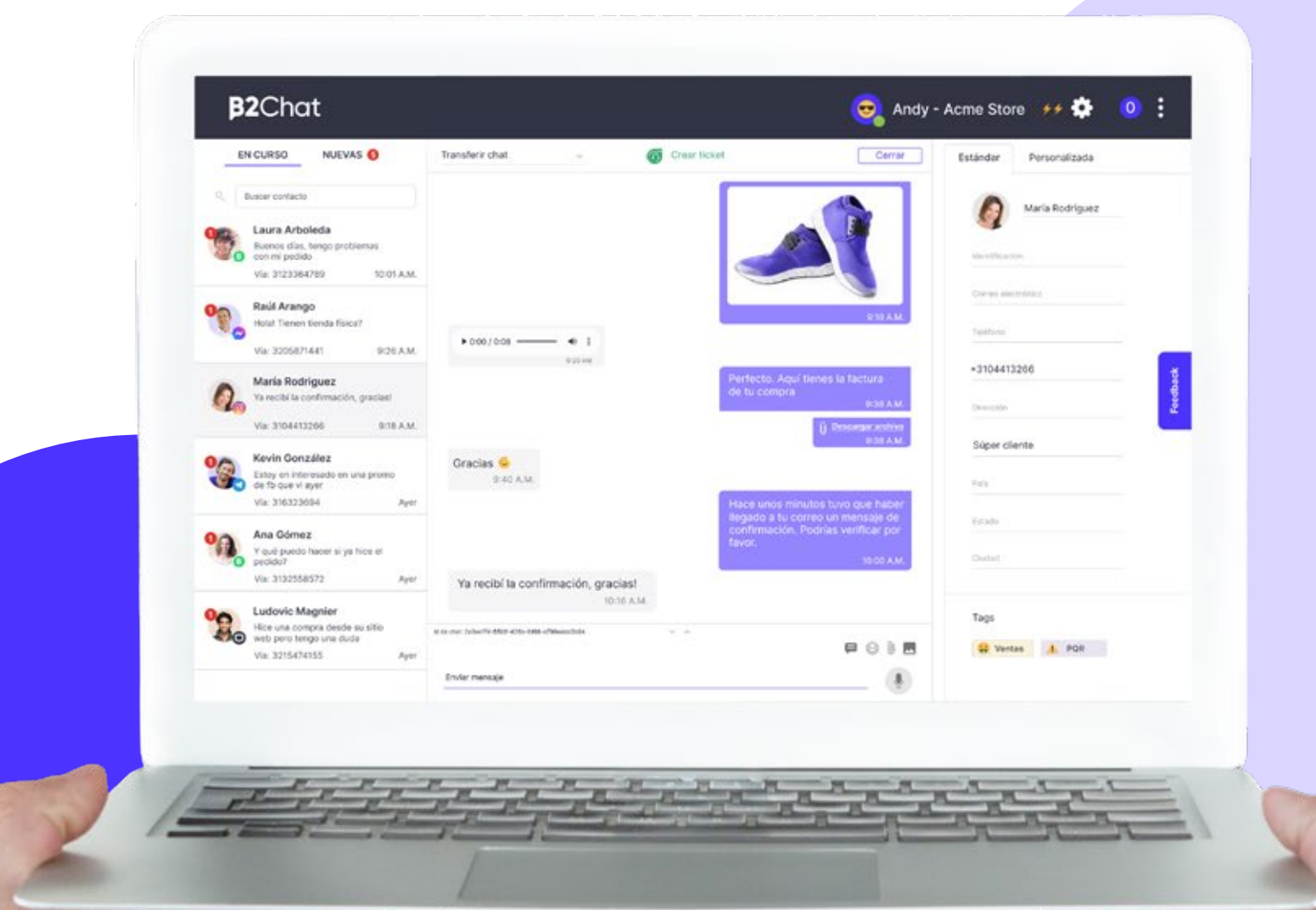


Precio

Este es uno de los aspectos más importantes para las empresas. Así como es esencial conocer las características de cada versión y tu capacidad instalada, la siguiente pregunta es ¿Cuál es mi presupuesto? Una vez lo tengas claro selecciona la versión de WhatsApp que te ofrezca un plan donde obtengas la mejor relación calidad-precio.

Luego de conocer todas las versiones de WhatsApp enlistadas en esta guía, estarás listo para elegir la opción ideal para tu empresa. Léela cuantas veces quieras, aprende, compara y ¡listo!

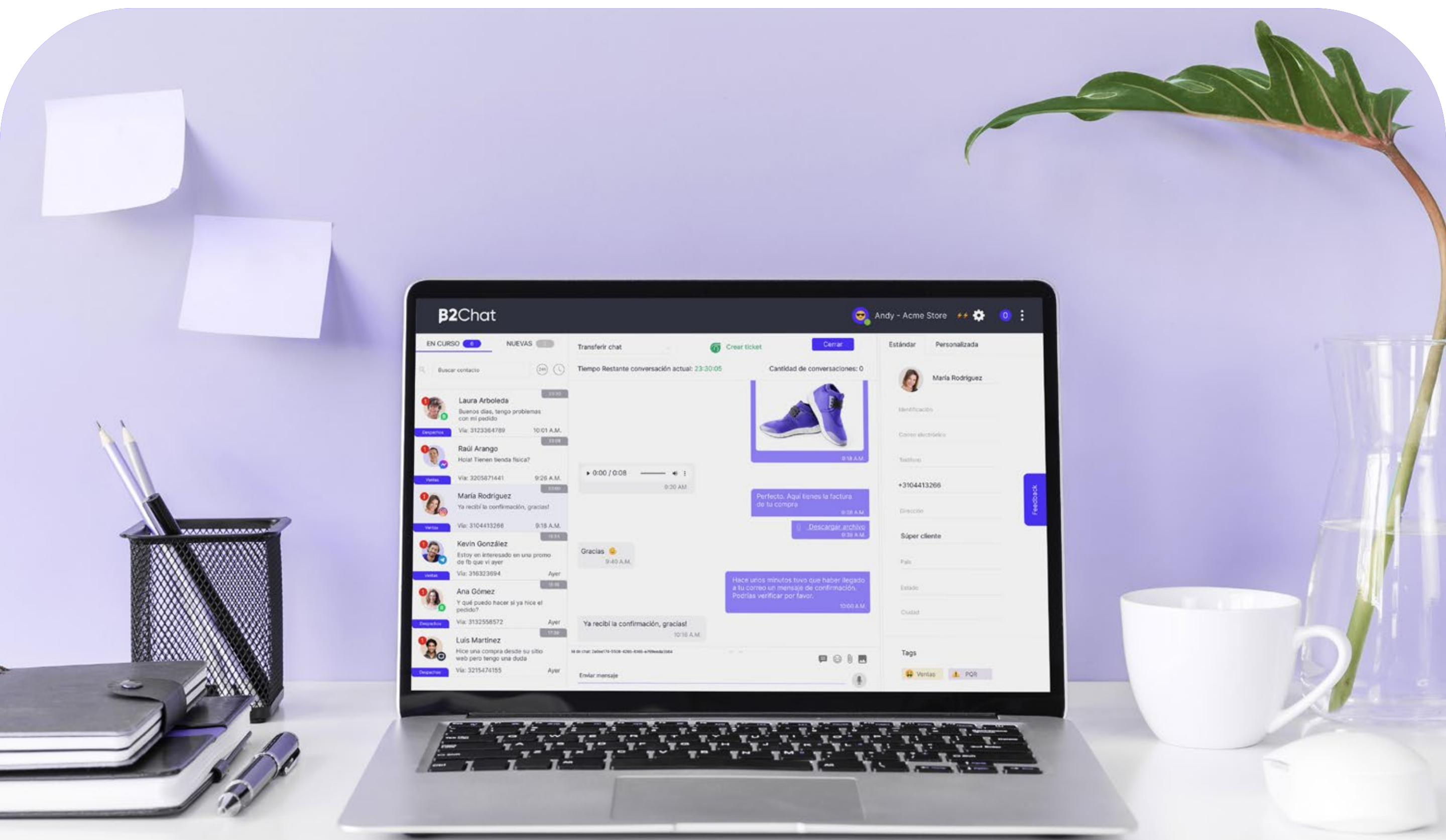
Para sacar el máximo provecho a tu canal de WhatsApp, ten como aliado a un proveedor multiagente y multicanal que te ayude a potenciar todas las funcionalidades de la app.

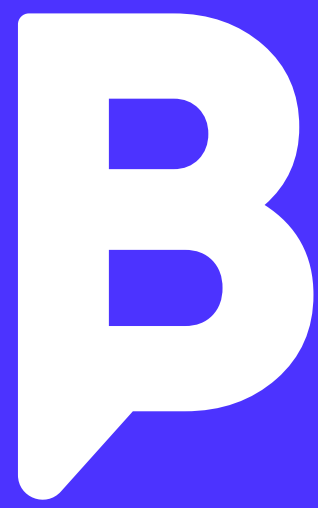




¿Quieres conocer cómo B2Chat puede ser el aliado que necesitas?

[Agenda una demo gratuita con uno de nuestros asesores](#) y así conocerás todos los beneficios que nuestra plataforma le ofrece a tu empresa.





b2chat.io

Sigamos conectados

