

Tips para seleccionar un servicio de mensajería instantánea para tu empresa





Contenido

¿Qué es la mensajería instantánea?	3
Tipos de mensajería instantánea	5
Beneficios de la mensajería instantánea	8
¿Qué debo buscar de un proveedor?	10



¿Qué es la mensajería instantánea?

La mensajería instantánea es una herramienta de comunicación diseñada para adecuarse a la necesidad de inmediatez de los consumidores actuales.

Pero ¿esto qué quiere decir? Pues bien, debido a que hoy en día se le da mucha importancia a la velocidad a la hora de que una empresa se comunique con sus clientes, la mensajería ha tenido que moldearse en torno a lo que quiere el cliente para así poder conseguir resultados económicos.

Usualmente la mensajería instantánea logra su mayor efectividad al mantener una conversación con el cliente a través de laptops, tablets o teléfonos inteligentes.



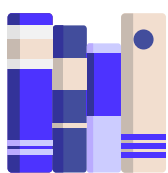


Sin embargo, además de la mensajería instantánea, muchos programas de correo electrónico permiten a sus usuarios comunicarse a través de mensajes, llamadas, videollamadas y documentos compartidos.

Inicialmente, los servicios de correo electrónico se limitaban a entornos en línea, pero con la llegada de las redes sociales y los dispositivos móviles, la mensajería ha seguido esta tendencia.

Por supuesto, no existe una sola forma de comunicarte con tus clientes; siguiendo esta guía encontrarás todo lo necesario para entender la mensajería instantánea y, más importante, escoger al aliado de tu empresa.





Tipos de mensajería instantánea

Ya que tenemos claro qué es la mensajería instantánea ahora vamos a conocer qué tipos de mensajería existen.

Lo principal a resaltar es que no toda la mensajería instantánea es la que sucede en las redes sociales.

Si bien es cierto que estas apps son el foco del mayor porcentaje de comunicación entre una empresa y un cliente; aún existen alternativas de mensajería a las que podrías recurrir.

A continuación, encontrarás algunos tipos de mensajería y sus respectivas características:

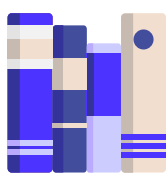


Correo electrónico

Antes de los DMs, la forma más rápida y común de comunicarse era el correo electrónico. Luego, la llegada de la mensajería instantánea desplazó de la cima de popularidad al correo, sin embargo, aún es utilizado mundialmente para otros fines.

Principalmente, como herramienta de trabajo. Aunque, en un momento las plataformas de correo electrónico crearon sus propios servicios de mensajería, algunos ya no están activos como Yahoo! Messenger o no son tan utilizados.





Redes sociales

En un inicio eran sólo para compartir fotos y videos en tu muro o feed, ahora puedes enviar notas de voz, hacer llamadas, videollamadas, enviar mensajes directo y mucho más.

Un ejemplo de la evolución de las redes sociales hacia la mensajería instantánea es Facebook, que además tiene su propia app para mensajería (Facebook Messenger), Instagram y Twitter.



Vídeo

Hacer una videollamada y enviar mensajes de texto, archivos o audio es posible. Piensa en el chat de Zoom, Google Meet, Skype o FaceTime. Todas son plataformas especializadas en video, pero incluyen servicios de mensajería que inmediatamente las hacen apps mucho más completas.

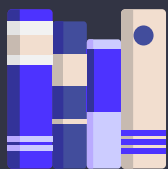


Multiplataforma

Este, sin duda, es el tipo más popular. Permite el envío de mensajes de texto y mensajes de voz; realizar llamadas y videollamadas; así como el envío de fotos y documentos en cualquier formato o extensión.

Además, los mensajes y archivos pueden ser guardados en línea a través de la nube y así los usuarios pueden acceder a ellos cuando quieran, desde donde estén y con cualquier dispositivo.

Algunos ejemplos de mensajería instantánea multiplataforma son: WhatsApp, Telegram, Viber, Line, entre muchos otros.



¿Cuál es la opción que necesita tu empresa?

Por supuesto puedes tener más de un tipo de mensajería en funcionamiento.

La idea es que puedas comunicarte eficazmente con cada uno de tus clientes; aprovechando las tecnologías para potenciar tu marca y alcanzar tus metas.

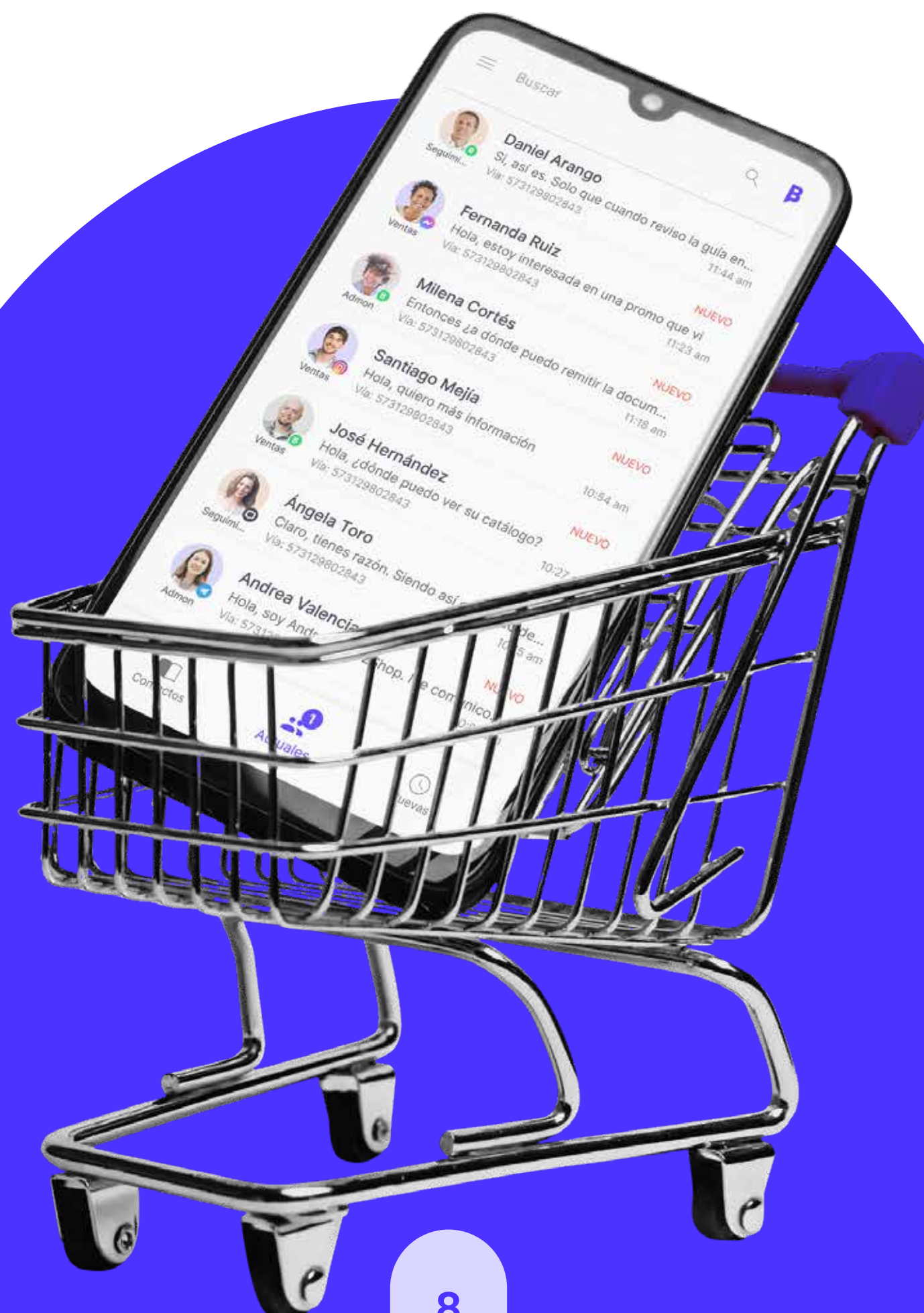


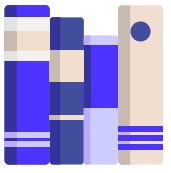


Beneficios de la mensajería instantánea

Ahora, ¿tus chats se acumulan o tardan en responder? Este es uno de los obstáculos más comunes en las empresas multicanal, y contar con las herramientas adecuadas para superarlo es fundamental.

Como ya lo hemos podido notar, la mensajería instantánea puede aportar en gran medida a tu empresa. **El soporte 24/7 y la capacidad de comunicarse más con los clientes son algunas de las razones por las que las empresas eligen un servicio de mensajería instantánea.**





Si utilizas la mensajería instantánea en tu empresa puede beneficiarse de las siguientes formas:



**Ahorra tiempo
y esfuerzo en la
comunicación
interpersonal**



**Soporte
disponible
24/7**



**Entrar en una nueva
dirección de gestión
empresarial**



**Responder preguntas
y consultas de los
clientes**



**Hacer que las
conversaciones sean
más rápidas y sencillas**



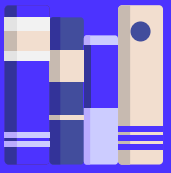
**Uso en la mayoría de los
dispositivos modernos,
independientemente de
la marca o el sistema
operativo**



A decir verdad, solo son puntos positivos para empezar a implementar esta comunicación con tus clientes.

Aunque, para entrar más a detalle, no cualquier empresa te da un servicio completo y por un buen costo; por eso es importante reconocer lo que necesitas y porqué es necesario para tu empresa.





¿Qué debo buscar de un proveedor?

Si tu empresa cuenta con múltiples canales que ofrecen un servicio de mensajería instantánea, necesitas una estrategia que los integre y conecte de forma permanente.

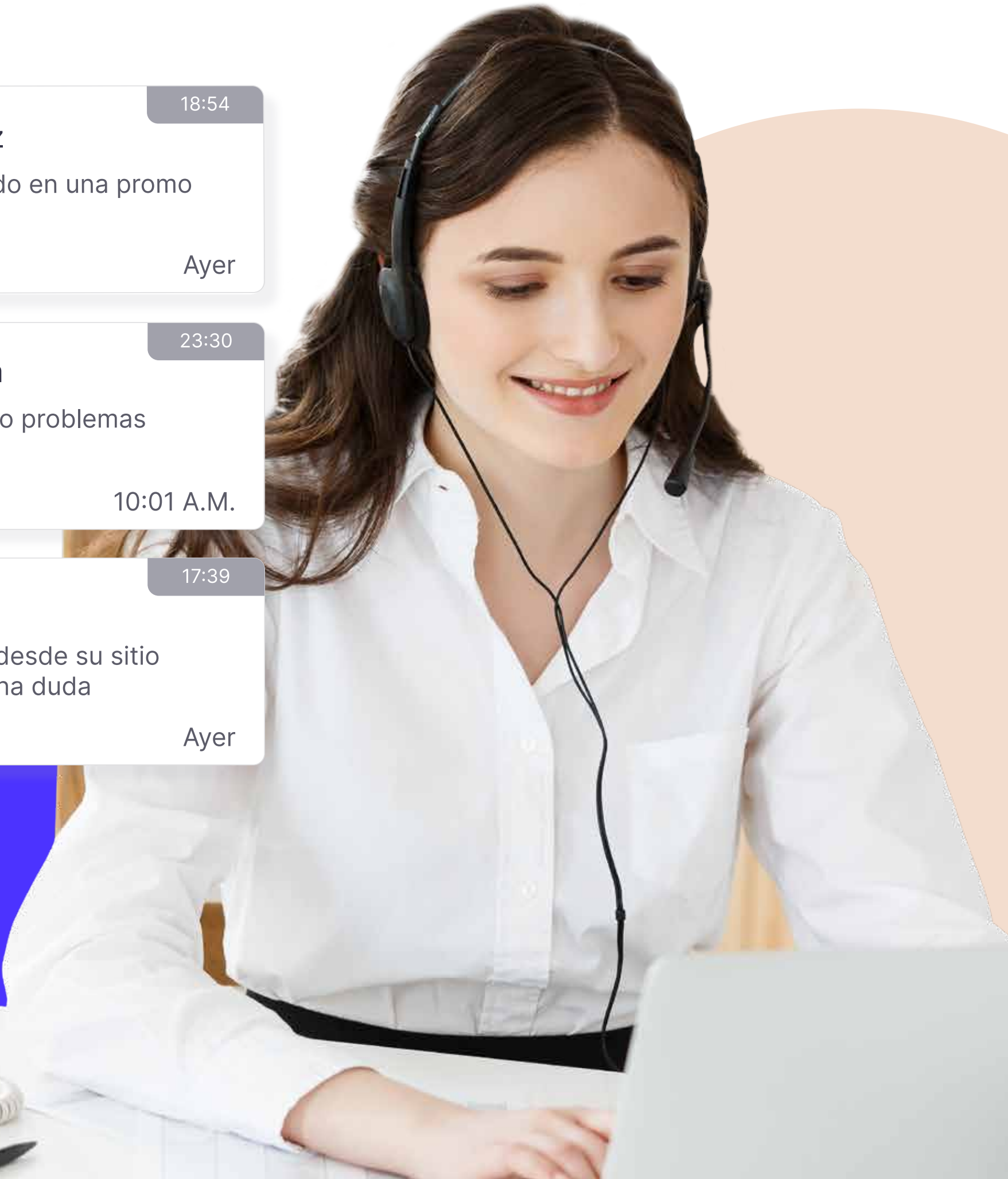




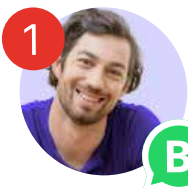
Un ejemplo de esto es que, si tu marca tiene una línea de WhatsApp, una página de Facebook y un perfil de Instagram que sirve para ventas o atención digital, significa que tu estrategia es multicanal.

Este tipo de estrategia implica conocer el comportamiento de cada canal y adaptar la comunicación al estilo de cada canal. Este es el objetivo de una estrategia multicanal: entregar el mensaje ideal a un canal específico.

Entonces, una plataforma multicanal que puede integrar todos sus canales en una sola bandeja de entrada, administrar chats, reducir los tiempos de respuesta, cerrar más ventas o brindar soluciones a los clientes más rápido.




18:54

 **Kevin González**
Estoy en interesado en una promo de fb que vi


Ventas Vía: 316323694 Ayer

23:30

 **Laura Arboleda**
Buenos días, tengo problemas con mi pedido

Despachos Vía: 3123364789 10:01 A.M.

17:39

 **Luis Martinez**
Hice una compra desde su sitio web pero tengo una duda

Ventas Vía: 3215474155 Ayer

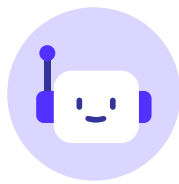


B2Chat para tu mensajería instantánea

En este punto, ya conoces qué es la mensajería instantánea, sus tipos, para qué sirve y por qué es importante para las empresas.

También, aprendiste de qué trata una estrategia multicanal y lo que debes tener en cuenta a la hora de ejecutarla. Ahora, es momento de que conozcas B2Chat, una plataforma multicanal para gestionar tu mensajería instantánea y mucho más.

B2Chat es una plataforma multicanal y multiagente con la que podrás responder los chats de todos tus canales en un solo lugar.



Chatbots de preguntas frecuentes (FAQs) y encuestas de satisfacción



Mensajes rápidos para configurar saludos o despedidas predeterminadas



Envío de mensajes masivos con WhatsApp API



Etiquetas o Tags para clasificar chats

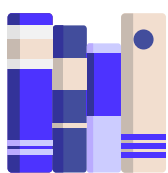


Botón de LiveChat o widget de WhatsApp para sitios web



Reportes personalizados y descargables

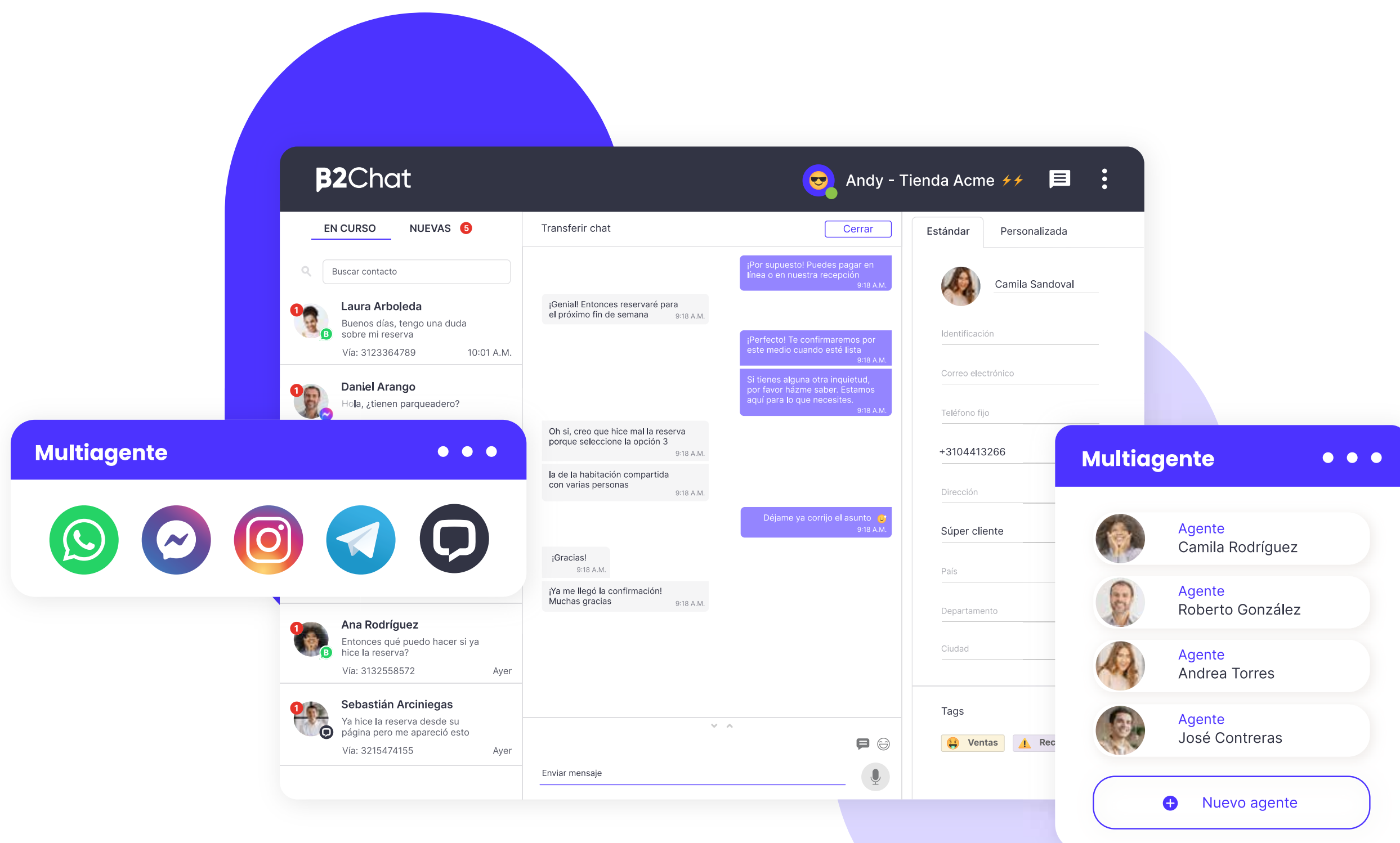




Además, es multiagente y si tu empresa cuenta con un equipo de atención al cliente, podrás vincular a todos los usuarios que requieras para atender tus canales en simultáneo, también podrás crear departamentos para áreas específicas y configurar bots de automatización.

Con todas estas funcionalidades tener mensajes acumulados en tus bandejas o gastar tiempo iniciando sesión o revisando tus canales por separado ya no serán una preocupación.

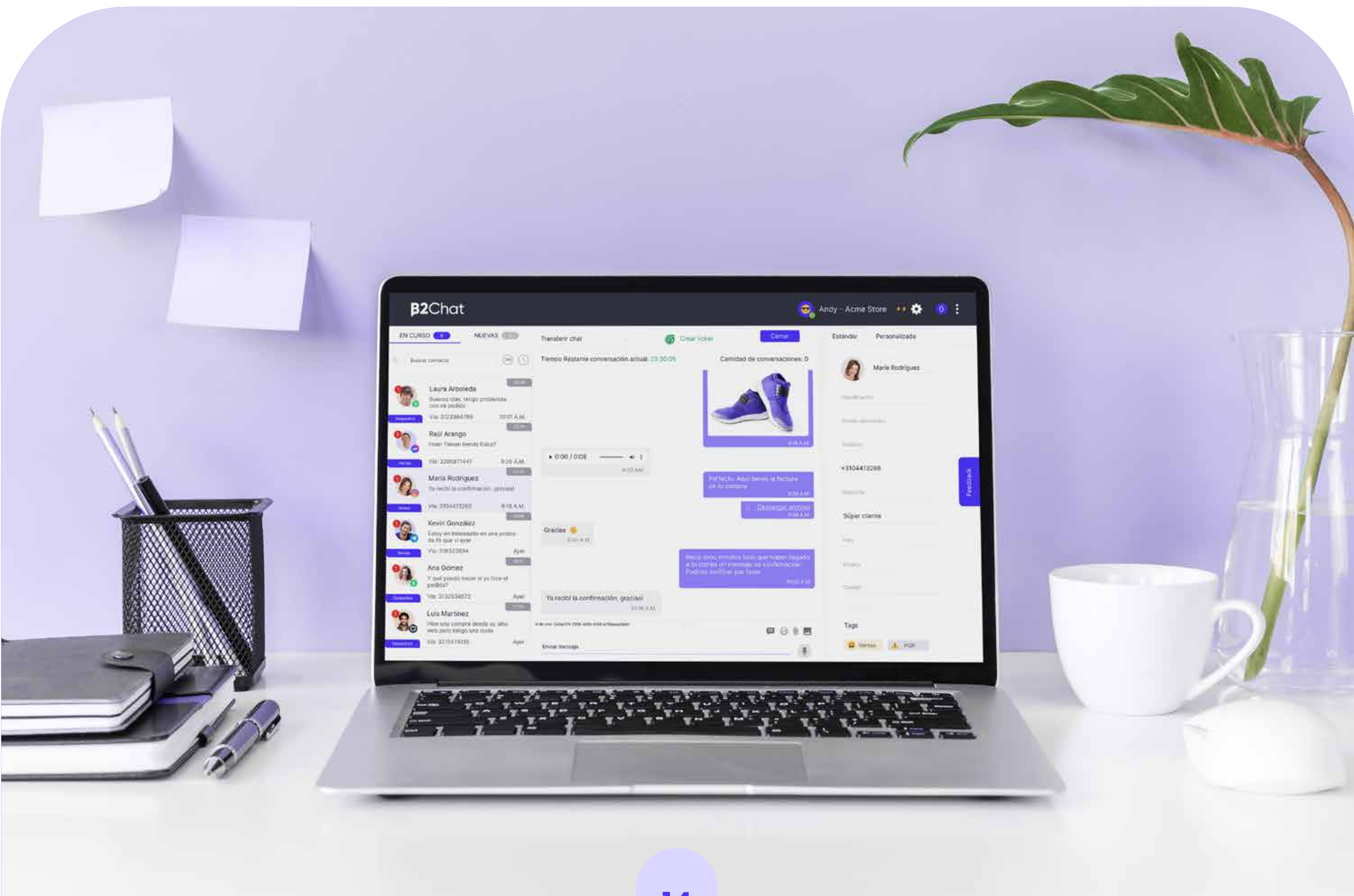
En conclusión, para empezar a usar la mensajería instantánea en tu empresa y aprovechar al máximo todas sus ventajas, usa B2Chat. Escoge el plan que más se ajuste a tus necesidades y agenda una demo gratuita con un especialista.

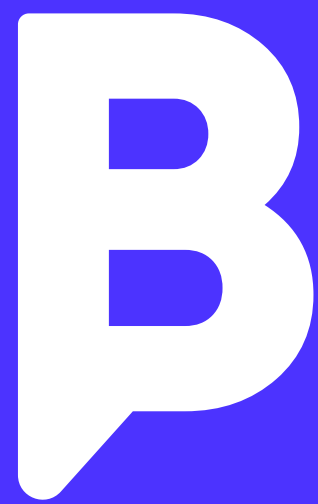




¿Quieres mejorar la gestión de tu mensajería instantánea?

¡Empieza a usar B2Chat! Solicita una [demo gratuita](#) con uno de nuestros especialistas, descubre todos los beneficios de una plataforma multiagente y multicanal para tu agencia y tus clientes lo agradecerán [¡Agenda tu demo ya!](#)





b2chat.io

Sigamos conectados

