

## WhatsApp como plataforma de atención al cliente

**¿Sabías que la red social WhatsApp Messenger se puede utilizar también como plataforma de atención al cliente, es decir, como B2C? Ya son muchas las empresas que se han sumado a la moda del Mobile Marketing y han incorporado WhatsApp como canal de atención al cliente**

En este sentido, WhatsAppAlertas nació como primera plataforma de helpdesk de atención al cliente profesional, en donde el usuario consigue ponerse en contacto con la empresa a través de un chat en directo vía WhatsApp.

Su Responsable Comercial y de Marketing, Gonzalo Gómez Rufino, ha hablado acerca de este servicio.

### 1. ¿Qué es un Canal SAC WhatsApp?

El Canal SAC WhatsApp es un servicio que ofrece WhatsAppAlertas que consiste en ofrecer una atención personalizada y en directo al usuario a través de una plataforma profesional multiagente con los usuarios de WhatsApp Messenger.

WhatsAppAlertas, aparte de ser una plataforma de Call Center al uso, constituye una potentísima herramienta, ya que cuenta con un menú interactivo totalmente personalizado en el que el usuario puede enviar todo tipo de campañas y mensajes vía WhatsApp. Además, incluye respuestas automáticas y desvío de conversaciones a varios agentes, así como TAGs o etiquetas personalizadas y completos informes de cómo se comportan los usuarios y los agentes del chat. Asimismo, cuenta con la posibilidad de mantener conversaciones simultáneas entre varios agentes, asignar conversaciones, agregar notas internas y guardar en una agenda de contactos todos los datos del usuario.

### 2. ¿Se puede usar un número de teléfono como remitente?

Todos los mensajes que se envían a través de WhatsAppAlertas cuentan con un número de teléfono como remitente. En este sentido, se recomienda a las empresas que contratan dicho servicio que utilicen el mismo número en el envío de todas sus notificaciones y campañas, con el fin de que el usuario reconozca al emisor del mensaje y lo relacione con su empresa. Además, existe la posibilidad de personalizar los mensajes con imagen corporativa o foto de perfil y nombre de marca como estado de Whatsapp.

Asimismo, WhatsAppAlertas dispone de un servicio de compra de números de teléfonos para aquellos usuarios que no desean dar a conocer su teléfono corporativo. Existe una gran variedad de opciones disponibles y los números ofertados son totalmente nuevos a estrenar y no tienen caducidad. Dentro de este servicio se encuentra el de los números de teléfonos fáciles de recordar, que como su nombre indica, son números de teléfonos sencillos de memorizar para el usuario.

### 3. ¿Se pueden enviar comunicaciones vía WhatsApp a los usuarios?

Los usuarios de WhatsAppAlertas pueden realizar envíos de comunicaciones vía WhatsApp a través de la plataforma WhatsAppMarketing, (Publicidad en Whatsapp) una poderosa herramienta que nació junto a WhatsAppAlertas y que ofrece la posibilidad de enviar todo tipo de mensajes de forma masiva vía WhatsApp a una lista de contactos como textos, imágenes, documentos, vídeos, ubicaciones, audios, emoticonos, urls, hashtags, etc. Todo ello respetando la seguridad de la información, ya que WhatsappMarketing tiene un compromiso de confidencialidad de datos recogido en su Política de Privacidad.

4. ¿El servicio de WhatsAppAlertas se puede utilizar para realizar concursos?

La Plataforma WhatsAppAlertas no sólo es utilizada por las empresas a modo de servicio de Atención al Cliente o Call Center, sino que muchas compañías lo han utilizado para realizar concursos, promociones o sorteos vía WhatsApp al estilo alta #PalabraClave.

Ya son muchas las empresas que han gestionado concursos vía WhatsApp de forma exitosa, pues han conseguido no sólo alcanzar sus objetivos sino que han llegado a conseguir una alta tasa de conversión, algo que no se esperaban.

5. Nos podría detallar algún caso de éxito utilizando este servicio

Desde que WhatsAppAlertas se creó hay muchas empresas que han utilizado dicho servicio para realizar concursos, promociones o sorteos vía WhatsApp. A continuación les detallo algunos casos de éxito:

- Cacaolat: La empresa de batidos de chocolate Cacaolat utilizó la plataforma WhatsAppAlertas para gestionar la campaña 'Buscando a Pepi'. Dicha iniciativa consistía en fortalecer la imagen de marca a nivel nacional. Para ello, Cacaolat implantó numerosas vallas publicitarias por Barcelona, cuyo objetivo era buscar en ellas al personaje 'Cacaolat Pepi', de este modo el usuario entraba en el sorteo de 180 productos de la citada marca.

El concurso consistía en que se tenía que enviar un mensaje vía WhatsApp con la fotografía del personaje Pepi junto con el hashtag #cacaolat para entrar en la citada promoción.

La campaña duró 3 meses y más de 380.000 usuarios enviaron mediante mensaje de WhatsApp la imagen de Pepi que estaba escondida en las distintas vallas publicitarias

- Bifrutas: La conocida marca de zumos Bifrutas convocó un sorteo de una fantástica moto a través de WhatsAppAlertas. Para participar en dicha promoción se tenía que comprar dos productos de la citada marca y enviar una fotografía del ticket de compra a través de un número de WhatsApp que ya venía indicado.

En esta promoción participaron cerca de 38.000 usuarios y, aparte de fortalecer su imagen, hubo un boom en ventas, ya que era uno de los requisitos indispensables para participar.

- WhatsTravel: Otro caso de éxito lo constituye el de la empresa WhatsTravel, la cual utilizó la herramienta de WhatsAppAlertas para gestionar reservas de vuelo y paquetes vacacionales vía WhatsApp.

6. ¿Cree que el futuro de WhatsApp va a ir enfocado a las empresas?

WhatsApp Messenger al igual que han hecho ya otras aplicaciones de mensajería instantánea se enfrenta a un nuevo reto, que posiblemente se ponga en marcha durante este año, y es el de incorporar a su plataforma estrategias de ecommerce con el fin de ser más competitivo y de acercar las marcas al usuario.

En este sentido, ya ha revisado sus Términos de Servicio y su Política de Privacidad, con el fin de probar alternativas de comunicación entre usuarios y comercios. Además el hecho de unirse a Facebook o lanzar nuevas funciones como el cifrado de extremo a extremo, la Llamada WhatsApp, o las herramientas para el uso de WhatsApp en un navegador o el escritorio del ordenador, ha sido con el fin de mejorar la experiencia del usuario.

La intención de WhatsApp en los próximos meses es que los usuarios, aparte de usar la aplicación para comunicarse con sus amistades, familiares y personas, puedan comunicarse con comercios que le resulten relevantes. Para ello, el usuario tiene que aceptar previamente los últimos Términos y Política de Privacidad. De este modo recibirá, por ejemplo, mensajes de texto o llamadas por parte de su banco alertándole sobre una transacción fraudulenta, o bien, notificaciones de una aerolínea informándole de que su vuelo está retrasado.

Además, el hecho de que WhatsApp se haya unido a Facebook, no hace otra cosa que ofrecer al usuario más y mejores servicios. Cuando conecta el número de teléfono con la red social Facebook, ésta podría ofrecerle mejores sugerencias de amistades y mostrarle anuncios que le resulten relevantes. Por ejemplo, podría ver un anuncio por parte de una compañía con la que ya se ha comunicado, en vez de uno por parte de un comercio del que jamás ha escuchado.

**Datos de contacto:**

Guada Quesada  
902 992 686

Nota de prensa publicada en: [Madrid](#)

Categorías: [Internacional](#) [Nacional](#) [Comunicación](#) [Marketing](#) [Madrid](#) [Software](#) [Consultoría](#)

---

**NotasdePrensa**

<https://www.notasdeprensa.es>