



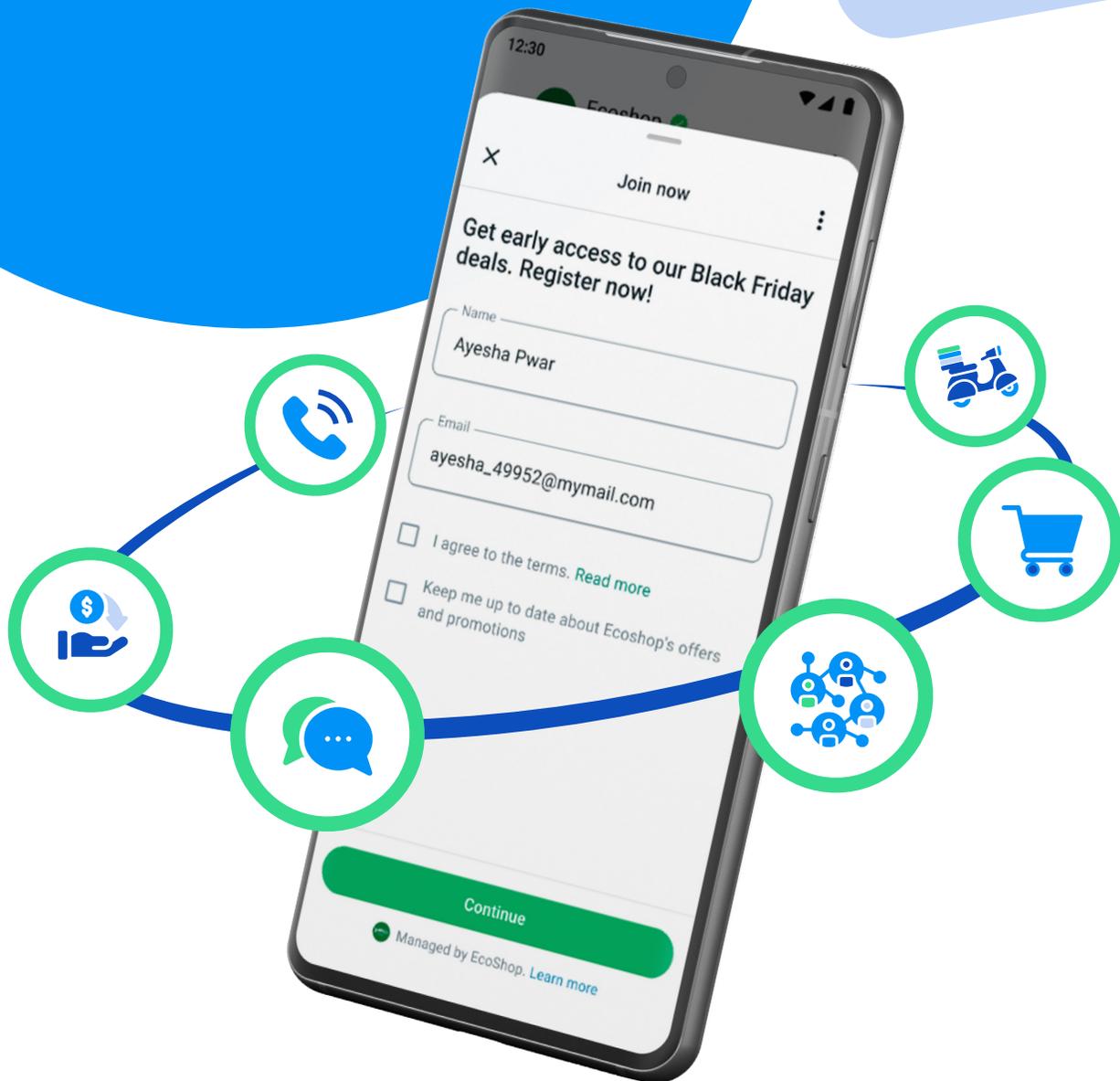
Nuevas funcionalidades WhatsApp:

WhatsApp

Flows



WhatsApp Flows es un paso decisivo que da WhatsApp para convertirse en la **app “todo-en-uno” definitiva** para la comunicación entre empresas y sus prospectos y clientes.



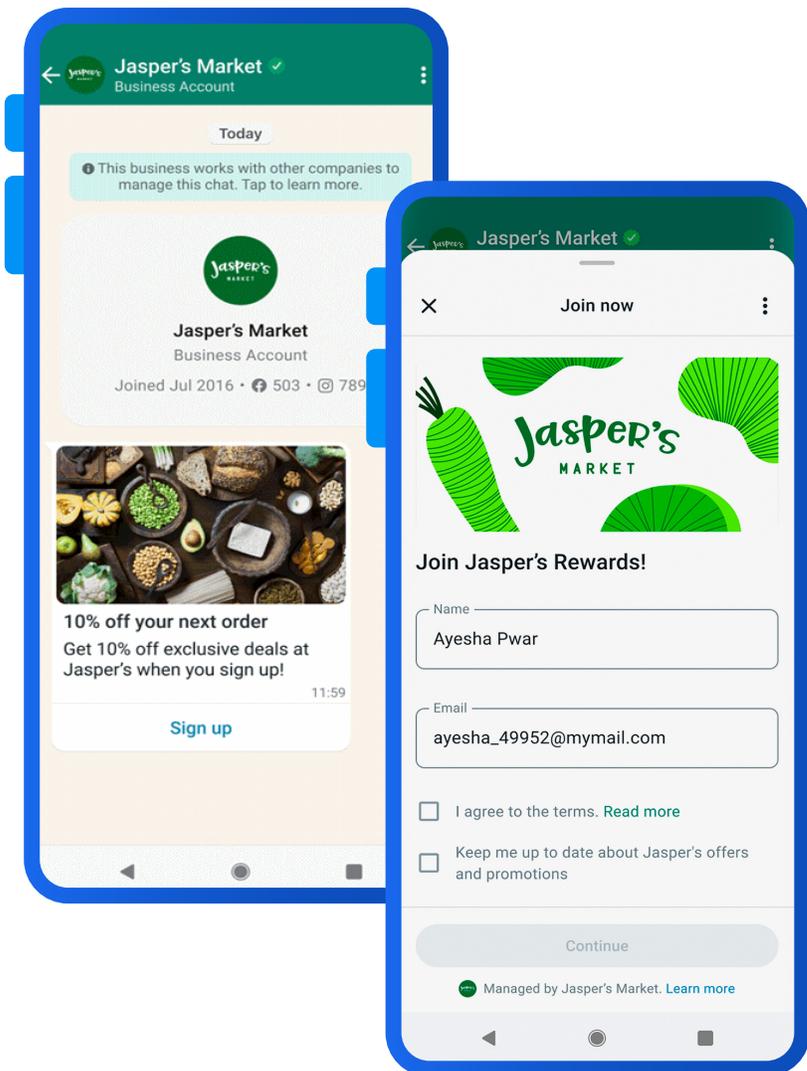
Con más de 2.700 millones de usuarios activos, WhatsApp es la aplicación de mensajería **más usada** y está liderando la **transformación de los canales digitales** para mejorar los resultados de los negocios.

¿Qué es

WhatsApp Flows?

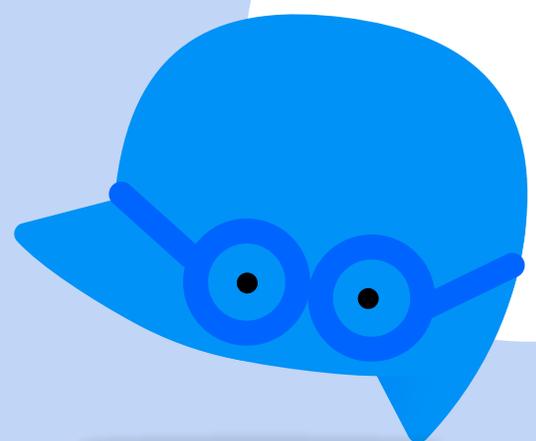
WhatsApp Flows es una funcionalidad que potencia la forma de crear interacciones dentro de WhatsApp a través de **experiencias enriquecidas con componentes de UI**.

Las empresas pueden definir, **configurar y personalizar mensajes enriquecidos a nivel de UI** para brindar a los clientes mayor comodidad y dinamismo en la forma en que se comunican y realizan acciones.



Así, WhatsApp Flows atiende, por un lado, a la preferencia de los clientes para comunicarse con empresas en un entorno conocido y familiar como es WhatsApp; por el otro, **amplía las posibilidades de los negocios en esta plataforma**, llevando la automatización y personalización de la experiencia del cliente al siguiente nivel.

WhatsApp Flows ofrece una amplia gama de **casos de uso** en todo el recorrido del cliente



y mucho más

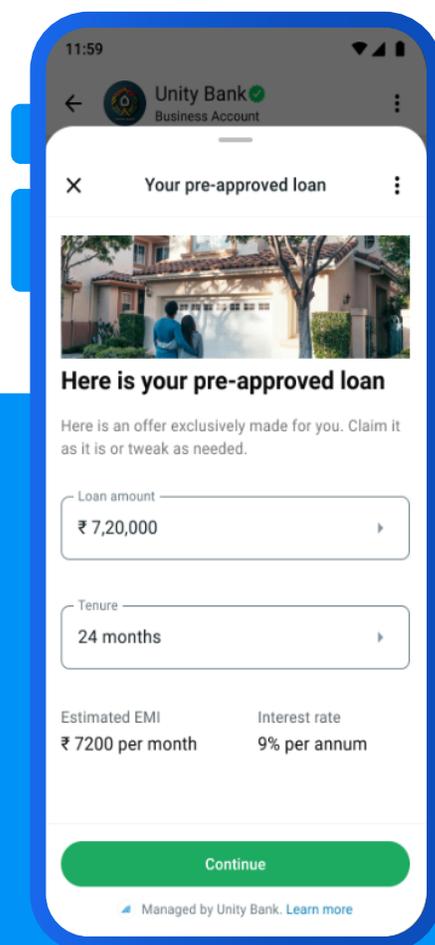
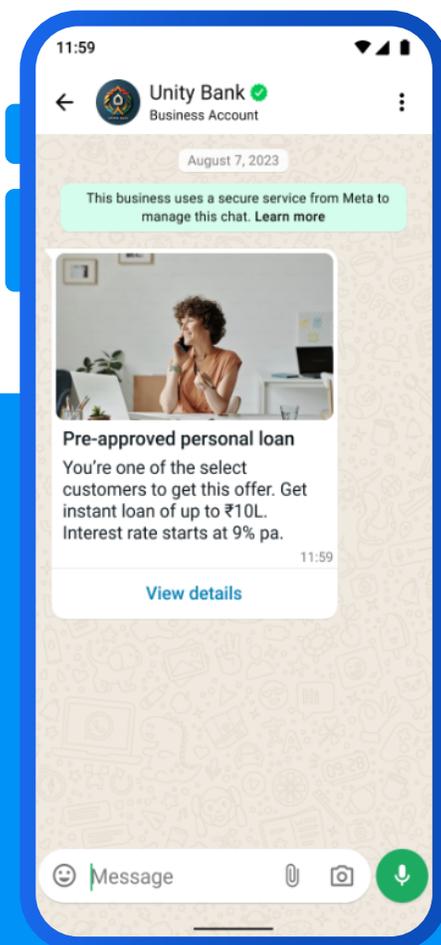
Los casos de uso más populares con **WhatsApp Flows**

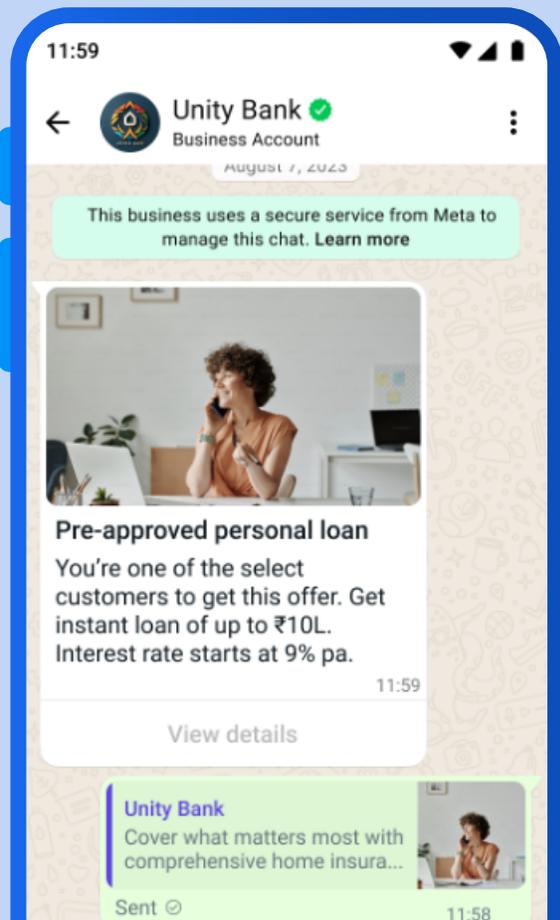
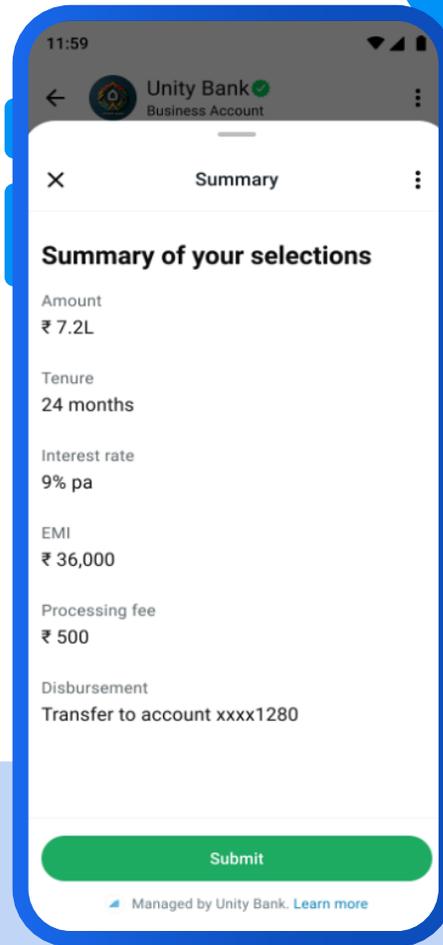
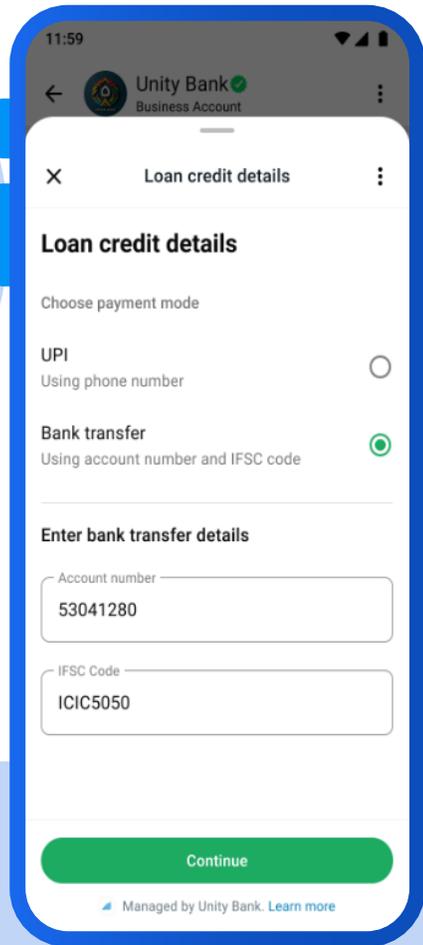
Meta ha compilado algunas guías y casos de uso populares en el uso de WhatsApp Flows, entre los que incluye:

Obtención de leads en el **sector de servicios financieros**

WhatsApp Flows busca mejorar la captación de leads **a través de la automatización y simplificación de las comunicaciones**. Para préstamos preaprobados, en solo unos minutos y pocos pasos, el cliente y la empresa firman un acuerdo automatizado y personalizado del siguiente modo:

- Se presenta una cantidad de préstamo al usuario
- El usuario puede personalizar condiciones como el periodo de devolución o el método de pago.



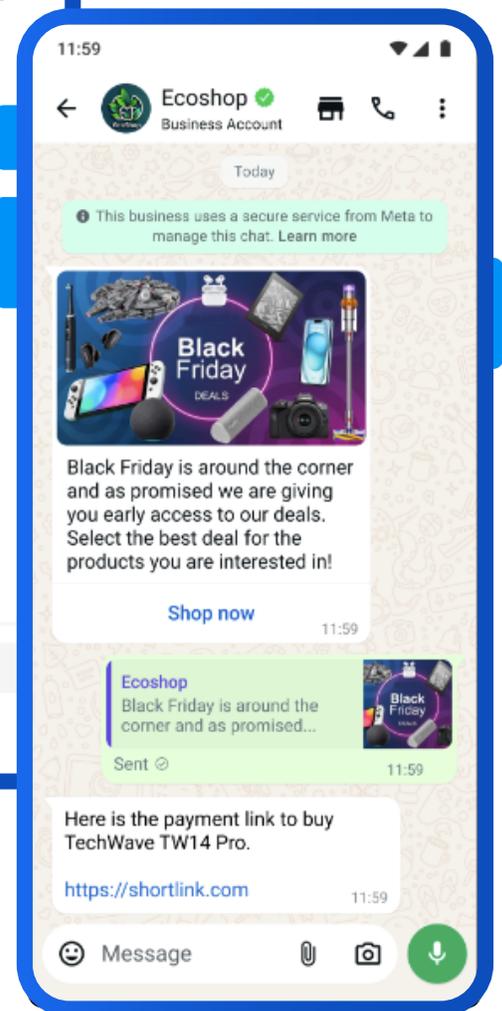
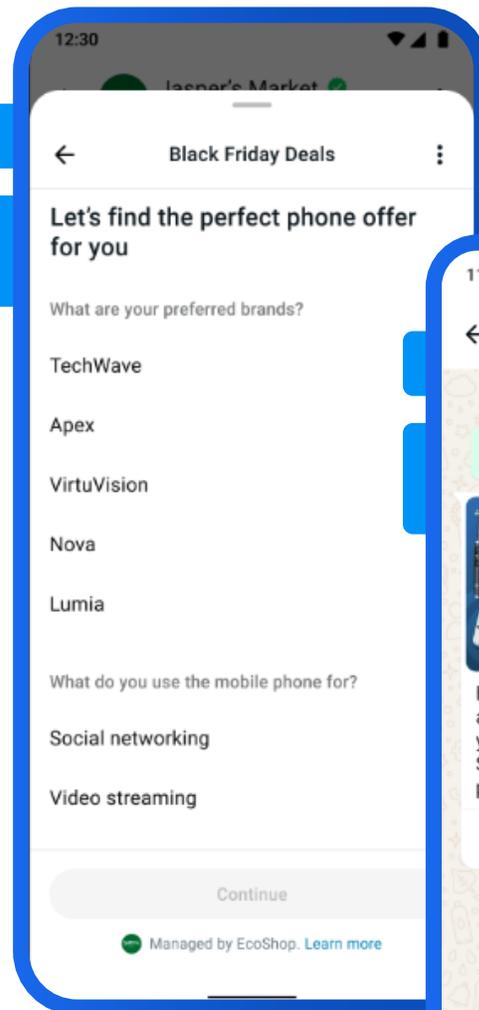
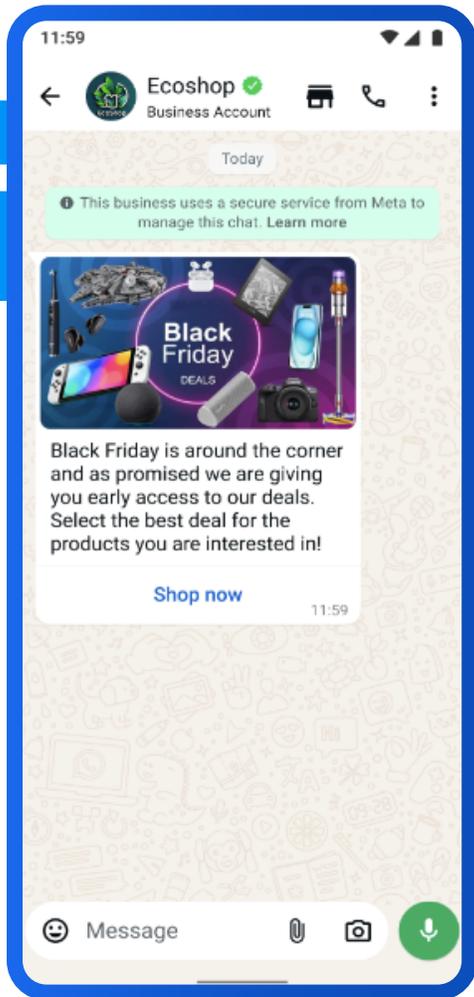


Este flujo puede adaptarse además a otros casos de uso (por ejemplo, ofertas vinculadas a tarjetas de crédito), e incorpora métodos seguros de autenticación para el usuario.

Envío de ofertas personalizadas

Los negocios pueden diseñar flujos de conversación para **enviar recomendaciones específicas para los clientes en base a sus preferencias.**

Los flujos de conversaciones, a su vez, pueden continuar hasta que el trato quede cerrado.

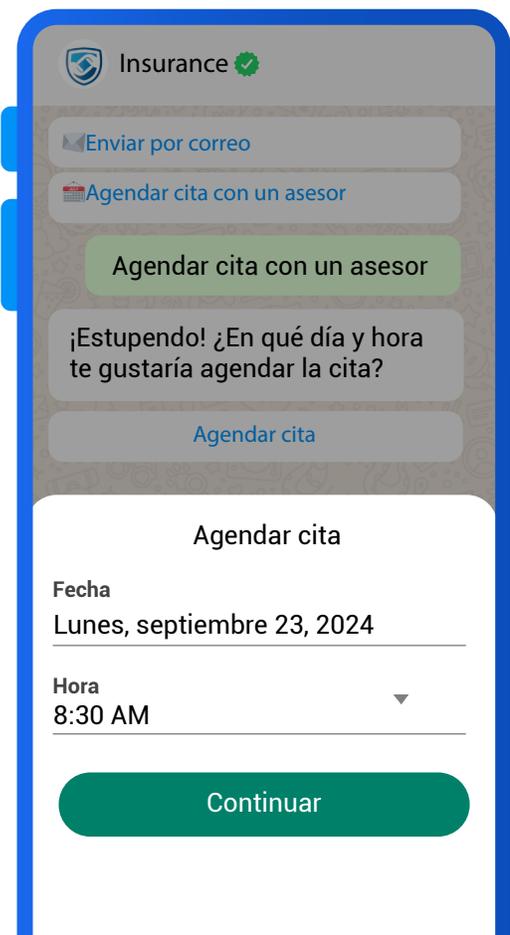
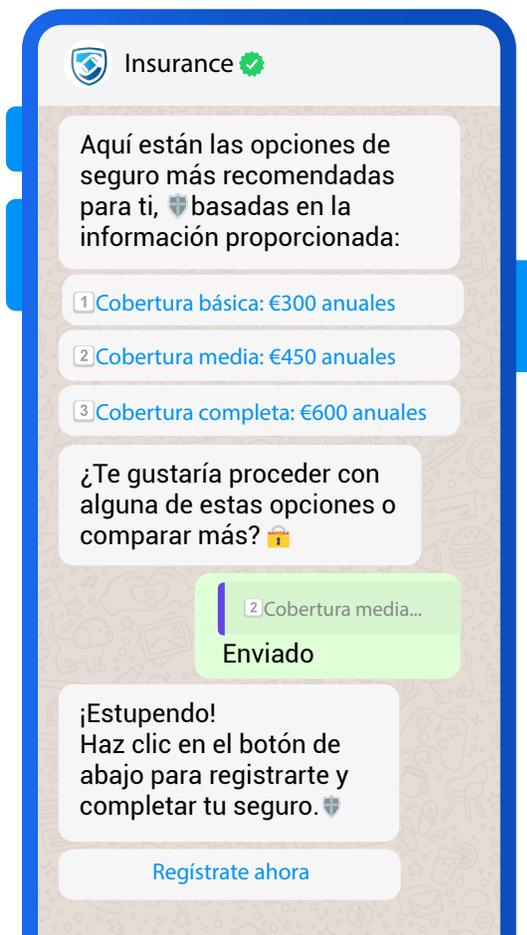
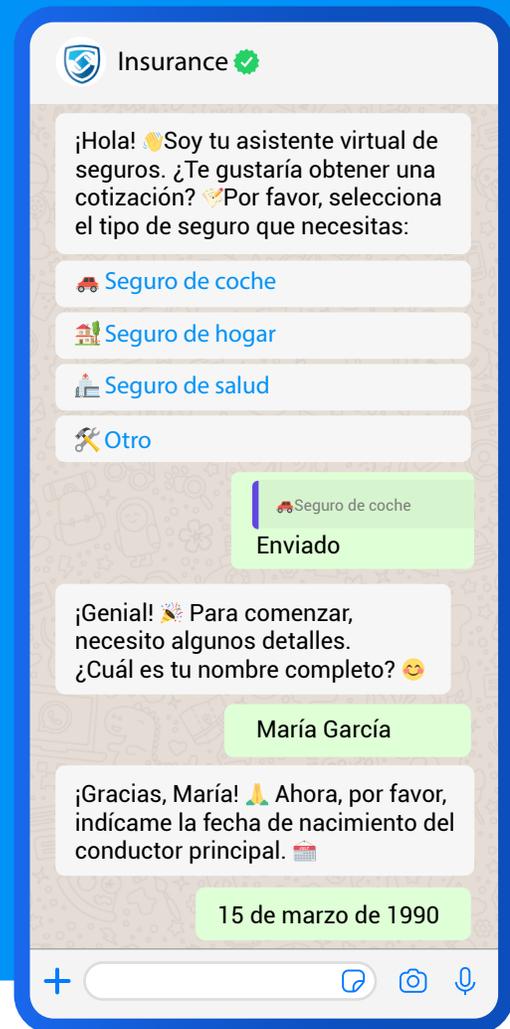


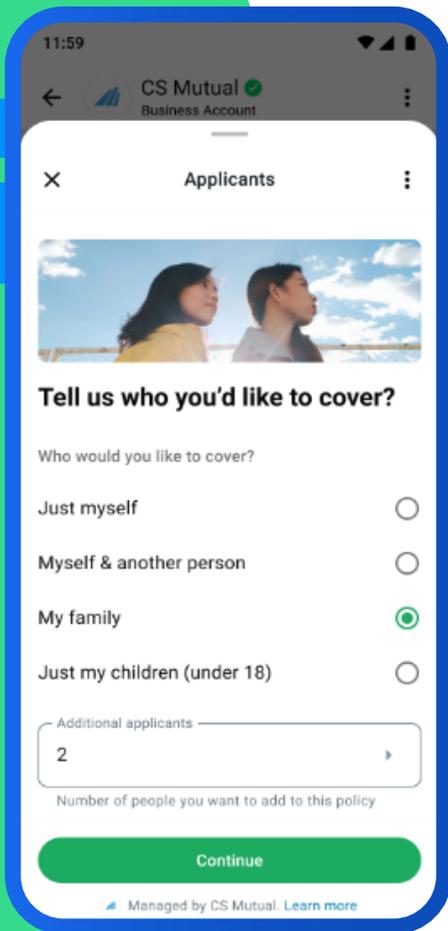
Envío de presupuestos

en el sector seguros

Contratar nuevas pólizas o personalizar las ya existentes es otro caso de uso facilitado por WhatsApp Flows. Se generan presupuestos alineados con las preferencias y perfil de los clientes, todo de un modo conversacional para:

- Reunir la información del cliente
- Comparar cuotas y pólizas disponibles y recomendadas
- Envío de presupuestos



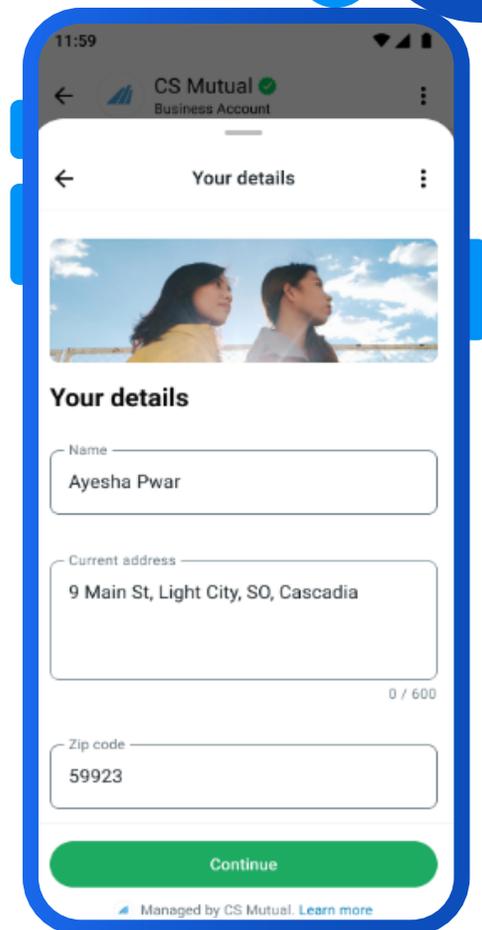
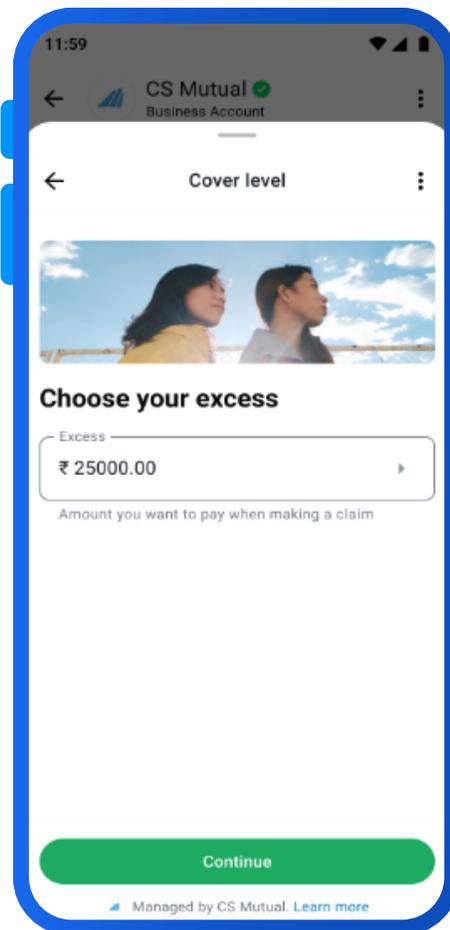
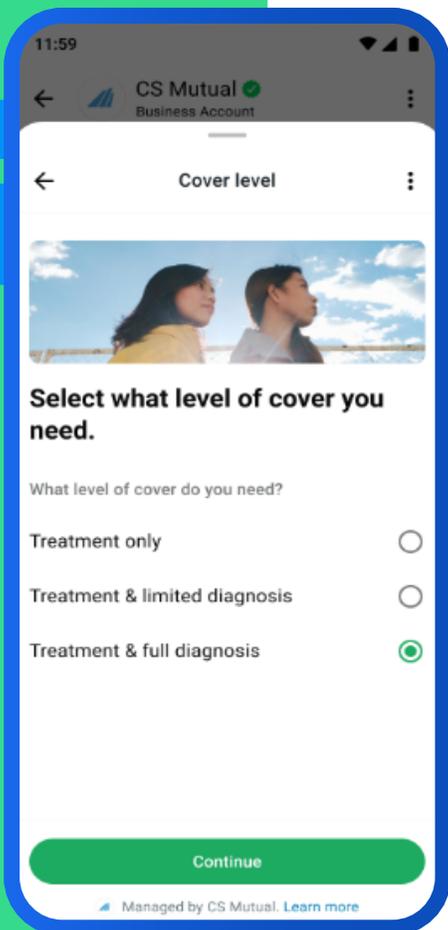


Conocer y segmentar

en base a intención de compra

En vistas a ofrecer servicios cada vez más personalizados, WhatsApp Flows propone diseñar conversaciones para:

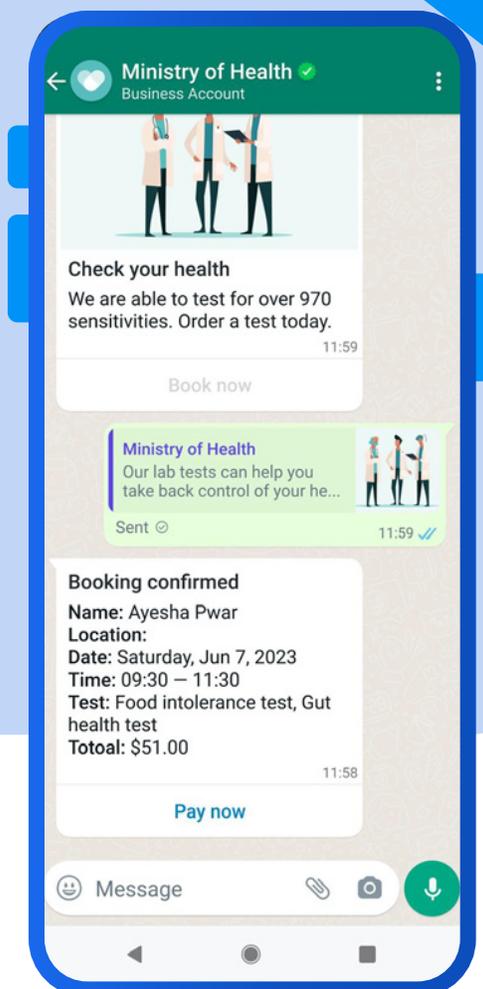
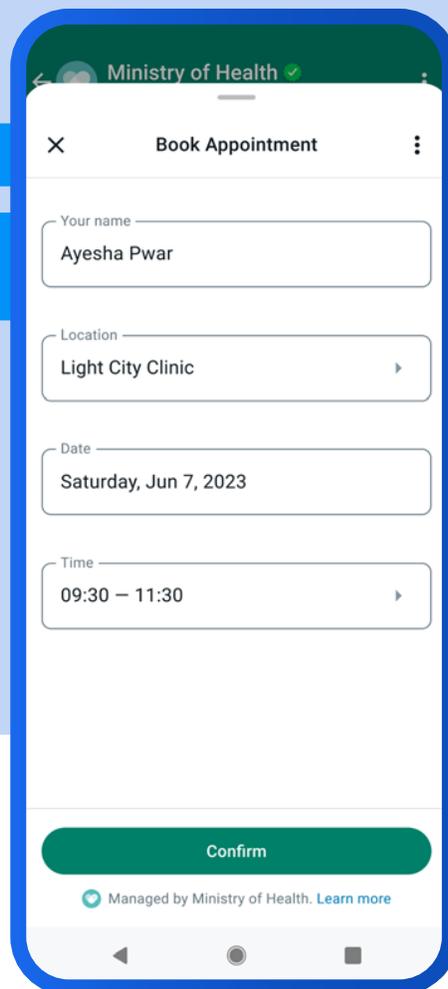
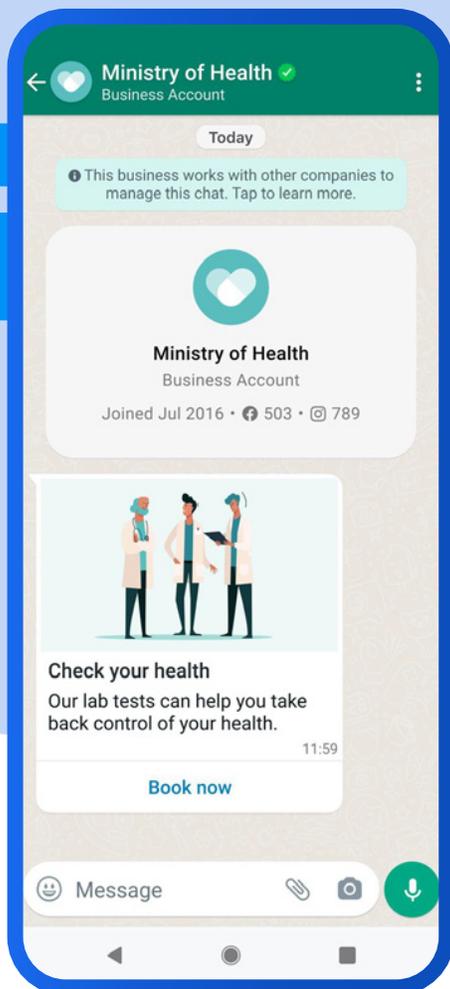
- Recopilar datos de los clientes de forma conversacional
- Permitir a los clientes comunicar a las empresas los productos y servicios en los que están interesados

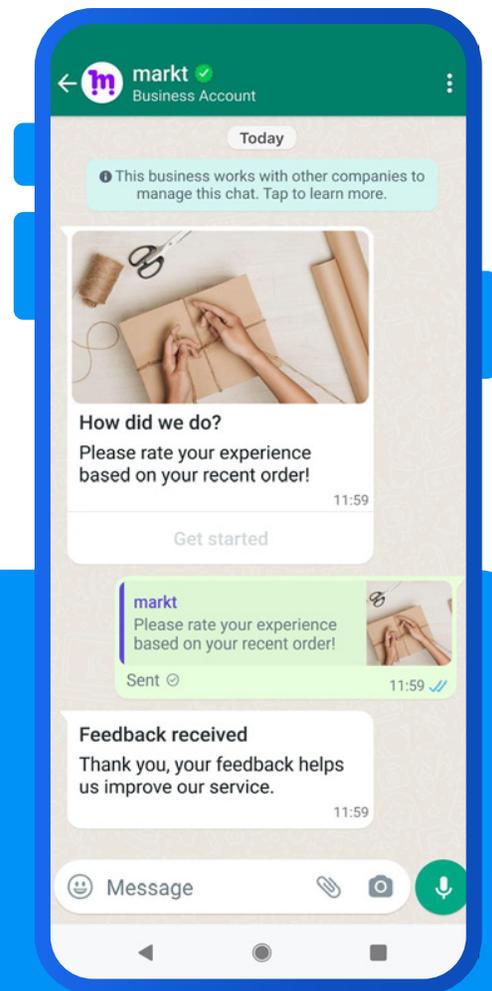
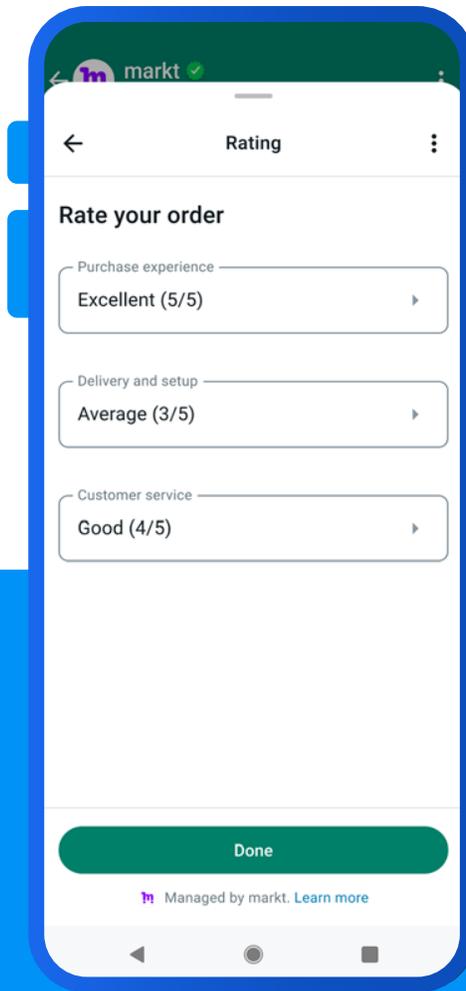
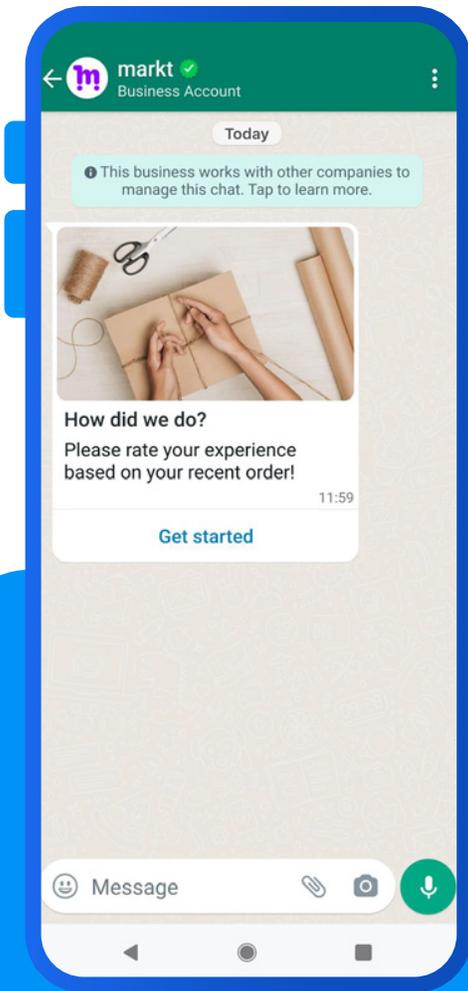


Más casos de uso en WhatsApp Flows

Salud del consumidor

El usuario puede elegir los tests que necesita, reservar una cita y pagar el servicio sin necesitar de aplicaciones externas. Útil en contextos de pruebas de laboratorio, diagnóstico, servicios clínicos...





Satisfacción del cliente

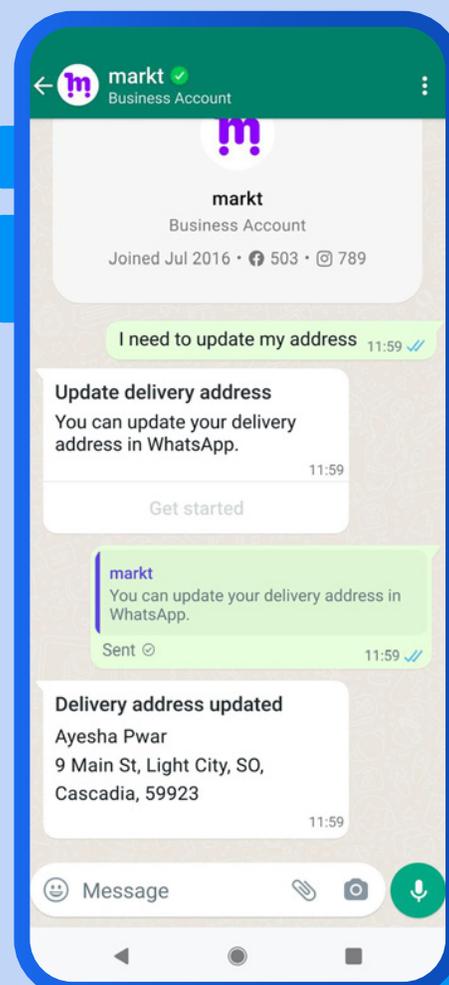
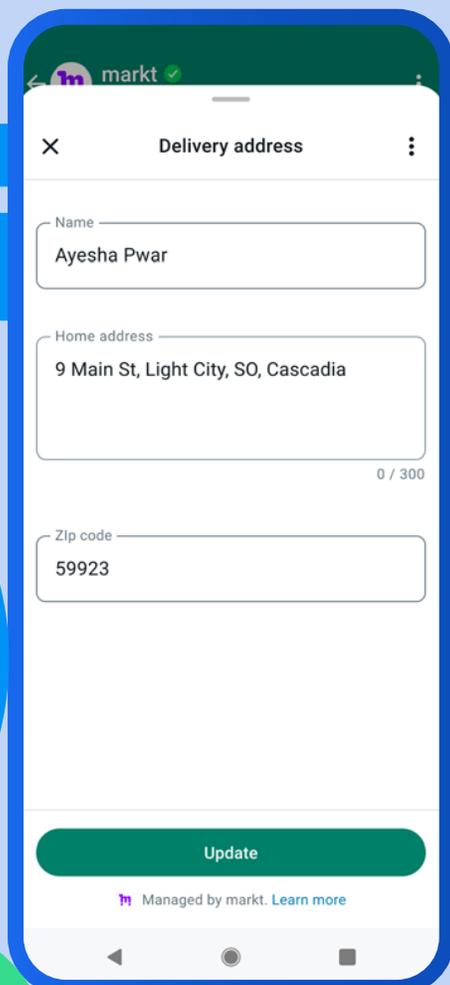
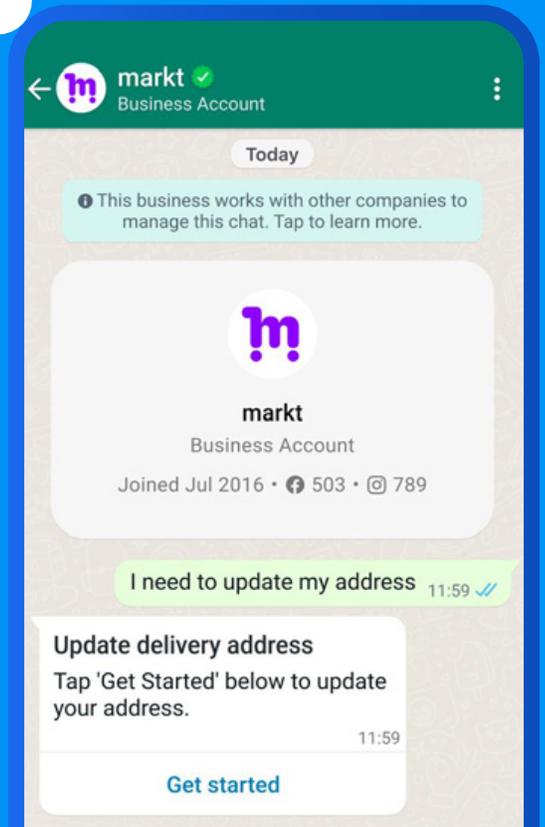
Encuestas post-venta

El envío automatizado de encuestas a los clientes después de que han realizado una compra permite acceder a feedback instantáneo y canalizar debidamente posibles problemas de satisfacción

Gestión de cuentas

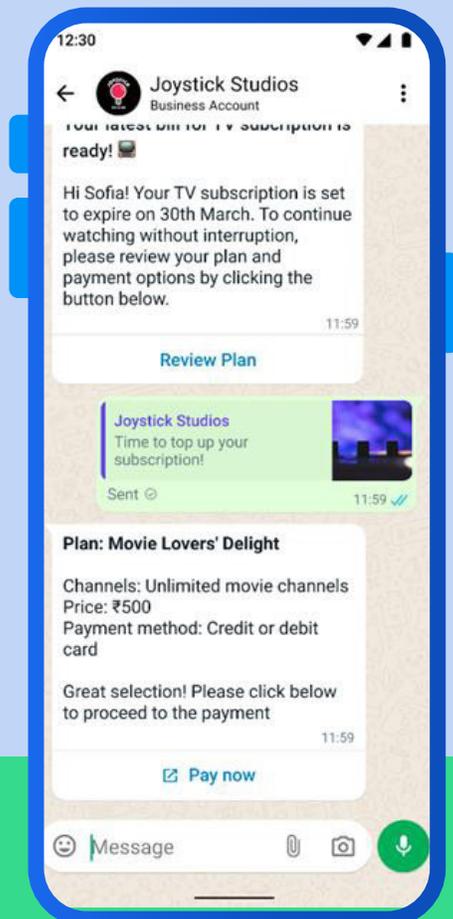
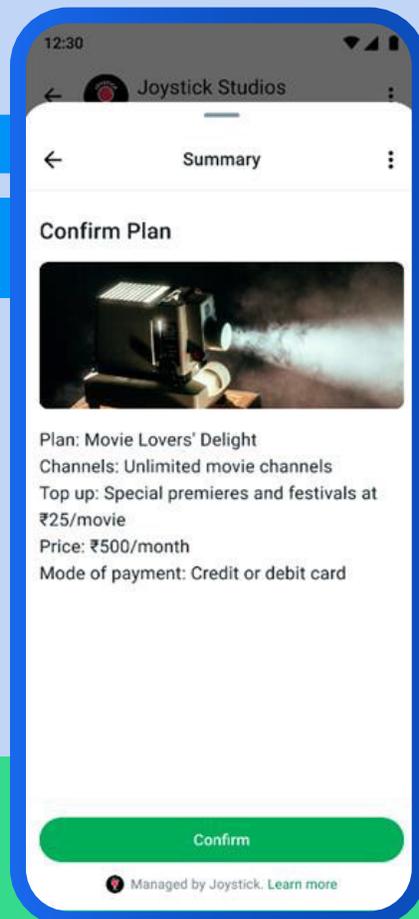
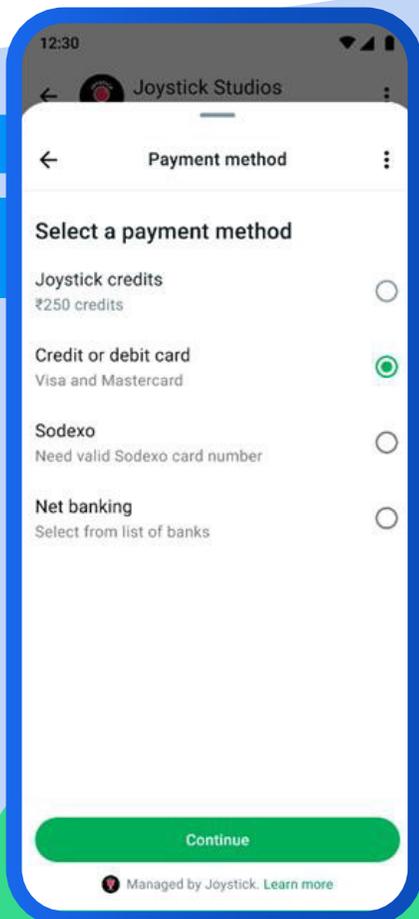
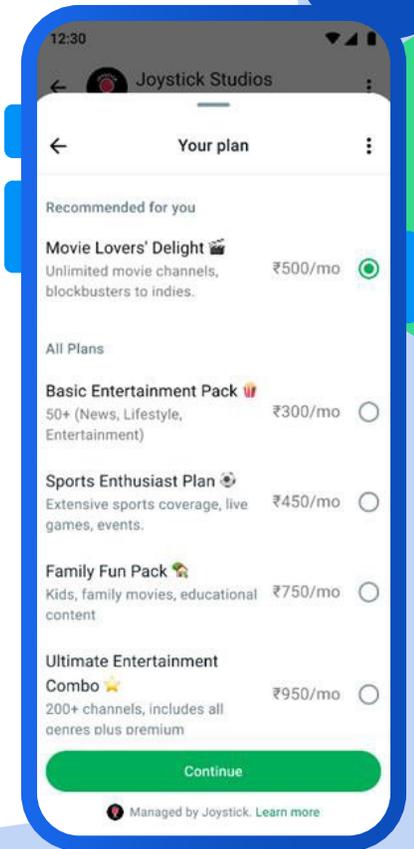
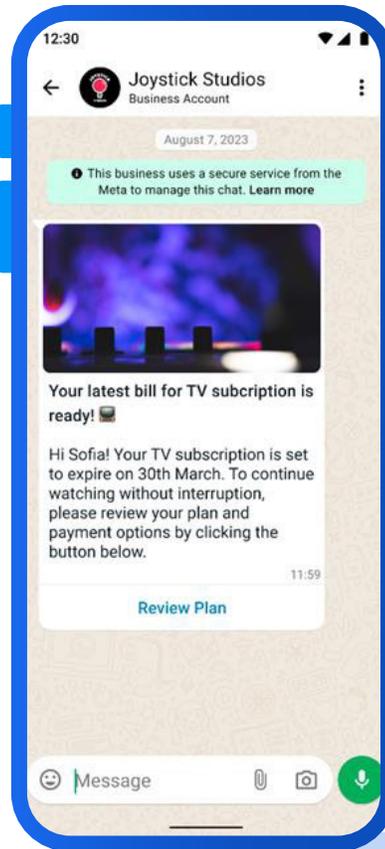
Actualizaciones de perfil

WhatsApp Flows también facilita la obtención de datos más precisos o actualizados sobre los clientes, fomentando una alineación con sus preferencias precisa y puesta al día



Recordatorios de Pagos

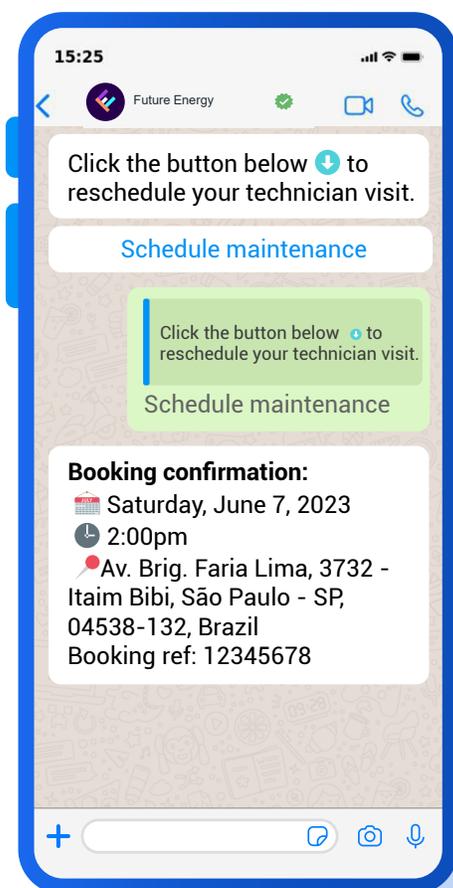
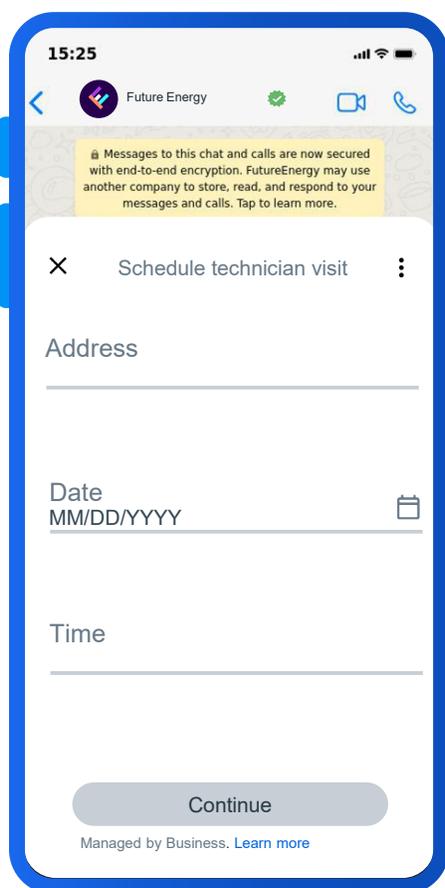
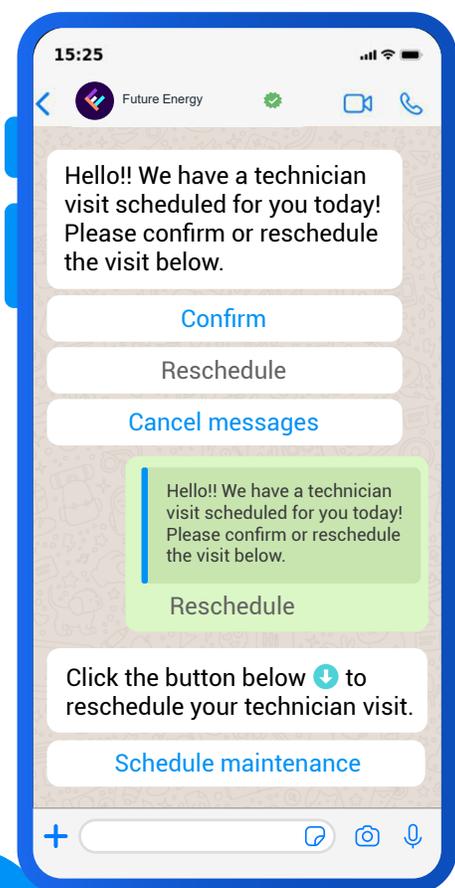
Es posible generar recordatorios automáticos de pago, así como mensajes para recordar pagos, recargas de saldo o renovación de suscripciones



Reservas de servicio

Gestión de citas técnicas

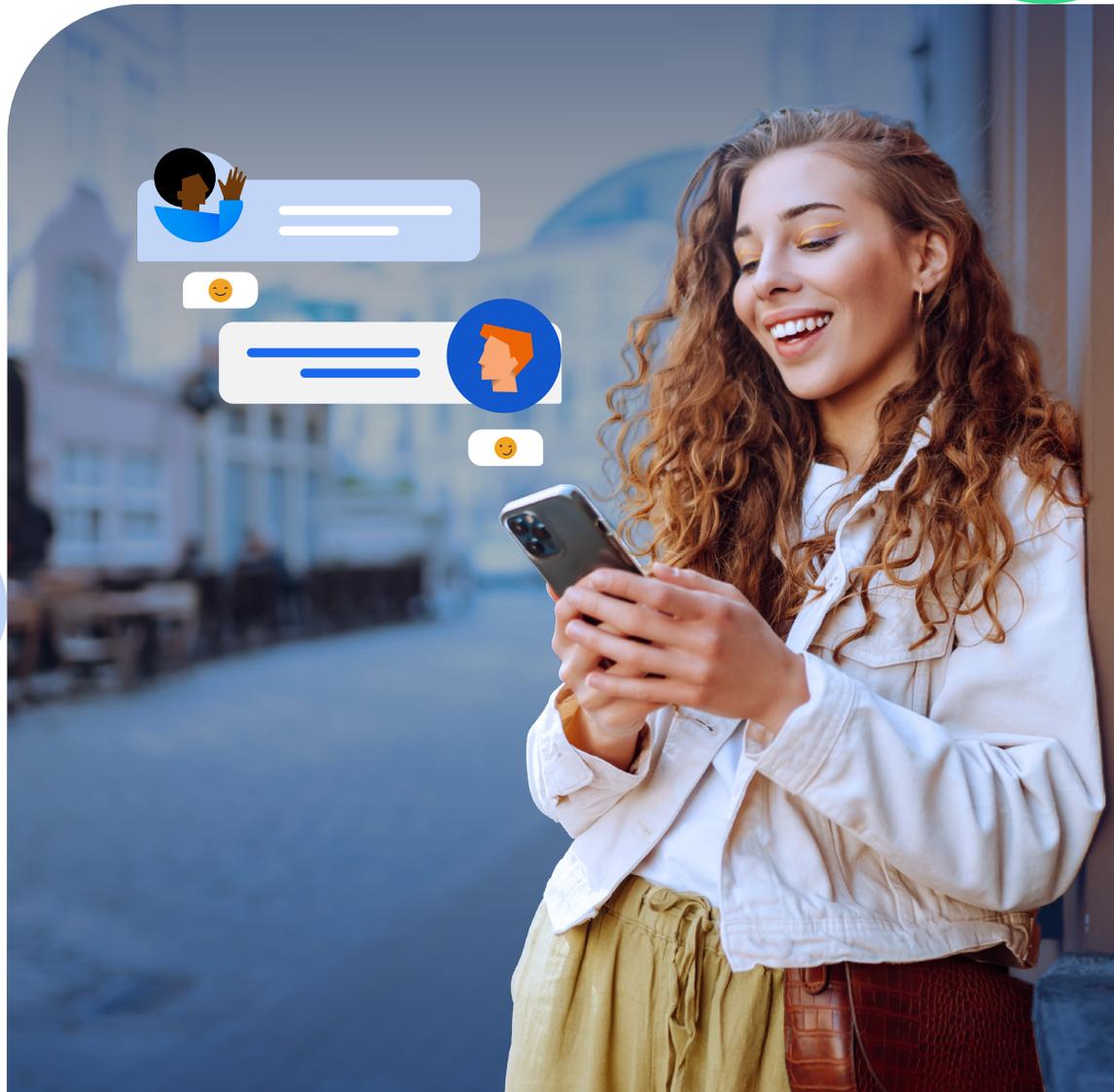
La gestión de citas de mantenimiento o visitas técnicas también queda optimizada: en muy pocos pasos, cliente y empresa quedan alineados y la visita, calendarizada



Ejemplos de uso de

WhatsApp Flows:

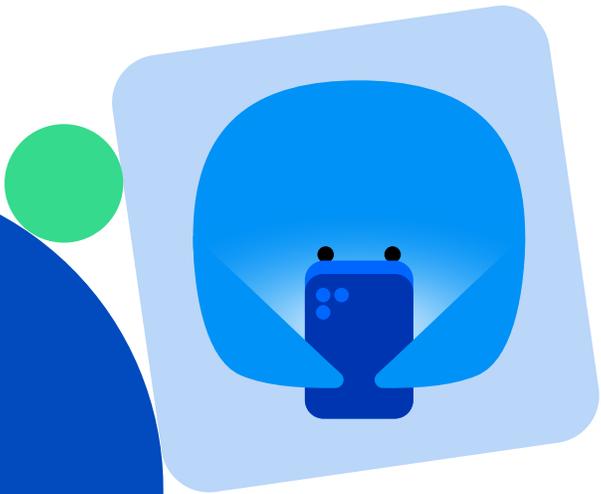
algunas formas de sacar a la luz todo el **potencial de los flujos conversacionales**





Flujos con mensajes de **marketing**

Se enmarcan aquí todos los flujos diseñados para **atraer, educar y convertir** a los clientes potenciales. Es decir, se trata de mensajes que promocionan productos, ofertas especiales, y contenido relevante para ellos.

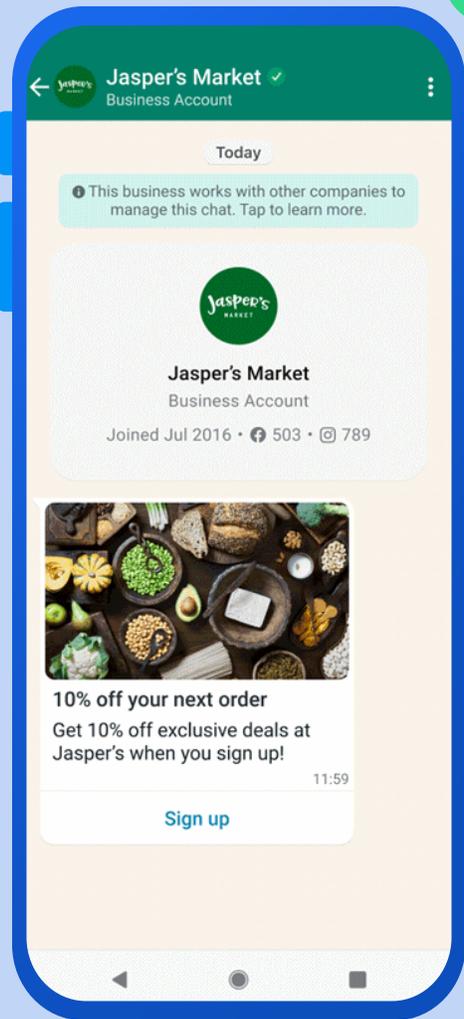
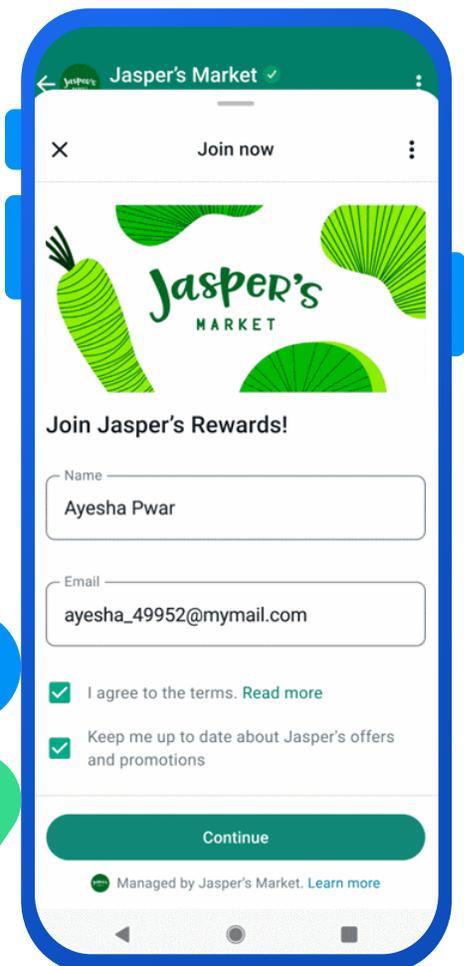


Así, WhatsApp Flows propone un enfoque **altamente interactivo y sencillo** con un objetivo principal: captar el interés del prospecto y **crear un itinerario** que lo conduzca hasta la acción deseada (compra o suscripción).

Puedes crear un flujo que permite a los clientes ver una oferta, obtener más detalles y apuntarse, todo dentro de la misma aplicación, sin pasos adicionales ni complicaciones.

Dentro de este tipo de mensajes, algunos ejemplos de uso incluyen:

- Mensajes orientados a la generación de leads y su registro conversacional
- Envío de información sobre promociones exclusivas (ventas flash, ventas solo para miembros, periodos de rebaja...).



- Envío de contenidos relevantes para el usuario (contenidos de blog, descargables, tutoriales, podcast...).
- Propuestas de eventos o webinars.
- Ofertas basadas en el historial de compras.
- Actualización de productos o servicios (nuevas funcionalidades o características)
- Programas de recompensas o fidelización.



Flujos con mensajes de **utilidad**

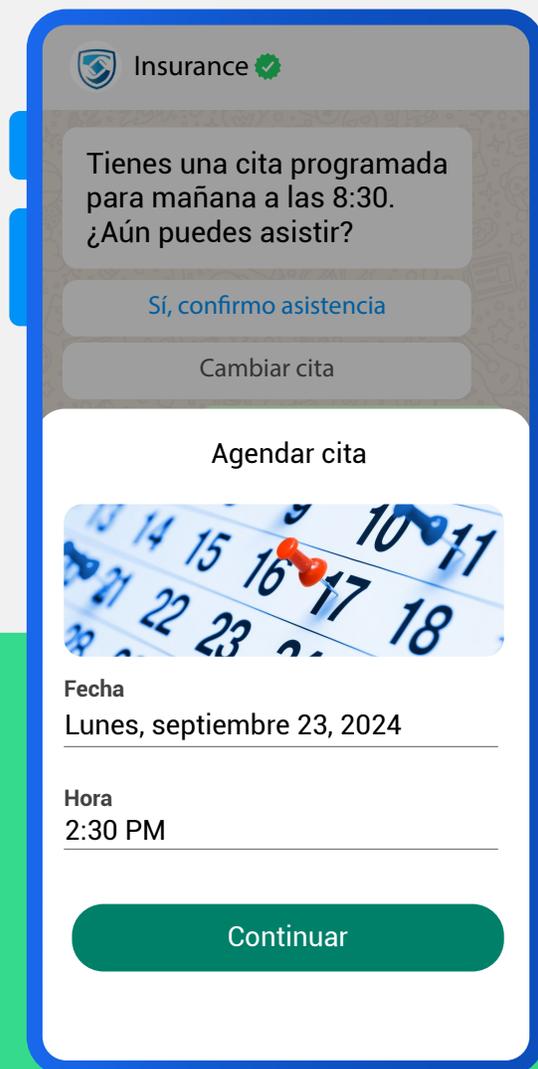
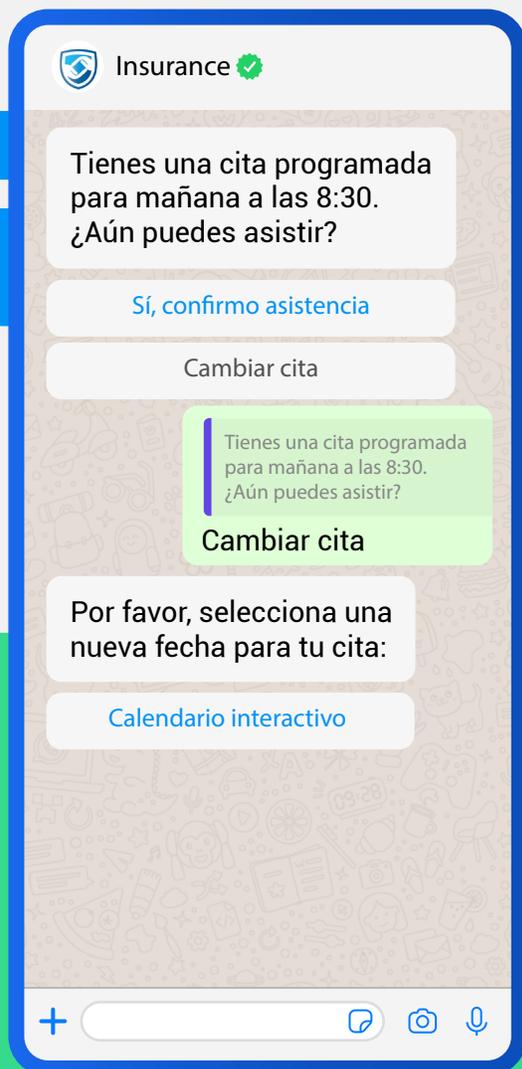
Los mensajes de utilidad se orientan a proporcionar **información útil** al prospecto o cliente.

En el centro de estos mensajes está el **ofrecer valor a los usuarios**, de modo que queden satisfechos en sus comunicaciones con la empresa y con los productos que adquieren.

Una muestra de este tipo de flujos: el negocio envía un recordatorio de una cita los días anteriores; da además la opción a que el usuario la modifique en caso de que no pueda acudir.

Algunos ejemplos del uso de WhatsApp Flows para los mensajes de utilidad incluyen:

- Mensajes de onboarding.
- Envío de documentos útiles (por ejemplo, manuales o una guía de primeros pasos para el uso de productos).
- Obtención de feedback y encuestas conversacionales post-venta.
- Tutoriales y guías.
- Recordatorios de mantenimiento, pago o recargas.
- Reservas de servicios o gestión de citas de técnicos.
- Obtención de presupuestos.



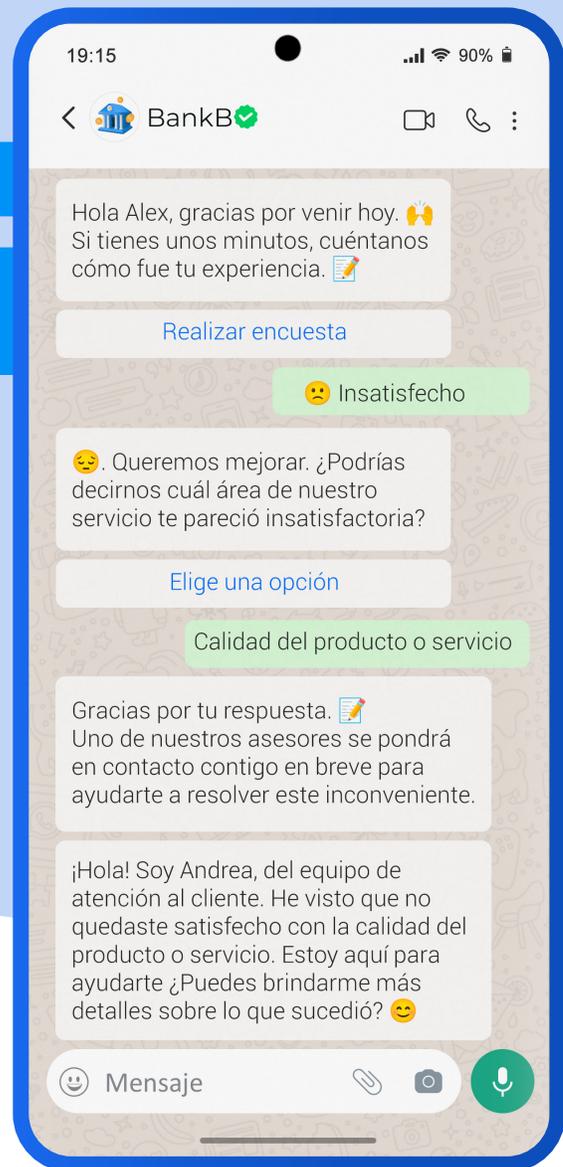
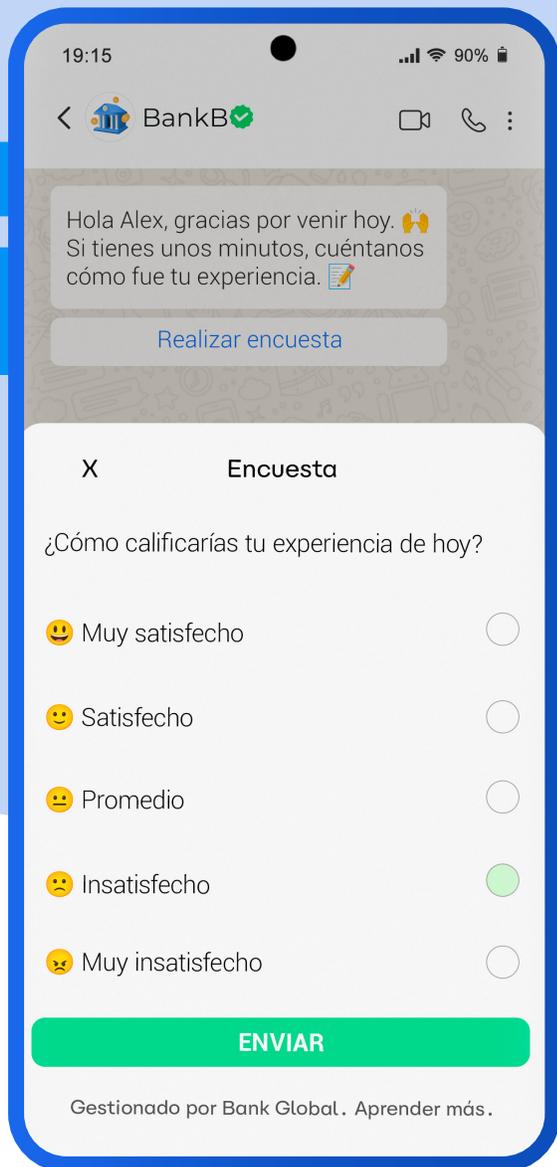
Flujos con mensajes de **servicios**

Se trata de una categoría que abarca todo lo relacionado con la atención al cliente y que se basa en el poder del enfoque conversacional para **resolver cualquier problema o dificultad** de forma efectiva e instantánea.



Algunos ejemplos de uso en este ámbito incluyen:

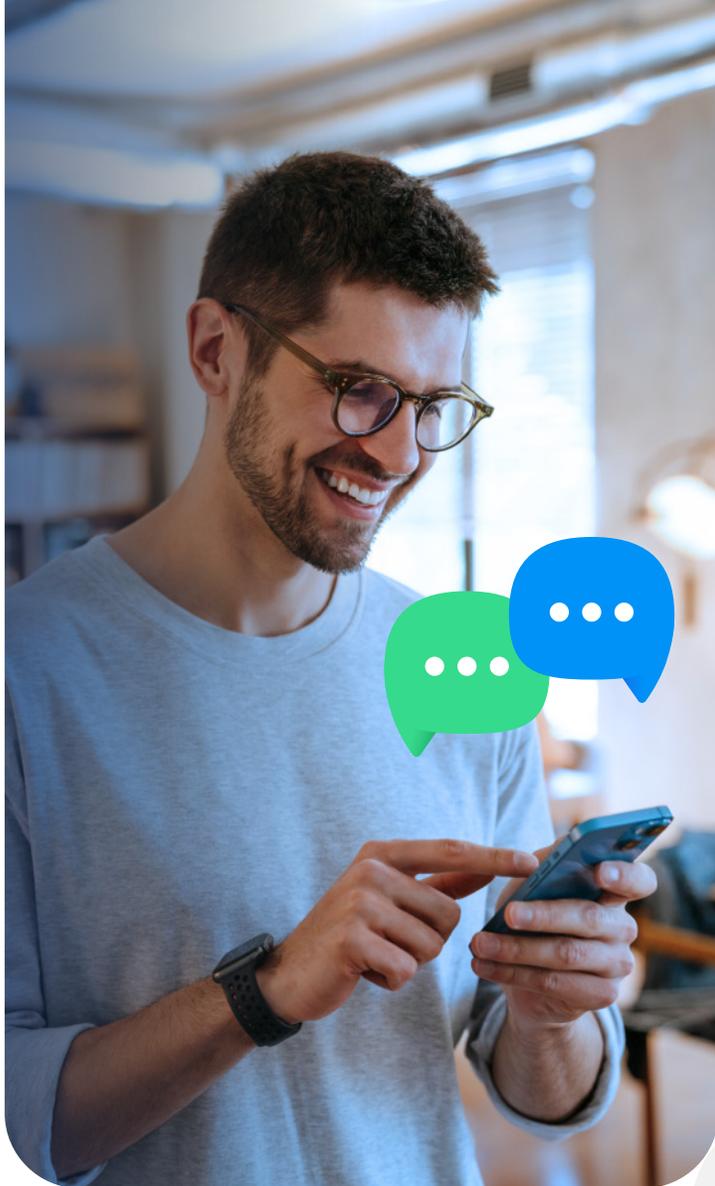
- Ayuda en la gestión de cuentas (dirección, perfil, preferencias...)
- Soporte al cliente (manejo de problemas, envío de formularios, triaje, autoservicio...)



- Un ejemplo de un flujo efectivo de atención al cliente podría ser el siguiente: **el negocio envía un formulario de satisfacción a los clientes que acaban de recibir un producto.**
- Si se identifica algún problema que cause insatisfacción, se les **ofrece la oportunidad de resolverlo** a través del servicio de atención al cliente.
- En esta interacción, se les asigna un número de expediente para su seguimiento y, en el mismo momento, **el negocio proporciona respuestas** y sugiere estrategias para solucionar el problema.



Casos de **éxito**



Consortio **Magalu**

La compañía brasileña Consórcio Magalu ha puesto en marcha WhatsApp Flows como prioridad para optimizar sus **procesos para la reserva de citas.**

Previamente a esta implementación, los clientes potenciales eran redirigidos desde WhatsApp a la web corporativa, **donde podrían acceder a un calendario para reservar una cita.** De acuerdo a datos de la propia organización, el resultado eran tasas de abandono del **92%.**

Con WhatsApp Flows, **se ha logrado que todo el flujo permanezca en la misma aplicación,** con los siguientes resultados:

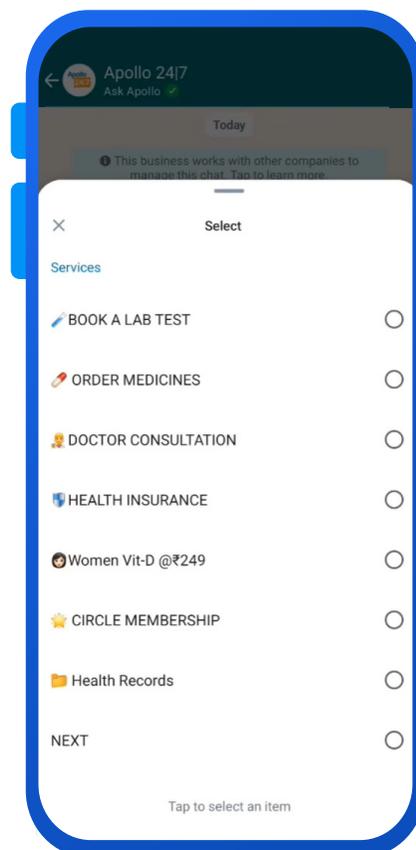
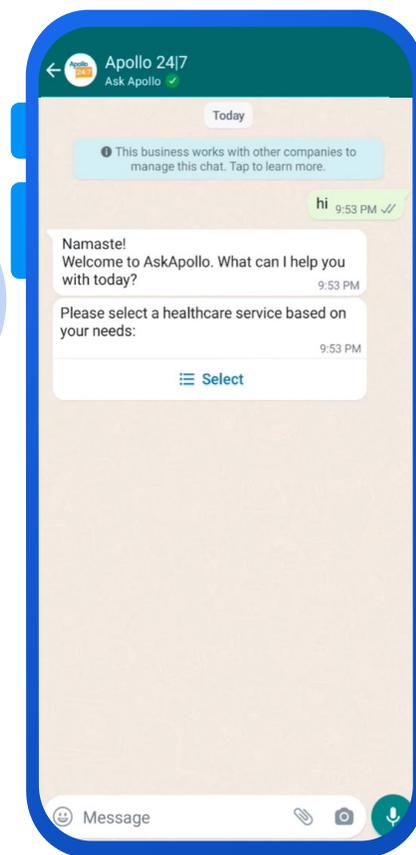
- Mejora de la experiencia del cliente al eliminar la necesidad de redireccionamientos y los tiempos de espera. El aumento de la satisfacción del cliente se registra en un **21%.**
- Aumento de 2.9 veces en las conversiones entre visitantes orgánicos y un incremento del **49%** entre el tráfico pagado.

Apollo 24/7

La plataforma india de servicios de salud multicanal Apollo 24|7 también ha experimentado de primera mano los beneficios de WhatsApp Flows.

En este caso, el negocio quiso diseñar una experiencia que **incrementará las citas para test diagnósticos**, y los **ingresos promedio por pedido**. Los resultados:

- Aumento del **49%** en las reservas de pruebas comparado con el método tradicional basado en un chatbot convencional.
- Incremento del **72%** en el ingreso promedio por pedido en comparación con el chatbot habitual.





blip

tu aliado para llevar

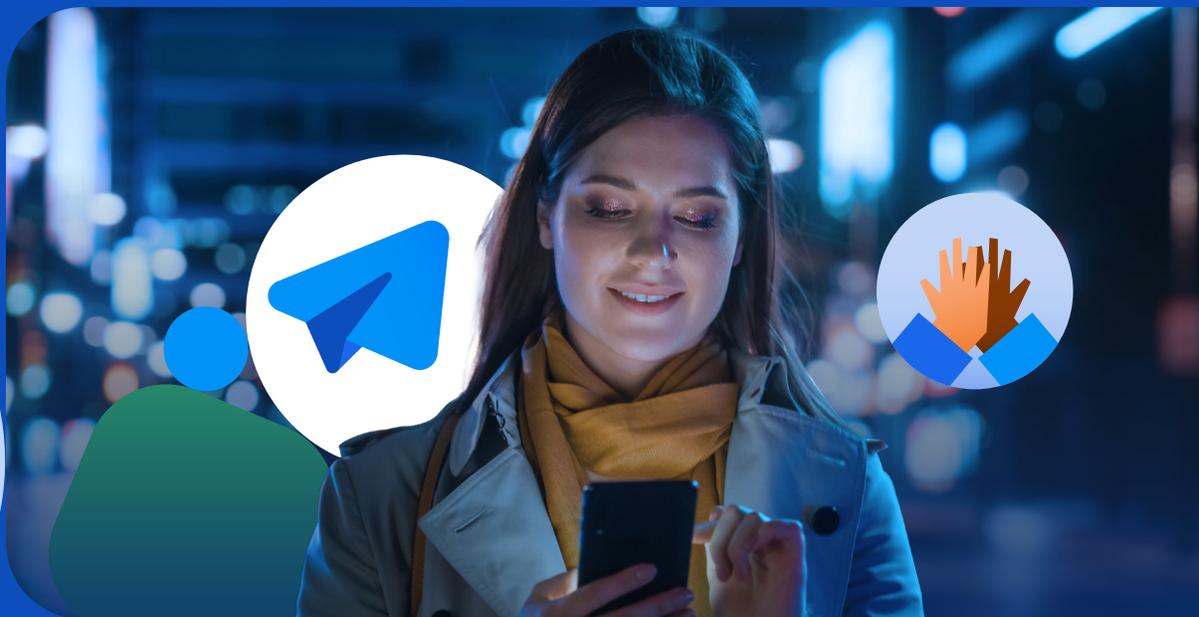
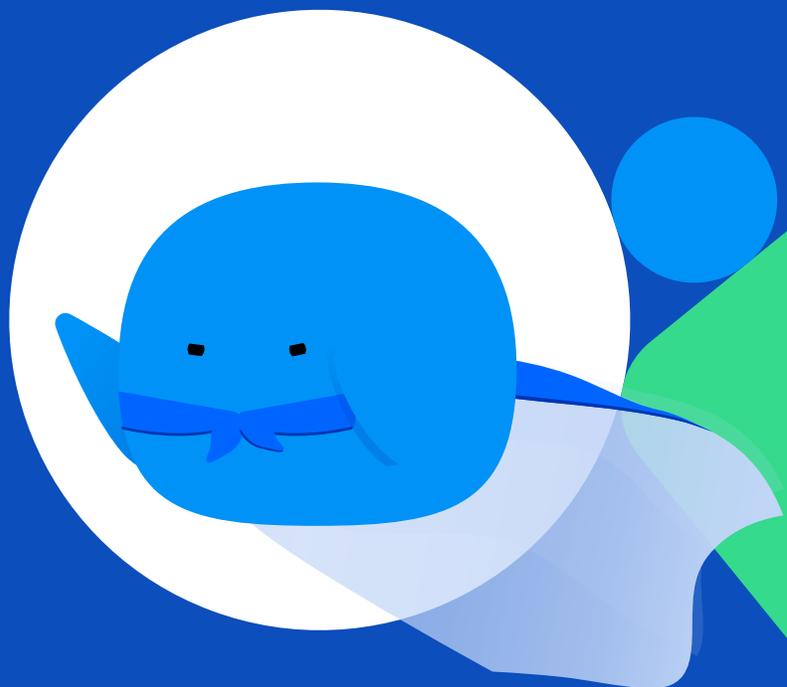
WhatsApp Flows

al siguiente nivel



La intuición y facilidad son clave en WhatsApp Flows. Puedes usar plantillas disponibles en la plataforma sin necesidad de conocimientos técnicos.

Sin embargo, para aprovecharlo al máximo, es importante integrarlo de manera estratégica y adaptada a las necesidades del negocio. Por lo tanto, es recomendable contar con un especialista que pueda asegurar una implementación óptima y personalizada, en lugar de hacerlo de manera autónoma.

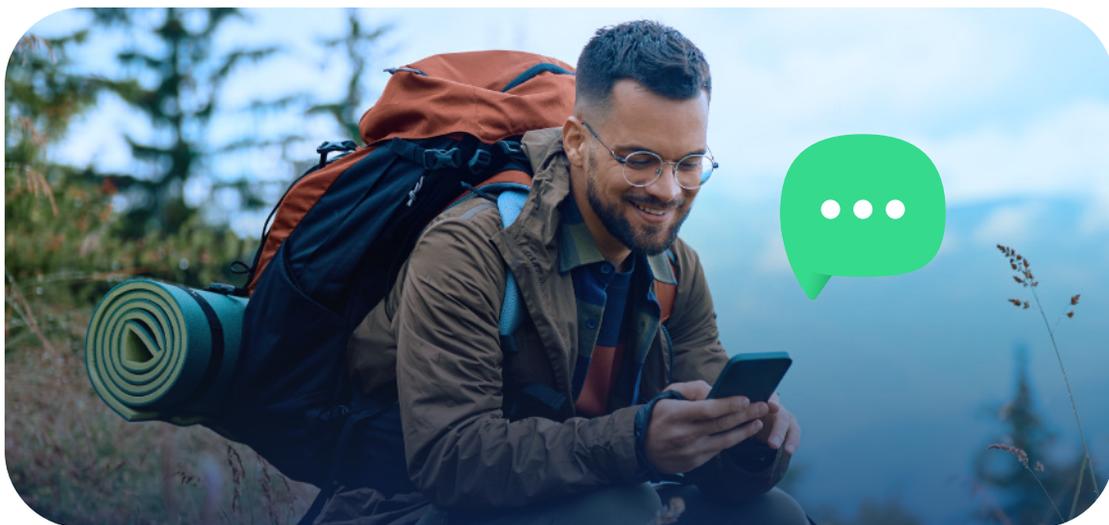


Es aquí donde entra en juego **Blip**.

Como **expertos en el diseño de experiencias conversacionales inteligentes**, ayudamos a las empresas a desarrollar estrategias conversacionales a gran escala que aprovechen todas las posibilidades de esta SuperApp.

Así, ayudamos a tu negocio a generar una experiencia altamente flexible gracias a la integración con Blip, la **plataforma en la nube más completa del mundo** para el desarrollo e implementación de experiencias conversacionales.

¿Quieres saber más sobre **WhatsApp Flows**, su potencial para tu negocio y cómo activar esta funcionalidad para llevar tus comunicaciones al siguiente nivel? En **Blip** te ayudamos.



Sobre blip

Blip es una plataforma AI-first que ofrece lo último en soluciones de inteligencia conversacional para ayudar a los negocios a conectar con sus clientes a través de canales digitales y las principales apps de mensajería, como WhatsApp, Messenger, Instagram, RCS y Apple.

Contamos con el conocimiento, el talento y la tecnología para resolver las necesidades de tus usuarios, antes de que ellos mismos te lo pidan, logramos una comunicación automatizada, personalizada y predictiva para tu marca.



PREMIUM PARTNERS
FOR MESSAGING API



BUSINESS
SOLUTION
PROVIDER

Premios WhatsApp:



Finance
Best-in-class
Use Case Maker
(2024)

Revenue Growth
Spotlight (2024)
(por 2do. año consecutivo)

Utilities Hero
(2024)

Certificaciones:

ISO
27001

GDPR
COMPLIANCE



SOC I / SOC II

Miembro de :

afiliado 

 blip



