



[WhatsApp Business Platform] Manual Práctico de la A a la Z



Todo en materia de mejores prácticas, modelos de facturación, plantillas de mensajes predeterminados, integración de chatbots, autorización de envíos, funcionalidades, beneficios y mucho más...

 **Meta**
Business Partner

Introducción a WhatsApp

WhatsApp: la aplicación de chat preferida por los clientes

WhatsApp es una de las apps de mensajería más populares del mundo, con más de 3 mil millones de usuarios. Es un canal confiable, seguro y familiar que permite a las personas comunicarse con sus amigos y familiares sin importar dónde estén. Y justamente esa familiaridad ha convertido a WhatsApp en el canal imprescindible para la mensajería empresarial, sin importar el mercado, la región o la industria. Sus funcionalidades lo hacen un canal súper efectivo para casos de uso en todo el recorrido del cliente.



A los clientes les gusta WhatsApp porque les permite conversar directamente, uno a uno, con las marcas usando una app que ya conocen y disfrutan.

Para las empresas, el valor está en que pueden acceder a analíticas detalladas sobre el éxito y rendimiento de sus campañas. Datos clave como el tiempo promedio de respuesta, resolución en el primer contacto, duración promedio de las conversaciones, etc., se pueden visualizar fácilmente dentro de la herramienta.

En resumen, las funciones avanzadas de WhatsApp ayudan a las marcas a crear experiencias más humanas, lo que se traduce en mayor satisfacción del cliente (CSAT) y mejor retorno a la inversión (ROI).

Paisaje global de WhatsApp

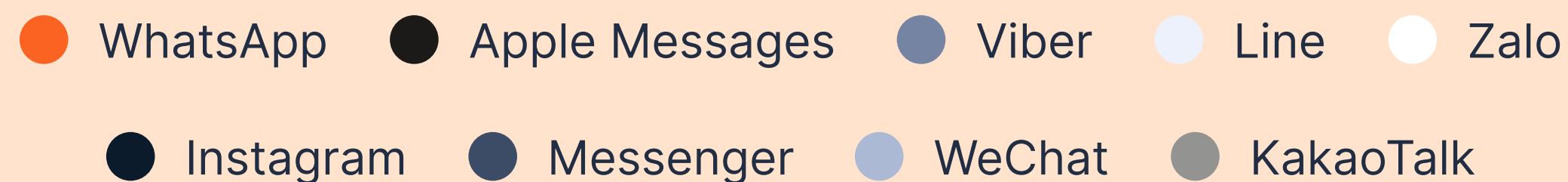
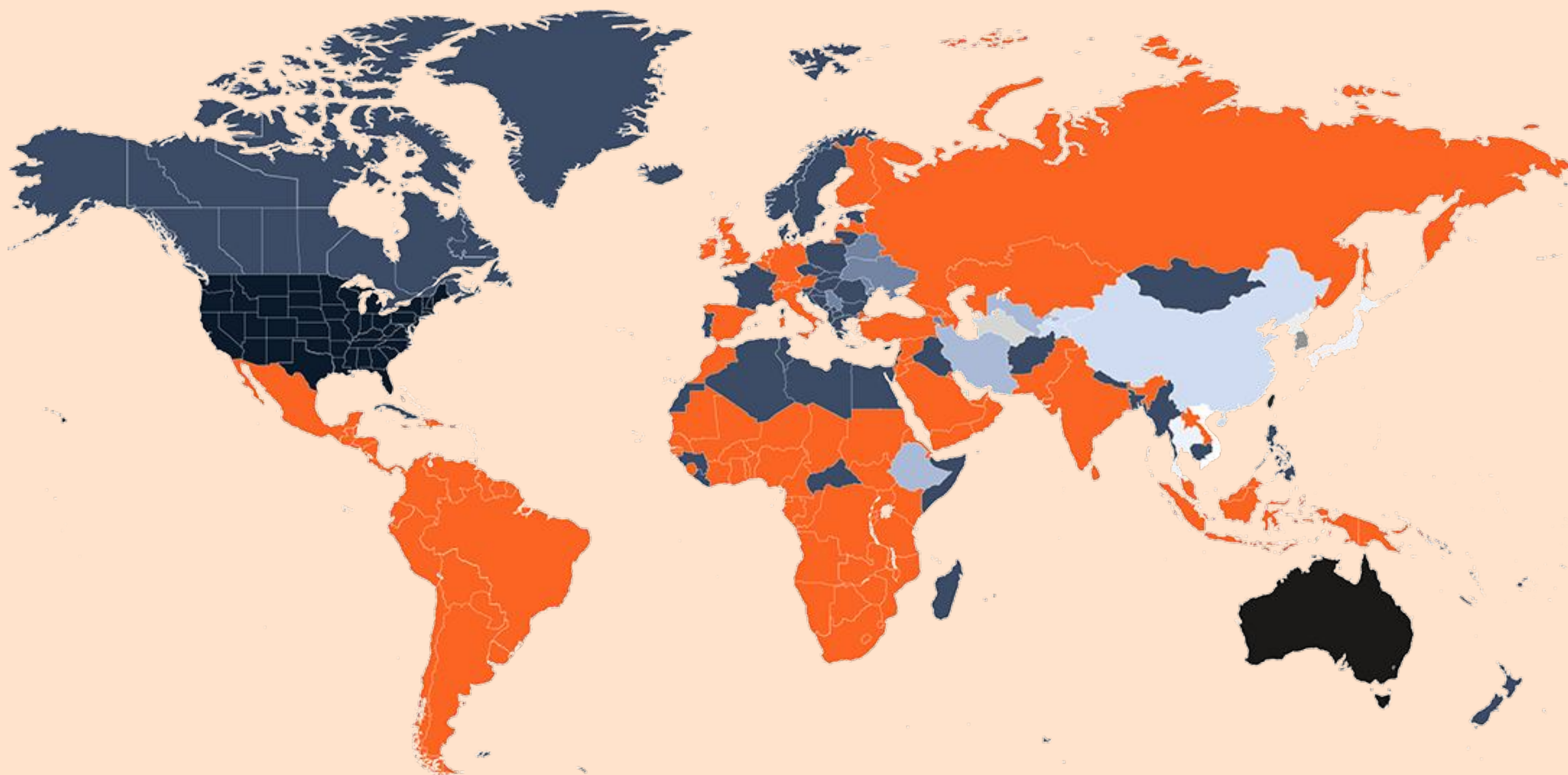
¿Sabías que cada día se envían alrededor de **100 mil millones** de mensajes vía WhatsApp?

Con una tasa de apertura del 98%, WhatsApp ofrece una comunicación rápida y directa con clientes en todo el mundo.

De hecho, solo en 2022 la app fue descargada **283.5 millones** de veces. Además, está disponible en más de 180 países y en 60 idiomas.

Y lo más importante: existen cerca de **3 mil millones** de usuarios de WhatsApp en todo el mundo.

Top apps de mensajería por país



Fuente: Las apps de mensajería más populares por país

Top 10 países por adopción

Fuente: [WhatsApp Users by Country 2025](#)



* Número de usuarios de WhatsApp por millón

Cómo pueden las empresas usar WhatsApp para comunicarse con sus clientes

Con tantos usuarios en todo el mundo, WhatsApp creó dos herramientas para que las empresas puedan comunicarse fácilmente con sus clientes. Cada una de ellas se adapta a las necesidades particulares de negocios pequeños, medianos y grandes:

WhatsApp Business App

WhatsApp Business App es una aplicación gratuita que se puede instalar en dispositivos iOS y Android. La app le brinda a las empresas un canal directo para sostener conversaciones uno a uno con sus clientes. Permite atender chats desde el celular o el navegador y puede ser usada por hasta cuatro usuarios.

Sin embargo, la app no ofrece funcionalidades como la verificación de cuenta con el chulito verde, integración con chatbots ni conexiones con sistemas back-end.

Casos de uso y funciones

Las empresas pueden usar WhatsApp Business App para compartir información importante como datos de productos o servicios, horarios de atención, direcciones, sitio web, etc.

Las marcas también pueden usar plantillas predeterminadas para enviar mensajes de bienvenida u otros mensajes útiles a lo largo del recorrido del cliente.

Además, la app permite compartir catálogos de productos para mostrar ofertas usando contenido visual.

Las opciones disponibles facilitan una comunicación rápida y sencilla entre las empresas y sus clientes. Aunque las funciones son básicas, sigue siendo una herramienta de contacto muy efectiva.

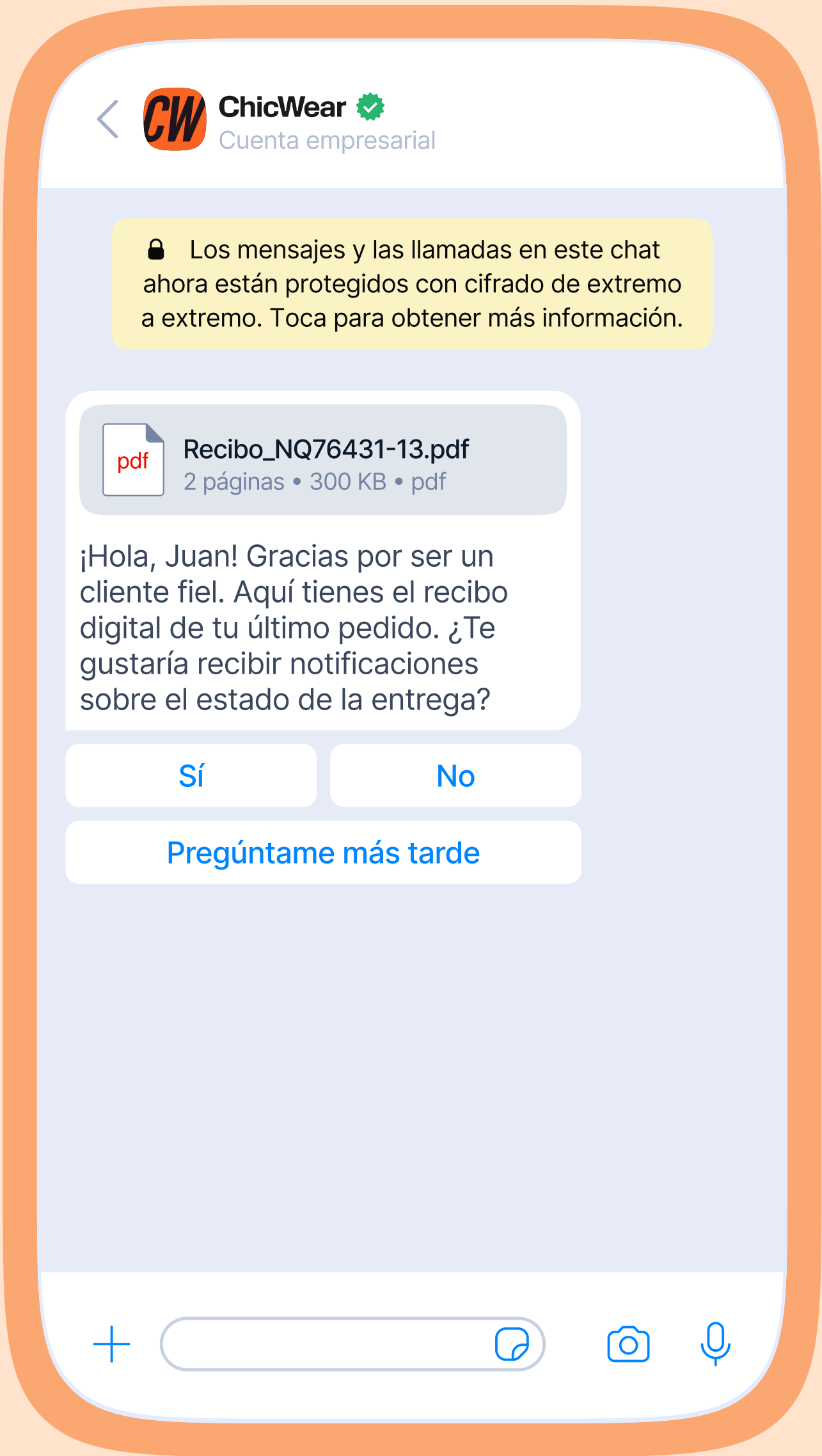
WhatsApp Business Platform

WhatsApp Business Platform está pensada para ayudar tanto a pymes como a grandes empresas a crear interacciones altamente personalizadas con sus clientes, a gran escala. Al asociarse con un proveedor oficial de Meta —como Infobip— las empresas pueden acceder a la API de WhatsApp Business prácticamente de inmediato.

Esta plataforma permite enviar notificaciones proactivas e integrar chatbots y agentes. Las marcas pueden usar mensajes enriquecidos para interactuar con sus clientes compartiendo imágenes, videos, archivos, listas, botones de respuesta, catálogos de productos o incluso mensajes de voz desde WhatsApp.

WhatsApp Business Platform también ofrece reportes y dashboards de analítica. Además, te permite verificar la cuenta de tu empresa. Esto te otorga el tan deseado check verde, que le muestra a los usuarios que tu marca es confiable.

Otro punto clave es que la plataforma permite que varios agentes inicien sesión en la misma cuenta al mismo tiempo, lo que hace posible escalar la atención y brindar servicio a más usuarios.



WhatsApp Business App

Usuarios: Pequeñas empresas (pymes)

Acceso: App móvil (Android/iOS)

Escalabilidad: Mensajería limitada, uso manual

Soporte multiusuario: Un solo dispositivo o equipo pequeño

Automatización: Respuestas rápidas, etiquetas

Integraciones: Ninguna / muy limitadas

Analítica: Información básica

Soporte: Solo autoservicio

Casos de uso: Chats básicos con clientes

Branding: Perfil empresarial

Costos: App gratuita



WhatsApp Business Platform

Usuarios: Pymes y grandes empresas

Acceso: Integración vía API con un BSP (ej. Infobip)

Escalabilidad: Ilimitado, automatizado, alto volumen

Soporte multiusuario: Múltiples agentes, equipos, sistemas

Automatización: Chatbots, automatización avanzada, IA

Integraciones: 250+ integraciones (CRM, ERP, marketing)

Analítica: Dashboards avanzados y reportes

Soporte: Soporte global 24/7 (vía BSP)

Casos de uso: Experiencias end-to-end, marketing, servicio, notificaciones

Branding: Cuentas verificadas y badges de confianza

Costos: Pago por tipo de mensaje entregado

Uso de WhatsApp Business Platform

Para acceder a WhatsApp Business Platform y aprovechar todas sus funcionalidades avanzadas, las empresas deben seguir ciertas pautas diseñadas para garantizar experiencias positivas para los clientes.

Opt-ins: qué son y cómo obtenerlos

Los opt-ins son permisos que los clientes le dan a una empresa para autorizar el envío de determinados mensajes a través de WhatsApp.

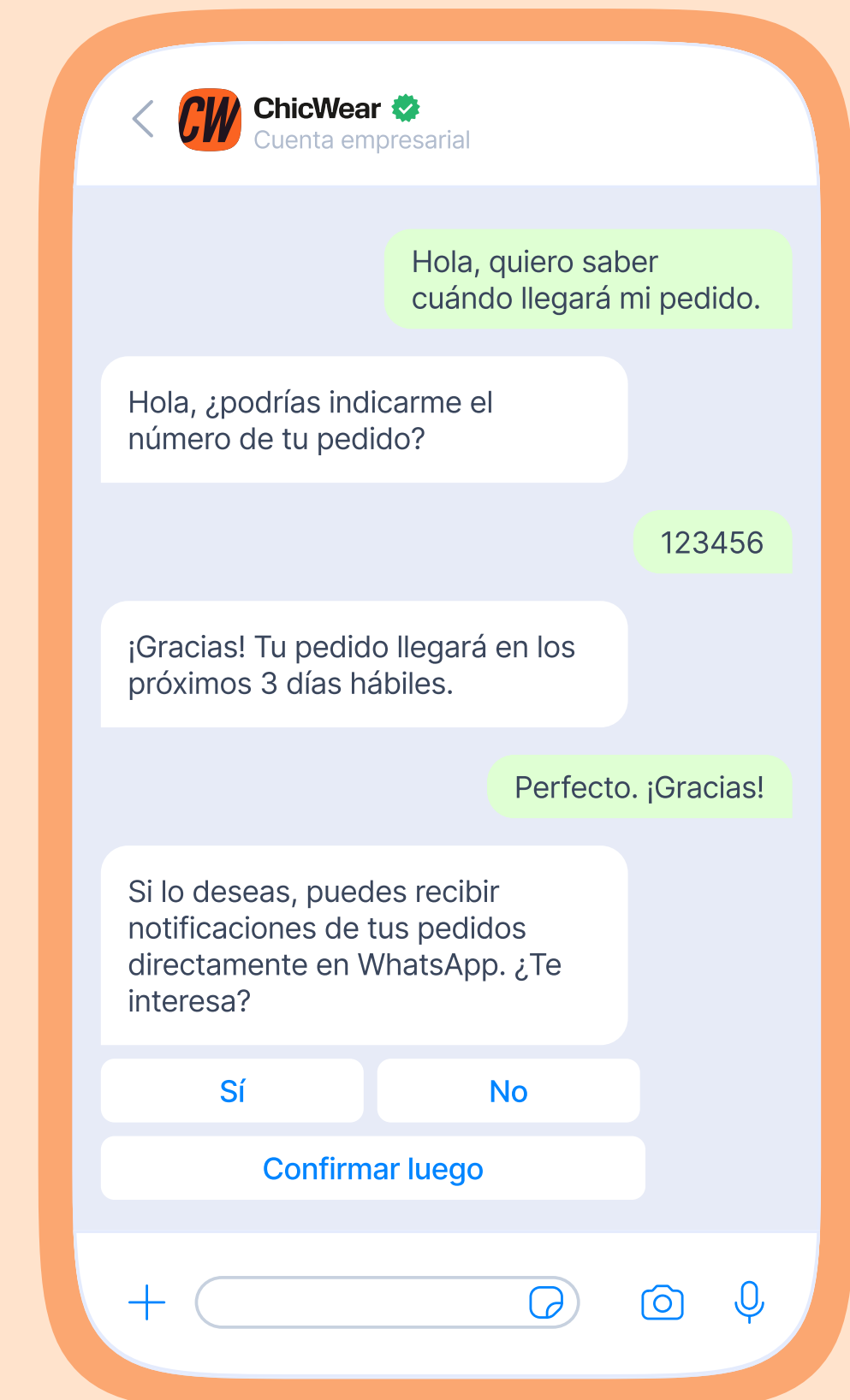
Al recopilar opt-ins, las empresas deben:

- Dejar muy claro que la persona está eligiendo recibir comunicaciones de tu empresa por WhatsApp
- Indicar a qué empresa le está otorgando ese permiso.
- Comunicar claramente el valor de recibir actualizaciones importantes por WhatsApp.
- Cumplir con las leyes y regulaciones vigentes en los países donde operas.

Cómo obtener opt-ins →

1. Cuando los clientes interactúan contigo por primera vez

Conseguir el opt-in cuando un cliente se comunica por primera vez con tu empresa es una forma segura de poder continuar la conversación.



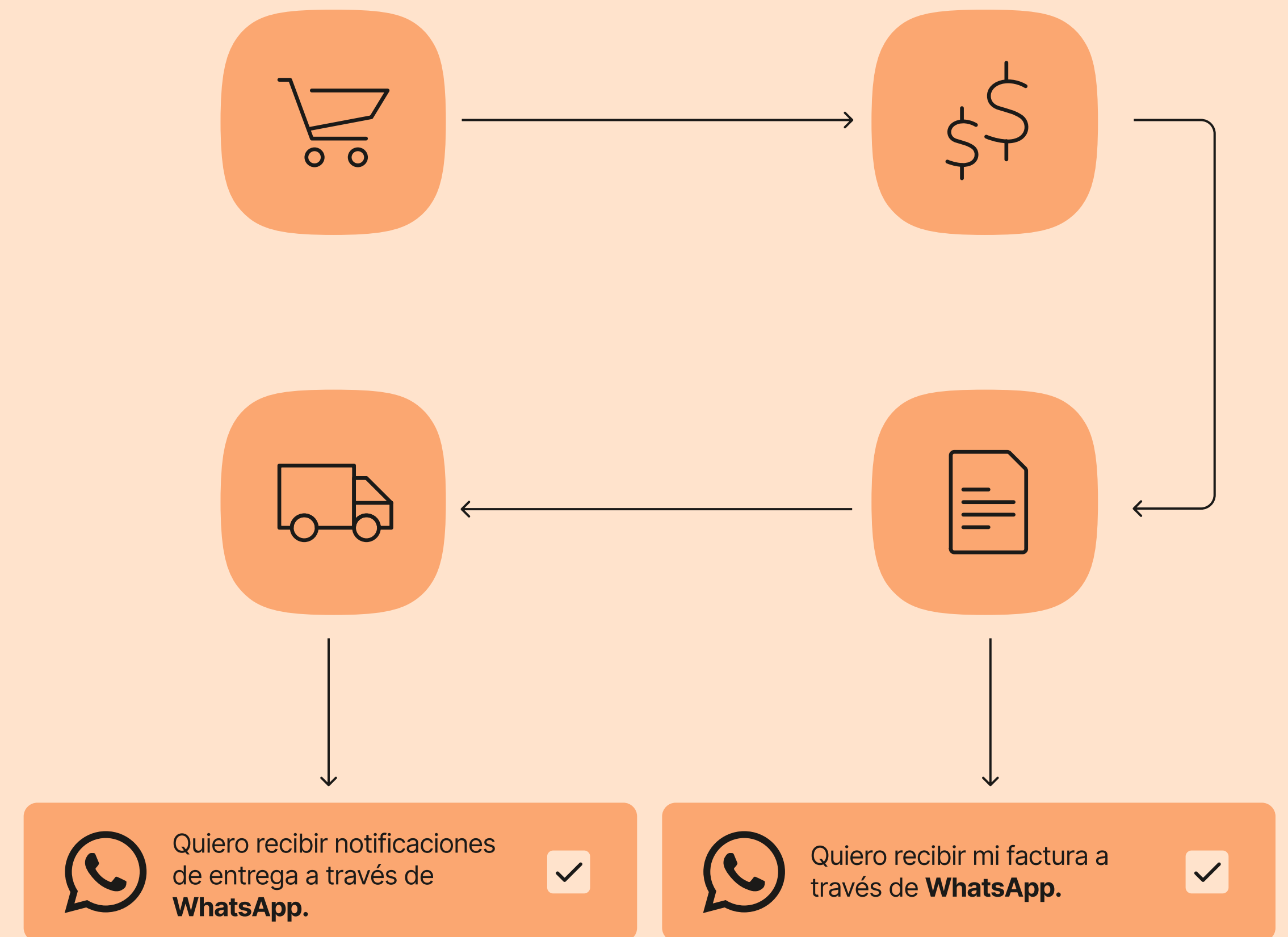
2. En tu sitio web

Cuando los clientes visiten tu sitio web, pídeles permiso para enviarles actualizaciones y notificaciones por WhatsApp. Esto ayuda a aumentar su nivel de interacción con tu marca.



3. Durante el proceso de compra

En el checkout, puedes preguntarles a los clientes cómo prefieren recibir actualizaciones, notificaciones y futuras promociones u ofertas. Este es el momento ideal para ofrecer WhatsApp como opción y obtener su opt-in.



4. Durante el registro (preferencias de contacto)

Cuando los clientes se registren en tu sitio, pregúntales sus preferencias de contacto y obtén su opt-in.

Crea tu cuenta

Nombre

Correo

Teléfono

Por favor contactarme vía

☐ Teléfono

☒ SMS

☐ Correo

☒ WhatsApp

Terminar registro

Formulario de contacto

Nombre

Correo

Teléfono

Por favor contactarme vía

☐ Teléfono

☒ SMS

☐ Correo

☒ WhatsApp

Mensaje

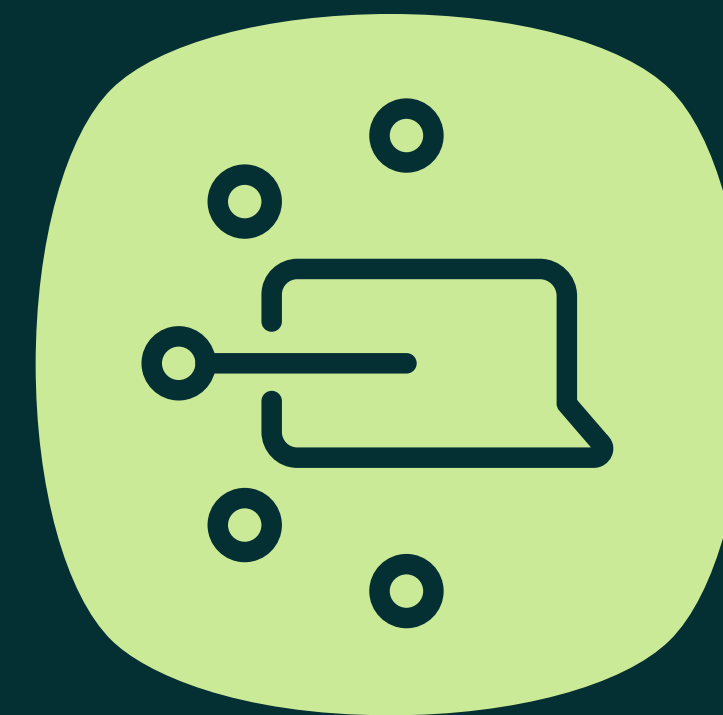
Enviar mensaje

5. Permite que tus clientes hagan opt-out

Además, los clientes deben tener la posibilidad de darse de baja (es decir, dejar de recibir mensajes) a través de un mecanismo claro, o la opción de reportar a las empresas que no cumplan con las normas directamente a WhatsApp.



Creando puntos de entrada para clientes



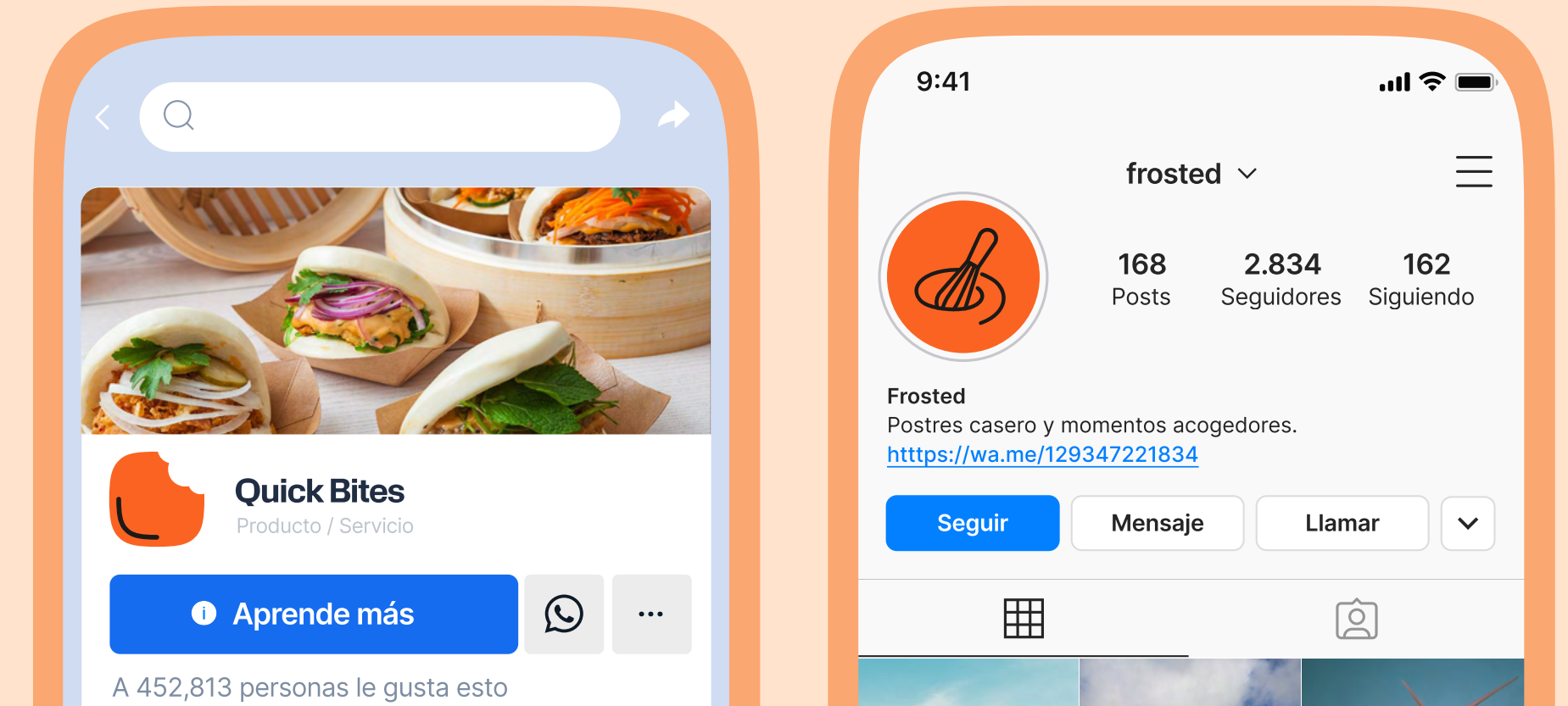
Existen varios puntos de entrada que puedes usar para que tus clientes sepan que estás en WhatsApp. Dependiendo del servicio que ofrezcas, elige la combinación más adecuada de puntos de entrada orgánicos y de pago.

Puntos de entrada orgánicos

Estos puntos de entrada se pueden configurar en tus perfiles o publicaciones en redes sociales, en tu sitio web o durante llamadas:

1. Enlace de “clic para chatear” en redes sociales

Agrega enlaces wa.me a tus perfiles de redes sociales, o promociona tu número de WhatsApp o código QR en tus publicaciones:



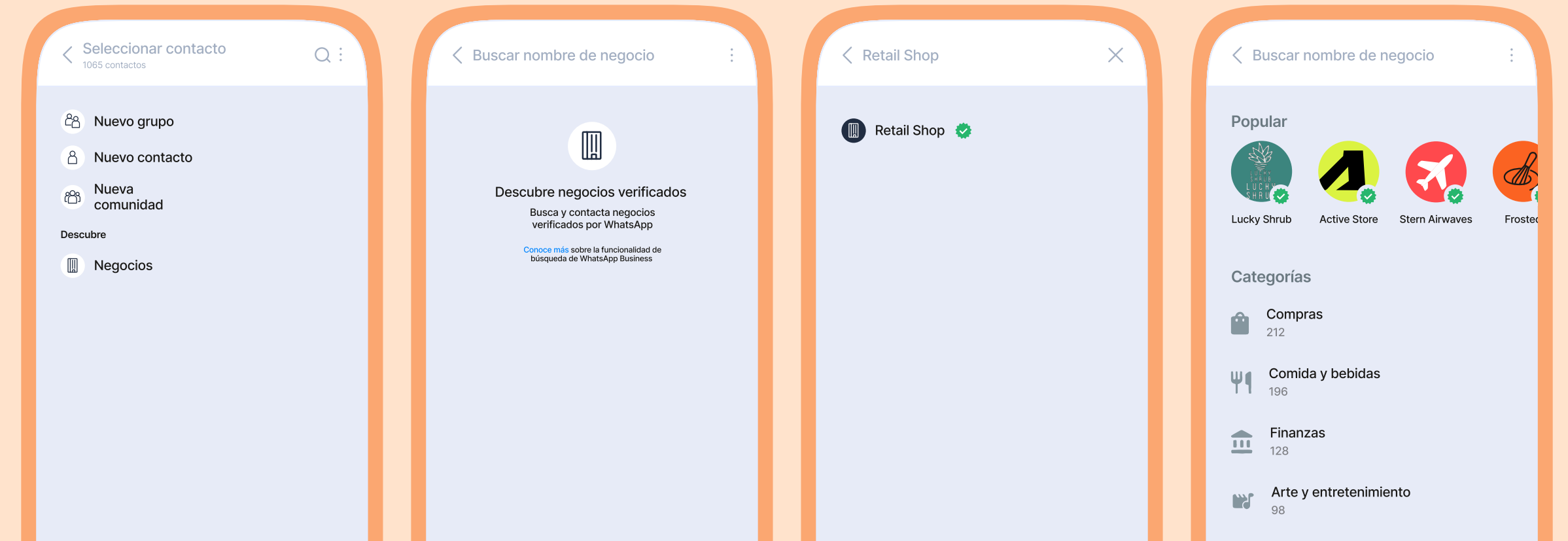
2. Búsqueda de negocios en WhatsApp

WhatsApp lanzó la función Business Search dentro de la app, una herramienta innovadora que permite a los clientes encontrar todas las Cuentas Oficiales de Negocios en su país.

** Actualmente disponible solo en Indonesia, Reino Unido, Brasil, Colombia y México.*

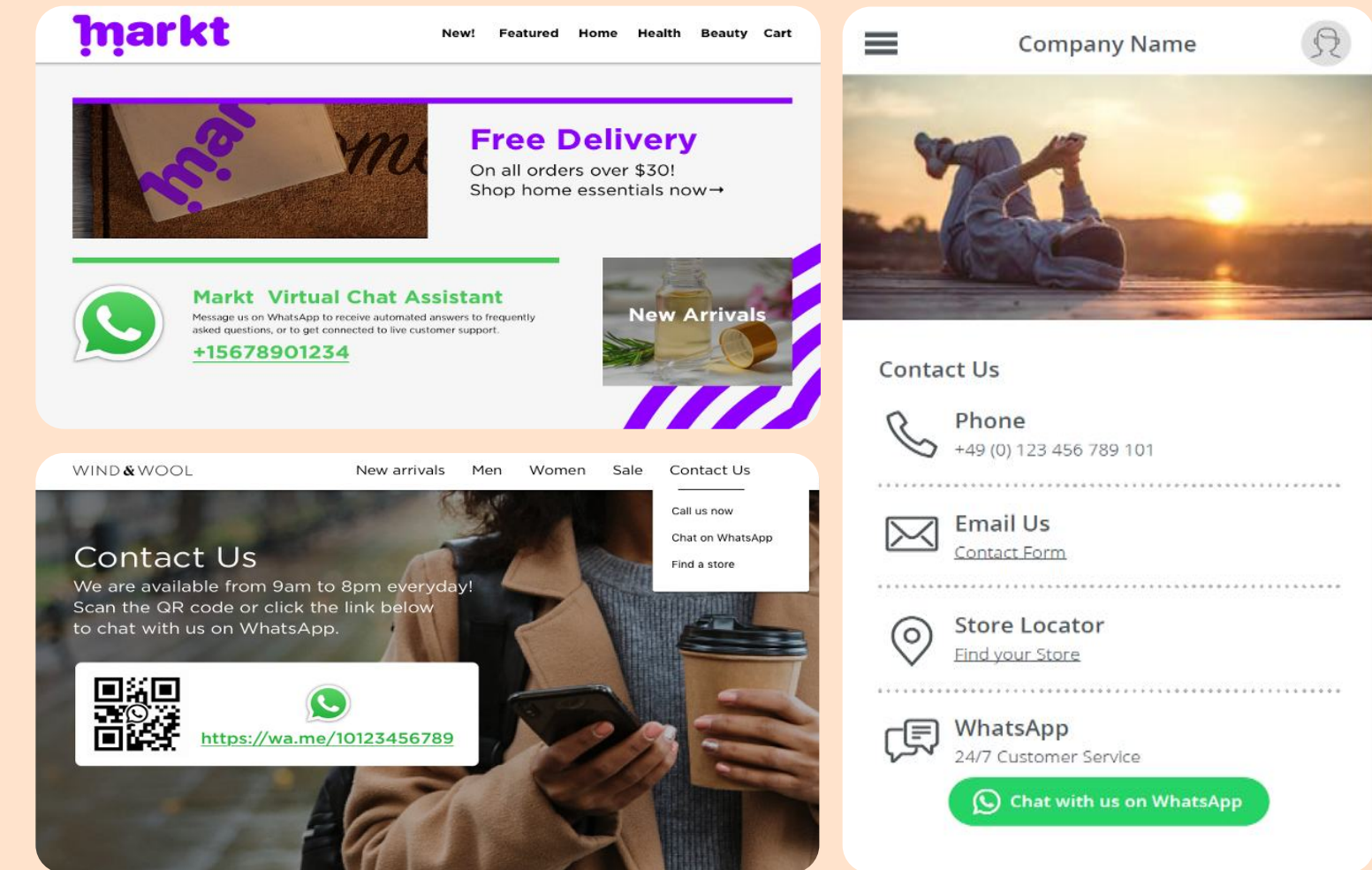
WhatsApp también incluyó la sección “Popular” dentro de Business Search, diseñada para aumentar la visibilidad de los negocios elegibles.

** Disponible actualmente en México, Indonesia y Colombia, esta sección destaca los 25 negocios con mayor interacción de clientes en los últimos 7 días.*



3. Sitio web

Usa distintos espacios en tu sitio web como puntos de entrada: en la página de inicio, en una página de producto específica, en “Sobre nosotros” o en la página de contacto.



4. Llamadas

A veces, las llamadas en espera de atención al cliente pueden ser más largas de lo que tú y tus clientes quisieran. Durante las horas pico, puedes usar la opción de desvío IVR para llevar la conversación a WhatsApp. O si se pierde una llamada, envía un mensaje vía WhatsApp y comienza la conversación en lugar de devolver la llamada.

Voz



Para devoluciones, presiona 1. Para compras, presiona 2. Para hablar con nosotros en WhatsApp, presiona 3.

WhatsApp



Hola, esta es la cuenta oficial de “Empresa”. Notamos que nos llamaste, pero no pudimos comunicarnos. Podemos asistirte aquí. Escribe “Sí” si deseas continuar acá.

Puntos de entrada pagos

Adicionalmente, puedes dar a conocer que estás en WhatsApp mediante anuncios y publicaciones patrocinadas en redes sociales. La publicidad tradicional y offline también es un excelente punto de entrada, ya que te permite llegar a tu audiencia específica y aprovechar al máximo tus conversaciones en WhatsApp.

1. Anuncios “Click-to-WhatsApp”

Configura anuncios en Facebook o Instagram con un botón de “clic-to-WhatsApp” para que tus clientes puedan contactarte directamente desde redes sociales, sin necesidad de escanear un código ni ingresar manualmente un número. Estos anuncios pueden usarse en todas las fases del recorrido del cliente:

- **Pre-compra:** ara presentar productos y guiar al cliente hacia una decisión.
- **Compra:** en el momento en que el cliente toma la decisión de comprar.
- **Post-compra:** para atención al cliente o promociones especiales para clientes fieles.

Con la API de Conversions, las empresas pueden enviar señales de conversión (como Compra o LeadSubmitted) a Meta. Al combinar estos datos, pueden tomar decisiones informadas sobre cómo y dónde alcanzar a su audiencia.

PRO TIP

Cuando un cliente envía un mensaje a través de un anuncio y la empresa responde, se activa un punto de entrada gratuito. Esto significa que todos los mensajes de WhatsApp con plantillas (marketing, utilitarios o autenticación) son gratuitos durante un período de 72 horas.



2. Anuncios en motores de búsqueda

Las campañas en Google son una excelente manera de generar awareness sobre tu canal de WhatsApp, ya sea para soporte o información de productos.

<https://socorrense.com.br> › whatsapp ▾

WhatsApp | Socorrense Volkswagen

Números de **WhatsApp** da Socorrense **Volkswagen**.

<https://www.uber.com> › whatsapp ▾

WhatsApp | Uber

Chat with **us on WhatsApp**. Drivers can now receive onboarding support via a verified Uber **WhatsApp** account in select countries. To start chatting, opt-in by...

<https://www.lg.com> › support › contact › whatsapp ▾

WhatsApp - LG

WhatsApp. Chat & Share media file for easy communication. LG customer support is just a chat away. **WhatsApp** Logo. **WhatsApp** Click Here To Chat With Us.

www.superama.com.mx › comprar-desde-whatsapp ▾

Realiza tus compras por whatsapp solo en Superama

Superama te consiente con su servicio de compra por **whatsapp**, elije la forma de entrega disfruta del servicio de **Superama** a domicilio.

3. Publicidad tradicional

El marketing offline siempre es una buena idea. Colocar códigos QR o tu número de WhatsApp en productos es una forma efectiva de lograr interacción directa con tus clientes.



Recorridos conversacionales en WhatsApp

WhatsApp Business Platform es el canal ideal para generar interacciones significativas y guiar a los clientes a lo largo de todo su recorrido.

Esto se logra mediante cuatro tipos de mensajes, cada uno adaptado al canal:

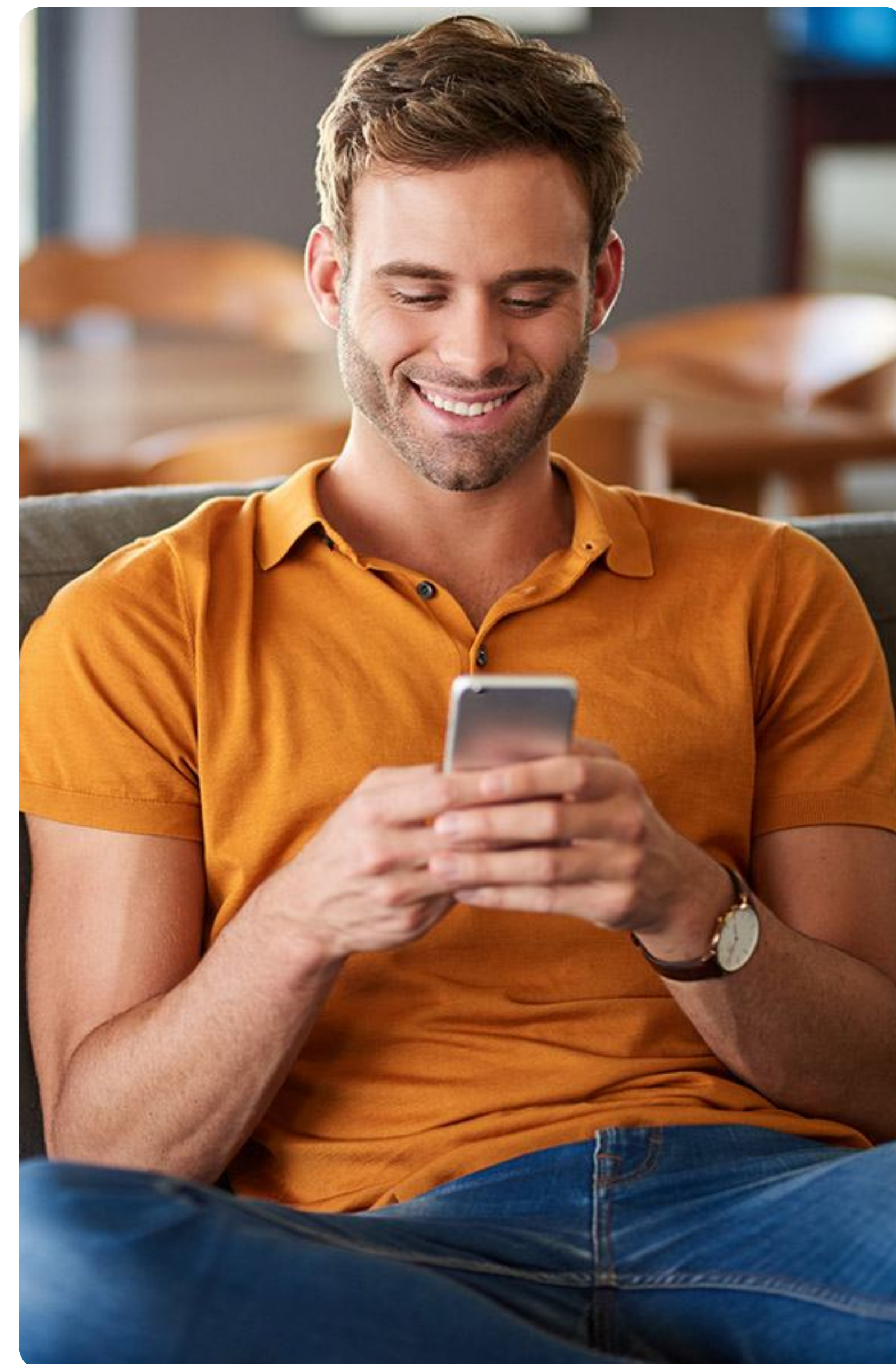
- 1. Mensajes promocionales** (categoría marketing): interacciones iniciadas por la empresa sobre promociones, ofertas o novedades.
- 2. Mensajes críticos en tiempo** (categoría utilitaria): interacciones iniciadas por la empresa para facilitar una transacción específica, notificaciones post-compra o estados de facturación recurrentes.
- 3. Mensajes de verificación** (categoría autenticación): conversaciones iniciadas por la empresa para autenticar usuarios mediante códigos de un solo uso (OTP) para accesos seguros, verificación de cuentas o recuperación de cuentas.
- 4. Mensajes de libre formato** (categoría servicio): interacciones iniciadas por el usuario para resolver consultas, generalmente vía chatbot o agente.

Las tres categorías iniciadas por la empresa —marketing, utilitaria y autenticación— deben registrarse como plantillas, que pueden gestionarse desde WhatsApp Manager, la API de Infobip o el Portal de Infobip.

Los cargos se aplican según la categoría del mensaje entregado. Si se envían múltiples mensajes (de la misma o distinta categoría), se aplicarán cargos por cada mensaje.

Cuando los clientes te contactan, se generan interacciones iniciadas por el usuario, lo que abre una ventana de servicio de 24 horas. Durante este periodo, los mensajes de la categoría utilitaria entregados no se cobran.

Además, todos los mensajes con plantillas (marketing, utilitaria y autenticación) enviados dentro de la ventana de comunicación iniciada por un anuncio son gratuitos durante 72 horas después de que la empresa responde.



Mensajes con plantilla

Un mensaje con plantilla es un mensaje estandarizado que las empresas usan en WhatsApp con fines comerciales. Las plantillas permiten enviar notificaciones personalizadas de forma rápida y efectiva, ya sea para promociones, avisos urgentes o verificaciones.

Promocionales:

- Promociones de nuevos productos
- Ofertas y descuentos de temporada
- Recomendaciones personalizadas
- Alertas de productos de nuevo en stock

Urgentes:

- Envío y recordatorio de facturas
- Actualizaciones de pagos
- Alertas importantes
- Actualizaciones de cuenta
- Seguimiento de pedidos y envíos

Verificación:

- Registro de cuenta
- Recuperación de cuenta
- Controles de seguridad
- Contraseñas de un solo uso (OTP)



Es fundamental seguir las normas de WhatsApp para la aprobación de plantillas. Así, las empresas evitan infringir las reglas que podrían impedir obtener la palomita verde o incluso ser bloqueadas de usar WhatsApp como canal de comunicación. Consulta [nuestra guía](#) para aprender cómo crear y registrar tus mensajes con plantilla en WhatsApp.

Administra tu negocio, mientras nosotros nos encargamos de tus mensajes.

La mensajería omnicanal es una solución automatizada diseñada por Infobip para dirigir los mensajes al canal de menor costo primero, con un sistema de respaldo en varios pasos que garantiza la entrega en poco tiempo y con una mínima intervención de tu parte. ¿Te interesa? ¡[Contáctanos](#) para saber más!

Haz que tus interacciones sean únicas usando las distintas opciones de mensajes de WhatsApp

Conquista a tus clientes con mensajes con medios enriquecidos y stickers, o muestra tus catálogos de productos con mensajes de producto. Usa mensajes tipo lista o carruseles para facilitar la elección, y comparte o recibe información de ubicación para cubrir toda la experiencia del cliente.

TEXTO

Envía un mensaje de texto en formato normal, negrita, cursiva, tachado y código.

Hola María, solo un recordatorio de que te esperamos hoy en el ensayo del vestido de novia a las 11 h. Tenemos muchas ganas de verte. 🧑‍🤝‍🧑

DOCUMENTOS

Comparte documentos PDF, DOC, PPT, o XLS .



Vestido_542281.pdf
2 páginas • 300 KB • pdf

Hola María, aquí tienes la confirmación de tu pedido. Podría demorar hasta 5 días hábiles para procesar y enviar tu pedido. Gracias por elegirnos.

IMÁGENES

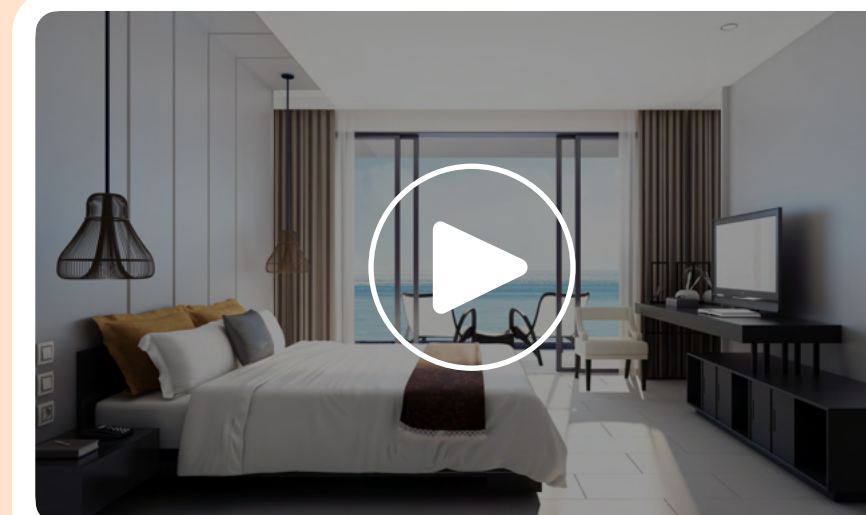
Envía imágenes JPG, JPEG, y PNG.



Hola Chris, solo queríamos informarte que tu pedido ha sido enviado. Espera tu entrega mañana entre las 14 y las 15 h

AUDIO Y VIDEO

Envía audio y video para enriquecer tus mensajes con sonido y movimiento.



Querida Mia, ¡terminemos la semana con buenas noticias y mentalidad de vacaciones! Reserva un mínimo de 3 noches en uno de nuestros hoteles y te recompensaremos con una noche gratis. 💖 Reserva ahora y agrádecetelo después. ☀️ La oferta es válida hasta el mediodía. ⌚

[Reserva una habitación](#)

STICKERS

Crea stickers personalizados que hagan la comunicación más rica y personal.



Hola

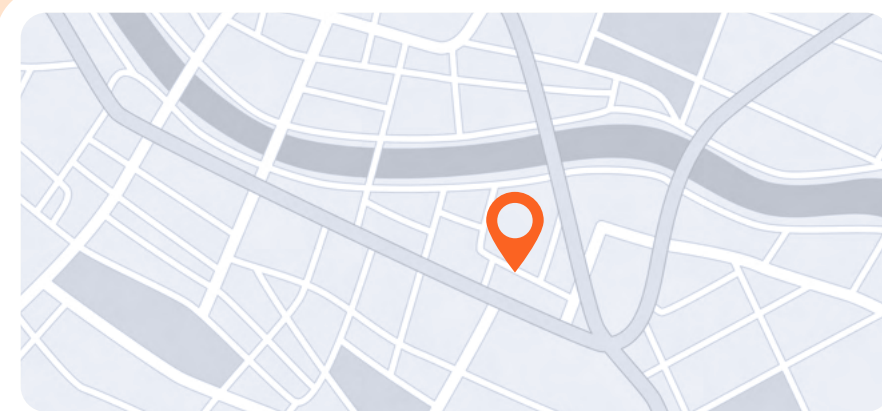
¡Hola! Soy Omnia, el chatbot conversacional de Infobip.

¡Me encanta responder preguntas! Especialmente aquellas sobre Infobip como empresa, nuestros productos, canales y personas.

Pero basta de hablar de mí. ¿Qué deseas preguntarme? 😊

UBICACIÓN

Comparte tu ubicación con tus clientes en forma de mapas interactivos o envía un CTA de ubicación.



Querida Ana, tenemos buenas noticias para compartir contigo. ¡Estamos abriendo una nueva tienda en tu ciudad!

¡Qué genial, verdad? 🥳 La gran inauguración será el miércoles en esta dirección.

Queremos invitarte y darte un código para un 15% de descuento (muestra este mensaje al cajero).

Esperamos verte allí. 💜

BOTONES INTERACTIVOS

Ayuda a los clientes a elegir entre hasta tres opciones de respuesta personalizadas cuando hablen con un chatbot o un agente en vivo.

Actualización del estado de entrega: Tu paquete número #588712859124 está en proceso de entrega.

Para posponer la entrega o cambiar la dirección, selecciona una de las opciones a continuación.

La dirección de entrega a domicilio está establecida por defecto.

[Llamar al conductor](#)

[Posponer](#)

[Ver todas las opciones](#)

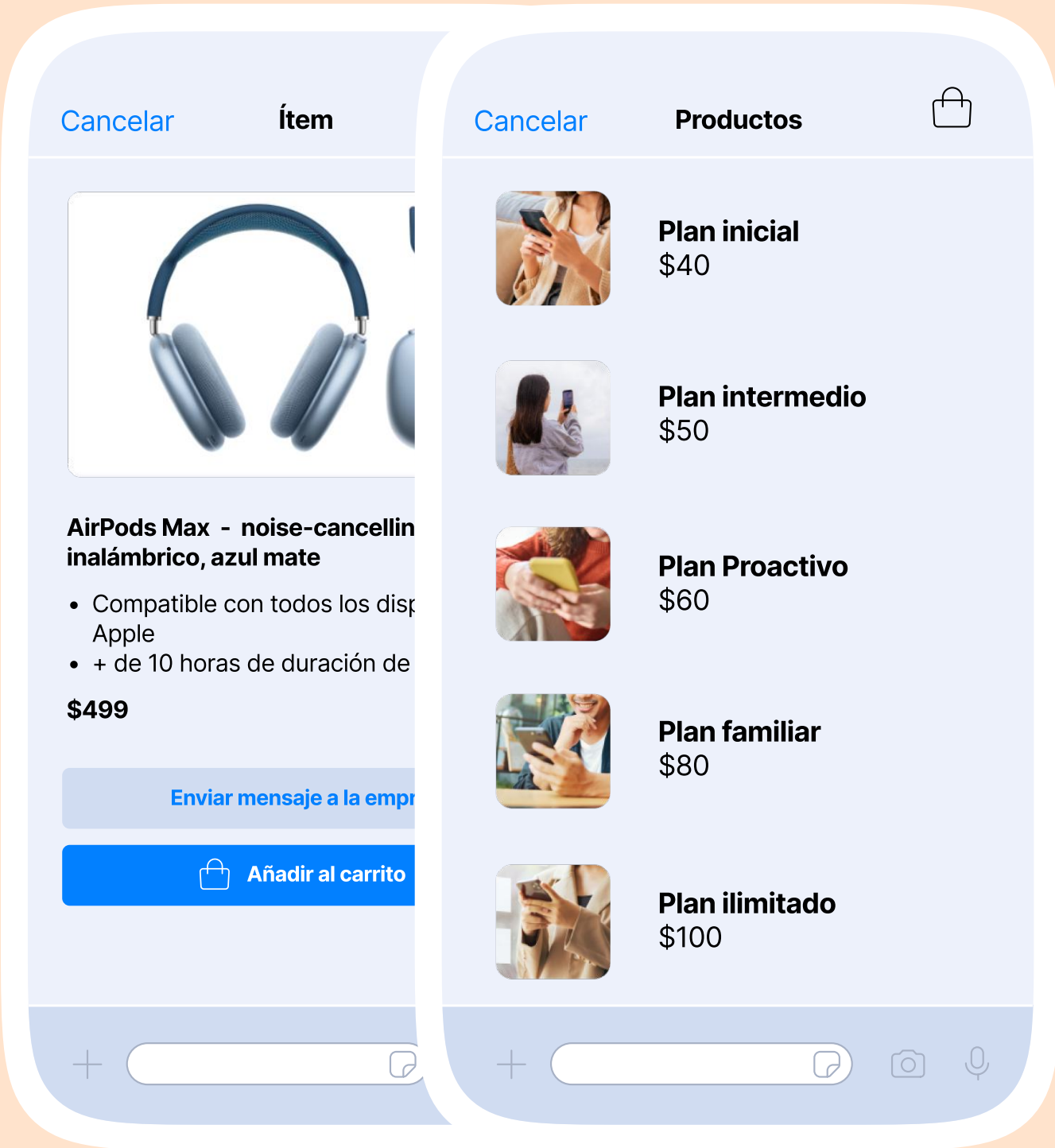
LISTA DE MENSAJES

Proporciona una lista sencilla para que las personas puedan encontrar y seleccionar lo que deseen.



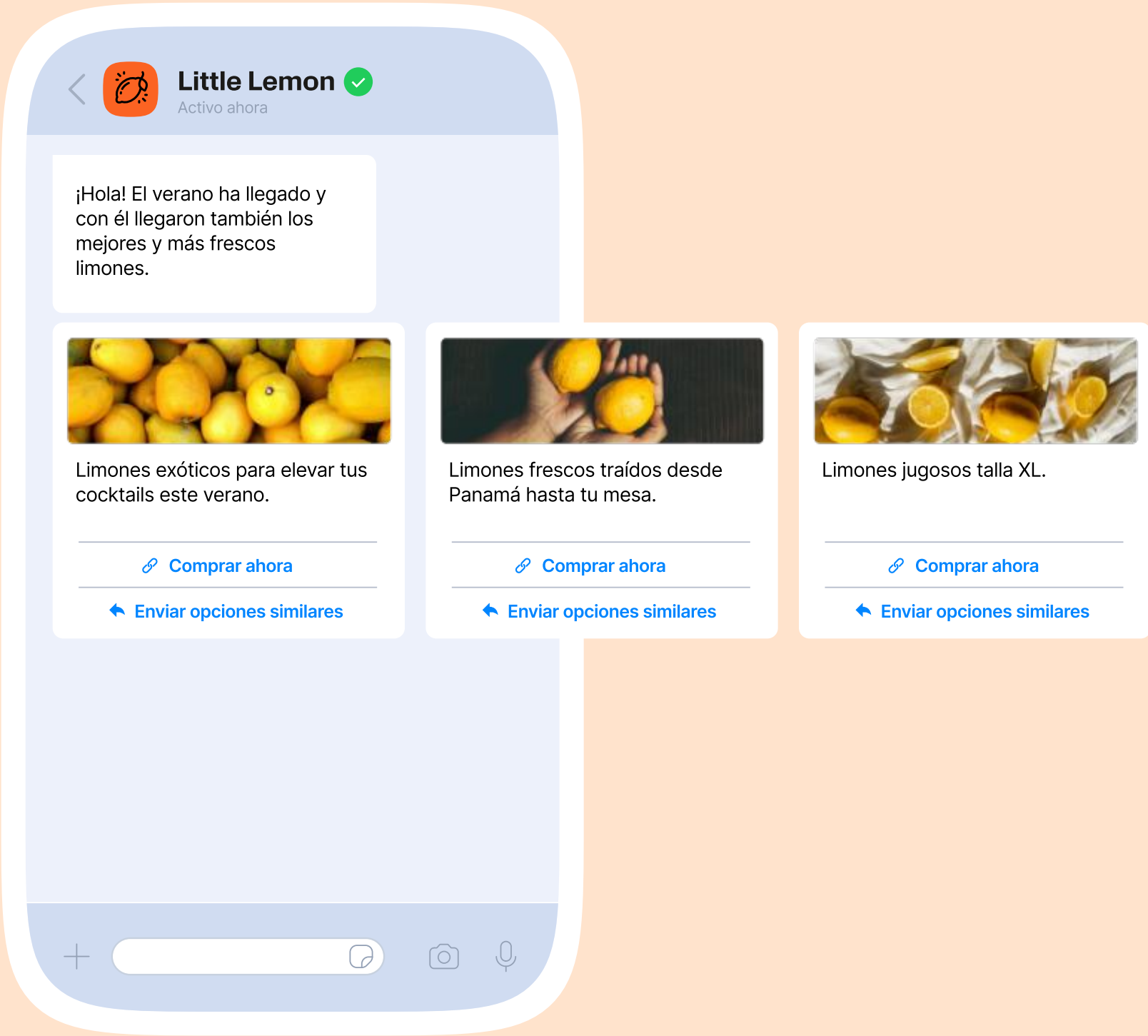
MENSAJES DE PRODUCTO Y MULTIPRODUCTO

Muestra el producto o servicio en forma personalizada o en un catálogo enriquecido.



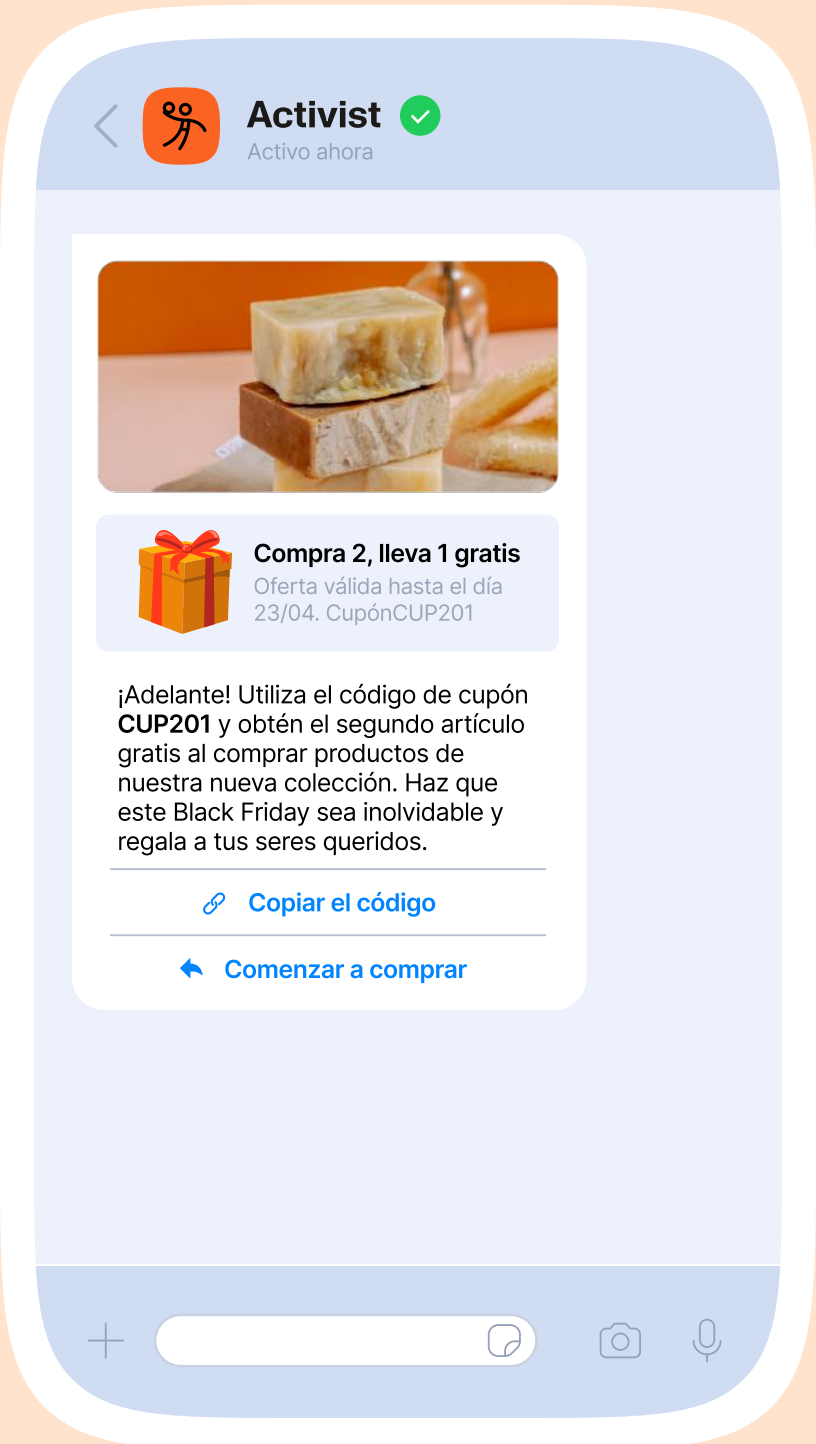
CARRUSEL

Envía un mensaje con hasta 10 tarjetas enriquecidas o en carrusel.



CÓDIGO DE CUPÓN Y OFERTA POR TIEMPO LIMITADO

Envía un mensaje con un botón para copiar fácilmente el código. Muestra la fecha de vencimiento y ejecuta un temporizador de cuenta regresiva.



Lleva tu estrategia de comunicación al siguiente nivel con funciones avanzadas

Crea un nuevo mundo de casos de uso dentro de WhatsApp

Los Flujos de WhatsApp permiten a las empresas diseñar y perfeccionar experiencias integrales para sus clientes, donde los usuarios pueden realizar tareas sin salir de WhatsApp.

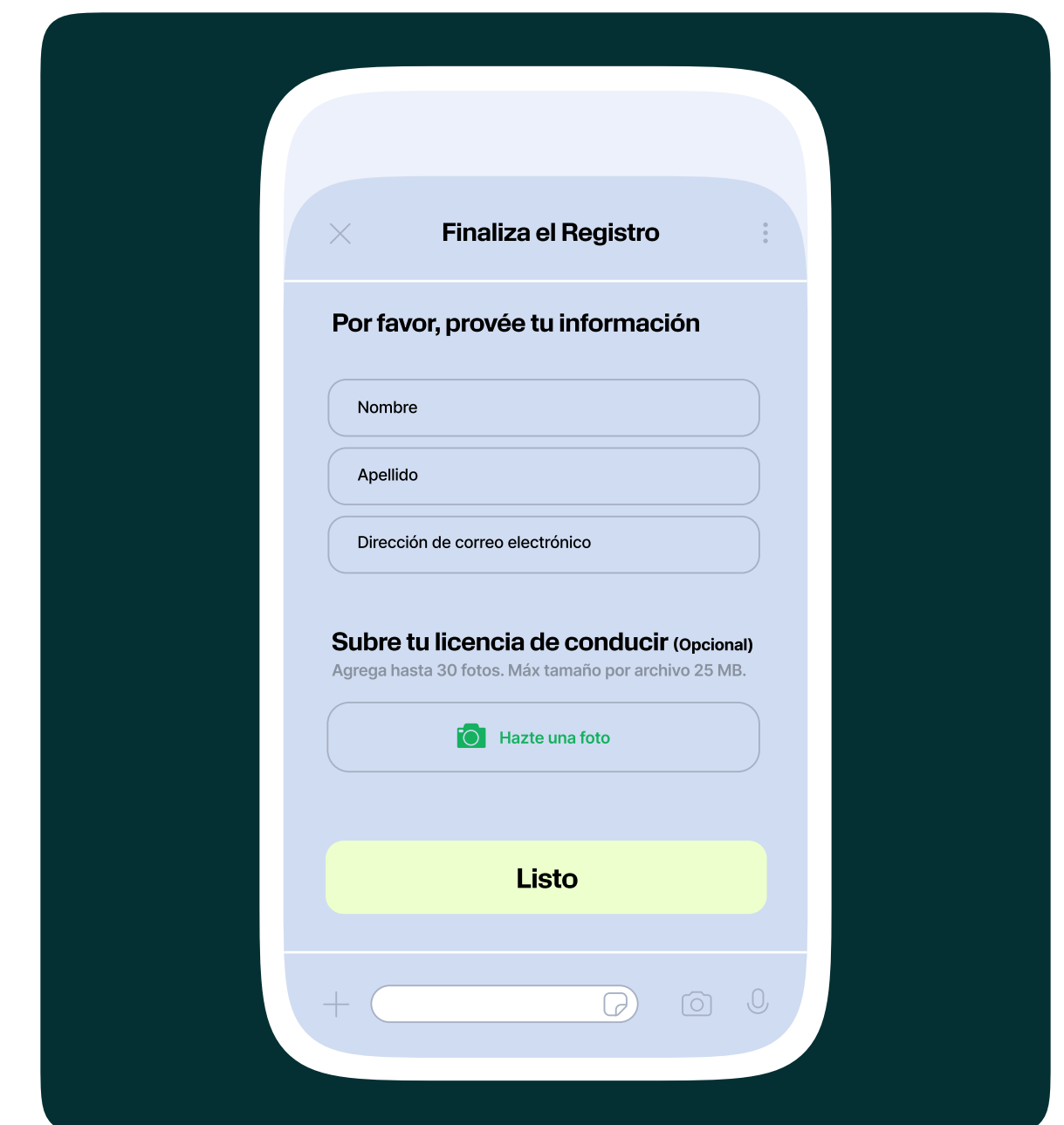
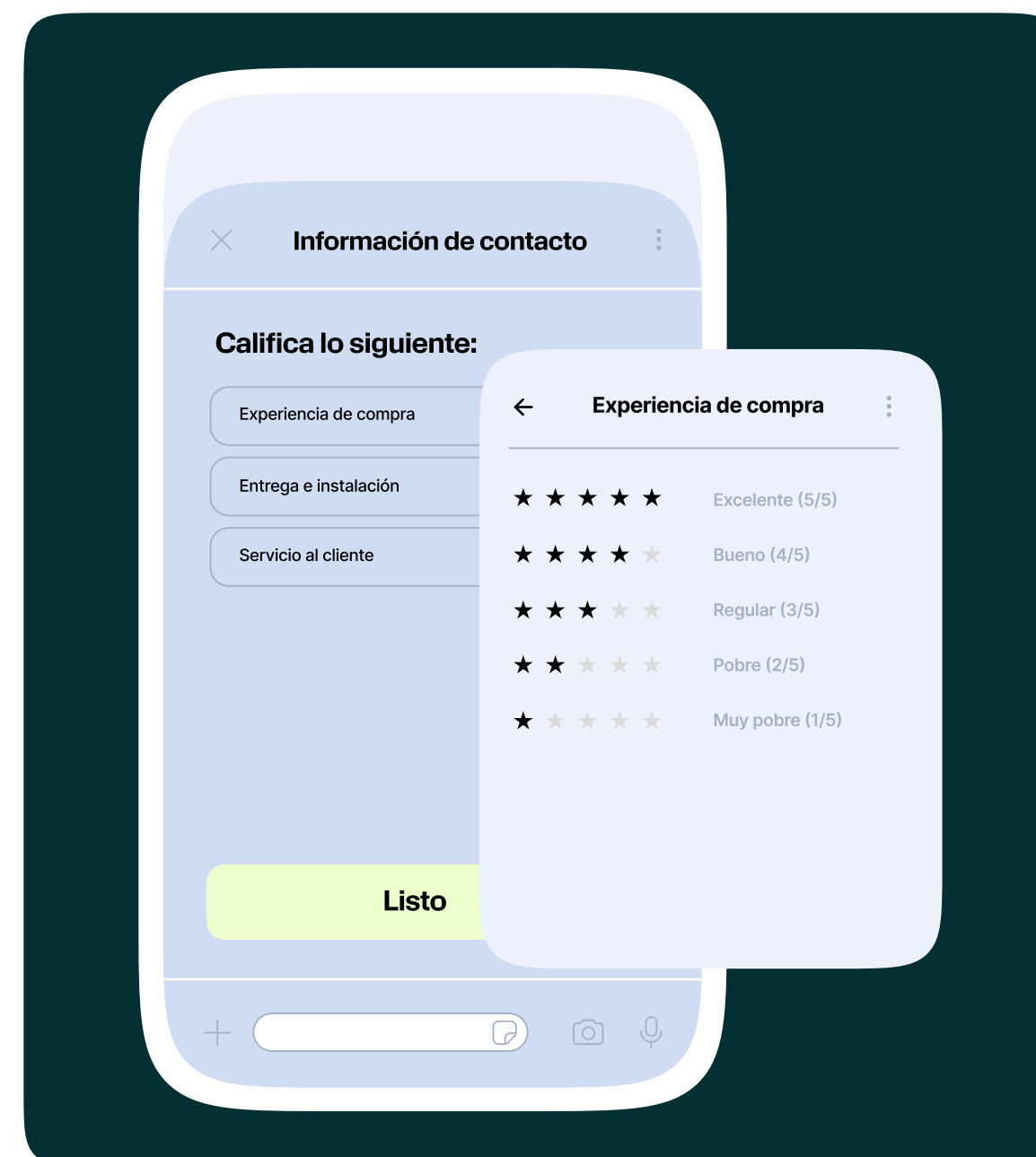
Acelera el desarrollo de tus Flujos de WhatsApp con el Agente AI de Infobip

Nuestra solución con inteligencia artificial transforma la manera en que creas Flujos de WhatsApp, reduciendo el tiempo de desarrollo de semanas a días.

- Rápido Time-to-Market
- Ahorra recursos
- Empieza a innovar

Resumen de componentes

- Texto
- Menús desplegables
- Selector de fecha
- Selector de casillas de verificación
- Selector de lista de opciones (radiolist)
- Opción de suscripción (opt-in)
- Enlaces incrustados
- Imagen
- Carga de medios



Lleva el poder de la voz a WhatsApp

¿Qué obtienes?

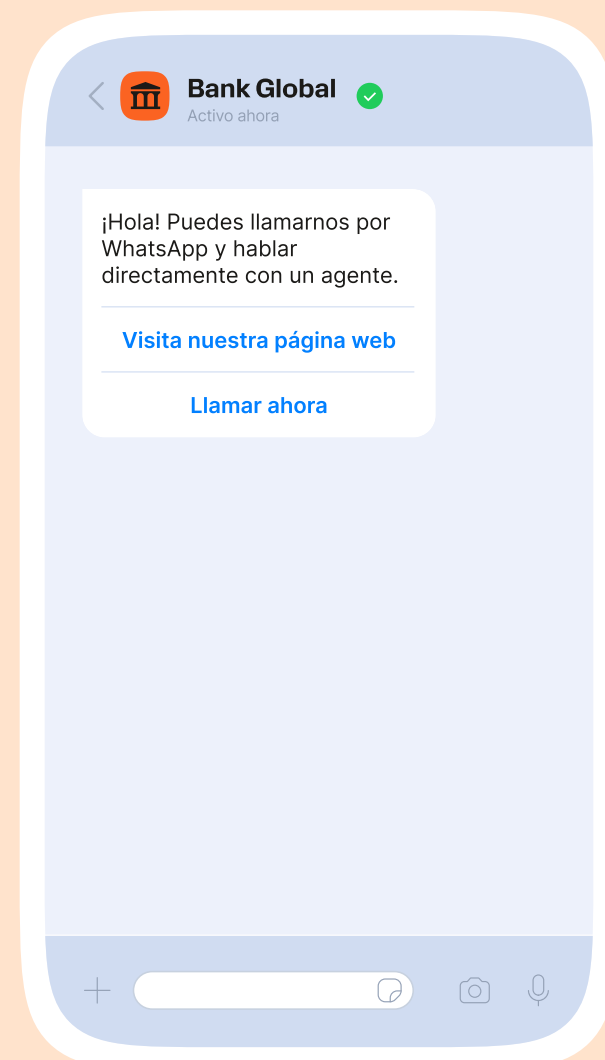
- Llamadas dentro de la app de mensajería #1 del mundo
- Llamadas entrantes y salientes
- Experiencia fluida dentro de la app, sin cambiar de aplicación
- Llamadas con tu marca, que generan confianza

Casos de uso:

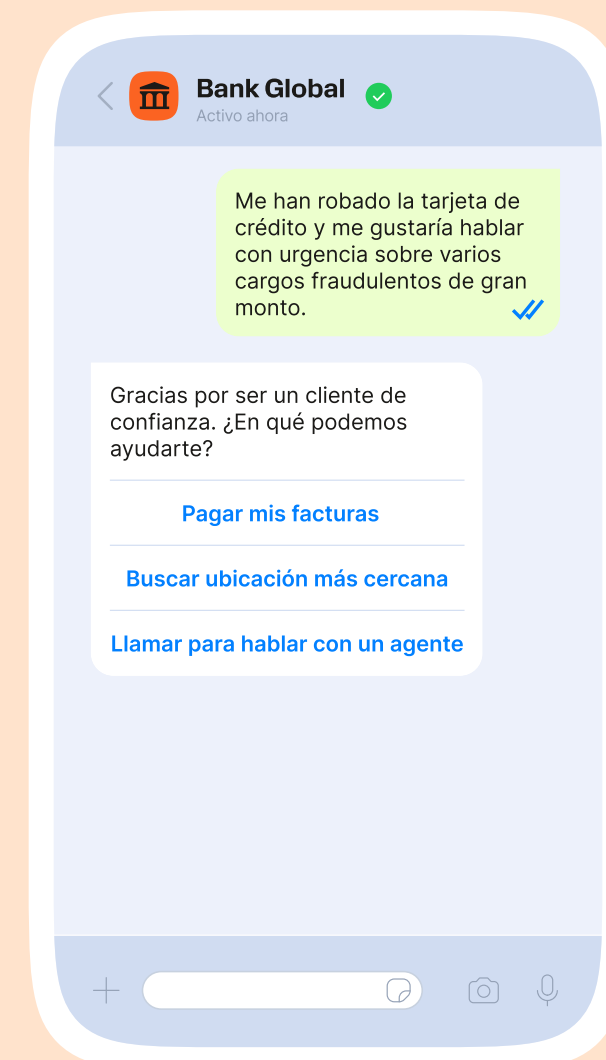
- Resolución de problemas
- Atención al cliente
- Asistencia en ventas

Funciones del API de llamadas de WhatsApp Business:

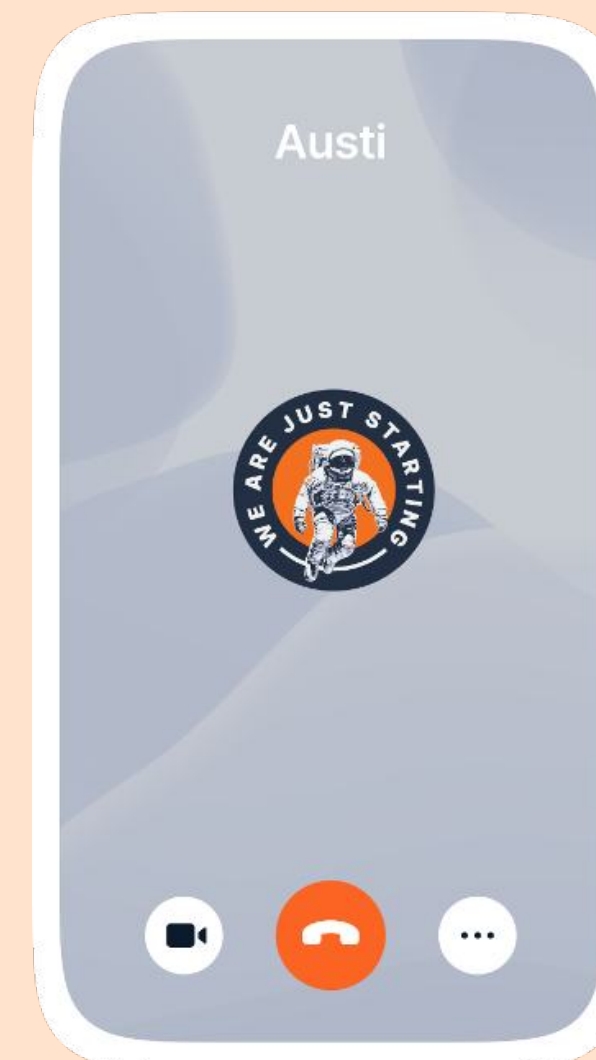
BOTÓN DE LLAMADA



ENLACES DE LLAMADA EN EL CHAT



LLAMADAS DE MARCA



PERMISO DE LLAMADA



Mensajes promocionales optimizados: lleva el mensaje correcto a las personas indicadas

La API MM Lite ofrece optimizaciones automáticas y permite límites de mensajes más dinámicos, para que los mensajes con alta interacción lleguen a más clientes. De hecho, MM Lite puede entregar igual o más mensajes que la Cloud API.

Nuevas funciones disponibles:

- Tiempo de vida del mensaje (TTL)
- Deep-links
- Métricas de conversión, benchmarks y recomendaciones



Puntos de referencia

Últimos 30 días

Tu tasa de lectura es **más baja que la de otros**

Esta plantilla

49%

Plantillas similares

64%

Tu tasa de clics es **más baja que la de otros**

Esta plantilla

6%

Plantillas similares

9%

Recomendaciones

Tu plantilla puede tener un mejor rendimiento si se envía por la mañana, entre las 8 a.m. y las 12 p.m.

Los mensajes enviados por la mañana tienden a tener tasas de lectura y de clics más altas. Intenta ajustar la hora de envío de tu plantilla.

Aumenta la conversión ofreciendo pagos dentro de la conversación

Con Pagos en la plataforma WhatsApp Business, puedes:

- Crear un recorrido de compra completo y fluido dentro de WhatsApp en India y Brasil.
- Ofrecer pagos seguros dentro de la app, para que los clientes compren con confianza.

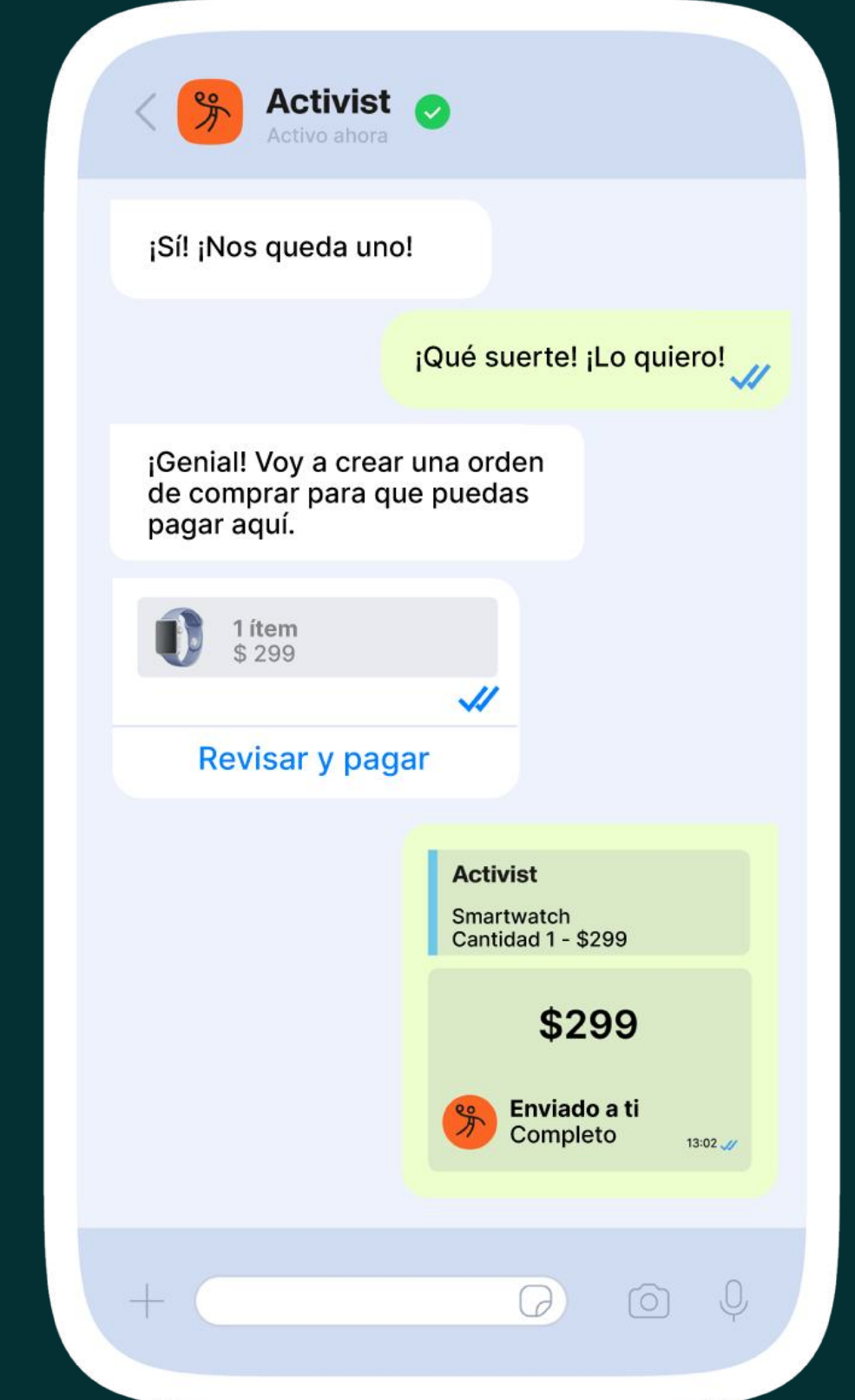
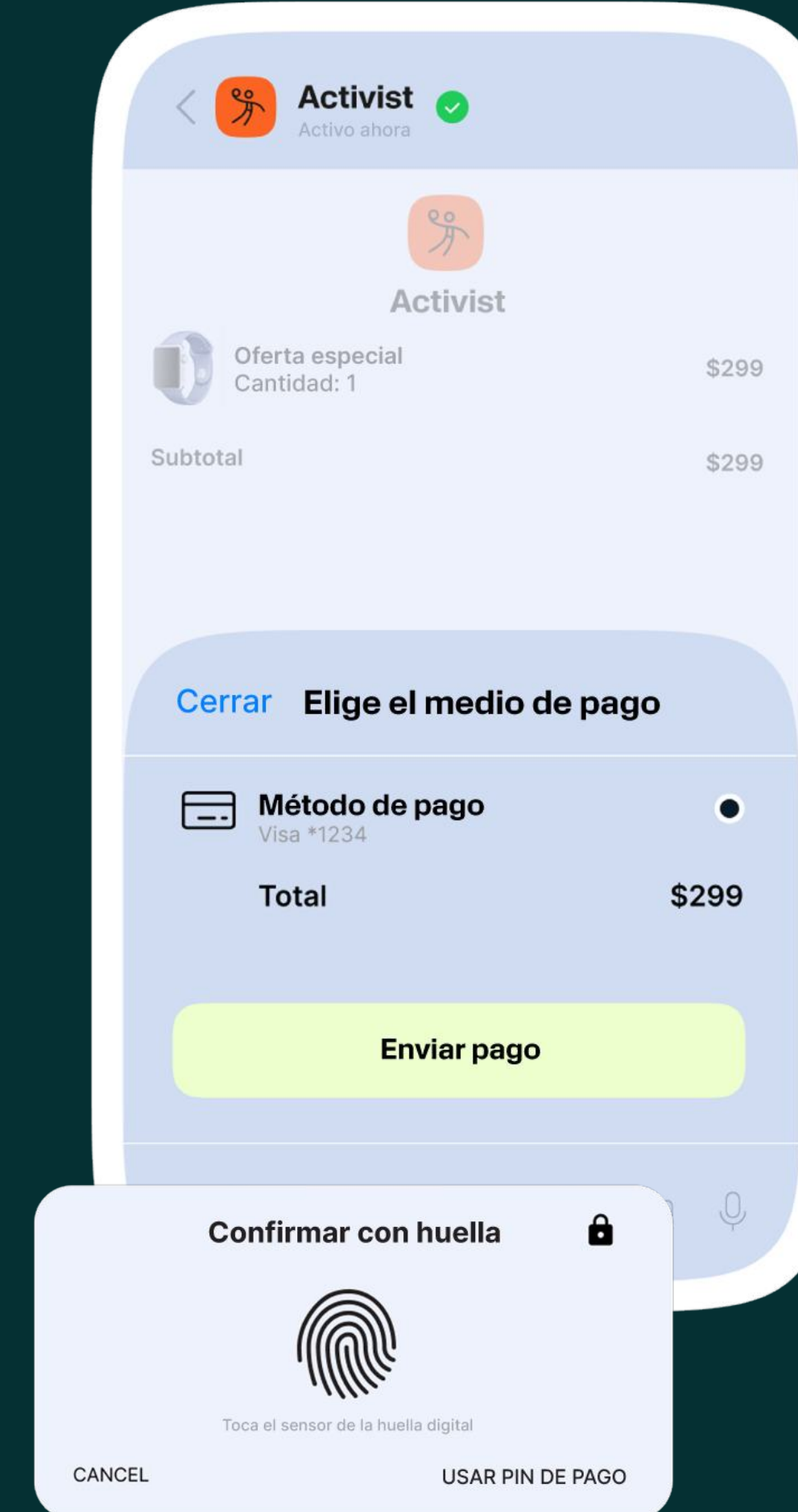
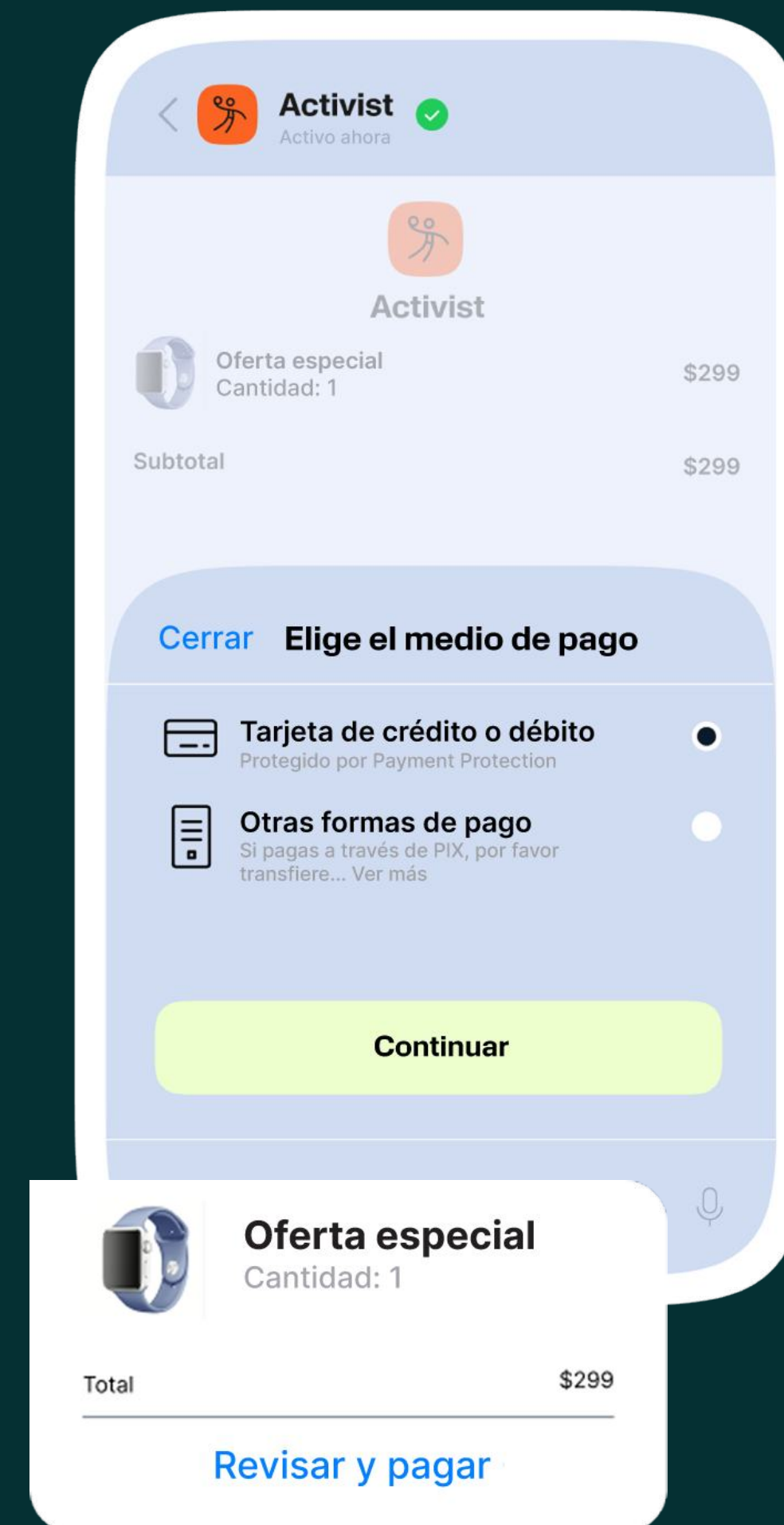
Proveedores de pagos en WhatsApp:

Brasil

- Pix
- Boleto
- Links de Pagos

India

- PayU
- Razorpay
- UPI Intent



Crea integrales
recorridos del cliente
que conviertan y
maximicen el ROI

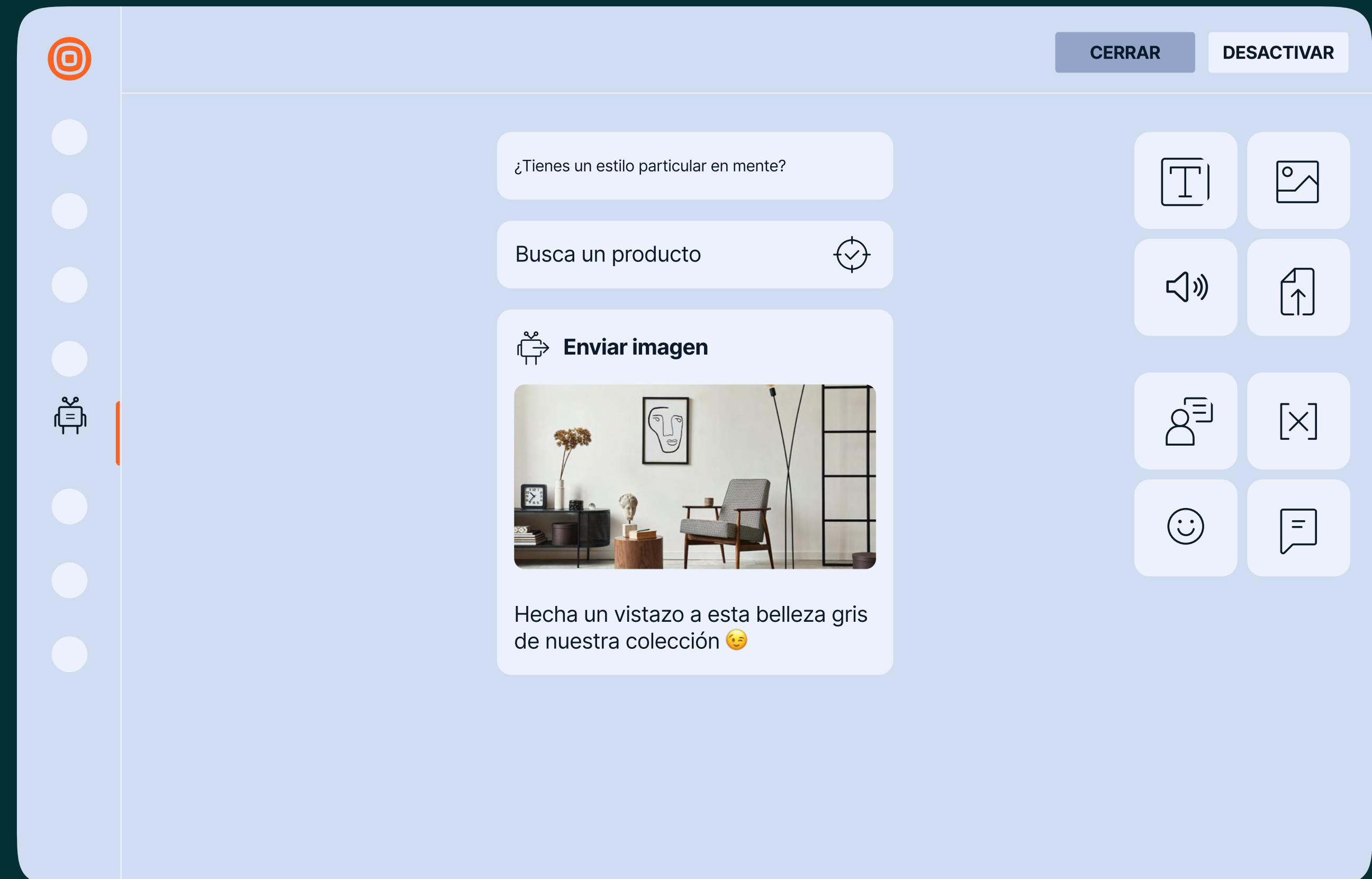
Agrega chatbots de WhatsApp como un nuevo punto de contacto.

Tipos de chatbots:

- Chatbots basados en reglas
- Chatbots con IA:
 - Chatbots basados en intenciones
 - Asistentes de IA

Ofrece una experiencia superior al cliente y, al mismo tiempo, reduce costos con una comunicación automatizada, impulsada por IA y disponible 24/7. Nuestra solución no-code facilita la creación rápida, genera leads, impulsa oportunidades de upsell y permite desplegarse en distintos mercados, ayudando a las marcas a reaccionar rápido.

[Descubre nuestra Plataforma de Creación de Chatbots.](#)



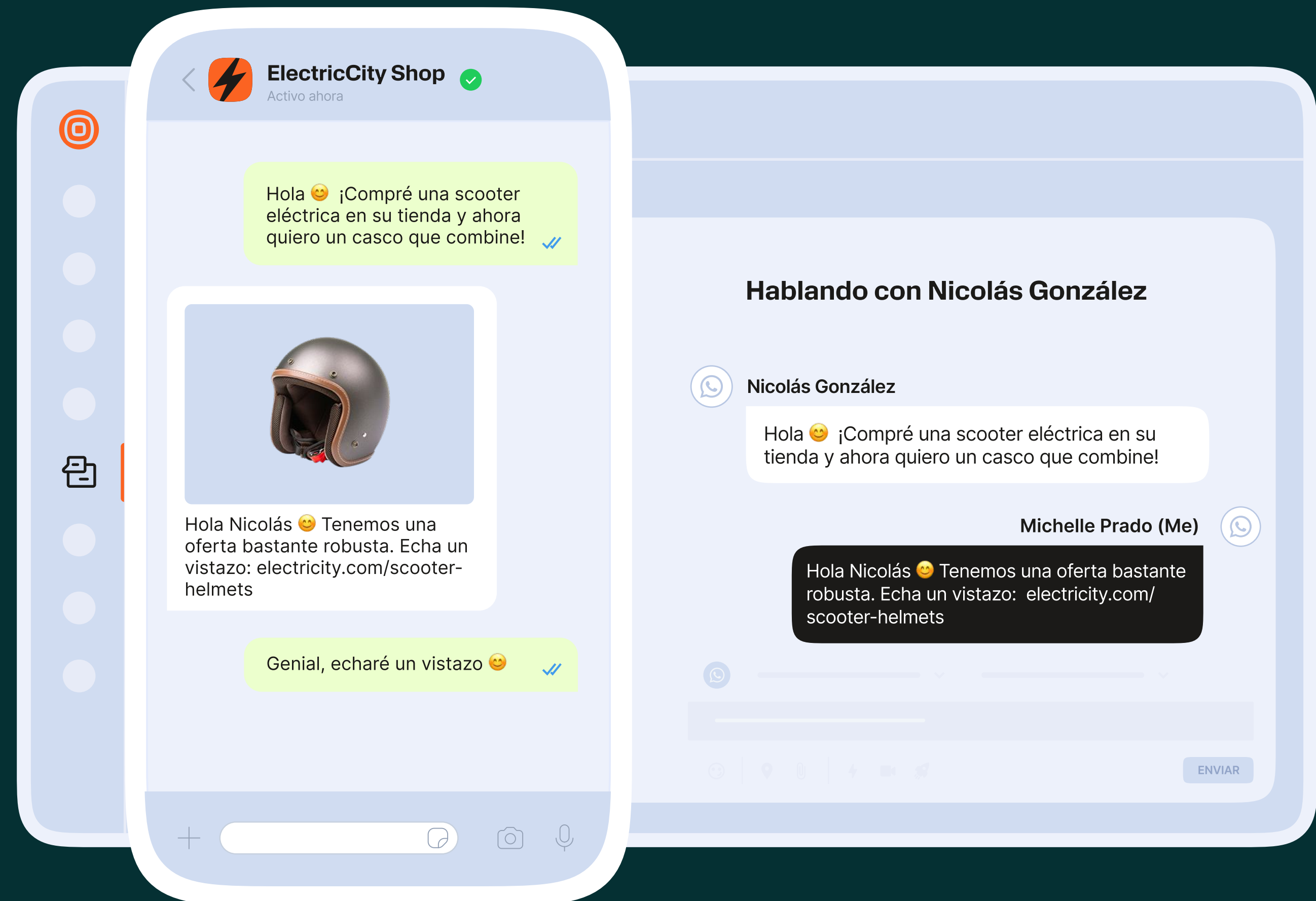
Potencia tus relaciones con clientes mediante interacciones personalizadas

Mejora la experiencia del cliente y aumenta el desempeño de tus agentes con interacciones omnicanal gestionadas desde una solución unificada de contact center en la nube.

Configura tu solución ideal con capacidad robusta de centro de contacto:

- Enrutamiento automatizado: asegura un servicio al cliente ágil.
- Automatización de flujos de trabajo: anticipa escenarios y prepárate.
- SLA: garantiza respuestas oportunas a tus clientes.
- Asistente de IA para agentes: resúmenes automáticos y respuestas sugeridas.
- Gestión de horarios y estrategias de espera.
- Y mucho más...

Descubre nuestra Solución de Centro de Contacto en la Nube.

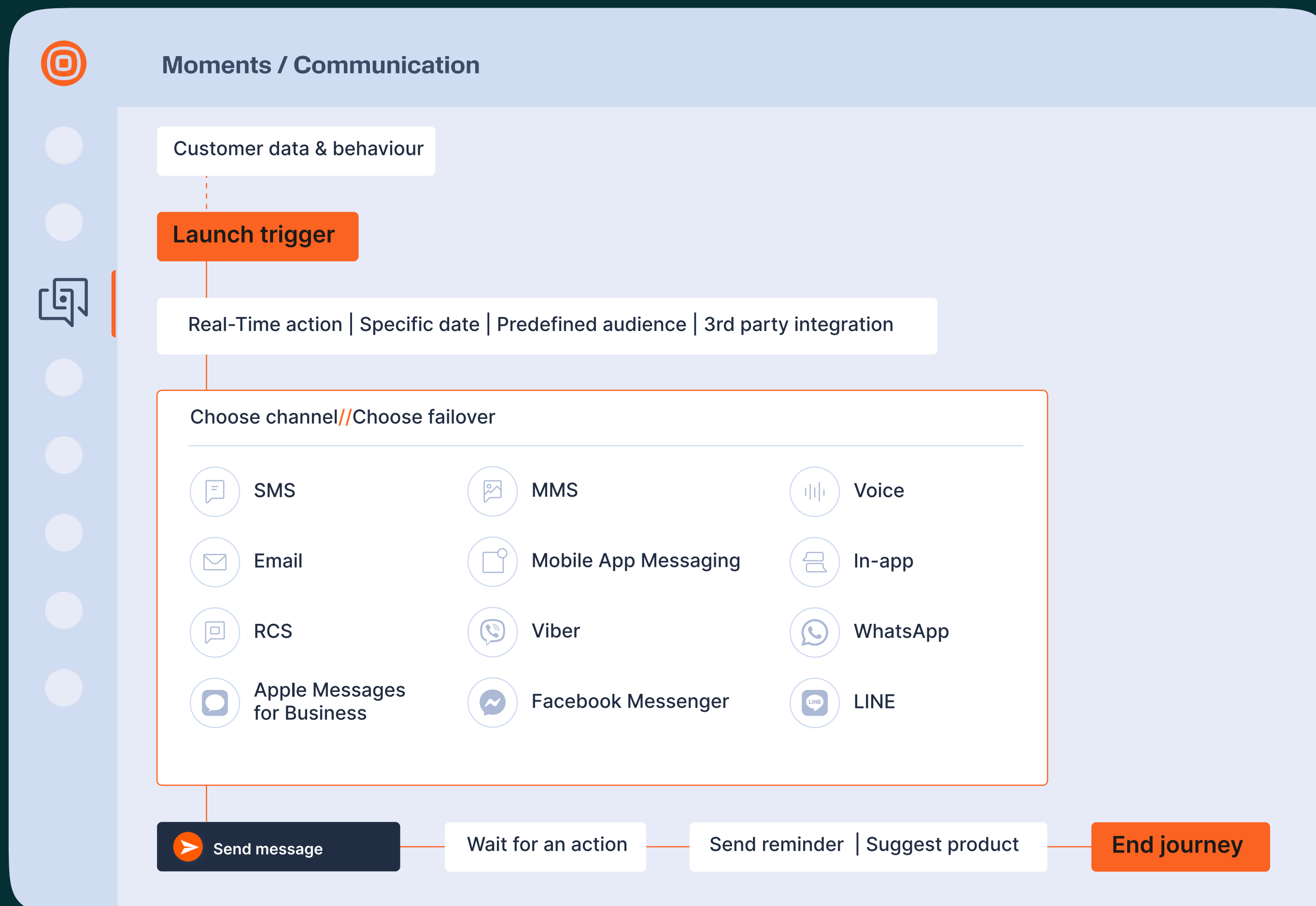


Centraliza y coordina tu comunicación a lo largo del viaje del cliente

Las empresas pueden enviar mensajes personalizados automáticamente según acciones y comportamientos en tiempo real, como abandono de carrito, registros o compras.

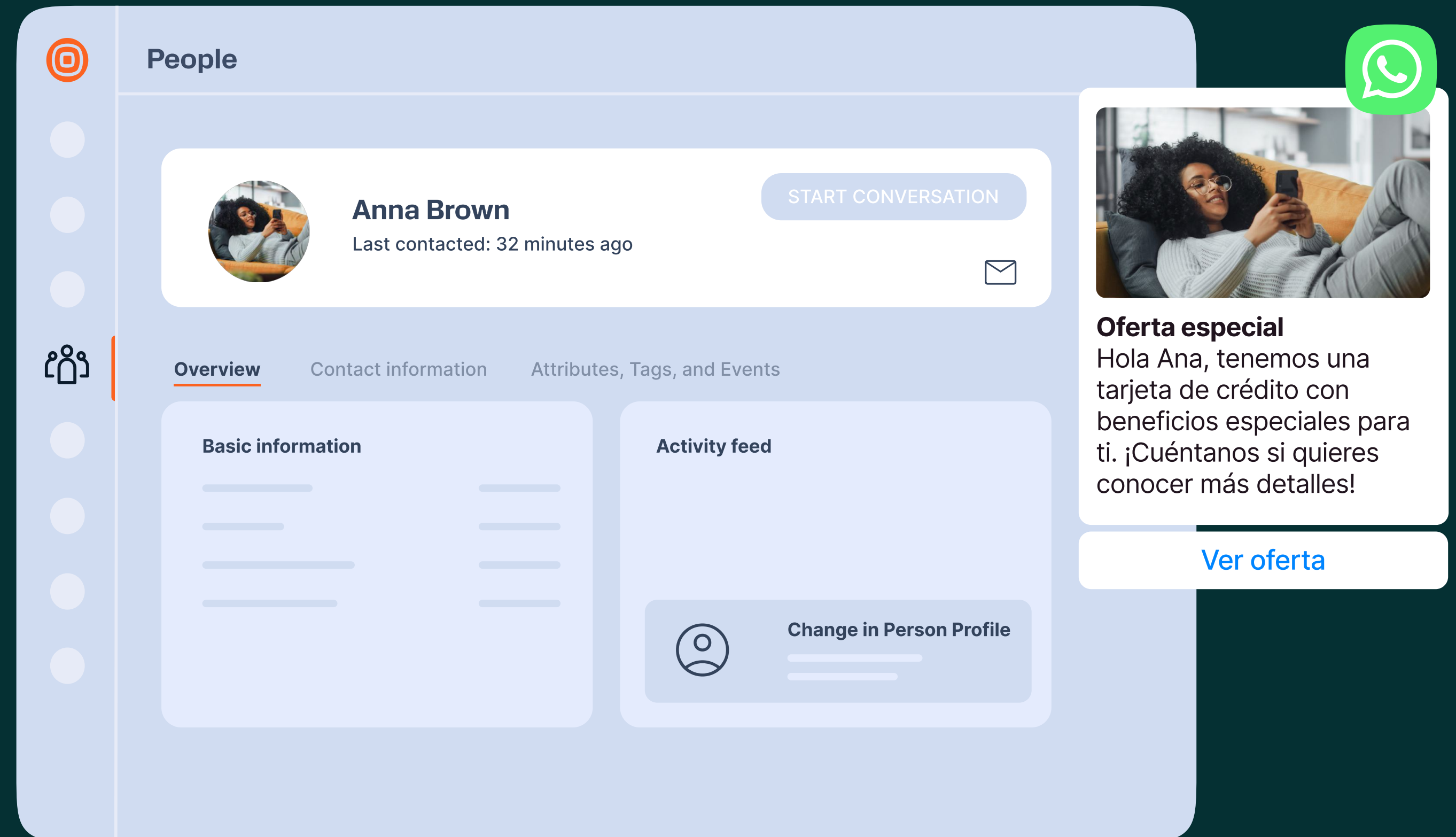
- Sé creativo con plantillas y medios enriquecidos, construyéndolos en un editor no-code de arrastrar y soltar.
- Segmenta tu audiencia según comportamiento (actividad del cliente) o componentes temporales (fechas especiales, vencimientos, etc.).
- Usa WhatsApp como canal principal o como un respaldo perfecto dentro de tu estrategia de comunicación.

[Descubre nuestra Solución de Engagement con Clientes](#)



Recopila, unifica, almacena y activa datos a lo largo del viaje del cliente

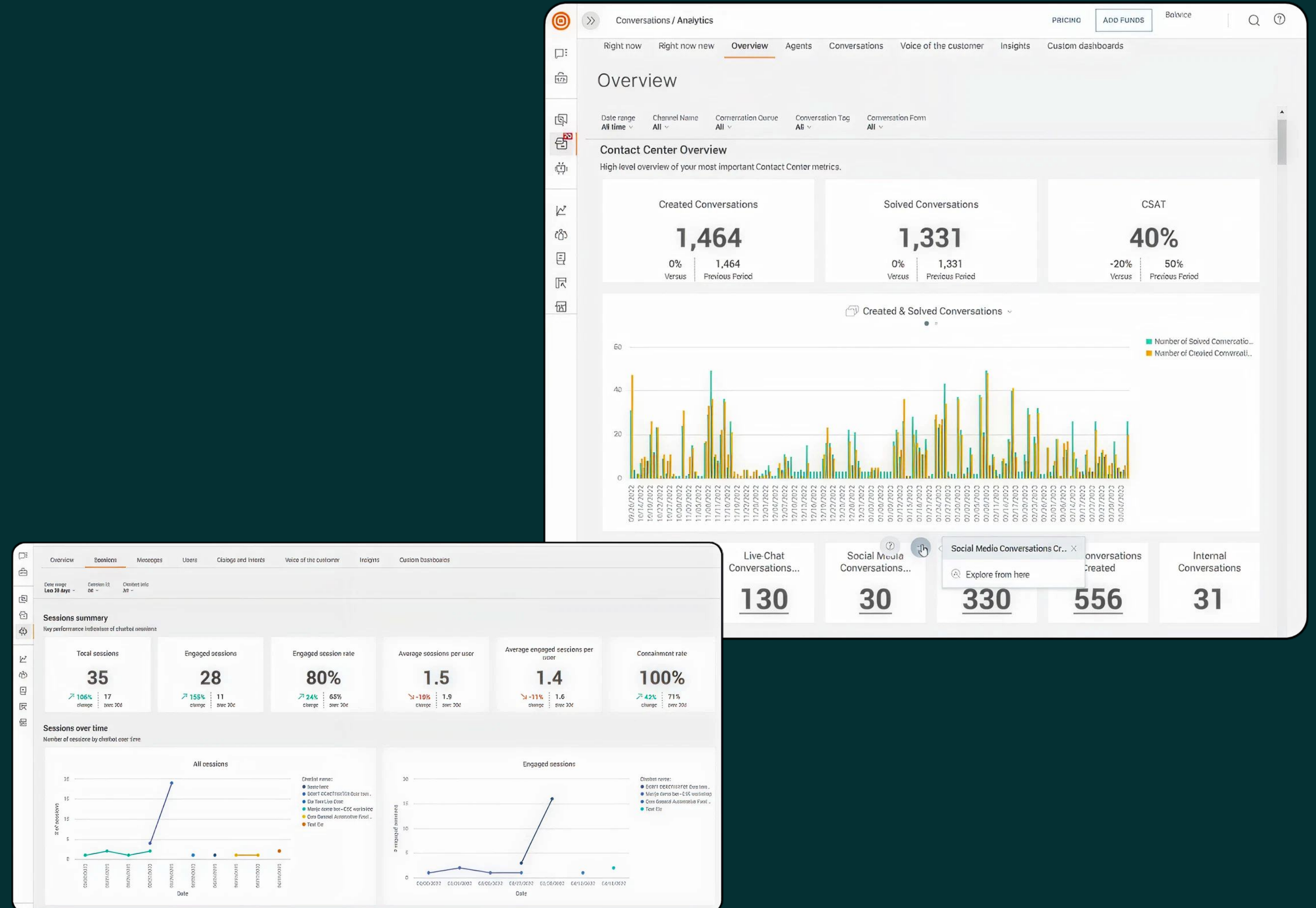
1. Monitorea el comportamiento en sitios web y apps móviles, historial de compras y más.
2. Reúne información de todas las fuentes de datos, incluyendo APIs y terceros, para tomar decisiones basadas en el comportamiento del cliente.
3. Unifica toda esta información en un perfil único del cliente.
4. Segmenta y dirige mensajes a clientes específicos según su comportamiento y demografía.
5. Crea mensajes personalizados uno a uno.



Asocia el ROI a cada interacción que tengas

Con Advanced Analytics, puedes tomar decisiones basadas en datos en cada etapa del viaje del cliente. Algunas de sus capacidades:

- Análisis de sesiones
- Análisis conversacional
- Análisis de usuarios
- Dashboards personalizados y predefinidos



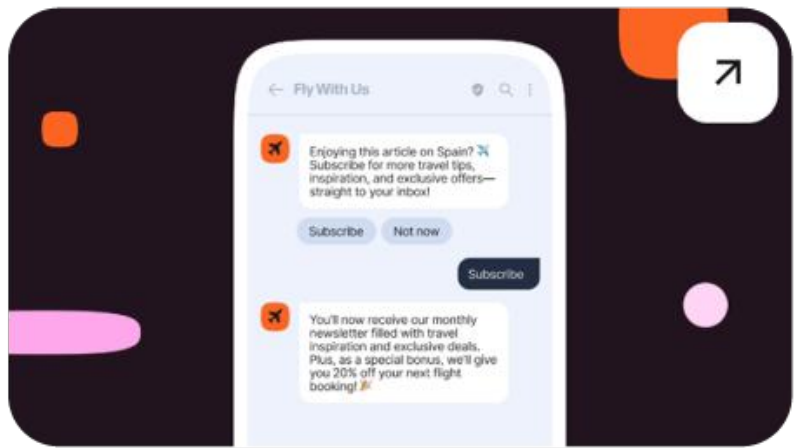
Recorrido del cliente de extremo a extremo



AWARENESS Y PREVENTA		CONSIDERACIÓN Y COMPRA	SERVICIO Y RETENCIÓN	
Mensajería transaccional y promocional Envía mensajes transaccionales o promocionales segmentados y de alto volumen. WhatsApp	Interacción en tiempo real Activa automáticamente mensajes personalizados para volver a conectar con los clientes y fomentar conversiones. Campañas	Personalización - Visualización 360° del cliente - Comportamiento e historial del cliente - Mensajería segmentada - Soporte instantáneo y asistencia automatizada en la compra Plataformas de datos Campañas Chatbots	Comunicaciones omnicanal Implementa una solución de centro de contacto que te permita gestionar todas las interacciones con los clientes. Agentes	Autoservicio impulsado por IA Automatiza consultas frecuentes y ofrece soporte 24/7. Chatbots

Un caso de uso para cada industria

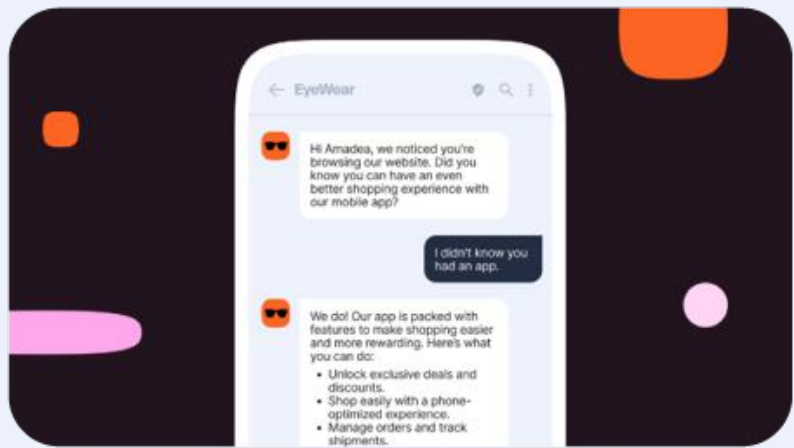
Reproduce algunos de los casos de éxito más destacados en distintos sectores. Descubre nuestra [biblioteca de casos de uso](#).



Recolección de Opt-ins

Forja relaciones con tus clientes recolectando opt-ins o suscripciones a tus comunicaciones de marketing para garantizar el cumplimiento y respetar las preferencias de los clientes.

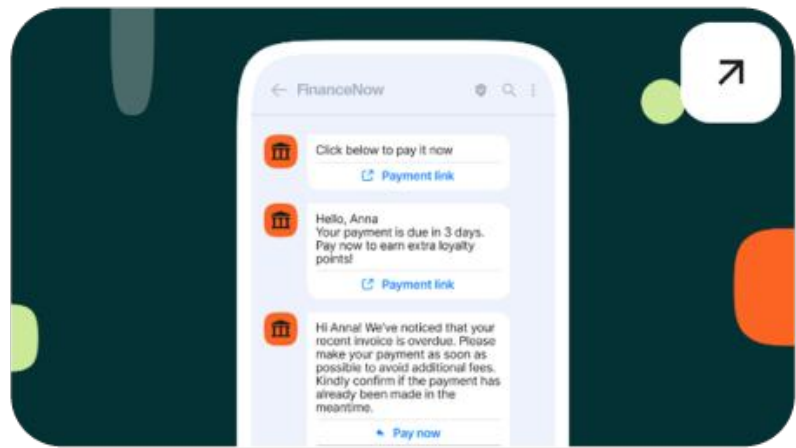
- SMS ● WHATSAPP BUSINESS
- ECOMMERCE ● SERVICIOS FINANCIEROS
- SALUD ● RETAIL ● TELCO
- TRANSPORTE Y LOGÍSTICA



Adopción de app móvil

Impulsa las descargas de la app y el engagement con un onboarding personalizado y un soporte pro-activo

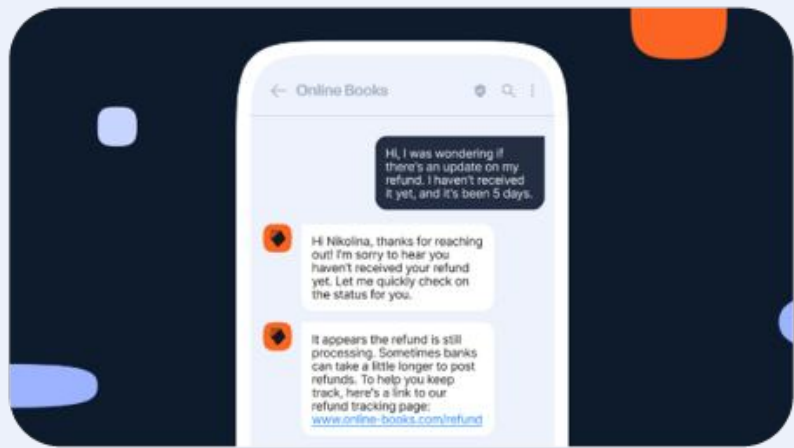
- FACEBOOK MESSENGER
- IN-APP MESSAGING ● SMS
- VIBER FOR BUSINESS
- WHATSAPP BUSINESS
- SERVICIOS FINANCIEROS
- RETAIL ● TELCO
- TRANSPORTE Y LOGÍSTICA



Cobros

Recupera cobros de personas en mora más rápido y a menor costo. Transforma tu sistema de cobranza en un proceso eficiente y digital.

- APPLE MESSAGES FOR BUSINESS ● EMAIL
- FACEBOOK MESSENGER
- INSTAGRAM BUSINESS ● MMS ● RCS
- SMS ● VIBER FOR BUSINESS ● VOICE
- WHATSAPP BUSINESS ● TELCO



Reembolso y devoluciones

Habilita que los clientes puedan hallar soluciones a sus problemas y pedir devoluciones.

- EMAIL ● FACEBOOK MESSENGER
- LIVE CHAT ● RCS ● SMS ● TELEGRAM
- VIBER FOR BUSINESS
- WHATSAPP BUSINESS

Infobip como proveedor de WhatsApp para plataformas

El Tech Provider Program es un modelo de asociación que permite a partners, ISVs y cualquier plataforma integrar WhatsApp a través de Infobip para sus usuarios finales (clientes).

El valor agregado de Infobip – a través de CPaaS X:

- **Entity & Application API:** simplifica la estructura de cuentas y acelera la incorporación, con múltiples configuraciones y entornos.
- **Messages API:** garantiza que los clientes finales reciban cada mensaje, integrando mecanismos de respaldo con los canales regionales más populares.
- **Subscriptions API:** suscríbete a distintos eventos según canal, entidad, aplicación o caso de uso, y recibe notificaciones solo de lo que te interesa.
- **Metrics API:** permite obtener datos de tráfico agregados bajo demanda y crear herramientas de reporte.



Meta ofrece un registro para Proveedores Tecnológicos y un widget de registro de WhatsApp (Flujo de Registro Integrado) para clientes finales (empresas).



Infobip ofrece la infraestructura de la Plataforma WhatsApp Business para Proveedores Tecnológicos y sus clientes finales (empresas).

PROVEEDORES
TECNOLÓGICOS
(TÚ)

Los proveedores tecnológicos pueden enfocarse en el core de su negocio

EMPRESAS
(TUS CLIENTES)

Y crear más valor para los **clientes finales** comunicándose vía WhatsApp

Buenas prácticas para la plataforma WhatsApp Business

Contar con un canal lleno de funcionalidades hace que crear experiencias atractivas sea más fácil... siempre que sepas cómo usarlas para lograr el máximo impacto.

Por eso, contamos con un equipo de profesionales CX certificados por el Conversation Design Institute, que ofrece a nuestros clientes servicios de consultoría personalizados a través del programa Professional Service Suite (el paquete retainer de Infobip).

Con este programa, obtienes toda la experiencia y guía necesarias para transformar el viaje del cliente y aprovechar al máximo WhatsApp como canal dentro de nuestra plataforma de comunicaciones omnicanal:

- ¿Cómo recolectar opt-ins y qué puntos de entrada elegir para obtener mejores resultados?
- Identificar el mejor caso de uso de WhatsApp y las plantillas a registrar.
- Cómo crear mensajes de marketing atractivos que aumenten las tasas de conversión.
- Cómo construir relaciones más profundas con chatbots que se sienten humanos.

A través de talleres colaborativos de design thinking, nuestros consultores CX trabajan con tus equipos para convertir los objetivos de negocio en casos de uso que generen el mayor valor.



Historias de éxito de clientes de Infobip con la plataforma WhatsApp Business

Descubre cómo clientes de Infobip en todo el mundo utilizan WhatsApp Business para mejorar la experiencia conversacional con sus clientes.



Bolt: **aumentó un 40%** el porcentaje de conductores que completan su registro tras optimizar el proceso con WhatsApp.



Nivea: alcanzó el **207% de su objetivo de alcance** de campaña usando automatización con chatbots de WhatsApp.



Nissan: vio un incremento del **138% en leads** de ventas generados a través de un chatbot de WhatsApp impulsado por Infobip..



Unilever

Unilever: logró **14 veces más ventas** de productos durante la campaña.



Apollo 24|7: consiguió un **72% más en ingreso promedio** por pedido usando Flujos de WhatsApp.



Mukuru: redujo a la mitad las tasas de abandono y **recortó costos en un 15%**.



Vai de Bus: alcanzó un **85% de conversión** en recompras usando Pagos en WhatsApp.

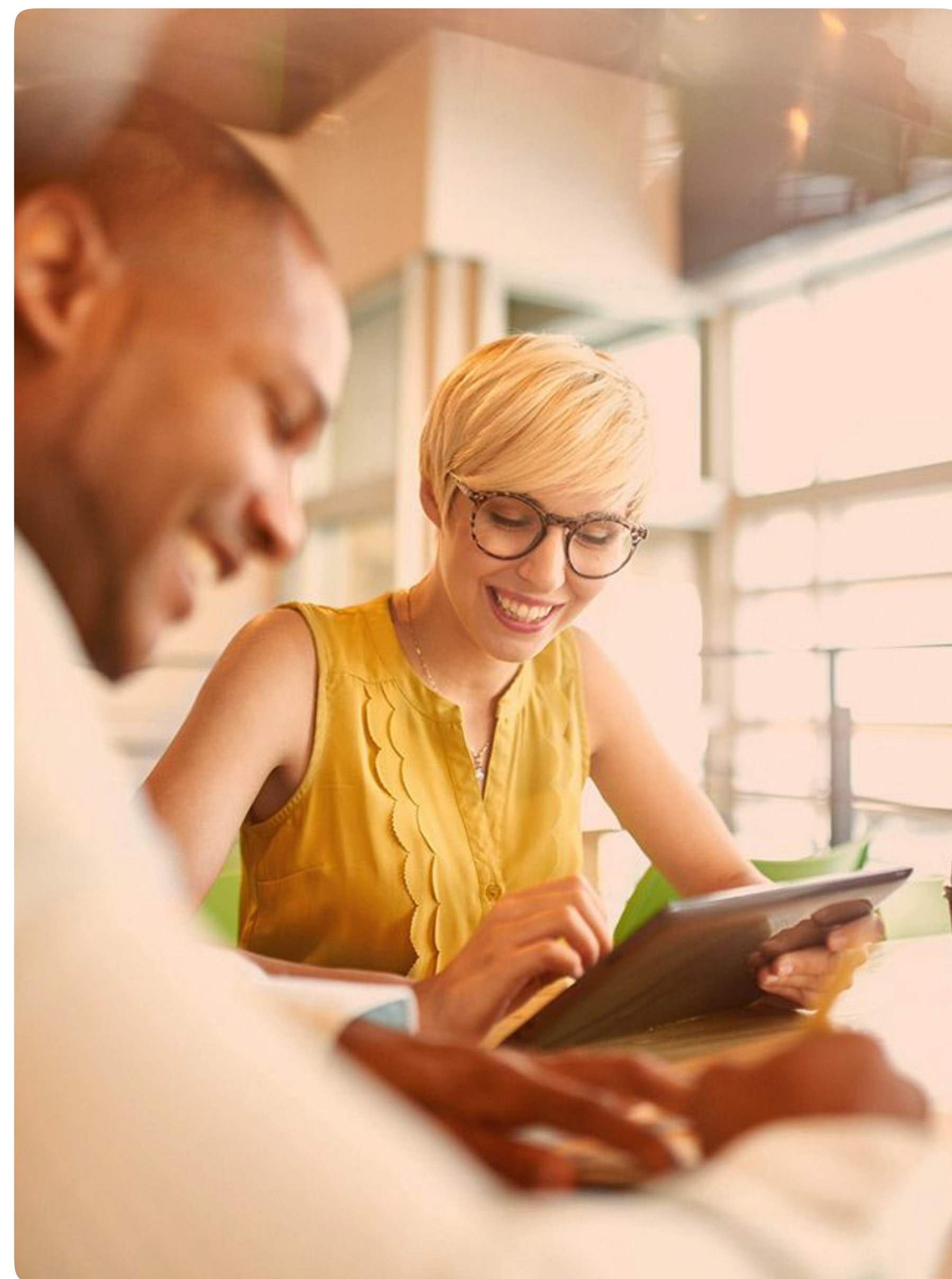
[Lee más historias de éxito de clientes](#)



¿Listo para enviar tu primera campaña de WhatsApp en la plataforma de Infobip?

Prueba gratuita

Contáctanos



La ventaja de infobip

[CONTÁCTANOS](#)

Alcance global, presencia local

- ✓ +9700 conexiones, de las cuales +800 son conexiones directas con operadores
- ✓ Conexión con más de 7 mil millones de personas
- ✓ Una sólida base de clientes
- ✓ +75 oficinas en 6 continentes 28 conexiones de red exclusivas

Nuestra presencia local nos permite reaccionar más rápidamente y tener interacciones diarias con nuestros clientes, brindando soluciones en sintonía con sus necesidades y requisitos locales y basadas en mejores prácticas globales.

Soluciones escalables, rápidas y flexibles

- ✓ Las mejores tasas de entrega del mercado
- ✓ Máxima velocidad y confianza
- ✓ Baja latencia
- ✓ Plataforma desarrollada in-house

Nuestras soluciones están diseñadas para adaptarse a un mercado en constante cambio y a las tendencias de comunicación a velocidades y niveles de precisión y personalización que solo una solución interna puede ofrecer.

Experiencias del cliente inolvidables

- ✓ Experiencia técnica
- ✓ Consultoría de soluciones
- ✓ Gestión de la satisfacción del cliente
- ✓ Soporte y monitoreo 24/7

Te ayudaremos a ponerte en marcha en un dos por tres, ya sea asistiéndote con integraciones o realizando consultoría en materia de soluciones y/o mejores prácticas para la mensajería.

Infraestructura propia

- ✓ Servicios disponibles localmente
- ✓ Adhesión a regulaciones locales
- ✓ 40 centros de datos mundialmente

Nuestra infraestructura mundial es escalable fácilmente de forma horizontal, ya que aprovecha el modelo de nube híbrida para nunca quedarse sin recursos. Nuestro motor de cumplimiento global incorporado se actualiza constantemente con las últimas regulaciones y requisitos del operador del país.



RCS Business Messaging Established Leader 2024
AIT Prevention Established Leader 2024
CPaaS Established Leader 2024



Gartner® Magic Quadrant™
for CPaaS 2025
Infobip is named a Leader



Infobip named to Fast Company's
Annual List of the World's
Most Innovative Companies of 2024



Metrigy CPaaS MetriRank
Infobip named as a top
CPaaS provider 2023, 2024



IDC MarketScape
CPaaS Leader 2021, 2023, 2025



Omdia Universe
CPaaS Leader 2022, 2023