

Cómo controlar los WhatsApp de empresa

¿Buscas información sobre cómo controlar los WhatsApp empresa? A veces no resulta tan sencillo llevar este tipo de control, sin embargo, WhatsApp comercial es una auténtica innovación en términos de comunicación en el mundo empresarial.

El objetivo es utilizar la mensajería instantánea para mejorar la calidad de los servicios empresariales y de esta manera tener un mayor y mejor control. **Además, es una forma de separar el trabajo de la vida personal, y mantener un orden.**

En este post quiero mostrarte en qué consiste este tipo de mensajería, cómo utilizarla y hasta qué punto resulta una ventaja. A continuación, veamos con más detalle los aspectos en los que debes prestar atención para llevar un control del WhatsApp empresarial.



WhatsApp empresa

¿Qué es WhatsApp empresa? Es un tipo de mensajería que aporta innovación en la relación entre la empresa y el consumidor, enfatiza el valor de la comunicación de mensajería rápida y tiene como objetivo involucrar cada vez a más empresas.

Esta aplicación se lanzó a mediados de enero de 2018, inicialmente solo en Android y su uso estaba limitado a ciertos países. WhatsApp empresa se distingue de WhatsApp Messenger en su versión tradicional por lo siguiente:

- WhatsApp Business está diseñado solo para empresas.
- El icono de esta versión tiene una B.
- La descripción de su cuenta contiene información sobre tu negocio.
- También puedes utilizar la aplicación con el número de teléfono fijo de tu empresa.
- Puedes crear respuestas rápidas predeterminadas para enviar a los clientes.
- Tienes un perfil de tu actividad con estadísticas para monitorear tus interacciones.

Cómo crear tu cuenta comercial de WhatsApp

En primer lugar, necesitas tu tienda de aplicaciones o, en su defecto, Google Play. **De hecho, la aplicación finalmente está disponible tanto para iOS como para Android. Si decides descargar WhatsApp Business, es importante que lo sepas:**

- Si ya tienes una cuenta de WhatsApp Messenger, puedes transferir tu historial de chat a tu nueva cuenta Business.
- Si decides dejar de usar tu cuenta comercial, tu historial de chat no se puede transferir.

Si deseas utilizar ambas aplicaciones en el mismo dispositivo, recuerda que no puedes conectarlas al mismo número de teléfono. No puedes tener un solo número en ambas aplicaciones, necesitarás un número diferente para cada cuenta.

Cómo descargar la aplicación

Descargar WhatsApp Business es muy fácil y sobre todo gratis. Una vez que hayas descargado la aplicación, se te pedirá que aceptes los términos y condiciones.



- Después de leer el contenido, deberás hacer clic en el botón "Aceptar y continuar".
- A continuación, se preguntará qué número de teléfono deseas configurar. En este punto, solo necesitas ingresar el número de tu elección y verificarlo.
- Ingresa y verifica el número de teléfono y continúa.
- Luego ingresa el nombre de tu actividad. No te apures, tómate tu tiempo para elegir el nombre apropiado, una vez guardado, no se puede cambiar.
- Elige tu foto de perfil o carga su logotipo.
- Selecciona la "Categoría de actividad": en resumen, debes indicar el tipo de actividad que estás tratando, puedes elegir entre muchos campos diferentes.
- Ingresa tus contactos comerciales, dirección, descripción de tu negocio, dirección de correo electrónico, cualquier sitio web y horario comercial.
- Intenta obtener una cuenta comercial verificada, es decir, verificación oficial por WhatsApp.

Verificación de la cuenta comercial de WhatsApp

Como acabas de leer, puedes obtener la verificación oficial de WhatsApp para tu empresa. Pero ¿Qué está cambiando exactamente y por qué muchos usuarios quieren un perfil verificado? **Existen dos tipos de cuentas dentro de WhatsApp Business:**

1) Cuentas Oficiales Verificadas: en este caso, se trata de empresas aprobadas por el equipo de expertos de WhatsApp. Los perfiles oficiales son reconocibles porque llevan una insignia verde con una marca de verificación blanca. El nombre de estos perfiles será visible incluso si no está guardado en tu libreta de direcciones. NB: No es posible solicitar el estado oficial de la cuenta, incluso contra pago.

2) Cuentas no verificadas: es decir, todos los perfiles que aún no han sido verificados por WhatsApp. Su actividad es la misma que la de las cuentas auditadas. En este caso, la única diferencia es que el cliente deberá tener más cuidado que con una cuenta verificada. Esto, por supuesto, no excluye tener un buen perfil, funcional y eficiente.



¿Cómo funciona la cuenta?

WhatsApp empresa ya es una aplicación muy utilizada por miles de usuarios, lo que te permite llegar a muchos más contactos y ampliar tu red.

- El contacto es directo, eficaz y rápido.
- La cuenta comercial es fácil de usar, por lo que el usuario no tiene que investigar mucho sobre su negocio o perder tiempo en Internet para encontrar una dirección de correo electrónico o un número de teléfono.
- Todos estos pasos quedarán registrados, la información útil se encontrará fácilmente directamente en tu cuenta, otra forma de facilitar la tarea del cliente.
- Además de [ahorrar](#) tiempo, WhatsApp Business es útil para mejorar el rendimiento de tu negocio.
- Puedes personalizar tu cuenta, compartir enlaces útiles, crear campañas de marketing, señalar fácilmente páginas web específicas o ver su ubicación en tiempo real.

También tienes la seguridad de tener todos tus contactos a tu alcance, por lo que no necesitas acceder a una dirección de correo electrónico.

API de WhatsApp Business: para grandes empresas

La API comercial de WhatsApp es una versión de la aplicación con una actualización paga. **El costo adicional se justifica por algunas características más avanzadas.** Es importante destacar que este tipo está dedicado a grandes empresas, es una mejora de la solución empresarial a través de Messenger People, un medio de comunicación también con socios comerciales.

La API empresarial de WhatsApp ofrece la posibilidad de crear una solución de gestión basada en Messenger. **Otras características incluyen la capacidad de crear informes que destaquen anuncios comerciales, campañas o promociones.** Usando la API de Whatsapp Business, puede integrar su flujo de trabajo con sus sistemas CRM, como Salesforce, una plataforma que se utiliza para optimizar los procesos de ventas en línea.

Algunas desventajas



Aun cuando se trata de uno de los sistemas de gestión de relaciones con los clientes más populares del mundo, existen algunos puntos en contra:

- Riesgo de uso incorrecto de la aplicación, es decir, abusar de ella con mensajes de spam y hacer que parezca poco profesional.
- El tiempo de respuesta, el hecho de no estar disponible durante un período prolongado de tiempo puede hacer que pierdas puntos. El cliente necesita verte activo, no puedes permitirte ignorar mensajes o responder con una gran demora.
- A riesgo de una comunicación inapropiada, debes poder mantener un tono profesional, incluso si se trata de una aplicación. Este es un efecto secundario de interactuar con los clientes a través de tu teléfono celular.
- Limitaciones de uso, tu cuenta de WhatsApp Business o de empresa solo puede ser utilizada por un dispositivo, en resumen, no puede ser administrada por varios empleados al mismo tiempo.

[Contratar un perito informático WhatsApp en España](#)

¿Necesitas un perito informático para controlar o conocer tu cuenta empresarial de WhatsApp?

Teniendo en cuenta la cantidad de datos de los que vas a realizar una copia de seguridad con esta aplicación, debes pensar en organizar una copia de seguridad sistemática. De esta manera, puedes hacer una copia de seguridad de tus datos de forma segura sin correr el riesgo de perderlos, puedes proteger tu cuenta y en caso de emergencia, siempre tendrás tu hardware a tu disposición.

Esta función nunca debe subestimarse, muchos profesionales tienden a posponer las copias de seguridad de los datos, independientemente del daño que puedan causar. Para solicitar este servicio y muchos otros vinculados con problemas en tu cuenta o, simplemente requieres asesoría, puedes contar con mis servicios.

Soy perito informático y especialista en mensajería de WhatsApp. Frente a cualquier duda o inconveniente pongo mi experiencia a la orden; además, mis amplios conocimientos en el campo pericial y judicial me permiten brindarte asesoría legal en caso de requerirse.

Mi nombre es José Luis Martir Millán, perito de profesión y colegiado, puedes contactarme a través www.peritinformatic.com o escribiéndome directamente a mi correo lluis@peritinformatic.com.