

## **Abre WhatsApp Business API más verticales de negocio y amplía las opciones para las empresas**

Desde que fue lanzada WhatsApp Business en América Latina, en 2018, hasta hoy, esta variante de la popular plataforma de mensajería ha seguido evolucionando para ofrecer cada vez mejores características que ayuden a los negocios a mantener una comunicación efectiva con sus clientes e incrementar sus tasas de conversión y ventas. Tanto es así que hacia mediados de 2020 la plataforma registraba más de 50 millones de usuarios a nivel mundial.

Fue así, que WhatsApp Business API (Interfaz de Programación de Aplicaciones, por sus siglas en inglés) llegó al mercado como una solución para medianas y grandes empresas, principalmente, con el objetivo de facilitar su trabajo gracias a una amplia base de contactos de diferentes regiones para el envío diario de miles de mensajes. La función principal de WhatsApp Business API es integrar WhatsApp con otros sistemas, como softwares de gestión, chatbots y sistemas de control logístico, lo que implica una mejora en la calidad de la comunicación con el cliente.

Desde el pasado 27 de enero de 2021, WhatsApp sumó algunas nuevas verticales de negocio para que puedan utilizar el WhatsApp Business API con el fin de mejorar los procesos de interacción con los usuarios y clientes.

Estas verticales que recién se añaden son para: fabricantes farmacéuticos, fabricantes de dispositivos médicos y clínicas de mejora y modificación corporal. Si bien WhatsApp sigue limitando la venta directa de medicamentos o dispositivos médicos a través de la plataforma, sí se pueden ofrecer servicios relacionados o tratamientos estéticos, por mencionar algunos ejemplos.

“La apertura a cada vez más verticales de negocio siempre será importante, en este caso aunque no se puede vender medicamentos o aparatos médicos directamente, sí se pueden elaborar, por ejemplo, servicios postventa, como encuestas de satisfacción, seguimiento a garantías, servicio o guías técnicas, o instrucciones de uso; todo esto de una manera más ágil y sencilla”, señaló Rodrigo Salla, Head de Ventas para América Latina de [Zenvia](#).

Además, agregó: “Aunque recientemente muchos usuarios se han mudado a otras plataformas, como Telegram, WhatsApp sigue siendo una de las principales vías de comunicación entre clientes y empresas, y esto difícilmente va a cambiar porque el número de usuarios de la plataforma propiedad de Facebook siguen siendo considerable”.

Entre otras funcionalidades y herramientas que WhatsApp Business ha implementado como parte de su crecimiento y mejora desde su lanzamiento, se encuentran:

- Códigos QR: los usuarios pueden escanear códigos QR de las empresas para ponerse en contacto directo con estas vías WhatsApp, por lo que ya no es necesario añadir el contacto de manera manual.
- Artículos y catálogos: mediante WhatsApp Business las empresas y negocios pueden compartir sus catálogos y productos en formato de links a páginas web o redes sociales.
- Notificaciones no transaccionales: las empresas pueden enviar campañas de marketing, que no impliquen transacciones, a través de WhatsApp Business API con plantillas pre-aprobadas y que respeten las políticas comerciales de WhatsApp.

A 11 años de su aparición, WhatsApp es utilizada en México por [77 millones de usuarios](#), lo que la convierte en una de las aplicaciones de mayor uso. Con una población nacional de alrededor de 129 millones, el porcentaje de usuarios es de casi el 60 por ciento, por lo que el potencial de negocio dentro de la misma es sumamente atractivo.

Es importante resaltar que a pesar de este potencial, existen numerosos bienes, productos y servicios que debido a las propias reglas de Whatsapp no pueden comercializarse a través de la plataforma, como, por ejemplo: drogas recreativas, tabaco, bebidas alcohólicas, armas, animales vivos, juegos de azar con dinero real o cualquier tipo de negocio engañoso, ofensivo o falso.

“[Zenvia](#), como partner y proveedor oficial de WhatsApp, puede ayudar a las compañías a construir comunicaciones eficientes y automatizadas, además de llegar a más clientes con estrategias efectivas y perfectamente diseñadas. Estamos comprometidos para que las empresas puedan definir todo el proyecto de uso de WhatsApp Business API y garantizar las aprobaciones oficiales de WhatsApp para sus fines comerciales y garantizar negocios más productivos”, finalizó Salla.

\*\*\*\*\*

#### **Acerca de Zenvia**

En toda Latinoamérica, Zenvia cree que la inteligencia combinada con la tecnología tiene el poder de hacer del mundo un lugar más simple. A través de una plataforma de comunicación multicanal, la empresa promueve conversaciones inteligentes y personalizadas que transforman la experiencia entre consumidores y empresas. Fundada en 2003, la empresa tiene el espíritu emprendedor y la innovación en su ADN para ofrecer las mejores soluciones a más de 8,000 clientes en América Latina, con todo tipo de tamaño y necesidades de mercado. Para obtener más información sobre la empresa, visite <https://www.zenvia.com/es-mx/> y consulte los perfiles en las redes sociales: [linkedin.com/company/zenvia-mobile](https://www.linkedin.com/company/zenvia-mobile), [facebook.com/zenviamobile](https://www.facebook.com/zenviamobile), [twitter.com/zenviamobile](https://www.twitter.com/zenviamobile).