

Prácticas recomendadas para mensajes de marketing en WhatsApp



from  Meta

Tabla de contenidos

1

Introducción

El valor de los mensajes de marketing y el papel fundamental que desempeña la calidad

2

Fundamentos para el éxito

WhatsApp Business
Configuración de la cuenta

Integraciones del sistema

Prácticas recomendadas para la planificación de campañas

3

Crea experiencias de calidad

Interacción con el público

Excelencia del contenido

Estadísticas y mediciones de calidad

4

Prepárate para el futuro de los mensajes de marketing

Mensajes de marketing con optimizaciones

Nuevas métricas y herramientas

SECCION
1

Introducción:
El valor de los mensajes
de marketing y el papel
fundamental que
desempeña la calidad



El valor lo es todo

Para los consumidores, los mensajes de marketing impulsan conexiones más personales y valiosas.

Para las empresas, los mensajes de marketing brindan un canal de interacción de alto rendimiento.



Qué quieren los consumidores

Por qué a las personas les encantan los mensajes comerciales

Los clientes ahora prefieren una experiencia fluida de principio a fin. Quieren mantener una sola conversación que abarque todo, desde descubrir productos hasta realizar comprar y obtener ayuda.

Al combinar la automatización con representantes humanos, puedes proporcionar un toque personal a gran escala.

Los mensajes son intuitivamente conversacionales

En un canal que invita al diálogo, acércate a tus clientes con conversaciones bidireccionales que ofrezcan la intimidad de una llamada telefónica a la escala del correo electrónico y los SMS.

79%

de los adultos online envían mensajes a una empresa al menos una vez a la semana

77%

de los adultos online afirman sentirse más conectados con una empresa si pueden enviarle mensajes directamente

71%

de los adultos online afirman que tienen más probabilidades de comprar en una empresa o entablar una relación con ella si pueden contactarla a través de mensajes

Fuente: "Business Messaging Usage Research" de Kantar. Estudio online encargado por Meta realizado a 6513 adultos online en Alemania, Brasil, España, Estados Unidos, Filipinas, Francia, India, Indonesia, Malasia, México, Reino Unido, Tailandia, Vietnam), marzo de 2024.



Rendimiento a favor de las empresas

93%

de las empresas experimentaron un aumento en los ingresos brutos*

90%

de las empresas experimentaron un aumento en el porcentaje de conversiones*

95%

de las empresas experimentaron una mejora en la experiencia del cliente*

* En comparación con los canales tradicionales.

FUENTE: "The Total Economic Impact™ Of WhatsApp Business Platform For Marketing and Sales", estudio encargado realizado por Forrester Consulting en febrero de 2023.

Los resultados corresponden a una organización compuesta y se ofrecen en función de los clientes entrevistados. * Los canales tradicionales incluyen SMS, correo electrónico, sus propias aplicaciones y sitios web, y aplicaciones de mensajes que no pertenecen a Meta.



La calidad y la relevancia son factores fundamentales para una estrategia exitosa

Las empresas deben priorizar el envío de mensajes que tengan un **valor claro** para los clientes y evitar el contacto no relevante e impersonal.

Los mensajes relevantes tienen **más probabilidades de ser leídos** y el potencial de generar **más interacción con clientes existentes y potenciales**.



La Plataforma de WhatsApp Business se diseñó para ofrecer **experiencias valiosas** a las personas



Usamos ciertas funciones para mantener conversaciones de calidad



Controles de usuario

que brindan a las personas el control de sus experiencias de mensajes con las empresas.



Calificaciones de calidad

que indican la calidad de tus conversaciones.



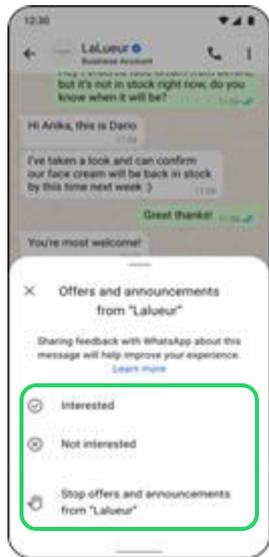
Pausa o desactivación de plantillas cuando son de baja calidad.



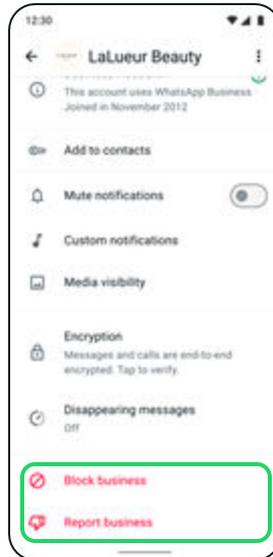
Límites de mensajes que establecen a cuántos usuarios únicos puedes enviar mensajes.

Las personas tienen el control cuando envían mensajes a las empresas en WhatsApp

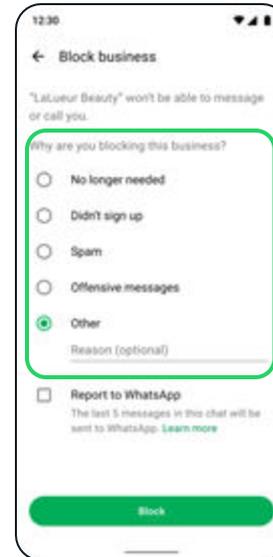
Aprovechamos estas y otras señales de calidad para determinar la calificación de calidad y revisamos el contenido que los usuarios reportan para determinar si infringe las políticas.



Las personas pueden **compartir comentarios o dejar de recibir** mensajes de marketing de las empresas.



Pueden **bloquear o reportar** una empresa en cualquier momento.



Cuando bloquean una empresa, también pueden optar por **explicarnos el motivo**.

Las empresas que se centran en entablar conversaciones de alto valor cosechan más frutos



Forja **relaciones a largo plazo** con los clientes e impulsa los **resultados comerciales** que deseas.



Ahorra costos y aumenta el ROI reduciendo gastos innecesarios.



Reduce el riesgo de que **los clientes te bloqueen** y que WhatsApp **limite** la capacidad de llegar a ellos.



SECCION
2

Fundamentos para el éxito

- ✓ Configuración de la cuenta de WhatsApp Business

Integración de la plataforma

Planificación de la campaña



Información general y consideraciones sobre la cuenta de WhatsApp Business

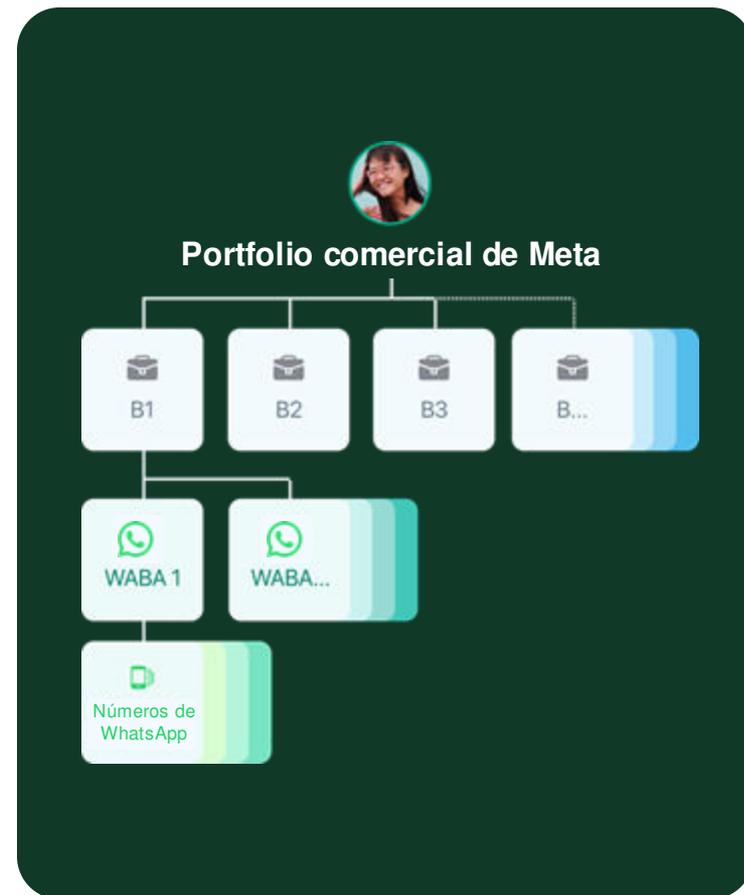
El modelo de la cuenta de WhatsApp Business

Tu cuenta de WhatsApp Business es fundamental para la experiencia de mensajes comerciales, ya que ofrece números de teléfono, plantillas, Flows y administración del catálogo.

- Las empresas pueden crear varios portfolios comerciales.
- Cada porfolio puede tener una cuenta de WhatsApp Business o más.
- Cada cuenta de WhatsApp Business puede incluir varios números de teléfono.

Cuestiones que debes tener en cuenta

- **Limita la cantidad de cuentas de WhatsApp Business**, ya que así obtendrás estadísticas consolidadas y la administración te resultará más fácil.
- **Minimiza la cantidad de números de teléfono en uso** para que las personas disfruten de una sola conversación constante con tu empresa.
- **Vincula tu catálogo de productos** para poder enviarles a los clientes mensajes sobre un producto o varios.



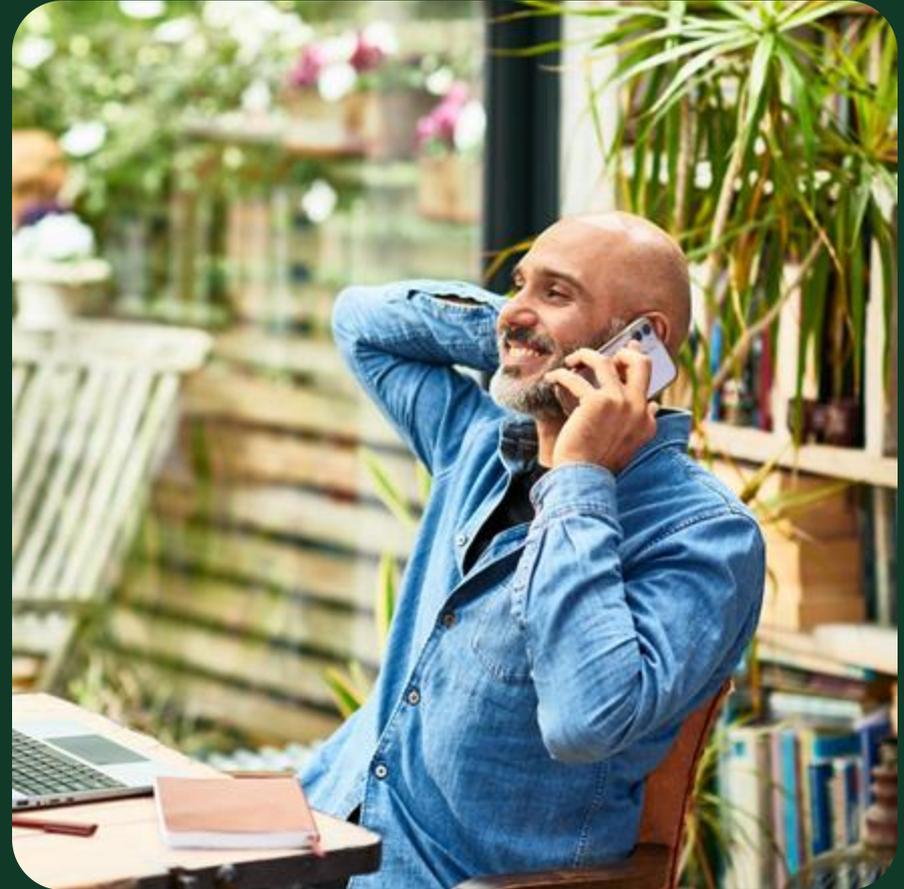
SECCION
2

Fundamentos para el éxito

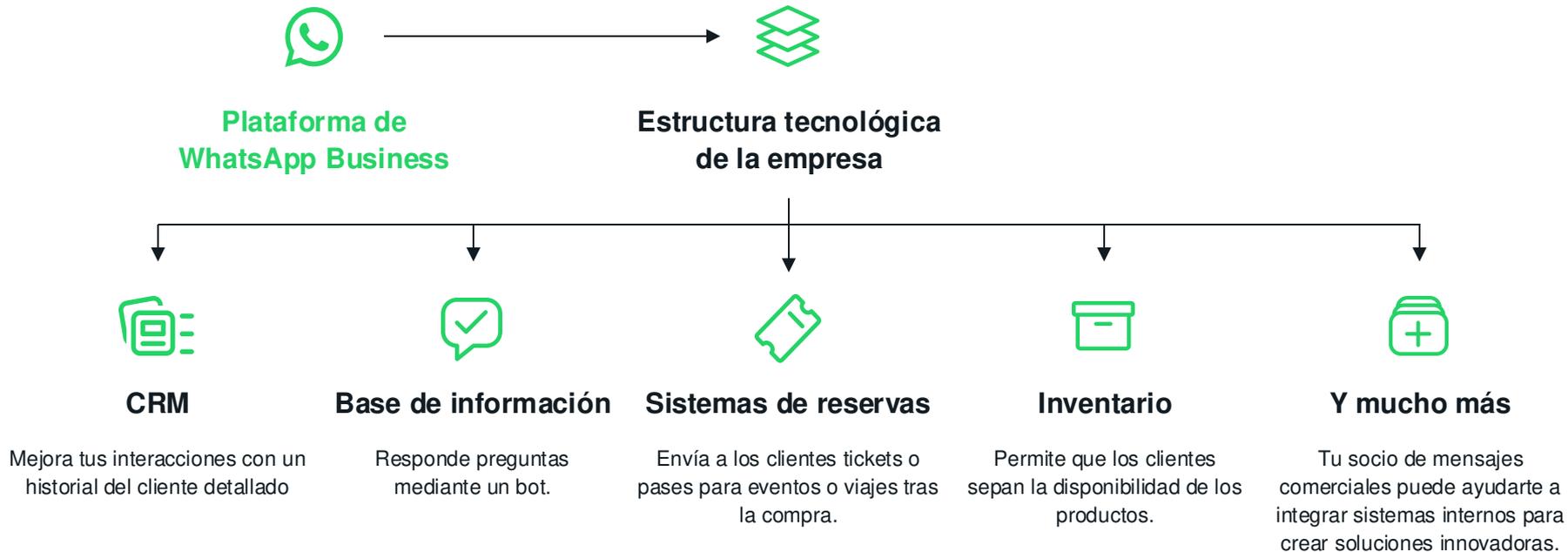
Configuración de la cuenta
de WhatsApp Business

✓ Integración de la plataforma

Planificación de la campaña



Conecta WhatsApp con la estructura tecnológica de tu empresa para ofrecer experiencias más enriquecedoras y fortalecer las relaciones con los clientes



SECCION
2

Fundamentos para el éxito

Configuración de la cuenta de
WhatsApp Business

Integración de la plataforma

✓ Planificación de la campaña



Alcanza un éxito rotundo con prácticas recomendadas para la planificación de campañas

- **Planifica con antelación:** proyecta para los momentos clave de temporada o los días comerciales importantes, y piensa cómo puedes usar los mensajes de marketing para respaldar y aprovechar esas oportunidades.
- **Integra:** considera cómo los mensajes de marketing pueden respaldar campañas de marketing más amplias.
- **Coordina:** con una estrategia y gobernanza centralizadas, podrás asegurarte de no abrumar a los clientes con mensajes inconexos de diferentes equipos.
- **El cliente es el protagonista de la experiencia:** piensa en cómo percibirá tus mensajes y qué puede atraerlo o impulsar su fidelidad, y generar una percepción positiva de la marca.
- **Brinda experiencias integrales:** para cultivar la relación con los clientes, ofréceles apoyo, información complementaria y ofertas en una sola conversación constante.
- **Prueba y revisa:** prueba diferentes estrategias y compara los resultados a intervalos regulares con KPI claramente definidos para determinar qué funciona bien y qué se puede mejorar.

SECCION
3

Crea experiencias de calidad

- ✓ Interacción con el público
- Excelencia del contenido
- Estadísticas y mediciones de calidad



Para brindar experiencias de **calidad**, los mensajes deben ser **esperados, oportunos y relevantes**.

¿Qué características tienen los mensajes de calidad?



Las personas **ya aceptaron recibir esta información***.



Los clientes **reciben estos mensajes en un momento lógico** (por ejemplo, justo después de interactuar con una empresa, con la frecuencia solicitada).



Los mensajes **se personalizan** según el cliente, contienen **información valiosa** y presentan **llamadas a la acción claras** para el cliente.

* Nota: Ya no es necesario el consentimiento específico en WhatsApp. [Más información](#)

Para asegurarse de que los mensajes sean esperados, las empresas deben obtener el consentimiento de las personas con antelación para enviarlos

Nuestra Política comercial exige lo siguiente:

1

Las empresas deben indicar con claridad que la persona acepta recibir sus mensajes.

2

Las empresas deben indicar con claridad el nombre de la empresa de la cual las personas aceptan recibir mensajes.

3

Las empresas deben cumplir con las leyes y regulaciones locales respecto de avisos, permisos y consentimiento.

* Nota: Ya no es necesario el consentimiento específico en WhatsApp. [Más información](#)

PREVISTO

Crea una experiencia de consentimiento fluida

Es importante optimizar los flujos de consentimiento para garantizar que las personas tengan experiencias positivas con tu empresa.

- **Comunica con claridad el valor** de recibir novedades importantes en WhatsApp.
- **Los usuarios deben esperar los mensajes que reciben.**
 - Ofrece un proceso de consentimiento que refleje con claridad el tipo de mensajes que tienes intención de enviar (por ejemplo, actualizaciones de un pedido, ofertas relevantes, etc.).
 - Solicita consentimiento explícito para enviar mensajes promocionales: no los agrupes con otros tipos de comunicaciones (como actualizaciones sobre una transacción), ya que así mitigarás el riesgo de que los usuarios bloqueen tu empresa si perciben tus mensajes como no solicitados.
- **Cualquiera sea tu proceso para obtener consentimiento, asegúrate de que los flujos sean claros e intuitivos.**
- **Supervisa activamente y respeta todas las solicitudes** (tanto dentro como fuera de WhatsApp) que las personas envíen para bloquear o interrumpir las comunicaciones que les envías por WhatsApp o, de otro modo, darse de baja de ellas, **incluido eliminar a esa persona de tu lista de contactos.**
- **Supervisa las calificaciones de calidad**, en especial al implementar nuevos métodos de consentimiento (disponibles en el administrador de WhatsApp y mediante la [API](#) del administrador de WhatsApp Business).

* Nota: Ya no es necesario el consentimiento específico en WhatsApp. [Más información](#)

Obtén consentimiento para enviar mensajes a los clientes allí donde les resulte más conveniente

MÉTODOS DE EJEMPLO

Tu sitio web

Personalmente

Código corto por SMS

Durante el proceso de transacción

Llamada del servicio de atención al cliente

Bot de Messenger

Respuesta de voz interactiva por teléfono (IVR)

Anuncios de clic a WhatsApp

Código QR

Conversación de WhatsApp



Sé siempre transparente respecto de los tipos de novedades que enviarás a las personas al obtener su consentimiento.

* Nota: Ya no es necesario el consentimiento específico en WhatsApp. [Más información](#)

OPORTUNO

Asegúrate de que tus mensajes sean oportunos, pero no demasiado frecuentes

Determinar cuándo y con qué frecuencia las personas querrán oír más de tu empresa es uno de los factores más importantes para una estrategia exitosa.



OPORTUNO

Prácticas recomendadas de sincronización y frecuencia

- Ten en cuenta a tus clientes y **evalúa cuál es el momento más adecuado** para comunicarte con ellos, por ejemplo, alinea mensajes de marketing relevantes con **momentos de temporada clave o días comerciales importantes**.
- Para maximizar las posibilidades de interacción, **considera cuándo es mejor *no* enviarles mensajes**, por ejemplo, si los clientes están offline o en días en que muchas empresas compiten por captar su atención.
- **Supervisa cuántas conversaciones de marketing recibe un cliente** por día y por semana para evitar abrumarlo.
- **Evita enviar una cantidad excesiva de mensajes promocionales**. A los usuarios les suele molestar recibir mensajes promocionales con mucha frecuencia o de demasiados números de teléfono, y es más probable que los bloqueen o reporten si este es el caso.
- **Da al cliente un respiro**. Supervisa el índice de lectura de mensajes y brinda espacio a los clientes que dejaron de interactuar con tus plantillas.



RELEVANTE

Envía mensajes personales y relevantes

Envía mensajes de marketing personales. Para ello, asegúrate de dirigirlos al consumidor en un nivel que comprenda y de que sean relevantes para sus necesidades específicas.



Segmenta al público en función de lo que es más probable que le interese.



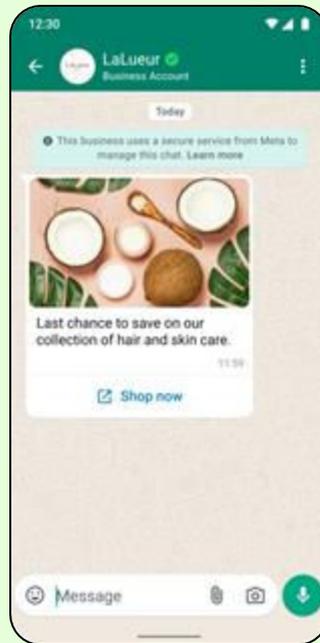
Incluye información complementaria, así como productos, funciones o actualizaciones complementarios que se relacionen con compras anteriores o servicios utilizados.



Personaliza tu mensaje para cada segmento. Por ejemplo, incluye información adicional relacionada con un producto explorado o visto, u ofrece incentivos para completar una transacción.



Combina y conecta tus mensajes de marketing con otros tipos de mensajes, como actualizaciones de cuenta, para aportar incluso más valor y reforzar tu relación con los clientes.



RELEVANTE

Incluye incentivos para consolidar las relaciones e impulsar la acción

Ofrece recompensas atractivas, como descuentos exclusivos, muestras gratuitas, entrega sin costo o acceso exclusivo, para motivar a las personas y fomentar su fidelidad.



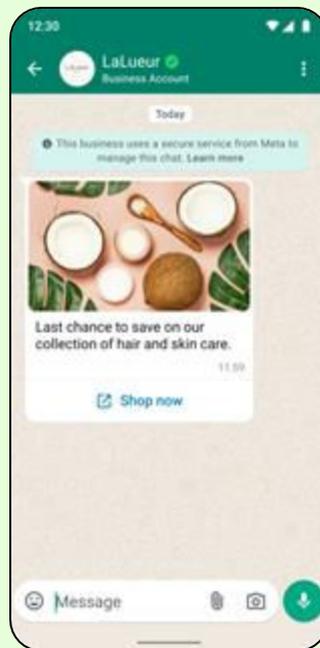
Si es posible, **personaliza la oferta** en función de los intereses o las compras anteriores del cliente, fechas especiales, etc.



Menciona precios más competitivos online (frente a la tienda física) e incluye incentivos promocionales cuando corresponda para impulsar las compras.



Explica con claridad los beneficios de la oferta y brinda contexto, de modo que los usuarios la comprendan, sepan cómo funciona, cuándo finaliza, entre otros detalles.



RELEVANTE

Destaca la calidad y la confianza

Consolida la confianza de los clientes y demuéstroles claramente que tienes una empresa de calidad muy confiable que ofrece rigurosas protecciones para el consumidor.

**Elimina señales de spam.**

Asegúrate de que los mensajes se relacionen con una imagen determinada y elimina enlaces insertados, errores de ortografía, etc.



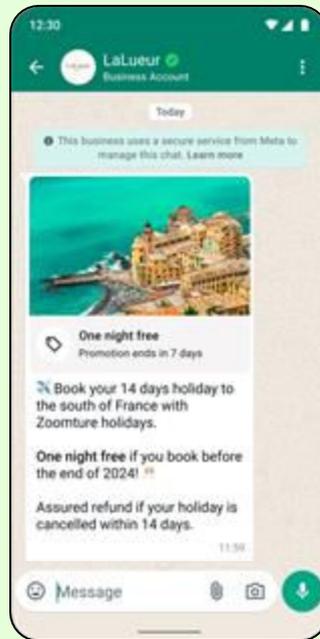
Haz referencia a la selección y la calidad de los productos en imágenes o texto.



Destaca la claridad del mensaje con un lenguaje simple y oraciones cortas. Asegúrate de que el mensaje sea práctico y focalizado.



Menciona la calidad de la entrega, el servicio y las protecciones de pago, como la sencillez del servicio de atención al cliente y el proceso de devoluciones, o la disponibilidad de pagos contra entrega.



SECCION
3

Crea experiencias de calidad

Interacción con el público

✓ Excelencia del contenido

Estadísticas y mediciones de calidad



La excelencia del contenido comienza con la plantilla

Optimiza tus plantillas para garantizar que el mensaje tenga impacto



Encuentra el tono adecuado

Cálido y personal

Empezar por el nombre del cliente fomenta el acercamiento y aporta legitimidad. Además, promete una experiencia de servicio adaptada más personal y un tiempo de respuesta rápido.

Gramaticalmente correcto y bien escrito

Redacta el mensaje con cuidado para mostrarle al lector que pensaste muy bien el contenido y lo revisaste.

Atractivo e informativo, pero no insistente

Asegúrate de que el mensaje no parezca una presentación de ventas focalizada. Aborda el asunto como si intentaras forjar una relación a largo plazo.



Es más probable que las personas respondan a mensajes que contienen un lenguaje cálido, agradable y personal. Como resultado, lograrás una comunicación más abierta y tendrás la oportunidad de forjar una relación que perdure.

Anatomía de una plantilla de marketing deficiente



Anatomía de una plantilla de marketing eficaz

- Envía mensajes **enfocados y concisos**. **Destaca la información importante en negrita**, idealmente al comienzo del mensaje.
- **Optimiza las primeras cinco líneas**. Los mensajes que superan ese límite se truncan automáticamente. Las personas pueden hacer clic en “Leer más” para ver texto adicional.
- **Si superas las cinco líneas, usa secciones separadas, delimitadas claramente con espacio**. Evita agregar más de tres o cuatro secciones y de dejar demasiado espacio en blanco.
- **Selecciona cuidadosamente emojis** que tengan que ver con el contexto y realcen el tono, pero no uses demasiados.
- **Usa botones de llamada a la acción que dirijan a un sitio web**, en lugar de incluir URL en el mensaje.
- **Las imágenes deben ser claras por sí mismas**, no deben depender del texto. Al mismo tiempo, el texto debe ser también claro, aunque no se descarguen los archivos multimedia.
- **Actualiza las plantillas** cada cierta cantidad de semanas para evitar la saturación de contenido.

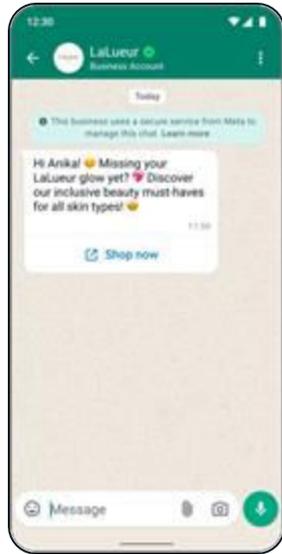


Coloca la información importante al principio ya que los mensajes de más de cinco líneas se truncan automáticamente.

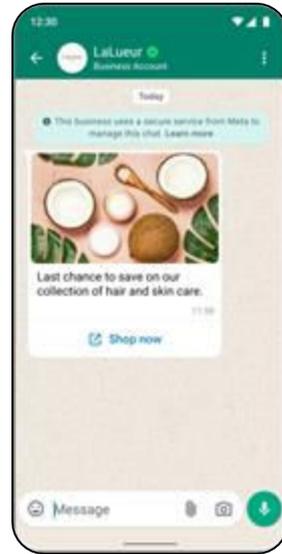


¡Menos es más! Si es posible, mantén los mensajes focalizados y concisos.

Prueba diferentes tipos de archivos multimedia para determinar qué formatos son óptimos conforme a cada público y mensaje



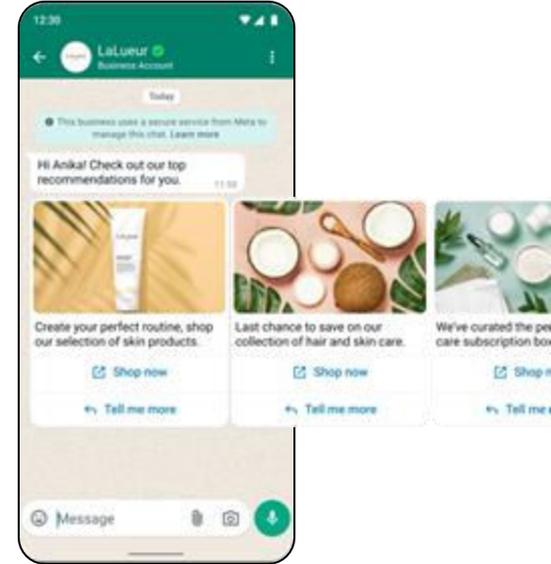
Solo texto



Una sola imagen ancha (12:7)



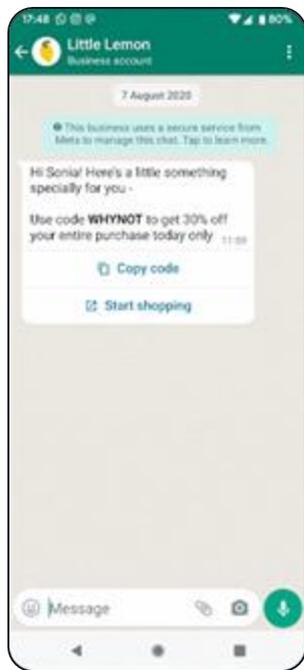
Video horizontal (5:7)



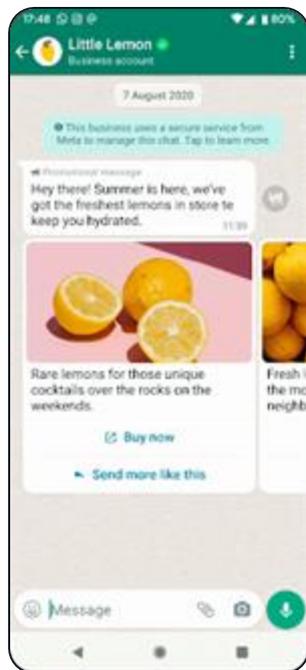
Secuencia (17:10)

Elige formatos de mensajes nativos para que no haya fricción

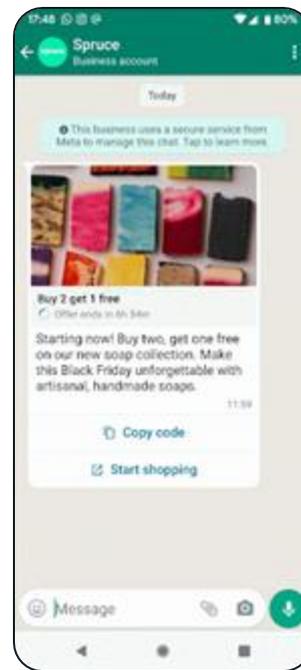
Usa tipos de botones nativos y plantillas de marketing para impulsar la interacción y las conversiones de manera fluida.



Botones de llamada a la acción y para copiar el código de un cupón



Secuencia



Oferta por tiempo limitado

Sigue estos consejos para revisar plantillas

- Planifica con antelación a fin de tener tiempo de revisión suficiente.
- El contenido debe cumplir con nuestras políticas de [comercio](#) y [para empresas](#).
- Las plantillas deben tener el formato correcto según las [pautas](#) de WhatsApp.
- Para tener una respuesta más rápidamente y garantizar que haya suficiente contexto durante la revisión, recomendamos incluir una muestra.
- Esto ocurre especialmente al enviar una plantilla de mensaje con archivos multimedia.
- Todas las apelaciones por plantillas de mensajes rechazadas exigen que se presente una muestra. Puedes apelar el rechazo de una plantilla de mensajes por medio de la [asistencia directa](#).
- Si se enviará la misma plantilla en varios idiomas, estos son algunos consejos para garantizar que la revisión se realice sin inconvenientes:
 - Si la plantilla se crea en el administrador comercial, crea una y añade los demás idiomas que quieras.
 - Si se crea mediante la API, envía las plantillas con el mismo nombre, pero cambia el idioma.

SECCION
3

Crea experiencias de calidad

Interacción con el público

Excelencia del contenido

✓ Estadísticas y mediciones de calidad



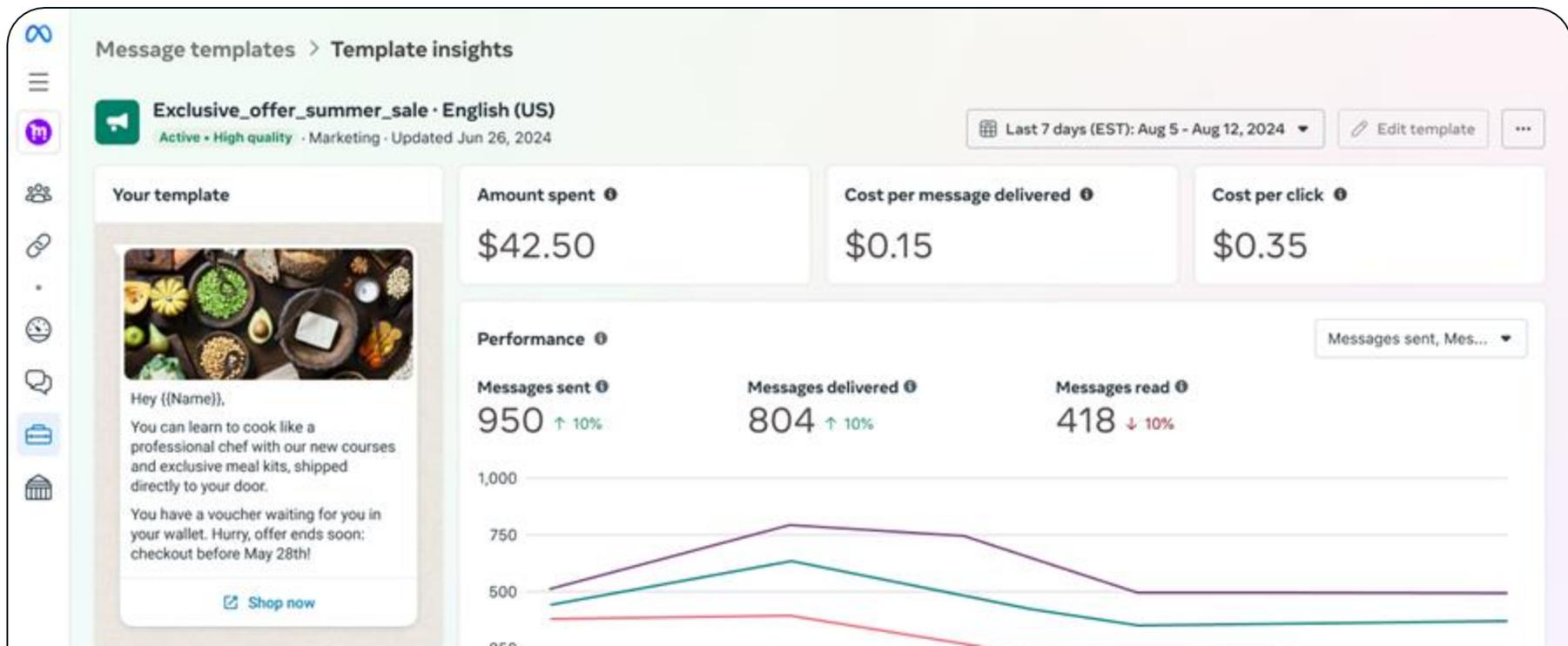
Supervisa activamente la calidad que ofreces

Tus **calificaciones de calidad** y los **índices de lectura de tus mensajes** son clave para entender qué funciona bien y dónde cabe realizar cambios.



Evalúa la calidad en el administrador de WhatsApp

Una interfaz independiente dentro de Meta Business Suite

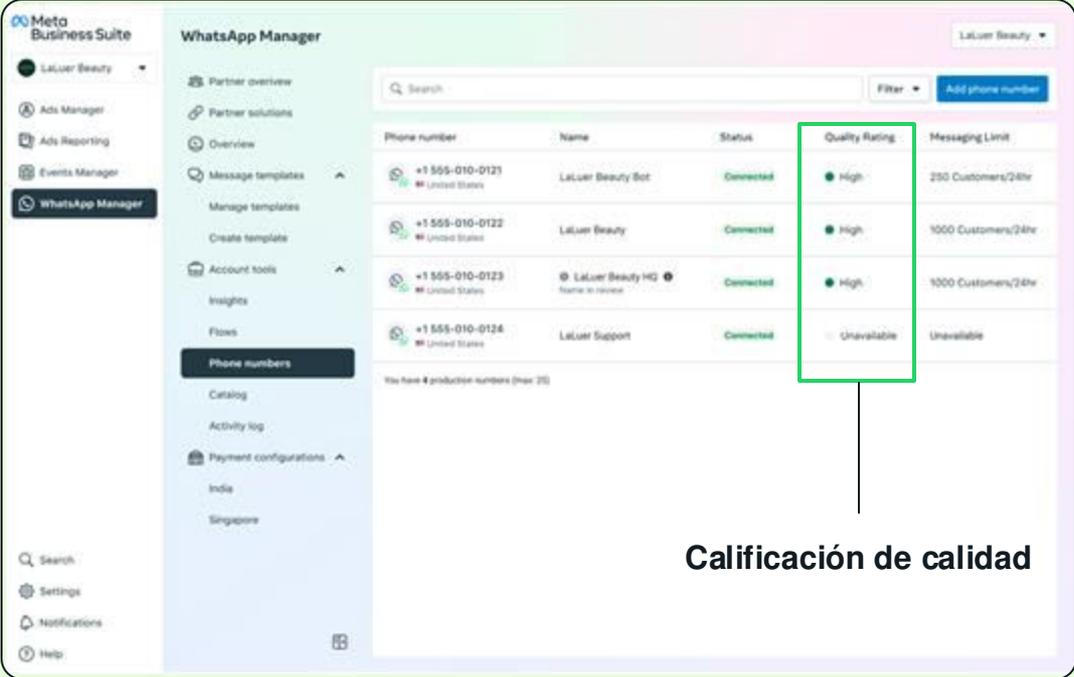


Pestaña “Números de teléfono”

Consulta información importante sobre los números de teléfono de tu empresa:

- Estados
- Calificación de calidad
- Límites de mensajes
- Calificación de calidad durante los últimos 30 días (haz clic en el ícono en la columna de configuración)

Las señales de calidad también se pueden supervisar mediante la [API](#) del administrador de WhatsApp Business.



The screenshot displays the WhatsApp Manager interface within the Meta Business Suite. The main content area shows a table of phone numbers with the following columns: Phone number, Name, Status, Quality Rating, and Messaging Limit. The Quality Rating column is highlighted with a green box, and a line points from this box to the text 'Calificación de calidad' below the table.

Phone number	Name	Status	Quality Rating	Messaging Limit
+1 555-010-0121 United States	LaLuer Beauty Bot	Connected	High	200 Customers/24hr
+1 555-010-0122 United States	LaLuer Beauty	Connected	High	1000 Customers/24hr
+1 555-010-0123 United States	LaLuer Beauty HQ Name in profile	Connected	High	1000 Customers/24hr
+1 555-010-0124 United States	LaLuer Support	Connected	Unavailable	Unavailable

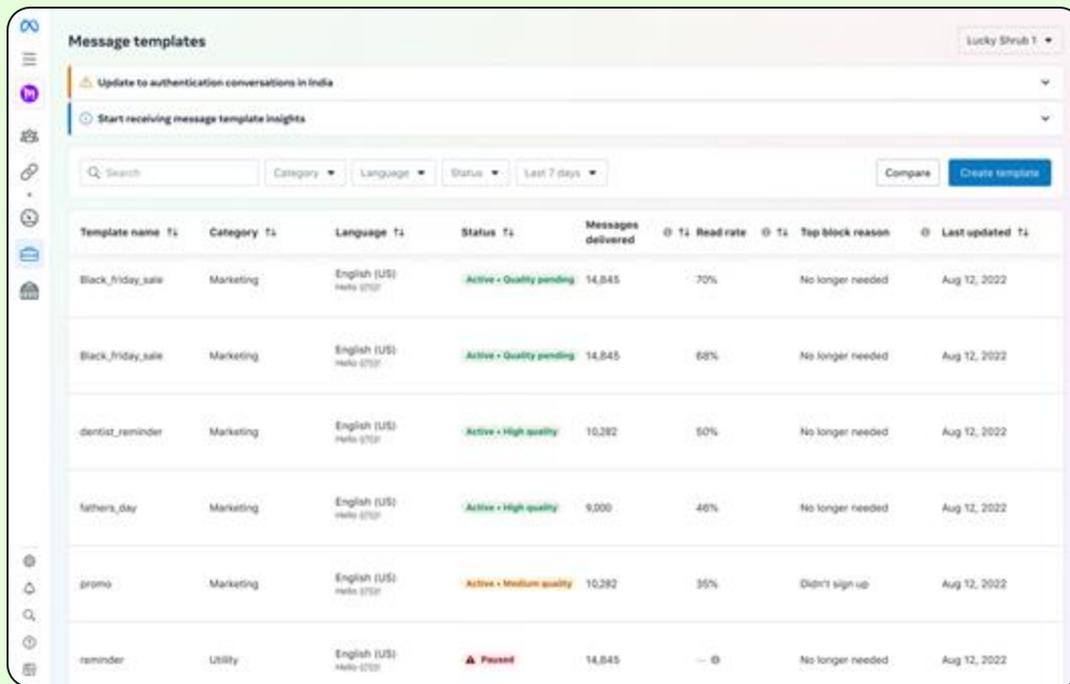
You have 4 production numbers (max. 20)

Pestaña “Plantillas de mensajes”

Supervisa el rendimiento de tus plantillas de mensajes:

- Estado y calificación de calidad de la plantilla
- Mensajes entregados
- Índice de lectura de mensajes
- Motivo principal del bloqueo

Las señales de calidad también se pueden supervisar mediante la [API](#) del administrador de WhatsApp Business.



The screenshot displays the 'Message templates' management interface in WhatsApp Business. It features a search bar, filters for Category, Language, and Status, and a 'Last 7 days' time range selector. A table lists various templates with their performance metrics.

Template name	Category	Language	Status	Messages delivered	Read rate	Top block reason	Last updated
Black_friday_sale	Marketing	English (US)	Active + Quality pending	14,845	70%	No longer needed	Aug 12, 2022
Black_friday_sale	Marketing	English (US)	Active + Quality pending	14,845	68%	No longer needed	Aug 12, 2022
dentist_reminder	Marketing	English (US)	Active + High quality	10,282	60%	No longer needed	Aug 12, 2022
fathers_day	Marketing	English (US)	Active + High quality	9,000	46%	No longer needed	Aug 12, 2022
promo	Marketing	English (US)	Active + Medium quality	10,282	35%	Didn't sign up	Aug 12, 2022
reminder	Utility	English (US)	Paused	14,845	—	No longer needed	Aug 12, 2022

Estadísticas de plantillas

Analiza en profundidad el impacto de tus mensajes en los clientes con métricas disponibles*, como:

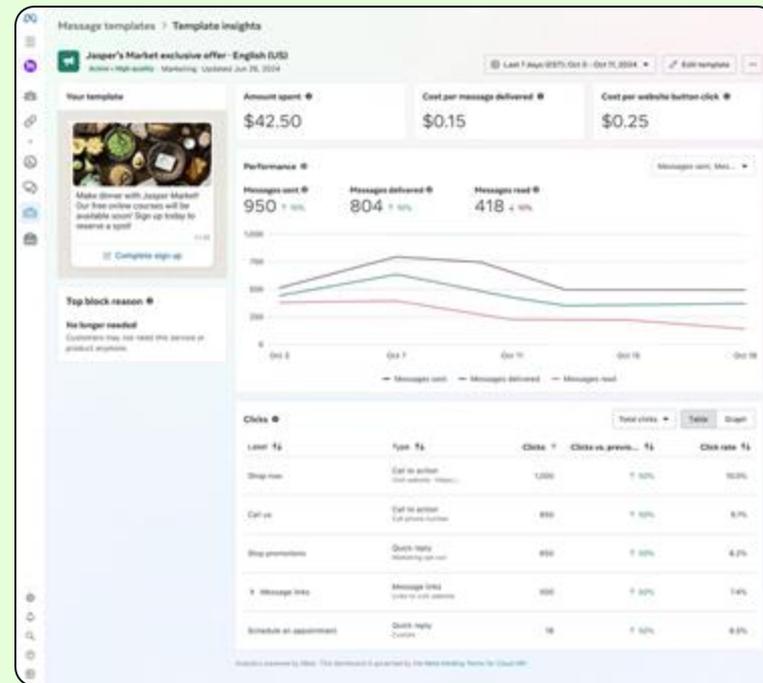
- Mensajes enviados o entregados
- Índice de lectura de la plantilla o el mensaje
- Clics en el botón de respuesta rápida
- Clics en el botón de llamada a la acción del sitio web**
- Motivo principal del bloqueo
- Métricas de costo***

También hay disponibles análisis de plantillas por medio de la [API](#) del administrador de WhatsApp Business.

* Hay métricas de interacción con plantillas disponibles para las empresas en la API de la nube en todos los mercados, excepto la UE, el Reino Unido y Japón.

** Hay métricas de interacción mediante clics en los botones disponibles solo para los mensajes de marketing.

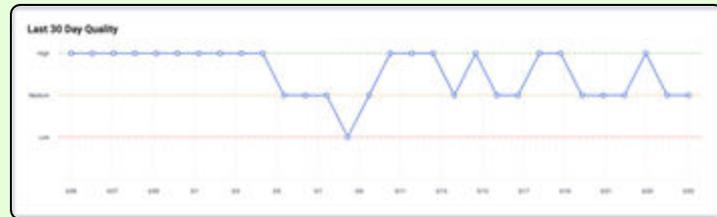
*** Hay métricas de costo disponibles para socios y clientes directos, así como para clientes no administrados por socios.



Investiga la calidad

Sigue estos consejos proactivos para mantener la calidad:

- ➔ Revisa el gráfico del historial de calidad de 30 días y los motivos de calidad proporcionados para distinguir descensos en la calidad y los posibles motivos de estas bajas.
- ➔ Determina si el volumen de mensajes enviados aumentó con plantillas específicas o si se agregaron plantillas nuevas recientemente. Todos los mensajes deben ser oportunos y relevantes, y los clientes deben tener previsto recibirlos.
- ➔ Analiza en detalle otros tipos de métricas que a tu empresa le interesen, como satisfacción del cliente, para entender mejor si hubo un cambio en el sentimiento.
- ➔ Revisa la funcionalidad del bot para garantizar que funciona según lo previsto y las consultas de los clientes se pueden resolver de forma adecuada.
- ➔ Experimenta con un nuevo caso de uso a la vez, ve aumentando el volumen gradualmente al nivel deseado y, luego, supervisa las advertencias de número de teléfono y plantillas durante un lapso de siete a diez días.
- ➔ Si recibes una advertencia, vuelve a evaluar el caso de uso, la estrategia de comunicación, los flujos de consentimiento y el contenido de los mensajes.
- ➔ Asegúrate de que todos los mensajes cumplan con nuestras políticas de comercio y para empresas.



Historial de calidad de 30 días

Phone Number	Status	Quality Rating	Messaging Limit	Country
+1 630 555 0204	Pending	Unavailable	Unavailable	United States
+1 630 555 0202	Office	High	1K Comments/Date	United States
+1 631 555 0205	Connected	High	Not Applicable	United States
+1 630 555 0206	Connected	Medium	Not Applicable	United States
+1 630 555 0208	Connected	High	Not Applicable	United States
+1 630 555 4800	Flagged	Low	<p>This phone number is sending low quality message templates. You can view your templates for more information.</p> <p>Users are choosing "don't sign up" as a reason for blocking this phone number. Businesses must obtain opt-in before sending notifications. Please review your opt-in flow(s) and see our Business Policy for more detail.</p> <p>Users are choosing "offensive message" as a reason for blocking this phone number. Please immediately remove offensive content in your conversations with users, including content related messaging and/or templates.</p> <p>Learn More</p>	

Motivos de calidad

Mide los resultados comerciales a lo largo del ciclo de vida del cliente y el ROI

Las empresas pueden comprender el impacto incremental de sus mensajes de marketing mediante la implementación de un marco de medición sólido.

Cómo comenzar:

1. Contrata un servicio de análisis de terceros o (si tienes los recursos) crea una solución interna.
2. Asigna eventos de conversión clave tanto dentro como fuera de una conversación a lo largo del ciclo de vida del cliente.
3. Trabaja con equipos técnicos o de análisis para implementar la lógica de atribución y la visualización de datos.
4. Diseña e implementa una agenda de pruebas para:
 - Entender el impacto incremental de los mensajes de marketing.
 - Establecer puntos de referencia con otros canales.
 - Realizar pruebas A/B de diferentes estrategias de campaña.

SECCION

4

Prepárate para el futuro de los mensajes de marketing

- ✓ Mensajes de marketing con optimizaciones

Nuevas métricas y herramientas



Presentamos los mensajes de marketing con optimizaciones

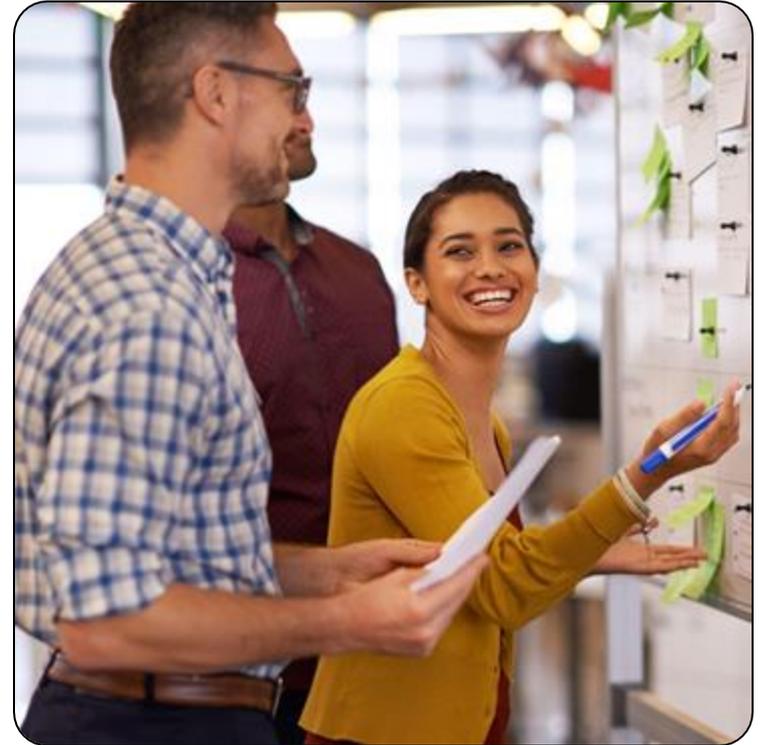


Las nuevas **optimizaciones** permiten que los mensajes de marketing generen más valor para las empresas y los clientes

Los mensajes de marketing no optimizados permiten a las empresas enviar una plantilla específica a una persona concreta.

Ahora, con las optimizaciones, puedes seguir enviando una plantilla específica a una persona concreta.* Sin embargo, los mensajes de marketing con optimizaciones se optimizan automáticamente para las entregas y las lecturas. De este modo, las personas recibirán más mensajes que deseen de las empresas de los que realmente quieran recibir noticias.

Esto ofrece una **experiencia de mayor calidad para los clientes y un mejor rendimiento comercial** en comparación con los mensajes de marketing no optimizados.



* Nota: Al igual que el marketing en la API de la nube, es posible que los mensajes enviados mediante la API MM Lite no se entreguen debido a controles de calidad e integridad (por ejemplo, bloqueo de usuarios, filtros de spam, pausa de plantillas debido a una alta tasa de comentarios negativos o límites de mensajes de plantillas de marketing por usuario). No obstante, con la API MM Lite, las empresas pueden beneficiarse de mejores índices de entrega (o neutros) y mejores índices de lectura y clics en comparación con la API de la nube.

Con las optimizaciones, es más fácil que nunca interactuar personalmente con los clientes y crear relaciones duraderas a gran escala

Envía el mensaje adecuado a la persona indicada en WhatsApp.



Impulsa los resultados comerciales

Apóyate en la eficacia de nuestros sistemas de IA para hacer llegar tus mensajes a clientes que los encontrarán valiosos y estarán más dispuestos a interactuar.



Comprende el rendimiento

Mide el impacto en todos los canales con informes de conversiones web y en la aplicación, y estadísticas de medición exclusivas (por ejemplo, puntos de referencia o recomendaciones), entre otras nuevas funciones.



Ahorra tiempo y costos

Gracias a las optimizaciones, incorporar mensajes de marketing es fácil. Luego, solo tienes que enviar un mensaje y Meta automatiza la optimización.

SECCION

4

Prepárate para el futuro de los mensajes de marketing

Mensajes de marketing con optimizaciones

- ✓ Nuevas métricas y herramientas



A photograph of three people in a meeting. A man with a beard and short brown hair is in the center, looking towards the right. To his right, a man with dark curly hair and a brown cardigan is smiling and looking at a laptop. To the left, the back of a woman's head with short blonde hair is visible. They are all sitting at a table in what appears to be a cafe or office setting.

Estamos invirtiendo en
otras métricas y
herramientas que nos
permitan generar
conversaciones valiosas

Mensajes de marketing optimizados frente a no optimizados

Leyenda:  Nueva  Igual que no optimizado

	Mensajes de marketing no optimizados	Mensajes de marketing con optimizaciones
Optimizaciones de rendimiento	Ninguna	<ul style="list-style-type: none">  Índice de entrega igual o superior que la nube <i>(ya disponible)</i>  Índices de lectura y clics iguales o superiores que la nube
Medición e informes	Enviado, entregado, leído, en el que se hizo clic Métricas de costos (por ejemplo, costo por clic)	<ul style="list-style-type: none">  Enviado, entregado, leído, en el que se hizo clic  Métricas de costos (por ejemplo, costo por clic)  Conversiones web (por ejemplo, añadir al carrito o comprar) <i>(ya disponible)</i>  Conversiones en la aplicación <i>(ya disponible)</i>  Estadísticas exclusivas (por ejemplo, referencias o recomendaciones)
Funciones	Conjunto de funciones de marketing estándar de la API de la nube	<ul style="list-style-type: none">  Conjunto de funciones de marketing estándar de la API de la nube  Funciones de marketing exclusivas (por ejemplo, tiempo de vida de mensajes de marketing <i>[ya disponible]</i>)  Enlaces profundos de la aplicación en mensajes de marketing <i>(ya disponibles)</i>  Formatos de contenido nuevos y exclusivos
Incorporación	Para empresas nuevas: <ul style="list-style-type: none"> • Registro directo • Facilitado por el socio a través de registro integrado 	<ul style="list-style-type: none">  Para empresas nuevas: autorregistro o a través de registro integrado (a través de un socio) <ul style="list-style-type: none"> • Registro directo • Facilitado por el socio a través de registro integrado  El socio puede activar la actualización a notificaciones de mensajes de marketing Lite para la incorporación de empresas en el administrador de WhatsApp Business <i>(ya disponible)</i>
Datos de la empresa usados para optimizaciones	Número de teléfono del usuario: solo para la entrega	<ul style="list-style-type: none">  Número de teléfono del usuario: solo para la entrega  Mensajes salientes y plantillas de mensajes: para potenciar las optimizaciones  Entrega y lectura de eventos: para potenciar las optimizaciones <i>(ya disponible)</i>

Conclusiones principales



Maximiza tu estrategia de mensajes de marketing con estas prácticas recomendadas



Fundamentos para el éxito

- Optimiza la **configuración de tu cuenta de WhatsApp Business**.
- **Realiza la integración con tu estructura tecnológica** para ofrecer experiencias más enriquecedoras.
- **Planifica y coordina campañas con atención** y enfócate en la experiencia del cliente.
- **Brinda experiencias integrales para nutrir las relaciones**, como atención posterior a la transacción y ofertas complementarias en una sola conversación continua.



Crea experiencias de calidad

- Asegúrate de que los mensajes sean **oportunos, relevantes y que los clientes tengan previsto recibirlos**, y ofrece siempre **opciones de consentimiento claras**.
- Para optimizar tus plantillas, **sigue las prácticas recomendadas de contenido** y usa **componentes nativos e interactivos**.
- **Supervisa las calificaciones de calidad y las métricas de interacción, y toma medidas** si los mensajes de marketing no repercuten en el público.
- Implementa la medición **en todo el ciclo de vida del cliente** y mide el ROI.
- **Prueba, evalúa y optimiza continuamente** tu estrategia de mensajes de marketing.



Prepárate para el futuro de los mensajes de marketing

- Comunícate con tu **socio de mensajes comerciales o equipo de cuenta** para obtener más información sobre los mensajes de marketing con optimizaciones si están disponibles en tu mercado.
- **Presta atención a otras métricas**, estadísticas y herramientas de prueba para perfeccionar aún más tu estrategia.

Saca más partido a las conversaciones con los mensajes de marketing en WhatsApp

Vuelve a interactuar con los clientes con experiencias de mensajes de alto valor que impulsen las ventas, fomenten la fidelidad y refuercen las relaciones. Entrega el mensaje correcto en el momento adecuado, justo donde los clientes desean saber de ti.

Para empezar, conéctate con tu socio de mensajes comerciales o [busca un socio](#) hoy.

