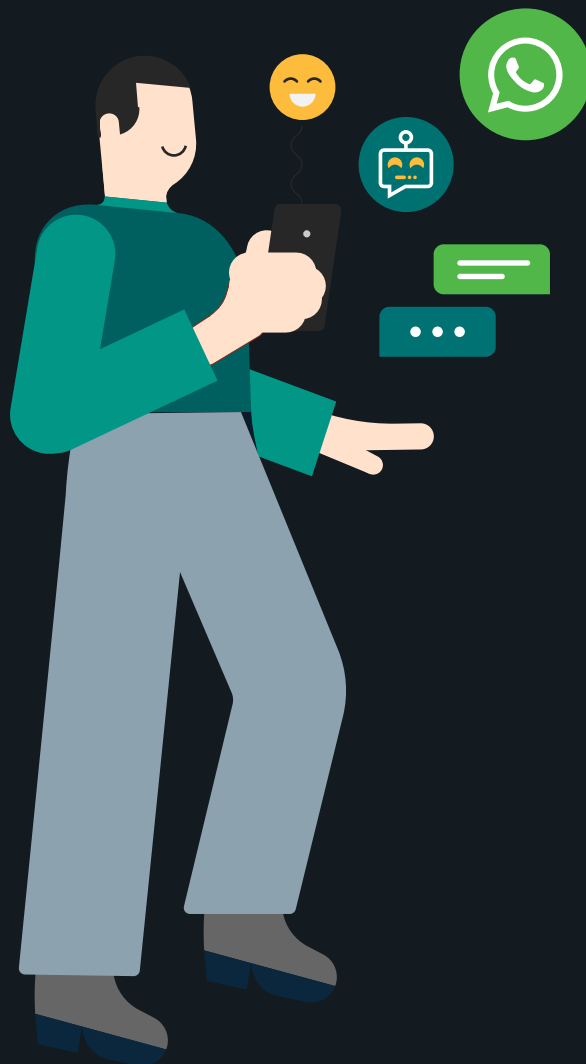




Mobile **experiences** **your** customers love



from  Meta
easyhermes.com.ec

developed by
ACCROACHCODE

Sobre la Plataforma

EasyHermes es un producto de la empresa ecuatoriana de desarrollo de software ACCROACHCODE S.A., que te permite mejorar la interacción con los clientes gracias a su experiencia interactiva y personalizada a través de la API oficial de WhatsApp Cloud.

La API permite a las empresas enviar difusiones y mensajes interactivos, solicitar la marca verde de WhatsApp verificando su cuenta de WhatsApp Business y utilizar la automatización avanzada para marketing, ventas y asistencia.



→ BENEFICIOS DEL WHATSAPP CLOUD API

- 1 Interacción Global**
WhatsApp alcanza a casi la mitad de los usuarios de teléfonos inteligentes a nivel mundial.
- 2 Capacidad de Envío Mejorada**
Al usar Internet, facilita una mayor entrega de mensajes, crucial en mercados internacionales.
- 3 Estados de Mensaje Detallados**
Proporciona confirmación de lectura de mensajes, permitiendo análisis y flujos de trabajo más detallados.
- 4 Perfiles Personalizados**
Empresas pueden mostrar su logotipo, sitio web y descripción en sus perfiles, aumentando la confianza del cliente.

EasyHermes es un proveedor de tecnología para WhatsApp Business. Ofrecemos a empresas de todo el mundo los servicios de WhatsApp Business API.

Movistar

¿Cuánto tiempo aire le gustaría agregar?

\$5 (su cantidad más común)

01:42 ✓

¿Cómo le gustaría pagar?

01:42

← Tarjeta de crédito

← Tarjeta en archivo

← Otro

Movistar

¿Cuánto te gusta pagar?

tarjeta en archivo

01:42 ✓

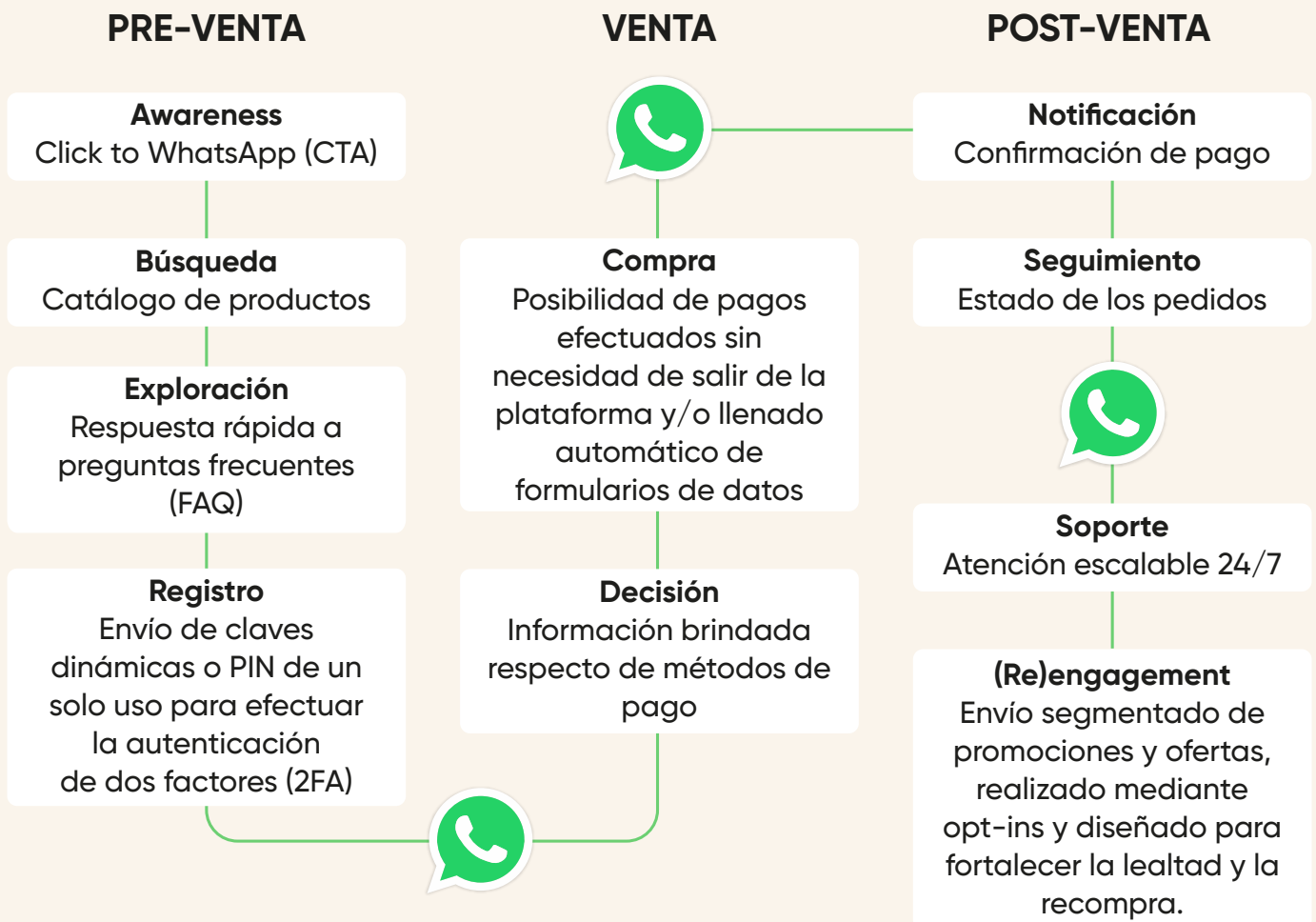
WhatsApp

El canal para acompañar al cliente de principio a fin.

El recorrido del cliente no empieza ni termina con la compra; comienza desde la búsqueda de productos, comparación de precios y registro de cuentas de forma segura y ágil. El alcance y adopción de WhatsApp en Latinoamérica lo convierte en la plataforma ideal para acompañar, asesorar y proteger a tus clientes en todo su recorrido, ya sea compartiendo tu catálogo de productos o integrando CTA de 'Click to WhatsApp' en Instagram, Facebook Ads o Google Ads. Además, WhatsApp puede integrarse en procesos de seguridad y autenticación (2FA) para el registro e inicio de sesión. Considera diseñar un chatbot que solicite selfies o documentos para verificar datos. ¡Las posibilidades son infinitas!



RECORRIDO DEL CLIENTE DE LA MANO DE WHATSAPP



Etapas del Onboarding

2 Aprobación del cliente

Aceptar a EasyHermes en el Business Manager de Facebook.

4 Política de negocio

Verificación de la empresa conforme las políticas de negocio de WhatsApp

6 Activación de la cuenta

Activación de la cuenta, por medio del envío de un código PIN.



1 Business Manager ID

Iniciar sesión en el Business Manager

3 Verificación de la 3

Verificación del negocio de la empresa por parte de Facebook.

5 Aprobación del nombre

Aprobación del nombre conforme las políticas de WhatsApp.

→ CREA UNA CUENTA EN EASYHERMES.COM.EC

Para poder registrarte en EasyHermes, es importante que cumplas con las siguientes condiciones específicas que son necesarias para completar el proceso de registro de manera exitosa:

- 1 Tener una empresa oficial registrada.
- 2 Tener un Business Manager ID de Facebook creado y verificado.
- 3 Cumplir con las políticas comerciales de WhatsApp.
- 4 Cumplir con las políticas de nombre de cuenta de WhatsApp.
- 5 Autorizar a EasyHermes en la consola de Meta Business Manager.



Límites de mensajes

Para garantizar que las empresas no envíen spam a sus clientes y asegurar comunicaciones de calidad con los clientes, WhatsApp utiliza un método de Niveles (Tier) para limitar la cantidad de usuarios con los que una empresa puede iniciar comunicaciones. **Cuando comienzas con la API, solo puedes enviar 250 mensajes.** Una vez que el Meta Business Manager verifique su empresa, avanzarás al Nivel 1 del límite de mensajería.

Existen 4 Niveles (Tiers) los cuales son:

Tier 1: Enviar mensajes a 1,000 clientes únicos en un período de 24 horas.

Tier 2: Enviar mensajes a 10,000 clientes únicos en un período de 24 horas.

Tier 3: Enviar mensajes a 100,000 clientes únicos en un período de 24 horas.

Tier 4: Enviar mensajes a un número ilimitado de clientes únicos en un período de 24 horas.

Esto es solo para conversaciones iniciadas por la empresa. Puedes responder libremente a un número ilimitado de mensajes de clientes sin preocupaciones.

Límites de mensajes de difusión/plantilla (establecidos por WhatsApp)

Todas las empresas se clasifican en 4 categorías diferentes: Tier 1/2/3/4

Tier 1

Puede enviar mensajes de difusión a

1K

Clientes en 24 hrs



Estás aquí. Todas las empresas verificadas comienzan como **TIER 1**

Tier 2

Puede enviar mensajes de difusión a

10K

Clientes en 24 hrs

Mensajes a 500 clientes en 7 días.

Tier 3

Puede enviar mensajes de difusión a

100K

Clientes en 24 hrs

Mensajes a 5k clientes en 7 días.

Tier 4

Puede enviar mensajes de difusión a

Ilimitado






Clientes en 24 hrs

Mensajes a 50k clientes en 7 días.

Obtenga una insignia verificada

La insignia de verificación verde de WhatsApp confirma la autenticidad y notoriedad de una marca, indicando que la cuenta pertenece a una empresa reconocida, incluso si no está guardada en la libreta de direcciones del usuario.

CRITERIOS DE ADMISIBILIDAD DE WHATSAPP GREEN TICK

-  La cuenta es una cuenta de WhatsApp API.
-  Ha verificado su empresa en Meta Business Manager.
-  Has activado la verificación en 2 pasos.
-  Su empresa destaca.
-  Se recomienda estar en Tier 2 al momento de solicitar la insignia verificada.

En el contexto de Meta, una empresa que destaca se refiere a aquella que representa a una marca o entidad reconocida y ampliamente buscada. Para aumentar las posibilidades de obtener la insignia de empresa notable, las empresas deben contar con entre 3 y 5 enlaces de cobertura mediática en artículos de noticias o revistas.

Muy pocos negocios
Son verificadas por
**WhatsApp como
cuentas comerciales
oficiales.**



Obtener el estatus "Green Label" depende de Facebook, no de EasyHermes, y el cliente puede tener una cuenta verificada sin alcanzar este estatus.

Creada para llegar más lejos

Funcionalidades

La API te ofrece dos formas de conectar con tus clientes

Al implementar una estrategia de comunicación con clientes a través de WhatsApp, es importante que las empresas conozcan las principales diferencias entre los dos tipos de conversaciones existentes:

Hola, quiero comprar tiempo de llamada.

¿A qué número deseas agregarle el tiempo de llamada? ✓

↩ 0123456789

↩ Agregar número nuevo

0123456789

Conversaciones iniciadas por las empresas

Son conversaciones que se desencadenan cuando una empresa envía un mensaje preconfigurado, pero personalizado, a sus clientes con la intención de iniciar una conversación. Un buen ejemplo sería una oferta promocional que luego da lugar a una conversación bidireccional.

Este tipo de conversaciones requiere una plantilla de mensajes para poder ser enviados. Para poder recibir estos mensajes, los destinatarios potenciales deben haberse suscrito explícitamente a las comunicaciones por WhatsApp.

Conversaciones iniciadas por el usuario

Se trata de conversaciones que se inician en respuesta a un mensaje enviado por el usuario. La empresa tiene el plazo máximo de 24h para responder.

Un buen ejemplo son los chats bidireccionales con clientes, propios del servicio de atención al cliente.

Tenemos muchos paquetes de vacaciones disponibles. ¿Qué tipo de viaje buscas? ✓

↩ Escapada de fin de semana

↩ Vacaciones más largas

Vacaciones más largas

Mensaje Interactivos

Botones de respuesta

WhatsApp API Cloud introduce botones interactivos que puedes emplear para asegurar un customer journey sin problemas. Añadir un botón a una conversación en WhatsApp puede parecer una pequeña adición, pero ofrece oportunidades que podrás aprovechar.

😊 Hola Carlos, ¿Cómo te ayudo? 01:42

↩ Gestionar Reserva

↩ Reserva Nueva

↩ Más Ayuda



- ✓ Los botones interactivos reducen la confusión y por lo tanto hacen que los clientes tengan una mejor experiencia. Se les acompaña durante todo el proceso, haciendo uso de los botones.
- ✓ Los botones te aseguran que todos los clientes tengan la misma experiencia. Así, todos los clientes podrán recibir la misma ayuda de manera agradable.
- ✓ Gracias a su capacidad para dar una experiencia personalizada. Los botones de respuesta disminuyen la tasa de abandono e incrementan las conversaciones en una automatización.

Mensaje Interactivos

Lista de Mensajes

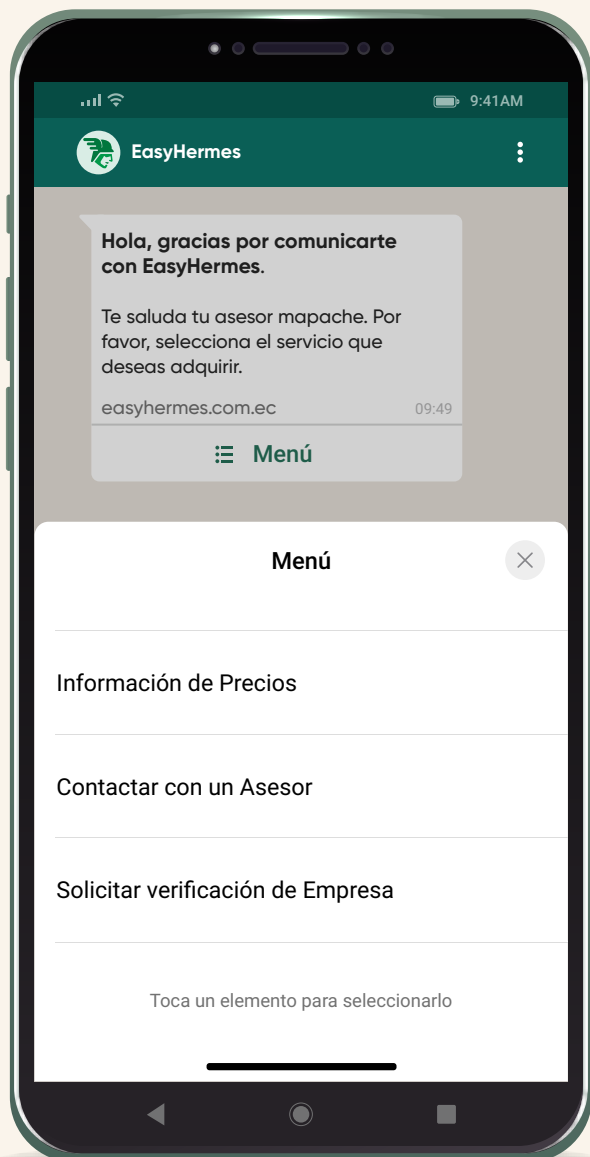
WhatsApp API Cloud introduce mensajes tipo lista que son aquellas que tienen más de tres opciones de respuesta; cuentan con categorías dentro de dichas opciones de respuesta y descripciones que ayudan a especificar los productos que se están ofreciendo.

¡Bienvenido a **ACCROACHCODE!**

¿Cómo podemos ayudarlo?
Porfavor seleccione en el menú
Opciones nuestros servicios
disponibles.

09:49

☰ Opciones



- ✓ La lista de mensajes provee hasta 10 opciones para que el cliente seleccione lo que desea de la marca. Son mucho más cómodas y comprensibles que un mensaje de texto, ya que cuentan con una descripción dedicada.
- ✓ Los mensajes en lista pueden proveer una respuesta inicial al mensaje del cliente antes de ser trasladados a la atención de un agente humano. También es posible combinarlos con los flujos de los botones de respuesta.
- ✓ Las listas pueden ofrecer a los usuarios varias acciones como compras, solicitudes de información, programación de citas y gestión de tarjetas de crédito. También se pueden usar para comprar vuelos, obtener pases de abordar, solicitar productos adicionales, repetir compras previas, revisar el estado de pedidos, solicitar devoluciones, realizar pagos, agendar entregas y más.

Chatbots + WhatsApp = La ecuación perfecta

Los chatbots de WhatsApp pueden reducir el costo por contacto en un 80% y el tiempo de interacción con clientes a 4 minutos, crucial para satisfacer la demanda de inmediatez actual.

Con Easyhermes podras crear chatbots de palabras clave o frases específicas u opción múltiple para provocar una determinada acción o respuesta automática a partir de un flujo de conversación previamente planificado.

→ CARACTERÍSTICAS

- ✓ Respuestas con Listas de Mensajes.
- ✓ Respuestas con Botones de Respuesta.
- ✓ Respuestas en texto/ imagen / audio
- ✓ Variables en el Mensaje.



Se estima que los chatbots son capaces de reducir el tiempo de interacción con clientes a **4 minutos**

Un **API** para desarrolladores

Comunicarse a través de WhatsApp se está volviendo una exigencia cada vez más difundida entre las empresas que desean establecer una relación de confianza y proximidad con sus clientes. Las estadísticas en efecto muestran un significativo incremento en la utilización de WhatsApp a nivel empresarial y una paralela reducción en la utilización del correo electrónico como herramienta de comunicación entre negocios y consumidores.

Mediante nuestro API REST podrás integrarte fácilmente con WhatsApp.

53% de las personas no entran en contacto si usted no llega a estar en **WhatsApp**

Contáctos

GET Obtener Lista de Contactos

POST Agregar Contacto

PUT Editar Contacto

DEL Eliminar Contacto

Grupos de Contactos

GET Obtener Lista de Grupos de Contactos

POST Agregar Grupo de Contactos

PUT Editar Grupo de Contactos

DEL Eliminar Grupo de Contactos

Respuestas Automáticas

GET Obtener respuestas automáticas

POST Agregar respuesta automática

PUT Editar respuesta automática

DEL Eliminar respuesta automática

Mensajes

POST Enviar Mensaje

POST Enviar multimedia

POST Enviar mensaje de plantilla

Categorías

Precio a cada conversación

Tipos de mensajes y modelos de facturación

WhatsApp aplica un modelo de precios basado en las conversaciones, en el que se cobra por conversación. Un elemento central de este modelo es una ventanilla de atención al cliente 24 horas al día, diseñada para fomentar respuestas rápidas y mantener un flujo conversacional fluido. Las conversaciones se dividen en dos tipos: aquellas iniciadas por usuarios y aquellas iniciadas por empresas.

La categoría de **conversaciones iniciadas por empresas** se divide en tres categorías que reflejan casos de uso clave: **utilidad, autenticación y marketing**. Las **conversaciones iniciadas por el usuario**, también conocidas como **conversaciones de servicio**, se producen cuando los clientes envían el primer mensaje.



Conversaciones de marketing

son conversaciones iniciadas por empresas en las que los clientes han elegido participar y que pueden incluir ofertas y promociones o información relevante acerca de actualizaciones.



Kolosh Zapato Deportivo

¡Descubre los Zapatos Deportivos de Hombre Kolosh! Perfectos para cualquier ocasión, desde tus momentos más casuales hasta tus rutinas de ejercicio. ¡No te los pierdas!

11:59

[Ver artículos](#)

Hola, Ana, tu vuelo sale en seis horas. Aquí tienes la tarjeta de embarque.

12:03

[Ver tarjeta de embarque](#)



Conversaciones de utilidad

son conversaciones iniciadas por empresas en las que los clientes han optado por realizar a través de ellas una transacción específica (ej. recibir notificaciones acerca del estado de sus pedidos).



Conversaciones de autenticación

son conversaciones iniciadas por empresas y se trata de mensajes -a los que los clientes se han suscrito- que posibilitan la verificación de la identidad de los usuarios mediante el envío de contraseñas de un solo uso (OTP)

Tu código de verificación es **288955**. Por tu seguridad, no lo compartas.

Este código caduca en 10 minutos.

6:15

[Autocompletar](#)

Hola, ¿me puedes recordar a qué hora es mi cita hoy?

11:53 ✓✓

Hola, Anika, gracias por contactarnos. Tu cita es esta tarde a las 14:00.

11:53



Conversaciones de servicio

son cualquier conversación iniciada por usuarios que tiene lugar con el fin de resolver una consulta del cliente.

El cargo por conversación se aplica cuando una empresa responde a un usuario dentro de la ventana de atención al cliente de 24 horas. No hay cargos adicionales independientemente del número de mensajes que se envíen dentro de la ventana de 24h. Las conversaciones iniciadas por empresas se cobran cuando una empresa envía un mensaje para iniciar o continuar una conversación fuera del horario de atención al cliente de 24 horas. Para ello, debe utilizar una plantilla de mensaje preaprobada para uno de los tres casos de uso: Utilidad, Autenticación y Marketing.

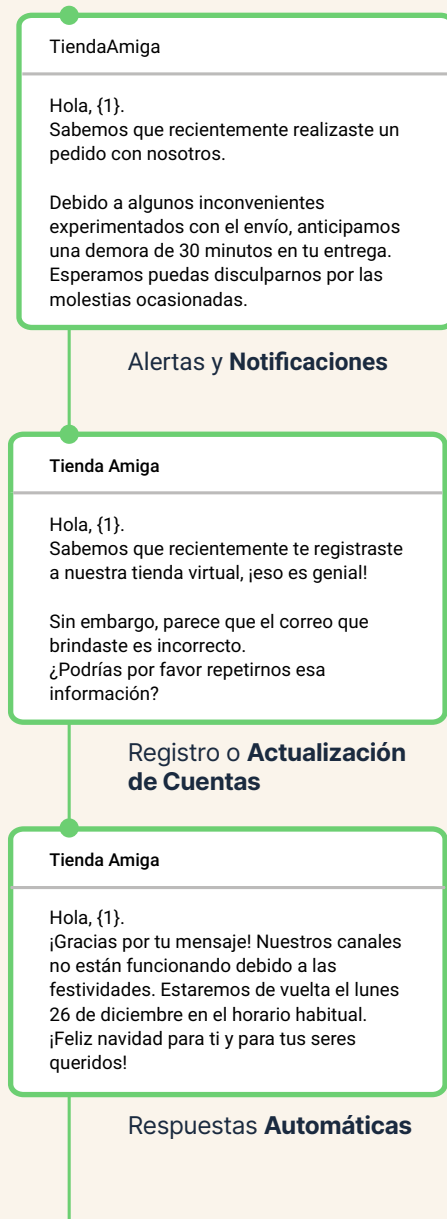
Políticas de Mensaje Autorización

Autorización de plantillas









Es esencial conocer al detalle las especificaciones que este importante canal conversacional pone sobre la mesa a la hora de aprobar plantillas de mensajes predeterminados con distintos fines comerciales, para así evitar cometer infracciones o no obtener la tan anhelada luz verde por parte del equipo Meta.

Una plantilla, también conocida como template, es un mensaje predeterminado estandarizado empleado con distintos fines comerciales a través de WhatsApp. En EasyHermes su empresa podría querer utilizar este tipo de plantillas para enviar notificaciones tales como.







- ✓ Actualizaciones de cuenta
- ✓ Alertas
- ✓ Actualizaciones de programación
- ✓ Respuestas automáticas (ideales para atender fuera del horario laboral o durante vacaciones y/o cierres temporales)
- ✓ Resolución de un problema
- ✓ Seguimiento de pedidos
- ✓ Notificaciones de envíos
- ✓ Notificaciones de reservas
- ✓ Notificaciones de pagos
- ✓ Recordatorios



Las plantillas predeterminadas se diferencian de aquellos mensajes por sesión de la siguiente manera:

Mensajería por sesión	Mensajería de plantillas
 <p>Son mensajes enviados por el usuario. Las empresas pueden responder a ellos en un lapso/ventana de 24 horas.</p>	 <p>Suelen ser -aunque no en todos los casos- mensajes que no han sido solicitados por el usuario. Se envían únicamente a quienes han aprobado (opt-in) recibir comunicaciones de una empresa en particular.</p>
 <p>No necesitan ser preaprobados por WhatsApp.</p>	 <p>Deben ser preaprobados por WhatsApp.</p>
 <p>La empresa puede contestar a ellos de forma gratuita durante una ventana de 24 horas, desde su recepción.</p>	 <p>Generalmente, este tipo de mensajes tienen un costo.</p>
 <p>Permiten brindar respuestas instantáneas y resolver quejas, reclamos y/o peticiones, entre otros.</p>	 <p>Permiten iniciar conversaciones de forma proactiva y brindar actualizaciones del servicio prestado, entre otros.</p>

Con EasyHermes, podrás administrar tus plantillas de mensajes de manera eficiente. Te ayudaremos a reducir al mínimo los errores al solicitar la aprobación.

-  El nombre de tu mensaje predeterminado únicamente puede incluir letras minúsculas, números y guiones bajos. **No se permiten caracteres especiales.**
-  **Categoría** de mensaje.
-  El cuerpo del mensaje no debe exceder los **1098 caracteres**.
-  Usar **Variables** en el mensaje que te permiten personalizar tus mensajes para cada destinatario.
-  Descripción del **Pie de Página** una breve línea en la parte inferior del mensaje.
-  Creación de **Botones** que permitan a los usuarios responder más rápido.



ACCROACHCODE S.A.
Urdesa Central, V. E. Estrada #706B y Ficus.
Guayaquil 90507, Ecuador
t. +593 4 4605253

www.easyhermes.com.ec

USA • ECUADOR