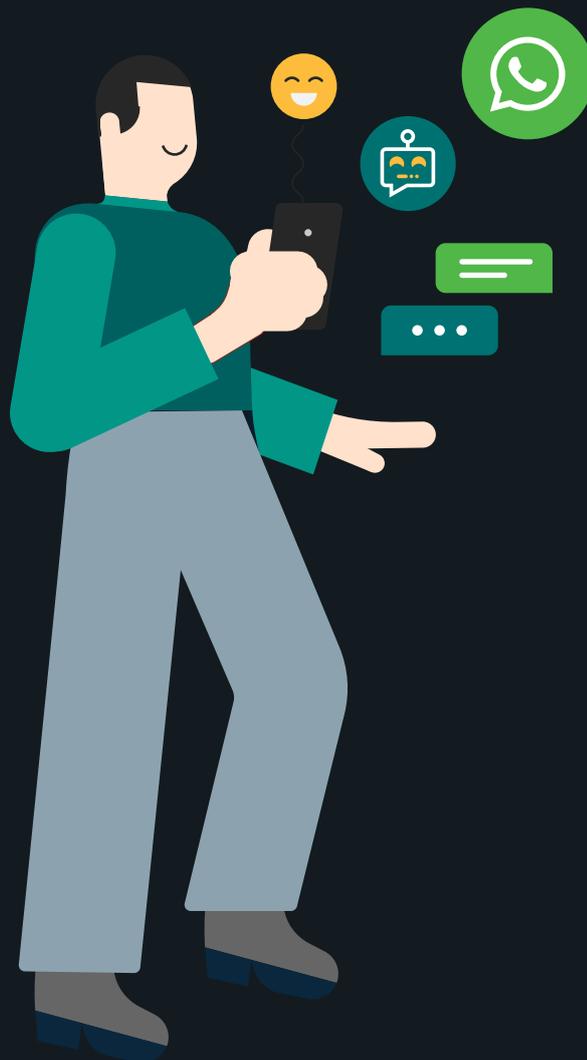




Mobile **experiences** **your** customers love



easyhermes.com.ec

developed by
ACCROACHCODE

Sobre la Plataforma

EasyHermes es una solución de software desarrollada por la firma ecuatoriana ACCROACHCODE, diseñada para optimizar la comunicación empresarial a través del API oficial de WhatsApp Business Cloud.

La plataforma permite a las organizaciones ejecutar campañas de broadcasts, desplegar mensajes interactivos y aplicar automatización avanzada en procesos de marketing, ventas y atención al cliente. Adicionalmente, facilita el proceso para obtener la insignia de verificación azul de Meta, reforzando así la autenticidad y confianza del canal de comunicación.

→ BENEFICIOS DE **EASYHERMES CON WHATSAPP CLOUD**

 **Meta**
Business Partner

Somos Meta Business Partners y ofrecemos a empresas de todo el mundo soluciones con el API oficial de WhatsApp Business.

- 1 Livechat para Equipos**
Gestiona múltiples conversaciones en tiempo real con varios agentes simultáneamente.
- 2 Envío de Campañas Masivas**
Llega a miles de clientes con mensajes personalizados y segmentados de forma eficiente.
- 3 Chatbots con IA Avanzada**
Automatiza interacciones con respuestas inteligentes y personalizadas para cada usuario.
- 4 API y Reportes Integrados**
Integra sistemas externos, monitorea datos y optimiza resultados con estadísticas detalladas.

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 ✓

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](https://www.easyhermes.com.ec)

El proceso de registro en la plataforma EasyHermes está sujeto al cumplimiento de una serie de condiciones esenciales. A continuación, se detallan los requisitos que debe satisfacer para formalizar su 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

EasyHermes opera dentro de los lineamientos establecidos por las políticas de WhatsApp, asegurando que todas las empresas que utilizan nuestra herramienta cumplan con las normativas necesarias para garantizar comunicaciones de calidad y evitar prácticas no deseadas, como el envío de spam. WhatsApp implementa un sistema de niveles (Tiers) para limitar progresivamente la cantidad de usuarios con los que una empresa puede iniciar conversaciones, promoviendo un uso responsable de su plataforma.

Inicialmente, las empresas pueden enviar hasta 250 mensajes. Una vez que la empresa sea verificada por Meta Business Manager, podrá avanzar al Nivel 1 y aumentar gradualmente sus límites de mensajería. Los niveles son los siguientes:

Tier 1: 1,000 clientes únicos en 24 horas.

Tier 2: 10,000 clientes únicos en 24 horas.

Tier 3: 100,000 clientes únicos en 24 horas.

Tier 4: Mensajes ilimitados en 24 horas.

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 de WhatsApp, disponible sin costo al utilizar el API de WhatsApp Business, garantiza la autenticidad y notoriedad de una marca. Esta distinción certifica que la cuenta pertenece a una empresa reconocida y confiable, incluso si no está almacenada en la libreta de direcciones del usuario. Su otorgamiento está sujeto a un riguroso proceso de evaluación, que incluye la verificación de la presencia en línea y documentación oficial, asegurando que únicamente empresas con reputación establecida puedan acceder a este reconocimiento.

CRITERIOS DE ADMISIBILIDAD

-  La cuenta debe estar registrada en el API de WhatsApp Business.
-  Verificación en Meta Business Manager.
-  Autenticación de Dos Factores.
-  Presencia Notoria.
-  Nombre de Visualización Aprobado.

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



Obtener el estatus de 'insignia azul' depende directamente de Meta, no de EasyHermes. Los clientes pueden tener una cuenta verificada sin necesariamente alcanzar este estatus, ya que la insignia está sujeta a criterios y evaluaciones específicas realizadas por Meta.

Creada para llegar más lejos

Funcionalidades de la Plataforma

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 el usuario

Estas conversaciones, conocidas como User-Initiated, se originan cuando un cliente envía el primer mensaje a la empresa. Este contacto inicial abre una ventana de atención de 24 horas, periodo durante el cual la empresa puede responder con mensajes de formato libre sin usar plantillas. Cada mes, las primeras 1,000 conversaciones son gratuitas. Superado este umbral, cada interacción de 24 horas se factura como una única conversación de servicio. Son el pilar para la atención al cliente, permitiendo gestionar consultas de soporte en tiempo real.

Conversaciones iniciadas por las empresas

Estas conversaciones, conocidas como Business-Initiated, son aquellas que una empresa comienza enviando un mensaje a sus clientes. Se ejecutan exclusivamente mediante plantillas preconfiguradas y aprobadas, las cuales tienen un costo que varía según la categoría de la plantilla utilizada (por ejemplo, marketing, utilidad o autenticación).

Un caso de uso frecuente es una oferta promocional que, al ser enviada, inicia una conversación bidireccional. Es un requisito fundamental que los destinatarios se hayan suscrito explícitamente para recibir estas comunicaciones.

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

↩ Escapada de fin de semana

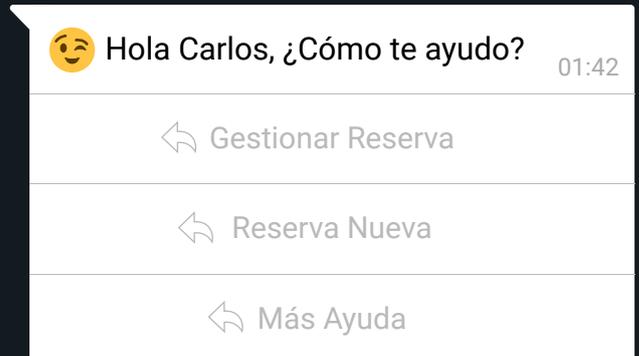
↩ Vacaciones más largas

Vacaciones más largas

Mensaje Interactivos

Botones de respuesta

Transforme el customer journey con los botones interactivos del API de WhatsApp Cloud. Están diseñados para guiar al usuario de forma proactiva, funcionando como potentes Calls-to-Action que agilizan las decisiones de compra y la resolución de consultas directamente en el chat.



- ✓ **Estandarización y Eficiencia en el Flujo**
Ofrezca hasta diez opciones de Quick Reply para estandarizar la experiencia del cliente. Esto asegura interacciones eficientes, minimiza errores y optimiza la automatización.
- ✓ **Interacción Estructurada y Precisa**
Simplifique la conversación con hasta diez botones de Quick Reply. Al ofrecer opciones claras y directas, se reduce la ambigüedad y se asegura una experiencia de usuario fluida.
- ✓ **Experiencia Personalizada y Mayor Retención**
Al combinar botones de respuesta y CTA se logra un customer journey personalizado. Esta estrategia optimiza la automatización, disminuye el abandono e incrementa las conversaciones.

Mensaje Interactivos

Lista de Mensajes

Los Mensajes de Lista del API de WhatsApp Cloud ofrecen una experiencia interactiva para presentar catálogos extensos. Permiten agrupar múltiples opciones en categorías y detallar cada una con descripciones, simplificando la navegación y la oferta de productos.

¡Bienvenido a **ACCROACHCODE!**

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

09:49

☰ Opciones



Menú de hasta 10 Opciones Claras

Presente hasta diez opciones en un menú de lista estructurado. Cada ítem cuenta con una descripción propia, lo que estructura la información y ofrece una claridad superior al texto plano.



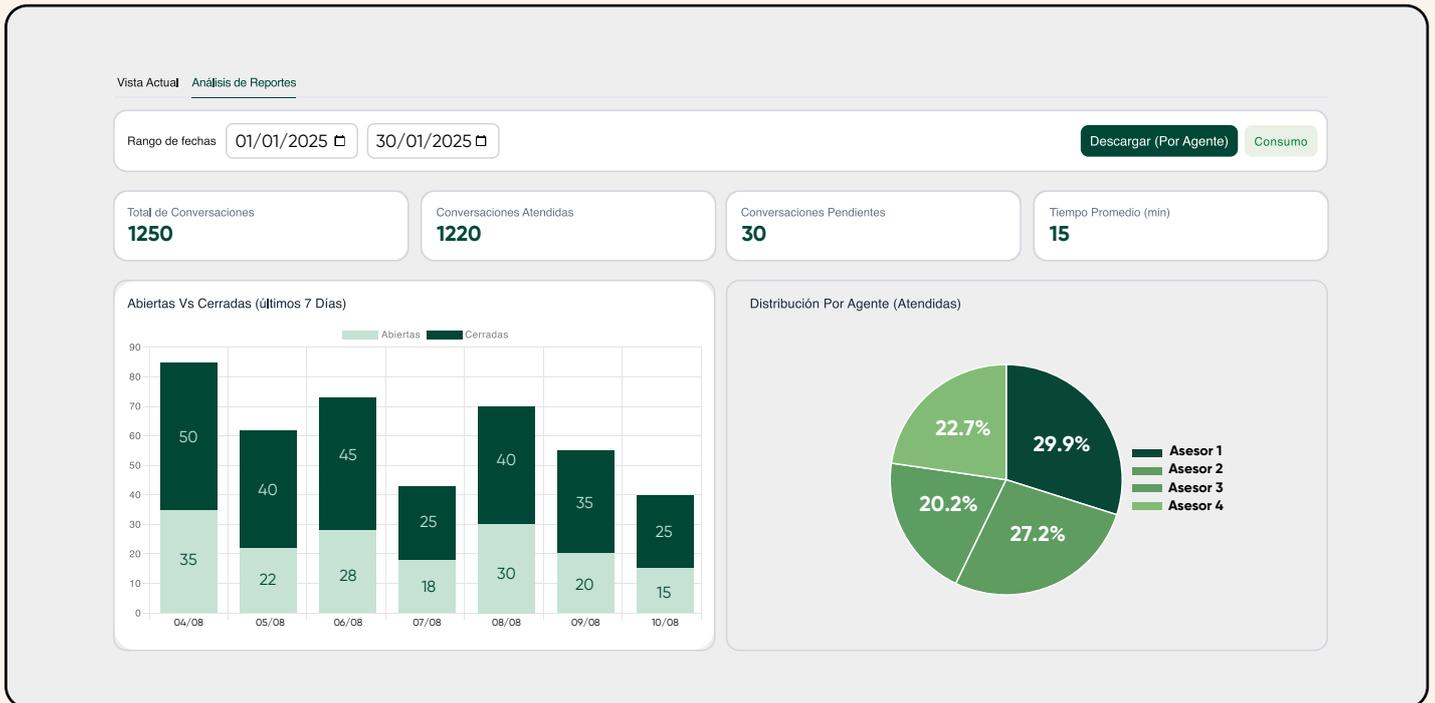
Automatización y Respuesta Inicial

Use las listas como una respuesta automática para calificar solicitudes antes de la intervención humana. Son combinables con flujos de botones para crear automatizaciones más robustas.



Canal Transaccional Autogestionado

Convierta el chat en un portal de autogestión. Las listas permiten al usuario realizar compras, programar citas, gestionar pedidos, solicitar devoluciones, realizar pagos y mucho más. Es la herramienta ideal para resolver múltiples necesidades del cliente en una sola interfaz interactiva.



Módulo de Reportes para Agentes

Herramienta diseñada para la optimización del rendimiento de equipos. Ofrece la visualización de tickets abiertos y cerrados mediante gráficos de barras, así como el cálculo del porcentaje de resolución global y el tiempo promedio de atención por agente.

Incluye un control operativo de conversaciones atendidas y pendientes, facilitando un análisis detallado. Para la toma de decisiones estratégicas, todas las métricas son exportables a archivos de Excel.

- ✓ Gráficos de tickets abiertos y cerrados.
- ✓ Tiempo promedio de atención por agente.
- ✓ Porcentaje total de tickets resueltos.
- ✓ Descarga todos los reportes en Excel.

Control de Servicios



Mide el Rendimiento de todas tus Campañas

Detalles De La Campaña

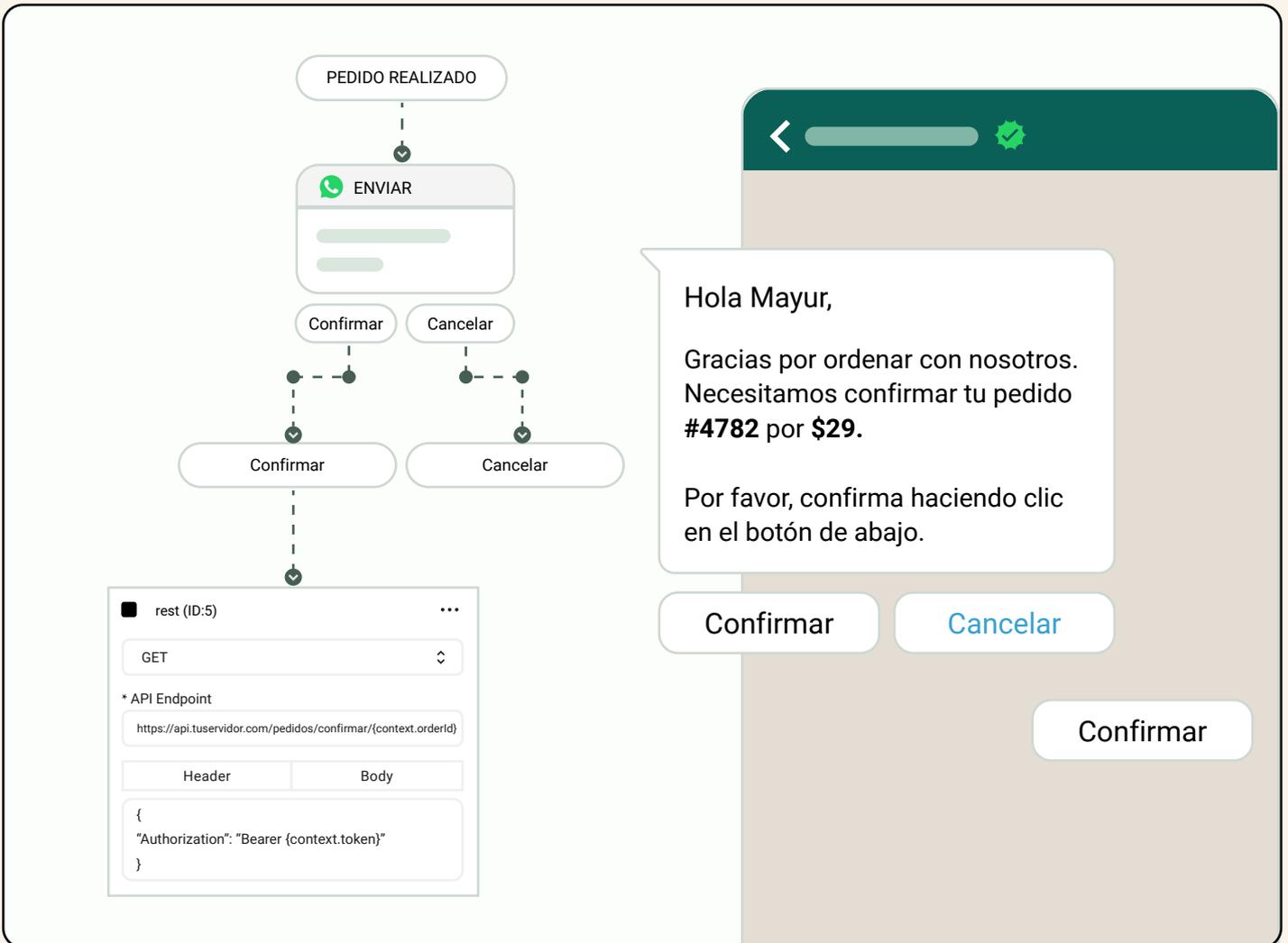
Ref.: 9dfb3d2e-8a83-497f-a9b6-5ce498f415bf · Nombre De La Campaña: wsec-campaña-ilimitado · Plantilla: Wsec_planilimitado



El análisis del retorno de inversión (ROI) en campañas masivas alcanza un nuevo nivel con nuestro panel de inteligencia y analítica de datos. La plataforma ofrece una perspectiva integral del performance y engagement de la audiencia, transformando la data en insights estratégicos para refinar la estrategia de comunicación. Permite visualizar la trayectoria completa de cada mensaje en tiempo real, desde su envío hasta el momento de su lectura. El sistema monitorea los indicadores clave de entrega: mensajes enviados, entregados, leídos (con confirmación visual) y fallidos, proveyendo una herramienta precisa para la depuración y optimización de las listas de contactos. Esta trazabilidad proporciona una supervisión exhaustiva de cada campaña. Más allá de la entrega, se mide el nivel de engagement genuino con la audiencia, a través del análisis de cada respuesta e interacción.

| Contacto | Teléfono | Última Actualización | Estado |
|------------|------------|----------------------|---|
| ██████████ | ██████████ | 2024-08-22 18:10:03 | ✓ Entregado Más Información |
| ██████████ | ██████████ | 2024-08-22 18:10:03 | ✓ Entregado Más Información |
| ██████████ | ██████████ | 2024-08-22 18:10:03 | ✓ Leído Más Información |
| ██████████ | ██████████ | 2024-08-22 18:10:03 | ✓ Leído Más Información |
| ██████████ | ██████████ | 2024-08-22 18:10:03 | ✓ Leído Más Información |
| ██████████ | ██████████ | 2024-08-22 18:10:03 | ✓ Entregado Más Información |
| ██████████ | ██████████ | 2024-08-22 18:10:03 | ✓ Leído Más Información |
| ██████████ | ██████████ | 2024-08-22 18:10:03 | ✓ Leído Más Información |

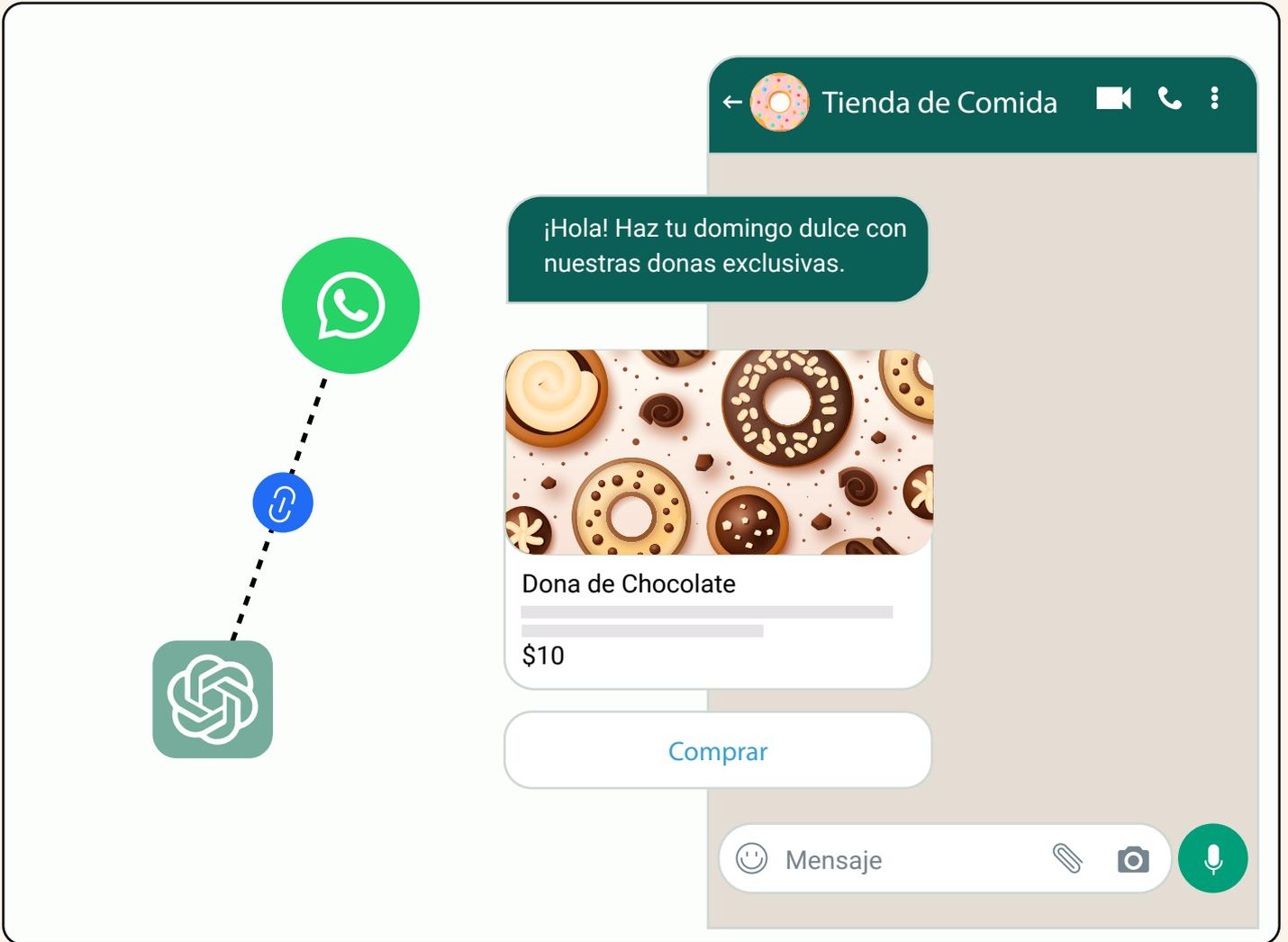
261 items « < 1 Of 33 > »



FlowBuilder: Crea Flujos de Trabajo Dinámicos

La plataforma integra un constructor visual de flujos, diseñado para orquestrar sofisticadas experiencias de comunicación automatizada. Su entorno intuitivo de arrastrar y soltar (drag-and-drop) permite diseñar conversaciones dinámicas y personalizadas sin necesidad de conocimientos técnicos, profesionalizando el servicio con respuestas interactivas y contextuales que se adaptan a las necesidades únicas de cada interacción.

Esta funcionalidad no solo optimiza recursos, sino que eleva la calidad de la atención al cliente. La integración de botones interactivos y variables dinámicas asegura que cada conversación se ajuste con precisión a las entradas del usuario, fomentando así una relación más sólida. El resultado es un incremento en la satisfacción del cliente y un valor estratégico tangible para el negocio, facilitado a través de experiencias conversacionales memorables y efectivas.



IA Conversacional: Un Experto Digital para su Marca

La plataforma integra inteligencia artificial de última generación (ChatGPT) para potenciar respuestas automáticas desde una base de conocimiento propietaria. Este cerebro digital se alimenta y actualiza fácilmente con sus propios documentos (Word, PDF, etc.), asegurando que cada respuesta sea contextual, precisa y perfectamente adaptada a la consulta del usuario.

El sistema soporta modelos avanzados como GPT-4 y GPT-4o, habilitando interacciones multimodales. Ofrezca respuestas en texto o en audio de alta calidad, ampliando la accesibilidad y personalización de la experiencia. La elección del modelo de IA garantiza una comunicación alineada a la voz de su marca, maximizando el impacto y la eficiencia de su servicio automatizado.

Un **API** para desarrolladores

En el ecosistema digital actual, la comunicación conversacional vía WhatsApp ha superado al email como el principal canal de interacción cliente-empresa. Para capitalizar esta transición, es fundamental contar con herramientas que permitan una integración programática, segura y escalable.

Nuestra plataforma expone una API REST robusta para la integración fluida de WhatsApp con sistemas externos (CRM, ERP). Permite orquestar flujos de trabajo mediante la suscripción a eventos vía webhooks, centralizando la lógica de negocio. Esta arquitectura permite construir soluciones para monitorear y responder en tiempo real a las interacciones, fortaleciendo los canales de atención con una experiencia personalizada que impulsa la satisfacción y fidelidad del usuario.

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

Webhooks

 Gestión de eventos y URLs

Mensaje de Sesión (Interactivos)

POST Enviar Texto Simple

POST Enviar con Botones

POST Enviar Lista

POST Enviar Multimedia (Imagen)

POST Enviar Multimedia (Archivo)

POST Enviar Multimedia (Video)

POST Enviar Multimedia (Audio)

Mensajes de Plantilla

POST Enviar Plantilla Simple (Bienvenida)

POST Enviar Plantilla con Variables

Plantillas

GET Obtener Lista de Plantillas

Contactos

GET Obtener Lista de Contactos

POST Crear Contacto

PUT Actualizar Contacto

DEL Eliminar Contacto

Grupo de Contactos

GET Obtener Lista de Grupos

POST Crear Grupo

PUT Actualizar Grupo

DEL Eliminar Grupo

Triggers (Auto Respuestas)

GET Obtener Lista de Triggers

POST Crear Trigger

PUT Actualizar Trigger

DEL Eliminar Trigger

Precios

en la Plataforma de WhatsApp Business

Vigente a partir del 1 de julio de 2025



easyhermes.com.ec



La tarifa en la Plataforma de WhatsApp Business es **simple y coherente** con la tarifa de mensajería en canales alternativos.

El modelo de cobro es **por mensaje**, por cada entrega exitosa a un usuario.

- El cargo por mensaje solo aplica si este fue **entregado**.
- El costo se define por:
 - **A quién** se envía el mensaje, **según el código de país** del número de teléfono del destinatario.
 - La **categoría** del mensaje (**marketing, utilidad, autenticación o servicio**).
- Las tarifas se calculan según el mercado (país) y la categoría.
 - Para una total transparencia en nuestro modelo de precios, le invitamos a consultar las tarifas oficiales publicadas directamente por Meta (WhatsApp) en su página oficial.

<https://business.whatsapp.com/products/platform-pricing>

Meta cobra **por mensaje** en la Plataforma de WhatsApp Business.

Cómo funciona

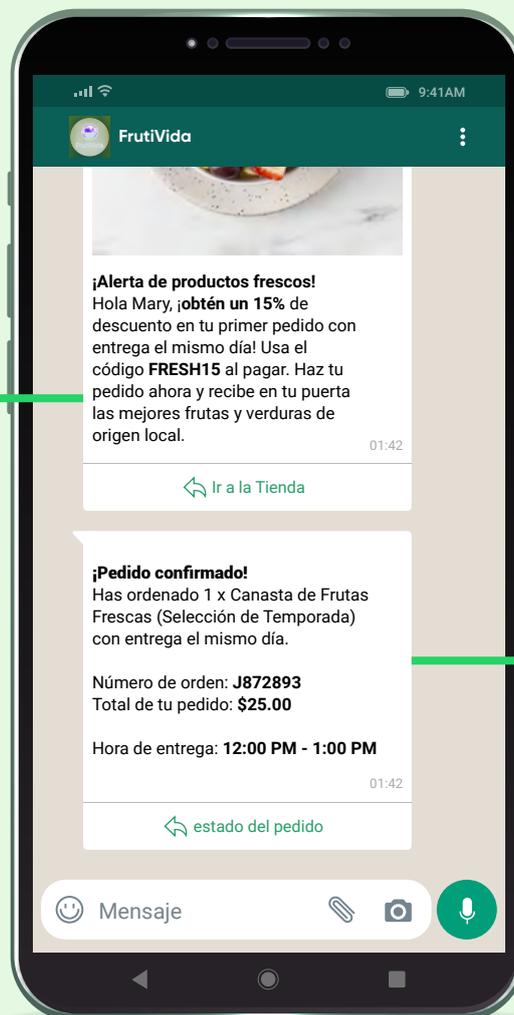
Meta cobra por cada **mensaje de plantilla** que una empresa envía a un usuario.

Si una empresa envía **1 mensaje de marketing** y **1 mensaje de utilidad**, eso genera 2 cargos (1 de cada categoría).

Qué significa esto

El modelo de precios de la Plataforma WhatsApp Business es análogo al de otros canales, donde el costo se asocia a cada mensaje enviado o recibido.

1 cobro por marketing



1 cobro por utility

La estructura de precios de Meta está diseñada para que las **empresas generen valor y escalen.**

Meta **No cobra** cuando las empresas envían mensajes de servicio o de utilidad en respuesta a los usuarios (dentro de la **ventana de atención al cliente de 24 horas**).

Esta ventana se reinicia con cada mensaje del usuario.

Las empresas pueden acceder a **precios más atractivos** a medida que crecen en nuestra plataforma, a través de niveles de volumen.

Las empresas pueden usar "**puntos de entrada gratuitos**" cuando un usuario envía un mensaje desde un **anuncio que dirige a WhatsApp** o desde un **botón de acción en una Página de Facebook**.

Las empresas pueden responder a los usuarios **sin cargo** con mensajes de servicio.

Cómo funciona

Las empresas pueden responder a los usuarios con mensajes de servicio (de forma libre) dentro de la ventana de atención al cliente de 24 horas, **sin cargo**.

La ventana de atención al cliente de 24 horas se reinicia con cada mensaje del usuario.

Qué significa esto

Las empresas pueden estar disponibles y relacionarse con sus clientes en WhatsApp, incluso a través de experiencias conversacionales habilitadas con IA, **sin cargo**.

Sin cargo por estos mensajes de servicio.



La **ventana de atención al cliente** es un temporizador de 24 horas que comienza con un mensaje del usuario y se reinicia con cada nuevo mensaje del usuario. Mientras la ventana de atención al cliente esté abierta, las empresas pueden responder a los usuarios mediante mensajes de forma libre o mensajes de utilidad, **sin cargo**.

Los **mensajes de forma libre** son cualquier tipo de mensaje que no sea un mensaje de plantilla.

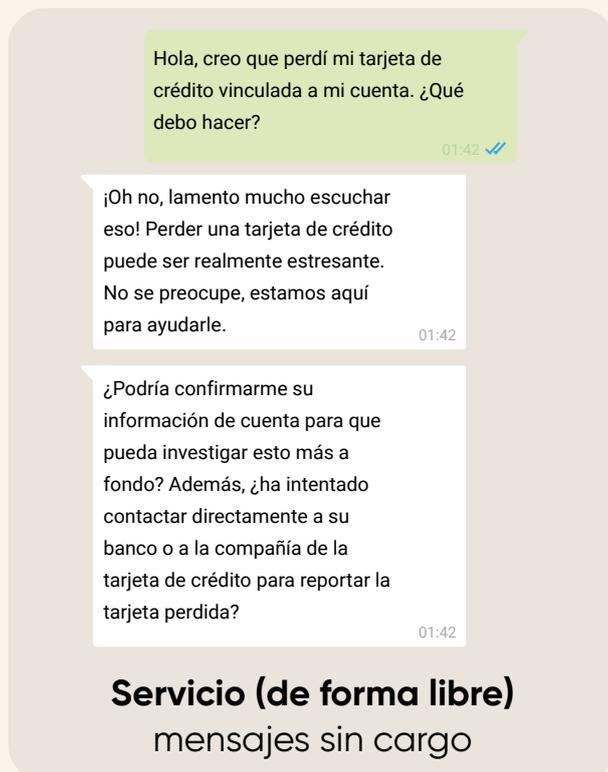
Las empresas pueden responder a los usuarios **sin cargo** con mensajes de forma libre **y con mensajes de plantilla de utilidad**.

Cómo funciona

Cuando la ventana de atención al cliente está abierta, las empresas también pueden enviar mensajes de utilidad, sin cargo.

Qué significa esto

Las empresas tienen más flexibilidad y opciones en cómo responder a los usuarios, sin cargo.



Hola, creo que perdí mi tarjeta de crédito vinculada a mi cuenta. ¿Qué debo hacer?

01:42 ✓

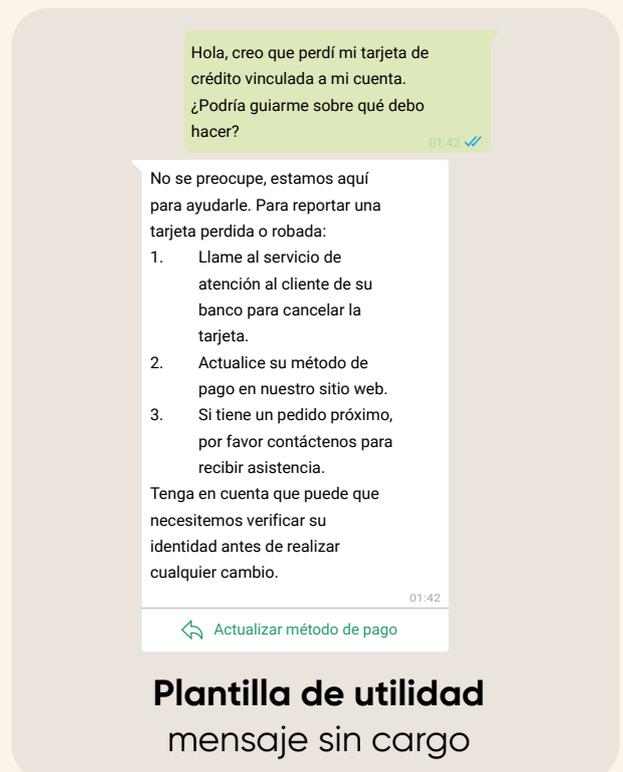
¡Oh no, lamento mucho escuchar eso! Perder una tarjeta de crédito puede ser realmente estresante. No se preocupe, estamos aquí para ayudarle.

01:42

¿Podría confirmarme su información de cuenta para que pueda investigar esto más a fondo? Además, ¿ha intentado contactar directamente a su banco o a la compañía de la tarjeta de crédito para reportar la tarjeta perdida?

01:42

Servicio (de forma libre)
mensajes sin cargo

Hola, creo que perdí mi tarjeta de crédito vinculada a mi cuenta. ¿Podría guiarme sobre qué debo hacer?

01:42 ✓

No se preocupe, estamos aquí para ayudarle. Para reportar una tarjeta perdida o robada:

1. Llame al servicio de atención al cliente de su banco para cancelar la tarjeta.
2. Actualice su método de pago en nuestro sitio web.
3. Si tiene un pedido próximo, por favor contáctenos para recibir asistencia.

Tenga en cuenta que puede que necesitemos verificar su identidad antes de realizar cualquier cambio.

01:42

[Actualizar método de pago](#)

Plantilla de utilidad
mensaje sin cargo

La **ventana de atención al cliente** es un temporizador de 24 horas que comienza con un mensaje del usuario y se reinicia con cada nuevo mensaje del usuario. Mientras la ventana de atención al cliente esté abierta, las empresas pueden responder a los usuarios mediante mensajes de servicio (de forma libre) o mensajes de utilidad, sin cargo.

Las empresas pueden acceder a precios más atractivos para los mensajes de utilidad y autenticación a medida que escalan.

Cómo funciona

A medida que las empresas alcanzan un nivel de mayor volumen de mensajes (para esa combinación de mercado–categoría), desbloquean automáticamente precios más atractivos para los mensajes dentro de ese nivel.

Qué significa esto

Las empresas pueden ahorrar más a medida que incorporan más mensajes de utilidad y autenticación en nuestra plataforma.

| | Mensajes de Utilidad | | Mensajes de Autenticación | |
|---------------|-----------------------------|-----------------|----------------------------------|-----------------|
| | # mensajes | Lo que cobramos | # mensajes | Lo que cobramos |
| Market | Nivel 1 | Tarifa | Nivel 1 | Tarifa |
| | Nivel 2 | – 5% | Nivel 2 | – 5% |
| | Nivel 3 | – 10% | Nivel 3 | – 10% |
| | Nivel 4 | – 15% | Nivel 4 | – 15% |
| | Nivel 5 | – 20% | Nivel 5 | – 20% |

–5% aplica solo para los mensajes en el Nivel 2, y –10% aplica a los mensajes en el Nivel 3.

<https://business.whatsapp.com/products/platform-pricing>

Los niveles de volumen son específicos para una combinación de mercado–categoría de mensaje (por ejemplo, Brasil – utilidad).

Las empresas pueden usar **puntos de entrada gratuitos** para obtener más valor en WhatsApp.

Cómo funciona

Cuando un usuario envía un mensaje a una empresa desde un anuncio con clic a WhatsApp o desde un botón de acción en una Página de Facebook, y la empresa responde dentro de las 24 horas, esa respuesta no tiene cargo y abre una ventana de "punto de entrada gratuito" de 72 horas (3 días) en la que no se cobra ningún mensaje.

Qué significa esto

Las empresas pueden usar estos puntos de entrada para obtener más valor al enviar mensajes a los usuarios en WhatsApp.



Sin cargo por este mensaje de servicio, el cual abre la ventana de "punto de entrada gratuito".



Sin cargo por los mensajes de plantilla dentro de la ventana de "punto de entrada gratuito".

En la ventana de 72 horas de "punto de entrada gratuito", las empresas pueden enviar mensajes de forma libre a los usuarios sin cargo, siempre que la ventana de atención al cliente de 24 horas esté abierta.

Ejemplo ilustrativo cobros en WhatsApp.

Plantilla de marketing → **Cobro**

Plantilla de utilidad → **Cobro**

Plantilla de utilidad → **Cobro**

Mensaje de servicio → **Sin Cargo**

Utility template in response to a user → **Sin Cargo**

Si esto comenzó a partir de un anuncio con clic a WhatsApp y ocurrió dentro de la ventana de 72 horas de "punto de entrada gratuito", ninguno de estos mensajes habría tenido cargo.



ACCROACHCODE S.A.
Urdesa Central, V. E. Estrada #706B y Ficus.
Guayaquil 90507, Ecuador
t. +593 96 296 2885
www.easyhermes.com.ec

USA • ECUADOR