saysimple

Ebook

WHATSAPP PARA DESGUACES Y RECAMBIOS

Gestionar WhatsApp Business desde una bandeja de entrada de multiusuario diseñada para desguaces que operan desde una o varias ubicaciones.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

01
1.1 Situacion del mercado

02
2.1 WhatsApp Business App
2.2 WhatsApp Business API
2.3 Diferencias entre la app y la API de WhatsApp Business

03
3.1 Incrementa las ventas respondiendo más rápido
3.2 Comunicación centralizada y control de las conversaciones
3.3 Gestión de las existencias en múltiples ubicaciones

04
4.1 Caso: de Recambios y Talleres Albea Carrera
4.2 Caso: de DRA Balear

H1

SITUACION DEL MERCADO

Los desguaces de automóviles se encuentran ante el reto de gestionar un grandes volúmenes de conversaciones a través de WhatsApp con un mínimo tiempo de respuesta.

Por un lado, tienen clientes particulares (B2B) a los que les resulta más cómodo solicitar las piezas de repuesto por WhatsApp. Pero también los talleres (B2B) que solicitan piezas a los desguaces han descubierto hace tiempo las muchas ventajas que les proporciona WhatsApp, comparado con otros canales tradicionales de comunicación como el correo electrónico o el teléfono.

Para satisfacer esta creciente demanda del uso de WhatsApp, los desguaces activan para sus empleados diferentes líneas de WhatsApp que cada operario gestiona desde su móvil. Antes o después, esta solución resulta inviable porque no permite a los desguaces gestionar el tráfico de una manera eficaz. Por ejemplo, cuando alguien está de vacaciones o de baja, hay que dar su móvil a otro compañero. Este compañero tiene que gestionar dos cuentas de WhatsApp, pero en su PC sólo puede conectar un número al WhatsApp web. Esto conlleva una pérdida de ventas, ya que muchos mensajes no se atienden a tiempo. En el sector de los desguaces, la rapidez de respuesta es esencial.

Resumiendo, para gestionar grandes volúmenes de conversaciones de una manera eficiente, se necesita una solución centralizada accesible para todos que garantice un flujo de comunicación sin fisuras. La solución de Saysimple no solo permite esto, sino también permite supervisar las conversaciones para asegurarse que todas ellas se atienden rápidamente.

H2

WHATSAPP BUSINESS

Hay dos tipos de WhatsApp disponibles para uso profesional. En este capítulo explicamos las diferencias entre ambos.

2.1 WhatsApp Business App

La app de WhatsApp Business es una aplicación independiente para pequeñas y medianas empresas. Las empresas pueden relacionarse con sus clientes como lo harían a través de la app estándar de WhatsApp. La app de WhatsApp Business permite a las pequeñas empresas comunicarse con los clientes sin necesidad de codificación para realizar preguntas sencillas, dar respuestas e incluso gestionar pedidos.

2.2 WhatsApp Business API

La API de WhatsApp Business permite a las empresas en crecimiento enviar mayores volúmenes de solicitudes. El uso de la Business API abre la posibilidad de integrarse con otros sistemas, como el software de relación con el cliente. Puede automatizar los procesos empresariales y personalizar más su configuración.

2.3 Diferencias entre la app y la API de WhatsApp Business

APP	API
Pequeñas y medianas empresas (máx. 4 empleados)	Empresas medianas y grandes
Responder a las preguntas de los clientes y mejorar su experiencia de compra	Respuestas automatizadas, bots y captura de respuestas a través del Flow Builder
No existe la posibilidad de solicitar una cuenta oficial de empresa ni el sello verde	Comunicación personalizada con los clientes y envío de mayores volúmenes
Sólo puede ser utilizado por un número limitado de usuarios y dispositivos	Posibilidad de solicitar y obtener una cuenta oficial de empresa o un sello verde
Autónomo; no permite integraciones p.e. con el CRM	Permite ser utilizado por una cantidad ilimitada de usuarios y dispositivos al mismo tiempo
	Posibilidad de integración con el CRM
	Utiliza el desvío de llamadas, la difusión y otras funciones
	Puede utilizarse como un panel multicanal plug and play fácil de usar

H3

SOLUCIONES PARA DESGUACES Y RECAMBIOS

Los Desguaces tienen que gestionar grandes volúmenes de mensajes entrantes al mismo tiempo que cambian constantemente entre múltiples pantallas, tableros y canales. Esto puede ser una tarea desalentadora, más aún si se tiene en cuenta la necesidad de responder rápidamente a los mensajes y las consultas y el hecho de que los recambios están dispersos en múltiples ubicaciones.

Saysimple ofrece una bandeja de entrada multiusuario para WhatsApp Business diseño para las necesidades especiales de los desguaces que operan desde una o varias ubicaciones. El panel de Saysimple permite trabajar con varios equipos desde múltiples ubicaciones en una bandeja de entrada centralizada, responder rápidamente a las consultas y conectarse con compañeros en diferentes ubicaciones para saber qué piezas de repuesto hay en stock.

3.1 incrementa las ventas respondiendo más rápido que tus competidores a las consultas de los clientes

¿Qué pasa si un cliente se pone en contacto con varios desguaces y recambios al mismo tiempo, buscando una pieza específica? Tu competidor está localizable por WhatsApp Business, recibe la consulta, reconoce el número de teléfono del cliente, lo marca como contacto VIP y se asegura de responder a la consulta en un minuto.

Mientras que si tu negocio sólo está localizable por teléfono, tu cliente te llama, pero tu equipo ya está ocupado con otras llamadas telefónicas. ¿Adivina quién va a cerrar la venta, tú o tu competidor?

En comparación con los canales habituales como el teléfono y el correo electrónico, WhatsApp te permite estar más disponible para tus clientes. Tu equipo podrá gestionar más conversaciones de WhatsApp, marcar a los clientes como VIP e incluso crear reglas de enrutamiento inteligentes para distribuir las consultas de los clientes al equipo o la persona adecuados. Con todo esto, podrás destacarte en la respuesta a los clientes y prepararte para el éxito y más ventas.

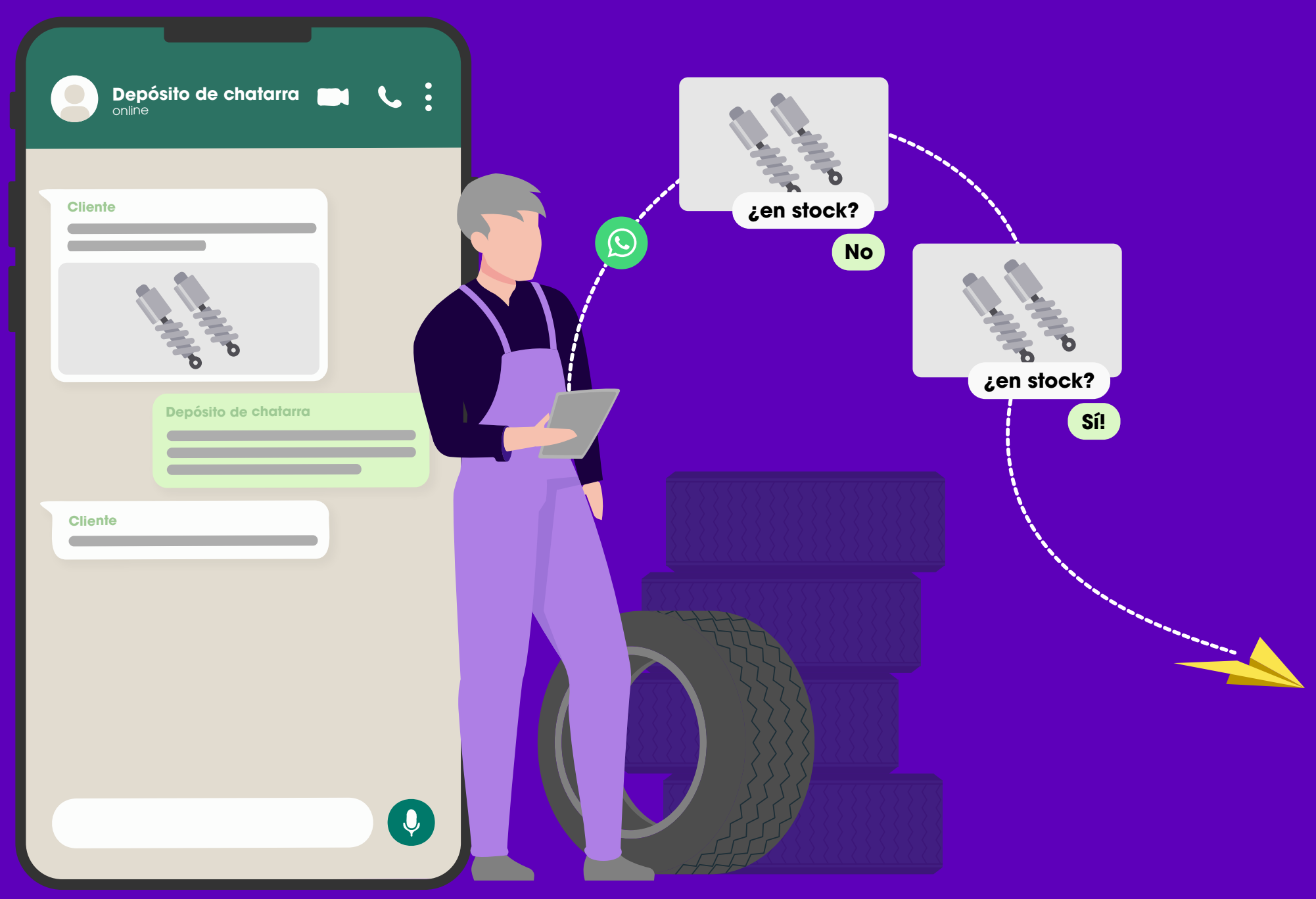
3.2 Comunicación centralizada y control de las conversaciones

Ser rápido es clave si operas en un mercado competitivo como el de desguaces y recambios. Para gestionar tu equipo de la manera correcta necesitas tener una visión general de sus tiempos de respuesta y preferiblemente en un solo clic.

Saysimple ofrece una bandeja de entrada de WhatsApp Business multiusuario que incluye un panel de control de KPI para que puedas seguir el progreso y los KPI de tu equipo. Descubre sus tiempos de respuesta, el tiempo que tardan en cerrar una conversación y compara las estadísticas con las

3.3 Gestión de las existencias en múltiples ubicaciones

Quieres maximizar las ventas, pero, ¿qué ocurre si un cliente solicita una pieza específica que está agotada en tu ubicación? Ahora puedes conectar rápidamente con tus compañeros de otras ubicaciones para averiguar si la pieza que necesitas puede encontrarse allí. Esto te permite realizar ventas que van más allá de las existencias de tu ubicación. También permite la colaboración entre las distintas ubicaciones.



H4.1

CASO DE RECAMBIOS Y TALLERES ALBEA CARRERA

En Recambios y Talleres Albea Carrera, nos dedicamos a la venta y distribución de recambios del automóvil al por mayor y al por menor.

¿Que problema tenia Albea Carrera con WhatsApp?

Desde hace varios años el contacto con los clientes iba cada vez más por WhatsApp. Por un lado, a los clientes particulares (B2C) les resulta más cómodo solicitar piezas por WhatsApp, pero también los talleres (B2B) prefieren comunicarse por WhatsApp en vez de por email o teléfono. Para dar servicio a este creciente tráfico por WhatsApp, en Albea Carrera habilitaron un número de WhatsApp por cada operario, hasta tener 5 números diferentes en funcionamiento. Era complicado gestionar el tráfico de una manera eficaz; cuando alguien estaba de vacaciones o de baja, había que pasar el móvil a un compañero que, entonces, tenía que gestionar dos cuentas de WhatsApp cuando en su PC solo podía conectar un número al WhatsApp web. Se perdían algunos mensajes, simplemente no se atendían porque no se veían a tiempo, pasaban hacia abajo en la lista y desaparecían de la vista del operario.

¿Cómo descubrieron Saysimple?

Como gerente de la empresa, me preocupaba mucho esta situación. Quería que las comunicaciones por WhatsApp de mi empresa estuvieran siempre en poder y control de la empresa, algo difícil de lograr con los diferentes números en dispositivos móviles. Me puse a buscar por internet y encontré la solución de Saysimple. Era lo que buscaba: una plataforma para gestionar un solo número de WhatsApp con un equipo de personas y donde todos los datos quedan guardados en la nube, siempre accesible. Además ofreciendo unas estadísticas que reflejan unos KPI muy útiles, volumen de tráfico, tiempo de respuesta, tiempo de resolución. Como se puede filtrar por usuario, es muy fácil desde la gerencia monitorizar el rendimiento del equipo. Tuvimos una demo online y decidí ponerlo en marcha con un periodo de prueba de 3 meses.

¿Cual es tu experiencia con Saysimple?
Desde un principio el equipo se adaptó muy bien al nuevo sistema. Gracias a la formación por parte del equipo de Sayimple y también porque la plataforma realmente es muy intuitiva en su manejo diario. Tuvimos algunas incidencias pero fueron resueltas por el equipo de Saysimple. Tienes la tranquilidad de que puedes contactar directamente con una empresa que te va responder.

¿Cual es el principal beneficio de Saysimple?
La tranquilidad que te aporta saber que el canal de comunicación más importante de tu empresa está bien gestionado y que no se pierden oportunidades de venta. Además, tienes una empresa detrás que se ocupa de cualquier incidencia y que avanza en mejoras.

H4.2

CASO DE DRA BALEAR

DRA Balear es un desguace ubicada en la isla de Mallorca, Islas Baleares, y cuenta con dos puntos de venta.

¿Que problema tenía DRA Balear con WhatsApp?

Desde hace varios años el contacto con los clientes iba cada vez más por WhatsApp. Tanto por parte de los particulares (B2C) que les resulta más cómodo solicitar piezas por WhatsApp, como por parte de los talleres (B2B). Para dar servicio a este creciente tráfico por WhatsApp, en DRA Balear habilitamos un número de WhatsApp por cada punto de venta. Era complicado gestionar el tráfico de una manera eficaz; porque había más mensajes que una persona podía gestionar y, por aquel entonces, solo podías tener el WhatsApp activado en un PC. Además, la empresa no tenía ninguna manera de controlar las comunicaciones desde los dos puntos de venta; ni los contenidos ni los tiempos de respuesta.

¿Cómo descubrieron Saysimple?

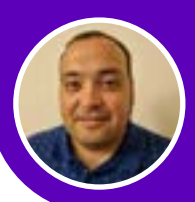
Al comentar nuestra problemática con WhatsApp a nuestro proveedor de servicios de IT, Punt Sistemes, nos recomendaron la solución de Saysimple. Concretamos una demo online y enseguida vimos que era la solución que buscábamos. Obviamente teníamos muchas dudas sobre la implementación y la gestión de la plataforma pero el equipo de Saysimple en España nos acompañó en todo el proceso de activación y puesta en marcha. Además, nos enseñaron como poder desviar llamadas telefónicas a WhatsApp y decidimos contratar también esa opción.

¿Cual es tu experiencia con Saysimple?

Enseguida nos dimos cuenta de todas las ventajas que ofrece Saysimple. Las comunicaciones por WhatsApp eran fáciles de manejar con un equipo de personas y fáciles de monitorizar por parte de gerencia. Decidimos conectar todos los números de WhatsApp de la empresa, así como el Messenger de Facebook y una cuenta de correo. Desde Saysimple nos avisaron de la posibilidad de conectar Google Business Messages y también conectamos las dos cuentas, una por cada punto de venta. En la medida que el tráfico fue creciendo, íbamos incorporando más personas al equipo de atención al cliente; actualmente tenemos 5 agentes atendiendo los mensajes entrantes. La función de desvío de llamadas también nos gusta; tenemos menos llamadas y más mensajes que son más fáciles de atender y gestionar.

¿Cual es el principal beneficio de Saysimple?

Sabiendo que tienes un partner a tu lado que te acompaña, tanto en la puesta en marcha como en el soporte. Y que te escucha e implementa mejoras que te hacen trabajar aún más eficaz con la plataforma.



Enhorabuena por la gran evolución para conseguir una plataforma con la que trabajar eficientemente, satisfaciendo nuestras necesidades.

Josep Vives - Director en DRA Balear

CONTACTO

www.saysimple.com/es/

+34 6 274 141 36

rick@saysimple.es

WhatsApp

Email

LinkedIn

YouTube

Instagram

¿Saber más? Solicite una demostración gratuita

saysimple