

WHATSAPP BUSINESS API:

ENTENDA O QUE É, COMO FUNCIONA
E OS BENEFÍCIOS PARA SEU NEGÓCIO



SUMÁRIO

O QUE É O WHATSAPP BUSINESS API?	2
COMO O WHATSAPP BUSINESS API FUNCIONA PARA A MINHA EMPRESA?	4
O QUE É UMA API?	6
QUAIS AS VANTAGENS DO WHATSAPP BUSINESS API?	7
ATENDENTES ILIMITADOS COM O MESMO NÚMERO DE CELULAR	8
ATENDIMENTO VIA CHATBOTS	9
OBTENÇÃO DE RELATÓRIOS	10
FORTALECIMENTO DA ESTRATÉGIA OMNICHANNEL	11
MANUTENÇÃO DO MESMO NÚMERO DE TELEFONE	12
SELO DE AUTENTICAÇÃO	13

WHATSAPP BUSINESS API:

ENTENDA O QUE É, COMO FUNCIONA E OS BENEFÍCIOS PARA SEU NEGÓCIO

1

A sua empresa provavelmente já utiliza o WhatsApp Business como ferramenta de atendimento ao cliente! Mas você já sentiu a dificuldade de ter várias mensagens chegando no celular corporativo e não conseguir distribuí-la entre o seu time de vendas? De depender diretamente da plataforma do WhatsApp, sem conseguir criar um fluxo de atendimento eficiente e gerar dados que possam ajudar a aprimorar a sua estratégia? Se sim, o WhatsApp Business API pode ser a grande solução de que o seu negócio precisa!



O QUE É O WHATSAPP BUSINESS API?



O WhatsApp Business API é uma espécie de nova versão do WhatsApp Business, que surgiu em 2018. Ele foi criado pelo Facebook - detentor do aplicativo de mensagens - com o objetivo atender às necessidades das empresas de médio e grande porte, tornando o atendimento por essa plataforma escalável.

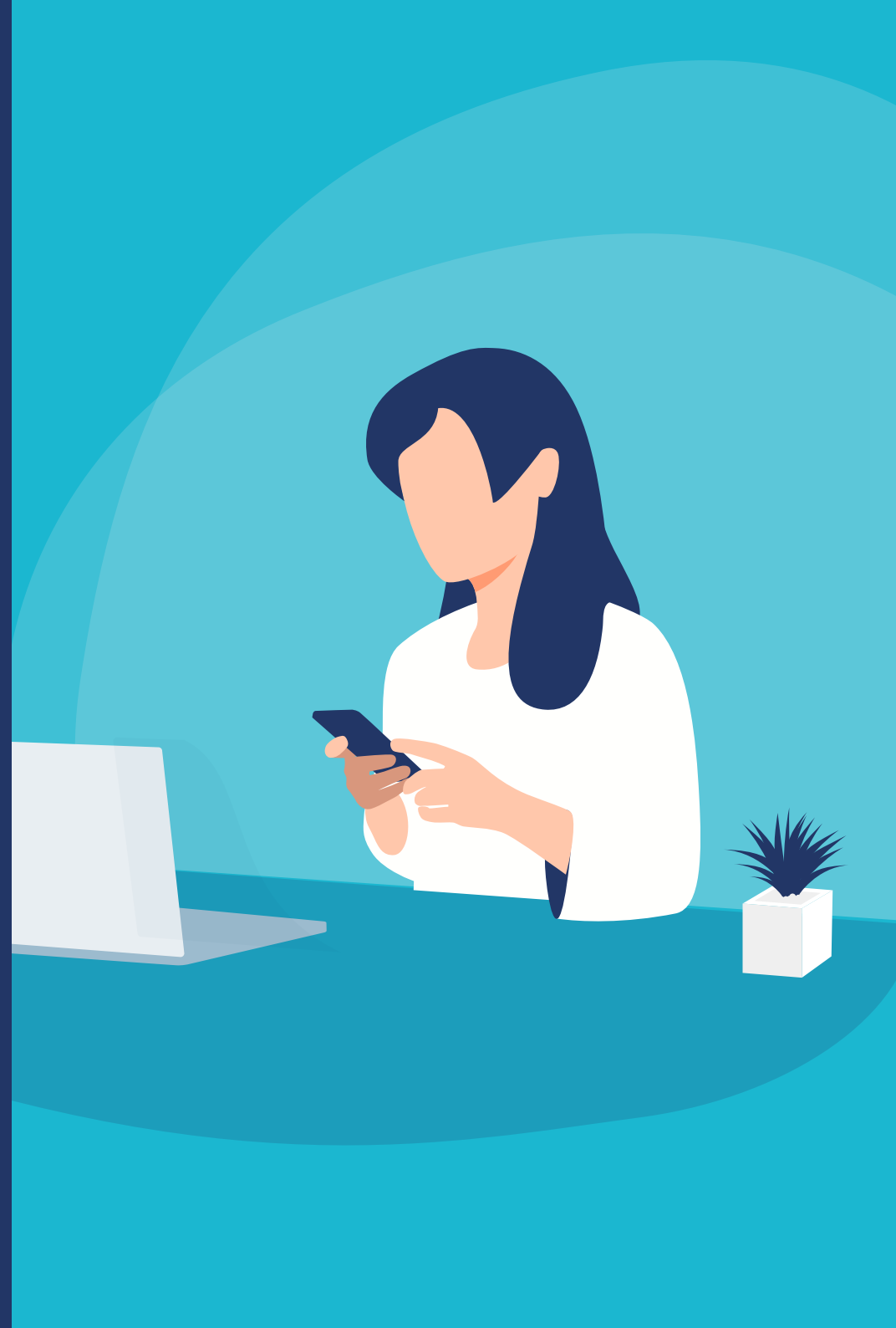
Mas o que isso significa na prática?

Antes da criação do WhatsApp Business API, a única forma de se conectar com os clientes pelo WhatsApp Business era diretamente pelo aplicativo, utilizando o celular ou computador. Apenas o atendente que estivesse logado no app conseguia se comunicar. Para pequenos negócios, nos quais a demanda de atendimento é reduzida, isso não era necessariamente um problema.

Porém, imagine empresas maiores, que recebem dezenas (ou até centenas) de mensagens todos os dias e necessitam de uma equipe inteira de atendimento para responder os clientes. Acabava sendo inviável utilizar o aplicativo, já que ele só podia ser operado por uma pessoa de cada vez. A alternativa a isso era ter diversos números de WhatsApp, o que também nem sempre é interessante, uma vez que pulveriza os atendimentos.

O WhatsApp Business API trouxe a possibilidade de integrar esse aplicativo às plataformas de atendimento ao cliente, o que antes não acontecia.

COMO O WHATSAPP BUSINESS API FUNCIONA PARA A MINHA EMPRESA?



WHATSAPP BUSINESS API:

ENTENDA O QUE É, COMO FUNCIONA E OS BENEFÍCIOS PARA SEU NEGÓCIO

5



Você vai poder integrar o WhatsApp Business do seu negócio à plataforma de atendimento ao cliente que utiliza.

Ou seja, as mensagens que os clientes enviam para o WhatsApp da empresa chegam nesse sistema e podem ser respondidas diretamente por ele. Consequentemente, todos os atendentes que utilizam o software conseguem atender à demanda.

Não é mais necessário estar usando o WhatsApp Business para poder interagir com os clientes. Eles vão enviar mensagens para o WhatsApp da empresa, porém, essas mensagens vão chegar na sua plataforma de atendimento e poderão ser organizadas e respondidas por lá.



O QUE É UMA API?

API é a sigla para Application Programming Interface, que pode ser traduzido como Interface de Programação de Aplicativos.

Por meio de uma API, um sistema consegue acessar os recursos de outro.

No caso do WhatsApp Business, a API liberou as funções necessárias para que os dados e recursos do aplicativo da empresa possam ser acessados pela plataforma de atendimento que ela utiliza.

Para fazer essa integração, portanto, é necessário utilizar a versão WhatsApp Business API ou WhatsApp Business Solution.

QUAIS AS VANTAGENS DO WHATSAPP BUSINESS API?

Veja a seguir os principais benefícios que essa versão do aplicativo de mensagens pode trazer para o seu negócio.



ATENDENTES ILIMITADOS COM O MESMO NÚMERO DE CELULAR

A primeira vantagem é justamente esta: ao integrar o WhatsApp Business com a plataforma de atendimento, todos os atendentes da sua equipe vão ter acesso às mensagens do aplicativo, dispensando a necessidade de adotar vários números de celular.

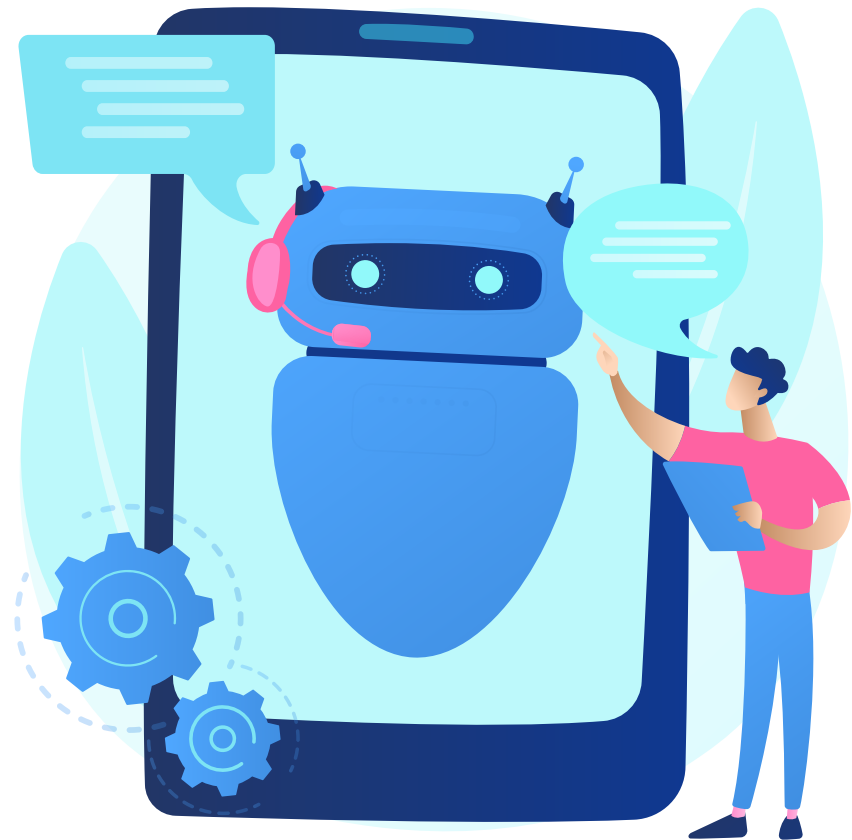
Logo, a tendência é que as mensagens dos clientes sejam respondidas mais rapidamente, melhorando a qualidade do atendimento e, conseqüentemente, a experiência do consumidor com a marca.



ATENDIMENTO VIA CHATBOTS

Outra funcionalidade do WhatsApp Business API é o uso dos chatbots de atendimento. Essa é mais uma ferramenta que ajuda a agilizar as interações com os clientes e a diminuir as filas de espera. Os indicadores de atendimento da sua empresa agradecem!

Com esses “robôs auxiliares”, os atendentes só entram em cena para dar sequência e finalizar o atendimento. Muitas vezes, a demanda já pode ser resolvida apenas pelas mensagens programadas para o bot. Consequentemente, é um recurso que traz maior fluidez para o processo.



OBTENÇÃO DE RELATÓRIOS

Os softwares de atendimento têm uma vantagem muito interessante que é a geração de dados e relatórios sobre os processos de atendimento. Com base nessas informações, o gestor consegue identificar com facilidade onde estão os possíveis gargalos, fragilidades e pontos a melhorar.

A partir do momento em que o WhatsApp Business é integrado à essa plataforma, também será possível extrair esses insights a respeito dos atendimentos que acontecem por lá. Para o centro de inteligência da sua empresa, esse vai ser um benefício incrível: nenhum canal vai poder “escapar” desse monitoramento.



Assim, é possível analisar a necessidade de ampliar o time de atendimento, por exemplo, de promover uma capacitação para os atendentes, de modificar as metas e assim por diante.

FORTALECIMENTO DA ESTRATÉGIA OMNICHANNEL

De forma bem resumida, podemos dizer que a estratégia omnichannel diz respeito a reunir e conectar todos os canais de atendimento. Assim, se o cliente começa a sua jornada pelo chatbot do site e termina no WhatsApp Business, o atendente consegue ter acesso às interações que ele teve nesses canais, dando continuidade à demanda, sem que ele precise repetir informações que já disse ou perguntas que já fez.

Para que isso aconteça, é justamente necessário que esses canais se encontrem em uma plataforma de atendimento. Se o WhatsApp Business também

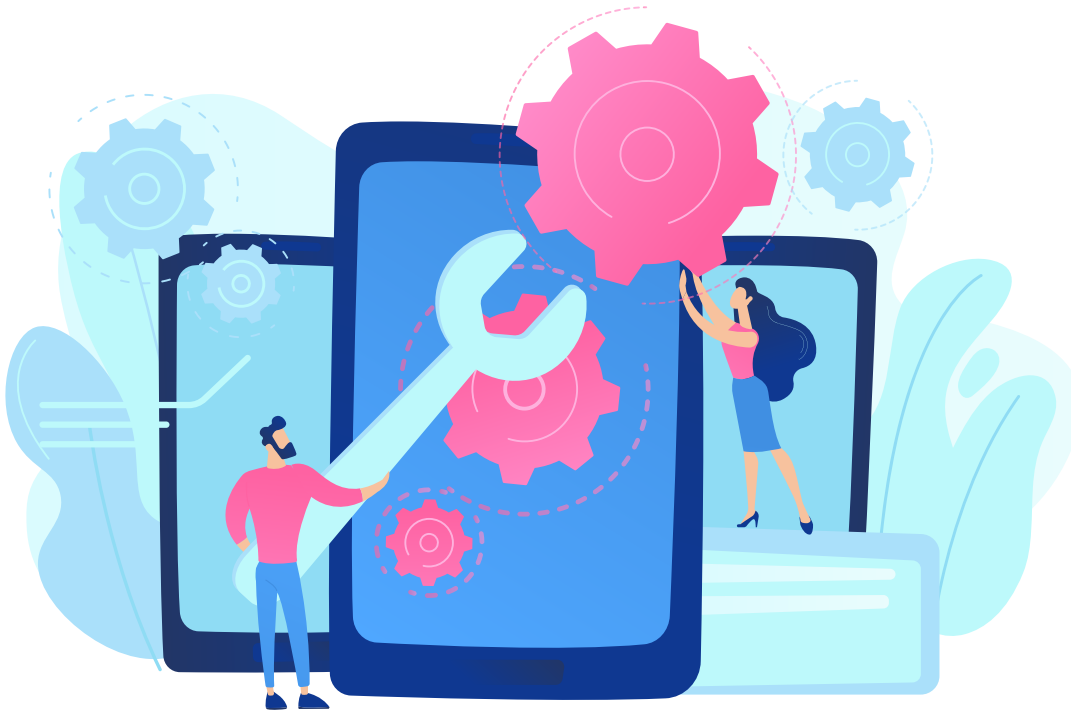


fizer parte do seu software, ele será inserido na estratégia omnichannel. Esse é outro ponto que promove melhorias significativas na satisfação do cliente com a empresa.

MANUTENÇÃO DO MESMO NÚMERO DE TELEFONE

Com o WhatsApp Business API, a empresa usa um único número de telefone para todos os atendimentos. Esse é um fator que fortalece a identidade da marca.

Quando uma mesma organização disponibiliza vários números diferentes, isso cria uma ideia de pulverização da comunicação. Para alguns clientes, pode soar como falta de profissionalismo. Mais um problema resolvido por essa versão do aplicativo.



SELO DE AUTENTICAÇÃO

Empresas que utilizam o WhatsApp Business API podem conseguir o selo de autenticação da plataforma, sinalizando que aquele negócio é verificado. Esse é mais um elemento que fortalece a sua credibilidade perante o público-alvo, fazendo com que o cliente se sinta mais seguro ao interagir. Especialmente se for o primeiro contato dele com o seu empreendimento.

Para organizações que se preocupam em aprimorar constantemente o seu atendimento ao cliente, o WhatsApp Business API é uma solução a ser seriamente considerada! Até porque, uma pesquisa já mostrou que o WhatsApp é o canal preferido por 80% dos brasileiros para se comunicar com marcas.



E já que agora você vai poder usar chatbots no WhatsApp da empresa, que tal aprender a implantá-los no seu suporte? Acesse nosso material gratuito sobre esse assunto.



Qualitor é um software de atendimento ao cliente. Oferece controle de processo de atendimento, controle da equipe de atendentes, melhoria da comunicação com os usuários e metodologia para melhoria contínua. No mercado desde 2003, o Qualitor é um produto nacional com qualidade internacional.

A plataforma gerencia os processos de cerca de 25 mil atendentes e milhões de usuários solicitantes, sendo utilizado no Brasil e no exterior por seus inúmeros clientes. O software atua na gestão de atendimento Help Desk e Service Desk, SAC, Ouvidoria, CSC (Central de Serviços Compartilhados) e BPM (Modelagem de Processos de Negócio), com apoio de Gestão do conhecimento. Possui certificação ITIL e 5 processos pela Pink Elephant, com reconhecimento mundial.

www.qualitor.com.br

