

Avui us volem parlar de **Whatsapp Business** una versió de whatsapp enfocada a empreses tot i que ofereix característiques i opcions molt útils i interessants que en un moment determinat en poden servir encara que no siguem una empresa.



Entre whatsapp normal i whatsapp business practicament tot és igual:

podràs mantenir converses amb altres persones, enviar missatges o fotografies o stickers, pots bloquejar o afegir contactes nous, etc. Tot et semblarà bastant senzill, amb els mateixos menús a la part inferior o en els ajustos, amb xats i contactes amb els quals parlar.

Encara que tot és semblant, hi ha diferències ja que incorpora algunes funcions enfocades a facilitar la relació amb els nostres clients, com per exemple:

La possibilitat de tenir un **perfil d'empresa**, crear **respostes ràpides**, **etiquetes** per a organitzar contactes o converses, **respostes automatitzades** que indiquin que no estàs disponible o que donen la benvinguda a una persona que t'ha parlat per primera vegada o **mostrar i compartir els teus productes**.

Anem a veure amb una mica més de detall aquestes noves funcions:

Perfil d'empresa:

pots tenir un perfil d'empresa amb informació útil per als teus clients o usuaris. Per exemple, podràs tenir la descripció de l'empresa, l'adreça de correu electrònic, el lloc web al què s'han de dirigir o fins i tot la direcció física. Tota la informació estarà disponible perquè no hagin ni de trucar per preguntar.

Respostes ràpides:

Una de les opcions més interessants és la possibilitat de configurar respostes ràpides i personalitzades segons el missatge. Per exemple, pots gravar missatges que acostumes a utilitzar amb freqüència i així t'estalviaràs escriure ... Com l'horari de l'establiment, per exemple, o si tens o no tens un producte en estoc. Quan et preguntin, tindràs a mà aquestes respostes ràpides i podràs utilitzar-les o per resoldre dubtes que són freqüents.

Etiquetes:

Podràs tenir els teus clients o contactes organitzats en etiquetes perquè tinguis un control exhaustiu de tot. Per exemple, podràs crear etiquetes per noves comandes, per a comandes pendents de pagament, per comandes pagades ... Si tens diversos «tipus» de serveis, podràs categoritzar als clients segons a què pertanyin. Imagina, per exemple, que ets psicòloga i tens diverses teràpies diferents o clíniques en què treballes. A través d'aquesta eina podem saber a quina de cadascuna d'elles pertany un client.

Missatges automatitzats:

Quan rebis un missatge, WhatsApp s'encarregarà de respondre per tu. Per exemple, pots crear missatges de benvinguda o pots posar un missatge que indiqui que en aquest moment no està obert el teu establiment o oficina o que no pots atendre'l. Automàticament es respondrà quan t'escriguin.

Estadístiques:

Podràs saber quants missatges has rebut, quants has llegit, etc. Tindràs accés a les estadístiques de la teva empresa i dels teus missatges per saber si la comunicació s'està fent bé o no, si estàs responent bé als clients, si està arribant o no nou públic o si hauries de millorar una mica a l'hora d'usar WhatsApp Business com a mètode de negoci.

Enllaç directe:

Podràs enviar un enllaç als teus contactes amb el qual podran contactar per WhatsApp sense necessitat de donar-los un número de telèfon. Per exemple, podràs enllaçar des d'un QR a la targeta de visita o en el teu propi establiment i n'hi haurà prou amb escanejar.

Catàleg:

Podràs crear un catàleg amb tots els teus productes que tinguis a la botiga o amb tots els serveis que ofereixis com a empresa. Això farà que puguis mostrar-los directament a WhatsApp sense necessitat de recórrer a una altra aplicació específica que faci la tasca de catàleg. Podràs afegir productes i serveis perquè els clients puguin veure'ls des de la app de missatgeria o puguin consultar preus en un únic cop d'ull i de la forma més senzilla possible.

Com puc obtenir Whatsapp Business?

El primer que hem de fer és descarregar WhatsApp Business al nostre telèfon mòbil per començar a configurar el nostre compte d'empresa amb totes les nostres dades, amb el nostre número de telèfon i amb la informació que volem tenir en el perfil. És una app **gratuïta** per iOS i per Android i pots descarregar-la des de qualsevol botiga d'aplicacions.

Verificació

Un cop l'hagis descarregat, hauràs de decidir amb quin telèfon vols associar WhatsApp Business. Si esculls el telèfon des del qual ho estàs fent rebràs un SMS per comprovar que ets tu.

És important que tinguis en compte que no pots tenir el teu WhatsApp personal i WhatsApp Business amb el mateix número de telèfon mòbil. Tot i que no pateixis. Pots retornar a la teva versió personal de whatsapp sempre que vulguis sense problema, simplement és que no padràs utilitzar les dues simultàniament des del mateix mòbil.

Com configurar aquestes noves opcions?

Missatges automatitzats:

El primer serà tocar a Més opcions (1) > Eines per a empresa (2) > Missatges de no disponible (3).







Un cop ja hem accedit a l'apartat de Missatge de no disponible els passos a seguir seran els següents:

- 1. Activa Enviar missatge d'absència.(4)
- 2. Toca el missatge per editar-lo > Ok (5)
- 3. En *Horari*, toca i escull entre les diferents opcions:
 - a. Enviar sempre per enviar el missatge automàtic en tot moment.
 - b. Horari personalitzat (6) per enviar el missatge automàtic únicament durant horaris específics. Nosaltres escollirem aquestaopció, indicant els dies de vacances.
 - c. Fora d'horari comercial per enviar el missatge automàtic únicament fora de l'horari comercial. (S'ha d'establir l'horari comercial al teu perfil.)
- 4. A *Destinataris*, pots seleccionar:
 - a. Tots (7) per enviar el missatge automàtic a tota persona que escriu després de l'horari d'atenció.
 - b. Els que no estan a la llibreta de contactes per enviar el missatge automàtic als números que no estiguin guardats a la llibreta de contactes.
 - *c. Todos excepto a...* per enviar el missatge automàtic a tots els contactes excepte els seleccionats.
 - *d. Només enviar a…* per enviar el missatge automàtic a certs destinataris.
- 5. Toca Desar (8)

A la següent pàgina hi trobareu una imatge on s'assenyalen tots aquests elements per tal que sigui més gràfic.

Podeu trobar més informació sobre com configurar les altres opcions en l'enllaç següent:

https://www.whatsapp.com/coronavirus/get-started-business/?lang=ca



El missatge de no disponible només s'envia si el telèfon té una connexió a Internet activa. <mark>Més</mark> informació 1. Ajustaments

Dirigeix-te cap a la pestanya d'ajustos, concretament a **Eines per a empreses** i selecciona l'opció de 'catàleg'.



2. Crear nou catàleg

Un cop facis clic en catàleg, tindràs l'opció de veure els catàlegs que has creat o bé l'opció de crear un nou catàleg.

3. Afegir productes o serveis

Ara, sobre un catàleg creat o sobre un nou catàleg pots afegir productes o serveis nous per als teus clients. Puja les imatges corresponents a cada producte fent clic sobre la icona (+) i llest.



4. Optimitzar els productes

És el moment d'optimitzar els productes del teu catàleg de WhatsApp: posa el nom, una breu descripció del producte ... tota la informació necessària per al teu client! I no t'oblidis de desar.

5. Repeteix el mateix procés amb altres productes

Repeteix el mateix procés amb tots els productes que vulguis afegir al catàleg.

6. Comparteix el catàleg amb els teus contactes. Ho pots fer de dues maneres: 1) Clicant la icona de la cadena i compartint l'enllaç:



2) Des del xat de qualsevol persona cliquem la icona del clip per adjuntar arxius i seleccionem la opció catàleg:



En qualsevol dels dos casos la persona rebrà un enllaç per consultar el catàleg, afegir productes al carretó, enviar missatges, etc.:





Des del Programa de Noves Tecnologies us engresquem a que proveu aquesta eina i ens compartiu, per correu, com us ha anat, si li heu trobat alguna utilitat que nosaltres no coneixem, etc.

Si algú de vosaltres necessita més informació o suport a l'hora d'utilitzar **WhatsApp Business** no dubteu en contactar amb l'Aran, el Xavi o el Jordi a través dels nostres correus individuals o des de l'adreça de nntt.



nntt@auriagrup.cat

No deixeu de visitar el blog de NNTT per estar al cas de les novetats:



https://nntt.auria.org/