

 treble.ai × zendesk

[12 CASOS DE USO]

# Whatsapp Business API & Zendesk

Aprovecha todo el potencial de esta integración 



## Fusiona WhatsApp con Zendesk

Zendesk es un software de servicio al cliente que ayuda a los negocios a brindar una atención increíble en **pocos minutos**.

Tiene muchas opciones, pero con Treble aumentan mucho más las posibilidades.

Treble permite una conexión segura y confiable con WhatsApp. Así tus agentes responden a las conversaciones desde Zendesk y llevas todo el control.



## ¿Por qué Treble?

Nuestra solución fue creada para apoyar las comunicaciones en los equipos de ventas, marketing, operaciones y soporte. Hemos ayudado a más de **200 empresas** de todo el mundo.

Haz crecer tu negocio con WhatsApp, nosotros tenemos las claves.



## Empresas que ya usan la **integración**





## ¿Quiénes somos?

Treble es una startup para utilizar WhatsApp Business API de forma estratégica y escalable.

Somos parte de Y Combinator. Llevamos 3 años construyendo soluciones para empresas de más de 15 países.

Fuimos elegidos por [Forbes](#) como una de las 30 promesas de Colombia en 2021.

**+30M**

Mensajes  
Outbound

**+200**

Clientes en  
Latinoamérica y  
Europa

**+20M**

Mensajes  
Inbound





## ¿Por qué **WhatsApp**?

### 2 Billones de usuarios activos

Actualmente es la app de mensajería más usada del mundo. Está presente en más de 180 países.

### 80% de Tasa de apertura

Es un canal con una de las mejores tasas de apertura. Un 80% de las conversaciones se leen en menos de 5 minutos.

### Impulsa las ventas

Publicar el número de WhatsApp de la empresa en el sitio web genera un aumento de ventas en 27%.

### Un canal para todos

Mantén una comunicación de doble vía con tus usuarios a través de un canal que conocen.

### Facilita la conexión

Es más probable que los consumidores compren con una empresa a la que puedan enviar mensajes directamente.



## ¿Cómo usar la integración WhatsApp+Zendesk?

Hay varios puntos en los que podrías configurar WhatsApp y Zendesk para hacer más eficiente tu operación.

Dependiendo de la naturaleza de tu negocio y lo que quieras lograr, puedes encontrar varias funciones. Para que encuentres los casos de uso más eficientes, los clasificamos por áreas/departamentos:

# Operations

Los canales digitales son hoy una parte más en las líneas de producción y suministro.

La API de WhatsApp proporciona un sistema automatizable que apoya los distintos niveles de la operación con un enfoque innovador de crecimiento a bajo costo.

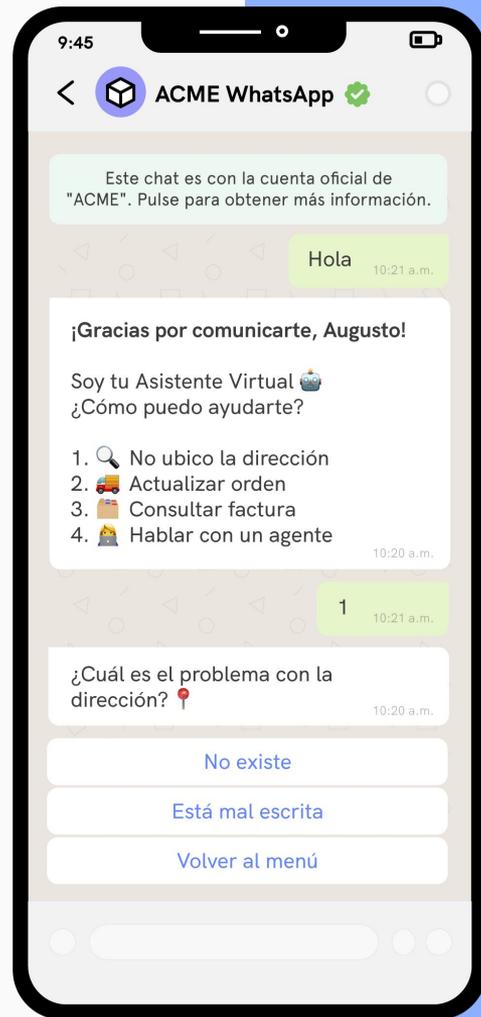
Inbound

# Apoya el transporte y la distribución

Comunícate con tus conductores o asesores en tiempo real y responde sus preguntas frecuentes o envíales alertas. Ayúdalos en temas de entregas o reportes de novedades.

## Industrias

- Comunicaciones
- Alimentos
- Ventas minoristas
- Franquicias



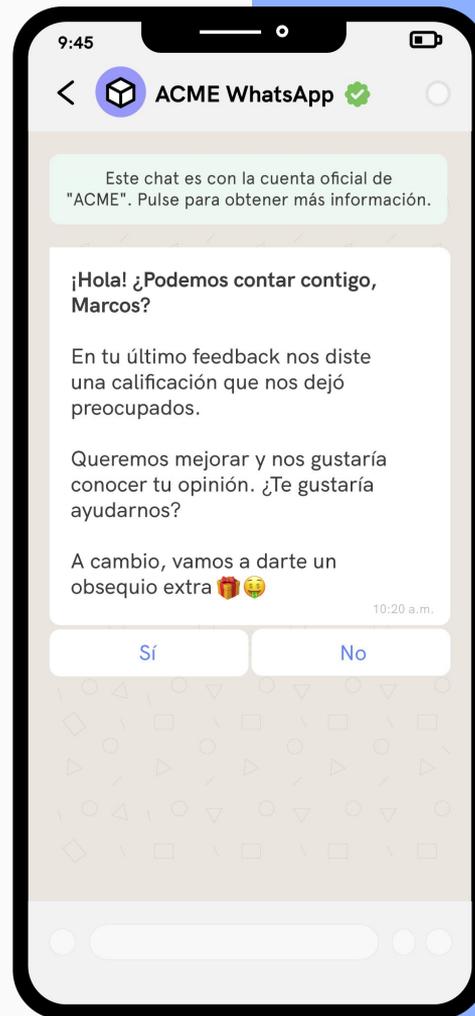
## Outbound

# Automatiza el control de calidad

Recibe opiniones valiosas de forma sistemática. Acércate a tu audiencia y pídeles que te ayuden a encontrar puntos de fricción para mejorar tu producto o servicio.

## Industrias

- Envíos o delivery
- Alimentos
- Inmobiliario



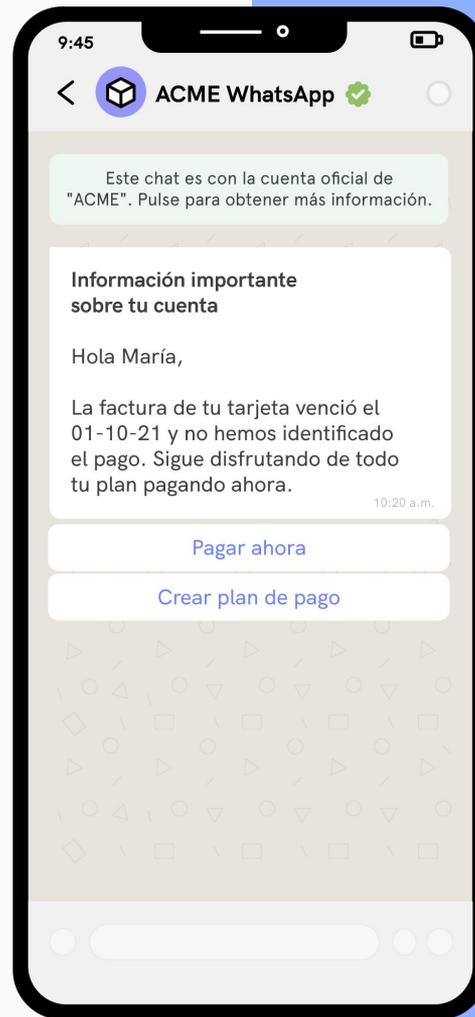
## Outbound

# Elimina los cuellos de botella

Cuando una empresa crece y recibe más pedidos o solicitudes, se presentan “cuellos” donde baja la productividad. Puedes eliminarlos con WhatsApp API y automatizar la atención, reduciendo tiempos innecesarios.

### Industrias

- Educación
- Tecnología
- Mascotas
- Franquicias



# Customer Success

El departamento de Customer Success es responsable de mantener una buena relación con tus clientes después de que hayan comprado.

Con WhatsApp API logras esto fácilmente.

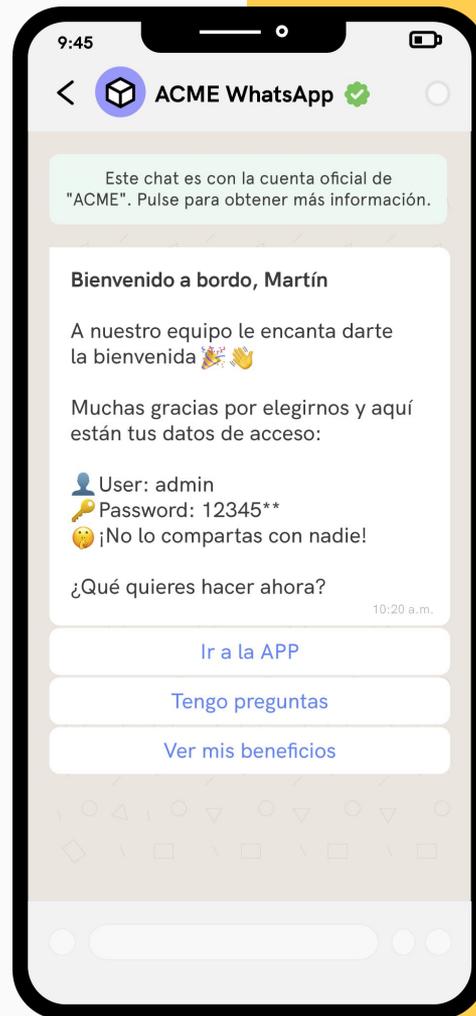
## Outbound

# Dale un cálido recibimiento a los nuevos usuarios

Cuando llegue a bordo un nuevo usuario dale la bienvenida como se merece. Ayúdale a sentirse cómodo desde el primer segundo con un proceso de onboarding sencillo y que cubra todas las preguntas que tenga.

## Industrias

- Comunicaciones
- Servicios (Gimnasios, Mascotas, etc)
- Belleza & estética
- Servicios financieros



## Outbound

# Facilita la formación del cliente

Reduce la cantidad de tiempo dedicada a la capacitación. Acorta la curva de aprendizaje y crea una experiencia que informe sobre tus servicios y productos de forma única.

## Industrias

- Softwares
- E-commerces
- Finanzas
- Telecomunicaciones

Rappi usó la API de WhatsApp para incrementar en **20% su tasa de activación** de repartidores.

[Aprender de Rappi](#)



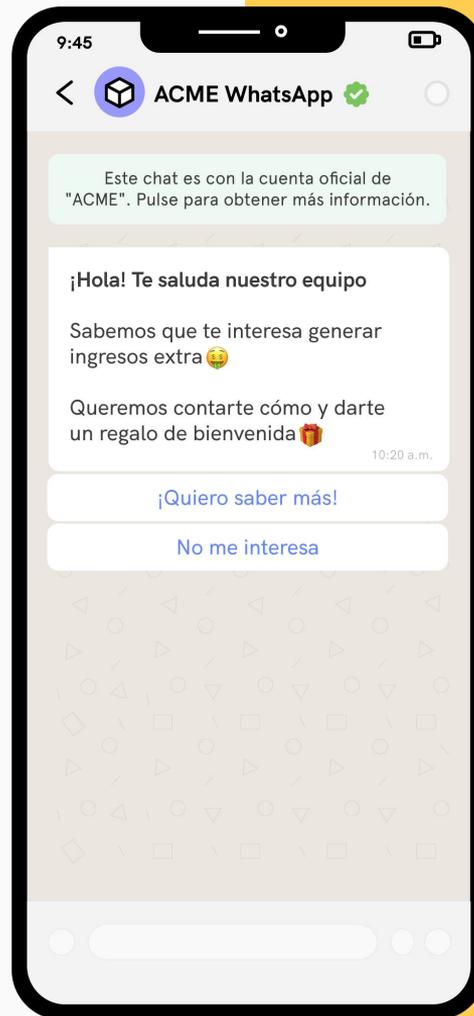
## Outbound

# Promueve la lealtad de los usuarios

Anima a tus clientes más fieles a seguir escogiendo tu marca. Mantenlos felices dándoles una sorpresa o actualizándolos sobre el estado de los programas de lealtad.

### Industrias

- Turismo
- Ventas minoristas
- Franquicias
- Envíos o delivery



# Support

WhatsApp API permite que tus usuarios respondan a sus preguntas o solucionen los problemas por cuenta propia. Y si es necesario, reciban ayuda humana de un asesor.

Ahorra tiempo brindando un canal automático de autoservicio.

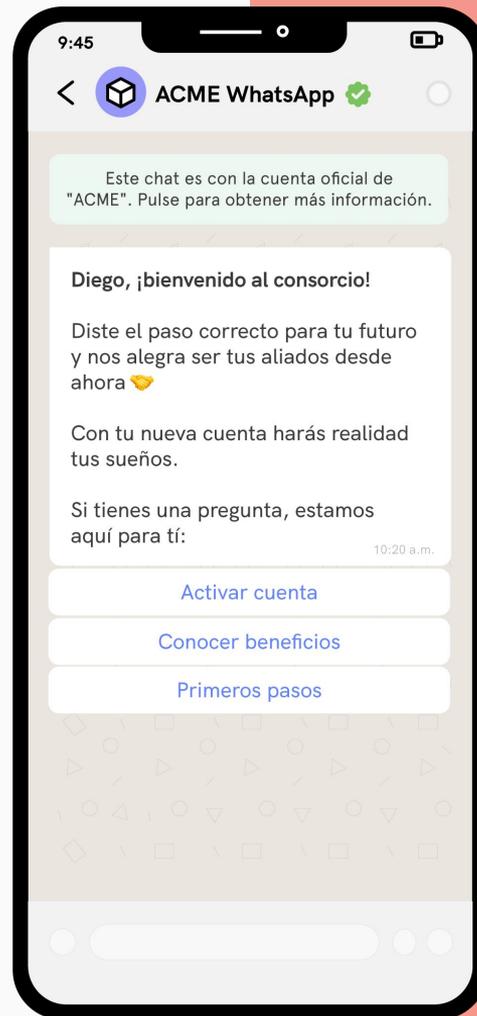
## Outbound

# Self support: una forma inteligente de escalar

Permite que las personas resuelvan sus preguntas frecuentes o realicen procesos con contenido contextual. Dale la autonomía de resolver sus problemas sin necesidad de un agente.

### Industrias

- Envíos o delivery
- Servicios financieros
- Retail
- Turismo



## Inbound

# Permite el servicio proactivo

Facilita a los clientes la comunicación contigo cuando llega mal un envío o necesitan realizar alguna actualización en su cuenta, como ingresar una nueva dirección o cambiar de cita. Permite el soporte humano cuando sea necesario.

## Industrias

- Comunicaciones
- Logística
- Servicios
- Educación / E-learning



Inbound

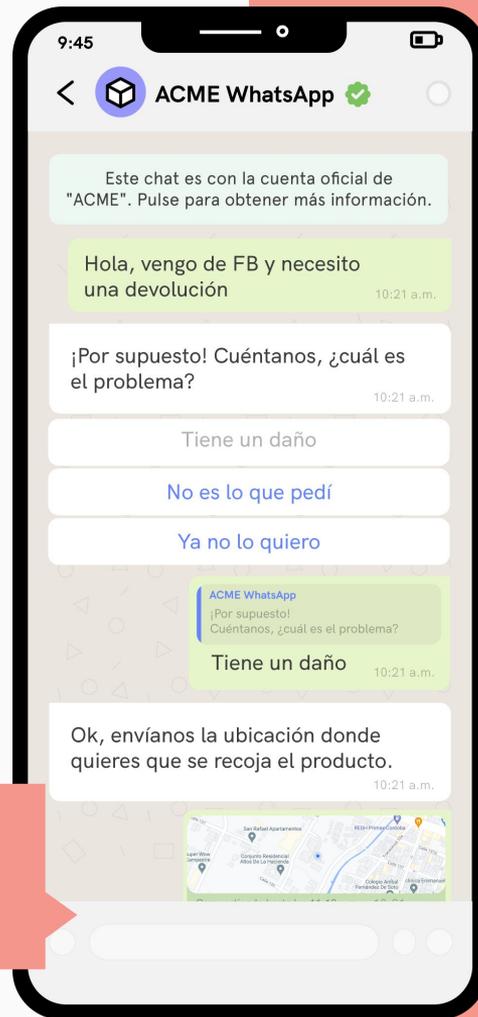
# Atender devoluciones rápidamente

Ninguna marca quiere realizar devoluciones, pero deben estar preparadas para realizarlas. Lo mejor es facilitar el proceso en una aplicación conocida por la audiencia.

## Industrias

- E-commerce y Retail
- Alimentos y bebidas
- Ventas minoristas
- Envíos y delivery

Puedes tener un **mensaje inbound predeterminado** desde el enlace para orientar la conversación



# Sales & Marketing

Generar más leads y contactos siempre está en la cabeza de estos equipos.

Ayúdalos con un proceso automatizado en el que puedan generar relaciones duraderas con los clientes de tu base de contactos.

# Calificación automática de contactos

La API se puede utilizar para enviar los mensajes correctos a los contactos correctos. Por ejemplo, si un cliente escribe buscando más información a una agencia de viajes, puedes clasificarlo según su ubicación, presupuesto o destino.

Así es más probable que los clientes regresen y compren nuevamente.

## Industrias

- Comunicaciones
- Turismo
- Tecnología
- Servicios financieros



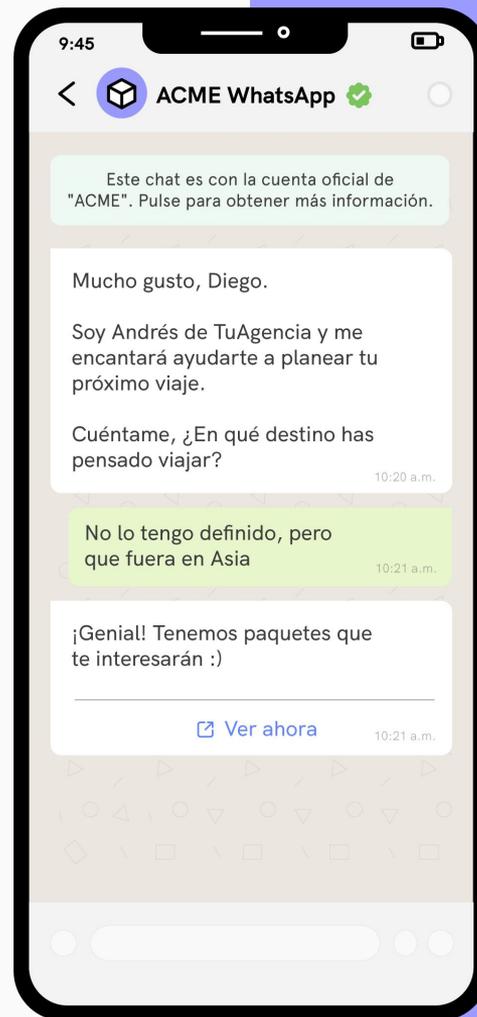
## Outbound

# Contactar rápidamente a leads interesados

Crea mensajes automatizados y personalizados para conversar con las personas interesadas. Permite un punto de contacto inmediato con prospectos y disminuye el CAC.

### Industrias

- Alimentos y bebidas
- Inmobiliario
- Servicios
- Turismo



## Outbound

# Realizar un recorrido de producto virtual

Muchas personas prefieren hacer compras desde casa. Permíteles conocer un nuevo producto o lo nuevo en tus servicios mediante una conversación natural.

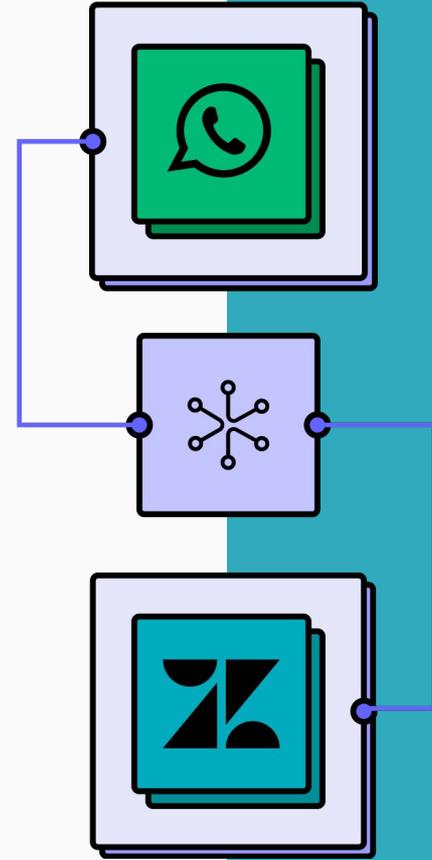
## Industrias

- Tienda virtual
- Tecnología & Software
- Servicios financieros

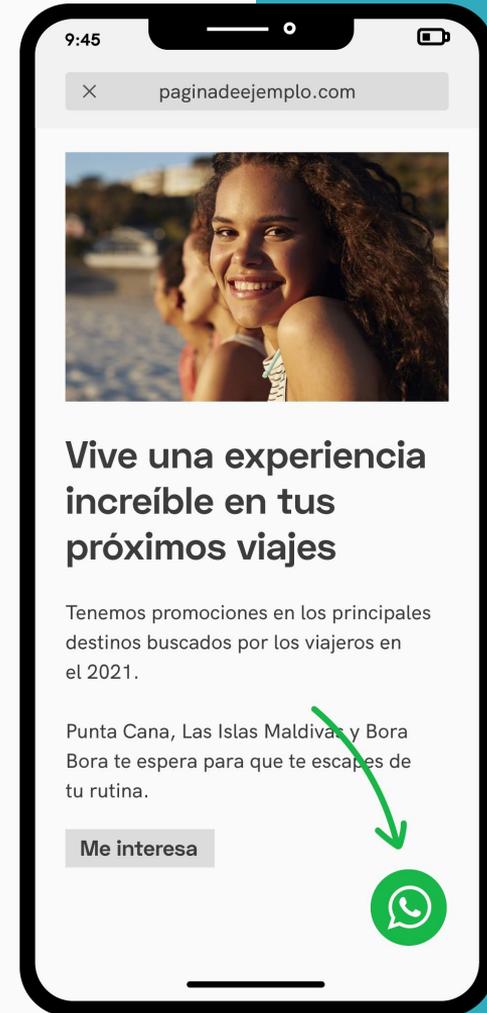


**¿Cómo funciona  
la integración?**

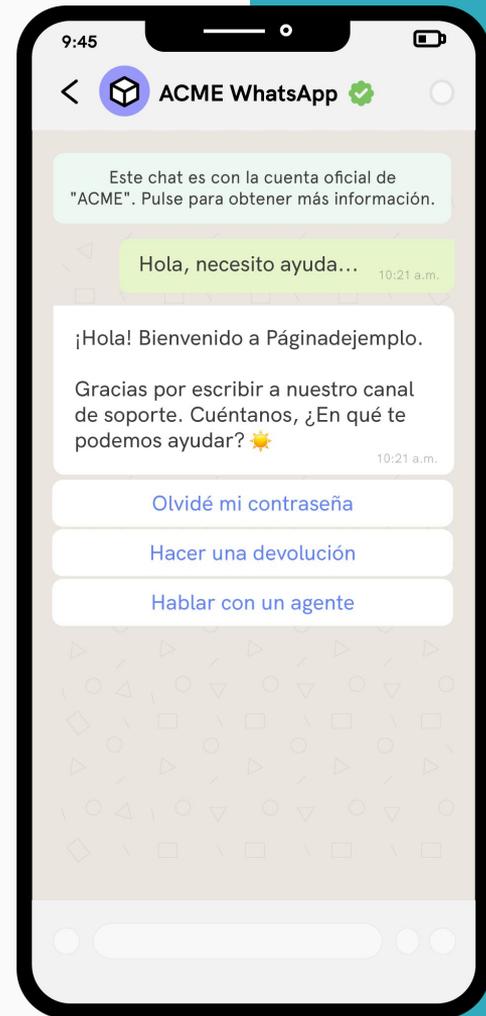
Así te beneficias de  
conectar **Zendesk** &  
**Whastapp**



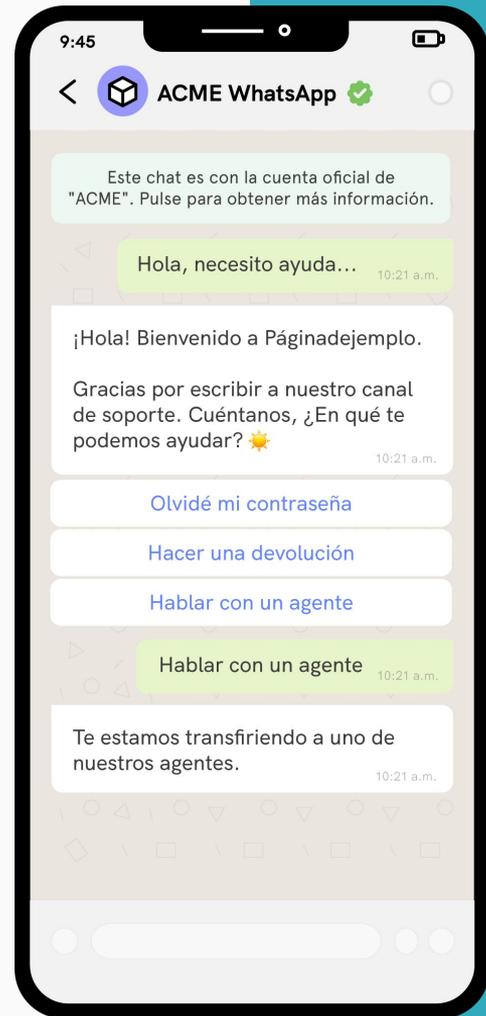
1. Un visitante de tu sitio web hace clic en el botón de WhatsApp.
2. Escribe pidiendo ayuda sobre un servicio.
3. Escoge hablar con un agente.
4. El agente recibe un ticket en Zendesk y conversa con la persona.
5. Soluciona su problema y se cierra el ticket.



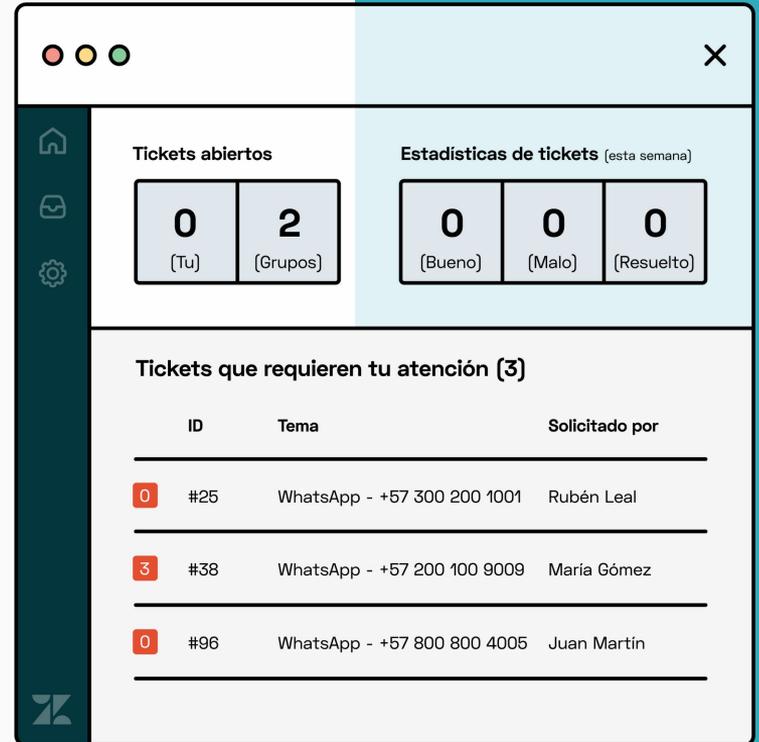
1. Un visitante de tu sitio web hace clic en el botón de WhatsApp.
2. Escribe pidiendo ayuda sobre un servicio.
3. Escoge hablar con un agente.
4. El agente recibe un ticket en Zendesk y conversa con la persona.
5. Soluciona su problema y se cierra el ticket.



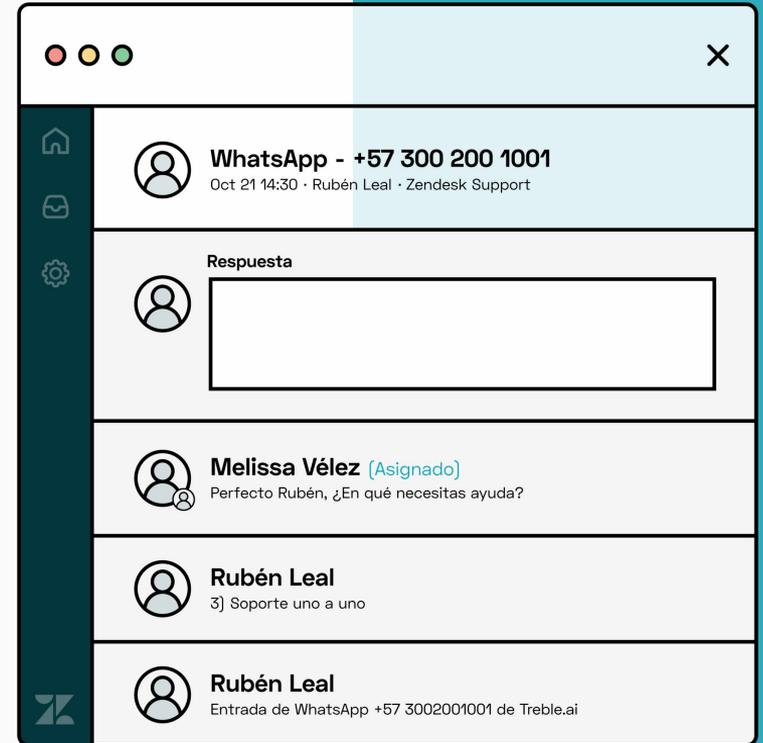
1. Un visitante de tu sitio web hace clic en el botón de WhatsApp.
2. Escribe pidiendo ayuda sobre un servicio.
3. Escoge hablar con un agente.
4. El agente recibe un ticket en Zendesk y conversa con la persona.
5. Soluciona su problema y se cierra el ticket.



1. Un visitante de tu sitio web hace clic en el botón de WhatsApp.
2. Escribe pidiendo ayuda sobre un servicio.
3. Escoge hablar con un agente.
4. El agente recibe un ticket en Zendesk y conversa con la persona.
5. Soluciona su problema y se cierra el ticket.



1. Un visitante de tu sitio web hace clic en el botón de WhatsApp.
2. Escribe pidiendo ayuda sobre un servicio.
3. Escoge hablar con un agente.
4. El agente recibe un ticket en Zendesk y conversa con la persona.
5. Soluciona su problema y se cierra el ticket.



# ¡Comienza tu propio caso!

¿Quieres ver más de su potencial? Te mencionamos otros usos que tiene WhatsApp API:

- **Enviar actualizaciones de compra**
- **Activar usuarios que no compran**
- **Informar alertas de vuelos**
- **Retomar el carrito abandonado**
- **Verificar actividades sospechosas**
- **Notificar el estado de admisión**

Tus agentes se sienten aliviados cuando encuentran todo en Zendesk. Reciben tickets, responden preguntas y facilitan el contacto. Esto ahorra tiempo y dinero tanto para la empresa como para los agentes, pues es mucho más eficiente que ir a WhatsApp y luego ingresar manualmente los tickets en Zendesk.

Puedes comenzar ahora con uno de los ejemplo que te mostramos o crear uno propio con nuestra ayuda.

# Pricing

**\$100 USD /mo**

Línea de WhatsApp + Precio por volumen de conversaciones (no incluido)

- ✓ 1 Línea de WhatsApp
- ✓ 1 Agente
- ✓ Acceso a editor intuitivo de flujos
- ✓ Métricas de conversaciones
- ✓ Métricas de agentes
- ✓ Templates (HSMs) para outbound
- ✓ Onboarding specialist designado
- ✓ Soporte vía WhatsApp

 treble.ai x zendesk

Conoce más información en [www.treble.ai](http://www.treble.ai)