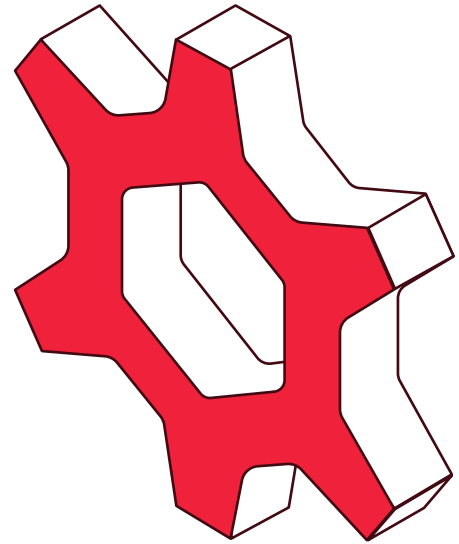




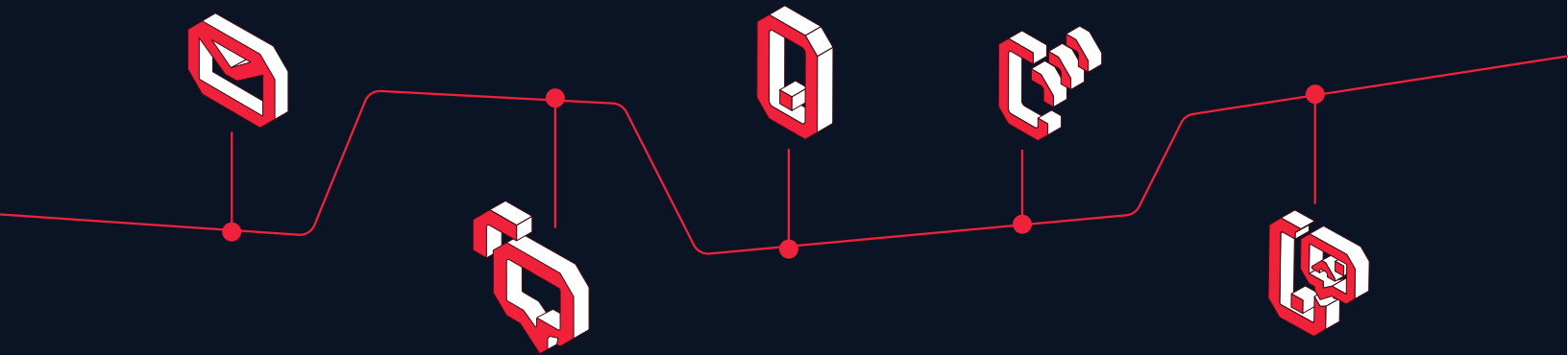
Cómo transformar WhatsApp en el motor de crecimiento de tu negocio con Twilio

Descubre cómo eliminar la brecha del engagement al unificar voz, texto e inteligencia artificial en tiempo real.

Índice



- 3** Introducción
- 5** El costo de la fragmentación
- 7** El perfil del nuevo consumidor
- 9** ¿Cómo usar la IA de WhatsApp con Twilio?
- 12** Trayectorias de éxito
- 14** Conclusión



De una simple app de mensajes a un canal de crecimiento: **¿cómo evitar la brecha de engagement con WhatsApp?**

WhatsApp ocupa un papel central en la estrategia de relación con clientes en México. Al fin y al cabo, el 91.4% de los mexicanos usan WhatsApp todos los días y el 27.6% lo eligen como su red social favorita.¹

Para el consumidor moderno, el customer journey comienza donde ya está: en la conversación por texto, en la interacción con un agente de atención al cliente y en las transacciones instantáneas.

Sin embargo, existe una brecha relevante de engagement. Mientras que **81%² de las marcas afirman tener un conocimiento profundo de sus clientes, solo 46%² de ellos en todo el mundo está de acuerdo.**

Este desalineamiento cuesta caro, ya que 62%² de los consumidores ya han abandonado una compra después de una experiencia negativa.

En otras palabras, ser solo otra empresa enviando notificaciones automáticas dejó de ser suficiente. El desafío ahora es transformar WhatsApp en un canal estratégico, capaz de generar conexión real y conducir al cliente a lo largo de todo el recorrido.

El panorama para 2026 es evidente: la conveniencia es la nueva moneda. Los mexicanos buscan practicidad, escucha activa y soluciones inmediatas. Esperan que su marca preferida sea capaz de pasar de una conversación en un chat a una llamada de voz y concluir una transacción de pago, sin salir de WhatsApp ni repetir información.

Las empresas que logran cerrar esta brecha, invirtiendo en engagement real, aumentan la fidelización e impulsan sus resultados, **con registros de hasta 123%² de crecimiento en ingresos.**

Este e-book es tu guía para navegar en esta transformación.

En las próximas páginas, descubre cómo Twilio te ayuda a transformar WhatsApp en un verdadero motor de engagement, utilizando IA para WhatsApp Business y Conversation Relay para evolucionar de un simple "remitente de mensajes" a una marca presente en todo el customer journey.

¡Buena lectura!



El costo de la fragmentación

En América Latina, especialmente en México, WhatsApp es el canal estándar de engagement, pero la mayoría de las empresas aún operan con alta dependencia de la interacción humana. El desafío surge cuando el crecimiento exige escala: las interacciones que comienzan de forma simple, normalmente con un simple mensaje de texto, se convierten en recorridos fragmentados que se rompen en el momento más crítico para la conversión.

La falta de contexto y el abandono de compra

El mayor síntoma de la fragmentación es la pérdida de contexto en la transición entre canales o niveles de soporte. Cuando un comprador hace una pregunta compleja al equipo de atención al cliente en WhatsApp y necesita ser redireccionado a una llamada de voz o a un agente humano, frecuentemente se le obliga a repetir toda la información que ya proporcionó. **El momento de repetir información es el momento en que pierdes al cliente.**

- **Impacto en la conversión**

El consumidor moderno valora la fluidez y la practicidad. Cualquier interferencia innecesaria lleva al abandono.

- **Riesgo de churn**

27% de los mexicanos deja de comprar productos o servicios después de una mala experiencia con el área de atención al cliente.⁴

El caos operacional

La fragmentación afecta al cliente, pero también sobrecarga a tu equipo de soporte. Sin una plataforma unificada que integre datos contextuales en tiempo real, los costos operacionales se disparan.

- **Aumento del Tiempo Promedio de Atención (TPA)**

Los agentes humanos pierden minutos preciosos intentando buscar información en diferentes lugares o haciendo preguntas que el cliente ya respondió a la IA.

- **El impacto del Trabajo Posterior a la Llamada**

En procesos manuales, los agentes gastan de 5 a 10 minutos después de cada interacción solo documentando notas y resumiendo el caso. Si multiplicamos ese dato por miles de llamadas, el resultado es una pérdida enorme de productividad.

Pérdida de ingresos en el pico de intención

Muchas ventas de alta consideración, como seguros, vehículos o servicios financieros, requieren que la conversación evolucione rápidamente del texto a una conversación de voz profunda y más explicativa para cerrar el negocio.

En la estrategia tradicional, esta transición requiere que el cliente salga de WhatsApp para hacer una llamada telefónica. En el hiato entre salir de la app y marcar un número, la intención de compra cae drásticamente, y el lead, antes caliente, se enfría.



El perfil del nuevo consumidor



El consumidor mexicano utiliza la tecnología en todos los ámbitos de su vida, desde el ocio al trabajo, desde los estudios hasta la salud. En este contexto, el smartphone se consolidó como una especie de control remoto de la vida cotidiana, siendo WhatsApp su interfaz principal. Para este usuario, la frontera entre contenido, conversación y consumo desapareció.

El rey de la pantalla de inicio

LA APP DE LA VIDA

El 91.4% de los mexicanos usa WhatsApp todos los días¹.

No es exageración decir que WhatsApp es el ecosistema central de los mexicanos. Es una de las aplicaciones más presentes en la pantalla de inicio y es la favorita de casi un tercio de quienes la usan a diario.¹ Para las marcas, estos datos demuestran que la disputa ya no es por espacio en el navegador, sino por relevancia en la conversación. Si tu empresa no ofrece una experiencia fluida en este canal, seguramente está ignorando el lugar donde el cliente pasa la mayor parte de su tiempo.

La economía de la experiencia y el costo del error

La practicidad y la escucha activa dejaron de ser aspectos diferenciales para convertirse en requisitos básicos en los últimos años. El consumidor moderno busca marcas que entreguen soluciones capaces de acompañar su ritmo.

59%³

de los consumidores están dispuestos a pagar más caro por una marca que ofrezca una experiencia superior.

51%³

de los clientes critican públicamente una marca después de una atención deficiente, por otro lado.

El equilibrio entre IA y humanización

Aunque la IA está presente en el día a día del 95%⁸ de las personas, el consumidor actual valora el equilibrio. Acepta e interactúa con comandos de voz y con agentes de IA para WhatsApp, siempre y cuando la atención no sea excesivamente robotizada.

El 63% ya utiliza asistentes virtuales.⁷

La gran demanda actual es la personalización basada en datos reales. El cliente espera que, si la conversación evoluciona de la IA a un humano, el contexto lo acompañe.

No tolera repetir información que ya ha proporcionado a la IA.

El desafío no es solo implementar la IA, sino garantizar que **la tecnología sea la puerta de entrada a una experiencia unificada e inteligente.**



¿Cómo usar la IA en WhatsApp con Twilio?

De una simple herramienta de mensajes, Twilio transforma WhatsApp en un espacio de trabajo inteligente y sin interferencias. Nuestras soluciones actúan como una capa de abstracción que protege tu empresa de la complejidad de los cambios de plataforma.

Para líderes de CX y TI, el diferencial está en la capacidad de la plataforma de **unificar las siguientes posibilidades**: Comienza con el canal > Evoluciona tu comunicación a voz y resuelve casos complejos o urgentes > Automatiza solicitudes repetitivas > Libera tu equipo para tareas estratégicas.

La Escalera de Evolución de WhatsApp

Del texto a la voz + IA + insights estratégicos



WhatsApp + IA

La combinación de la Inteligencia Artificial para WhatsApp con las APIs de Twilio transforma el canal en un espacio estratégico de engagement, en el cual cada interacción está orientada por datos y conectada a todo el customer journey.

- **Engagement orientado por datos:** personaliza mensajes y conversaciones basándote en el comportamiento e historial del cliente, aumentando relevancia y conversión en cada interacción;
- **Mensajes y conversaciones en una única plataforma:** utiliza APIs unificadas para enviar notificaciones, alertas y conducir conversaciones completas de atención y ventas;
- **Casos de uso en todo el customer journey:** implementa soporte automatizado, campañas promocionales, autenticación de usuarios y comercio con IA conversacional dentro de WhatsApp;
- **Integración simple y escalable:** conecta las APIs de Twilio a tu infraestructura actual y escala la atención sin aumentar la complejidad operacional;
- **Confianza y seguridad integradas:** valida usuarios, reduce fraudes y aumenta la confianza con soluciones como Twilio Verify, manteniendo la experiencia fluida en el canal.

WhatsApp Business Calling

La verdadera fuerza de la IA para atención en WhatsApp surge cuando el texto ya no es suficiente.

- **Escalamiento In-Thread:** es posible pasar de un mensaje de texto a una llamada de voz (VoIP) dentro de la propia conversación. El cliente nunca sale de la app, lo que aumenta la conversión y la confianza.
- **Escucha activa:** el sistema transcribe y analiza la conversación instantáneamente. La IA consulta sistemas en tiempo real (como el estado de un pedido o procesamiento de reembolso) y toma decisiones ágiles sin que el cliente necesite esperar o repetir datos.

WABC con Conversation Relay

A diferencia de sistemas heredados, Conversation Relay orquesta agentes de IA para WhatsApp con voz de forma fluida.

- **Bring Your Own AI (BYO AI):** puedes utilizar tu propio modelo (como OpenAI o modelos personalizados) e integrarlo directamente a tus APIs y sistemas internos.
- **Latencia bajísima:** Twilio se encarga del trabajo pesado de la orquestación de medios entre Speech-to-Text (STT) y Text-to-Speech (TTS), garantizando respuestas con ritmo natural y sin pausas incómodas.
- **Escalabilidad humana:** con acceso a más de 5,000 voces y 50 idiomas, la IA puede manejar diálogos complejos, tratando interrupciones del usuario en tiempo real, exactamente como lo haría un humano.

Conversational Intelligence

Esta capa de inteligencia generativa se enfoca en la productividad del agente y la organización de los datos después de la interacción.

- **Zero-Draft Wrap-ups:** genera resúmenes automáticos de las interacciones, eliminando de 5 a 10 minutos de trabajo manual que los agentes gastarían documentando notas después de cada llamada.
- **Señales contextuales:** la IA identifica el sentimiento e intención del cliente en tiempo real. Si la llamada se transfiere de la IA a un humano, el agente recibe un resumen estructurado, para que el cliente tenga una experiencia continua y personalizada.



Customer journey de éxito de Twilio



Para el consumidor mexicano de 2026, la tecnología solo es valiosa cuando parece humana y resuelve el problema de inmediato. A continuación, entiende cómo Twilio orquesta esta experiencia de punta a punta.

Customer Journey 1: el camino hacia la conversión

Transforma un lead frío en una venta confirmada en minutos, sin que el cliente necesite salir de WhatsApp.

1

El cliente deja su contacto demostrando interés en saber más y el sistema envía un email inteligente con recomendaciones basadas en el comportamiento real.

2

El cliente hace clic en el enlace del email y es llevado instantáneamente a WhatsApp.

3

Un asistente de IA de Twilio asume el rol de consultor, para resolver dudas y sugerir alternativas.

4

Antes de cerrar el pedido, el sistema utiliza Twilio Verify para enviar un código por SMS, RCS, WhatsApp o email y validar la identidad del comprador en segundos.

5

La venta se finaliza dentro de la propia conversación. El cliente paga y recibe la confirmación inmediata sin salir de la app.

Customer Journey 2: la importancia del post-venta

Resolver un error logístico de forma proactiva es lo que separa marcas comunes de empresas que generan fidelización.

1

El cliente percibe un error en el pedido e inicia el contacto por voz directamente en WhatsApp. Si está en el sitio web, puede acceder al soporte a través de un enlace que lo dirige a la conversación en la aplicación

2

Un asistente de voz atiende la llamada. La IA "escucha" el problema y valida los datos del pedido en tiempo real.

3

Al detectar la complejidad del error, la IA puede resolver la solicitud de punta a punta y, cuando sea necesario, activa la transferencia a un agente humano. En ambos casos, el cliente no escucha silencios incómodos ni necesita esperar.

4

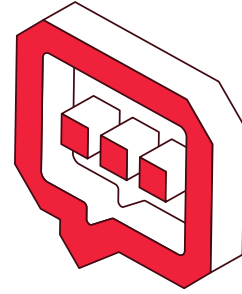
El agente humano recibe la llamada de voz y gestiona la atención dentro de Twilio Flex ya visualizando un resumen del contacto anterior. Sabe qué producto fue incorrecto y qué se dijo al agente de IA, sin la necesidad de repetir información.

5

El problema se resuelve, el sistema actualiza el perfil del cliente y la marca transforma una posible reclamación en un momento de satisfacción y confianza.



Twilio: tu plataforma de engagement



Twilio viabiliza customer journeys completos que transforman WhatsApp en un espacio de trabajo inteligente y sin interferencias.

Al unificar IA conversacional, escalamiento de voz en el mismo flujo e inteligencia en tiempo real, **tu empresa evita la brecha de engagement y desbloquea un aumento promedio del 123% en ingresos. Al elegir Twilio como socio estratégico, garantizas:**

✓ Engagement de alta conversión:

El cliente permanece en WhatsApp en un recorrido continuo. Al eliminar la necesidad de salir de la app para pagar o llamar, aumentas la confianza y la retención.

✓ Aumento real de productividad:

La IA se encarga del triaje proactivo mientras humanos resuelven casos de alto valor con contexto total. Recursos y herramientas eliminan hasta 10 minutos de trabajo manual posllamada, optimizando el costo operacional.

✓ Estabilidad y escala estratégica:

Nuestras APIs funcionan como una capa de abstracción que protege tu negocio contra cambios técnicos o de políticas en la plataforma de Meta. Así, tu equipo se enfoca en la innovación y no en el mantenimiento de infraestructura.

Descubre ahora cómo **Twilio** puede transformar tu WhatsApp en una máquina de ventas y fidelización con ayuda de la Inteligencia Artificial.

Referencias:

1. **Digital 2026: México** (Data Reportal)
2. **Reporte de Engagement del Cliente 2025** (Twilio)
3. **Consumer Trends 2026** (Opinion Box)
4. **El Economista** (2025)
5. **Mexico: 2024 analysis of payments and ecommerce trends** (PCMI, 2024)
6. **Expansión México** (2026)
7. **Reporte Inteligencia Artificial** (CX Brain y Opinion Box)



Las empresas líderes de hoy confían en la Plataforma de Engagement del Cliente (CEP) de Twilio para construir relaciones directas y personalizadas con sus clientes en todo el mundo. Las principales APIs de comunicación de Twilio permiten que las empresas se conecten con sus clientes a través de voz, conversaciones, mensajería, video y correo electrónico. Twilio Segment, la plataforma líder de datos de clientes, permite a las empresas crear interacciones altamente personalizadas y perfiles automatizados de clientes basados en datos propios provenientes de múltiples canales. Twilio permite que las empresas utilicen comunicaciones y datos para añadir inteligencia en cada etapa del journey del cliente, desde ventas hasta marketing, crecimiento, atención al cliente y muchos otros casos de uso de engagement, de forma flexible y programática. En 180 países, millones de desarrolladores y cientos de miles de empresas utilizan Twilio para crear experiencias mágicas para sus clientes.

Para saber más, visita: www.twilio.com/es-mx/.

All rights reserved. Copyright © 2025 Twilio Inc.