

SMS, WHATSAPP Y RCS: LA NUEVA GENERACIÓN DE MENSAJERÍA

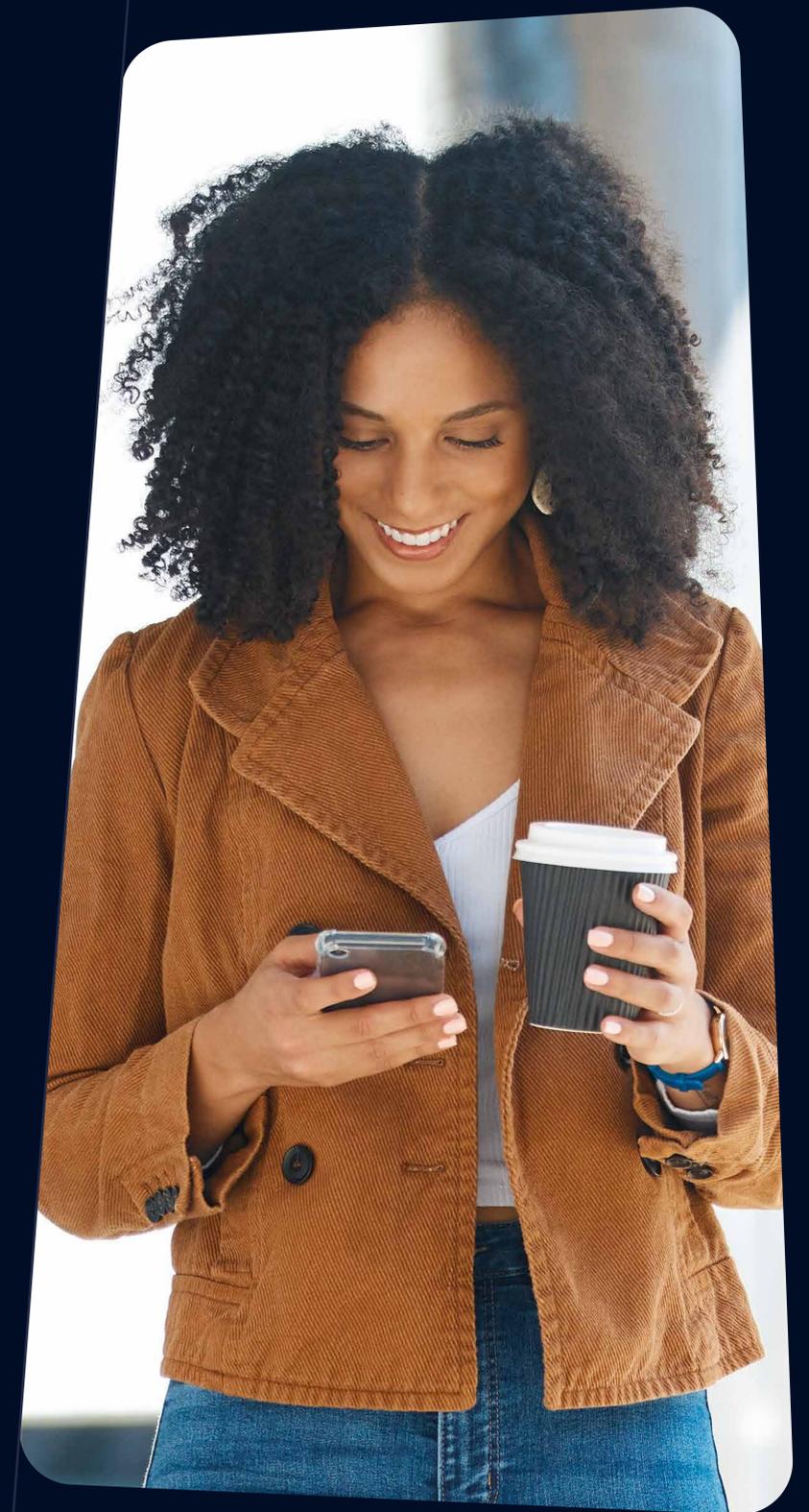
Durante más de tres décadas, [Short Message Service \(SMS\)](#) ha sido la forma más simple y confiable de enviar textos a cualquier parte del mundo; pero, seamos sinceros, después de 33 años, un mensaje de texto ya no basta.

Hoy, los clientes esperan conversaciones rápidas, seguras y visualmente atractivas en los canales que ya forman parte de su vida diaria, como [WhatsApp](#), la aplicación de mensajería más usada en el mundo.

En este escenario surge un canal adicional: el [Rich Communication Services \(RCS\)](#). Con imágenes en alta resolución, identidad de marca y funciones interactivas integradas, RCS transforma los mensajes móviles en experiencias modernas, personalizadas y sin fricciones.

Entonces, ¿en cuál canal invertir?

La respuesta no es elegir uno solo, sino combinarlos todos, aprovechando lo mejor de cada canal para llegar al cliente en diferentes momentos y etapas de su recorrido, dentro de una estrategia multicanal.



¿CURIOSO SOBRE CÓMO FUNCIONA?



Comparemos el clásico SMS, el innovador RCS y el conocido WhatsApp.

Característica	SMS	RCS	WhatsApp Business
Límite de caracteres	160 caracteres.	Prácticamente ilimitado.	Prácticamente ilimitado.
Capacidades de medios	Solo texto (Nota: MMS admite imágenes, audio y videos cortos).	Multimedia enriquecida, imágenes y videos de alta resolución.	Imágenes, videos, documentos, audio, GIFs, stickers y ubicaciones en tiempo real. Compras fluidas dentro del chat.
Métodos de transmisión	Solo redes celulares.	Internet y datos móviles.	Internet y datos móviles.
Confirmación de entrega	Solo acuses de entrega.	Acuses de entrega y lectura, indicadores de escritura.	Tasas de entrega, confirmaciones de lectura y tiempos de respuesta.
Integraciones externas	Limitadas.	Chatbots, sistemas CRM, integraciones con herramientas de automatización de ventas y marketing, etc.	Chatbots, respuestas rápidas e integración con CRM para una comunicación escalable y eficiente. Perfil verificado.
Cifrado	Ninguno.	Cifrado integrado (Transport Layer Security y Secure Real-time Transport Protocol).	Cifrado end-to-end.
Estandarización global	Soporte universal.	Depende del operador, el dispositivo y la región .	Soporte global con más de 3 mil millones de usuarios activos. Depende de la app e internet.
Funciones	Chats básicos uno a uno.	Botones interactivos, marca personalizada, carruseles de imágenes, tarjetas de contenido, integraciones con Google.	Mensajes de texto enriquecidos, plantillas de mensajes, botones interactivos, listas, catálogos, mensajes transaccionales y de notificación, llamadas.

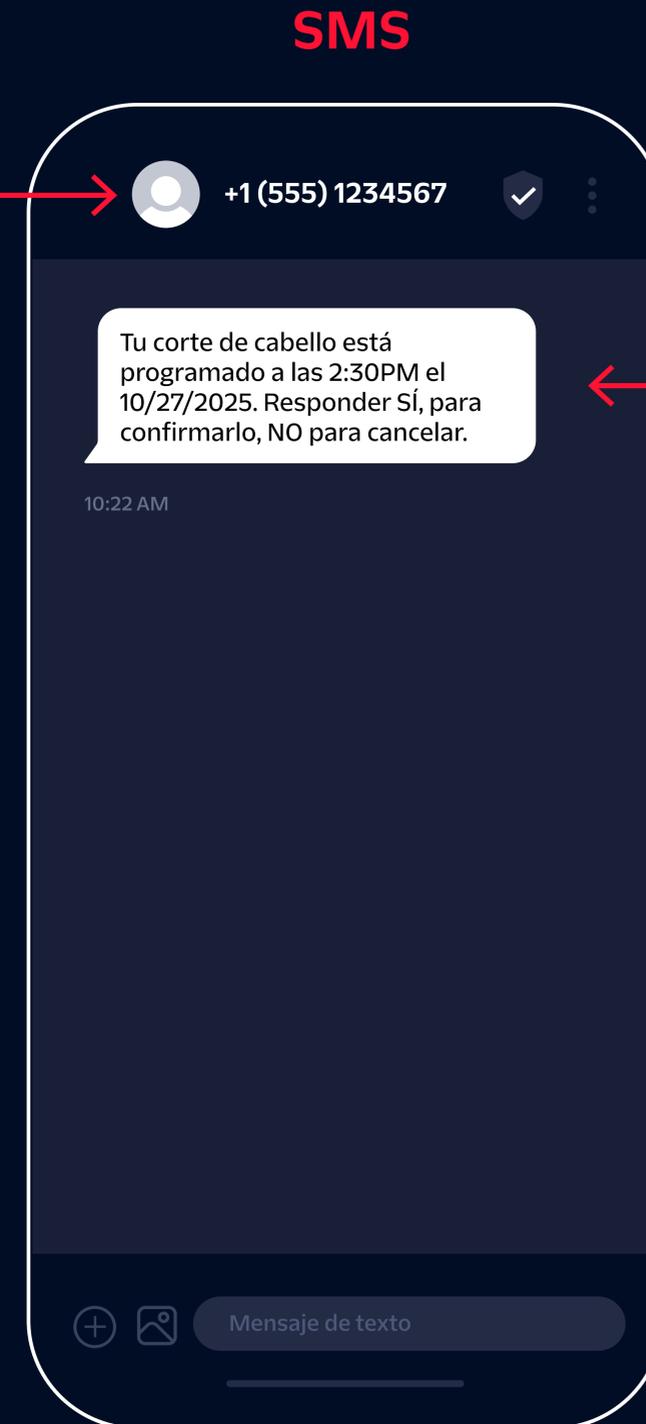


EL MISMO CONTENIDO, PERO CON UN NIVEL SUPERIOR DE ENTREGA

Así transformamos la mensajería diaria:

Enviado vía red celular

Funciona en prácticamente cualquier teléfono móvil, sin internet ni app requerida.



Mensaje solo de texto

Transmite tu mensaje rápidamente a tu destinatario.



RCS

Marca verificada

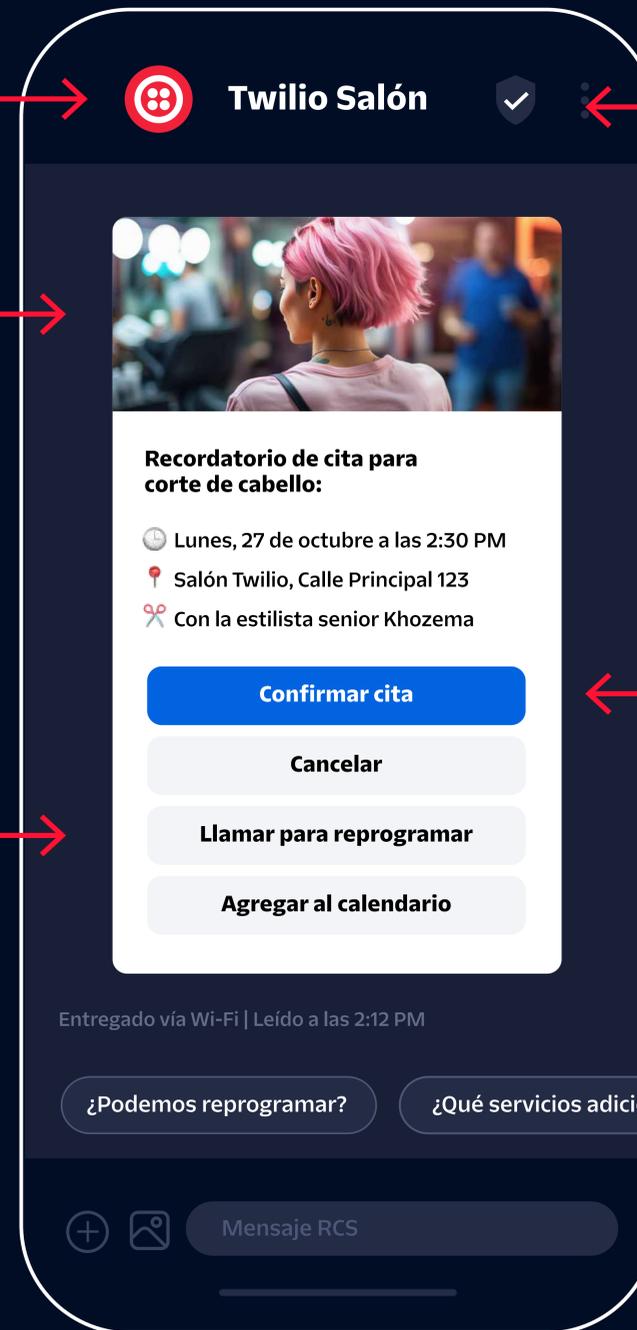
Transmite confianza y garantiza a tus clientes que reciben un mensaje auténtico, directamente de tu marca.

Contenido enriquecido

Da vida a tus mensajes con imágenes, videos, archivos PDF y GIFs.

Funciones que ahorran tiempo

Con acceso integrado al ecosistema de Google, los clientes pueden llamar rápidamente a tu negocio, agregar eventos a su calendario, obtener indicaciones y más, directamente desde tu mensaje.



Branding confiable

Tu nombre y logo aparecen directamente en el mensaje.

Acciones sugeridas rápidas y sencillas

Las opciones de respuesta con un solo toque le permiten a los clientes actuar rápido, sin necesidad de escribir.

Respuestas sugeridas

Los mensajes personalizados ayudan a que los destinatarios respondan, hagan preguntas o reciban soporte al instante.



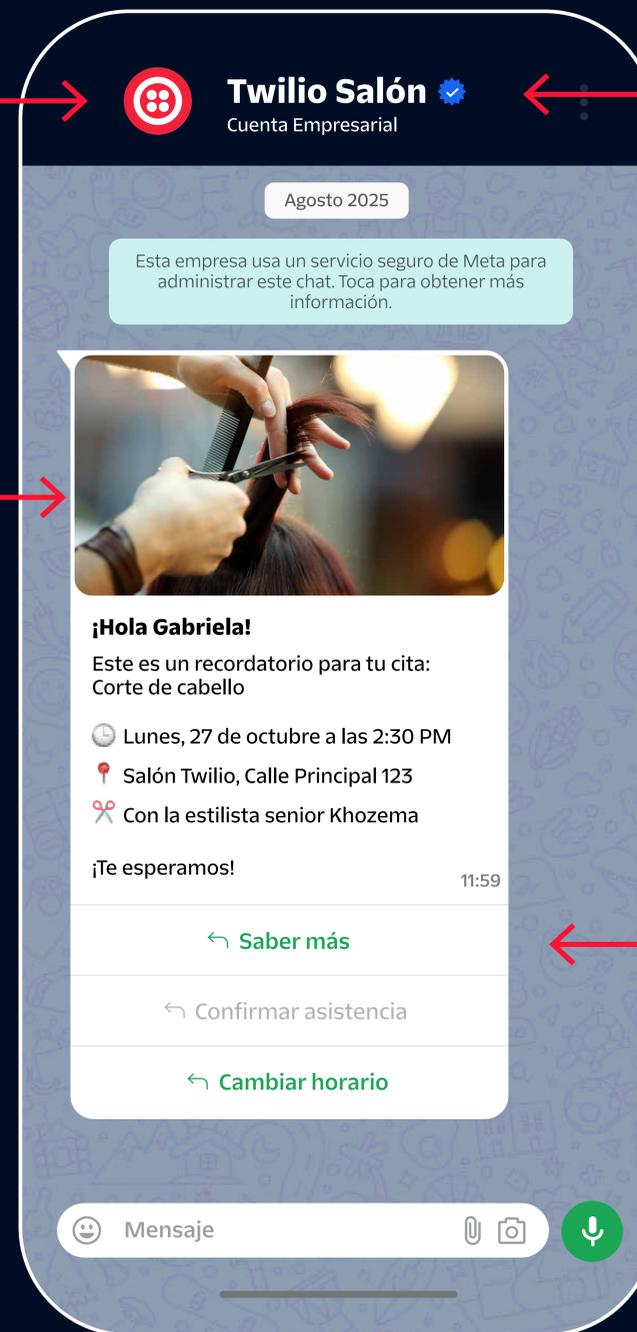
WhatsApp Business

Canal global y popular

Funciona en smartphones con la app WhatsApp instalada. Más de 3 mil millones de usuarios activos en todo el mundo.

Conversaciones enriquecidas y bidireccionales

Envía imágenes, videos, carruseles y GIF. Además el catálogo de WhatsApp Business te permite mostrar tus productos, lo que facilita la navegación y las compras fluidas dentro del chat.

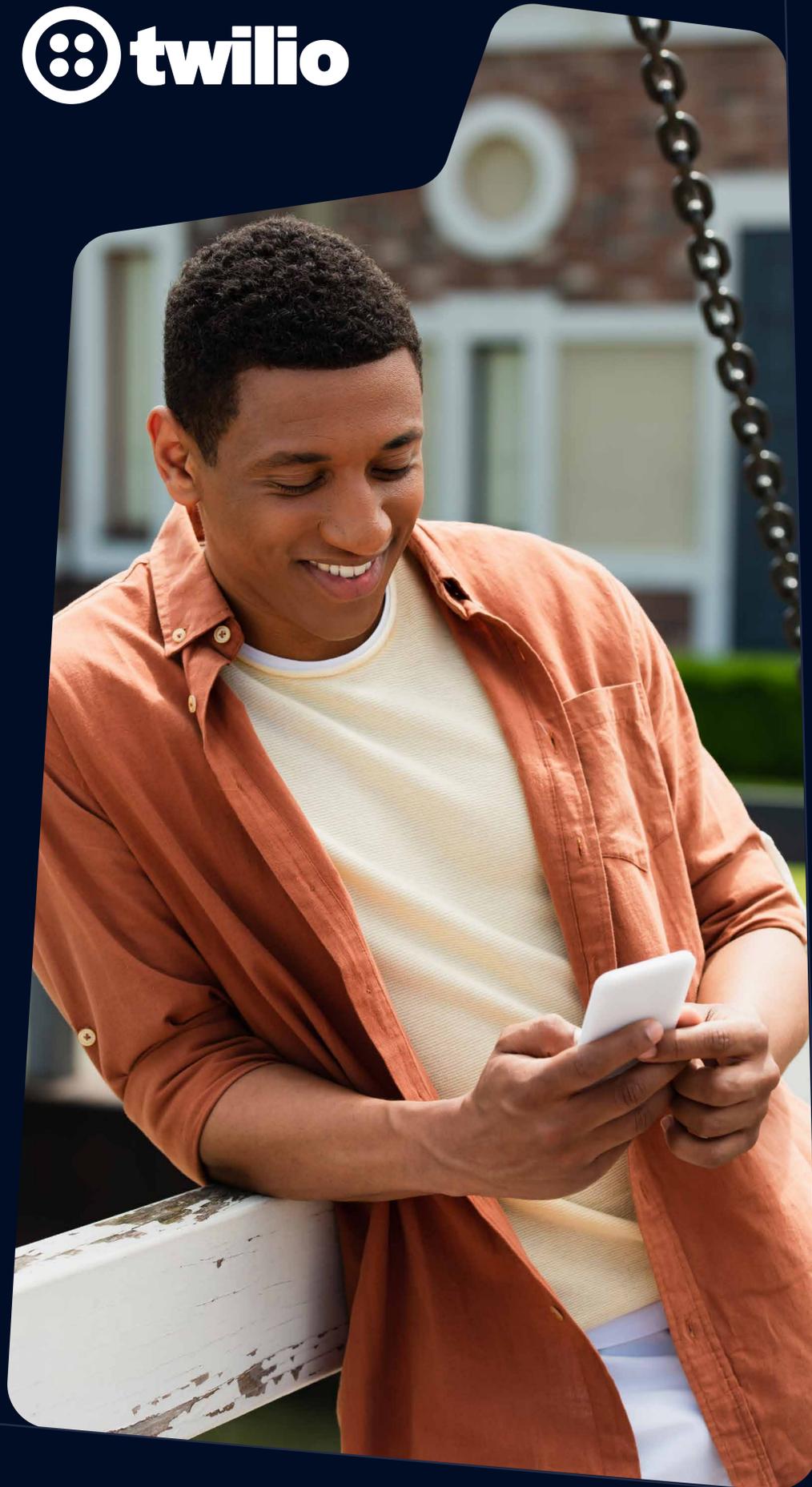


Sello azul de verificación (Meta Verified)

Garantiza la autenticidad de las cuentas comerciales, ofreciendo mayor credibilidad y seguridad. Para obtenerlo, es necesario usar la API de WhatsApp Business, tener la cuenta verificada en el Administrador Comercial de Facebook y cumplir con los criterios de Meta.

Funciones que facilitan la interacción

Genera respuestas rápidas y listas de opciones para actuar con un solo toque, además de atención personalizada con chatbots y agentes en vivo.



85 % de los líderes empresariales en LATAM planea **invertir en RCS en 2025.**

[Fuente: Twilio](#)

WhatsApp Business registra más de **175 millones** de chats diarios, con una tasa de apertura del **98 %** y un CTR (tasa de clics) que oscila entre el **45 %** y el **60 %.**

[Fuente: Wapikit](#)

El **90 %** de los SMS se abren en menos de **3 minutos**, lo que los hace ideales para **comunicaciones urgentes.**

[Fuente: ProTexting](#)

ESTRATEGIA MULTICANAL: MENSAJERÍA MEJORADA PARA TODOS

	SMS	RCS	WhatsApp Business
Empresas	<ul style="list-style-type: none"> • Alcance universal. • Ideal para mensajes críticos: autenticación (OTP / 2FA), alertas y confirmaciones. • Alta tasa de entrega y rapidez. 	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia de marca enriquecida. • Métricas en tiempo real. • Branding personalizado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Interacción continua en el canal donde el cliente ya está. • Conversaciones que generan conversión con botones, listas y medios enriquecidos. • Opción de resolución rápida de problemas con WhatsApp Business Calling.
Desarrolladores	<ul style="list-style-type: none"> • Integración sencilla. • Infraestructura consolidada. • Excelente como fallback en flujos multicanal. 	<ul style="list-style-type: none"> • API moderna con soporte para medios interactivos. • Fácil integración con CRM y bots. • Elementos de interfaz integrados (tarjetas, botones, multimedia), sin necesidad de cambios en el código. 	<ul style="list-style-type: none"> • APIs robustas. • Soporte para automatización conversacional. • Identidad de marca (cuenta verificada, plantillas con variables).
Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> • Funciona en cualquier celular. • No requiere conexión a internet (para SMS). • Recepción inmediata y nativa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Parecido a una app de mensajería, sin necesidad de descarga. • Visual, personalizable e intuitiva. • Más segura y con opciones de engagement. 	<ul style="list-style-type: none"> • Forma parte del día a día. • Práctico y confiable. • Conversaciones persistentes con historial, medios, documentos y ubicación.



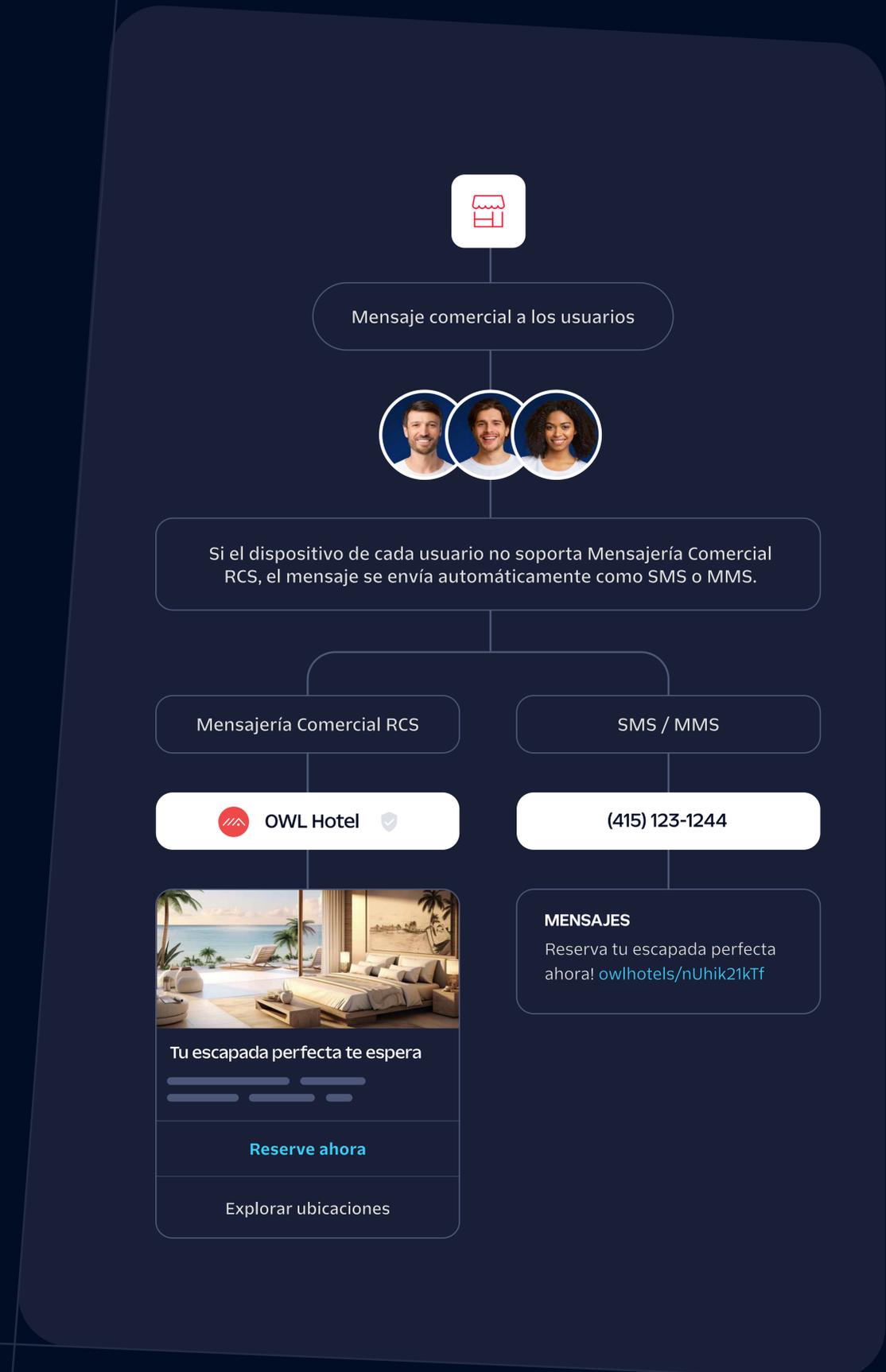
Porque una comunicación más inteligente **genera mejores resultados.**

RCS, SMS Y WHATSAPP: LA COMBINACIÓN PERFECTA DE LA MENSAJERÍA MÓVIL

RCS aporta interactividad, multimedia y experiencias inmersivas; SMS asegura alcance universal incluso sin datos; y WhatsApp Business conecta de forma directa, segura y familiar con millones de usuarios en todo el mundo.

Juntos, forman una estrategia de mensajería complementaria que garantiza que tu comunicación siempre llegue, en el canal ideal para cada cliente y con la experiencia más atractiva posible.

Conecta con tus clientes dondequiera que estén, enviando el mensaje adecuado, a través de sus canales favoritos: SMS, RCS y WhatsApp.





¿LISTO PARA UNA SOLUCIÓN MULTICANAL?

Tenemos dos formas de comenzar:



Lee la guía de introducción

Asistencia paso a paso para que comiences rápido.



Habla con nuestro equipo de ventas

Recibe asesoría experta y recomendaciones personalizadas.

¡Hagamos que tus mensajes sean **inolvidables!**

