



# Guía práctica de **WhatsApp Business Calling** integrado con **Twilio Voice:**

¿cómo potenciar tus ventas y la atención al cliente?





# Índice

- 3** ¿Por qué tu empresa necesita WhatsApp Business Calling?
- 5** 3 beneficios de WhatsApp Business Calling de Twilio que transformarán tu atención
- 7** WhatsApp Business Calling en Twilio: ¿cómo funciona?
- 9** ¿Cómo usar WhatsApp Business Calling en la práctica?
- 11** WhatsApp Business Calling de Twilio: revoluciona tu empresa

Capítulo 01

# ¿Por qué tu empresa necesita **WhatsApp Business Calling**?





WhatsApp no es solo una herramienta de mensajería. No es ningún secreto que esta aplicación es uno de los canales de comunicación más poderosos para las empresas en Latinoamérica, especialmente en México.

En otras palabras: tus clientes ya usan esta aplicación a diario. Tu empresa solo necesita saber cómo conectar con ellos para ofrecer una experiencia omnicanal completa y satisfactoria.

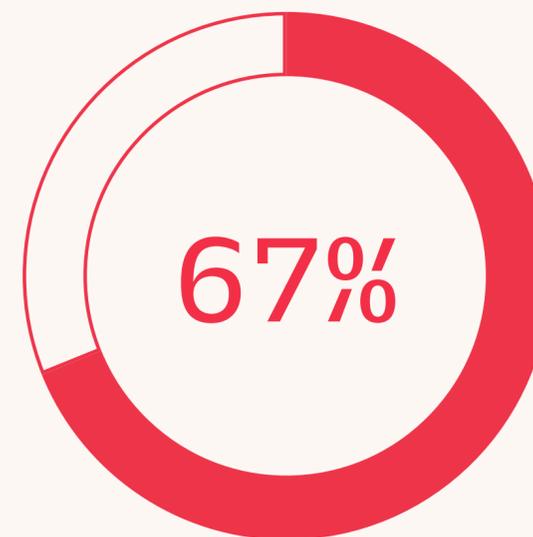
Con el lanzamiento de la funcionalidad WhatsApp Business Calling, las marcas pueden brindar soporte al cliente y realizar ventas directamente desde la aplicación, utilizando llamadas de voz de alta calidad. Esta innovación no solo mejora la experiencia del cliente, sino que también aumenta las tasas de conversión y fortalece la fidelización.

¿Estás listo para la nueva era del servicio de voz en WhatsApp? Aprovecha esta guía práctica para conocer sus beneficios, cómo funciona y cómo implementarlo en tu empresa.

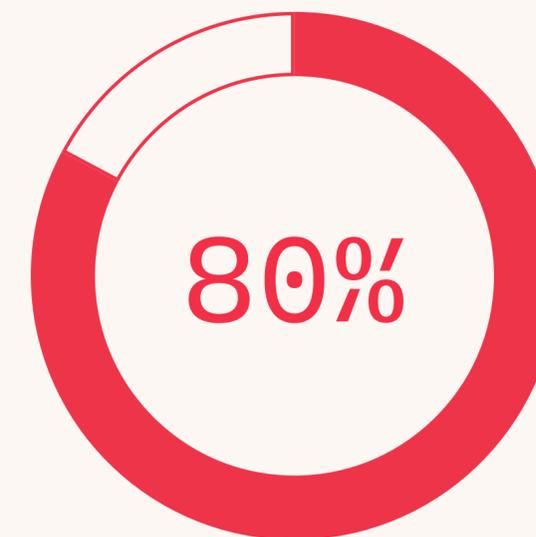
## Datos sobre el uso de WhatsApp:

**93**  
millones

de usuarios mexicanos en 2025



**67%** de los consumidores en México ya utiliza aplicaciones de mensajería como WhatsApp para comunicarse con negocios



**80%** de los consumidores en México usa mensajería de negocios para interactuar con marcas y descubrir productos y servicios

Fuentes: **Statista**, **Expansión** y **El Economista**.



Capítulo 02

# **3 beneficios** de WhatsApp Business Calling de Twilio que transformarán tu atención





WhatsApp Business Calling tiene el poder de revolucionar cómo tu marca se comunica con los clientes. Al integrar llamadas de voz directamente en WhatsApp, esta funcionalidad ofrece beneficios que van más allá de una simple comunicación.

Descubre a continuación tres razones por las que deberías invertir en esta herramienta:



### Atención más ágil y personalizada

La integración de la tecnología VoIP de Twilio en WhatsApp Business garantiza una comunicación de alta calidad, flexible y sin complicaciones.

**Impacto directo:** las empresas que brindan una atención rápida y personalizada logran una mayor fidelización y ganan la confianza de sus clientes.



### Mayor engagement y retención de clientes

La funcionalidad de llamadas de voz acerca la marca a los consumidores y facilita la comunicación en momentos clave, como el cierre de ventas o la resolución de dudas en la postventa.

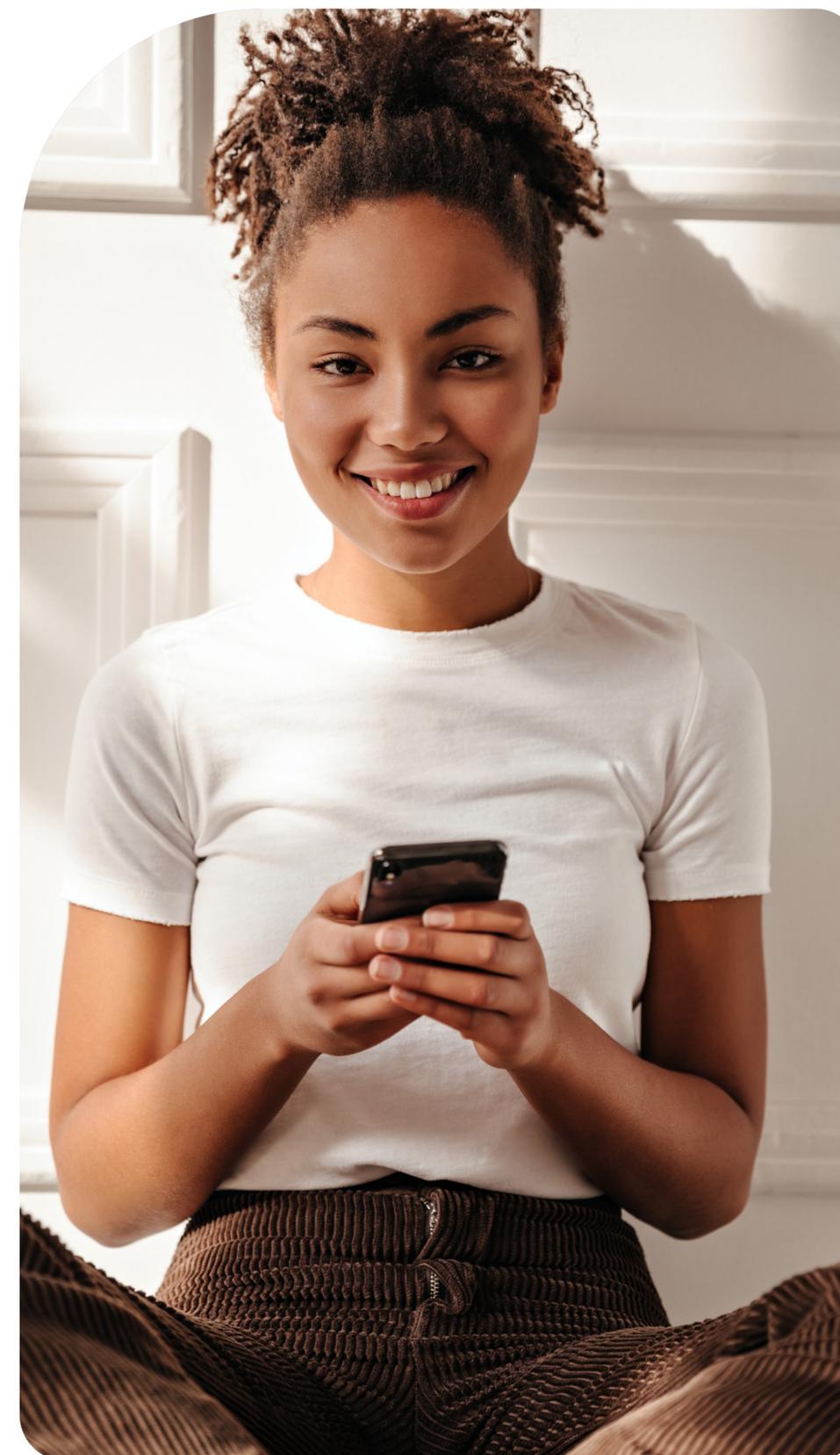
**Impacto directo:** los negocios que priorizan la cercanía con los clientes construyen relaciones más duraderas y crean una base de consumidores leales.



### Aumento en las tasas de conversión

Las llamadas telefónicas generan hasta **15 veces más ingresos** que los leads obtenidos por otros canales. Con WhatsApp Business Calling, es posible resolver dudas complejas y cerrar ventas de manera más eficiente.

**Impacto directo:** una comunicación eficaz se da cuando el cliente recibe información detallada y de fácil acceso en el momento oportuno. Esto se refleja en un aumento de las conversiones.





Capítulo 03

# WhatsApp Business Calling en Twilio: **¿cómo funciona?**



La integración de WhatsApp Business Calling API con Twilio Voice y Twilio Flex optimiza la atención al cliente, unifica múltiples canales y garantiza mayor eficiencia. Descubre cómo esta combinación puede transformar tu negocio:



### Llamadas con Twilio Voice

- **Llamadas claras y sin fallas:** Twilio Voice asegura una comunicación de voz de alta calidad.
- **Solución robusta:** ideal para resolver problemas y ofrecer soporte eficaz en tiempo real.



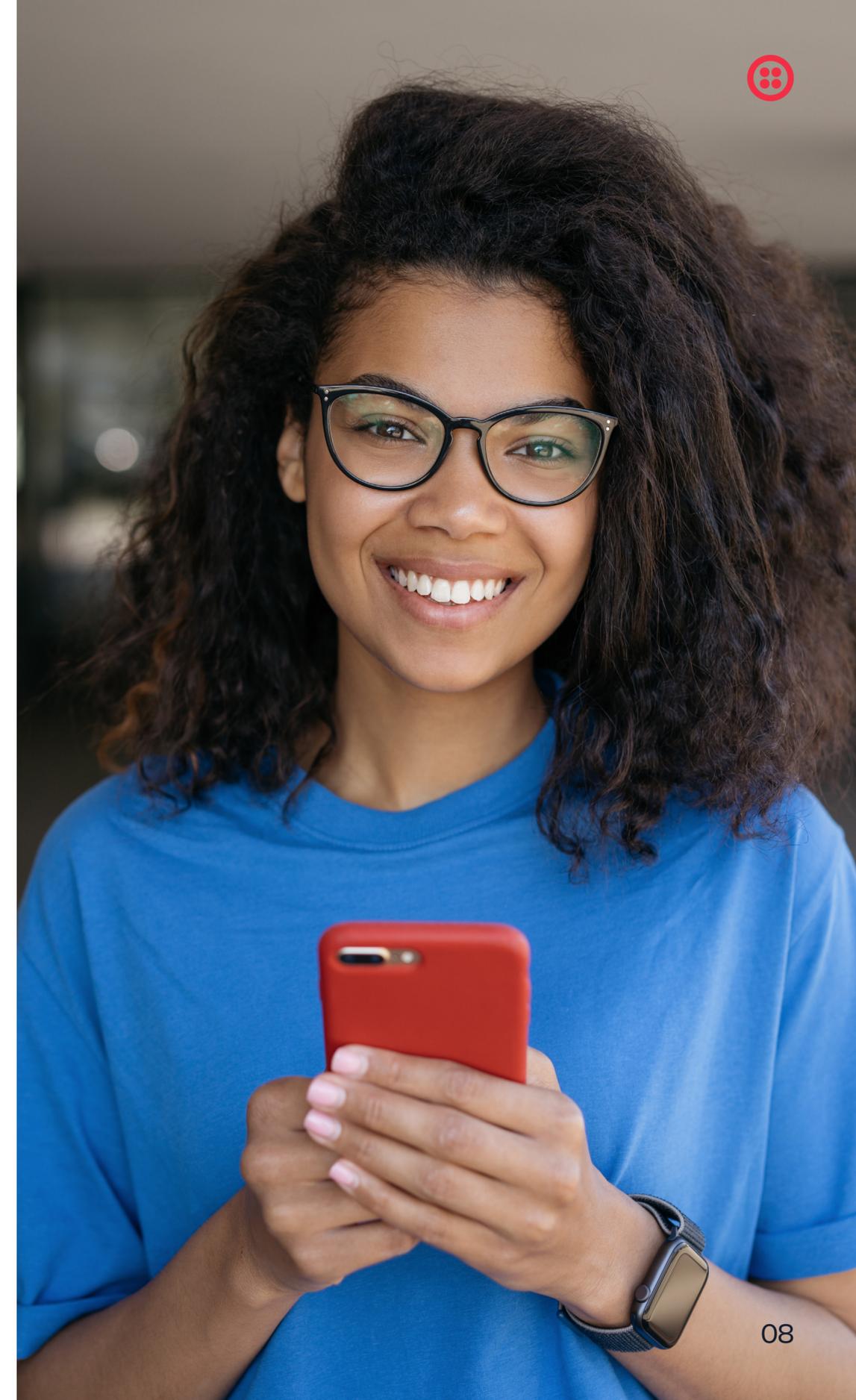
### Centralización con Twilio Flex

- **Gestión centralizada de canales:** Twilio Flex es un centro de contacto en la nube que reúne todos los canales de atención al cliente en una sola plataforma.
- **Agilidad en las respuestas:** los equipos se organizan mejor sin perder tiempo cambiando de plataforma.



### Automatización con URA e inteligencia de voz

- **Automatización de procesos:** la URA (Unidad de Respuesta Audible) y la inteligencia de voz agilizan la atención.
- **Atención más eficiente:** se reduce el tiempo de espera y se logra un direccionamiento rápido para los clientes.





Capítulo 04

# ¿Cómo usar **WhatsApp Business Calling** en la práctica?



Con la API de WhatsApp Business Calling de Twilio, empresas de diversos sectores pueden optimizar su atención al cliente. **Aquí algunos ejemplos prácticos:**



### Atención al cliente: soporte ágil y eficiente

- **Llamadas entrantes:** los clientes llaman directamente a la empresa por WhatsApp, centralizando el soporte.
- **Resolución rápida:** la comunicación por voz permite soluciones ágiles sin necesidad de cambiar de plataforma.

**Ejemplo:** los e-commerce resuelven dudas sobre pedidos o devoluciones de manera más rápida.



### Ventas: agilidad en las negociaciones

- **Llamadas entrantes y salientes:** realiza negociaciones directas con leads y envía materiales complementarios durante la conversación.

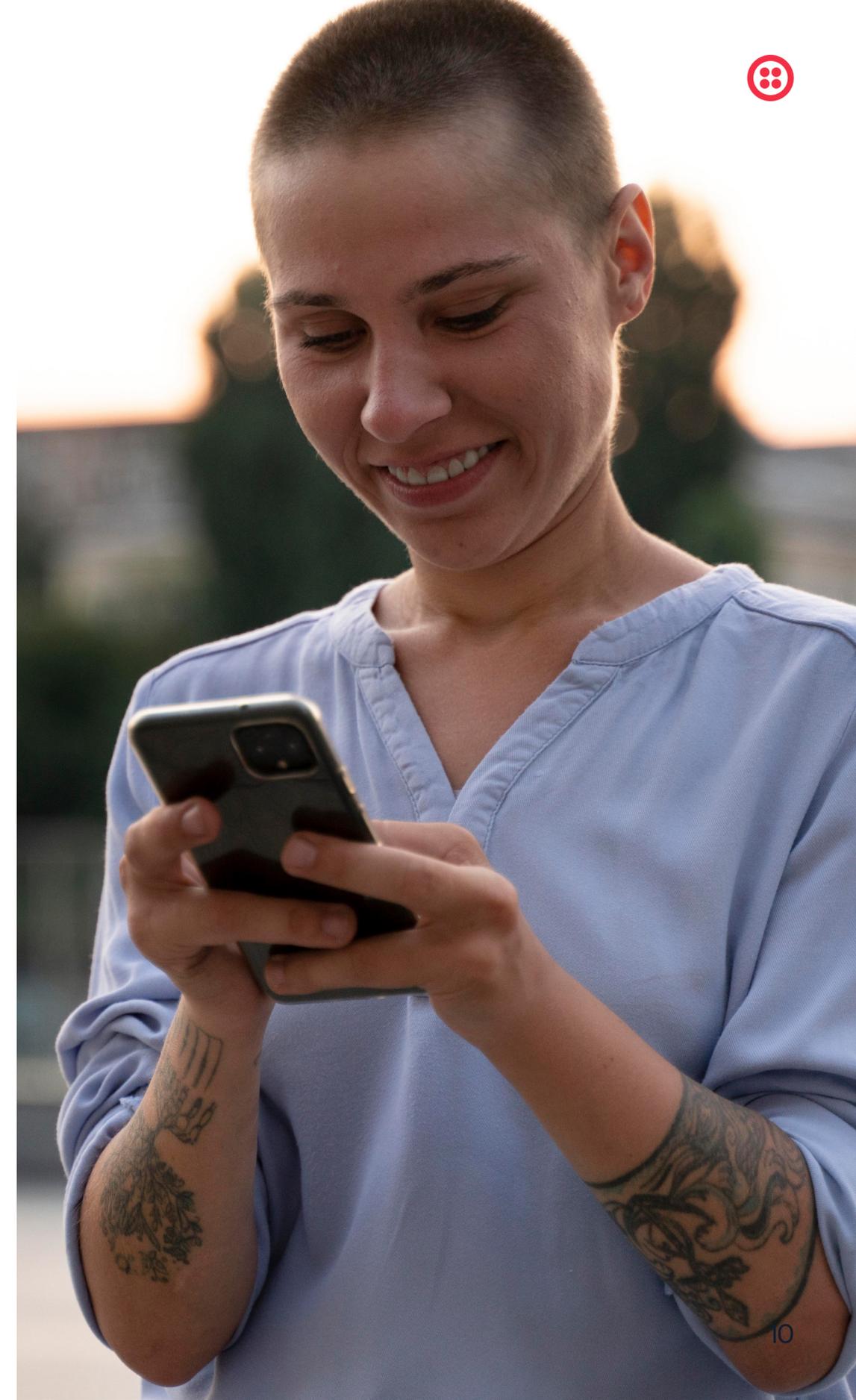
**Ejemplo:** las inmobiliarias cierran ventas más rápido al resolver dudas y enviar catálogos y videos.



### Marketing: conexiones directas y personalizadas

- **Llamadas salientes:** llama a clientes con ofertas exclusivas o para programar consultas.

**Ejemplo:** los gimnasios ofrecen planes personalizados, logrando mayor engagement y conversiones.



Capítulo 05

# WhatsApp Business Calling de Twilio: **revolucionaria tu empresa**





## Con WhatsApp Business Calling de Twilio, tu empresa puede:

- **atender en tiempo real sin salir de la aplicación**, ofreciendo soporte rápido y eficiente;
- **crear experiencias omnicanal** conectando mensajes y voz en un único entorno;
- **aumentar el engagement** y mejorar los resultados con llamadas de alta calidad.

**¡No pierdas tiempo!**

**Invierte en WhatsApp Business Calling de Twilio y transforma hoy mismo la experiencia de tus clientes.**



Las empresas líderes de hoy en día confían en la Plataforma de Compromiso del Cliente (CEP) de Twilio para construir relaciones directas y personalizadas con sus clientes en todo el mundo. Twilio permite que las empresas utilicen comunicaciones y datos para añadir inteligencia en cada etapa del recorrido del cliente, desde ventas hasta marketing, crecimiento, atención al cliente y muchos otros casos de uso de compromiso, de manera 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, visite: [twilio.com/es/](https://www.twilio.com/es/).

All rights reserved. Copyright © 2023 Twilio Inc.