



MF Message

motorflash
DIGITALIZAMOS TU NEGOCIO *solutions*

Lo que no se mide, no se puede mejorar



Datos, estadísticas y funcionalidades de WhatsApp

Facebook compra WhatsApp en 2014 por 19 billones de dólares

Hoy es la primera APP de mensajería en el mundo, con presencia en **180 países**

Se envían
100 billones
de WhatsApp al día

18,6 horas
de uso medio al
mes por usuario

Apertura media
diaria por usuario:
23 mensajes

El número de usuarios
aumenta
500 millones
cada dos años

Canales de mensajería	Usuarios (billones)
WhatsApp	2,1
Facebook Messenger	1,4
We Chat	1,2
Telegram	0,5

La utilización media diaria es del **63%**, el doble que cualquier otra aplicación para móvil

Las distintas encuestas concluyen que las funciones básicas de contacto más utilizadas son el **85%** texto, **70%** multimedia, **50%** llamadas

WhatsApp Business

Es lanzado en 2018 con dos versiones, una para PYMES y la otra para Grandes Empresas

En la actualidad
50 millones
 de empresas usan la aplicación

Tiene
225 millones
 de usuarios

WhatsApp Business vs SMS y correo electrónico

	WhatsApp	SMS-Email
Ratio de apertura	98%	+20%
Ratio de conversión	45-60%	2,5-5%

Las encuestas señalan que la preferencia del usuario por el canal de WhatsApp Business se basa en el rechazo a la espera telefónica, el miedo al spam en el correo y en la inmediatez de respuesta

Las principales razones para interactuar con las empresas son la atención al cliente **(54%)** y el soporte en las ventas **(42%)**

Los servicios mas demandados son

- Trazabilidad en los envíos
- Comunicaciones y notificaciones oficiales
- Ofertas especiales
- Atención comercial

Características destacadas de WhatsApp Business Api

Es un canal corporativo seguro, privado y cumple 100% con la RGPD

Meta permite la inserción de un extenso descriptivo de la marca como presentación. Así mismo habilita un sello de verificación de cuenta y compañía para impedir la suplantación

Todos los datos y las comunicaciones están encriptados de principio a fin, imposibilitando el robo de datos

No está autorizado el envío de información a ningún cliente que no haya dado permiso explícito o bien haya accedido directamente a la cuenta

No incorporamos ninguna información que no esté expresamente autorizada y nos obligamos a transparentar los datos que tenemos a solicitud del cliente

Funcionalidades mas importantes de MF Message

Solución de soporte y comunicación profesional mas emergente, ideal para asistencia y ventas

Incluye

- Enrutamiento de tráfico
- Asignación por agente
- Etiquetado y notas
- Traducción instantánea (TBD)
- Analítica
- Provisión de plantillas
- Compatibilidad con archivos multimedia, fotos, vídeos, audio...

Automatización y chatbot

- No está permitida la automatización total de las comunicaciones, se exige la interacción humana.
- Proveemos de plantillas de respuestas seleccionadas.
- Estamos introduciendo en los procesos de automatización y en la programación de chatbot soluciones internas e integraciones con terceros.

MF Message dispone de APP para móvil

Diferencias entre aplicaciones de WhatsApp



WhatsApp PARA USO PERSONAL

- ✓ Aplicación para móvil
- ✓ Mensajería gratuita
- ☒ Perfil de negocio verificado
- ☒ Plantillas
- ☒ Seguimiento
- ☒ Automatización
- ☒ Integración con CRM
- ☒ Acceso múltiple (1 cuenta/varios usuarios)
- ☒ Adaptado a la RGPD
- ☒ Dashboard
- ☒ Módulo de Campañas



WhatsApp Business PARA AUTÓNOMOS

- ✓ Aplicación para móvil
- ✓ Mensajería gratuita
- ✓ Perfil de negocio verificado
- ☒ Plantillas
- ☒ Seguimiento
- ✓ Automatización light
- ☒ Integración con CRM
- ☒ Acceso múltiple (1 cuenta/varios usuarios)
- ☒ Adaptado a la RGPD
- ☒ Dashboard
- ☒ Módulo de Campañas



WhatsApp Business Platform PARA EMPRESAS

- ☒ Aplicación para móvil
- ☒ Mensajería gratuita
- ✓ Perfil de negocio verificado
- ✓ Plantillas
- ☒ Seguimiento
- ✓ Automatización light
- ✓ Integración con CRM
- ☒ Acceso múltiple (1 cuenta/varios usuarios)
- ☒ Adaptado a la RGPD
- ☒ Dashboard
- ☒ Módulo de Campañas



Motorflash Message (INTEGRADO EN WHATSAPP BUSINESS PLATFORM)

- ✓ Aplicación para móvil
- ☒ Mensajería gratuita
- ✓ Perfil de negocio verificado
- ✓ Plantillas
- ✓ Seguimiento
- ✓ Automatización full
- ✓ Integración con CRM
- ✓ Acceso múltiple (1 cuenta/varios usuarios)
- ✓ Adaptado a la RGPD
- ✓ Dashboard
- ✓ Módulo de Campañas

Mejora la experiencia de tus clientes utilizando el canal de comunicación más popular

Al conversar con tus clientes a través de **WhatsApp** lograrás:



9 de cada 10 clientes prefieren recibir un mensaje a recibir una llamada, lo que hace de **WhatsApp** un canal altamente efectivo

Integra **WhatsApp** a tu estrategia de marketing

Podrás ofrecer la seguridad que tus clientes merecen, con las métricas que tu necesitas

Impulsa el negocio y consigue resultados

Lead Nurturing

Mejora la experiencia de tus clientes acompañándoles en el proceso de compra.

Pagos

Implementa estrategias de cobro a través de mensajes.
Envía a tus clientes recordatorios de pago, avisos de saldo vencido, formas de pago...

Campañas individualizadas

Optimiza tus campañas y llega directamente a clientes interesados, disminuyendo el tiempo de respuesta e incrementando el ROI.

Ventas

Aumenta la conversión, vende en tiempo real a través de WhatsApp.

Comunicaciones Outbound e Inbound

Te permiten automatizar y utilizar inteligencia artificial

Inbound

Atención por agentes especializados

Nuestra plataforma multiagente permite a las empresas interactuar con sus clientes a través de un equipo humano cualificado.

Atención personalizada por agentes cualificados



Outbound

Envío de mensajes automatizados*

Crea y distribuye mensajes de salida, notificaciones, alertas y promociones de tus productos y servicios.

*Plantillas preaprobadas por WhatsApp

Configuración de respuestas automatizadas



Soluciones para todo tipo de negocios

Descubre lo que podemos hacer para sectores tan dispares

Personaliza y consigue resultados

Servicios educación, legales, financieros...

Aumenta la confianza con tus clientes creando experiencias conversacionales e impulsa tu portfolio de productos y servicios.

Retail y comercio electrónico

Incrementa tus ventas a través de experiencias de comercio conversacional y fideliza a tus clientes.

Logística

Responde a las necesidades de tus clientes de manera inmediata, estando disponible para brindar la información que necesiten.

Automoción

Acompaña a tus clientes en el proceso de compra y personaliza para incrementar su satisfacción y rentabilidad.

Sector financiero: mejora el customer engagement

Conecta con tus clientes de forma efectiva y segura a través de campañas de contactación y experiencias de banca conversacional. Optimiza tus costes y haz crecer los ingresos

Mejora operaciones



Olvida la suplantación de identidad, en **WhatsApp** no es posible

Outbound

Automatiza tus campañas y el envío de notificaciones para que no tengas que hacer nada.

Envía:



Centraliza la comunicación, define reglas y crea flujos, aumentarás la conversión, reducirás costes y tendrás un mayor control.

Retail y eCommerce: vende a través de WhatsApp

Vende más utilizando el canal de mensajería que usan tus clientes
Abre un nuevo punto de venta y acepta pagos directos desde la conversación

Punto de venta



Comercio conversacional

Aumenta la cuenta de resultados implementando una solución de Comercio Conversacional y lograrás:

Vender hasta
4 veces más

Aumentar la
tasa de
fidelización

Hacer crecer
tu lista de
suscripción

Reducir
costes de
atención

Podrás enviar notificaciones y mantener conversaciones personalizadas con tus clientes, empleando personas y chatbots, generando una experiencia extraordinaria.

Experiencias conversacionales para Logística

Mejora la experiencia de usuario y reduce los costes de operación brindando atención 24/7, combinando bots y equipo humano

Responde de manera inmediata



Atención mediante chatbots y equipo humano

Simplifica tu operación y automatiza la atención al cliente combinando chatbots y agentes cualificados.

Con esto podrás:



Sector automoción: aprovecha el lead nurturing

Mejora la experiencia de tus clientes acompañándoles en el proceso de compra

Agiliza las conversiones



Convierte leads a ventas

Envía información personalizada y crea experiencias conversacionales extraordinarias a lo largo del Customer Journey para generar engagement y conversión.



¿Por qué somos la mejor opción?

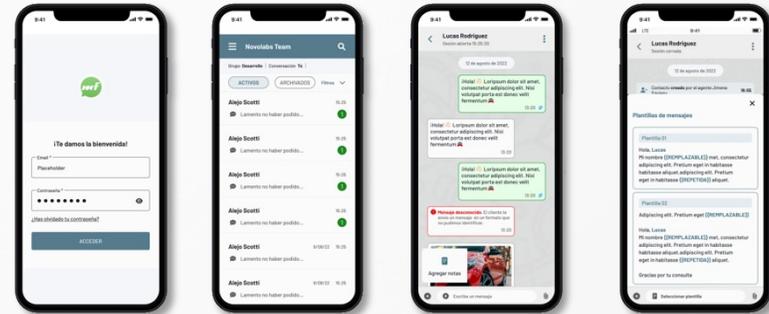


Servicios únicos

Traspaso de conversaciones entre distintas líneas

Módulo de campañas*

APP para móvil



Configuración a medida:

- ➔ Agentes
- ➔ Grupos
- ➔ Departamentos

Integrable con terceros.

Información de actividad en un vistazo.

Ficha completa de cliente.

Centralita de distribución de mensajes y módulo de reporting interactivo.

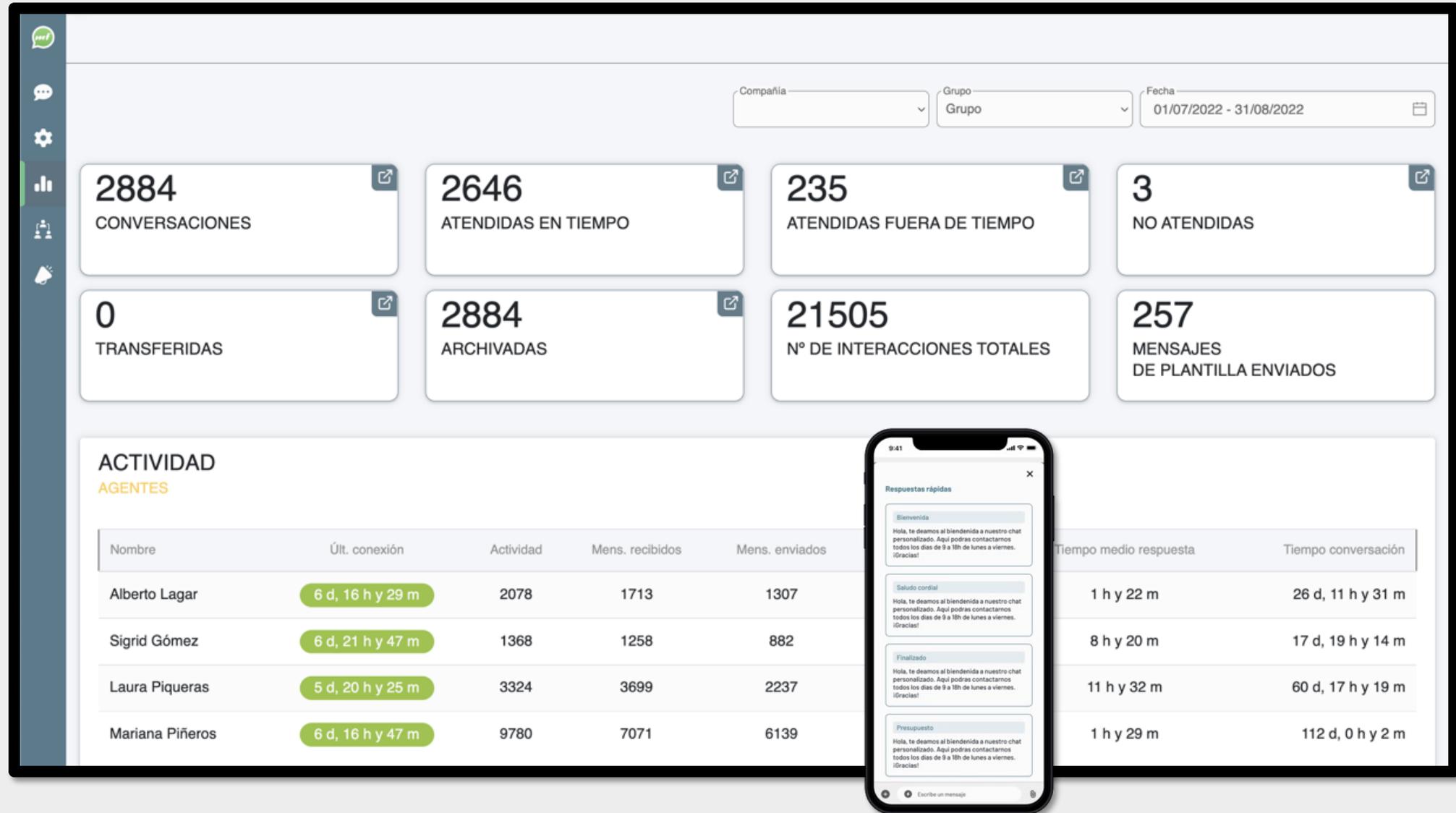
Utilización en todos los departamentos de la empresa.

Acceso directo al catálogo de productos.

*Módulo de campañas opcional

Toda la información a golpe de vista

Dashboard Motorflash Message



Panel de control desktop

Visualización general desde el panel de control por empresas, grupos, campañas...

The screenshot displays a desktop interface for a messaging control panel. On the left, a sidebar contains navigation options: Bandeja, Empresa, Grupos, Conversaciones, and Agentes. The main area shows a list of active conversations with details like contact numbers and timestamps. A central chat window is open, showing a customer message and an automated response. A smartphone overlay in the foreground shows a mobile view of the same interface.

Bandeja

- Activos
- Archivados

Buscar contactos/mensajes

Empresa

Contacto	Estado	Último mensaje	Fecha
+34 93 616 1374	9	Pocs km i poc temps ...	Hoy 17:00
+34 93 616 1374	0	Bienvenid@ a ...	Hoy 16:44
+34 93 616 1374	29	Bienvenid@ a ...	Hoy 15:49
+34 93 616 1374	10	Bienvenid@ a ...	Hoy 15:34
+34 93 616 1374	5	Thank you very much ...	Hoy 15:26

Grupos

Grupo	Estado
Chat Center	20
Chat Center 360	9

Conversaciones

Estado	Estado
Tú	0
Sin asignar	0
Todos	20
Otro	20

Agentes

Agente	Estado
Jimena Egulzu	1
Cristian Sanchez	1
Agustín Pintos	1

Asignar a: **Agustín Pintos**

Sesión abierta 23:32:21

Hoy

Me interesa este anuncio:

¡Bienvenid@ a **Don Wafar**! Gracias por contactar con nosotros. Hemos recibido tu mensaje correctamente. Nuestro horario de atención es de lunes a viernes de 9:00 a 20:30 y sábados de 9:30 a 14:30. Un agente se pondrá en contacto contigo en breve.

Realizado de forma automática

Conversación asignada al agente **Mariana Pintos** por el agente **Mariana Pintos**

Bienvenid@ a **Don Wafar** mi nombre es **Mariana Pintos** ¿en qué podemos ayudarte?

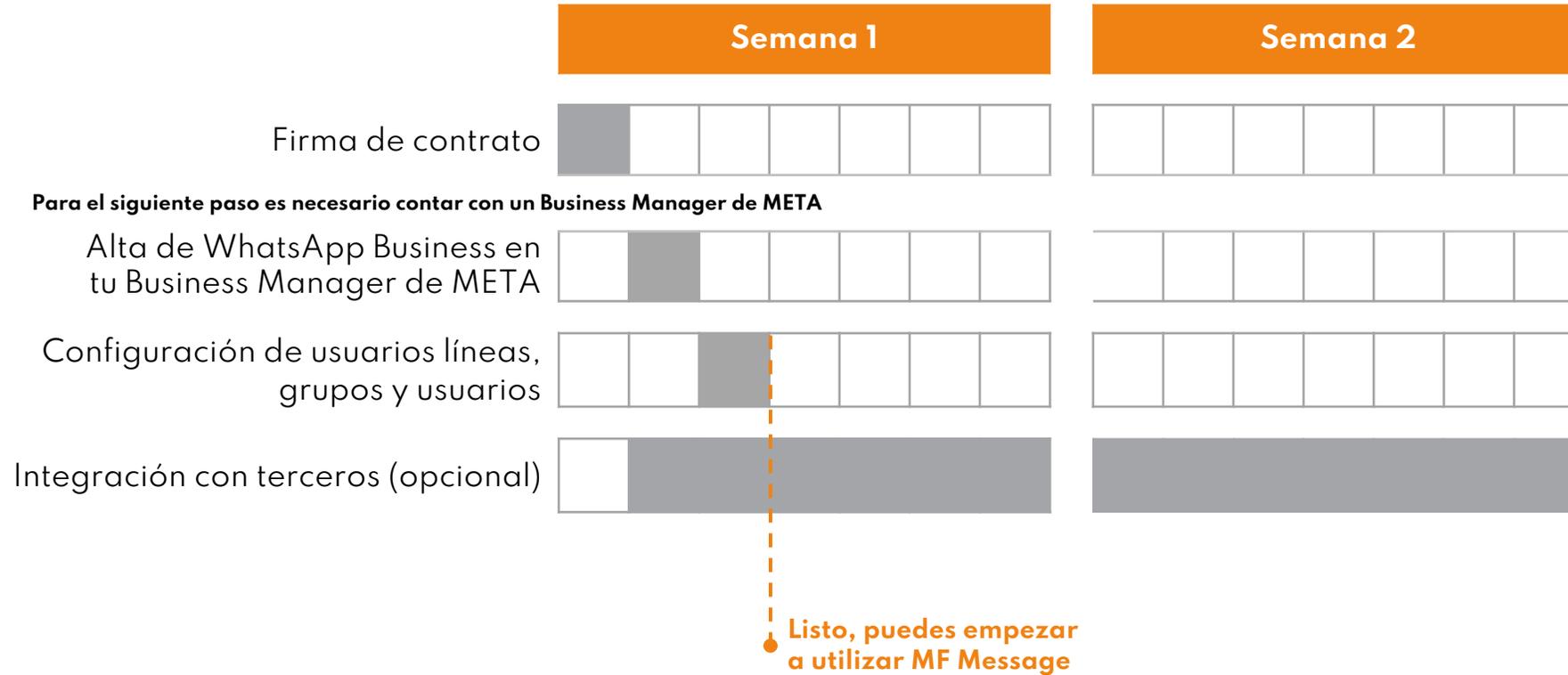
Realizado por **Mariana Pintos**

Interessaria un VW Cross o Roc tipo gerència

Pocs km i poc temps de matriculació

Escribe un mensaje aquí

Próximos pasos



Tarifas

Servicio	Precio sin IVA
Prueba Piloto ¹	100,00 €
Set Up	150,00 €
Licencia MF Message	150,00 €/mes
Módulo de Campañas	0,01 €/plantilla
Coste por usuario	15,00 €/mes
Coste por Línea	60,00 €/ línea/mes
GB adicionales ²	1,00 €

Primeras 1.000 conversaciones incluidas entrantes/salientes

¹ El coste de la prueba Piloto será abonado al momento del inicio y posteriormente será descontado del coste del primer mes (la duración es de dos semanas)

² Coste en base al almacenamiento utilizado (incluye 1 GB de almacenamiento por agente)

Escalabilidad de usuarios ³	
Coste por usuario (a partir de 50 usuarios)	12,00 €/mes/usuario
Coste por usuario (a partir de 100 usuarios)	8,00 €/mes/usuario

³ El coste del número concreto de usuarios de calculara de forma proporcional

Precios Meta para desarrolladores

Hay dos tipos de conversaciones en WhatsApp Business Platform, cada una con diferente tarifa

INICIADA POR EL USUARIO

Conversación que se inicia en respuesta a un mensaje del usuario. Cada vez que una empresa responde a un usuario dentro de la franja de servicio al cliente de 24 horas, ese mensaje se asociará con una conversación iniciada por el usuario.

Coste por conversación

0,0305 €

INICIADA POR LA EMPRESA

Conversación que se inicia desde una empresa que envía un mensaje a un usuario fuera de la franja de servicio al cliente de 24 horas. Los mensajes que inician una conversación iniciada por la compañía requerirán una plantilla de mensaje.

Coste por conversación

0,0509 €

Las primeras

1.000

conversaciones de cada
mes son **gratuitas**

Todas las conversaciones se miden en períodos de 24 horas.

Motorflash Ibérica

15 años de experiencia en el sector

+ 100 especialistas en IT y gestión en el área de la automoción

+ 300 webs desarrolladas

1.400 clientes usan nuestra herramienta DEALER

40.000 coches exportados al mes a otros portales

190.000 Llamadas al mes atendidas por nuestro Contact Center

Principales clientes

Fabricantes (NSC)



Grupos



Renting & Leasing



Concesionarios



GRACIAS

motorflash
DIGITALIZAMOS TU NEGOCIO **solutions**

www.motorflashiberica.com



Motorflash Solutions

Tel. +34 913 728 790

info@motorflash.com

© Todos los derechos reservados