



**PROCÉS**

Trasvase de negocio de la banca de Cataluña a Madrid en pleno procés

**EMPRESAS**

Andrés Iniesta se queda casi sin subvención este año para su bodega en Fuentealbilla

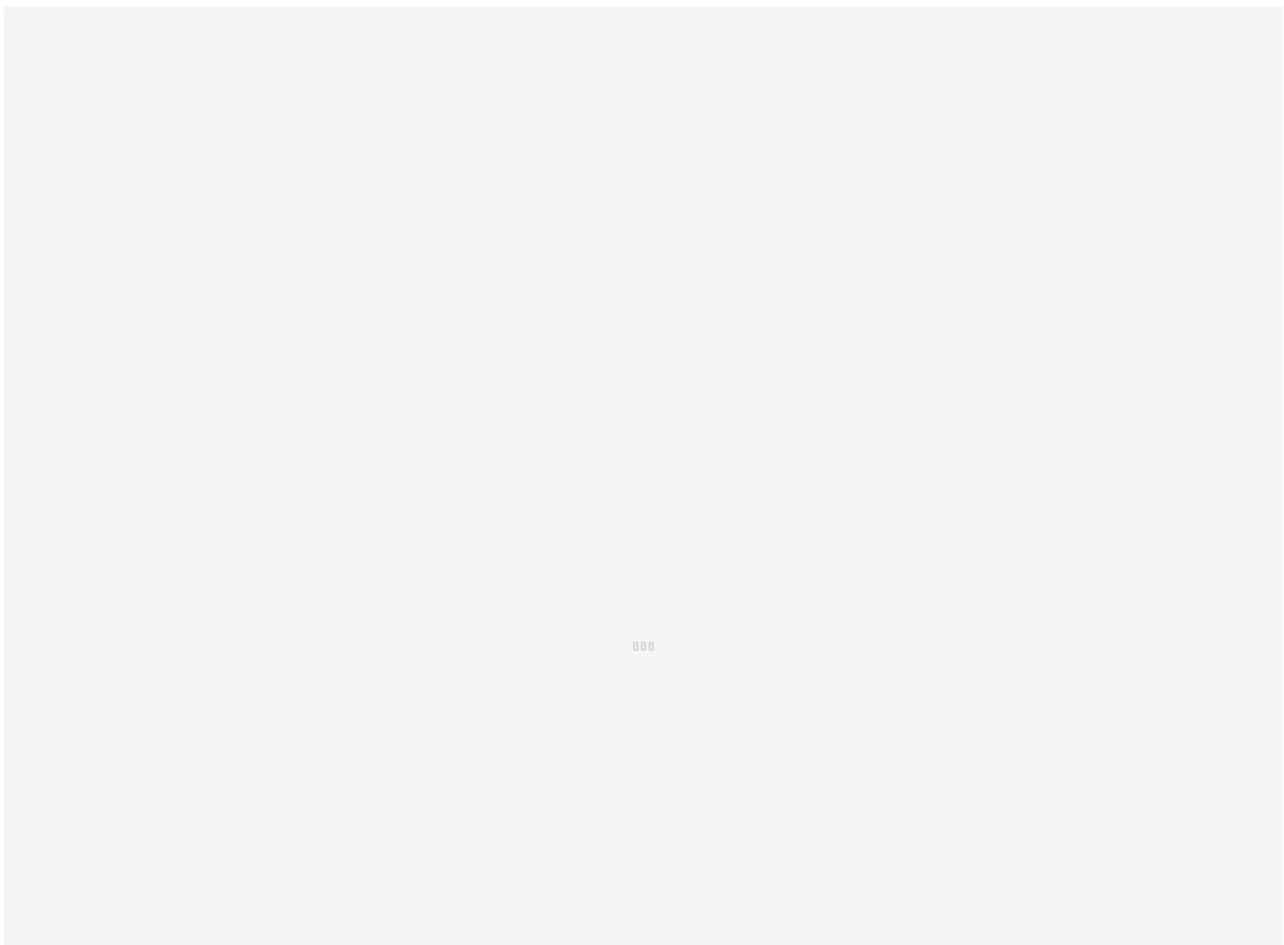
**EMPRESAS**

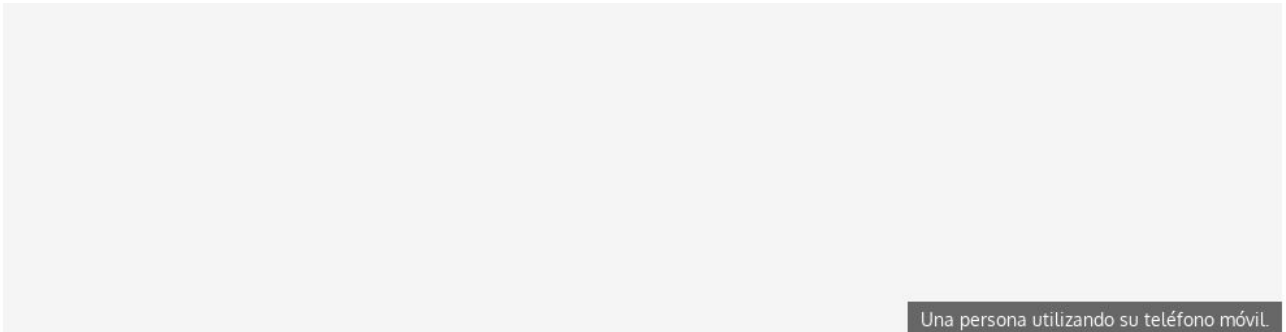
¿Acabará WhatsApp Business con los números 902 de tarificación especial?

**EMPRESAS**

# ¿Acabará WhatsApp Business con los números 902 de tarificación especial?

La versión de WhatsApp para empresas es un golpe sobre la mesa para las empresas que apuestan por los números de tarificación especial -tipo 902-.





Una persona utilizando su teléfono móvil.



MARCOS SIERRA



#### LO MÁS

LEÍDO COMENTADO NUEVO



07.09.2017 - 04:00



0

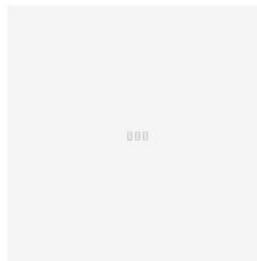
WhatsApp ha presentado una versión para empresas, llamada WhatsApp web, que en principio es gratuita para pequeñas empresas (pymes) pero que en el futuro supondrá un coste -que de momento no ha sido dado a conocer- para las grandes corporaciones.

La aplicación está pensada para monetizar -por fin- el uso de la aplicación. ¿Qué podrán hacer las empresas? Básicamente interactuar con sus usuarios, o con aquellos interesados en contratar algún tipo de servicio o informarse de algún producto.

"WhatsApp Business convierte la aplicación de mensajería instantánea en una suerte de *call center* en el que las empresas se relacionarán con sus clientes. No será posible que las compañías hagan *spam* a sus usuarios, que podrán bloquear el servicio con la empresa cuando acaben de solucionar el problema o consultar cualquier duda, bien a través de mensajes cortos, bien a través de llamadas de voz", explica Enrique Dans, profesor de innovación en IE Business School.

Y es que básicamente el servicio consistirá en adherir a la agenda de WhatsApp el contacto de una compañía que permitirá gestionar

#### MÁS INFO



**Facua denuncia a once bancos por utilizar teléfonos 901 y 902 para la atención al cliente**

**Denuncias en masa contra BBVA, Telefónica, El Corte Inglés y Ryanair por los números 902**

**Anulan una multa de 120 millones a Movistar, Vodafone y Orange por la reventa de SMS**

dudas e incidencias con el usuario a través de la app.

## “ Es un nuevo ecosistema que podría acabar convirtiendo a WhatsApp en el auténtico estándar para la comunicación entre compañías y usuarios

Enrique Dans, profesor de Innovación en el **IE** Business School

Esta nueva vía de relación con el cliente se enfrenta directamente con lo que para algunas empresas ha sido una vía de generación de ingresos: los temidos 902.

"Las compañías quieren estar donde están las personas, y WhatsApp es utilizado por mil millones de personas al día. En países con alta penetración de la app, como es el caso de España, los usuarios van a acabar forzando a las empresas para que utilicen WhatsApp para relacionarse con ellos", explica Dans.

Un nuevo ecosistema que podría acabar convirtiendo a WhatsApp en "el auténtico estándar para la comunicación entre compañías y usuarios, con todo lo que ello conlleva, y desarrollar una serie de flujos de ingresos como herramienta corporativa que muchas compañías se podrían ver prácticamente forzadas a adoptar en aquellos mercados en los que la herramienta se considera estándar de facto", apunta Dans.

KLM ha sido la primera compañía en subirse al carro de WhatsApp para relacionarse con sus usuarios. Resulta extraño pensar que, en muchos casos, pudiendo solventar dudas por WhatsApp los usuarios prefieran hacerlo por teléfonos de pago.

## Más WhatsApp, menos llamadas

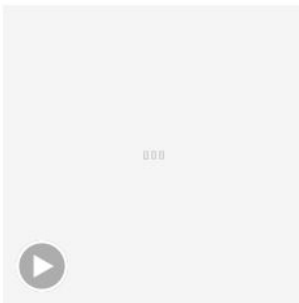
La aplicación de mensajería instantánea está detrás del descenso de las llamadas de teléfono, otra razón más que pondría entre la espada y la pared a los números de atención al cliente, tanto de pago como gratuitos. Así se pone de relieve en los datos de la CNMC (Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia), que refleja en sus informes el descenso de las llamadas de teléfono en favor del uso de la mensajería instantánea.

Las llamadas de teléfono en favor del uso de la mensajería instantánea.

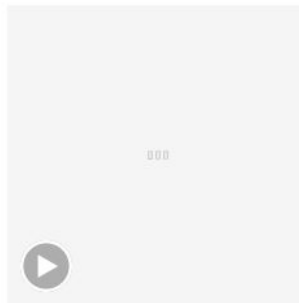


WhatsApp    Líneas 902

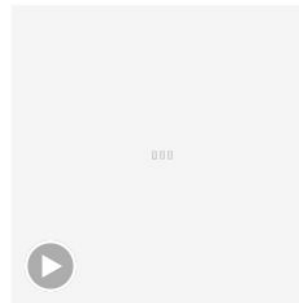
## Vídeos



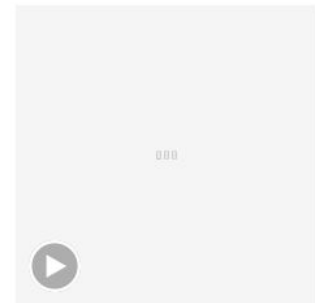
La intervención de la diputada de la CUP Anna Gabriel  
[VOZPÓPULI](#)



El PSOE traslada al Gobierno su apoyo contra la "mascarada" del Parlament  
[VOZPÓPULI](#)

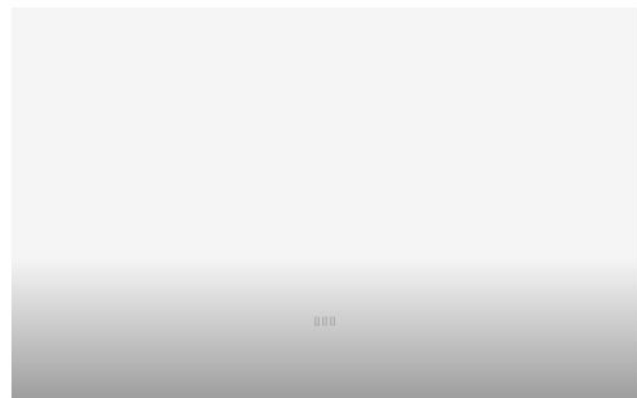
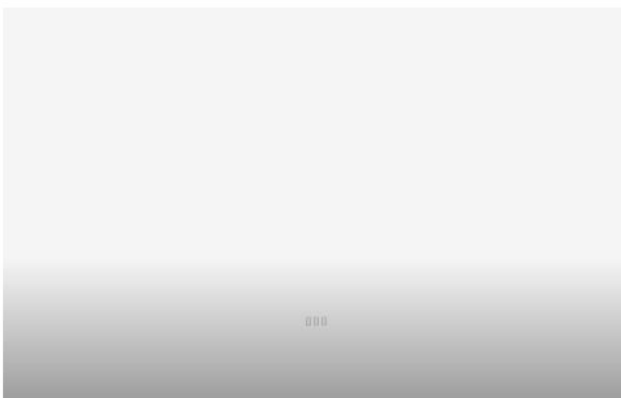


Belén Rueda y Suso estrenan pareja, guerra de suegras, 'Sálvame', en el mar y Rivera se retira  
[VOZPÓPULI](#)



S.Santamaría denuncia "abochornante espectáculo" que está dando el Parlament  
[VOZPÓPULI](#)

## Te recomendamos



## Una recusación insólita e infundada

TRIBUNA / JOSÉ MARÍA DE PABLO HERMIDA

## Escaneando la Tierra con neutrinos

CULTURA CIENTÍFICA

## Ryanair cambia su política de equipaje y limita la subida de dos bultos al avión

VOZPÓPULI

## El telón sube en otoño

KARINA SAINZ BORGÓ

## Comentar

Comentarios

0

Escribe tu comentario (máx. 750 caracteres).

Enviar Comentario

TODO MEJORES COMENTARIOS

Actualidad

Empresas

Opinión

Cultura

Vozpópuli

Política

Ibex 35

Miguel Alba

Libros

Secciones y blogs

Empresas

Startups

Jesús Cacho

Cine

Quiénes somos

Periodismo de datos

Banca

Javier Benegas

Música

El equipo