esendex

Cómo evitar el **Spam** en **WhatsApp Business Platform**

Cómo evitar el spam en WhatsApp Business Platform

Si tu negocio ha sido marcado como empresa que envía spam, debes actuar de inmediato para evitar que tu cuenta sea bloqueada en WhatsApp. Meta emplea un estricto sistema de calificación de calidad, así que tu empresa es quien debe asegurarse de que envías contenido de suscripción de calidad a los clientes.

En la siguiente lista, describimos qué métodos puede emplear tu empresa para evitar que tus mensajes se marquen como spam:

1. **Agiliza el proceso de suscripción de WhatsApp para optimizar la experiencia de usuario.**

    a. Los mensajes de marketing no deseados no son bien recibidos, así que los clientes pueden bloquearlos o denunciar la marca como spam a Meta.
    b. Meta tiene pautas estrictas para los usuarios. Éstas establecen que todas las empresas deben contar con la aceptación explícita de sus clientes antes de enviarles campañas
    c. Es esencial cumplir con las políticas de comercio y negocios de Meta y obtener el consentimiento de los clientes antes de enviarles mensajes a través de WhatsApp.

2. **Para mantener un estándar de alta calidad, recomendamos a las empresas que mantengan actualizada su base de datos siguiendo los métodos que se indican a continuación.**

    a. Obtén una suscripción explícita que incluya todas las categorías de mensajes.
    b. Obtén suscripciones por separado en cada categoría de mensajes para minimizar el riesgo de que los usuarios bloqueen y denuncien tu negocio al recibir mensajes no solicitados.
    c. Define procedimientos de alta y baja sencillos y fáciles de usar.
    d. Comunica a los usuarios las ventajas que supone recibir información por WhatsApp.

3. **Únete a las empresas que cumplen con las políticas de WhatsApp.**

    a. Cumplir con la **Política de comercio** de WhatsApp es crucial para todas las empresas, independientemente de su tamaño, sector o ubicación.
    a. La **Política de negocios** se utiliza para regular el uso de WhatsApp Business Platform y todas las empresas deben cumplirla.

4. Segmenta clientes para campañas relevantes de WhatsApp.

a. El envío de mensajes promocionales irrelevantes a todos los clientes puede afectar a la imagen de marca. A la vez desperdicias recursos y restringes la personalización, lo que te impide alcanzar tus objetivos de marketing. Una segmentación eficaz de los clientes puede ayudar a las marcas a evitar este problema.
b. Para evitar que tus mensajes parezcan spam, es fundamental planificar lo siguiente:
   - Crear campañas de WhatsApp efectivas
   - Minimizar la repetición de mensajes de marketing
   - Aprovechar las herramientas de marketing de WhatsApp para realizar comprobaciones de mensajes duplicados
   - Crear contenido atractivo que llame la atención

5. Mantén la calificación de calidad de WABA: ventajas y prácticas recomendadas

a. La calificación de calidad se determina mediante factores como el volumen y la actualidad («recency») de los mensajes, los comentarios de los clientes y los motivos de los bloqueos/informes.
b. Una calificación de alta calidad en WhatsApp Business Platform ayuda a las marcas a lograr la confianza de los clientes y aumenta el alcance de los mensajes de marketing.
c. Si mantienen esta calificación, las marcas podrán enviar más mensajes y acceder a funciones superiores de la plataforma. Así, podrán convertirse en cuentas de WhatsApp Business más eficaces.

6. Los usuarios deben esperar los mensajes y las llamadas que reciben. Puedes establecer esta expectativa de la siguiente manera:

a. Obtén una suscripción que abarque las diferentes categorías de mensajes que vas a enviar (por ejemplo: actualizaciones de pedidos, ofertas relevantes, recomendaciones de productos, etc.).
b. Consigue una suscripción adicional para iniciar contactos con un usuario.
c. Obtén una suscripción adicional para cada categoría específica de mensajes. Así, el riesgo de que los usuarios bloqueen tu negocio por recibir mensajes no solicitados será menor.
d. Proporciona instrucciones claras para poder darse de baja y dejar de recibir determinados tipos de mensajes o llamadas, y cumple lo establecido en esas solicitudes.
e. Define procedimientos de alta y baja claros e intuitivos para los usuarios.
f. Explica con claridad las ventajas de recibir esta información por WhatsApp.
g. Meta también puede evaluar de forma reactiva los flujos de suscripción de una empresa. Incluso puede revisar los comentarios de los usuarios para marcar infracciones de sus políticas y elaborar nuevos tipos de cumplimiento.

Límites de volumen por nivel

Si te han marcado como negocio que envía spam, esto puede afectar a tu cuenta de varias maneras.

WhatsApp Business Platform emplea un sistema de límites de volumen por nivel (Tier Rate Limit) para evitar el spam y garantizar que existan incentivos para que las empresas sigan los procedimientos de suscripción al enviar mensajes a sus clientes. El límite de volumen por nivel solo incluye los mensajes iniciados por la empresa, es decir, los mensajes con plantilla (marketing, utilidad y autenticación) enviados por una empresa a sus clientes. Esto no incluye las conversaciones de servicio, que son las respuestas a mensajes de los usuarios.

Cada vez que inicies una conversación nueva con un cliente único, determinaremos si hay que aumentar tu límite. Esto se define según los criterios siguientes:

1. **El estado de tu número de teléfono es «CONNECTED» (Conectado).**
2. **La valoración de calidad de tu número de teléfono es de nivel MEDIO o ALTO.**
3. **En los 7 últimos días has iniciado X o más conversaciones con clientes únicos...**
4. **...DONDE X ES TU ACTUAL LÍMITE DE ENVÍO DE MENSAJES DIVIDIDO ENTRE 2**

Si cumples todas estas condiciones, Meta aumentará en un nivel tu límite de envío de mensajes en el plazo de 24 horas.

Valoración de calidad

Hay **tres estados de calidad**, que utiliza Meta para determinar la calidad de los envíos de las empresas. Son los siguientes:

- ALTO
- MEDIO
- BAJO

La calidad de tu número de teléfono se basa en cómo los destinatarios han recibido tus mensajes durante los últimos siete días. Se determina mediante señales de actualidad («recency») y calidad de las conversaciones entre empresas y usuarios. A la hora de fijar el nivel de calidad, se tienen en cuenta la actividad de los usuarios (por ejemplo, si denuncian o bloquean a tu empresa) y las razones que indican para realizar tal actividad. Si llegas al nivel de calidad bajo, recibirás una notificación en el Manager. Además, tu estado de WhatsApp pasará a ser «Flagged» (Marcado) o «Restricted» (Restringido), lo que afectará a la cantidad de mensajes que podrás enviar.

Marcado

Esto se produce cuando tu valoración de calidad llega al nivel bajo. En este estado, no podrás mejorar los niveles de límite de mensajes. Si la calidad de los mensajes mejora hasta el color verde o amarillo (calidad alta o media) en el plazo de siete días desde que pasaste al estado «Flagged», recuperarás el estado «Connected» (Conectado). Si no mejora, también volverás al estado «Connected», pero pasarás a un nivel de envío de mensajes más bajo.

Restringido

Esto sucede cuando alcanzas el límite de envío de mensajes. En este estado, no podrás iniciar nuevas conversaciones hasta que se reinicie el periodo de 24 horas. Aun así, puedes responder mensajes que te envíen directamente los clientes.

Meta reducirá el límite de volumen por nivel de una empresa si tu calidad se mantiene baja durante un tiempo prolongado.

Si, durante los siete últimos días, el número de WhatsApp de tu empresa se ha comunicado con el doble de destinatarios del límite diario y ha mantenido al menos una valoración de calidad media (amarilla), el próximo día pasarás al siguiente nivel.

Por ejemplo, si quisieras pasar del nivel 1 al 2, deberías comunicarte con al menos 2.000 destinatarios únicos en el transcurso de siete días. Y eso, por supuesto, además de mantener una buena valoración de calidad.

Si superas el límite diario de tu nivel, no se entregará el mensaje. Para calcular este límite, no se contabilizan los mensajes enviados para responder a conversaciones iniciadas por los usuarios en un período de 24 horas. Solo se cuentan los mensajes que origine tu empresa.

Si tu valoración de calidad es baja (rojo), es posible que no puedas pasar al siguiente nivel, o que incluso desciendas. Si bajas de nivel, podrás enviar muchos menos mensajes diarios. Por eso, es importante mantener una buena valoración de calidad en WhatsApp. El hecho de no lograrlo puede perjudicar la comunicación de tu empresa.

esendex

www.esendex.es
ventas@esendex.es
900 800 470