

Casos de uso

---

# Innovación, Tecnología y Cumplimiento al Servicio del Negocio

**DIGITEL**TS

by MADISON®



# Somos MADISON MK

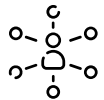
DIGITEL TS somos parte del grupo empresarial de servicios de marketing y tecnología MADISON MK, con amplia presencia en múltiples sectores económicos, y gran solvencia tecnológica y operativa para dar solución a los retos más exigentes.



30 años de experiencia.



Más del 95% renueva con nosotros.



Clientes en telcos, utilities, automoción, tecnología, consumo, banca, seguros.



+55 MM de facturación.



Más de 2.500 empleados.



Presencia en Madrid, Barcelona, Valladolid, Asturias y Lima.

DIGITEL<sup>TS</sup>



Somos MADISON MK



## Seguridad Jurídica

- o Nuestras Soluciones Digitales se encuentran registradas en el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, actuando DIGITEL TS como [Prestador de Servicios Electrónicos de Confianza Cualificado](#), según el reglamento eIDAS N° 910/2014 y dentro de la TSL de Europa.
- o Contamos con el [compliance técnico jurídico](#) de la firma de abogados ECIJA Abogados.



## Seguridad de la información

- o Tenemos implantado un SGSI (Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información) bajo la [Certificación ISO 27001](#).
- o Además de contar con un SOC (Security Operations Center), área interna encargada de velar por la [Ciberseguridad](#) de la Organización.



## Soluciones SaaS

- o Modelo de nube MultiCloud que nos permite junto a nuestros proveedores de primer nivel (IBM, Amazon o Facebook), ofrecer todas las ventajas de un entorno Cloud de alto rendimiento con [SLAS](#) del 99,9%.
- o Capacidad y facilidad de integración de nuestras soluciones con los sistemas empresariales mediante [APIs REST](#).



# WhatsApp Certificado

---

- Estadísticas Globales de WhatsApp
- Estadísticas de WhatsApp en España
- WhatsApp Business API
- Características de la Solución

DIGITELTS

# Estadísticas de WhatsApp Globales que debes conocer

Datos del último [INFORME DIGITAL](#) realizado por We Are Social, en colaboración con Meltwater.

- WhatsApp es la aplicación de mensajería más popular en todo el mundo, con **más de 2.000 millones de usuarios únicos**.
- En 2016 alcanzó su primer millón de usuarios y se prevé que para 2027 supere los 3.000 millones de usuarios en todo el mundo.
- En 2022 los usuarios de WhatsApp pasaron un promedio de **17,3 horas mensuales** en la plataforma.
- WhatsApp es la red social preferida del público con un **15,8% a nivel mundial**, seguida de Instagram (14,3%) y Facebook (14,2%).
- WhatsApp es la app favorita de las mujeres con edades comprendidas entre 35 a 44 (**15,4%**) y las de 55 a 64 años (**20,3%**). En el caso de los hombres, casi todas las franjas de edad prefieren WhatsApp. De 35 a 44 años (**17,1%**), de 45-54 años (**18,5%**) y los de 55-64 años (**19,5%**).

DIGITELTS

# Estadísticas de WhatsApp en España que debes conocer

Datos del último [INFORME DIGITAL](#)  
realizado por We Are Social, en  
colaboración con Meltwater.

- WhatsApp es la red social más utilizada con un **89.7%** dentro de los usuarios que utilizan internet, seguida por Instagram y Facebook.
- El informe DIGITAL 2023, revela que en España WhatsApp tiene mayor cantidad de usuarios activos que cualquier aplicación móvil.
- Whatsapp es la red social favorita con un **38.5%** dentro de los usuarios que utilizan internet, seguida por Instagram y Facebook.
- En España hay más líneas telefónicas que habitantes, concretamente **58 millones de líneas** y **47 millones de habitantes**, lo que significa que hay un **122% de líneas** respecto al número de habitantes.
- Si tenemos en cuenta que **WhatsApp es utilizado por el 89.7% de la población**, podemos estimar que se usa en alrededor de 52 millones de líneas, lo que equivale a una cobertura del 111% de las líneas telefónicas.



## WhatsApp Business API

- Uso Empresarial donde se realiza un desarrollo específico dentro del Canal.
- Se desarrolla el comportamiento del Canal a medida.
- Es necesario disponer de un Facebook ID y disponer de un proveedor de acceso.

- **Todos estamos en WhatsApp:** Más de 2.000 millones de personas en más de 180 países usan WhatsApp a diario. En España, más del 92% de la población.
- **Cobertura y Transversalidad:** Tasa de apertura de un 98% mejor aún que el SMS. Todas las franjas de edad están representadas.
- **Confort e Instantaneidad:** Respuesta instantánea, que también permite responder cuando se quiera. Entorno en el que el usuario se siente cómodo.
- **Seguridad:** Mensajes cifrados, validaciones de identidad y propiedad del canal, políticas antispam.

# ¿Cómo usar WhatsApp Business API?

DIGITELTS



## Mensajes iniciados por el usuario

El **usuario/cliente** inicia un hilo de mensajes enviando un mensaje a la empresa.

- No se requiere un opt-in previo.
- Precio por sesión de 24h.
- Gratis desde anuncios en Meta.

El opt-in se puede recoger en:



Web Link



WhatsApp



QR



Teléfono IVR



VS



## Mensajes iniciados por la empresa

La **empresa** inicia un hilo de mensajes enviando un mensaje al usuario/cliente.

- Requiere una plantilla preaprobada por WhatsApp.
- Requiere un opt-in previo.
- Precio por sesión de 24h.

El opt-in se puede recoger en:



Teléfono



WhatsApp



Web/app (Políticas privacidad)

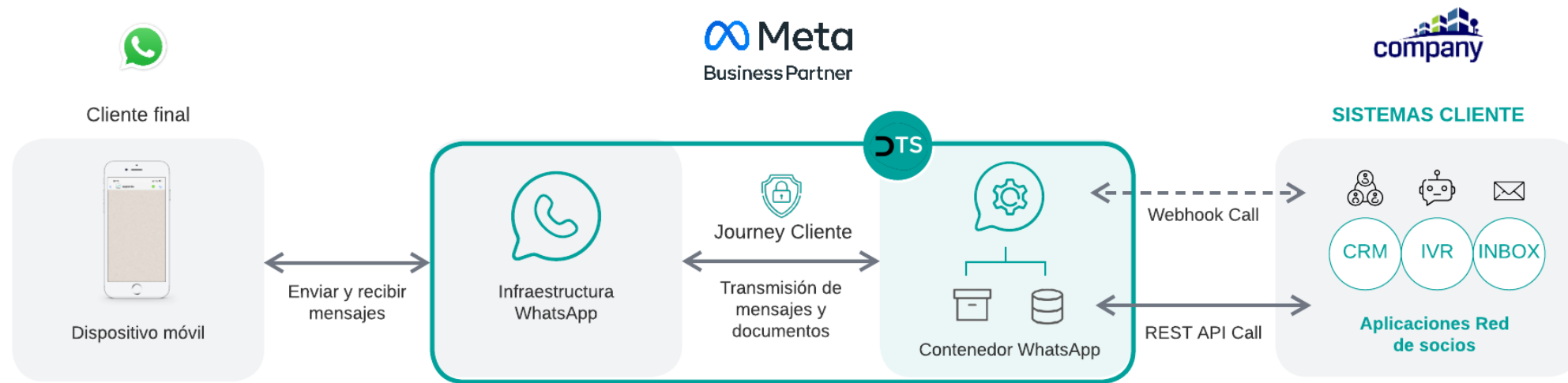
WhatsApp Certificado



# Características de la solución

**DIGITELTS**

- **Canal es cifrado de extremo a extremo** garantizando la seguridad de la conversación.
- La información intercambiada no es almacenada en los servidores de WhatsApp. Dicha información se almacena en los **sistemas de cada extremo** (dispositivo del cliente y servidores DTS).
- El acceso a WhatsApp Business API se realiza desde zona UE para **cumplimiento GDPR**.
- Existen dos maneras de usar la API: Usar un proveedor de soluciones empresariales (BSP) o a través de integración directa. DIGITEL TS aplica el siguiente **modelo de uso de WABA a través de BSP**.



WhatsApp Certificado



# Contratación Electrónica WhatsApp

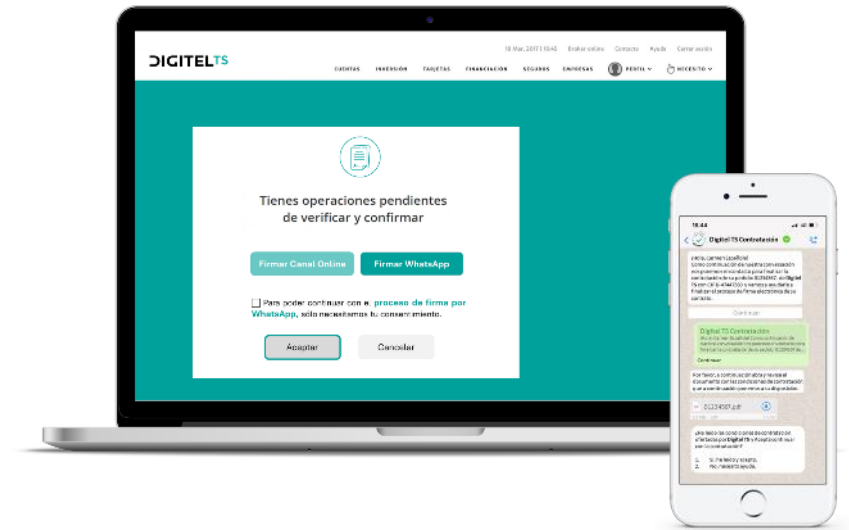
---

- Contratación Electrónica por WhatsApp
- Casos de éxito
- Contratación Electrónica por WhatsApp DTS
- Referencias reales de uso

# Contratación Electrónica WhatsApp

DIGITELTS

Esta solución permite certificar procesos de comunicación y **contratación con firma electrónica en WhatsApp**. La solución genera un informe de auditoría de todo el flujo llevado a cabo con pruebas electrónicas robustas, generándose y custodiándose las mismas en la matriz de prueba de DIGITEL TS como PSC.



## o Descripción del proceso de consentimiento/contratación en WhatsApp



\*El proceso de WhatsApp es altamente parametrizable y permite incluir validaciones adicionales como OTP/SMS, transcripción de textos, claves privadas, etc.

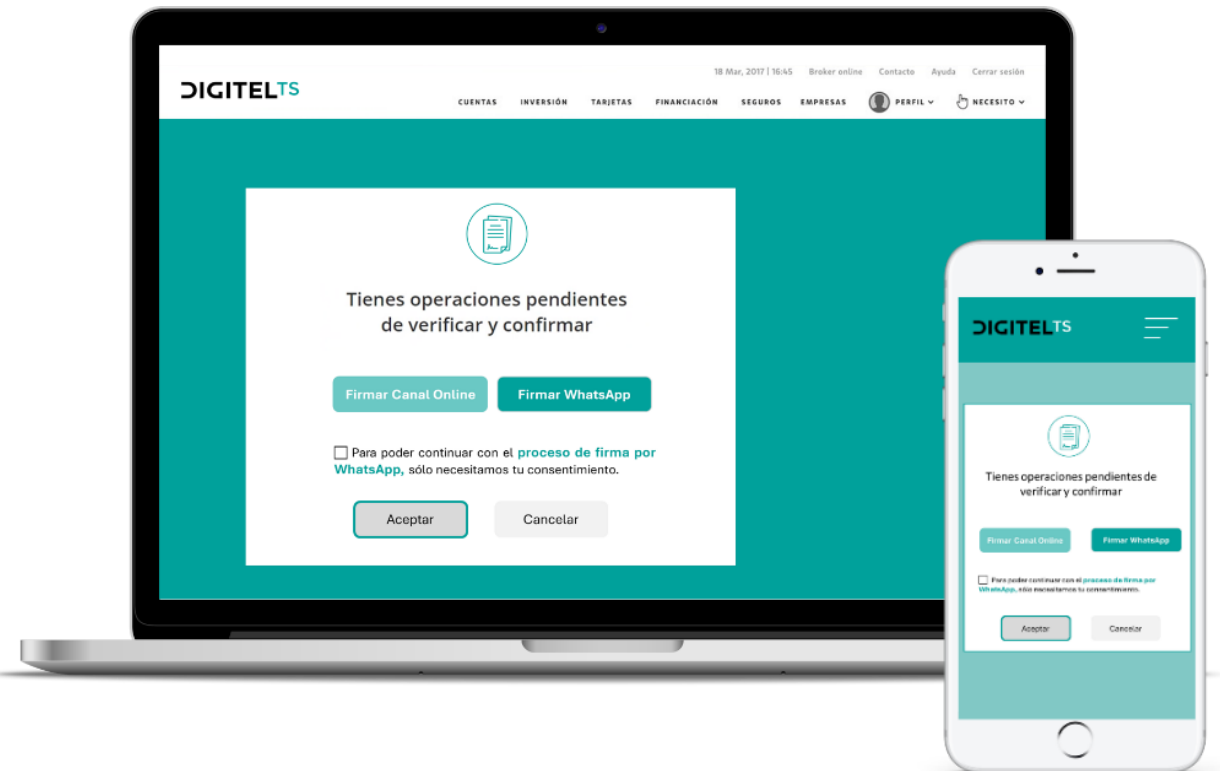
# ¿Cómo firma un contrato el cliente?

## 1. Consentimiento comunicaciones WABA

El cliente da su consentimiento para ser contactado por WhatsApp (Opt-In).

Para poder abrir el canal WhatsApp según las políticas de la compañía, en la primera ocasión que el cliente acceda al proceso deberemos de recabar su consentimiento a recibir comunicaciones proactivas a través del canal.

Este paso nos habilita para el envío futuro de notificaciones sin necesidad de repetir este paso.



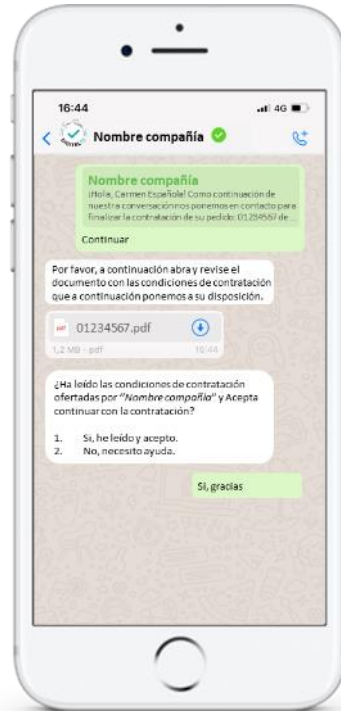
# ¿Cómo firma un contrato el cliente?

DIGITELTS

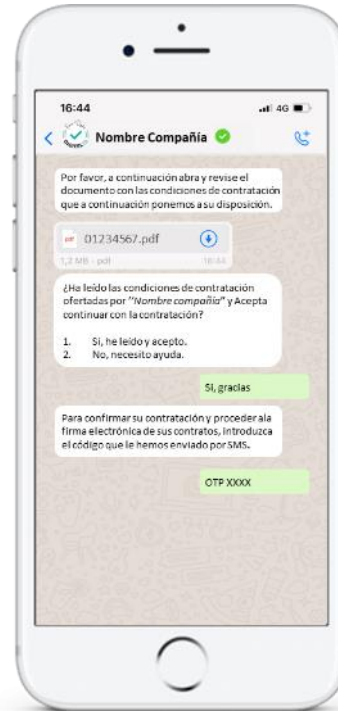
DIGITELTS



2. Envío de notificación saliente por WhatsApp Certificado



3. Acceso y puesta a disposición documentación contractual



4. Firma electrónica con 2º factor de identificación por SMS/OTP



5. Entrega de documentación contractual firmada



6. Generación de certificado de evidencias y custodia

# Casos de éxito – WhatsApp Certificado

DIGITELTS

La solución de **Contratación Electrónica Certificada por WhatsApp** de DIGITEL TS se encuentra ya implantada en multinacionales, y, según los resultados analizados, se pueden exponer algunos de los **beneficios más relevantes del despliegue del Canal WhatsApp Business API en Endesa:**



1. **Incremento directo en el cierre de contratos.** Del 80% de firma a más del 98%.
2. **Mejora de la experiencia de usuario** con un proceso sencillo por un único canal, facilitando la comprensión y satisfacción del firmante. Según las encuestas realizadas “el 95% de los clientes valoran es proceso como muy satisfactorio”.
3. **Reducción del 70% del TMO** de los equipos de venta asociados al cierre de la contratación. Tiempo medio de firma con WhatsApp inferior a 3 min.
4. **La funcionalidad completa del proceso de contratación** habilita la firma de consentimientos y contratos en un único proceso, reduciendo costes y caída de ventas al usar un único canal muy utilizado por el usuario.

Otros casos de éxito  
WhatsApp Certificado



Jazztel

pepephone



embou



PSA  
FINANCE

Casos de éxito

# Demo Contratación por WhatsApp

---

**DIGITEL**TS



# Referencias reales de uso – WhatsApp API

DIGITELTS

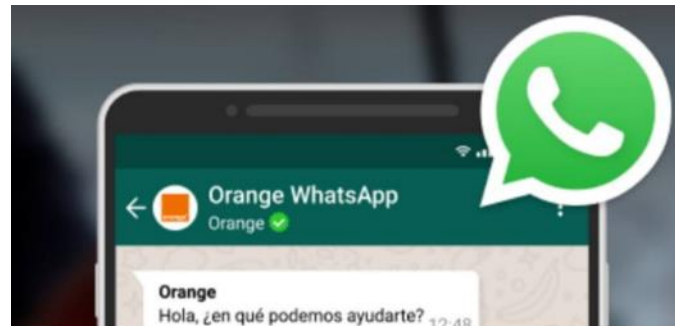
Estos son solo algunos ejemplos de cómo las empresas han utilizado la API de WhatsApp para mejorar la comunicación con los clientes y aumentar la eficiencia en los procesos de negocio.



## Mutua Madrileña lanza su servicio de atención al cliente a través de WhatsApp

Mutua Madrileña ha puesto en marcha su nuevo servicio de atención al cliente a través de WhatsApp, al que ha conectado su asistente virtual de inteligencia artificial.

europa press — Octubre 2020



## Djingo, asistente virtual de Orange, se 'abre' una cuenta en Whatsapp

Orange ha iniciado un servicio de asistencia al cliente en Whatsapp a través de su asistente virtual Djingo y de la mano de la inteligencia artificial de IBM Watson.

europa press — Diciembre 2019



## ¡Hasta la aseguradora te atiende ya por WhatsApp!

La aseguradora Allianz Direct ha anunciado que ha puesto en marcha un servicio de atención al cliente a través de las aplicaciones de mensajería instantánea Whatsapp y Telegram.

CincoDías — Abril 2015





# Referencias reales de uso – WhatsApp API

DIGITELTS

Estos son solo algunos ejemplos de cómo las empresas han utilizado la API de WhatsApp para mejorar la comunicación con los clientes y aumentar la eficiencia en los procesos de negocio.



## Caixabank amplía la atención al cliente a través de WhatsApp

*El cliente no solo puede contactar con su gestor sénior presencialmente en las oficinas, sino que también puede escribirle por Whatsapp para realizar consultas o concertar cita.*

La Tribuna

Enero 2023



## BBVA permitirá realizar consultas financieras a través de WhatsApp

*Los clientes de BBVA podrán consultar por ejemplo, movimientos de sus cuentas, ingresos o gastos, pagos de recibos, de la nómina o información sobre productos, a través de WhatsApp.*

CincoDías

Septiembre 2020



## WhatsApp, la nueva apuesta del sector financiero

*La implicación en el sector financiero de WhatsApp ha supuesto un avance en la atención al cliente. Algunos bancos como BBVA, Openbank, Liberbank, Banco Santander o CaixaBank ya disponen de este servicio.*

Revolution banking

Mayo 2019



# Cientes y Partners DIGITEL TS

DIGITEL<sup>TS</sup>

CLIENTES



PARTNERS



Somos DIGITEL<sup>TS</sup>

Equilibrio entre  
el **negocio**, el  
**cumplimiento**  
**normativo** y la  
**experiencia de**  
**usuario** para  
conseguir los  
mejores  
resultados.

+34 914 521 800

[www.digitelts.com](http://www.digitelts.com)



**DIGITELTS**

by MADISON\*