



Tema del módulo

Programa de asesoramiento de comercio electrónico
y nuevos canales de venta y distribución
de productos y servicios a través de internet

Módulo 3

Telegram





Telegram

Índice de contenidos

1. Introducción **_ página 5**
2. Instalar y configurar Telegram en tu móvil y ordenador **_ página 6**
 - 2.1. Descargar, instalar y configurar la aplicación en nuestro móvil o tableta **_ página 6**
 - 2.2. Descargar, instalar y configurar la aplicación en nuestro ordenador **_ página 9**
3. Funcionamiento de Telegram **_ página 13**
 - 3.1. Funciones básicas de Telegram **_ página 13**
 - 3.2. Personalización de nuestro perfil y nuestra aplicación **_ página 13**
 - 3.3. Opciones avanzadas de Telegram **_ página 16**
4. Funcionalidades de Telegram para empresas **_ página 22**
 - 4.1. Telegram como Centro de Contacto (Contact Center) **_ página 22**
 - 4.2. Telegram como herramienta de Marketing Digital **_ página 22**
 - 4.3. Telegram como catálogo de productos o cómo catálogo para hacer ofertas **_ página 24**
 - 4.4. Telegram como herramienta de teletrabajo **_ página 24**
 - 4.5. Herramienta para crear comunidad y generar opinión en torno a nuestra marca **_ página 25**





1. Introducción

Comenzamos el tercer módulo del programa de asesoramiento de Comercio electrónico y nuevos canales de venta y distribución de productos y servicios a través de internet en este caso vamos a conocer Telegram, y vamos a conocer y explorar cuáles son sus funcionalidades más interesantes para empresas.

Telegram es una plataforma de mensajería instantánea y VOIP, gratuita y en la que su API es de dominio público, que se anunció oficialmente en 2013 por Nikolai y Pável Dúrov, dos hermanos de nacionalidad rusa, tras el exilio de su país de origen y la migración de diversos desarrolladores de VK (la red social más utilizada y famosa en Rusia, Bielorusia y Ucrania) a otros países por conflictos políticos.

La aplicación está enfocada principalmente a la mensajería instantánea, el envío de archivos de diferente formato y la comunicación en masa, siendo uno de los principales competidores de whatsapp, ya que a principios de 2020, superó los cuatrocientos millones de usuarios activos mensuales.

Esta aplicación almacena los mensajes en la nube (salvo excepciones) con opciones de re- envío, borrado, acciones de búsqueda, realizar llamadas y adjuntos varios.

Desde 2014, se añaden los adjuntos de todo tipo (documentos, multimedia, animaciones gráficas), con un límite de subida de 1,5 Gb cada archivo.

Además para facilitar compartir contenido colectivamente, se emplean los canales de difusión y los grupos de discusiones, con ajustes de privacidad y la posibilidad de compartir encuestas.

Telegram es una aplicación multiplataforma, se puede instalar en dispositivos móviles iOS y Android desde el principio, y a partir del año de su creación ya se pudo empezar a utilizar en macOS, Windows, GNU/Linux, Firefox OS y navegadores web entre otras.

Ha sido una aplicación controvertida y valorada a partes iguales por sus fuertes opciones de seguridad en el cifrado y por ofrecer herramientas para evitar el bloqueo de la aplicación en algunos países.

Adicionalmente, Telegram ofrece la posibilidad de guardar mensajes, se pueden automatizar tareas masivas mediante el uso de bots (utilizado para pagos, juegos, moderación de grupos o asignación de tareas bajo inteligencia artificial, muy utilizados para el uso empresarial también).

Has visto que tiene multitud de funcionalidades interesantes que te pueden ayudar a convertir esta aplicación en tu herramienta de comunicación predilecta con los clientes, vamos a ver su funcionamiento a fondo en este módulo.



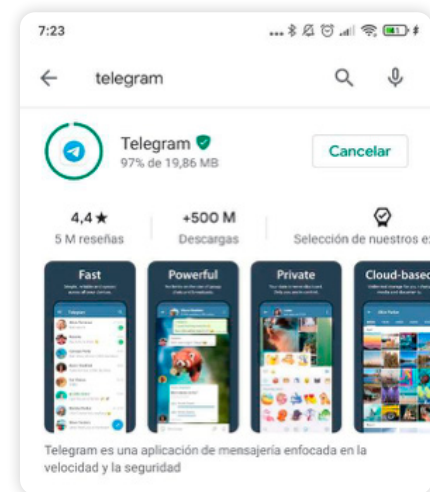
2. Instalar y configurar Telegram en tu móvil y ordenador

Para comenzar a utilizar Telegram, lo primero que tenemos que hacer es instalarlo, como hemos dicho es una aplicación multiplataforma, se puede instalar en multitud de dispositivos, pero puesto que se vincula con un número de teléfono, vamos a empezar por ver cómo instalarla en el teléfono móvil.

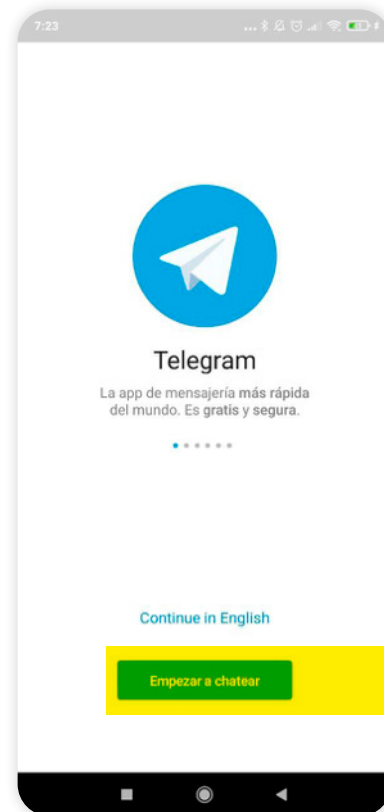
2.1. Descargar, instalar y configurar la aplicación en nuestro móvil o tableta

Para su instalación en primer lugar debemos descargarnos la aplicación, para ello vamos a seguir los siguientes pasos:

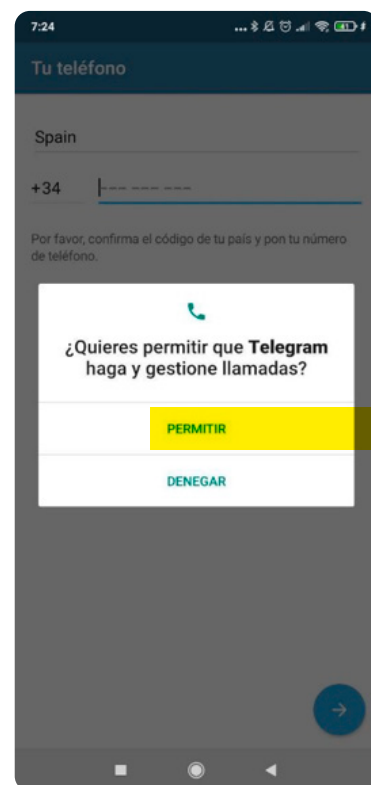
1. Podemos descargarla desde terminales con sistemas operativos Android, iOS o Windows Phone, para ello, iremos a la tienda de aplicaciones que corresponda: Google Play, AppStore o Windows Store respectivamente y en el buscador, escribiremos "Telegram" y nos aparecerá una imagen similar a la siguiente:
2. Haremos clic en el botón "Instalar", y comenzará a descargarse la aplicación, para posteriormente instalarse.



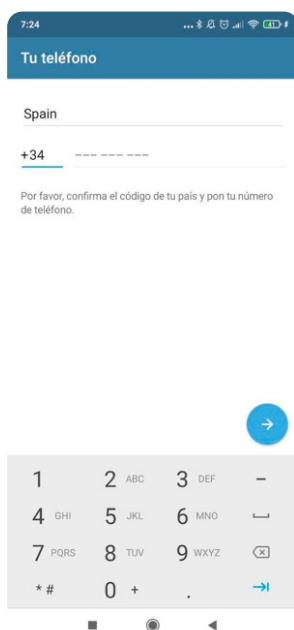
3. Una vez instalada, al abrirla nos aparece un mensaje en la parte central con algunas de las características de Telegram, y debajo dos botones, uno por si queremos cambiar y continuar la instalación en inglés y el otro "Empezar a chatear", haremos clic en el segundo para comenzar a utilizar Telegram.



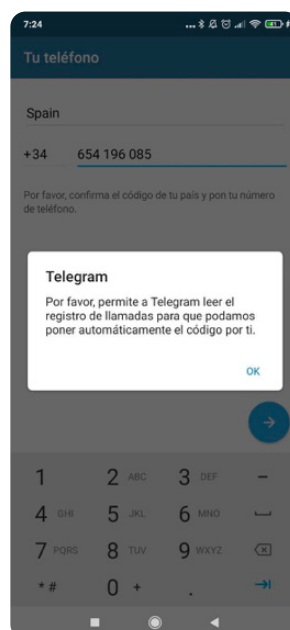
4. Nos pedirá Telegram antes de configurar nuestro número de teléfono permiso para que Telegram haga y gestione llamadas, se lo daremos pulsando en "Permitir".



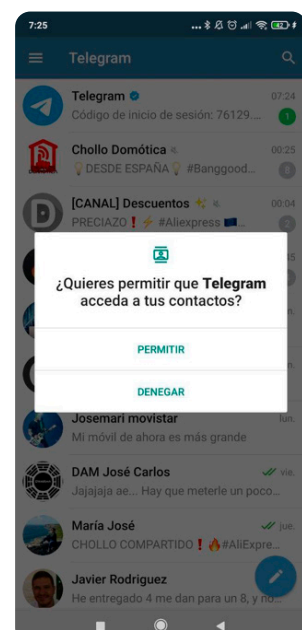
5. En el siguiente paso nos pedirá que introduzcamos nuestro número de teléfono, una vez introducido, pulsamos el botón en la parte superior derecha para continuar el proceso.



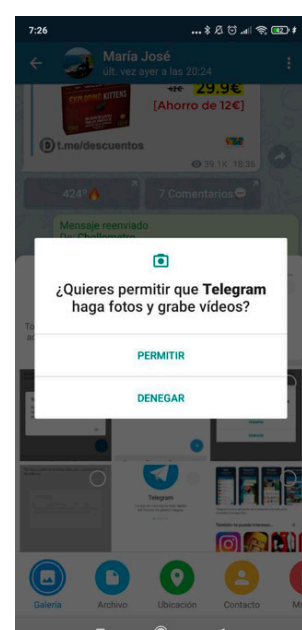
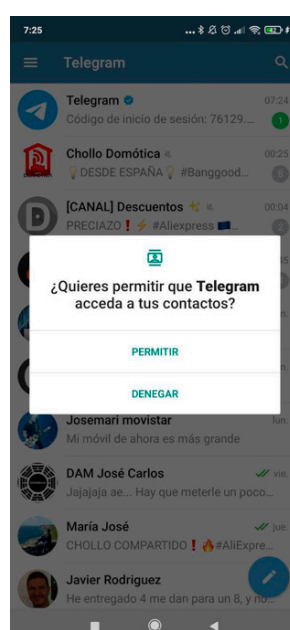
6. Una vez hacemos el paso anterior, nos pide que le demos permiso para leer el registro de llamadas y así pueda insertar el código que nos va a enviar automáticamente, podemos hacer lo que consideremos, nosotros por comodidad le vamos a dar el permiso.



7. Como le hemos permitido que lea el código, tomará el código del SMS que nos han enviado y lo insertará automáticamente, pulsamos en el botón inferior derecho del teclado y casi habremos terminado el proceso de instalación y configuración de Telegram.



8. Por último para finalizar el proceso descargar, instalación y configuración en nuestro teléfono, nos pide acceso a los contactos de nuestra agenda, para ver que personas tienen Telegram, y que nos podemos comunicar con ellas, como hace WhatsApp, y también nos pide permisos para hacer fotos y grabar vídeos cuando vayamos a enviar algún archivo por primera vez.



2.2. Descargar, instalar y configurar la aplicación en nuestro ordenador

En este apartado vamos a ver cómo podemos instalar la aplicación de escritorio de Telegram en nuestro ordenador, en este ejemplo Windows 10, pero que será similar en los diferentes sistemas operativos, para ello deberemos seguir los siguientes pasos:

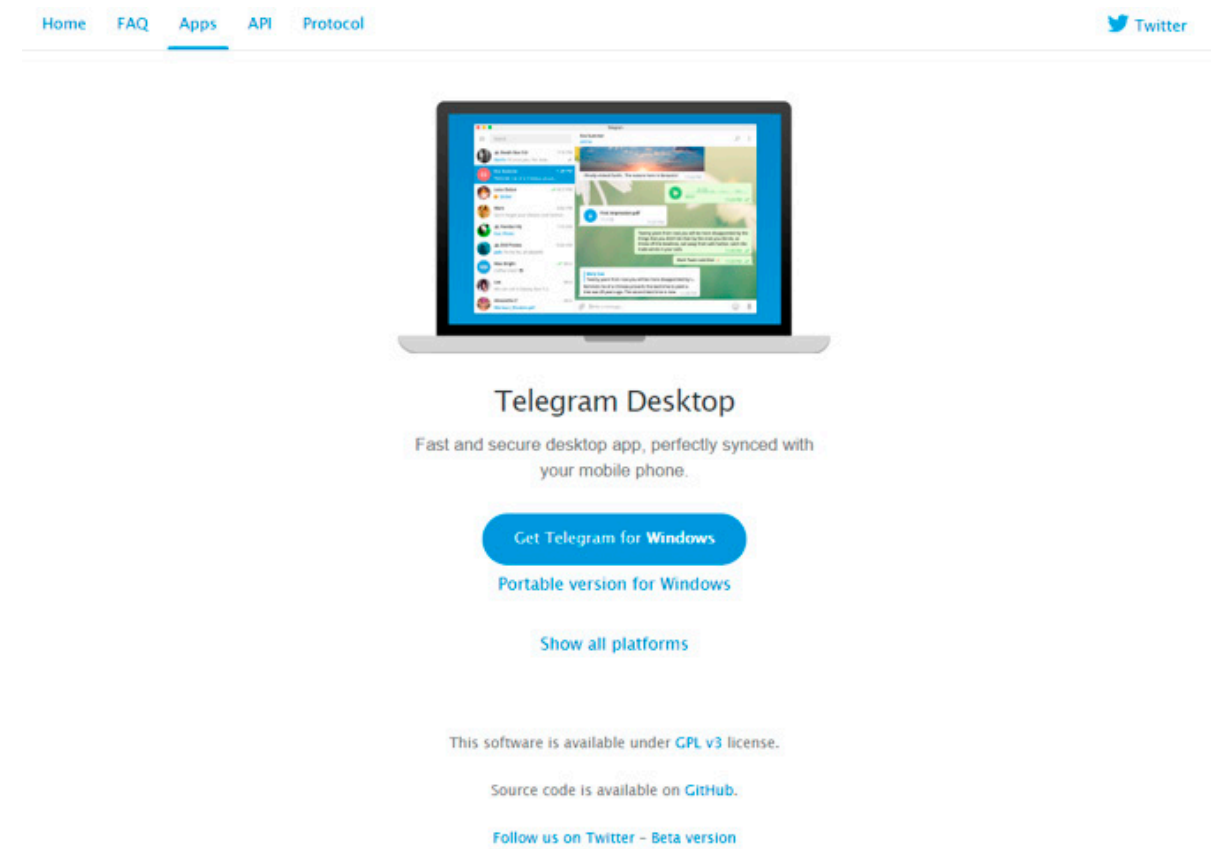
1. Descargar el archivo correcto, para ello accederemos al enlace siguiente:

<https://telegram.com.es/como-descargar-telegram-para-mi-pc-o-tablet/>

En él se dan instrucciones sobre cómo proceder para cada sistema operativo y nos da en enlace correcto para cada uno de ellos. En el caso de Windows, haremos clic en el siguiente enlace:

<https://desktop.telegram.org/>

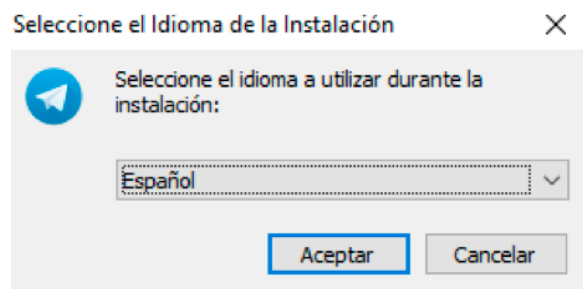
2. Una vez dentro del enlace, hacemos clic en "Get Telegram for Windows", y se nos comenzará a descargar un archivo.



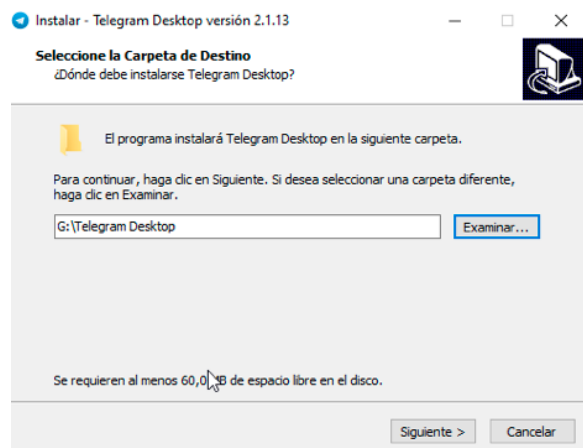
3. Hacemos clic en el archivo descargado, y comienza el proceso de instalación.



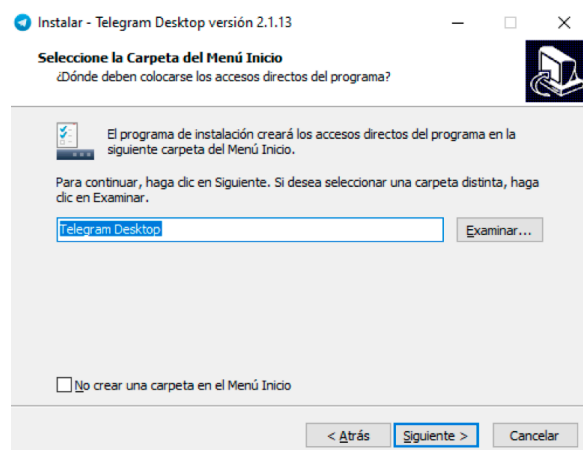
4. Nos detecta el idioma de la región en la que estamos, si queremos otro idioma lo seleccionamos y hacemos clic en "Aceptar".



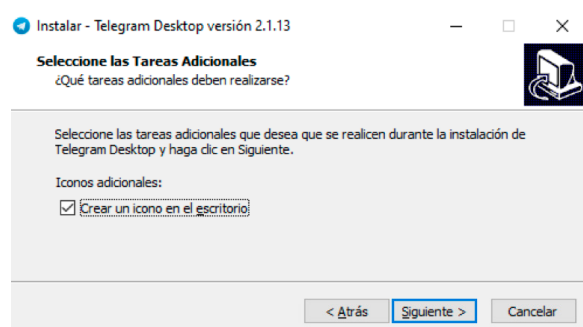
5. En el siguiente paso, nos pide que señalemos el lugar donde queremos instalarlo, lo hacemos y pulsamos el botón "Siguiente".



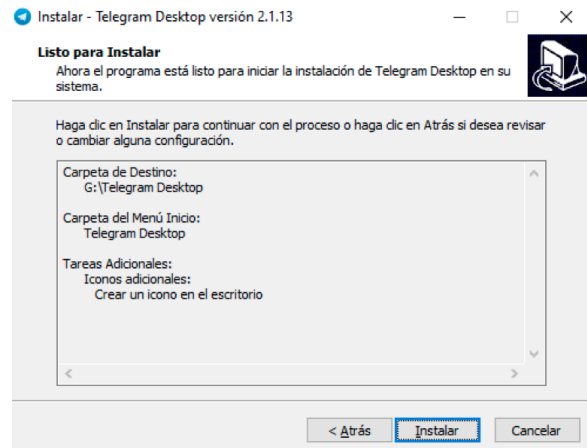
6. En el paso siguiente, nos dice si queremos crear una carpeta en el Menú de Inicio, y qué nombre le queremos dar, también podemos seleccionar la opción de no crearla. Seleccionaremos la opción deseada y haremos clic en "Siguiente".



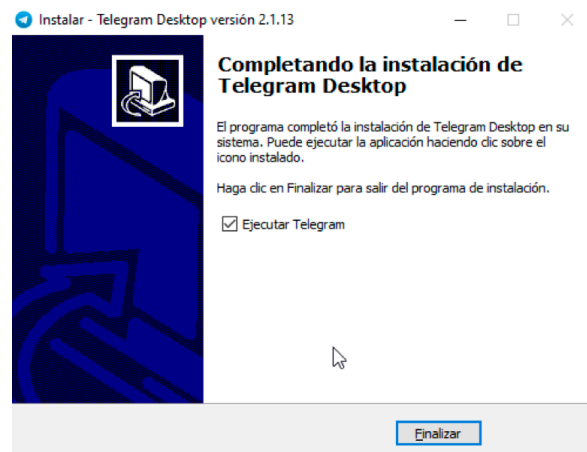
7. En el siguiente paso, nos dice si queremos crear un icono en el escritorio, seleccionamos la opción deseada y pulsamos "Siguiente".



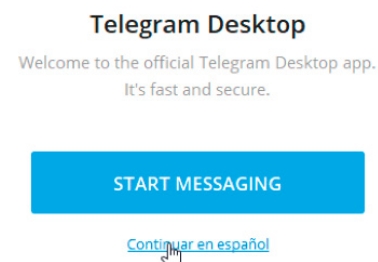
8. En el último paso antes de comenzar con la instalación, nos muestra las opciones elegidas, y para continuar, si está todo como deseamos, hacemos clic en "Instalar".



9. Comienza el proceso de instalación y tras unos instantes nos muestra una pantalla, en la que podemos seleccionar si ejecutar Telegram al finalizar o no, y pulsando el botón "Finalizar" habremos terminado el proceso de instalación de la versión de escritorio de Telegram.



10. Una vez instalado, la primera vez que lo ejecutemos deberemos realizar una serie de pasos. En primer lugar nos dice si queremos continuar en español, haremos clic en esa opción.

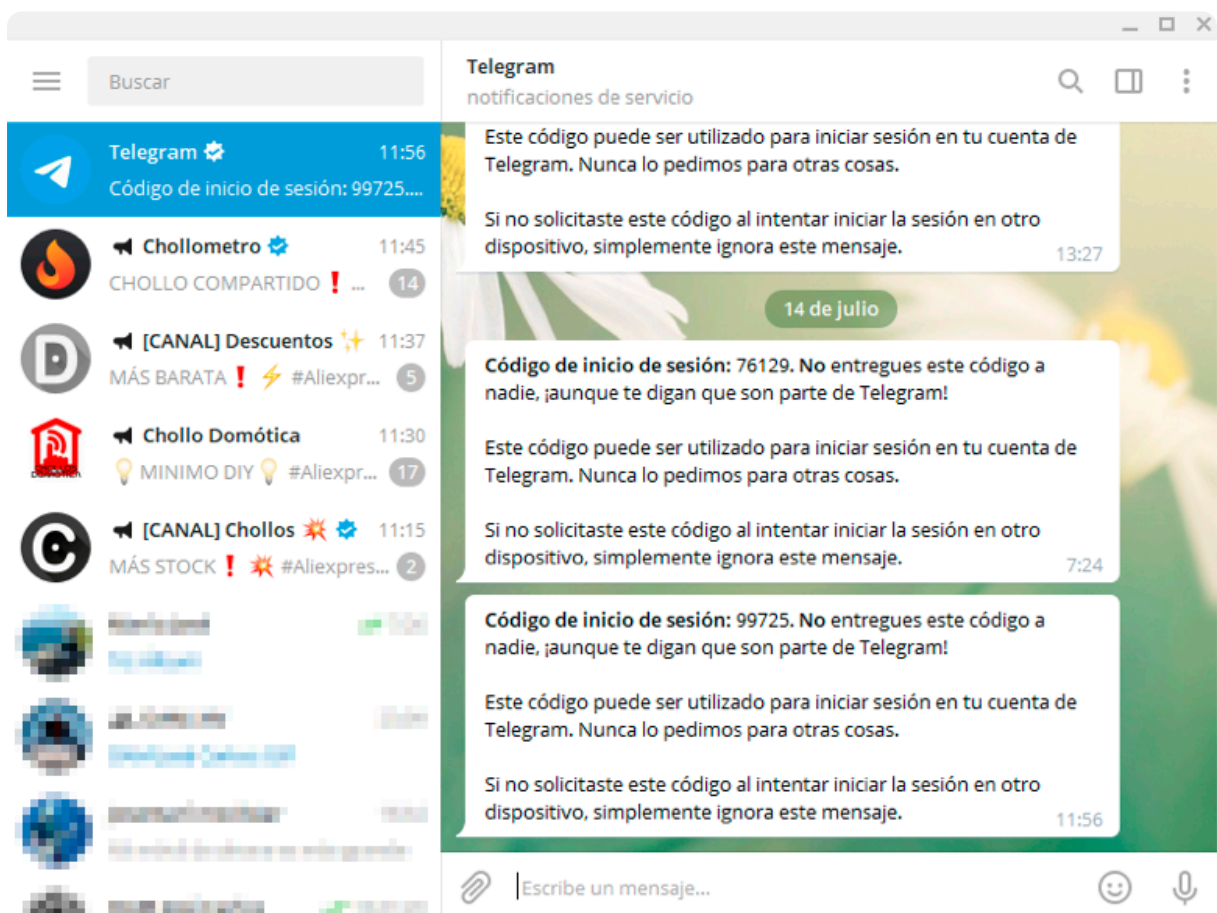
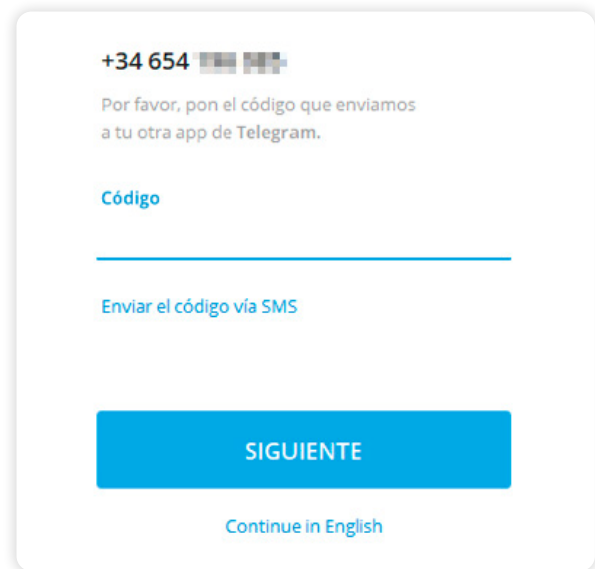


11. Una vez traducido, haremos clic en el botón "Empezar a Chatear"



12. En el siguiente paso, insertaremos nuestro número de teléfono igual que hicimos en el móvil, y nos enviará un mensaje a Telegram con un código que tenemos que insertar para corroborar que somos nosotros, y que es nuestro número de teléfono.

13. Insertamos el código que nos han enviado a la app de Telegram de nuestro teléfono hacemos clic en "Siguiente" y ya tendremos la aplicación de escritorio sincronizada y operativa.



3. Funcionamiento de Telegram

El funcionamiento de Telegram es muy similar al de WhatsApp en las funcionalidades básicas, y comunes, vamos a verlas por encima, y si quieres profundizar en ellas te remitimos a las lecturas y vídeos complementarios.

3.1. Funciones básicas de Telegram

A continuación vamos a ver las funcionalidades básicas que tiene Telegram como servicio de mensajería instantánea:

- Enviar mensajes de texto.
- Enviar mensajes de voz.
- Enviar mensajes de vídeo.
- Enviar emoticonos.
- Enviar archivos de diferente tipo, y hasta un peso de 1,5 Gb, que como hemos comentado al principio además no ocuparan espacio en tu móvil, salvo que lo descargues intencionadamente, en caso contrario permanecerá en la nube. Cuando hablamos de que se pueden enviar archivos de diferente tipos nos referimos a fotos, vídeos, archivos, contactos, ubicaciones, música e imágenes animadas (GIF).
- Realizar llamadas.
- Buscar información dentro de un chat o grupo.
- Vaciar un chat.
- Silenciar una conversación o grupo.
- Eliminar un chat.
- Y reportar un grupo canal o grupo que consideremos inapropiado.

En el aspecto de las funcionalidades whatsapp le saca ventaja a Telegram sobre todo en el tema de las videollamadas. Aunque sabemos que ya están siendo probadas en fase beta en los dispositivos iOS, y en breve seguro que estarán disponibles para todos los dispositivos.

3.2. Personalización de nuestro perfil y nuestra aplicación:

Una de las cosas que diferencian a Telegram de WhatsApp, es su capacidad de personalización, desde la personalización de nuestro perfil a la manera en la que vemos la aplicación en nuestro teléfono.

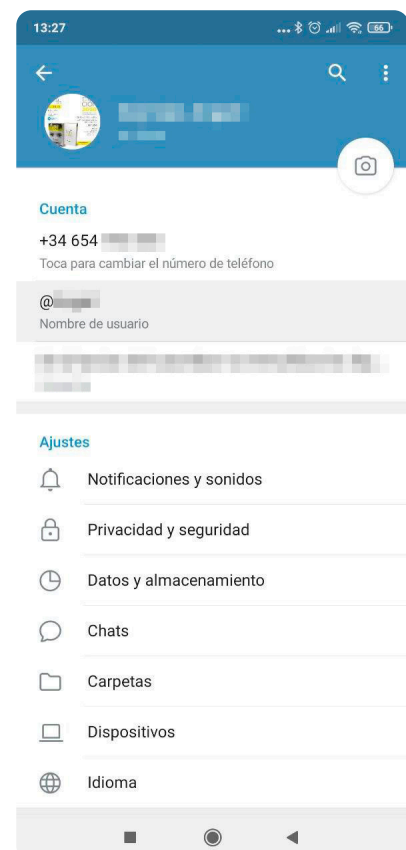
Para ver las opciones avanzadas de Telegram tendremos que realizar los pasos que describimos en los siguientes puntos.



1. Ir al botón con tres barras que hay situado en la parte superior derecha de la aplicación, una vez pulsemos en él se nos desplegará un menú como el que vemos a continuación.

2. Para personalizar nuestra cuenta pulsaremos en "Ajustes", y aquí podremos:

- a)** Cambiar el número de teléfono pulsando encima de él y se nos migrarán todas las conversaciones, archivos, grupos contactos, etc, tal y como lo tengamos, esto nos puede resultar útil si tenemos muchos contactos en nuestro teléfono personal, y queremos pasar toda esa información a un nuevo teléfono de nuestra empresa.
- b)** Cambiar el nombre de usuario, esto nos puede resultar útil como empresa para que la gente nos pueda buscar por nuestra marca, podremos poner el nombre de nuestra marca (si está disponible), y la gente nos podrá buscar dentro de Telegram por el nombre de usuario que pongamos aquí (nombre de nuestra marca). Además Telegram nos facilita un enlace directo para que la gente haciendo clic encima de él, pueda contactar con nosotros directamente, por ejemplo <https://t.me/MiEmpresa>, así podemos poner un vínculo en nuestra web para que la gente hable en tiempo real con nosotros a través de Telegram.
- c)** Cambiar el texto de nuestra "Biografía": Es un pequeño texto que podemos escribir en nuestro perfil y que podemos aprovechar en nuestro negocio para poner nuestro eslogan.
- d)** Cambiar fotos: Además pulsando en el icono de la cámara, podemos hacer una cosa muy interesante en nuestro perfil, podemos subir varias fotos que permanecen ahí y que pueden ver todas las personas que visiten nuestro perfil (no como en los estados de WhatsApp que caducan). Estas fotos estarán ahí hasta que nosotros las queramos modificar, lo que nos puede servir para poner ofertas que tengamos en un momento determinado, o promocionar productos o servicios de los que ofrecemos desde nuestra empresa.



3. Personalización de la aplicación: Aquí vamos a hacer un repaso a las diferentes “Ajustes” de personalización, para que luego individualmente cada persona acceda y lo configure como quiera, ya que hay infinidad de opciones dentro de los diferentes ajustes.

- a)** Notificaciones y sonidos: Aquí podemos configurar todos los temas relacionados con las notificaciones que recibidos y los sonidos que emite Telegram.
- b)** Privacidad y seguridad: A través de esta serie de opciones podremos configurar quien queremos que vea las diferentes informaciones de nuestros perfiles, así como configurar diferentes opciones de seguridad.
- c)** Datos y almacenamiento: Aquí podremos configurar entre otras cosas, que archivos queremos que se descarguen a nuestro terminal, y también establecer cuando queremos que esto ocurra: si queremos que se descargue si estamos conectados por wifi, por datos, etc.
- d)** Chats: En esta opción podremos personalizar desde el tamaño de letra de los mensajes, el fondo de nuestros chats, entre otro montón de opciones de personalización de nuestra aplicación.
- e)** Carpetas: Podemos crear carpetas para organizar los archivos de los diferentes chats que tengamos, por ejemplo, nos puede ser útil para crear una carpeta que sea clientes, otra que se llame proveedores, etc. y meter ahí todos los archivos generados en los chat de clientes, proveedores, etc. para que tengamos organizada la información.



Ejemplo de carpeta en versión de escritorio.



- f) Dispositivos: Nos muestra dónde tenemos o hemos tenido abierto Telegram, ofreciéndonos la oportunidad de cerrar todas las sesiones menos la que tengamos en el móvil, por ejemplo. Esto nos puede resultar útil, si hemos tenido que abrir sesión vía Telegram web o instalar la aplicación de escritorio en un ordenador que no utilizamos habitualmente, y hemos olvidado cerrar luego la sesión.
- g) Idioma: Por último, podremos cambiar el idioma de la aplicación al que deseemos.

3.3. Opciones avanzadas de Telegram

Telegram además de lo que ya hemos visto tiene una serie de herramientas bastante útiles, como por ejemplo los grupos, los canales, los chats secretos o función de mensajes guardados, que vamos a ver a continuación más detalladamente.

3.3.1. Canales en Telegram:

Los canales son una herramienta para difundir mensajes unidireccionales de manera pública a grandes audiencias. De hecho, los canales tienen un número ilimitado de miembros.

Cuando publicas en un canal, el mensaje es firmado con el nombre del canal y no el tuyo propio una funcionalidad que es muy interesante para empresas, ya que puedes crear un canal para tu empresa y comenzar a publicar información interesante en torno a tu sector de actividad, intercalándolo con algunas ofertas que realizas a tus cliente, por ejemplo.

Puedes nombrar administradores adicionales para que te ayuden a dirigir el canal. A diferencia de los grupos, las publicaciones eliminadas desaparecerán para todos, no sólo para ti.

Además los nuevos integrantes de un canal pueden ver todo el historial de mensajes cuando se unen.

Los canales pueden ser declarados como público o como privados. Si lo creamos como público, el canal tiene un alias que cualquiera puede buscar en Telegram y al cual una vez buscado se puede unir, esto nos puede servir para captar nuevos clientes fortaleciendo nuestra marca y dándonos la oportunidad de realizarles ofertas.

En el caso de los canales privados, para pertenecer al canal necesitas ser añadido por el creador del canal u obtener un enlace de invitación para unirse (en este último caso, prácticamente se convierte en un canal público).

Los creadores de canales pueden enviar mensajes al canal, eliminar cualquier mensaje y se eliminará para todo el mundo, añadir miembros (sólo puede añadir a los 200 primeros miembros), quitar miembros, cambiar la imagen de perfil, el nombre y el enlace, así como eliminar el canal. Además podrá nombrar administradores.

Los administradores tienen menos derechos que los creadores de los canales, pueden difundir mensajes y quitar sus propios mensajes y quitar a cualquier miembro.

En principio no hay opción de retroalimentación en un canal, pero lo que si podemos hacer



es crear un grupo de conversación al canal: los suscriptores verán la opción "conversar" en el panel de abajo y cada publicación nueva del canal se reenviará automáticamente y anclará en el grupo, o también puedes usar bots para esto (por ejemplo el bot (@like) para añadir botones a tus publicaciones.

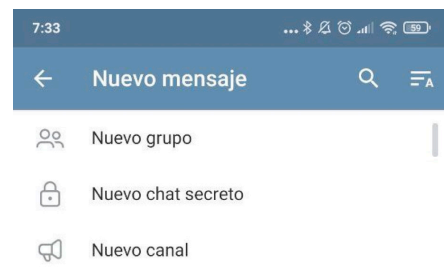
Además podrás crear bots para tu canal que pueden servir para diferentes tareas:

- Información: Podemos crear un bot con las preguntas frecuentes para que las responda, al que se pueda qué tiempo va a hacer hoy, precios del mercado de valores, situación actual de seguidores en redes sociales, etc.
- Juegos: Un bot puede ser tu adversario en diversos juegos, individuales o grupales, como por ejemplo: hundir la flota, juegos de azar, juegos de preguntas, ajedrez, parchís, juegos de memoria, etc.
- Sociales: Su función es mostrar personas con gustos similares que pudieran interactuar basándose en sus intereses, su función es ayudar en la búsqueda de nuevas amistades o incluso parejas.
- Utilidades: Un bot puede ayudarte a dar la bienvenida en tus canales, mostrar cómo funciona y cuáles son las reglas, realizar encuestas de servicio, generar alertas y notificaciones según se configure.

Este no es un programa de asesoramiento específico para crear bots, como sabes, pero te dejamos unos enlaces que te pueden resultar interesantes si quieres ampliar sobre este tema en las lecturas complementarias.

CÓMO CREAMOS UN CANAL:

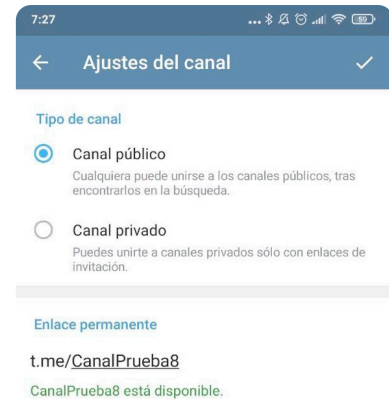
1. Entrando en la aplicación de Telegram, pulsaremos en el botón del lápiz y nos saldrá una nueva pantalla con las siguientes opciones:



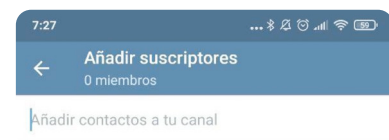
2. Hacemos clic en "Nuevo canal" y escribimos el nombre del canal, le ponemos la imagen que deseemos y ponemos una descripción del canal, después pulsamos arriba a la derecha para continuar.



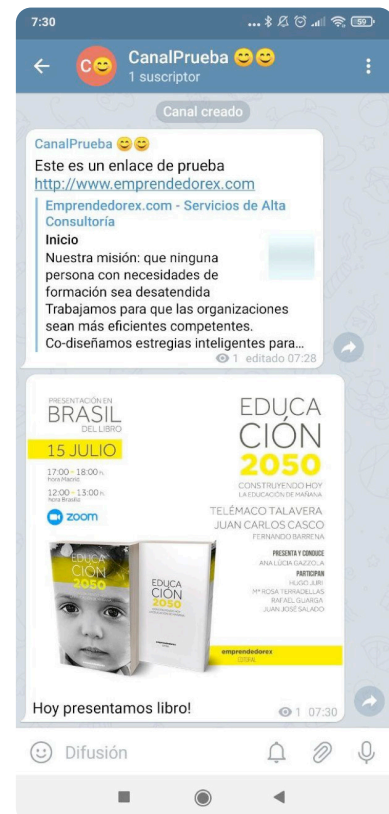
3. En la siguiente pantalla declaramos el canal como público o privado, y creamos un enlace permanente a nuestro canal, volvemos a pulsar en la parte superior derecha para continuar.



4. En el siguiente paso de nuestra lista de contactos podremos agregar los contactos que deseemos con un límite de 200 personas como hemos señalado anteriormente, los señalaremos y pulsaremos abajo a la derecha en el botón de la fecha para finalizar, y ya tendremos creado nuestro canal.



5. Una vez creado el canal ya podremos empezar a crear mensajes de difusión, proporcionando información interesante relacionada con el tema del canal a los suscriptores (potenciales clientes) y también realizando ofertas cada cierto tiempo, de manera que no parezca un canal sólo de publicidad.



Si nos fijamos en la publicaciones que hay en el canal abajo a la derecha de cada publicación, vemos un símbolo con una especie de ojo, ahí se nos señalan las visualizaciones aproximadas que ha tenido la publicación, de esta manera podremos ver qué publicaciones van teniendo más impacto y cuales menos, para poder ir afinando también en los gustos de nuestro suscriptores.

Como ves los canales son herramientas de primer nivel para generar opinión sobre nuestra marca, dar información sobre servicios y productos que vendemos, y de vez en cuando poder ofertar nuestros productos y servicios.

Por ejemplo: Si tenemos una empresa que vende e instala placas solares fotovoltaicas, podemos difundir información propia o ajena sobre todo lo relativo al sector de las renovables, sobre todo en lo relativo a la energía solar, y de vez en cuando hacer una publicación con nuestros productos y servicios.



3.3.2. Grupos en Telegram:

Los grupos son ideales para crear una comunidad de personas en torno a un tema, pero también son ideales como herramienta de comunicación síncrona para un equipo de trabajo, o para dar soporte por parte de una empresa a sus clientes, etc.

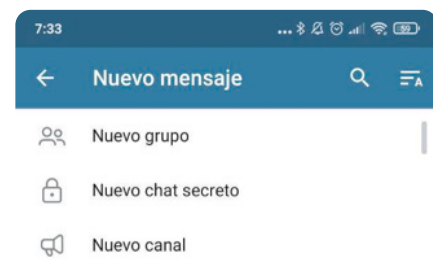
Los grupos tienen una serie de funcionalidades que vamos a señalar a continuación, y que los hacen muy útiles:

- ▶ Historial único: Puedes editar los mensajes después de publicarlos y eliminarlos de manera que se eliminarán para todo el mundo también.
- ▶ Búsqueda instantánea: se puede encontrar un mensaje fácilmente.
- ▶ Respuestas, menciones, hashtags: podemos rastrear una conversación y mantener una conversación eficiente sin importar el tamaño del grupo.
- ▶ Posibilidad de anclar mensajes: Podemos anclar mensajes que consideremos importantes, y todos los usuarios recibirán una notificación aunque tengan silenciados los mensajes normales del grupo.
- ▶ Herramientas de moderación: Se pueden nombrar administradores que ayuden a moderar el grupo, borrando mensajes, controlar la actitud de los miembros, anclar mensajes importantes. Podremos definir los privilegios de los administradores con gran precisión.
- ▶ Intercambio de archivos: podremos intercambiar archivos de hasta 1,5 Gb igual que en los chats privados.
- ▶ Posibilidad de establecer grupos público o privados.
- ▶ Podemos decidir si la persona que se incorpora al grupo ve todo el historial del grupo, o sólo los mensajes desde de accedió.
- ▶ Podremos personalizarlo también a través de bots igual que los canales.
- ▶ Notificaciones inteligentes: podremos silenciar el grupo, y que nos lleguen las notificaciones sólo cuando nos nombran, o responden a uno de nuestros mensajes.

La diferencia principal de los grupos con respecto a los canales es la bidireccionalidad en el caso de los grupos, y la unidireccionalidad de los mensajes en el caso de los canales.

CÓMO CREAR UN GRUPO:

1. Entrando en la aplicación de Telegram, pulsaremos en el botón del lápiz y nos saldrá una nueva pantalla con las siguientes opciones:



2. Hacemos clic en "Nuevo grupo" y agregaremos a las personas que queramos al grupo, después pulsamos abajo a la derecha en la flecha para continuar, no podremos continuar, si no agregamos al menos a una persona.

3. El siguiente paso, es poner el nombre del grupo, una vez hecho pulsaremos en el botón abajo a la derecha de la pantalla, y ya está creado el grupo.

4. Al crear el grupo, nos da algunas indicaciones sobre el mismo en la propia ventana.

5. Para modificar opciones del grupo, así como añadir personas al grupo, tendremos que pulsar en la parte superior donde pone el nombre del grupo, y nos saldrá la opción de añadir miembros:



6. Si queremos modificar las opciones del grupo, pulsaremos en el lápiz que aparece arriba a la derecha y nos saldrán las opciones en las que podemos cambiar el nombre del grupo, ponerlo como público o privado, que el historial de mensajes anteriores sea visible o no para los nuevos miembros, cambiar el nombre del grupo, la imagen del mismo, las opciones de notificaciones, nombrar administradores, etc.

3.3.3. Chats Secretos:

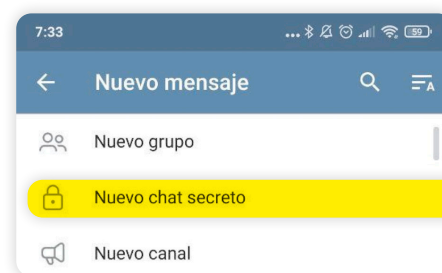
Los chats secretos están pensados para aquellas personas muy celosas de su seguridad. En este tipo de chat se utiliza cifrado de extremo a extremo, esto significa que sólo las personas que están en ese chat pueden leer esos mensajes, ni siquiera Telegram tiene acceso a ellos.

Peculiaridades de los chats secretos:

- Los chats secretos tienen una clave de cifrado que garantiza el cifrado de extremo a extremo.
- No pueden reenviar mensajes desde un chat secreto.
- Puedes ordenar que tus mensajes, fotos, videos y archivos se autodestruyan en un periodo de tiempo determinado, después de haber sido leídos o abiertos por el destinatario, los mensajes desaparecerán en los dos dispositivos implicados en el chat secreto.
- No se pueden tomar capturas de pantalla del chat, aunque existen maneras de saltarse esa prohibición, y siempre se puede utilizar otra cámara para tomar una foto del chat secreto.
- Si crear un chat secreto en un dispositivo, no estará disponible en otro, por ejemplo, si crear un chat secreto en tu dispositivo móvil, no tendrás acceso a esa conversación desde tu versión de escritorio.

CÓMO CREAR UN CHAT SECRETO:

1. Para crear un chat secreto, deberemos pulsar en el lápiz desde la página de inicio de Telegram, y seleccionar "Nuevo chat Secreto":



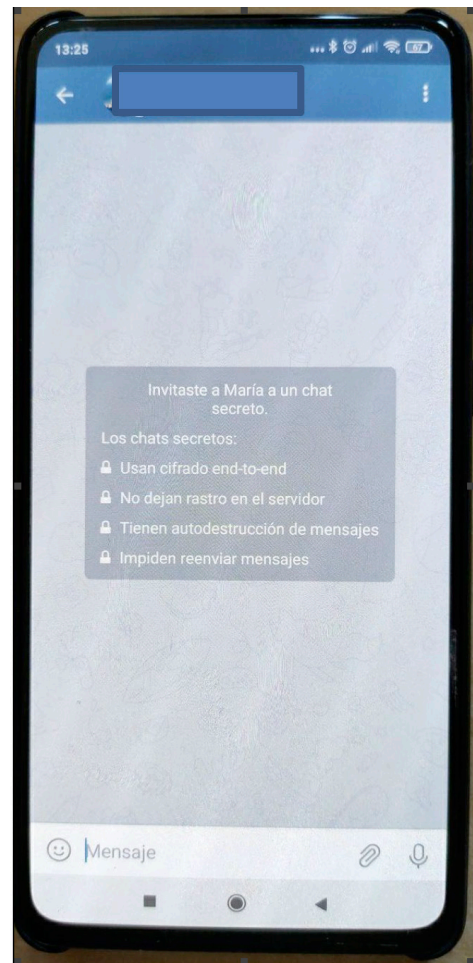
2. Una vez hemos seleccionada la opción, seleccionaremos el contacto con el que queremos crear el chat secreto y ya estará creado:

Ajuntamos un pantallazo de un chat secreto, en el que se advierte de sus características en la propia pantalla del chat.

4. Funcionalidades de Telegram para empresas

A lo largo de todo el tema además de ver la instalación, configuración y funcionamiento de la aplicación, también hemos visto algunas funcionalidades que nos pueden servir para nuestra empresa.

A continuación vamos a relacionar esas funcionalidades que nos pueden servir para nuestra empresa, y que como muchas veces decimos, seguro que una vez conocido el funcionamiento de la misma, se nos ocurren otras funcionalidades para sacarle partido en nuestra empresa.



4.1. Telegram como Centro de Contacto (Contact Center)

Si tenemos una pequeña empresa y vendemos online, tal vez no tengamos la capacidad para tener un centro de llamadas al que estar atendiendo continuamente, pero si queremos que los clientes sepan que tienen un teléfono con el contactar, para ello podemos poner en nuestra web el contacto por Telegram al que nos puedan escribir y al que nosotros o alguien de la empresa se encargue de contestar continuamente, y que haga la función de Centro de Contacto en nuestra empresa.

Telegram también es una buena herramienta para resolución de incidencias, servicio de postventa, etc.

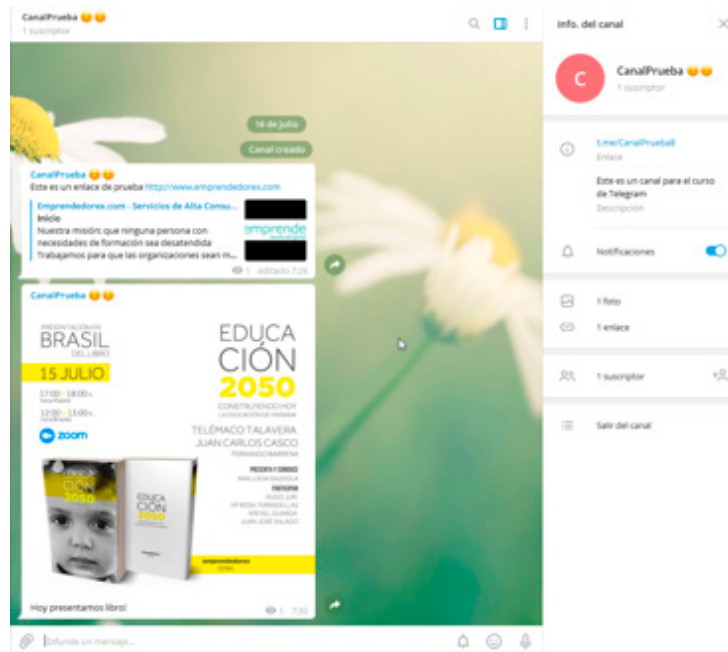
4.2. Telegram como herramienta de Marketing Digital

Podemos utilizar Telegram para crear información, difusión de mensajes de manera unidireccional, campañas de marketing, publicidad y segmentación. Todo ello de una forma 100%

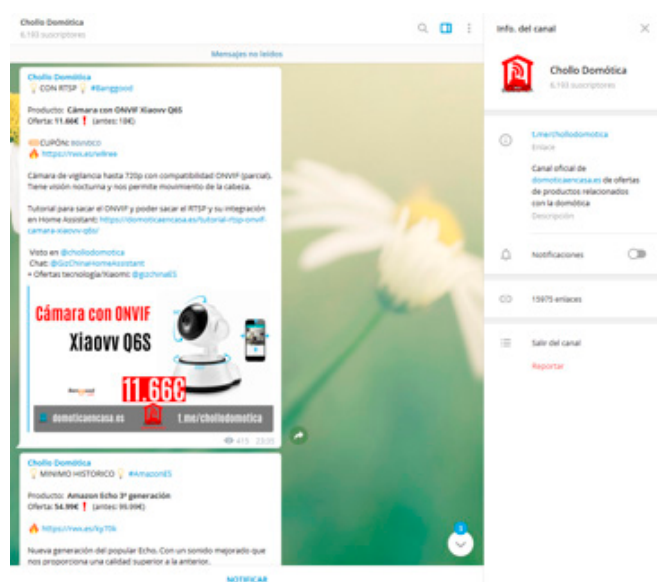


gratuita sobre la temática concreta de nuestra empresa a través de un canal de Telegram, esto nos ayudará a atraer personas interesadas en la temática de nuestra empresa, y que posteriormente pueden ser potenciales clientes.

Utilizando esta estrategia tendremos que utilizar algo de tiempo cada dos o tres días para surtir de información al canal, y cada cierto tiempo, podremos enviar una oferta sobre nuestros productos o servicios.



Otra manera de utilizar Telegram como herramienta de Marketing es a través de plataformas que publican chollos u ofertas sobre determinados temas, en ese caso podríamos crear una oferta "flash", para atraer clientes nuevos a nuestra tienda on-line a los que luego podremos volver a hacer ofertas a través de "email marketing".

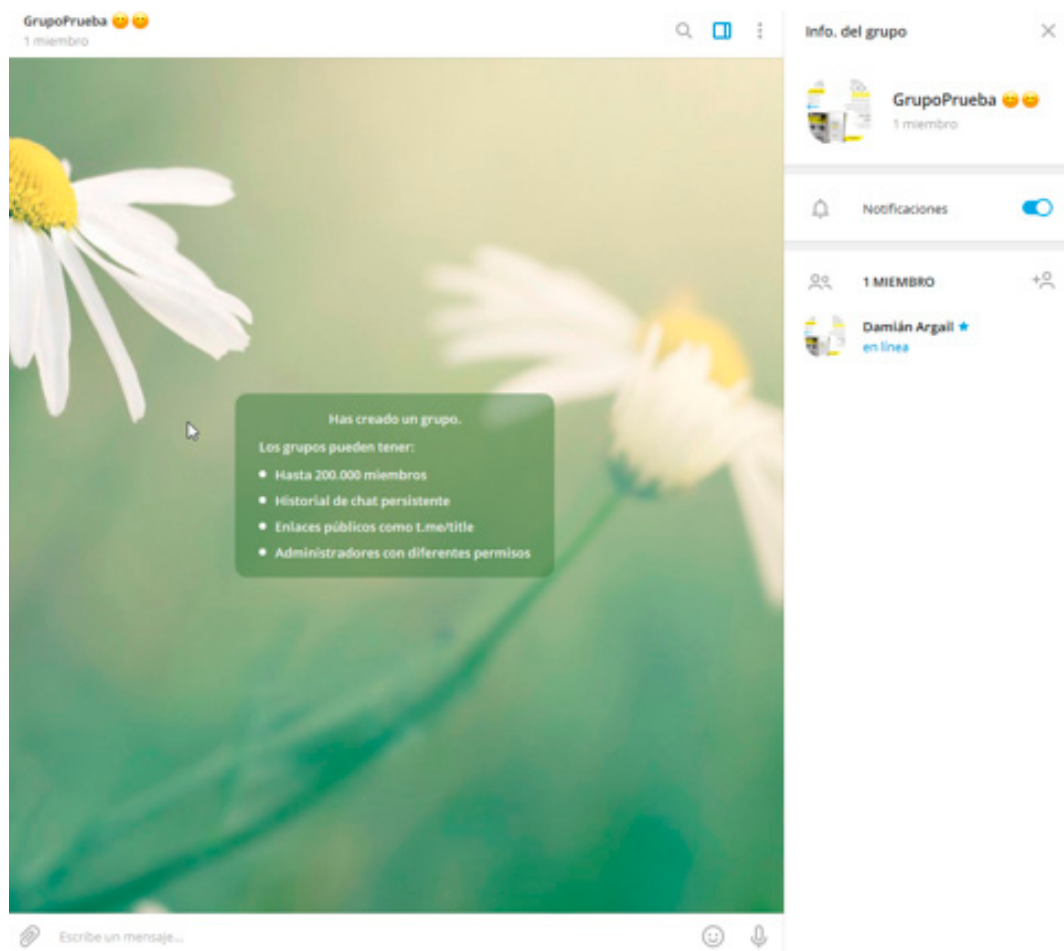


4.3. Telegram como catálogo de productos o cómo catálogo para hacer ofertas

Una opción para que la gente conozca nuestros productos, es subir fotos de nuestros artículos con sus precios, o bien ofertas de nuestros productos o servicios en el perfil de la cuenta de Telegram de la empresa, así la gente va a poder verlas al visitar nuestro perfil.

4.4. Telegram como herramienta de teletrabajo

También podemos utilizar Telegram como herramienta de teletrabajo para comunicación síncrona, podemos crear un grupo del trabajo, en el que poder comentar las incidencias diarias, organizar el trabajo diario y comunicarnos en tiempo real con todo el equipo.



4.5. Herramienta para crear comunidad y generar opinión en torno a nuestra marca

Utilizando los grupos y megagrupos (hasta 200.000 usuarios), podemos crear comunidades en torno a nuestra marca, en la que podremos compartir contenidos sobre la temática de nuestra empresa, crear preguntas retadoras, compartir las novedades en torno a nuestro sector de actividad, resolver incidencias, etc. De manera que los usuarios/clientes del grupo, puedan conocer nuestro dominio sobre los temas que trabajamos, puedan irse enganchando a la temática que trabajamos, y al final terminar siendo personas que compran nuestros productos, y que recomiendan nuestra marca.

Esto hay que gestionarlo bien, porque también se puede producir el efecto contrario.

Hasta aquí el módulo de Telegram, esperamos que te haya resultado interesante esta herramienta que puede ayudarte bastante en la parte social y de comunicación de tu empresa.





Programa de asesoramiento de comercio electrónico
y nuevos canales de venta y distribución
de productos y servicios a través de Internet

