

WhatsApp s'ouvre aux entreprises, avec une API basée sur le cloud

Après avoir affronté et traversé les vents et tempêtes, WhatsApp demeure la première messagerie instantanée du globe, avec plus de 2 milliards d'utilisateurs actifs chaque mois.

Mais malgré un engouement toujours certain, le groupe Meta, aussi propriété de Facebook et Instagram, n'arrive pas à faire de WhatsApp une machine à cash.

Les choses pourraient rapidement changer, puisque la firme de Mark Zuckerberg [a annoncé](#) l'ouverture de la WhatsApp Cloud API, une fonctionnalité basée sur le cloud WhatsApp Business Platform destinée aux entreprises du monde entier.

WhatsApp fait tomber les contraintes avec son API cloud

Jusqu'à maintenant, la monétisation de WhatsApp se limitait à l'offre Business, permettant de créer un lien entre les entreprises et leurs clients en proposant notamment [un service client sur la messagerie instantanée](#). Mais tout cela était limité du point de vue du potentiel économique, car l'application reste gratuite, ne l'oublions pas.

Avec la nouvelle API, [le groupe Meta](#) offre aux entreprises et aux développeurs la possibilité de personnaliser leur expérience et de donner un coup de fouet au temps de réponse aux clients. Et ce directement sur WhatsApp via les services d'hébergement cloud gratuits et sécurisés de l'entreprise.

Autrement dit, la fonctionnalité, qui était en bêta test depuis novembre, permet aux entreprises d'intégrer les messages WhatsApp de ses clients ou même des clients à leurs systèmes back-end. Si par exemple un utilisateur contacte, via WhatsApp, une entreprise pour lui faire part d'une panne sur sa machine, cette entreprise ajoutera automatiquement le problème de l'utilisateur à son système, pour qu'un employé de l'entreprise puisse prendre contact par message avec la personne pour en savoir plus sur son problème.

Meta précise que l'API Cloud aidera les entreprises partenaires à écarter leurs dépenses de serveur. L'utilisation de l'API sera facturée aux entreprises. La société californienne ajoute que les entreprises ne pourront pas envoyer de messages à leurs clients ou utilisateurs à moins que ces derniers n'aient expressément demandé à être contactés.

Une formule plus légère proposée aux PME

Pour les petites entreprises qui n'auraient pas les moyens de basculer sur la WhatsApp Cloud API et qui préfèrent rester sur l'application WhatsApp Business, Meta a prévu de déployer des fonctionnalités payantes optionnelles, toujours en cours de développement.

Parmi ces fonctionnalités, on retrouve la possibilité, pour les PME, de gérer les chats jusqu'à 10 appareils. De nouveaux liens de chat WhatsApp personnalisables, fournis par la firme américaine, aideront les entreprises à attirer de nouveaux clients en étendant leur présence y ligne, incluant aussi les autres applications du groupe, à savoir Instagram et Facebook.

En ce qui concerne la publicité, déjà retoquée par WhatsApp au cours de ces dernières années, celle-ci ne devrait toujours pas faire son apparition sur la messagerie.

Alexandre Boero