Spur × INDIAN ELEGANCE PREMIUM

CASO DE ÉXITO · ROPA ÉTNICA D2C · DIRECT SEND · INDIA

WhatsApp Direct Send: Indian Elegance confirma pedidos COD tras 24 h

Indian Elegance vende ropa étnica, sobre todo con pago contra entrega. Su agente envía actualizaciones de pedido desde la bandeja de Spur con WhatsApp Direct Send, incluso cuando ya se cerró la ventana de 24 horas del cliente: una nota de envío cuando se confirma un pedido y un seguimiento cuando el equipo no logra llamar por teléfono a un cliente COD. Del 12 al 22 de octubre de 2026, el agente envió 497 de estos mensajes, todos tras cerrarse la ventana y sin plantilla.

Instalar en Shopify | **Reserva una demo**

497
Actualizaciones de pedido enviadas tras la ventana de 24 horas
Del 12 al 22 de oct. de 2026

452
Clientes alcanzados

334
Notas de envío en pedidos confirmados

90
Clientes COD con seguimiento tras una llamada perdida

Periodo analizado
Del 12 al 22 de octubre de 2026 (IST) · cifras de Spur a 24 de octubre de 2026

Indian Elegance es una marca india de ropa étnica que vende saris, lehengas y conjuntos desde su propia tienda de Shopify. La mayoría de sus pedidos son pago contra entrega (COD).

EN ESTE CASO

El reto
La configuración
Los resultados

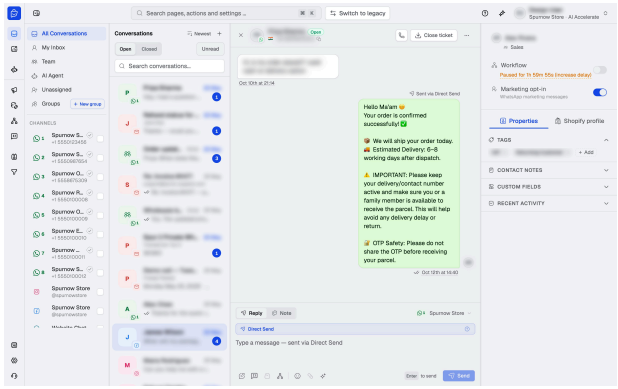
Las actualizaciones de pedido a menudo tienen que salir pasadas las 24 horas de la ventana

Cuando sale un pedido COD, muchos clientes llevan más de un día sin escribir a la marca.

Los pedidos de Indian Elegance pasaron de 1.843 en julio de 2026 a 3.895 en septiembre. El flujo de confirmación COD de Spur se ejecutó en 2.951 de los pedidos de septiembre, enviando una plantilla de WhatsApp con los botones Confirm Order y Cancel Order.

Cuando un pedido queda confirmado, el equipo quiere decir al cliente que sale hoy y que mantenga el teléfono encendido para la entrega. Cuando un cliente no toca ninguno de los dos botones, lo que ocurrió en el 28% de los pedidos COD del 11 de septiembre al 11 de octubre, el equipo lo llama, y algunos no contestan.

Para entonces, el último mensaje de WhatsApp del cliente suele tener más de un día. Fuera de la ventana de 24 horas, WhatsApp solo entrega una plantilla aprobada, así que cada nuevo texto necesitaría antes una plantilla y la aprobación de Meta.



La confirmación de pedido que envía el agente de Indian Elegance con Direct Send, vista en la bandeja de Spur. El texto del mensaje es suyo; los datos del cliente están difuminados y el resto de la bandeja son datos de ejemplo.

Qué es Direct Send y qué añade Spur

Direct Send es una función de Meta que permite a una empresa enviar un mensaje de utilidad pasadas las 24 horas de la ventana sin crear una plantilla. En Spur, un agente simplemente responde en la bandeja: si la ventana ya se cerró, la respuesta sale con Direct Send. Si Meta no ha activado Direct Send para el número, Spur envía la respuesta como Magic Message, así que sale de cualquier manera. Spur también rellena de antemano el formulario de acceso a Direct Send de Meta con el WABA ID y el nombre de la empresa de la marca. Es solo para actualizaciones de pedidos y de la cuenta, nunca para ofertas.

Envía actualizaciones de pedido pasadas 24 horas

La bandeja de Spur envía las respuestas con WhatsApp Direct Send cuando la ventana de 24 horas ya se cerró, sin plantilla.

Instalar en Shopify

Qué configuraron

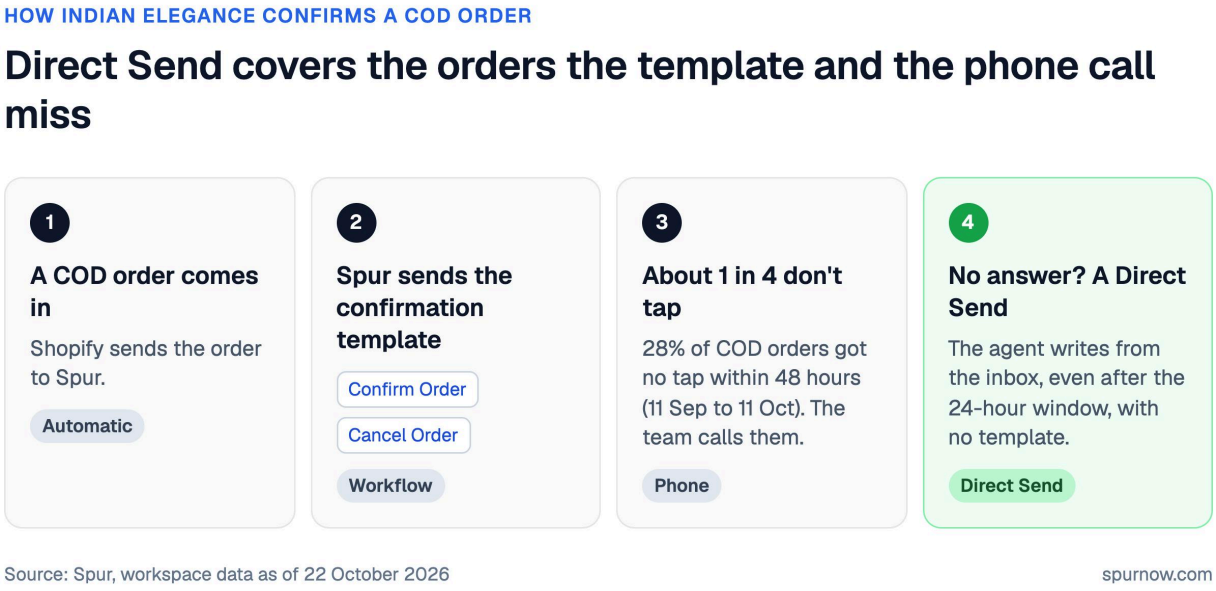
Una plantilla de COD desde un flujo de Spur y, después, actualizaciones de pedido escritas en la bandeja de Spur y enviadas con Direct Send cuando la ventana ya se cerró.

01. Confirmar pedidos COD con un flujo de Spur

Un flujo de Spur envía la plantilla de confirmación cuando Shopify crea un pedido COD. Se detiene cuando el pedido recibe la etiqueta COD Confirmed o COD Cancelled.

Configuration

Setting	Value
Ejecuciones en septiembre de 2026	2,951
Sin toque en 48 horas	28% (del 11 de sep. al 11 de oct.)



Cómo confirma Indian Elegance un pedido COD, con cifras de su espacio de trabajo de Spur a 22 de octubre de 2026.

02. Enviar una nota de envío cuando el pedido queda confirmado

Cuando un pedido queda confirmado, el agente envía un Direct Send desde la bandeja: el pedido sale hoy, la entrega tarda de 6 a 8 días hábiles, mantén tu teléfono encendido y no compartas el OTP antes de que llegue el paquete. 334 de los 497 mensajes, unas dos terceras partes, fueron este.

Configuration

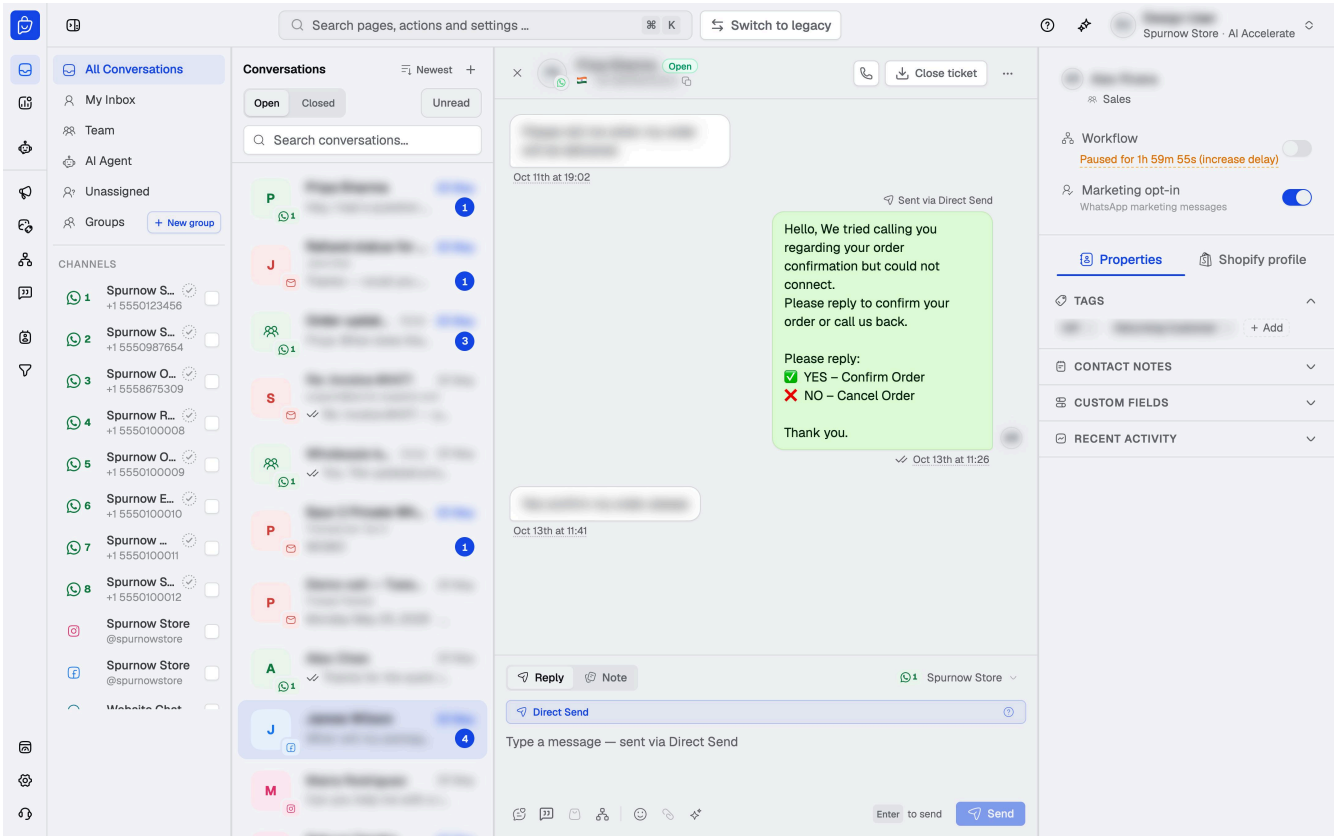
Setting	Value
Mensajes enviados	334
Plantilla necesaria	Ninguna

03. Hacer seguimiento cuando la llamada no se contesta

Si un cliente COD no contesta, el agente escribe: intentamos llamarte por tu pedido, responde SÍ para confirmarlo o NO para cancelarlo. 90 clientes recibieron este mensaje y 18 de ellos respondieron en un día.

Configuration

Setting	Value
Clientes contactados	90
Respondieron en un día	18



Un seguimiento de "intentamos llamarte" enviado con Direct Send, y la respuesta de un cliente. El texto del mensaje es de Indian Elegance; los datos del cliente están difuminados y el resto de la bandeja son datos de ejemplo.

Qué resultado dio

De los registros de mensajes de Spur, del 12 al 22 de octubre de 2026 (IST).

Un agente envió 497 mensajes de Direct Send a 452 clientes en 11 días, todos tras cerrarse la ventana de 24 horas.

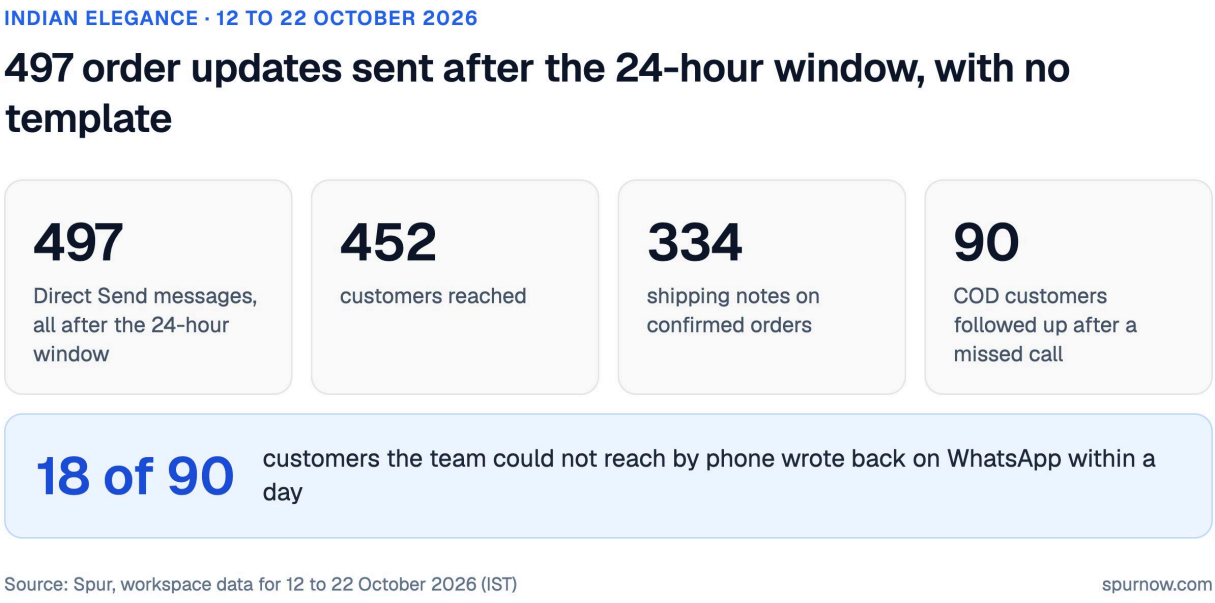
334 fueron notas de envío en pedidos confirmados y 99 fueron seguimientos de "intentamos llamarte" a 90 clientes COD. Los otros 64 fueron respuestas sueltas, como enlaces de seguimiento, avisos de reparto, actualizaciones de stock y la política de devoluciones.

18 de los 90 clientes a los que el equipo no pudo llamar respondieron por WhatsApp en un día. Se entregaron 490 mensajes y se leyeron 345, a 24 de octubre.

Mensajes de Direct Send de Indian Elegance, del 12 al 22 de octubre de 2026

Indian Elegance	
Mensajes enviados tras la ventana de 24 horas	497 de 497
Clientes alcanzados	452
Notas de envío en pedidos confirmados	334
Seguimientos de "intentamos llamarte"	99, a 90 clientes
De esos 90, respondieron en un día	18
Otras respuestas sueltas	64
Entregados	490
Leídos	345

De los registros de mensajes de Spur, días en IST. Respondió = un texto o una foto del cliente en menos de 24 horas; los clics en enlaces no se cuentan.



Direct Send en Indian Elegance del 12 al 22 de octubre de 2026, desde su espacio de trabajo de Spur.

Responde pasadas las 24 horas de la ventana, sin plantilla

Los agentes responden desde la bandeja de Spur como siempre. Cuando la ventana ya se cerró, Spur envía la respuesta con Direct Send, o como Magic Message si Meta aún no lo activó.

Instalar en Shopify

Por qué funciona con Spur

Tres cosas hacen práctico Direct Send en una bandeja con mucha actividad.

Cada mensaje salió tras cerrarse la ventana

Ninguno salió dentro de la ventana: en 319 casos, el último mensaje del cliente tenía más de un día, y los otros 178 clientes nunca habían escrito, así que no había ventana abierta. Spur usa Direct Send solo cuando la ventana ya se cerró; dentro de ella, una respuesta sale como mensaje normal. Ninguno necesitó una plantilla.

La respuesta sale de cualquier manera

Si Meta no ha activado Direct Send para un número, o una respuesta supera los 1.024 caracteres, Spur la envía como Magic Message. Obtener el acceso es un solo formulario, que Spur rellena de antemano con el WABA ID y el nombre de la empresa de la marca.

Limitado a las respuestas de las personas, para proteger el número

Spur usa Direct Send para las respuestas propias de un agente, nunca para agentes de IA, flujos o difusiones, porque Meta restringe las cuentas que envían contenido que no es de utilidad de esta forma. Los desarrolladores pueden enviar mensajes sueltos con la API de Direct Send de Spur, pero solo a clientes que ya han escrito al número y no se han dado de baja.

Cómo configurarlo para tu tienda

Para una tienda de Shopify que envía actualizaciones de pedido por WhatsApp.

1. Conecta tu número mediante Cloud API

Direct Send funciona en números de WhatsApp conectados a Spur mediante Cloud API, no con AiSensy, 360dialog ni Infobip.

2. Solicita Direct Send a Meta

Spur rellena de antemano el formulario de acceso de Meta con tu WABA ID y el nombre de tu empresa. Hasta que Meta lo active, las respuestas pasada la ventana salen como Magic Messages.

3. Responde desde la bandeja como siempre

Si la ventana de 24 horas del cliente ya se cerró, Spur envía la respuesta con Direct Send. No hace falta plantilla.

4. Limítalo a actualizaciones de pedido

Direct Send es solo para mensajes de utilidad. Las ofertas o los códigos de descuento pueden hacer que Meta restrinja tu cuenta de WhatsApp.

5. Mantén las respuestas cortas y en texto

En Spur, las respuestas de Direct Send son texto sin formato de hasta 1.024 caracteres. Una respuesta más larga sale como Magic Message.

Preguntas sobre WhatsApp Direct Send

¿Qué es WhatsApp Direct Send?

Una función de Meta que permite a una empresa enviar un mensaje de utilidad pasadas las 24 horas de la ventana sin crear antes una plantilla. En Spur, es la forma en que sale la respuesta de un agente cuando la ventana ya se cerró.

¿Cómo envío un mensaje de WhatsApp pasadas las 24 horas de la ventana?

Fuera de la ventana, WhatsApp solo entrega una plantilla aprobada o, para mensajes de utilidad, un Direct Send. En Spur, responde desde la bandeja como siempre: sale con Direct Send si Meta lo activó para tu número, y como Magic Message si no.

¿Puedo confirmar un pedido COD por WhatsApp pasadas 24 horas sin plantilla?

Sí, con Direct Send, si Meta lo activó para tu cuenta de WhatsApp y el mensaje trata del pedido. En Spur, lo envías desde la bandeja.

¿Qué es un mensaje de utilidad en WhatsApp y cuánto cuesta?

Un mensaje de utilidad es una actualización sobre algo que el cliente ya compró o pidió, como una confirmación de pedido, una actualización de envío o un recordatorio de pago. Meta cobra cada uno a su tarifa de utilidad para el país del cliente. En India, eso es aproximadamente una quinta parte del precio de un mensaje de marketing, según las tarifas de la calculadora de precios de WhatsApp de Spur. Los mensajes de Direct Send se facturan como mensajes de utilidad.

¿Por qué los agentes de IA, los flujos o las difusiones no pueden usar Direct Send?

Meta restringe las cuentas de WhatsApp que envían contenido de marketing u otro contenido que no sea de utilidad con Direct Send. Spur lo limita a mensajes que escribe una persona, como la respuesta de un agente desde la bandeja, para que los envíos automáticos no pongan en riesgo tu número. La API de Direct Send de Spur envía un mensaje cada vez, solo a clientes que ya escribieron a tu número y no se dieron de baja.

Spur

Puedes enviar actualizaciones de pedido por WhatsApp pasadas las 24 horas de la ventana

El agente de Indian Elegance envió 497 mensajes con Direct Send en 11 días, todos tras cerrarse la ventana y sin plantilla.

Instalar en Shopify **Reserva una demo**

https://apps.shopify.com/spur-automated-support-marketing

Story updated: 2026-11-03. Rebuilt product screens use illustrative example values; they are not customer conversations.