

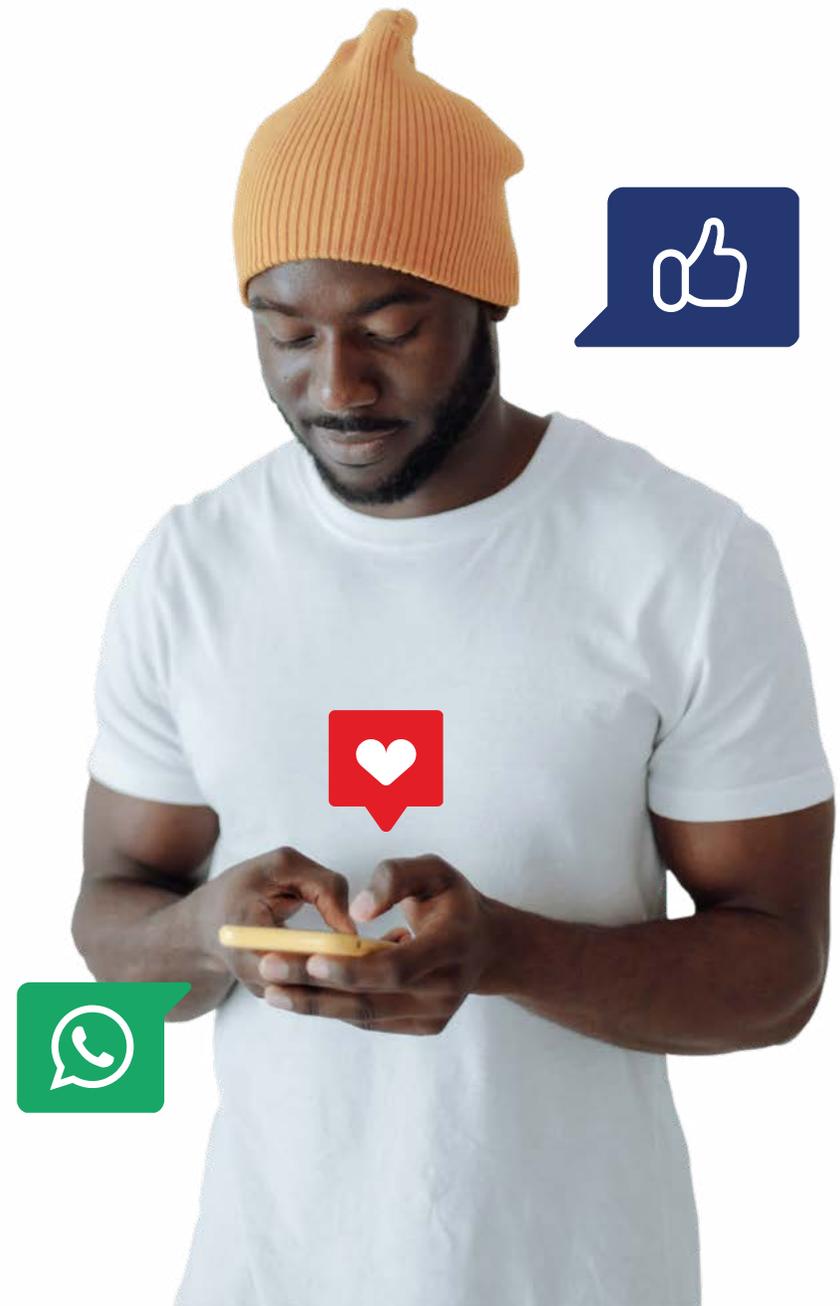
# Como usar canais de mensagem no atendimento digital



# Introdução

Provavelmente, você já enviou uma mensagem hoje, seja para falar com alguém da sua família, com alguém do seu trabalho e, até mesmo, para conversar com alguma empresa. Isso porque canais de mensagem (também chamados de aplicativos de mensagens) como WhatsApp, Facebook Messenger e Instagram Direct já fazem parte da nossa comunicação no dia a dia.

**Nesse sentido, do ponto de vista empresarial, você pode estar se perguntando: por que usar canais de mensagem na jornada de compra dos consumidores?**



A resposta para essa pergunta pode ser bem extensa, visto que os canais de mensagem simplificam e aumentam a eficácia da jornada do cliente, mas, para resumir, podemos dizer que:

**1**

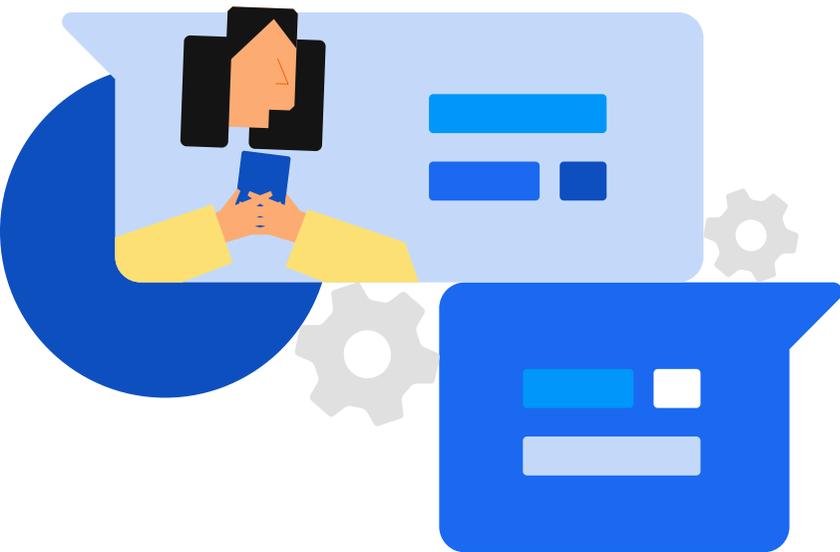
Para o cliente, é sinônimo de agilidade e praticidade se comunicar em um único canal de comunicação, o qual já estão muito acostumados a utilizar.

**2**

Para empresas, significa inovação, oferecendo aos clientes uma experiência integrada e contínua, uma vez que parte da jornada por ser automatizada, gerando redução de custos e melhora do atendimento.



# O que são canais de mensagens e quais são os principais?



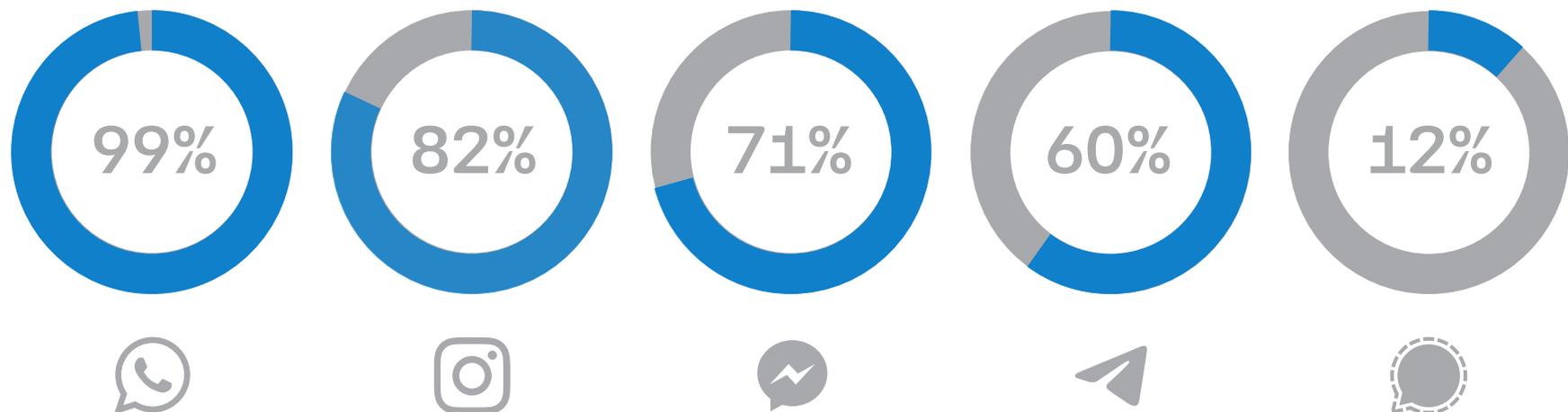
A comunicação por mensagens desempenha papéis muito importantes em nosso dia a dia.

Hoje, é praticamente impossível pensar em um celular sem algum aplicativo para a troca de mensagens, eles são extremamente úteis para qualquer tipo de interação, seja pessoal ou profissional.

Portanto, podemos definir os canais de mensagens como plataformas de comunicação que permitem conversas mediadas por mensagens em diversos formatos como, textos, vídeos, áudios e imagens.

Quando se trata de envio de mensagens, o WhatsApp se destaca como preferido entre os brasileiros, entretanto, outros apps como, Messenger, Instagram direct, Telegram, Signal, entre outros, já estão ganhando destaques quando o assunto é se comunicar.

# Confira o ranking dos apps de mensagens mais populares no Brasil



Fonte: Panorama Mobile Time/Opinion Box: Mensageria no Brasil 2022



Segundo informações do site da Insider Intelligence, desde de 2021, houve um crescimento de 3,09 bilhões de usuários mensais de aplicativos de mensagens em todo mundo, um aumento de 6,1% ano a ano.

# Qual a importância de estar presente nos principais aplicativos de mensagens?

**Estar onde o cliente está deve ser a prioridade de toda empresa!**

Você sabia que, de acordo com a pesquisa Mensageria no Brasil, **80% dos brasileiros** preferem que as empresas entrem em contato por meio de canais de mensagens?

Corroborando com esse dado, uma pesquisa realizada pela Juniper Research descobriu que o gasto total das empresas em canais de mensagens vai chegar a US \$290 bilhões até 2025.

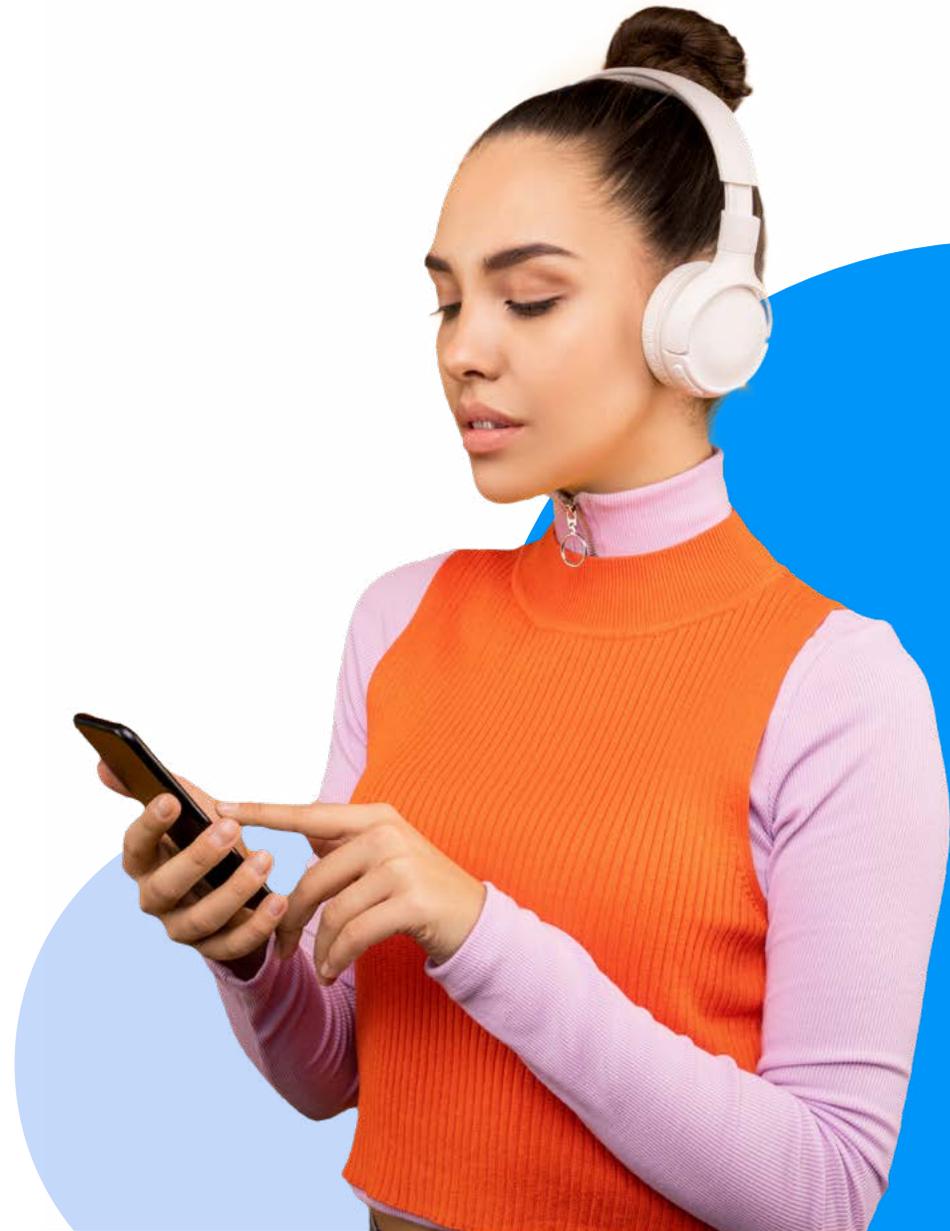
Isso representa um **aumento de 590%** nos próximos anos. A pesquisa prevê que as plataformas de comunicação que fornecem a conexão entre marcas e usuários finais serão cruciais para aumentar a adoção de canais de comércio de conversação.

Desta forma, estar presente onde sua audiência está, será capaz de aumentar a confiança entre o consumidor e a empresa, construindo assim, um relacionamento através dos contatos inteligentes.

# Como escolher os canais de mensagens certos para sua empresa?

Para uma comunicação completa e eficaz, o melhor caminho é saber qual canal de mensagem é o mais adequado para sua empresa, pensando principalmente se ele é o mais utilizado pela persona da sua marca.

Entenda as características de cada um:



# Tabela Qualitativa

| CANAL  | Caso de uso   | Disponibilidade  | Nº de usuários no mundo  | Formatos de conteúdos  |
|--|---|--|--|--|
|  <p><b>Blip Chat</b></p>              | <p>Atendimento;</p> <p>Venda de produtos/serviços;</p> <p>Campanhas de marketing;</p> <p>Eventos;</p> <p>Geração e qualificação de leads;</p> <p>Comunicação interna.</p> | <p>Pode ser incluído em sites e aplicativos móveis (Android ou IOs);</p> <p>Pode ser disponibilizado através de um link;</p> | <p>Trafegamos aproximadamente 90 milhões de mensagens via Blip Chat/mês. Considere que seu público pode ser qualquer pessoa que visita seu site ou aplicativo.</p> | <p>Texto, imagem, Quick Reply, menu, menu carrossel, "digitando", áudio, vídeo, documento, pedir e enviar localização, link web.</p> |
|  <p><b>WhatsApp Business API</b></p> | <p>Atendimento;</p> <p>Venda de produtos/serviços;</p> <p>Campanhas de marketing;</p> <p>Eventos;</p> <p>Geração e qualificação de leads;</p> <p>Comunicação interna.</p> | <p>Android e iOS</p>   | <p>2 bilhões no mundo;</p> <p>99% dos celulares brasileiros.</p>   | <p>Texto, imagem, Quick Reply, menu, menu carrossel, "digitando", áudio, vídeo, documento, pedir e enviar localização, link web.</p> |

|  |   |                      |  |   |
|--|---|----------------------|--|---|
|  <p><b>Facebook Messenger</b></p>           | <p>Atendimento;<br/> Venda de produtos/serviços;<br/> Campanhas de marketing;<br/> Eventos;<br/> Geração e qualificação de leads;<br/> Envio de notificações.</p> | <p>Android e iOS</p> | <p>1.3 bilhão de pessoas;<br/> 81% dos smartphones brasileiros.</p>                  | <p>Tela de boas-vindas, texto, imagem, Quick Reply, menu, menu carrossel; "digitando", áudio, vídeo, documento, pedir e enviar localização, link web.</p> |
|  <p><b>Messenger API para Instagram</b></p> | <p>Atendimento;<br/> Venda de produtos/serviços;<br/> Campanhas de marketing;<br/> Eventos;<br/> Geração e qualificação de leads.</p>                             | <p>Android e iOS</p> | <p>1 bilhão de usuários;<br/> 84% dos brasileiros com smartphone acessam 1x/dia.</p> | <p>Texto e imagem.</p>  |

|  |   |                      |   |   |
|--|---|----------------------|---|---|
|  <p><b>Apple Business Chat</b></p>        | <p>Atendimento;<br/> Venda de produtos/serviços;<br/> Campanhas de marketing;<br/> Eventos;<br/> Geração e qualificação de leads</p>                              | <p>Android e iOS</p> | <p>1.3 usuários de iPhone e iOS — sistema operacional da Apple;<br/> <br/> 10% dos smartphones brasileiros são iPhones.</p> | <p>Documentos, emojis, imagem, listas, textos, vídeos, links, "digitando".</p>  |
|  <p><b>Telegram</b></p>                   | <p>Atendimento;<br/> Venda de produtos/serviços;<br/> Campanhas de marketing;<br/> Eventos;<br/> Geração e qualificação de leads;<br/> Envio de notificações.</p> | <p>Android e iOS</p> | <p>500 milhões de usuários mensais no mundo;<br/> <br/> 45% dos usuários brasileiros.</p>                                   | <p>Texto, imagem, Quick Reply, menu, "digitando", áudio, vídeo, documento, enviar localização.<br/> <br/> Permite utilização de bots (notificação) em grupos.</p> |
|  <p><b>Google Business Messages</b></p> | <p>Atendimento;<br/> Venda de produtos/serviços.</p>  | <p>Android e iOS</p> | <p>35 bilhões de buscas mensais/mundo;<br/> <br/> 99% dos usuários mundiais**</p>   | <p>Carrossel, Imagem, Quick Reply, Texto.</p>   |

|  |  |  |   |   |
|--|--|--|---|---|
|  <p>RCS</p>             | <p>Campanhas de marketing;<br/>Vendas;<br/>Envio de notificações / cobrança;<br/>Ações promocionais.</p> | <p>Android nas operadoras Claro, Nextel, Oi, Tim e Vivo.</p> | <p>72% dos smartphones mundias;<br/><br/>(Disponível apenas em Android)</p> | <p>Áudio, carrossel, "digitando", documentos, Imagem, envio de localização, pedido de localização, menu, Quick Reply, texto, vídeo, link.</p> |
|  <p>Microsoft Teams</p> | <p>Atendimento;<br/>Vendas (Necessária a integração com canais externos)<br/>Comunicação interna.</p>    | <p>Web e app.</p>  | <p>115 milhões/mundo;<br/>+500 mil empresas.</p>                            | <p>Áudio, carrossel, "digitando", documentos, Imagens, envio de localização, menu, Quick Reply, texto, vídeo, links.</p>                      |
|  <p>Workchat</p>      | <p>Comunicação Interna.</p>  | <p>Web e app.</p>  | <p>7 milhões de usuários.</p>   | <p>Permite o uso de diversos tipos de conteúdo (gif, imagens, vídeos. stickers, carrossel e etc.).</p>  |

# Tabela de Features

| CANAL   | Permite Chatbot | Possibilita atendimento humano | Opções de pagamento nativas                                       | Envio de notificações | Notificações são cobradas? | Disponível no Blip |
|---|-----------------|--------------------------------|---|-----------------------|----------------------------|--------------------|
| <br><b>Blip Chat</b>             | ✓               | ✓                              | EM BREVE<br>Disponível atualmente com envio de link de pagamento. | ✓                     | N/A                        | ✓                  |
| <br><b>WhatsApp Business API</b> | ✓               | ✓                              | EM BREVE<br>Disponível atualmente com envio de link de pagamento. | ✓                     | ✓                          | ✓                  |
| <br><b>Facebook Messenger</b>  | ✓               | ✓                              | EM BREVE<br>Disponível atualmente com envio de link de pagamento. | ✓                     | ✗                          | ✓                  |

|  |   |   |  |   |   |   |
|--|---|---|--|---|---|---|
| <br><b>Messenger API para Instagram</b> |    |    | <b>EM BREVE</b><br>Disponível atualmente com envio de link de pagamento. |    | N/A   |    |
| <br><b>Apple Business Chat</b>          |    |    | <b>SIM</b><br>Com Apple Pay  |    |  |    |
| <br><b>Telegram</b>                     |    |    | <b>EM BREVE</b><br>Disponível atualmente com envio de link de pagamento. |    |  |    |
| <br><b>Google Business Messages</b>   |  |  | <b>EM BREVE</b><br>Disponível atualmente com envio de link de pagamento. |  | N/A   |  |

|   |   |   |  |   |     |   |
|---|---|---|--|---|-----|---|
| <br><b>RCS</b>             | ✓ | ✓ | <b>EM BREVE</b><br>Disponível atualmente com envio de link de pagamento. | ✓ | ✓   | ✓ |
| <br><b>Microsoft Teams</b> | ✓ | ✓ | N/A  | ✗ | N/A | ✓ |
| <br><b>Workchat</b>       | ✓ | ✓ | N/A  | ✗ | N/A | ✓ |

# Estamos na era do comércio e do marketing conversacional, mas o que isso significa para sua empresa?

Resumidamente, podemos dizer que o comércio conversacional é a união de empresas e aplicativos de mensagens, com o objetivo de facilitar o atendimento dos clientes e melhorar o marketing do negócio.

A pandemia causada pela covid-19 acelerou o desenvolvimento de diversas instituições que tiveram que se adequar às novas transformações.

Um das maiores necessidades, era proporcionar aos consumidores novos meios de comunicação que fossem mais ágeis e práticos.

Para atender a demanda de mercado, diversas empresas passaram a usar canais de mensagens já utilizados pelos seus clientes, para oferecer uma boa experiência de atendimento e relacionamento, antes, durante e depois da compra.

A Gartner Institute estima que **64% dos brasileiros** preferem ser atendidos nos canais digitais das empresas e que **85% das interações** comerciais ocorrerão no digital até 2025.

# Como e por que investir em contatos inteligentes para comunicação com clientes nos canais de mensagem?

Você já entendeu que a comunicação via canais de mensagens só tende a crescer. Portanto, para que as empresas consigam atender de forma efetiva, ágil e escalável nesses canais, o uso de uma comunicação automatizada será essencial.

Contudo, de nada adianta ter um atendimento automatizado se ele for incapaz de resolver a solicitação do seu cliente. Por isso, os Contatos Inteligentes Blip são integrados aos principais provedores de inteligência artificial do mundo para que a conversa com o seu cliente seja muito mais inteligente.

O contato inteligente fornece uma experiência híbrida, ou seja, possibilita que o público converse tanto de forma automatizada com o software, quanto com uma pessoa responsável pelo atendimento.

Dessa maneira, a marca cumpre dois pontos principais: está onde o cliente está (no aplicativo de mensagem) e o atendendo da forma como ele prefere (seja com atendimento automatizado ou humano).

Investir em uma estratégia de contato inteligente nos canais de mensagem é estar à frente dos seus concorrentes e não desperdiçar as inúmeras chances de conquistar um crescimento exponencial em sua empresa.

Por isso, escolher uma empresa especialista em contato inteligente é muito importante porque ela tem as permissões e habilidades necessárias para divulgar nos canais de mensagem, além do fato que é possível encontrar suporte 24/7 para não ser pego de surpresa em eventuais situações.

# Confira o passo a passo para implementação de um contato inteligente:

## 1

Procurar uma empresa que seja a provedora oficial do aplicativo de mensagem. Quando uma empresa não procura pela integradora oficial, corre o risco de ter seu número comercial bloqueado, perder todo investimento realizado e ter sua linha de ligação com o público perdida.

## 2

Buscar uma empresa que ofereça uma plataforma que seja capaz de construir, gerir e evoluir o contato inteligente. É necessário que essa plataforma acompanhe as mudanças do mercado e que esteja dentro da expectativa de sua contratante para atender com qualidade todas as demandas.

## 3

Ter claro quem cuidará do contato inteligente. Saber se o melhor é ter uma pessoa interna para gerir e evoluir ou se contratará uma equipe terceirizada.

### **Outro fator para considerar**

é saber se a plataforma a ser contratada consegue fazer a mensuração de resultados e, assim, apresentar métricas que podem ser muito importantes para a tomada de decisão.

# Como revolucionar a comunicação da sua empresa nos canais de mensagem?

Blip nasceu para promover contatos mais inteligentes entre marcas e pessoas. Por meio de nossas soluções, oferecemos o próximo passo em atendimento, comunicação e serviços digitais nos principais canais de mensagens do mundo.

Nossa equipe de profissionais experientes e multidisciplinares está pronta para otimizar a comunicação e acelerar os resultados da sua empresa nos canais de mensageria.



## Principais vantagens para empresas:

- Perfeita integração entre automação de chatbots e atendimento humano;
- Comunicação alinhada, serviços integrados e otimizados;
- Dados e métricas para evolução com base nas interações dos clientes;
- Alcance dos clientes nos canais onde eles já estão.

## Para os clientes da empresa:

- Disponibilidade, agilidade e eficiência de atendimento e venda;
- Experiência encantadora e otimizada;
- Economia de tempo;
- Comunicação e ações de relacionamento nos canais onde eles querem;
- Atendimento 24h.





# Conheça a Blip

Somos uma plataforma de **conversas inteligentes**, pensada para que **todas as marcas** possam evoluir a troca com seus clientes.

Temos a solução segura e completa para toda a jornada do cliente: **marketing, vendas e suporte**.  
Perfeita para empresas que querem fazer a diferença.

**Experimente** todo o poder da Inteligência Artificial com a Blip. O futuro já chegou!

[Fale com a gente](#)



