

¿Qué está impulsando el futuro de la mensajería en México?



Hoy en día, cuando los consumidores se comunican con una empresa, esperan que esas interacciones sean relevantes, útiles y rápidas.

Los nuevos canales de mensajería cumplen con estas exigencias y permiten alcanzar los objetivos comerciales.

Las principales 3 prioridades para **empresas mexicanas** en 2021¹

76%

Obtener nuevos clientes

64%

Hacer una transformación digital

66%

Satisfacer las necesidades de los clientes



Los canales habituales **no están a la altura**



7 de cada 10 consumidores se sienten frustrados porque **no reciben respuestas a sus preguntas, no pueden comunicarse nunca** con una persona real y **permanecen en espera demasiado tiempo**.



6 de cada 10 empresas tienen dificultades porque **no conocen** al cliente al inicio de la interacción y porque los clientes **no tienen capacidad de autoservicio**.

Las marcas y los consumidores buscan **asistencia en los servicios de mensajería**

Principales inconvenientes que las empresas creen que solucionarán con la mensajería:

1 de cada 2

empresas cree que la mensajería les permitirá recopilar los comentarios de los clientes

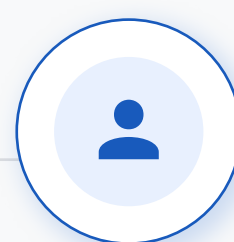
El 38%

afirma que la mensajería reducirá los tiempos de espera de los clientes

El 38%

sostiene que la mensajería resolverá las demoras en las respuestas a los clientes

Los principales beneficios que buscan los consumidores en **materia de mensajería**:



Acceso a un agente en vivo cuando lo necesitan



No tener que repetir información



Compras visuales



Respuestas en el horario de su conveniencia



Tranquilidad de que las conversaciones son seguras



Las empresas desean **comunicarse con los clientes en los momentos que importan**

Se realizan **más de 5,500 millones** de búsquedas de Google en todo el mundo por día²

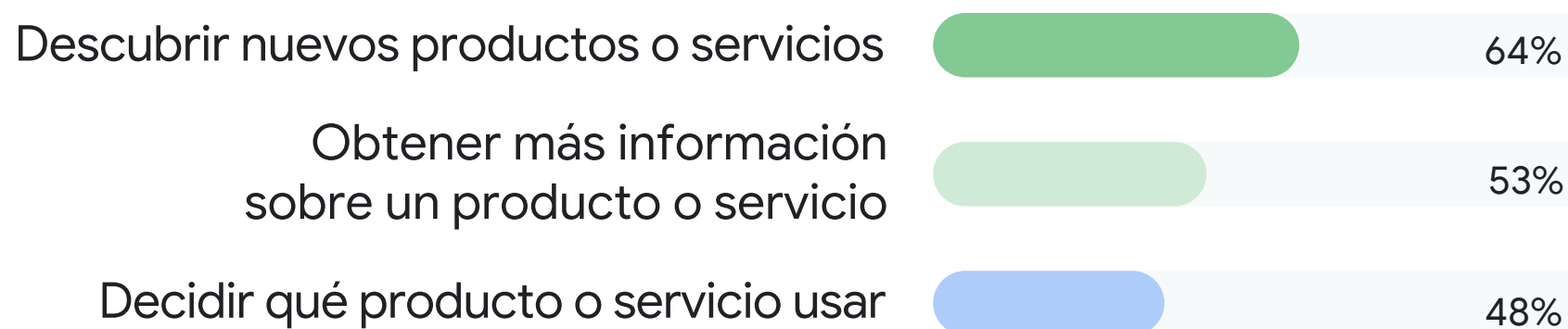
Más del 43% de las empresas desean que sus servicios de mensajería:

Estén integrados allí donde los consumidores buscan productos y servicios

Sean fáciles de usar

Estén disponibles en los dispositivos más populares

En su inmensa mayoría, los consumidores en México usan la **Búsqueda de Google** para encontrar la información de contacto de una empresa cuando desean hacer lo siguiente:

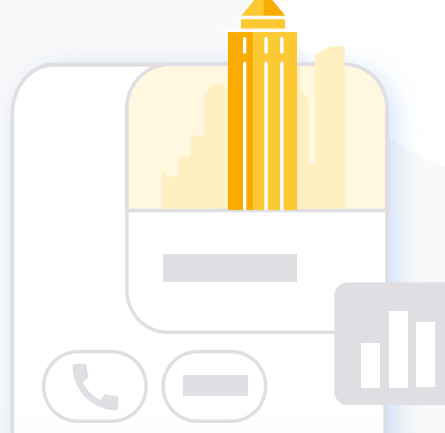


Con **Business Messages de Google**, las marcas pueden ofrecer mensajes instantáneos

Business Messages es una plataforma de mensajería a la que sus clientes pueden acceder estén donde estén: desde la Búsqueda de Google y Google Maps, o los canales propios de la marca.

80%

de las grandes empresas están "extremadamente" o "muy" interesadas en Business Messages de Google.



Descubra cómo **Business Messages de Google** brinda asistencia a los clientes cuando la necesitan mediante conversaciones interactivas y útiles.

Más información en businessmessages.google



¹ Encuesta de NRG a 1,000 consumidores y 300 empresas en México, encargada por Google en marzo de 2021

² Internet Live Stats, 2021