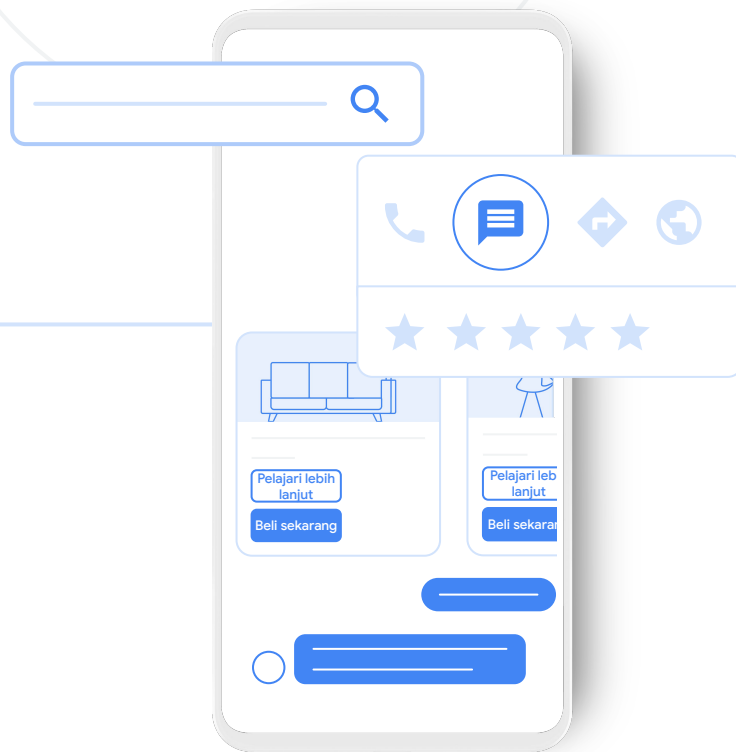




## Business Messages

Bantu pelanggan Anda saat mereka butuh bantuan, kapan pun dan di mana pun



## Status quo saat ini bermasalah bagi perusahaan dan konsumen



**Perusahaan** menghabiskan \$1,3 triliun untuk mendukung 265 miliar panggilan layanan pelanggan setiap tahun<sup>1</sup>

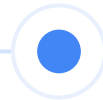


Hanya 3% **konsumen** yang mengatakan bahwa mereka menikmati pengalaman respons suara otomatis<sup>2</sup>



67% **konsumen** lebih suka mengirim pesan ke perusahaan daripada berbicara dengan seseorang<sup>3</sup>

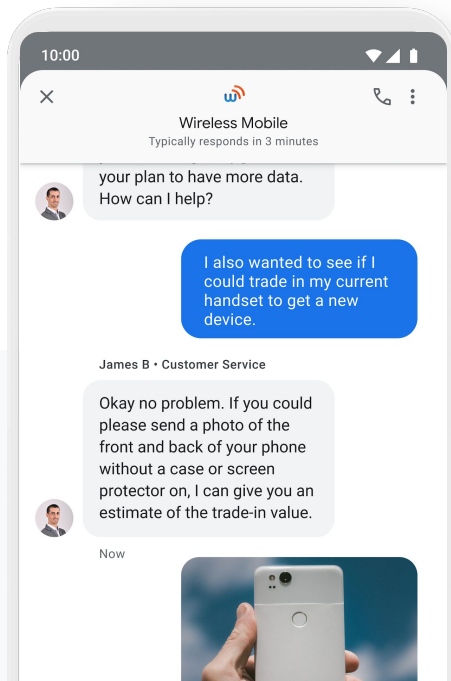
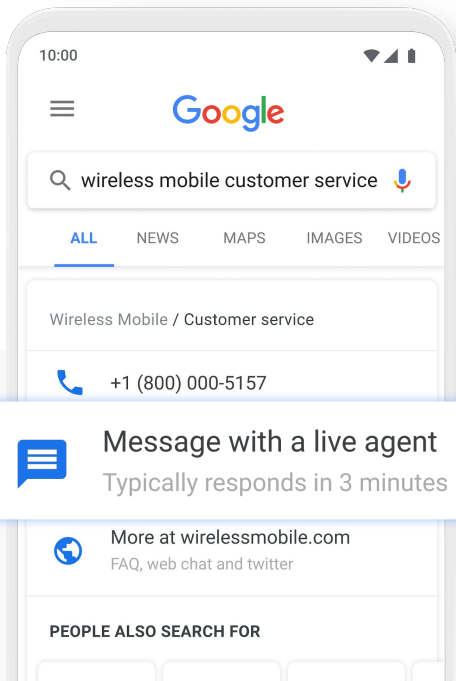
Bagaimana jika Anda dapat merancang pengalaman pelanggan yang membantu orang-orang **secara langsung pada waktu dan tempat yang mereka butuhkan?**



## Business Messages Google

Memberikan pengalaman yang bermanfaat, tepat waktu, dan menarik pada saat pelanggan Anda membutuhkan bantuan—di mana pun mereka berada

Dapat diakses langsung  
dari Google  
Penelusuran, Maps,  
atau di seluruh saluran  
yang Anda miliki



Fitur beragam dan bermanfaat untuk mendukung dan berinteraksi dengan pelanggan dengan lebih baik

# Manfaat utama penerapan Business Messages Google



## Menemui pelanggan saat mereka butuh bantuan

Selalu hadir di mana pun pelanggan membutuhkan Anda, di seluruh saluran pilihan mereka



## Meningkatkan nilai bisnis dengan pengalaman yang lebih beragam

Tingkatkan kepuasan, penjualan, dan loyalitas pelanggan dengan fitur dan fungsi yang beragam



## Membedakan brand Anda

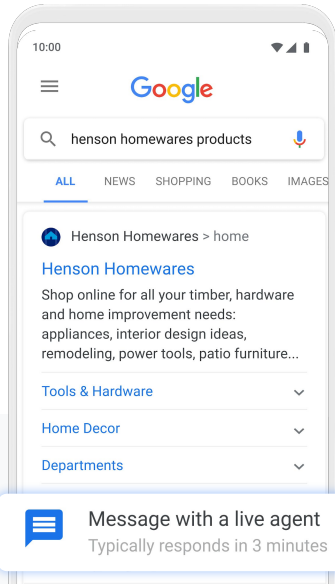
Ciptakan pengalaman pelanggan yang berbeda dan tetapkan standar untuk industri Anda

# Untuk mendapatkan bantuan yang mereka cari, pelanggan di seluruh dunia memulai dengan Google

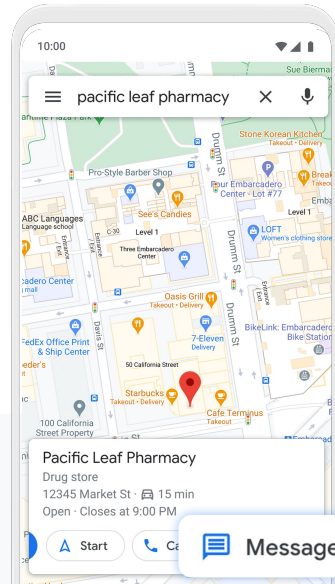
The image displays four smartphone screens, each representing a different customer journey. Each screen shows a Google search result with a callout box highlighting a specific moment in the customer's experience.

- Screen 1:** Search for "henson homewares products". The result shows the Henson Homewares website with a "Message with a live agent" button. Callout: "Momen 'Saya ingin tahu' saat seseorang mencari atau mempelajari produk".
- Screen 2:** Search for "pacific leaf pharmacy". The result shows a map with a location pin for Pacific Leaf Pharmacy. Callout: "Momen 'Saya ingin pergi' saat seseorang mencari bisnis lokal".
- Screen 3:** Search for "book Parkhouse Hotel". The result shows the Parkhouse Hotel listing with a "Message" button. Callout: "Momen 'Saya ingin membeli' saat seseorang sudah siap untuk melakukan pembelian".
- Screen 4:** Search for "wireless mobile customer service". The result shows the Wireless Mobile / Customer service page with a "Message with a live agent" button. Callout: "Momen 'Saya ingin melakukan' saat seseorang ingin bantuan untuk melakukan sesuatu".

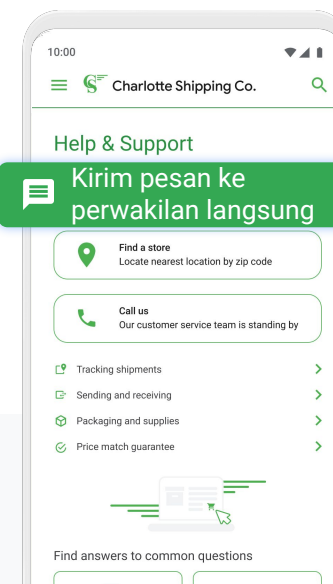
# Business Messages Google memberdayakan brand Anda agar dapat ditemukan dengan mudah di seluruh saluran pada saat dibutuhkan



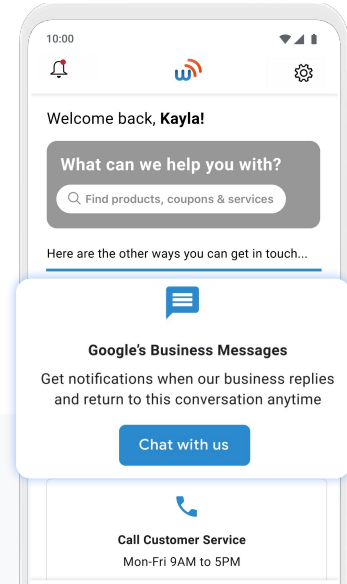
Dapat ditemukan melalui pertanyaan penelusuran di **Google Penelusuran**



Dapat ditemukan melalui kueri khusus lokasi di **Google Maps**



Dapat ditemukan langsung dari **situs web** Anda



Dapat ditemukan melalui **saluran milik Anda** yang lain



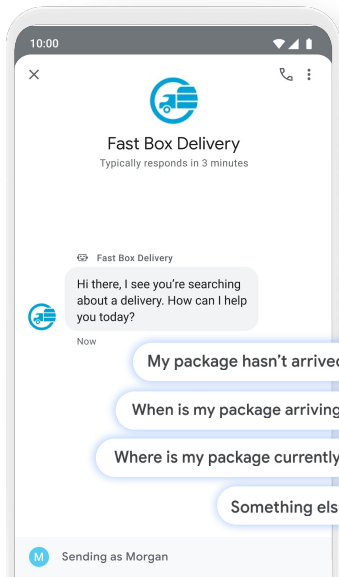
# Meningkatkan kepuasan pelanggan dan penjualan melalui pengalaman bermanfaat dan fitur yang beragam

Meningkatkan kepuasan pelanggan

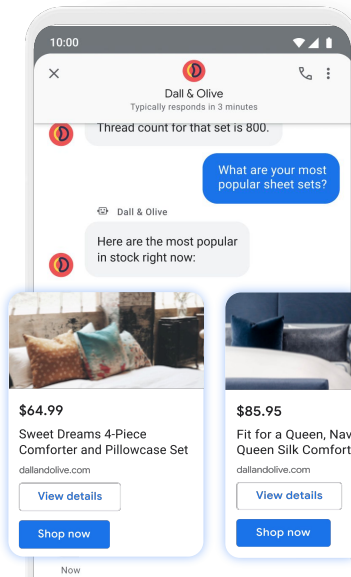
Mendorong penjualan dan upsell

Mengurangi biaya

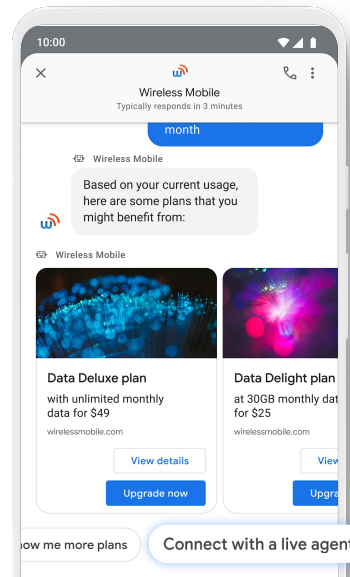
Membangun kepercayaan dan loyalitas untuk memperkuat hubungan pelanggan



**Chip Smart Reply**  
untuk komunikasi yang lebih cepat



**Carousel & kartu foto**  
untuk interaksi yang lebih mendalam



**Hubungkan ke perwakilan langsung**  
untuk dukungan yang dipersonalisasi



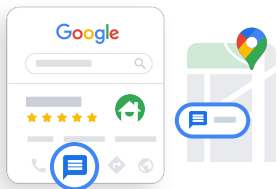
**Business Messages** adalah inovasi teknologi dalam menciptakan hubungan pelanggan yang nyata





Ribuan perusahaan menggunakan Business Messages untuk memanfaatkan momen saat pelanggan mereka membutuhkan sesuatu dan memberikan pengalaman yang bermanfaat, tepat waktu, dan menarik guna menyenangkan pelanggan serta mendorong hasil bisnis.

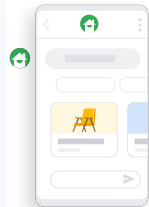
# Meningkatkan nilai di seluruh siklus proses pembelian dan dukungan pelanggan, dalam skala besar



## Tahap 1 Penemuan

Beberapa titik entri untuk memenuhi setiap kebutuhan

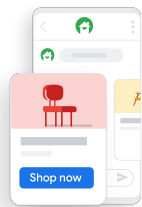
Smart chip



## Tahap 2 Edukasi

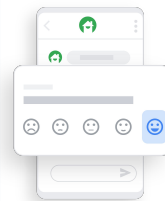
Fitur beragam dan menarik

Saran yang dipersonalisasi dari perwakilan langsung



## Tahap 3 Pembelian

Cara yang lancar untuk melakukan pembelian



## Tahap 4 Dukungan

Bantuan langsung, asinkron, dan bermanfaat

Survei akhir percakapan



## Tahap 5 Advokasi

Meningkatkan kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas

# Cara kerja Business Messages

28%

pengurangan waktu  
penanganan rata-rata

14%

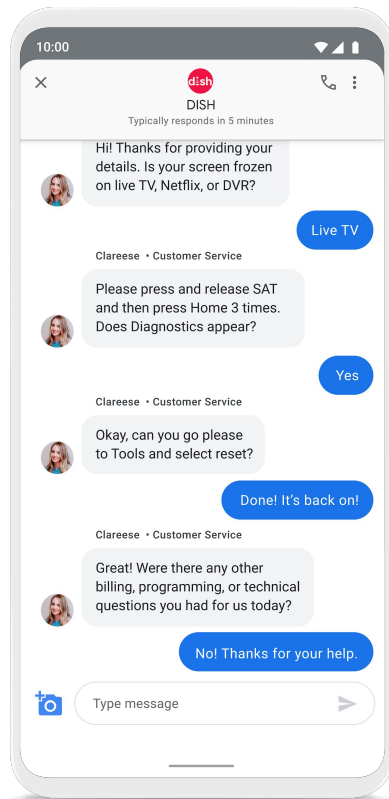
peningkatan skor  
pengalaman pelanggan

21%

peningkatan  
tingkat penyelesaian

81%

penggunaan ulang  
Business Messages



Business Messages mengurangi  
28% waktu penanganan rata-rata bagi  
Dish Network

“Business Messages adalah cara yang canggih  
untuk terhubung dengan pelanggan kami.  
Tentunya kami ingin memperluas penggunaan  
Business Messages kami di masa mendatang,”

Kathy Schneider, SVP Customer Experience  
Operations DISH

**dish**

# Proses orientasi mudah yang cocok untuk Anda

## Langkah 1



Identifikasi peluang untuk meningkatkan pengalaman pelanggan dalam skala besar

## Langkah 2



Pilih penerapan: persyaratan otomatisasi, integrasi, perwakilan langsung

## Langkah 3



Deploy dan lakukan iterasi, penskalaan, serta pengukuran

Mulai temui  
pelanggan di mana  
pun mereka berada

## Strategi

Tim kami dapat membantu Anda mengembangkan strategi pengalaman

## Pelajari lebih lanjut

Cari tahu selengkapnya tentang

Business Messages [di sini](#)

Dalami informasi developer [di sini](#)

## Hubungi

Hubungi kami untuk mempelajari lebih lanjut

# Terima kasih

