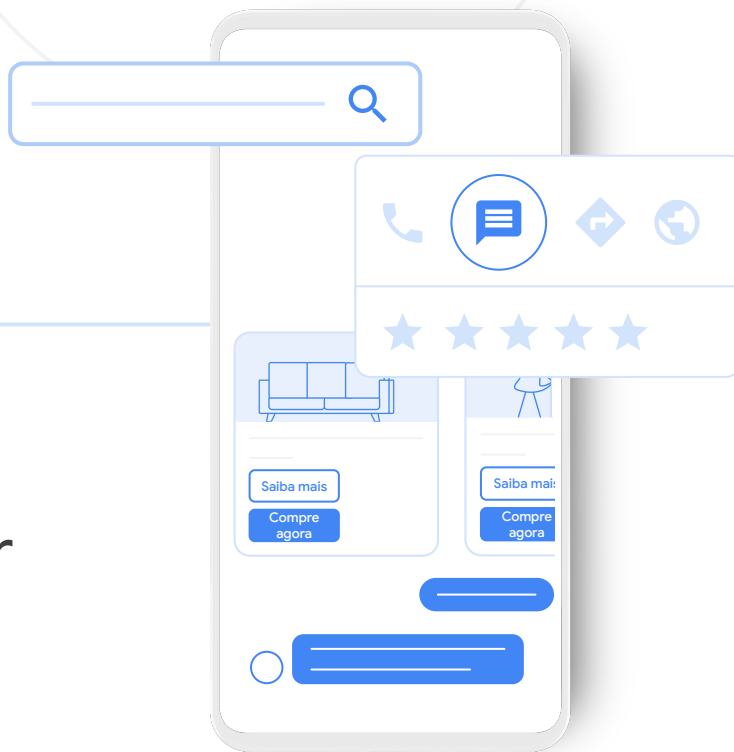




Business Messages



Ajude seus clientes quando necessário, em qualquer lugar e a qualquer momento



O status quo de hoje é problemático para empresas e consumidores



As **empresas** gastam US\$ 1,3 trilhão atendendo a 265 bilhões de chamadas de clientes por ano¹



Só 3% dos **consumidores** dizem que gostam da experiência com a resposta de voz automática²



67% dos **consumidores** preferem enviar uma mensagem para uma empresa do que falar com uma pessoa³

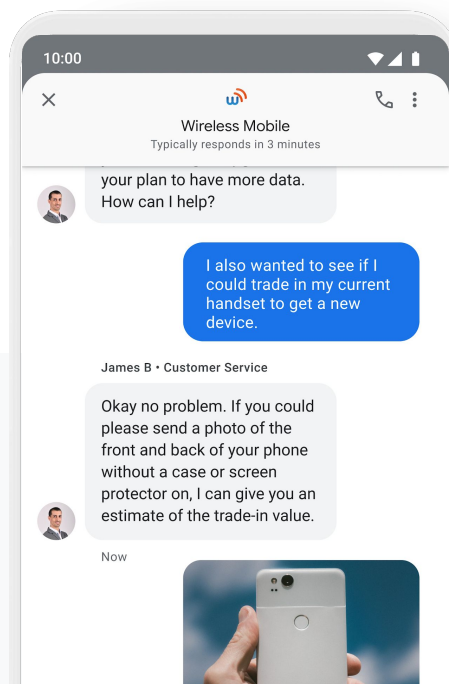
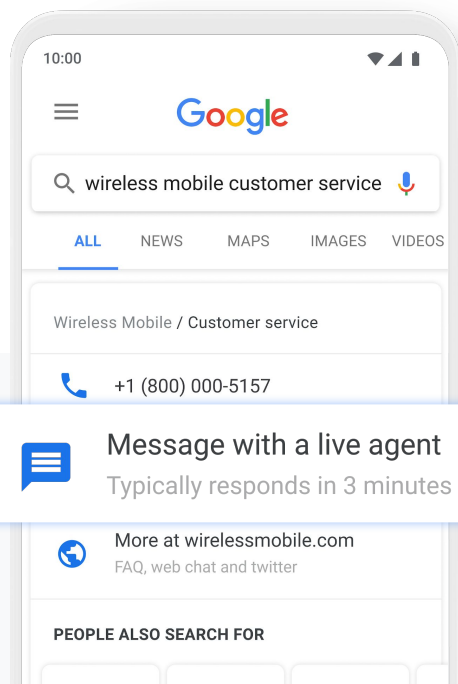
Que tal oferecer aos consumidores uma experiência de contato direto **quando e onde eles precisam?**



Business Messages do Google

Proporcione experiências úteis, oportunas e envolventes **quando seu cliente precisar de ajuda, onde quer que ele esteja**

Com acesso direto
na Pesquisa Google,
no Maps ou nos seus
próprios canais



Recursos assistidos
avançados para ajudar
e interagir melhor com
os clientes

Principais benefícios da implementação do Business Messages do Google



Falar com os clientes quando eles precisam

Seus clientes encontram você onde quer que estejam, nos canais que escolherem



Agregar valor à empresa com experiências avançadas

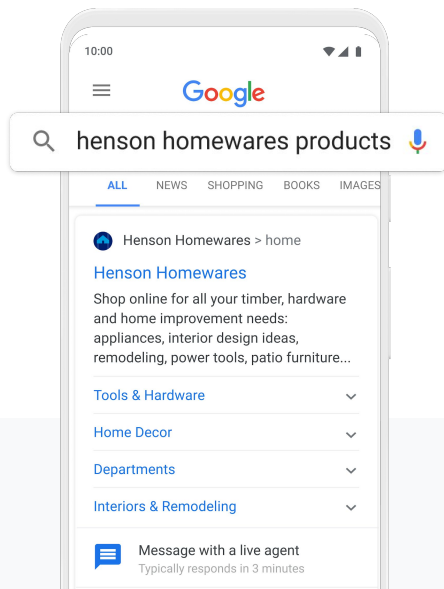
Aumente a satisfação dos clientes, as vendas e a fidelidade com funcionalidades e recursos avançados



Diferenciar sua marca

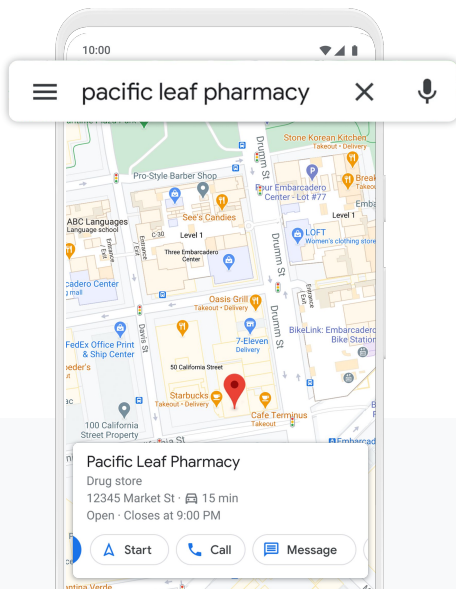
Crie uma experiência diferenciada para seu cliente e seja uma referência no setor

Para receber a ajuda que procuram, clientes no mundo todo **começam pelo Google**



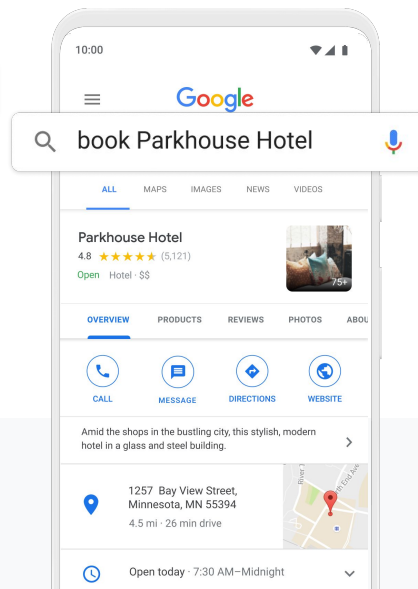
Momento "quero saber"

quando alguém está procurando ou pesquisando produtos



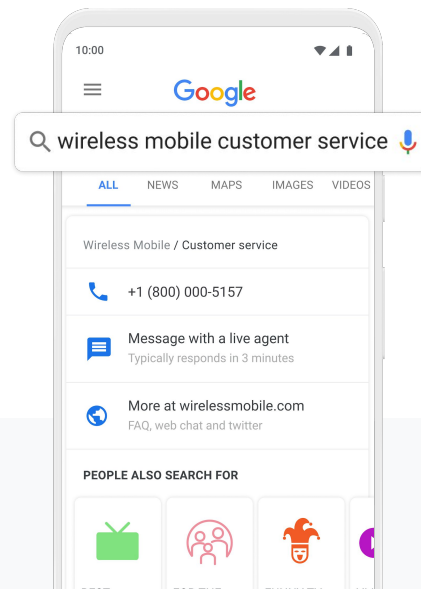
Momento "quero ir"

quando alguém está procurando uma empresa local



Momento "quero comprar"

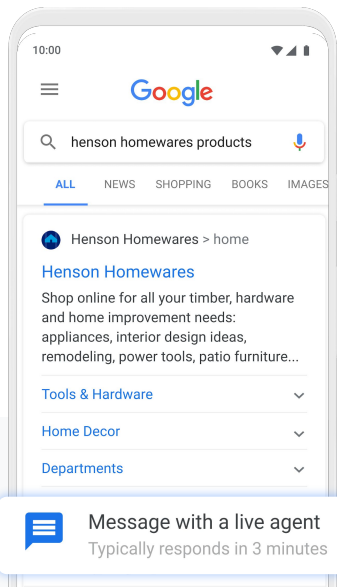
quando alguém está pronto para fazer uma compra



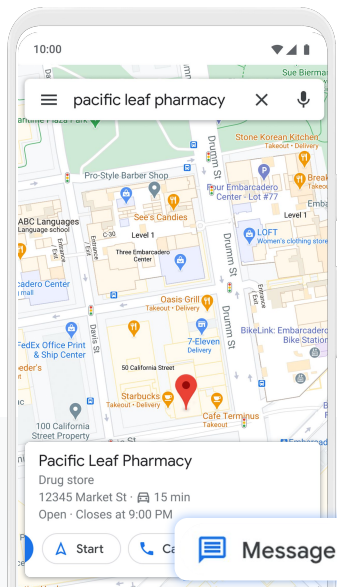
Momento "quero fazer"

quando alguém quer ajuda para concluir uma tarefa

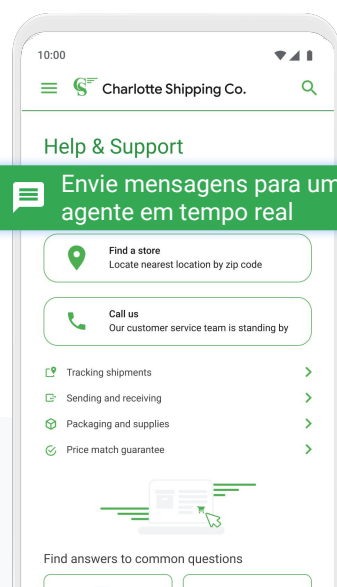
Com o Business Messages do Google, sua marca é descoberta facilmente em todos os canais, quando necessário



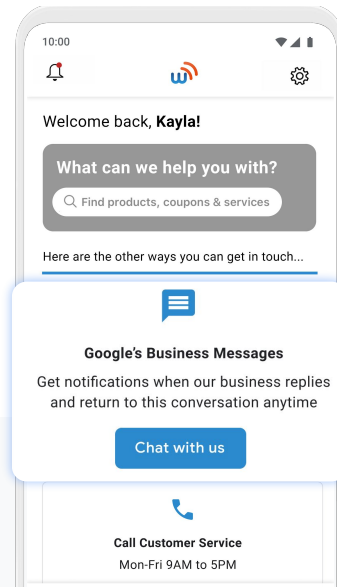
Nas consultas
à **Pesquisa Google**



Nas consultas específicas de locais
no **Google Maps**



Direto no
seu **site**



Nos seus **outros canais**



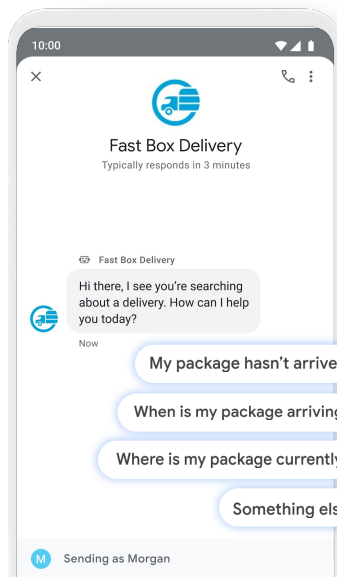
Aumente a satisfação do cliente e as vendas com experiências assistidas e recursos avançados

Aumente a satisfação do cliente

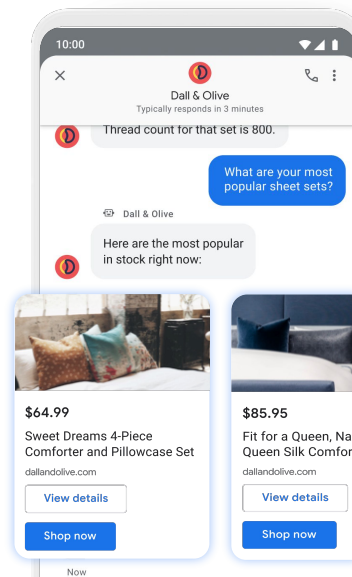
Impulsione as vendas e o upsell

Reduza os custos

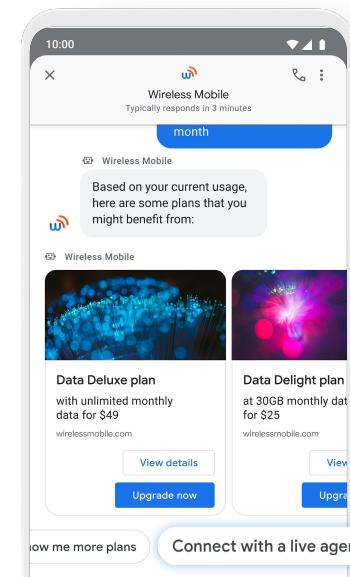
Desenvolva a confiança e fidelidade para fortalecer o relacionamento com o cliente



Ícones da Resposta inteligente para uma comunicação mais rápida



Cards de foto e carrosséis para maior interação



Conexão com um agente em tempo real para suporte personalizado

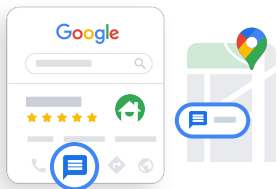
Business Messages: uma inovação tecnológica na criação de conexões verdadeiras com os clientes





Milhares de empresas estão usando o Business Messages para transformar as necessidades dos clientes em experiências úteis, oportunas e envolventes. Os clientes ficam satisfeitos, e as empresas geram resultados.

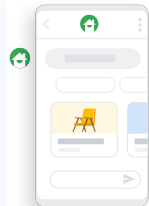
Valor agregado a todo o ciclo de vida de compra e suporte ao cliente, do início ao fim



Fase 1 **Descoberta**

Vários pontos de entrada para atender a todas as necessidades

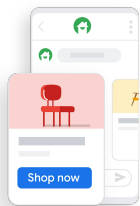
Ícones inteligentes



Fase 2 **Orientação**

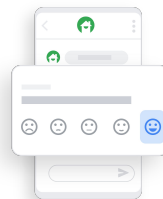
Recursos interativos avançados

Orientação personalizada de agentes em tempo real



Fase 3 **Compra**

Navegação direta até a compra



Fase 4 **Suporte**

Ajuda imediata, assíncrona e assistida

Pesquisa ao final da conversa



Fase 5 **Apoio**

Maior confiança, satisfação e fidelidade

O Business Messages em ação

28%

de redução no tempo de atendimento médio

14%

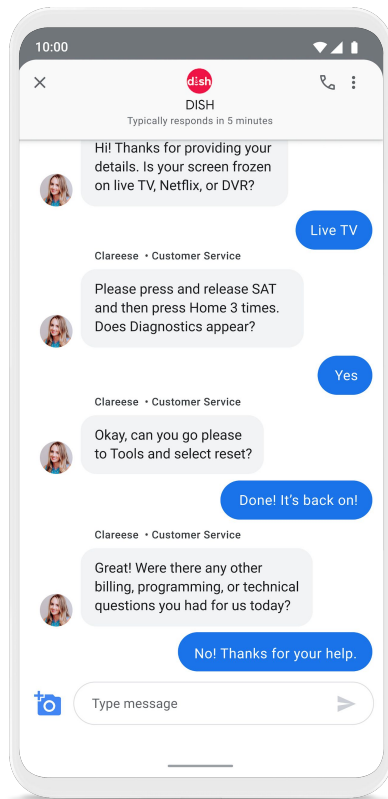
de aumento na pontuação da experiência do cliente

21%

de melhoria na taxa de resolução de problemas

81%

de adesão ao Business Messages



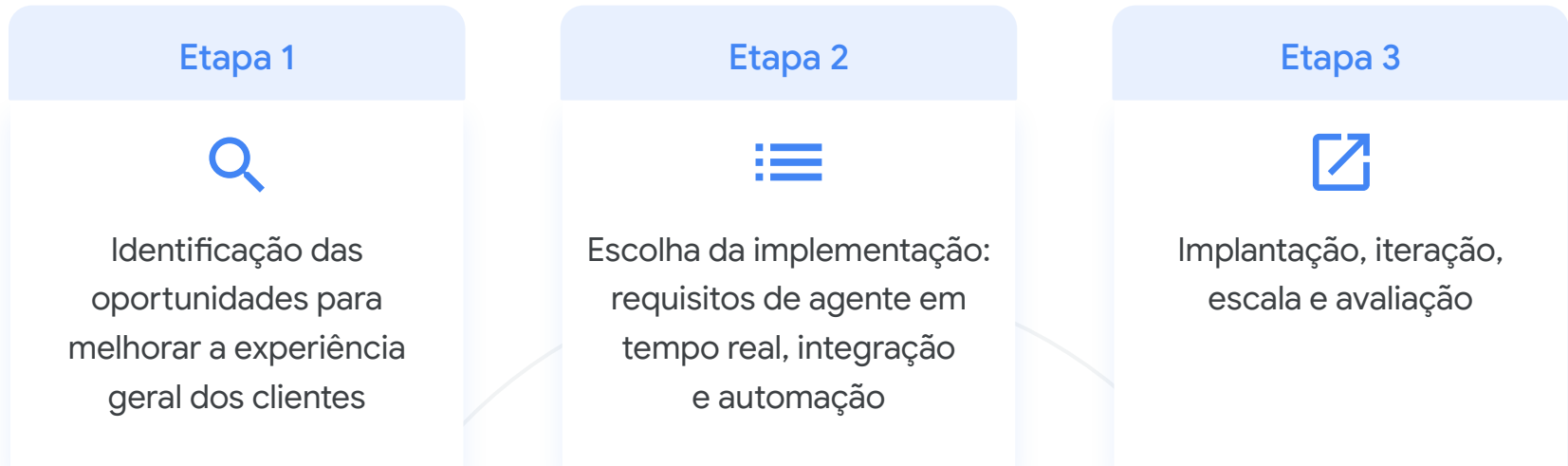
O Business Messages reduz o tempo de atendimento médio da Dish Network em 28%

"O Business Messages é uma maneira poderosa de nos conectarmos com nossos clientes. Definitivamente queremos expandir o uso desse recurso no futuro."

Kathy Schneider, vice-presidente sênior de Operações de Experiência do Cliente da DISH

dish

Um processo de integração fácil que funciona para você



Os clientes
encontram você
onde estiverem



Estratégia

Nossa equipe pode ajudar você a desenvolver uma estratégia para sua experiência

Saiba mais

Veja mais detalhes sobre o Business Messages [aqui](#)
Acesse todas as informações do desenvolvedor [aqui](#)

Entre em contato

Fale conosco para saber mais

Obrigado

