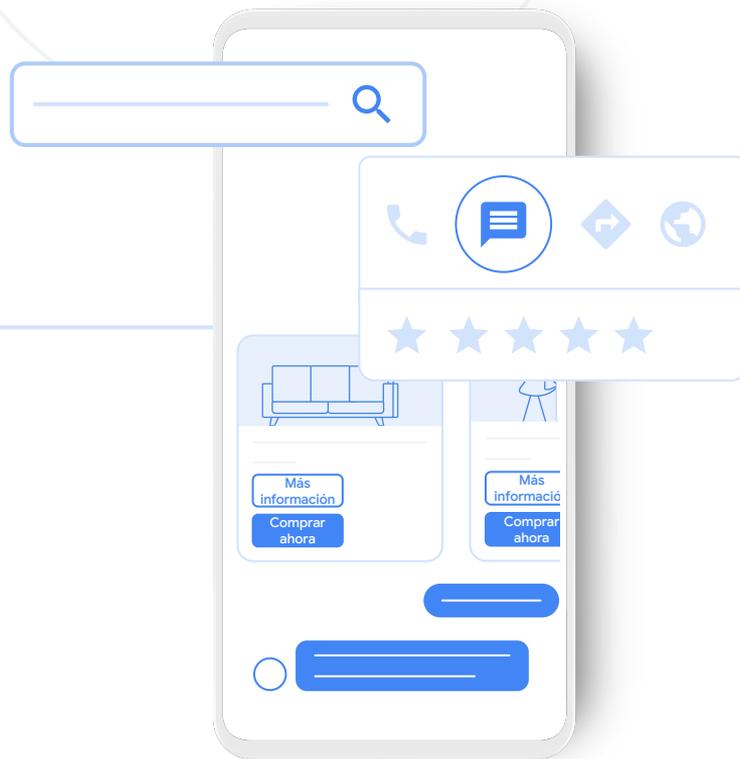




Business Messages

Ayude a sus clientes cuando lo necesitan, en cualquier momento y lugar



La situación actual es problemática para empresas y consumidores por igual



Las **empresas** gastan USD 1.3 billones en responder 265,000 millones de llamadas de atención al cliente cada año.¹



Solo el 3% de los **consumidores** indica que disfruta las experiencias de respuesta de voz automatizadas.²



67% de los **consumidores** preferirían enviar un mensaje a una empresa que hablar con una persona.³

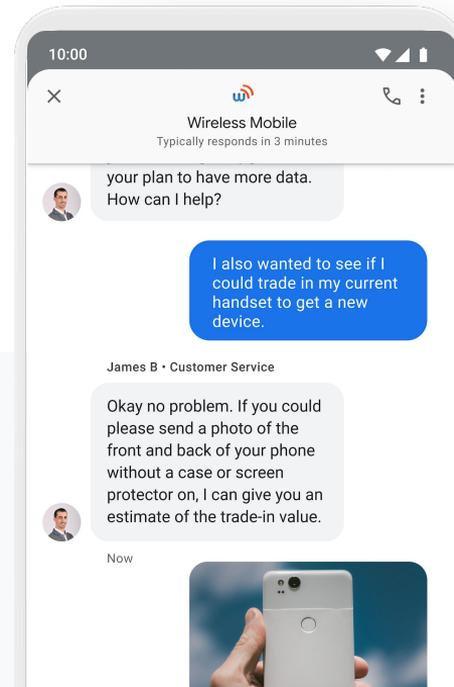
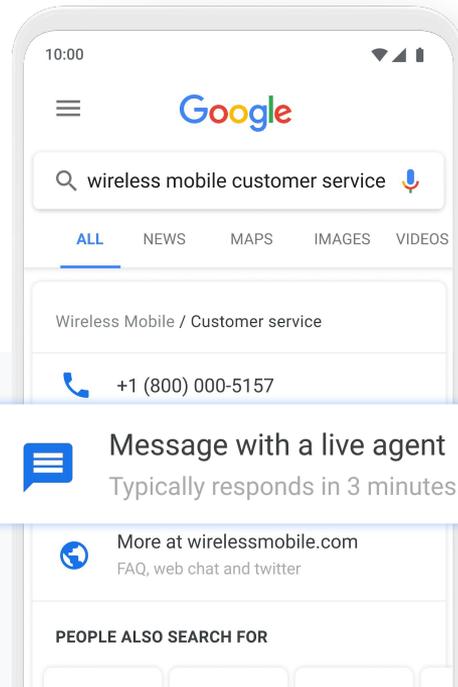
¿Qué sucedería si pudiera
diseñar una experiencia del
cliente que ayude a las personas
directamente cuando y donde
surge su necesidad?



Business Messages de Google

Brinde experiencias útiles, oportunas y atractivas **en el momento en que su cliente necesita ayuda, donde sea que esté**

Se puede acceder directamente desde la Búsqueda de Google, Maps o sus propios canales



Funciones asistivas enriquecidas para atender mejor a los clientes

Beneficios clave de implementar Business Messages de Google



**Encuentre a sus clientes
en el momento en que
lo necesitan**

Tenga presencia donde sus
clientes lo necesitan,
en el canal que ellos elijan.



**Impulse el valor
empresarial con
experiencias más ricas
y atractivas**

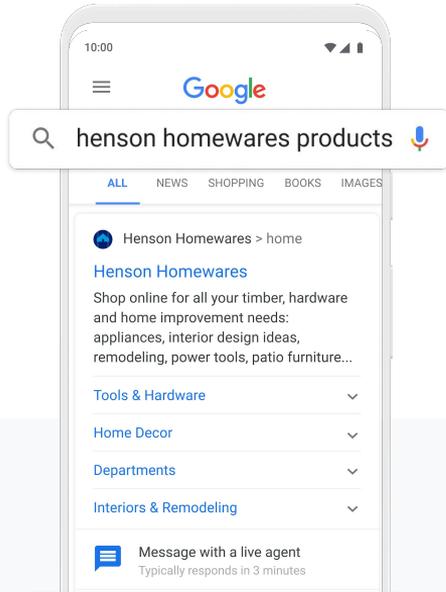
Aumente la satisfacción
de los clientes, las ventas
y la lealtad con funciones
y funcionalidades
enriquecidas.



Diferencie su marca

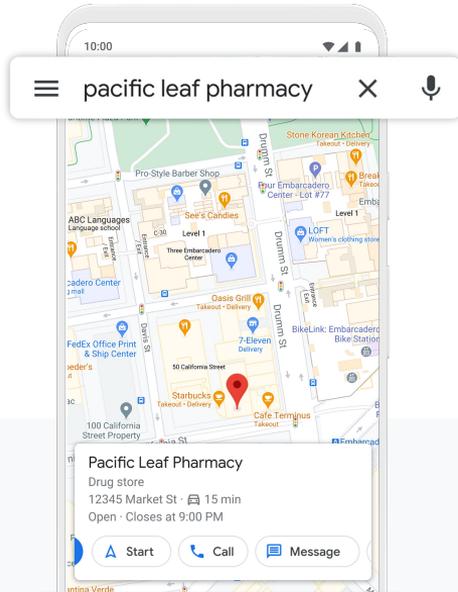
Cree una experiencia del
cliente distintiva y dé el
ejemplo para su industria.

Los clientes de todo el mundo **comienzan con Google** para obtener la ayuda que necesitan



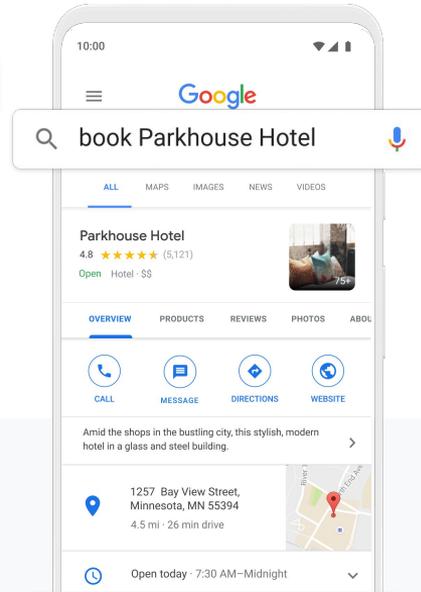
Momentos informativos

cuando alguien explora o investiga productos



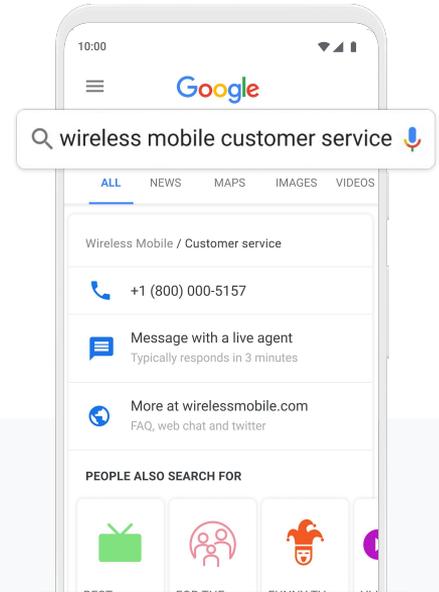
Momentos de paseo

cuando alguien busca un negocio local



Momentos de compra

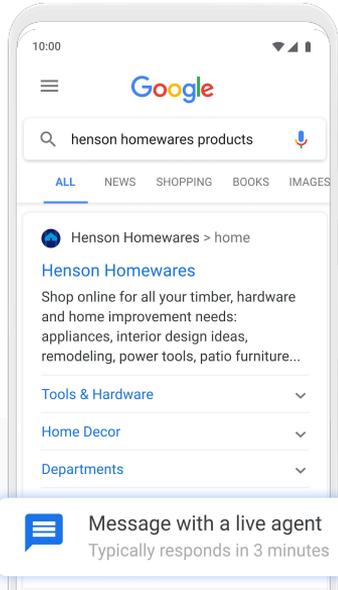
cuando alguien está listo para comprar



Momentos de acción

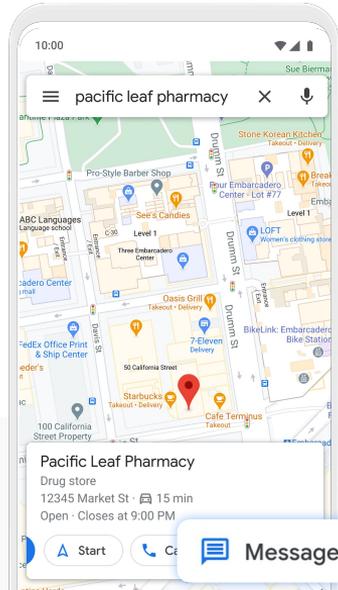
cuando alguien quiere ayuda para realizar una tarea

Business Messages de Google potencia su marca para que los clientes puedan encontrarla en diferentes canales, en el momento en que la necesitan



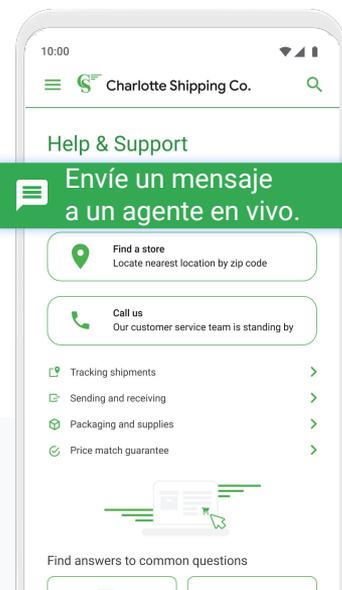
Message with a live agent
Typically responds in 3 minutes

Se puede encontrar mediante consultas en la **Búsqueda de Google.**



Message

Se puede encontrar mediante consultas específicas de la ubicación en **Google Maps.**



Envíe un mensaje a un agente en vivo.

Find a store
Locate nearest location by zip code

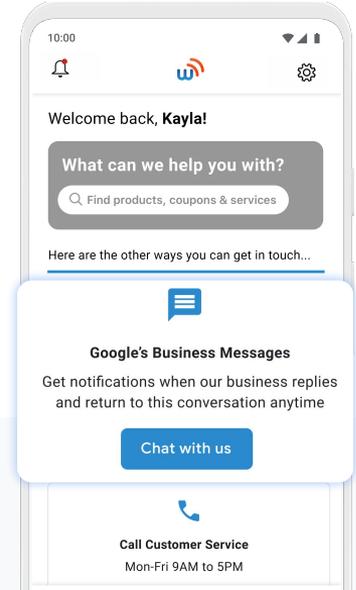
Call us
Our customer service team is standing by

- Tracking shipments
- Sending and receiving
- Packaging and supplies
- Price match guarantee

Find answers to common questions

Message

Se puede encontrar directamente desde su **sitio web.**



Welcome back, Kayla!

What can we help you with?

Find products, coupons & services

Here are the other ways you can get in touch...

Google's Business Messages

Get notifications when our business replies and return to this conversation anytime

Chat with us

Call Customer Service
Mon-Fri 9AM to 5PM

Se puede encontrar a través de tus otros **canales propios.**



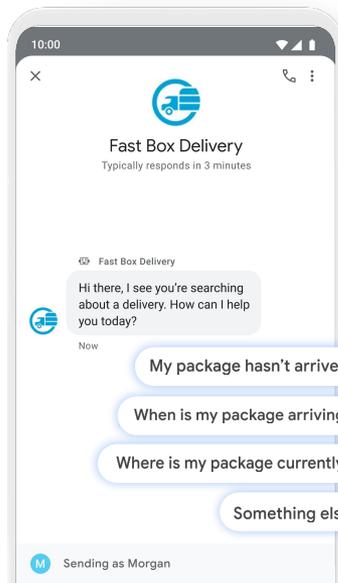
Impulse la satisfacción de los clientes y las ventas mediante experiencias asistivas y funciones enriquecidas

Aumente la satisfacción de los clientes.

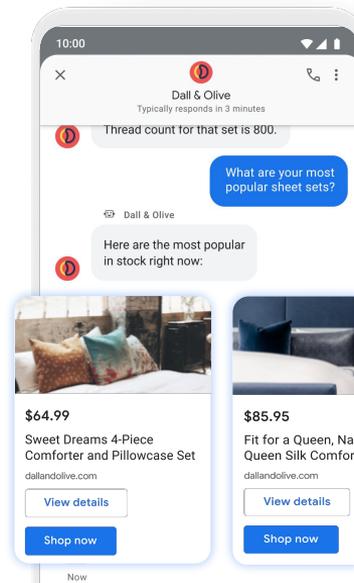
Impulse las ventas y las ventas incrementales.

Reduzca los costos.

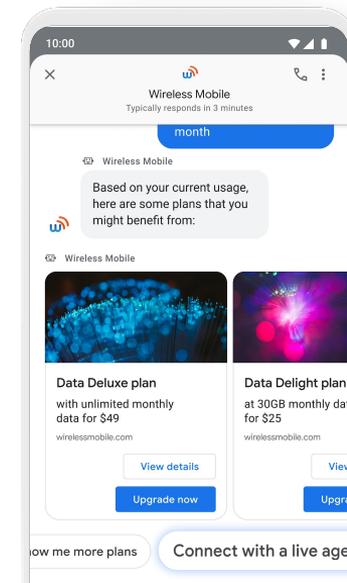
Genere confianza y lealtad para fortalecer las relaciones con los clientes.



Chips de respuesta inteligente para agilizar la comunicación



Carruseles y tarjetas de fotos para mayor interacción



Conexión con un agente en vivo para asistencia personalizada

Business Messages es una innovación
tecnológica que crea conexiones verdaderas
con los clientes





Miles de empresas usan Business Messages para **aprovechar el momento de necesidad de los clientes y brindarles experiencias útiles, oportunas y atractivas**; esto satisface a los clientes y aumenta los resultados comerciales.

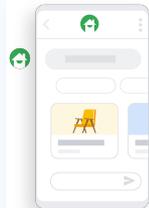
Aumento del valor en todo el ciclo de vida de compra y asistencia al cliente, a gran escala



Fase 1 **Descubrimiento**

Varios puntos de entrada para satisfacer cada necesidad

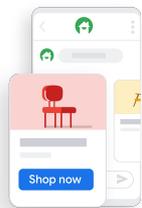
Chips inteligentes



Fase 2 **Educación**

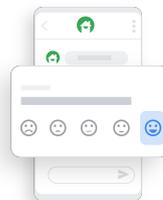
Funciones enriquecidas y atractivas

Recomendaciones personalizadas de un agente en vivo



Fase 3 **Compra**

Un recorrido sencillo hasta la compra



Fase 4 **Asistencia**

Ayuda inmediata, asíncrona y asistiva

Encuesta de fin de la conversación



Fase 5 **Apoyo**

Aumento de la confianza, satisfacción y lealtad

Business Messages en acción

28%

de disminución en el tiempo promedio de administración

14%

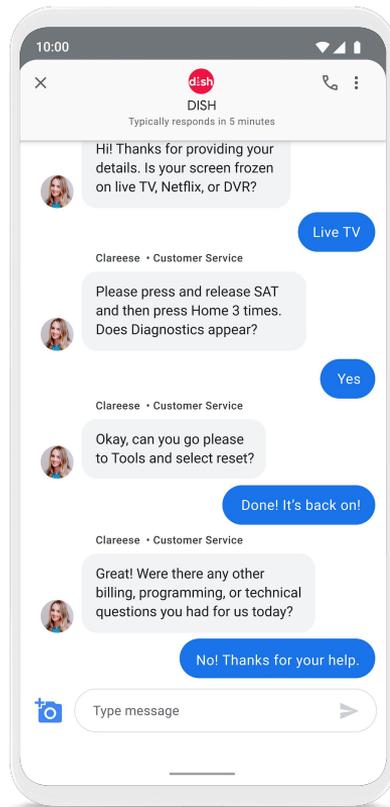
de aumento en la puntuación de experiencia del cliente

21%

de mejora en la tasa de resolución

81%

de los usuarios vuelve a acceder al canal Business Messages



“

Business Messages redujo el tiempo promedio de administración de Dish Network en un 28%

“Business Messages es una forma eficaz de conectarnos con nuestros clientes.

Definitivamente queremos ampliar nuestro uso de Business Messages en el futuro”.

Kathy Schneider, vicepresidenta ejecutiva de Operaciones de Experiencia del Cliente de DISH

dish.

Un proceso de integración adecuado para usted

Paso 1



Identifique oportunidades para mejorar la experiencia del cliente a gran escala.

Paso 2



Elija la implementación: requisitos de automatización, integración y agente en vivo.

Paso 3



Implemente, itere, escale y mida.

Comience a encontrar a sus clientes donde están



Estrategia

Nuestro equipo puede ayudarlo a desarrollar su estrategia de experiencia.

Más información

Más información sobre Business Messages [aquí](#).
Más información para desarrolladores [aquí](#).

Comuníquese

Comuníquese con nosotros para obtener más información.

Gracias

