



Business Messages



Ayuda a tus clientes cuando
y donde te necesiten



En estos momentos, la situación resulta difícil tanto para empresas como para consumidores



Las **empresas** gastan cada año 1,3 billones de dólares atendiendo 265.000 millones de llamadas al servicio de atención al cliente¹



Solo el 3 % de los **consumidores** afirman que les gustan las experiencias de respuesta por voz automatizadas²



El 67 % de los **consumidores** prefieren enviar un mensaje a una empresa en lugar de hablar con una persona³

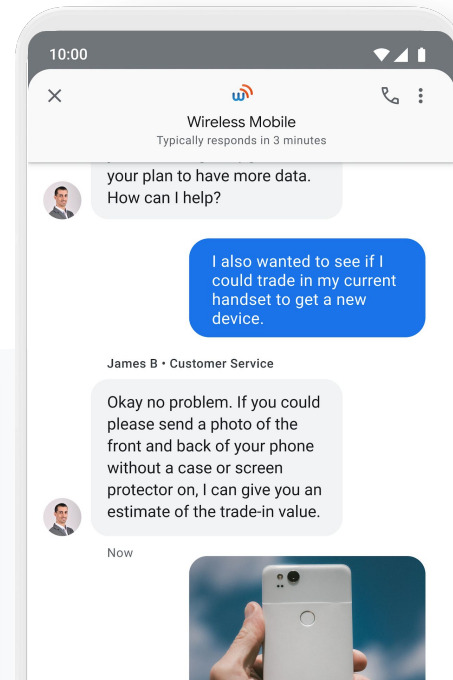
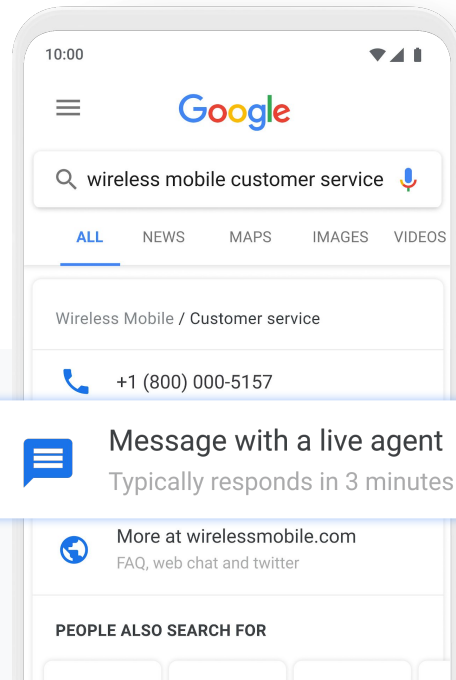
¿Y si pudieras diseñar una experiencia de cliente que ayudase a las personas directamente en el momento y el lugar en que lo necesitan?



Business Messages de Google

Ofrece experiencias útiles, rápidas y atractivas **en el momento en que tu cliente necesita ayuda, esté donde esté**

Accesible directamente desde la Búsqueda de Google, Maps o por medio de canales propios



Funciones enriquecidas y asistenciales que ayudan a mejorar la asistencia y la interacción con los clientes

Principales ventajas de implementar Business Messages de Google



Podrás ofrecer a los clientes lo que necesitan

Tendrás presencia donde te necesiten, en los canales que prefieran



Podrás impulsar el valor empresarial con experiencias más avanzadas

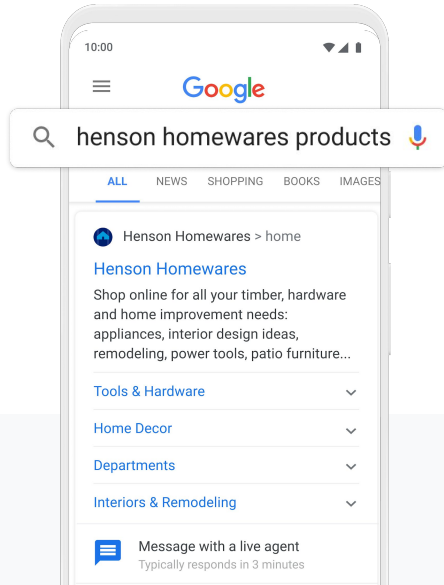
Aumentarás la satisfacción del cliente, las ventas y la lealtad, con opciones y funciones enriquecidas



Conseguirás que tu marca destaque

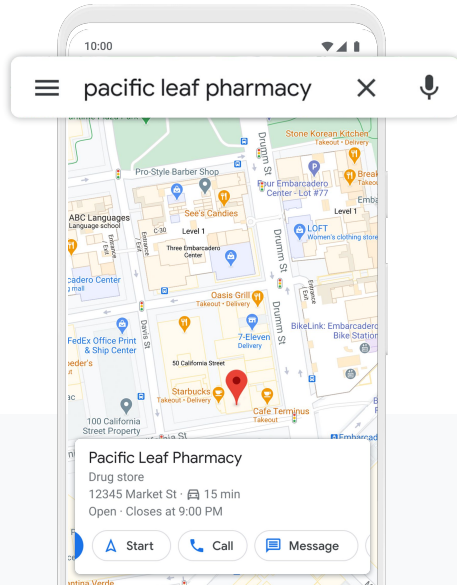
Podrás crear una experiencia de cliente que te ayude a destacar y definir el estándar del sector

Cientes de todo el mundo **empiezan por Google** para buscar la ayuda que necesitan



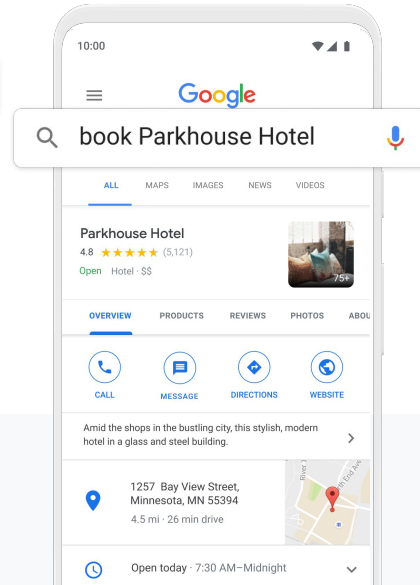
Momentos "Quiero saber"

cuando investigan
o exploran productos



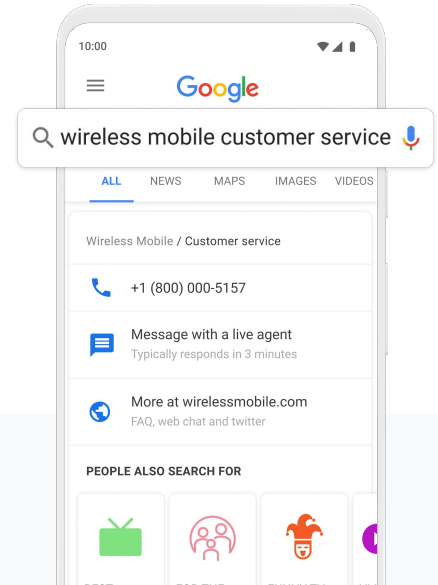
Momentos "Quiero ir"

cuando buscan
empresas locales



Momentos "Quiero comprar"

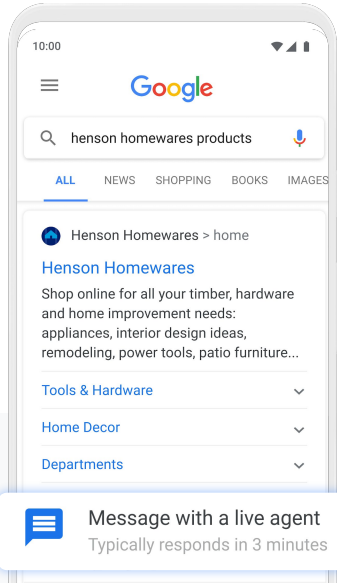
cuando ya tienen todo listo
para hacer una compra



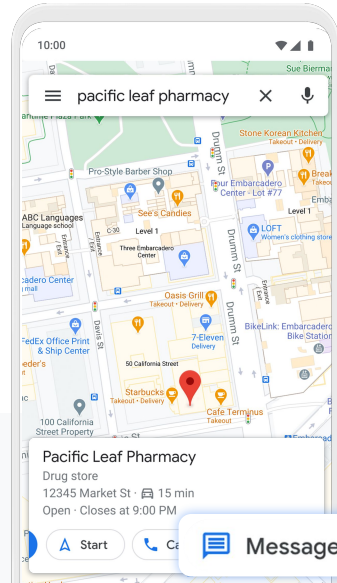
Momentos "Quiero hacer"

cuando necesitan ayuda
para hacer una tarea

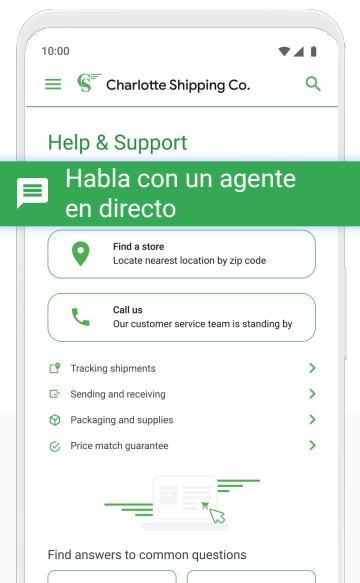
Con Business Messages de Google, tu marca puede descubrirse fácilmente en todos los canales justo cuando se necesita



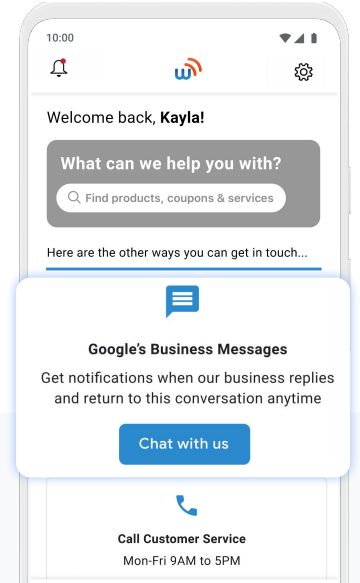
Se puede descubrir mediante consultas en **Búsqueda de Google**



Se puede descubrir mediante consultas específicas de una ubicación en **Google Maps**



Se puede descubrir directamente en tu **sitio web**



Se puede descubrir mediante otros **canales propios**



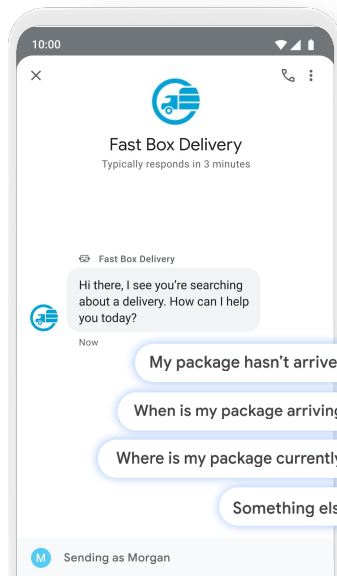
Aumenta la satisfacción del cliente y las ventas gracias a las experiencias asistenciales y las funciones enriquecidas

Aumenta la satisfacción del cliente

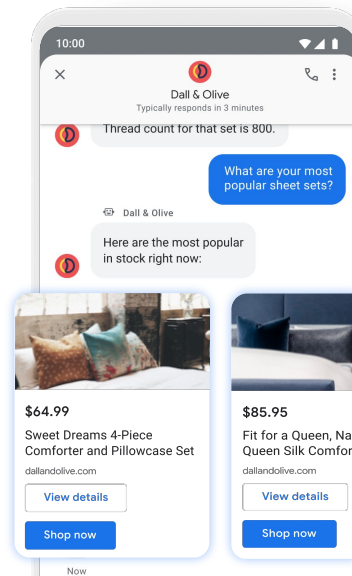
Impulsa las ventas y el upselling

Reduce los costes

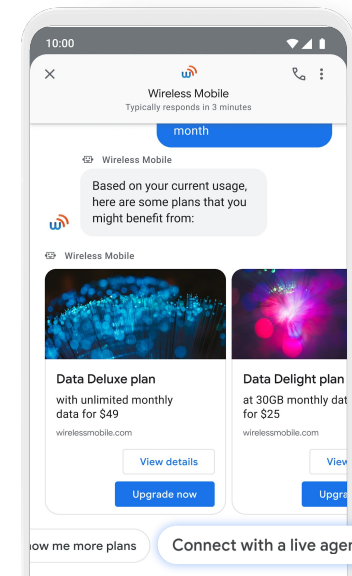
Genera confianza y lealtad para fortalecer las relaciones con los clientes



Chips de respuesta inteligente para una comunicación más rápida



Carruseles y tarjetas fotográficas para mayor interacción



Conexión con un agente humano para obtener asistencia personalizada

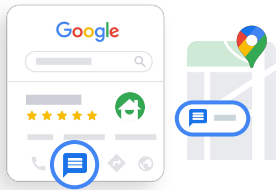
Business Messages supone una innovación
tecnológica a la hora de desarrollar una
conexión real con el cliente





Miles de negocios usan Business Messages para **estar presentes cuando sus clientes los necesitan** y **ofrecer experiencias útiles, rápidas y positivas** que agraden a los clientes y consigan buenos resultados.

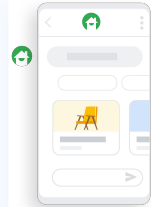
Creación de valor a gran escala en todo el ciclo de vida de compras y asistencia al cliente



Fase 1 **Descubrimiento**

Varios puntos de entrada para satisfacer cualquier necesidad

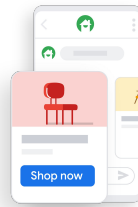
Chips inteligentes



Fase 2 **Educación**

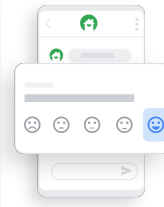
Funciones enriquecidas y atractivas

Asesoramiento personalizado por parte de un agente humano



Fase 3 **Compra**

Rutas sencillas para comprar



Fase 4 **Asistencia**

Ayuda inmediata, asíncrona y asistencial

Encuesta al final de la conversación



Fase 5 **Apoyo**

Aumenta la confianza, la satisfacción y la lealtad

Business Messages en cifras

28 %

de reducción en el tiempo medio de gestión

14 %

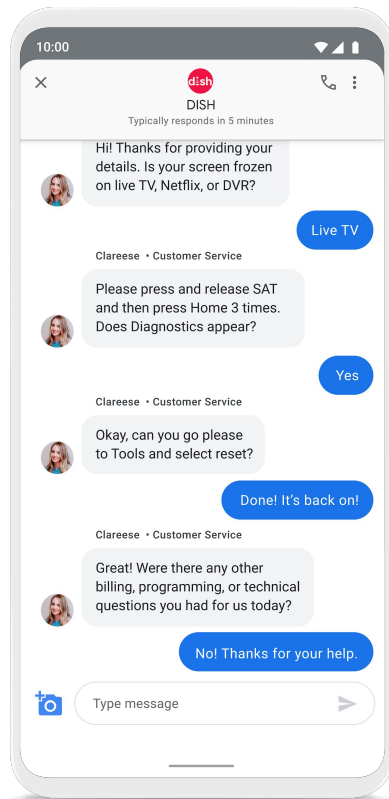
de mejora en la puntuación de la experiencia del cliente

21 %

de mejora en la tasa de resolución

81 %

de fidelización al canal de Business Messages



“

Business Messages ha reducido en un 28 % el tiempo medio de gestión de Dish Network

"Business Messages es una forma eficaz de conectar con nuestros clientes. Nuestra intención es usar Business Messages en otros ámbitos en el futuro".

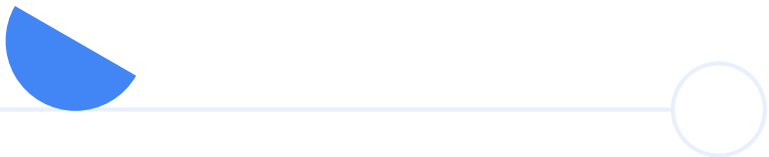
Kathy Schneider, vicepresidenta sénior de Operaciones de Experiencia del Cliente de Dish

dish

Un sencillo proceso de incorporación que funciona



Comienza a ofrecer a los clientes lo que necesitan



Estrategia

Nuestro equipo puede ayudarte a planificar la experiencia que vas a ofrecer

Más información

Tienes más información en la página de

[Business Messages](#)

Puedes profundizar también en la

[información para desarrolladores](#)

Contacto

Ponte en contacto con nosotros si quieres más información

Gracias

