



[WhatsApp Business Platform] Manual Prático de A a Z

Saiba tudo em relação ao aplicativo de mensagem nº1 do Brasil: melhores práticas, modelos de cobrança, templates de mensagem, integração de chatbots, funcionalidades, benefícios, tipos de mensagens e mais!



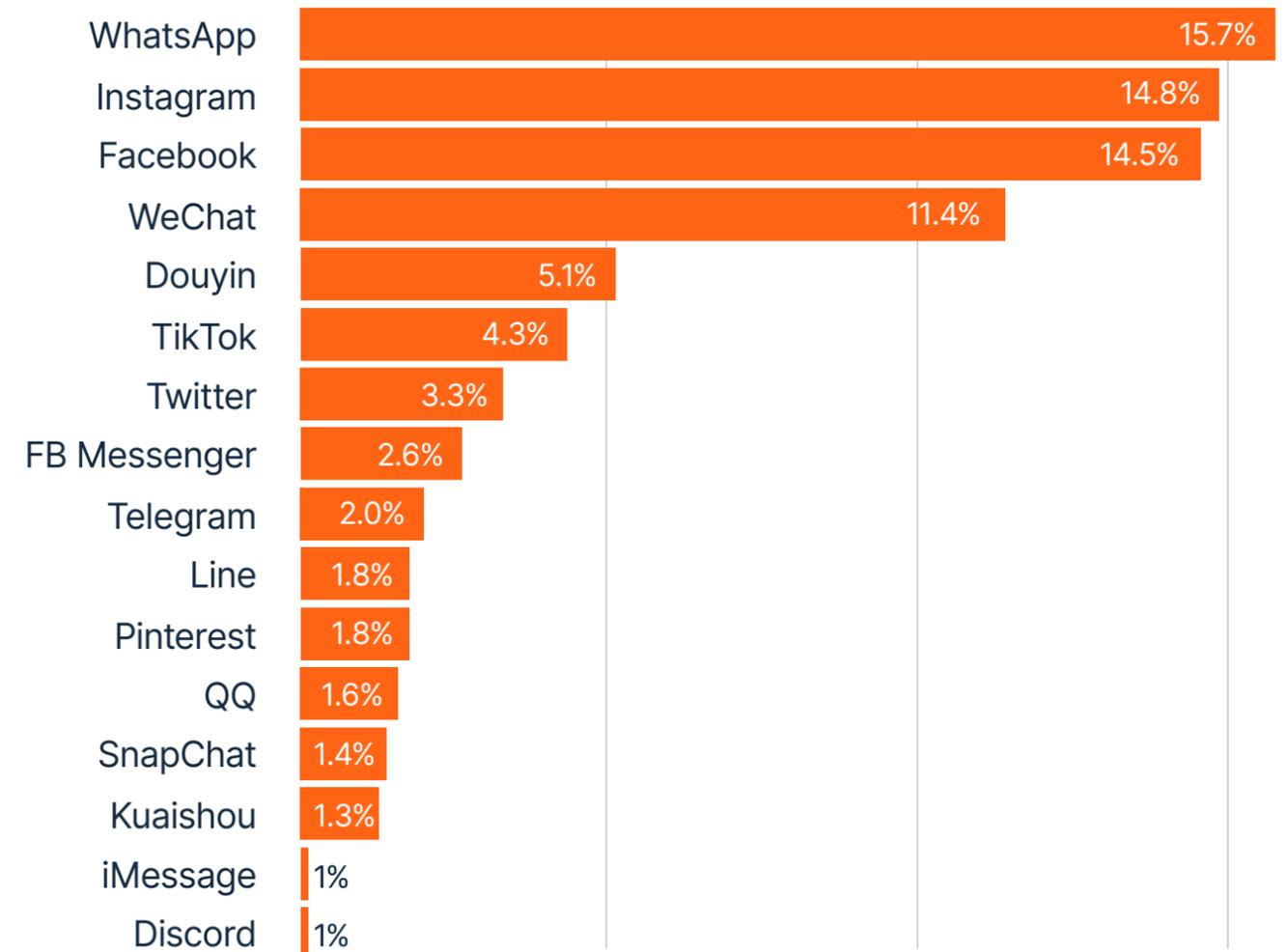
Panorama global

Você sabia que, todos os dias, são enviadas **100 bilhões de mensagens pelo WhatsApp?** Quem disse isso foi o próprio **Mark Zuckerberg, dono da Meta.**

Com mais de **2 bilhões de usuários** em todo o mundo e com uma **taxa de abertura de mensagens de 98%** - de acordo com estimativas da consultoria IDC -, pode-se dizer sem medo de errar que o WhatsApp é a rede social preferida e mais utilizada no mundo.

Hoje, o app está disponível em **180 países e em 60 idiomas**. Além disso, **mais de 5 milhões de empresas globalmente** usam a ferramenta para se comunicar com seus clientes.

APPS FAVORITOS



Fonte: [The Mobile Economy 2022 Report](#)

No Brasil

O Brasil é o segundo país do mundo com maior número de usuários do WhatsApp - estamos atrás apenas da Índia!



Dos smartphones brasileiros têm o **WhatsApp instalado**

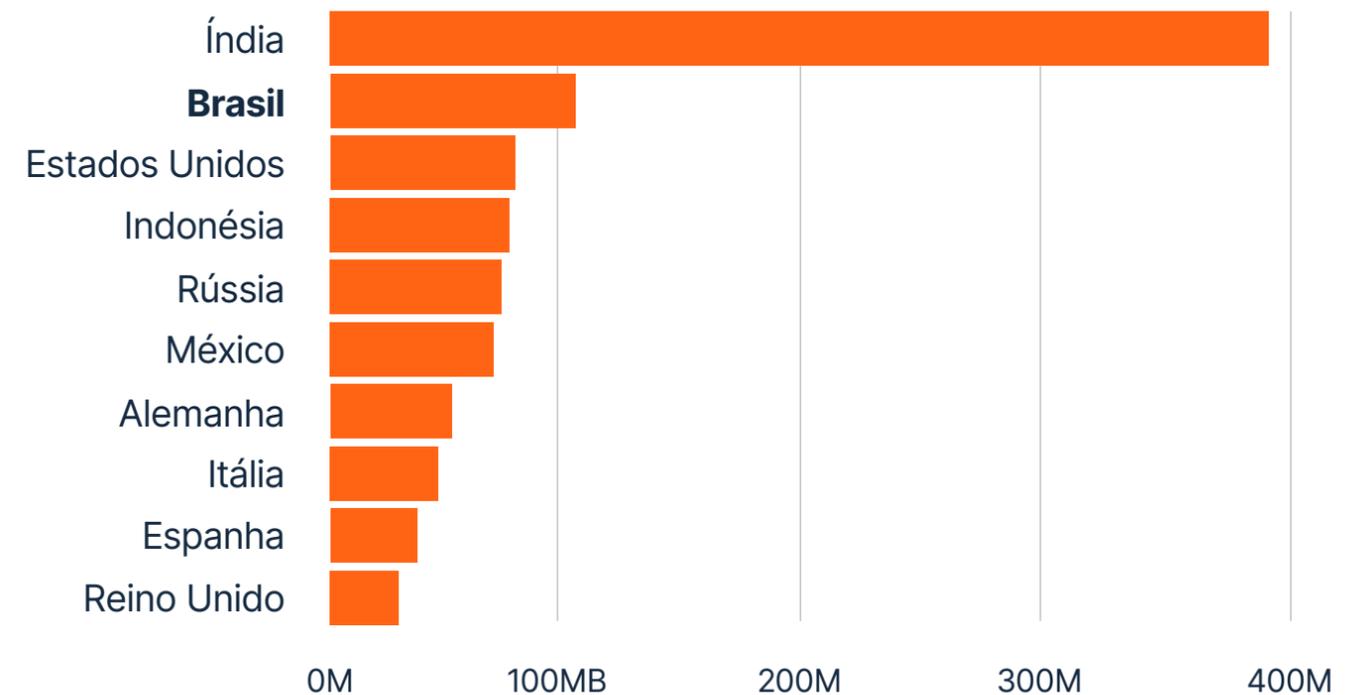


Dos usuários no Brasil acessam o app **todos os dias**



Dos usuários já **conversaram com um bot** no app

ADOÇÃO DO WHATSAPP: TOP 10 PAÍSES



*Número de usuários do WhatsApp por milhão

Fonte: [Digital 2022: The Global Overview Report](#)

Conteúdos

- 1. Introdução:** WhatsApp, o canal preferido dos latinoamericanos (e do mundo)
- 2. WhatsApp Business App x WhatsApp Business Platform**
- 3. Opt-in no WhatsApp Business Platform:** o que é e como conseguir essa autorização
- 4. Tipos de mensagem e modelos de cobrança**
- 5. Aprovação em modelos de mensagens**
- 6. Automações no WhatsApp**
- 7. Chatbots + WhatsApp Business Platform = a equação perfeita**
- 8. Como usar o WhatsApp ao longo de toda a jornada do cliente**
- 9. WhatsApp Business Platform:** uma solução que se adapta a todas as indústrias
- 10. Melhores práticas** no uso do WhatsApp Business Platform
- 11. Gamificação no WhatsApp**
- 12. Infobip:** o provedor oficial da Meta que lhe ajudará tirar o máximo de proveito deste e de outros canais de comunicação

Introdução

WhatsApp, o canal preferido dos latinoamericanos (e do mundo)

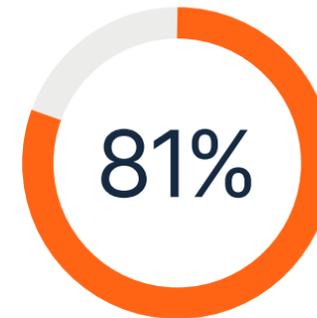
O WhatsApp é uma parte importantíssima do mix de Marketing, Vendas e Suporte de qualquer empresa que atue na América Latina. Devido à sua grande capilaridade na região, os usuários começaram a esperar (e exigir) ter acesso às marcas através dele e, agora, ele está presente em grande parte das jornadas de compra.

E se você tem dúvidas, os números não mentem: **42% dos latinoamericanos preferem receber ofertas e sugestões personalizadas pelo WhatsApp.** Além disso, 53% gostariam de receber informações e acompanhar os seus pedidos pelo app.

Nota

Outros casos de uso muito efetivos no WhatsApp são o envio de mensagens de retorno a carrinhos de compra abandonados, notificações de produtos que estão novamente em estoque, envio de cupons de desconto para engajamento de clientes inativos, recomendações e sugestões de compras personalizadas, (pré)reserva de produtos, agendamento de compromissos, lembretes de eventos, lançamento de novos produtos/serviços e etc.

CASOS DE USO EMPRESARIAL DO WHATSAPP



Dos usuários brasileiros usam o WhatsApp para interagir com marcas

Principalmente para:

- Ter suas dúvidas respondidas
- Pedir informações adicionais
- Suporte técnico

Fonte: [Panorama de Mensageria no Brasil \(Mobile Time/Opinion Box\) - Agosto 2022](#)

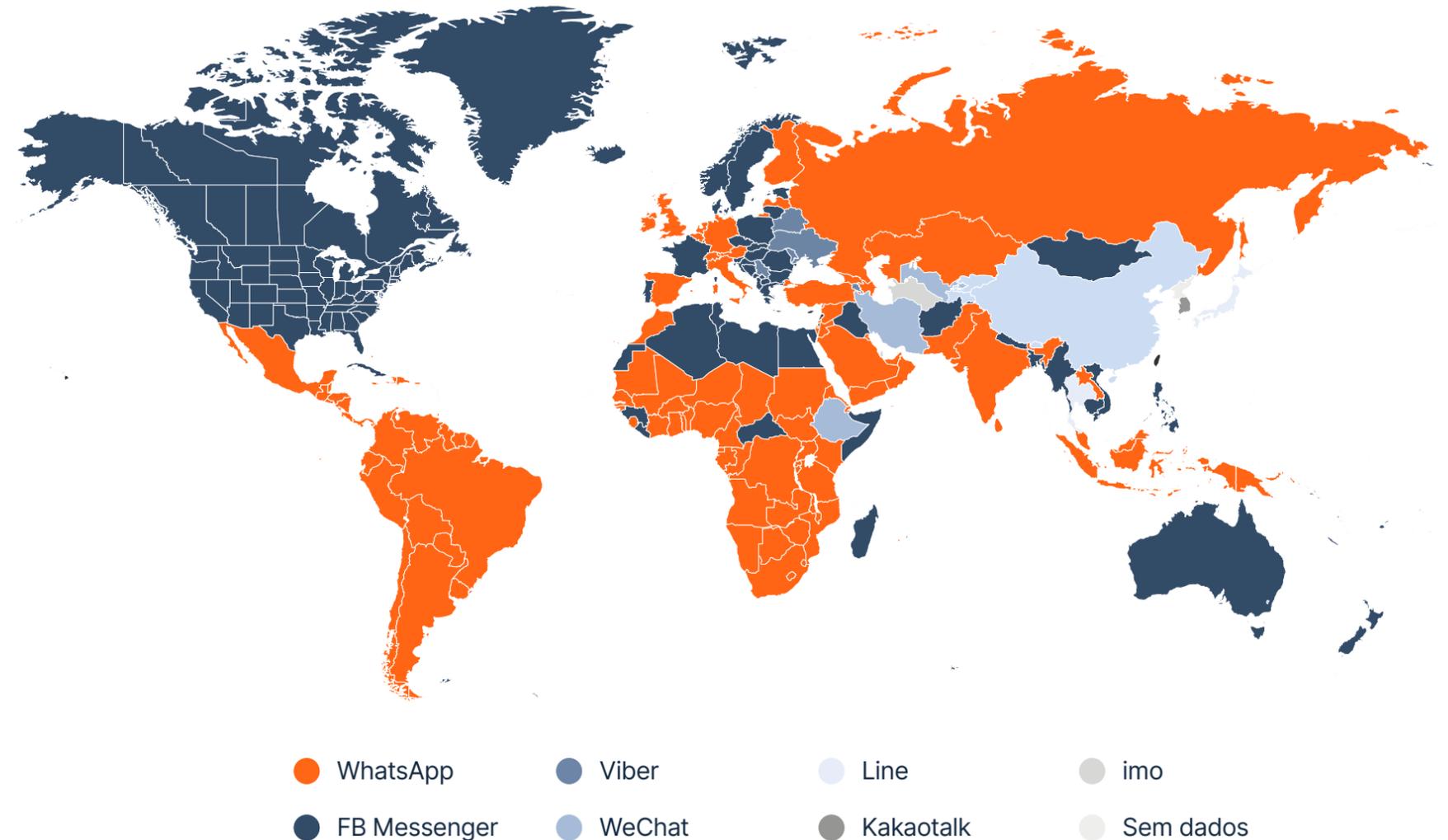
Além desses números altíssimos de engajamento, o fato **do app ser compatível com a grande maioria dos dispositivos móveis**, torna o WhatsApp uma aplicação muito popular e acessível.

Para os clientes, o WhatsApp oferece um grande apelo ao permitir que eles **interajam com as marcas de forma direta e em conversas 1-1 bidirecionais**, ao contrário de outros canais que oferecem interações de mão única - por exemplo o SMS, RCS, alguns tipos de e-mail e notificações push.

Já para as empresas, uma grande vantagem do WhatsApp é que **ele fornece dados sobre o uso da plataforma**. Como, por exemplo, tempo médio de resposta, número de conversas por dia, velocidade do primeiro contato, tempo médio de conversa, entre outros. Isso ajuda as empresas a definirem e acompanharem melhor suas métricas de sucesso e evoluírem sempre no uso do canal.

A soma desses elementos **garante experiências mais engajadoras, sem interrupções e convidativas** para a resolução de problemas e promoção de campanhas. E não apenas para os usuários do Brasil e da América Latina...

PRINCIPAIS APPS DE MENSAGERIA POR PAÍS



Fonte: [Digital 2022: The Global Overview Report](#)

Sem dúvida, o WhatsApp também está liderando todos os pódios porque é uma **plataforma fácil de usar e altamente intuitiva**, que não se limita apenas ao envio de mensagens de texto. Ele permite o **envio de vídeos, imagens, gifs, stickers, áudios, arquivos, localização e a realização de videochamadas**.

E como se isto não fosse suficiente, os chats no WhatsApp são criptografados de ponta a ponta, de modo que proporcionam a **máxima segurança** para sua empresa e para os clientes que interagem com ela através deste canal.

Mas a grande vantagem comercial deste canal reside no fato de que as pessoas já estão **muito familiarizadas com seu uso**, já que conversam diariamente com amigos e familiares por ele. Isso torna todo o processo muito mais natural e ágil.

Por todas essas razões, a Infobip decidiu criar um manual completo de como você pode usar o WhatsApp Business Platform para se conectar com seu público e alavancar suas vendas.

Bem-vindo ao mundo do WhatsApp Business Platform! :)



WhatsApp Business App x WhatsApp Business Platform

O WhatsApp projetou sua plataforma de tal forma que ela pode se adaptar a vários tipos de usuários: de usuários finais, empreendedores individuais, PMEs e até grandes corporações. E justamente por isso, não há um modelo melhor ou pior, mas o que se adapta melhor às particularidades e necessidades de cada empresa.

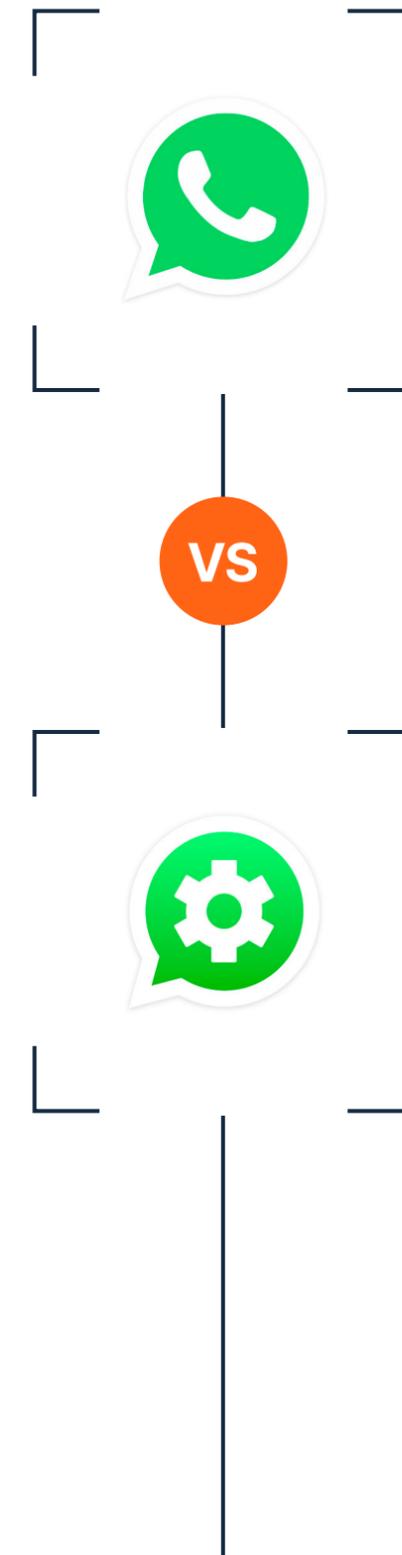
Para começar, o **WhatsApp Business App** é um aplicativo gratuito que está disponível para iOS e Android e **foi criado especificamente para atender às demandas das pequenas empresas** que procuram uma maneira eficiente e econômica de administrar suas interações com os clientes.

Através do aplicativo WhatsApp Business, as empresas podem compartilhar informações relevantes sobre seus negócios - por exemplo, descrição de produtos e serviços, horário de funcionamento, localização de filiais, site, etc. O aplicativo também fornece às marcas catálogos de produtos onde elas podem apresentar sua oferta de uma maneira bastante visual.

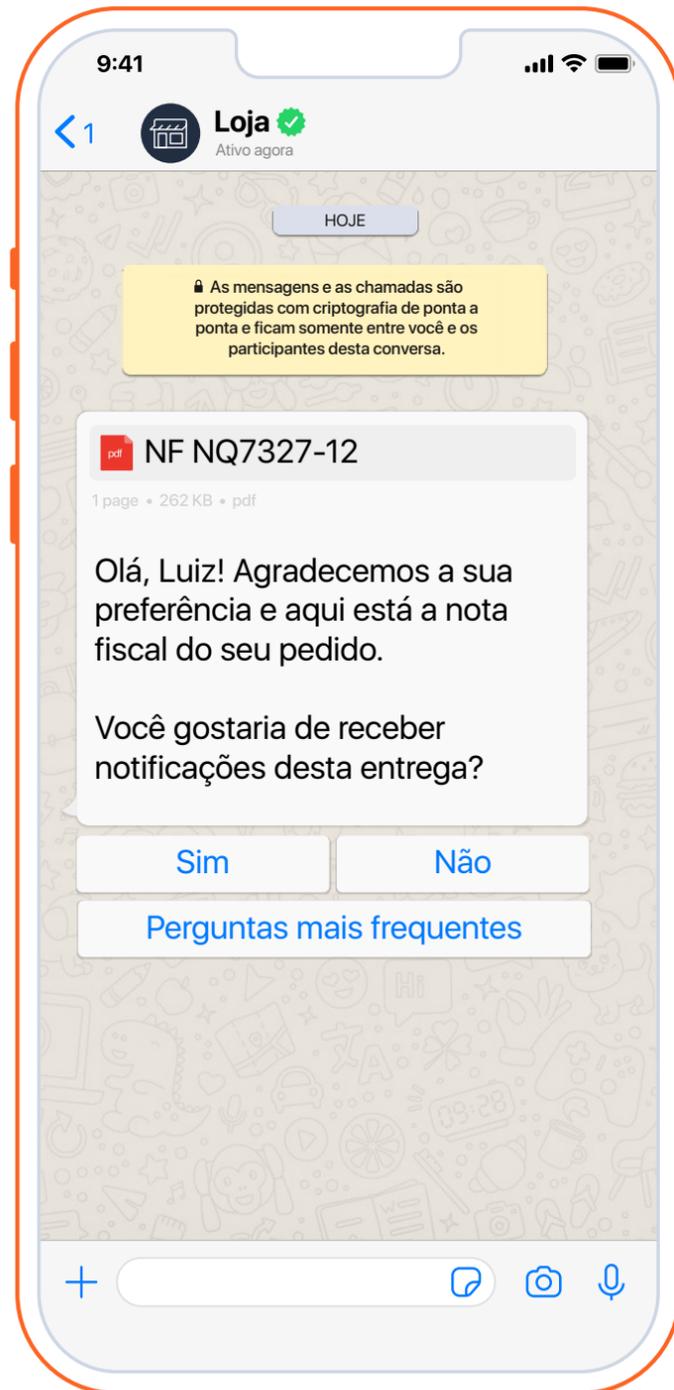
Além disso, o aplicativo permite a incorporação de modelos de mensagens padrão - como de boas-vindas e ausência - e a criação de tags para segmentar todas as interações com os clientes.

Já o **WhatsApp Business Platform** foi projetado para médias ou grandes empresas que desejam se comunicar com seus clientes em **escala e de forma altamente personalizada**. Através de uma parceria com um fornecedor oficial da Meta - como a Infobip - as empresas podem acessar a API do WhatsApp Business num piscar de olhos.

Essa versão da plataforma dá às marcas acesso a notificações proativas e à integração de chatbots de vendas e/ou de atendimento ao cliente. Além disso, ao adquirir a solução WhatsApp Business Platform, é possível incorporar até 30 produtos em um único chat e desfrutar de alguns recursos adicionados recentemente, como [botões de resposta e listas de transmissão](#).



BOTÕES DE RESPOSTAS RÁPIDAS



Ao comparar os dois, vale notar que o **WhatsApp Business Platform oferece a possibilidade de integrar softwares de terceiros e também fornece relatórios analíticos** e painéis de controle para que as empresas possam medir e monitorar seus esforços. Ele também permite que você peça o selo de conta verificada, o que proporciona mais segurança para seus usuários.

O WhatsApp Business Platform também oferece a possibilidade de que **vários agentes façam login** na mesma conta simultaneamente, o que torna possível escalar seu serviço. No entanto, ele possui um custo extra em comparação com o WhatsApp Business App.

 WhatsApp Business App	 WhatsApp Business Platform
 Pequenas empresas	 Empresas médias, grandes e desenvolvedores
 Download e uso gratuito	 Custo por cada conversa com clientes
 <ul style="list-style-type: none"> - Perfil empresarial - Catálogo de produtos - Botões de respostas rápidas - Mensagens de boas-vindas ausência - Tags de segmentação 	 <ul style="list-style-type: none"> - Perfil empresarial - Catálogo de produtos - Notificações pró-ativas - Listas de transmissão - Integração de chatbots - Relatórios e painéis de análise

Opt-in no WhatsApp Business Platform: o que é e como conseguir essa autorização

O WhatsApp tem diretrizes muito claras para as mensagens enviadas através da sua plataforma. E um deles se refere à autorização **(opt-in)** que os **usuários devem dar às empresas para que elas lhe enviem qualquer comunicação pró-ativa.**

E para conquistar esse opt-in é importante que você:

- Deixe muito claro que a pessoa está autorizando receber comunicações da sua empresa através do WhatsApp e quais serão essas comunicações (transacionais, de marketing, ofertas, eventos)
- Indique a empresa à qual o usuário está concedendo esta permissão (por exemplo: a autorização para uma empresa específica, não autoriza a holding dela enviar mensagens ao usuário)

- Cumpra as leis e regulamentações em vigor nos países em que você opera.

Da mesma forma, é importante salientar que os consumidores devem ter a opção - a todo momento - de cancelar essa autorização **(opt-out)**. E você deve respeitar essa vontade.

Você pode solicitar opt-ins de várias maneiras e em vários momentos da jornada do seu cliente. Aqui estão algumas ideias:

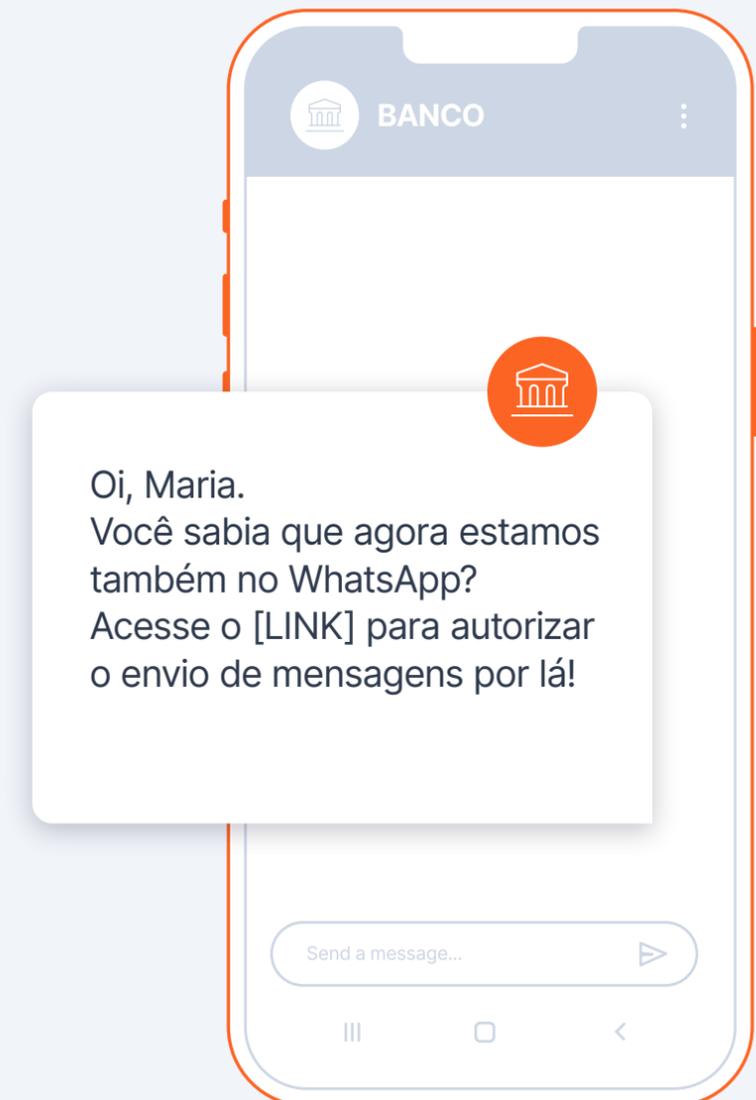
1. QUANDO O CLIENTE INTERAGE COM VOCÊ PELA PRIMEIRA VEZ



2. NO SEU SITE



3. EM OUTROS CANAIS



4. DURANTE A FINALIZAÇÃO DE UMA COMPRA



5. NO PROCESSO DE CADASTRO OU NO ENVIO DE UM FORMULÁRIO, VOCÊ PODE PERGUNTAR POR QUAIS CANAIS ELES GOSTARIAM DE SE COMUNICAR

Dois exemplos de formulários de cadastro são mostrados:

Criar uma conta

Nome: Nome Sobrenome

E-mail: Telefone: (xx) xxxxx-xxxx

Quero receber mensagens por:

- Telefone SMS
- E-mail WhatsApp

Finalizar cadastro

Formulário de contato

Nome: Nome Sobrenome

E-mail: Telefone: (xx) xxxxx-xxxx

Quero receber mensagens por:

- Telefone SMS
- E-mail WhatsApp

Mensagem:

Enviar

Tipos de mensagem e modelos de cobrança

Em 2023, foram anunciadas [alterações no modelo de cobrança do WhatsApp Business](#) e na forma como os diferentes tipos de conversas serão categorizados e, portanto, cobrados. Anteriormente, até 31 de maio de 2023, as conversas eram divididas em dois tipos: as iniciadas por usuários e as iniciadas por empresas. No entanto, a partir de 1º de junho de 2023, a Meta anunciou uma nova classificação para as conversas.

A categoria de conversas iniciadas por empresas foi dividida em três novas categorias que refletem os principais casos de uso: utilidade, autenticação e marketing. A categoria de conversas iniciadas pelo usuário foi renomeada como serviço.

Categoria de conversa até 31 de maio de 2023

- // Iniciadas pela empresa
- // Iniciadas pelo usuário

Categorias de conversa a partir de 1º de junho de 2023

- // Marketing
- // Utilidade
- // Autenticação
- // Serviço



1. Conversas de utilidade

são conversas iniciadas por empresas em que os clientes optaram por realizar uma transação específica (por exemplo, receber notificações sobre o status dos seus pedidos).

2. Conversas de autenticação

são conversas iniciadas por empresas - às quais os clientes se inscreveram - que permitem a verificação da identidade dos usuários por meio do envio de senhas de uso único (OTPs).

3. Conversas de marketing

são conversas iniciadas pelas empresas das quais os clientes optaram por participar e que podem incluir ofertas e promoções ou informações relevantes sobre atualizações.

4. Conversas de serviço

são quaisquer conversas iniciadas pelo usuário que ocorram com o objetivo de resolver uma dúvida do cliente.

É importante observar que as cobranças pelas conversas dependerão da categoria à qual elas pertencem. Além disso, agora há uma nova opção para **estender a janela de conversa gratuita de 24 horas para 72 horas** nos casos em que a conversa é iniciada a partir de anúncios do Facebook ou do Instagram que direcionam para o WhatsApp ([Click-to-WhatsApp](#)) ou de um CTA localizado na página comercial do Facebook de uma marca.

Informação importante

Sempre que um modelo ou mensagem for enviado por uma empresa, será cobrada uma taxa por conversa, a menos que o modelo seja enviado no meio de uma conversa que já tenha sido aberta na mesma categoria. No caso de uma categoria diferente, as regras do jogo serão alteradas. Por exemplo, se um modelo de marketing for enviado no meio de uma conversa de serviço que já esteja aberta, uma nova conversa de marketing será automaticamente aberta e cobrada separadamente.



Aprovação em modelos de mensagens

Como comentamos anteriormente, as mensagens pró-ativas iniciadas pelas empresas precisam ser pré-aprovadas pela equipe do WhatsApp antes de serem enviadas para os usuários.

Para que isso aconteça, as empresas enviam os modelos do conteúdo, também chamado de templates, para que seja verificado que tudo está em conformidade com as diretrizes do WhatsApp/Meta.

O modelos de mensagens podem ser criados para vários usos, por exemplo:

- Atualizações de conta/cadastro
- Alertas
- Agendamentos
- Respostas automáticas (horário de expediente, aviso de férias, encerramentos temporários);
- Resolução de problemas simples
- Rastreamento de pedidos
- Notificações de envios
- Notificações de reserva de produtos
- Notificações de pagamento
- Lembretes
- Campanhas de marketing



Quer saber como diferenciar os modelos de mensagens e as mensagens de sessão? Confira a nossa comparação:

Mensagens de sessão	Modelos de mensagem
 São mensagens <i>em resposta</i> a uma conversa iniciada pelo usuário e que estão dentro de uma janela de 24 horas .	 São mensagens enviadas pró-ativamente pela empresa. Elas só podem ser enviadas para os usuários que deram opt-in para receber comunicação dessa empresa.
 Não precisam ser aprovadas pelo WhatsApp.	 Devem ser aprovadas pelo WhatsApp.
 Essas mensagens não são cobradas, desde que enviadas na janela de 24 horas a partir do momento do seu recebimento.	 Este tipo de mensagem tem um custo.
 Podem ser usadas para responder perguntas, resolver queixas, dar mais informações sobre produtos/serviços, prestar suporte entre outros.	 Podem ser usadas para iniciar conversas de forma pró-ativa e oferecer atualizações do serviço, entrega, agendamentos e etc.

Aqui separamos alguns parâmetros que são importantíssimos para garantir que seus modelos de mensagens sejam aprovados pelo WhatsApp:

- O nome do seu modelo de mensagem só pode incluir letras minúsculas, números e sublinhados. **Não são permitidos caracteres especiais.**
- Evite a todo custo **erros de ortografia**.
- O corpo da mensagem não deve exceder **1024 caracteres**.
- Todas as referências a explosivos, drogas, serviços ilegais ou **linguagem inadequada** são proibidas.
- **Limite o número de mensagens enviadas** e o número de destinatários para não ser visto como spam.
- Entre em contato apenas com aqueles que autorizaram esse contato.

Nota

Recentemente, o WhatsApp começou a autorizar que os modelos de mensagens também fossem usados para fins de marketing. No entanto, ainda é preciso um pouco de cautela para não ser visto como spam e ter o modelo bloqueado!

[Saiba mais sobre modelos de mensagem aqui](#)

Automações no WhatsApp

Automatizar o seu WhatsApp lhe trará diversos benefícios, independente se é uma automação de interações através de um chatbot ou soluções de mensagens automatizadas com base em gatilhos.

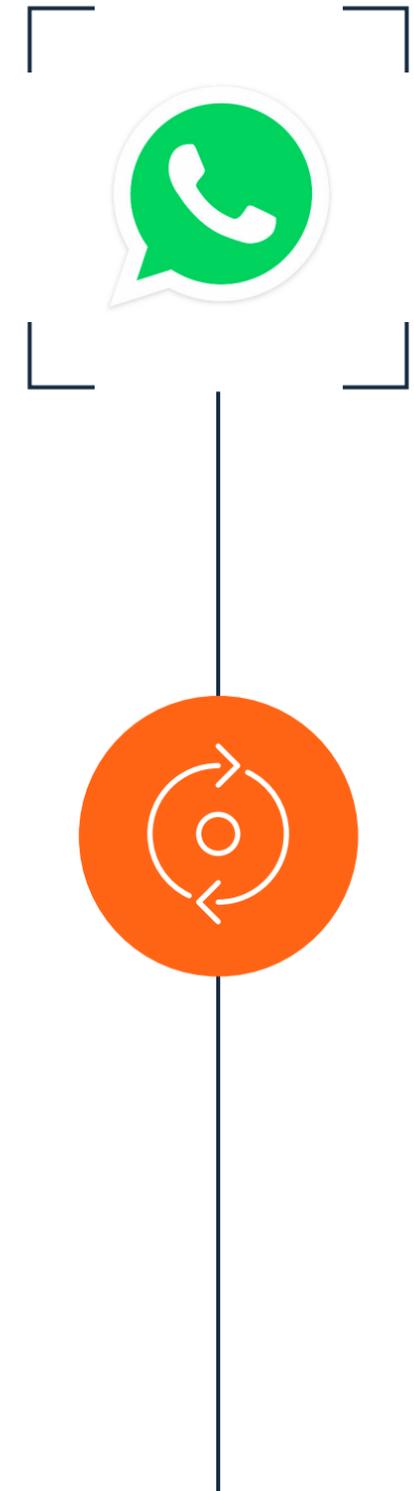
Para se ter uma ideia, você sabia que, em geral, a automação do atendimento ao cliente ajuda as empresas a aumentarem em [39% a satisfação do cliente](#) em até [14 vezes as vendas](#)?

A automação do WhatsApp Business Platform pode trazer grandes benefícios para sua empresa, entre eles:

- **Suporte 24/7**, resultando em maior satisfação do cliente.
- **Redução dos custos operacionais** ao minimizar a carga de trabalho dos seus agentes.
- **Maior eficiência em seus processos** e, conseqüentemente, tempos de resposta mais curtos.
- **Resoluções** mais rápidas.
- **Aumento da escalabilidade** do seu negócio.

Ao automatizar sua conta comercial no WhatsApp, você também pode facilmente realizar operações diárias, como, por exemplo:

- Fornecer informações sobre o **status dos pedidos**.
- Agendar **compromissos e entregas**.
- Dar **suporte a compras online**.
- Fornecer respostas rápidas às **perguntas mais frequentes dos seus usuários**.



Chatbots + WhatsApp Business Platform = a equação perfeita

Você sabia que, em média, **estima-se que os chatbots no WhatsApp reduzem o Custo por Contato em 80%**? Isso mesmo! Os bots também são capazes de reduzir o tempo de interação com os clientes para 4 minutos, um fator essencial para as gerações atuais que clamam por imediatismo.

Os chatbots estão cada vez mais presentes em nossas interações diárias com as marcas. De acordo com uma pesquisa realizada pela IDC, a pedido da Infobip, até [61,1% dos varejistas latinoamericanos usam os bots](#) para apoiarem suas áreas de atendimento ao cliente, e outras indústrias não estão muito atrás!

Blog

Qual tipo de chatbot melhor se adequa às **suas necessidades?**

Descubra aqui

E antes que você se pergunte: não existe um tipo melhor ou pior de chatbot. Existem os mais adequados para os seus objetivos, tamanho da empresa e casos de uso.

Os [chatbots com inteligência artificial](#), por exemplo, são mais caros e exigem um tempo de implementação um pouco mais longo. No entanto, eles permitem criar conversas mais humanizadas e naturais e, quando associados ao Processamento de Linguagem Natural (NLP), eles conseguem até entender a intenção e o humor dos usuários.

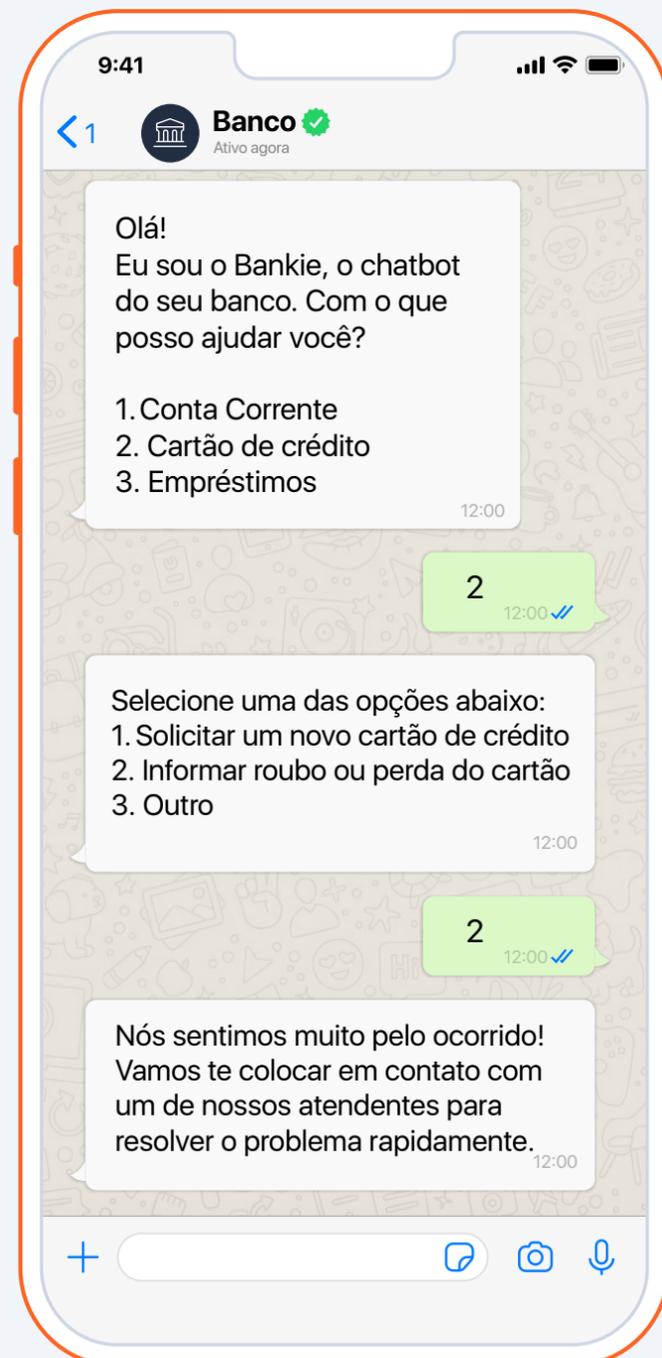
Já os chatbots mais simples, chamados de bots de palavra-chave ou múltipla-escolha, são mais rápidos de criar e podem contribuir enormemente para questões de FAQ ou ações simples e repetitivas.

Independente do modelo escolhido, ambos ajudam a aumentar a satisfação dos seus clientes, escalar sua operação e a reduzir consideravelmente os tempos de resposta aos seus usuários.

E para que eles sejam realmente efetivos, você deve garantir que o design do seu chatbot permita que você transfira as conversas para agentes humanos quando o bot não conseguir resolver o problema por qualquer motivo (inclusive, a preferência do cliente em falar com um humano).



“Estima-se que o chatbots são capazes de reduzir o tempo de interação com o cliente para **4 minutos**”



Melhores práticas ao criar um chatbot no WhatsApp:

- Seja **transparente** e avise seus clientes que eles estão se comunicando com um bot e não com um ser humano.
- Incorpore imagens, emoticons e outros **elementos multimídia** para acrescentar dinamismo às interações com seus clientes.
- Preze pela **clareza** acima de tudo. Prefira respostas simples, que podem ser mais elaboradas depois.
- Certifique-se de que seu bot inclui a opção de **opt-in**.
- **Teste** e **aprimore** constantemente seu bot.

Dica Extra

Answers, nossa plataforma de desenvolvimento de chatbot, **permite aprimorar seu atendimento ao cliente, vendas e iniciativas de marketing**. Através da nossa solução, você pode criar, testar e implementar seu chatbot no WhatsApp (e em diversos outros canais) sem complexidade e de acordo com suas necessidades. E a melhor parte: sem escrever uma linha de código, em uma plataforma arrasta-e-solta.

Como usar o WhatsApp ao longo de toda a jornada do cliente

Quem disse que a jornada do cliente se limita do início ao fim de uma compra? Ela pode começar bem antes, quando eles ainda estão procurando produtos, comparando preços e marcas e criando um cadastro com você.

O alcance, escalabilidade e grau de adoção do WhatsApp no mundo, e mais especificamente no Brasil, **fazem desta plataforma o aliado perfeito para acompanhar, aconselhar e fidelizar a jornada de cada um de seus clientes, de ponta a ponta.**

Por exemplo, você pode engajar potenciais clientes **compartilhando seu catálogo de produtos através do WhatsApp**, concentrar seus esforços de marketing em CTAs de **'Click to WhatsApp'** ou enviar conteúdos informativos e personalizados para cada usuário que fará ele usar melhor o produto que acabou de comprar.

Da mesma forma, **o canal pode se tornar parte dos seus processos de segurança e verificação e autenticação de identidade**. Você pode ainda projetar seu chatbot no WhatsApp de tal forma que ele peça a seus clientes que enviem selfies ou documentos para corroborar os dados. As possibilidades são infinitas!

JORNADA DO CLIENTE NO WHATSAPP



WhatsApp Business Platform: uma solução que se adapta a todas as indústrias



TURISMO

- Confirmação de reservas
- Tickets de embarque
- Informações sobre portões de embarque
- Informações sobre acomodações
- Dicas de viagem personalizadas
- Suporte



VAREJO

- Catálogo de produtos
- Assistente de vendas
- Confirmação de pagamento
- Status e notificações de entrega
- Responder a dúvidas



FINANCEIRO

- Autenticação de dois fatores (2FA)
- Transações bancárias
- Lembretes de pagamento
- Notificações de fraude
- Atualização de cadastro
- Suporte

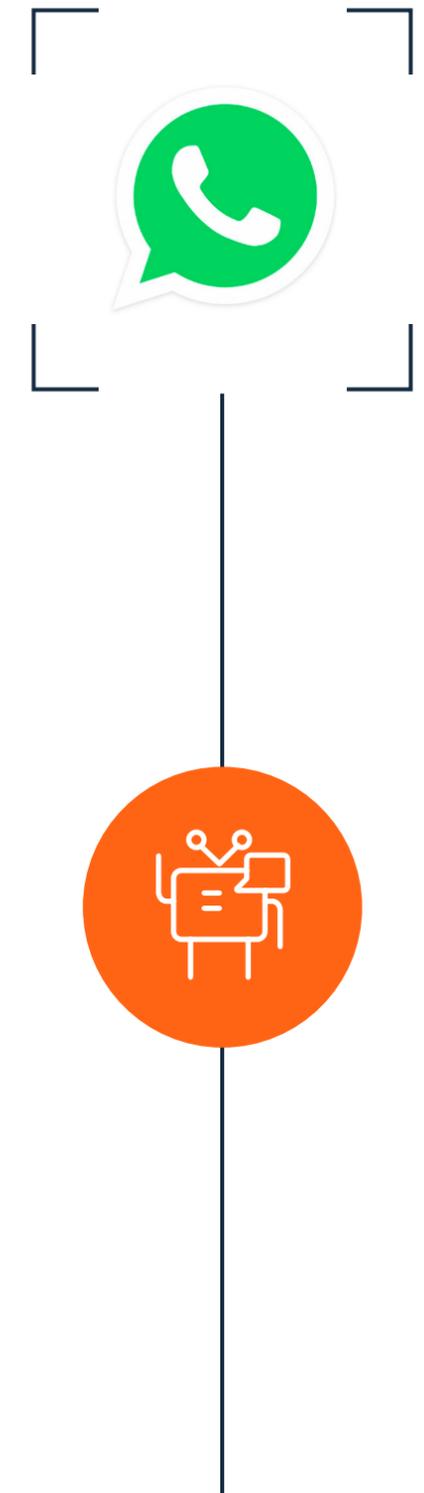
Melhores práticas no uso do WhatsApp Business Platform

Além de sempre lembrar de pedir a seus clientes autorização prévia para enviar mensagens pró-ativas (opt-in), há outros itens interessantes a serem considerados ao integrar o WhatsApp à sua estratégia de comunicação.

Os principais são:

- Quanto mais **recursos multimídia** você acrescentar às suas conversas WhatsApp, melhores serão suas taxas de engajamento.
- **Integre seu canal WhatsApp com os outros canais** que compõem sua oferta de comunicação, para uma verdadeira [experiência omnichannel](#). Não esqueça de integrá-lo também à sua plataforma de dados do cliente e à plataforma de vendas.

- **Divulgue seu número WhatsApp** nos locais mais vistos pelos seus clientes (por exemplo, na bio do seu perfil Instagram, em seus materiais publicitários, no seu e-mail).
- **Personalize** o máximo possível todas as interações com seus usuários. Use os dados coletados em interações anteriores para transformar a experiência em algo 1-1.
- Estabeleça **métricas de sucesso** para monitorar e avaliar a eficácia do seu uso do canal (por exemplo, tempo médio até o primeiro contato, número de chats mensais, leads obtidos através do WhatsApp, taxas de conversão, receita gerada).

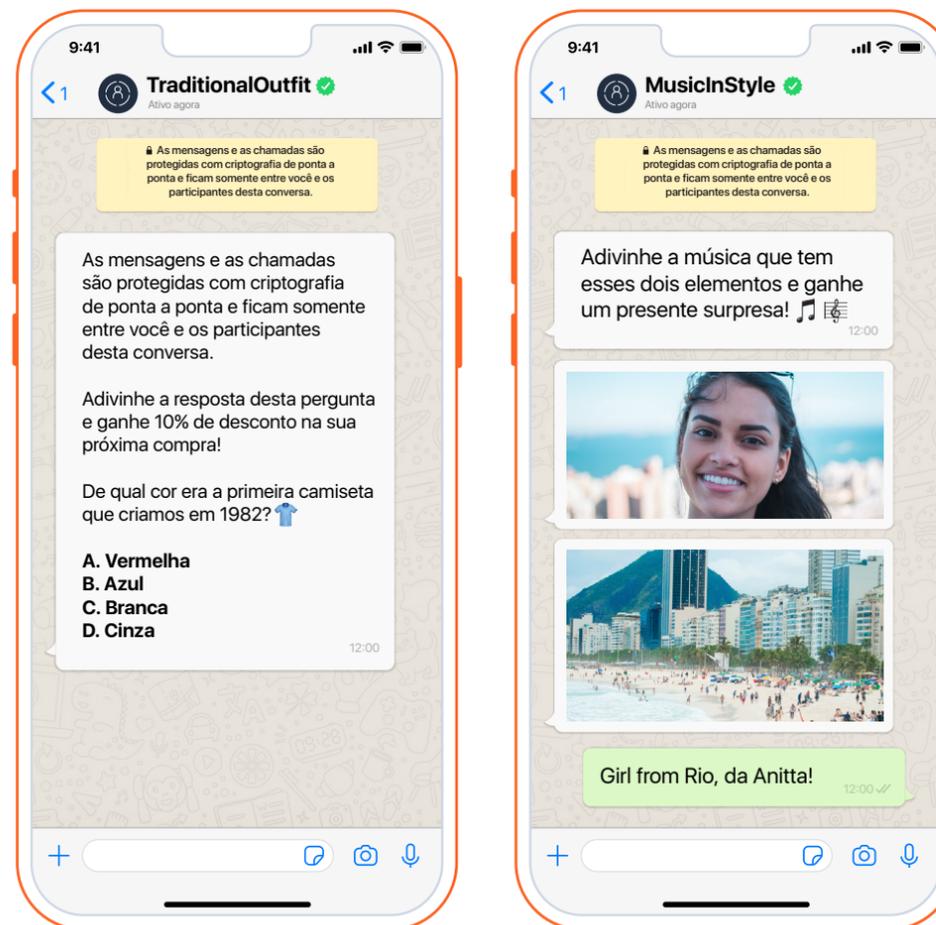


Gamificação no WhatsApp

Usar estratégias de gamificação é uma excelente forma de incentivar o instinto competitivo dos seus usuários e, com isso, atraí-los, retê-los e entretê-los.

Essa estratégia original e interativa pressupõe o uso de elementos de jogos (competição, pódio, atividades para ganhar pontos, etc) e tem ganhado cada vez mais espaço, uma vez que conseguem cortar o ruído de milhares de campanhas de marketing e fazer com que os usuários realmente se engajem com o que está sendo mostrado.

Tanto é que, até 2024, é esperado um [crescimento de 30,1% no mercado da gamificação](#). Afinal, mais do que nunca, as pessoas estão procurando marcas que sejam capazes de impactá-los, seja dando um sorriso ou oferecendo o prêmio certo no momento certo.



Blog

Conheça exemplos bem-sucedidos de Gamificação no WhatsApp.

Clique aqui e confira

Infobip:

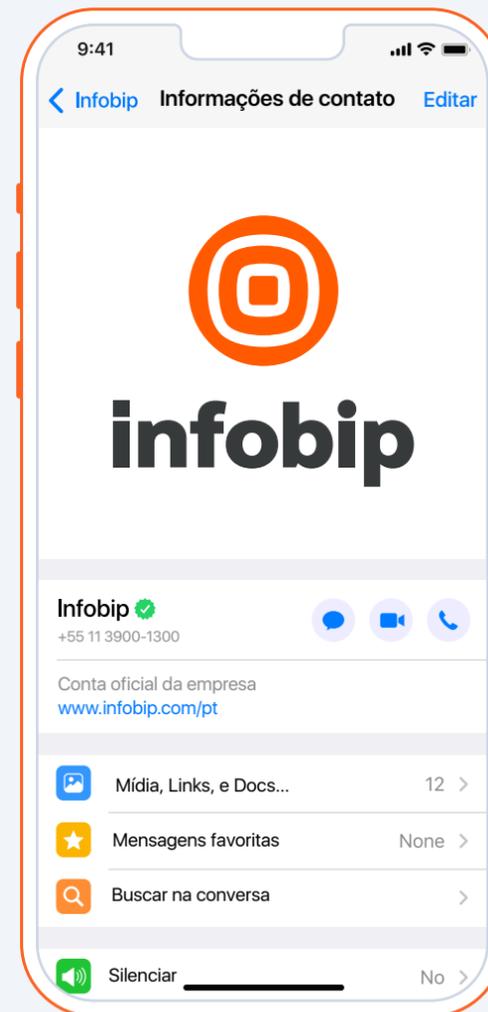
o provedor oficial da Meta que lhe ajudará tirar o máximo de proveito deste e de outros canais de comunicação

A Infobip é um parceiro certificado da Meta desde 2018 e é o fornecedor ideal para ajudá-lo a criar estratégias de vendas, marketing, suporte e engajamento do cliente através do WhatsApp - e vários outros canais!

Facilitamos que as empresas escalem suas comunicações, aumentem a fidelidade à marca e impulsionem o engajamento através do WhatsApp - tudo com uma plataforma intuitiva, integrada e omnichannel.

Remetente verificado

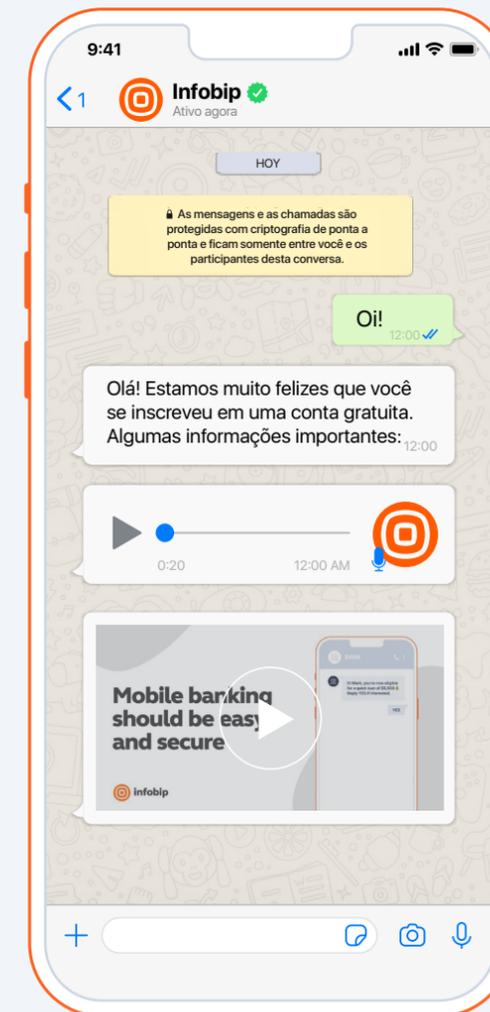
Comunicações personalizadas



Conversas confiáveis

Mídias interativas

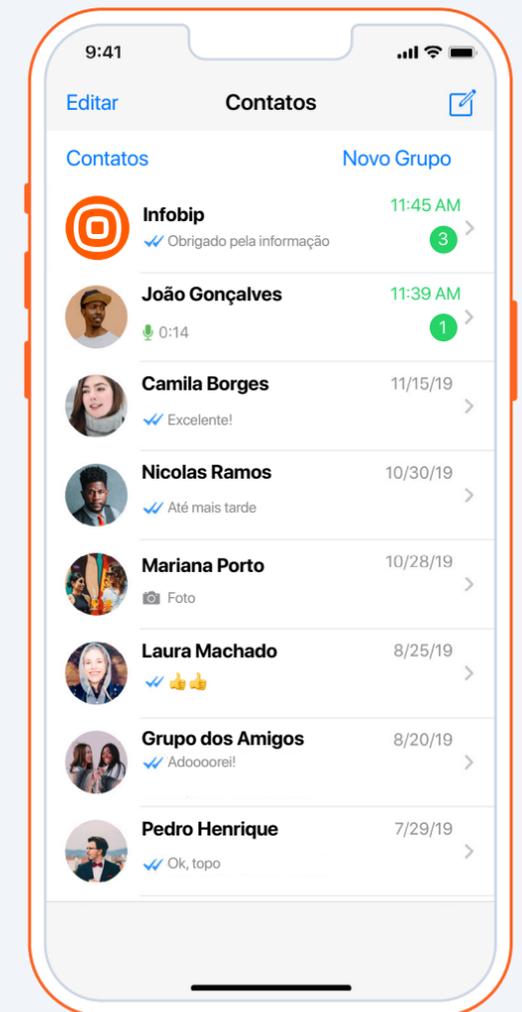
Use QR codes, vídeos, áudios, imagens e arquivos para aprimorar suas comunicações



Métricas reais

Comunicação bidirecional

Envie e receba mensagens dos seus clientes



Experiência familiar

Aqui, listamos algumas das razões pelas quais marcas em todo o mundo escolhem a Infobip como seu fornecedor WhatsApp.

- Ajudamos você a **escalar seu atendimento e serviço ao cliente**: nossa plataforma de criação de chatbot, Answers, facilita a implantação de chatbots baseados em palavras-chave ou de IA para garantir comunicações mais contextualizadas e assertivas.
- Permitimos que você crie **experiências personalizadas e únicas**: conosco, você pode oferecer um atendimento ao cliente rápido e personalizado através do [Conversations](#), nossa solução de contact center nuvem.
- Somos seu **parceiro para engajar, informar e notificar**: envie notificações, lembretes e alertas certos e úteis. Crie fluxos de interação automatizados usando o [Moments](#), nosso hub de interação omnichannel com o cliente.
- Oferecemos **fácil integração**: integre a plataforma WhatsApp aos seus sistemas existentes sem problemas e em tempo recorde.
- Oferecemos **suporte 24/7**: nossa presença global e regional, espalhada por 6 continentes e mais de 70 escritórios em diferentes países, nos permite oferecer a você um serviço ao cliente contínuo, informado e de primeira classe.
- Temos **histórias de sucesso** que nos apoiam e credenciam no uso do WhatsApp: é o caso de [Bolt](#), [Kibon](#), [Nissan](#), [Unilever](#), [Autopass](#), [Leroy Merlin](#), entre outros.

Portanto, não hesite e migre seu número do WhatsApp para a Infobip. Se você já configurou sua conta comercial WhatsApp, mas está procurando expandir e escalar a comunicação com seus clientes através do uso de automação e tecnologia na nuvem, então é hora de aproveitar a portabilidade e manter seu número WhatsApp Sender, migrando-o para o Infobip!

Nossa equipe é altamente treinada para entender suas necessidades e colocar sua comunicação pelo WhatsApp em funcionamento rapidamente - entre em contato com um de nossos especialistas e descubra o que podemos fazer para ajudá-lo.



Faça a portabilidade do seu WhatsApp Sender para a Infobip

Confira como

@ infobip + Meta

Quer saber mais sobre a parceria Infobip e Meta e como podemos ajudá-lo?

Entre em contato agora!



Infobip: Conversational Care Hero

Estamos orgulhosos de ter sido premiados como um parceiro oficial do WhatsApp.

E, recentemente, fomos classificados como **o parceiro Meta com mais conversas iniciadas por clientes!**



Os diferenciais da Infobip



Alcance global, presença local

- ✓ +9700 conexões, das quais +800 são diretas com operadoras
- ✓ Conexão com mais de 7 milhões de pessoas
- ✓ Uma base sólida de clientes
- ✓ +75 escritórios em 6 continentes
- ✓ 28 conexões de rede exclusivas

Nossa presença local nos permite reagir mais rapidamente e ter interações diárias com nossos clientes, trazendo soluções em sintonia com suas necessidades e requisitos locais e baseadas em melhores práticas globais.

- ✓ As melhores tarefas de entrega do mercado
- ✓ Máxima velocidade e confiança
- ✓ Baixa latência
- ✓ Plataforma desenvolvida internamente

Nossas soluções são projetadas para se adaptar a um mercado em constante mudança e às tendências de comunicação a velocidades e níveis de precisão e personalização que só uma solução interna pode oferecer.

Experiência de cliente memorável

- ✓ Experiência técnica
- ✓ Consultoria de soluções
- ✓ Gestão da satisfação do cliente
- ✓ Suporte e monitoramento 24/7

Ajudaremos você a começar a trabalhar rapidamente, auxiliando-o com integrações ou consultoria sobre soluções e/ou práticas recomendadas para mensagens.

Infraestrutura própria

- ✓ Serviços disponíveis localmente
- ✓ Em conformidade com regulamentações locais
- ✓ 40 data centers em todo o mundo

Nossa infraestrutura global é facilmente dimensionada horizontalmente e aproveita o modelo de nuvem híbrida para nunca ficar sem recursos. Nosso mecanismo de conformidade global integrado é constantemente atualizado com as mais recentes regulamentações e requisitos do operador do país.



LÍDER CPAAS NO IDC MERCADOS 2021



VENCEDOR DE MENSAGENS 2021
MELHOR PLATAFORMA PARA ENGAJAMENTO DO CLIENTE 2020



Recognising Challengers and Disruptors



VENCEDOR PLATINUM COMO O MELHOR PROVEDOR CPAAS EM 2021
VENCEDOR PLATINUM COMO O MELHOR FORNECEDOR RCS EM 2021
PRÊMIO PLATINUM COMO PROVEDOR GLOBAL DE CPAAS EM 2020
PRÊMIO PLATINUM COMO FORNECEDOR EMEA CPAAS EM 2020
PRÊMIO PLATINUM COMO O MELHOR FORNECEDOR RCS EM 2020
PRÊMIO DE OURO COMO A MELHOR SOLUÇÃO DE IDENTIDADE DIGITAL EM 2020



ROCCO

FORNECEDOR DE SMS A2P MELHOR CLASSIFICADO POR MNO'S 2017, 2018, 2019 e 2020
FORNECEDOR DE SMS A2P MELHOR CLASSIFICADO PARA EMPRESAS 2019, 2020
FORNECEDOR DE FIREWALL DE SMS NÍVEL 1 2017, 2018, 2020 e 2021
10 TOP INOVADORES DE 2020



GANHADOR - Perguntas Frequentes do CHÁTBOT SOBRE O COVID-19 ATRAVÉS DE WHATSAPP



MELHOR FORNECEDOR GLOBAL DE SERVIÇOS DE SMS - SOLUÇÃO DE ATACADO 2020



GLOBAL AWARDS 2019

MELHOR PARCERIA OTT 2019
MELHOR INOVAÇÃO EM MENSAGENS - MELHOR IMPLEMENTAÇÃO DE RCS 2019



HIPAA COMPLIANT