



WhatsApp Business Platform - Manual prático de A a Z

Você terá acesso a tudo sobre melhores práticas, modelos de faturamento, templates de mensagens predefinidas, integração de chatbots, autorização de envios, funcionalidades, benefícios e muito mais...



 **Meta**
Business Partner

Introdução ao WhatsApp

WhatsApp: O aplicativo de chat preferido pelos clientes

O WhatsApp é um dos aplicativos de mensagens mais populares do mundo, com mais de 3 bilhões de usuários. É um canal confiável, seguro e familiar que permite que as pessoas se comuniquem com seus amigos e familiares, não importa onde estejam. E é justamente essa familiaridade que transformou o WhatsApp no canal imprescindível para a mensageria empresarial, independentemente do mercado, região ou indústria. Suas funcionalidades o tornam um canal super eficaz para casos de uso em todo o percurso do cliente.



Os clientes gostam do WhatsApp porque ele permite que conversem diretamente, um a um, com as marcas, usando um aplicativo que já conhecem e apreciam.

Para as empresas, o valor reside no fato de poderem acessar análises detalhadas sobre o sucesso e o desempenho de suas campanhas. Dados essenciais como o tempo médio de resposta, a resolução no primeiro contato, a duração média das conversas, etc. podem ser visualizados facilmente dentro da ferramenta.

Em resumo, as funções avançadas do WhatsApp ajudam as marcas a criarem experiências mais humanas, o que se traduz em maior satisfação do cliente (CSAT) e melhor Retorno sobre o Investimento (ROI).

Panorama global do WhatsApp

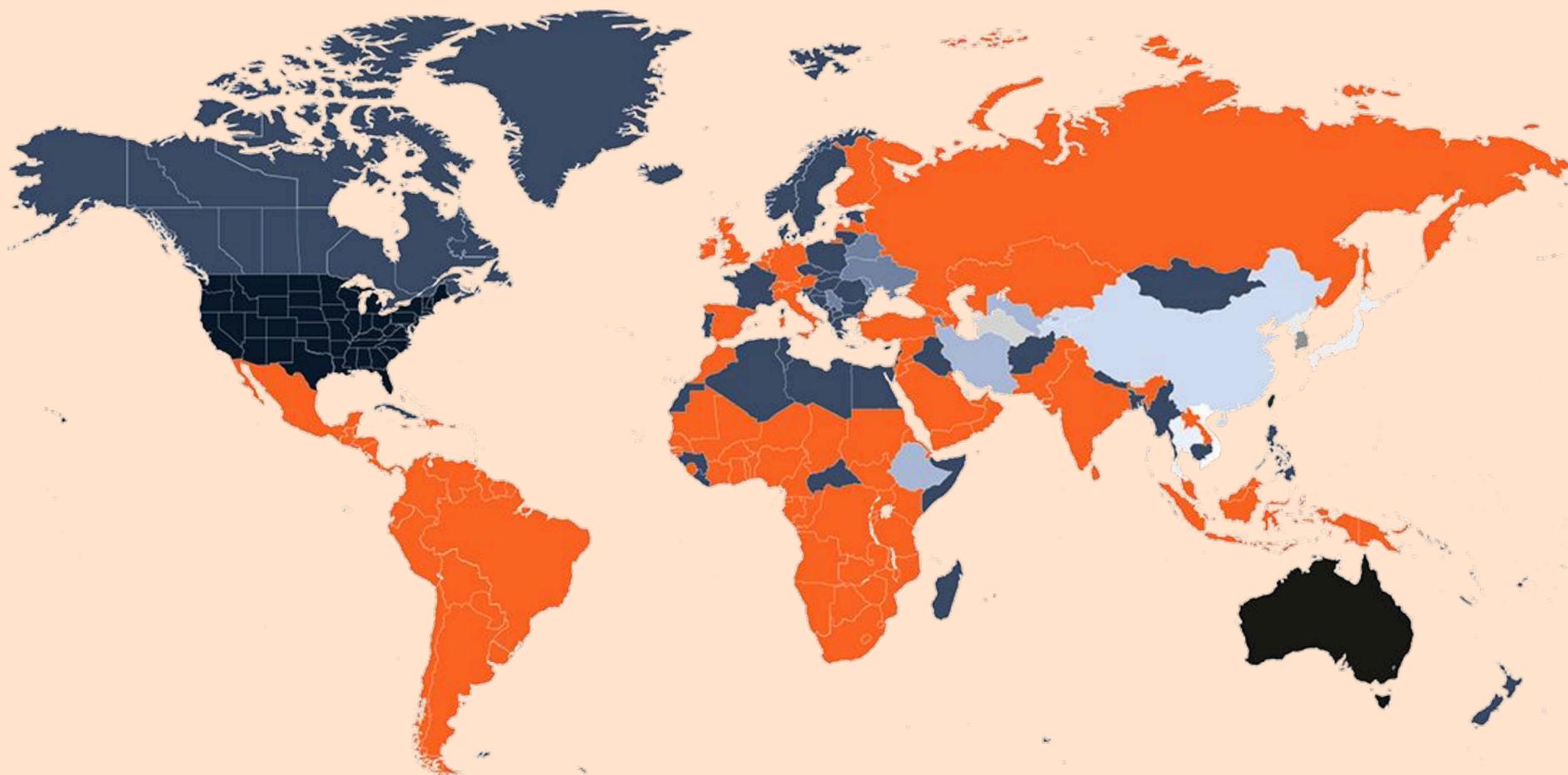
Você sabia que cerca de **100 bilhões** de mensagens são enviadas por dia via WhatsApp?

Com uma taxa de abertura de 98%, o WhatsApp oferece uma comunicação rápida e direta com clientes em todo o mundo.

De fato, apenas em 2022, o aplicativo foi baixado **283,5 milhões** de vezes. Além disso, está disponível em mais de 180 países e em 60 idiomas.

E o mais importante: existem cerca de **3 bilhões de usuários** do WhatsApp em todo o mundo.

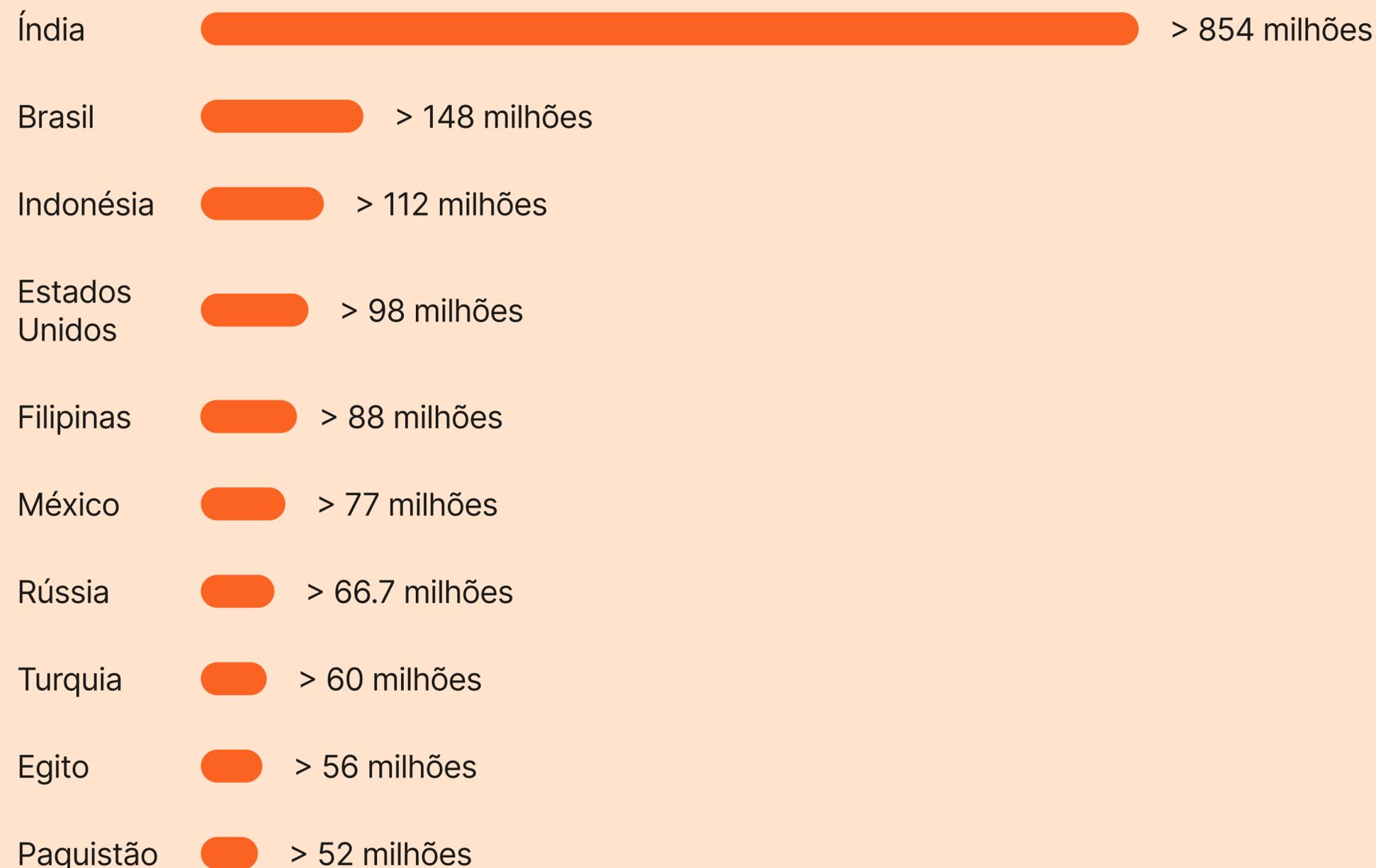
Top apps de mensageria por país



- WhatsApp
- Apple Messages
- Viber
- Line
- Zalo
- Instagram
- Messenger
- WeChat
- KakaoTalk

Fonte: Os aplicativos de mensagens mais populares por país

Top 10 países por adoção do WhatsApp



* Número de usuários de WhatsApp por milhão

Como as empresas podem usar o WhatsApp para se comunicar com seus clientes

Com tantos usuários em todo o mundo, o WhatsApp criou duas ferramentas para que as empresas possam se comunicar facilmente com seus clientes. Cada uma delas se adapta às necessidades particulares de negócios pequenos, médios e grandes:

WhatsApp Business App

O WhatsApp Business App é um aplicativo gratuito que pode ser instalado em dispositivos iOS e Android. O app oferece às empresas um canal direto para manter conversas um a um com seus clientes. Permite atender chats do celular ou do navegador e pode ser usado por até quatro usuários.

No entanto, o app não oferece funcionalidades como a verificação de conta com o ícone verde, integração com chatbots nem conexões com sistemas back-end.

Casos de uso e funções

As empresas podem usar o WhatsApp Business App para compartilhar informações importantes, como dados de produtos ou serviços, horários de atendimento, endereços, website, etc.

As marcas também podem usar templates predefinidos para enviar mensagens de boas-vindas ou outras mensagens úteis ao longo do percurso do cliente.

Além disso, o app permite compartilhar catálogos de produtos para mostrar ofertas usando conteúdo visual.

As opções disponíveis facilitam uma comunicação rápida e simples entre as empresas e seus clientes. Embora as funções sejam básicas, continua a ser uma ferramenta de contato muito eficaz.

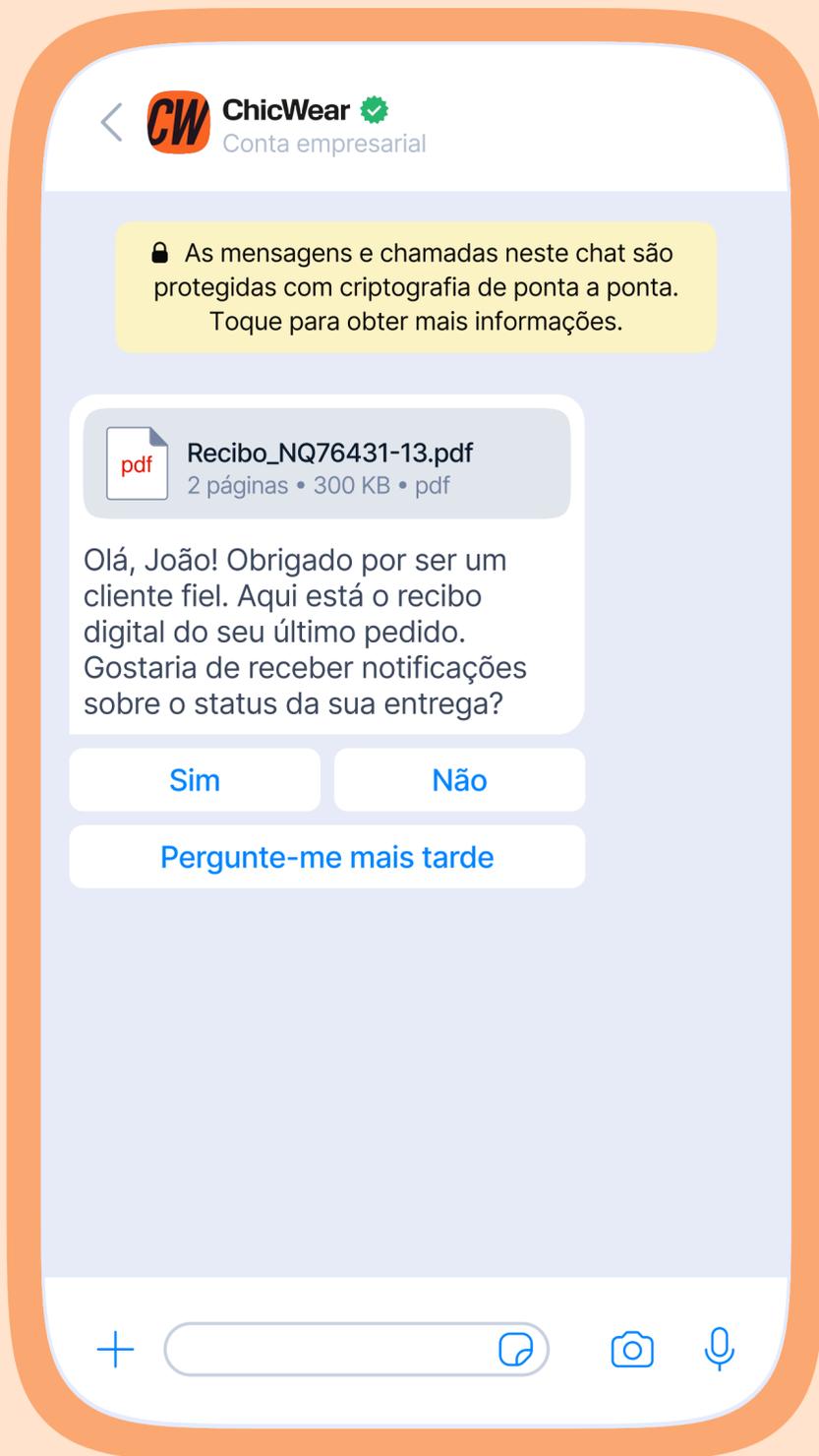
WhatsApp Business Platform

O WhatsApp Business Platform foi pensado para ajudar tanto PMEs quanto grandes empresas a criarem interações altamente personalizadas com seus clientes, em grande escala. Ao se associar a um provedor oficial da Meta (como a Infobip), as empresas podem acessar a API do WhatsApp Business praticamente de imediato.

Esta plataforma permite enviar notificações proativas e integrar chatbots e agentes. As marcas podem usar mensagens ricas para interagir com seus clientes, compartilhando imagens, vídeos, arquivos, listas, botões de resposta, catálogos de produtos ou até mesmo mensagens de voz pelo WhatsApp.

O WhatsApp Business Platform também oferece relatórios e dashboards de análise. Além disso, permite verificar a conta da sua empresa. Isso concede o tão desejado "check verde", que mostra aos usuários que a sua marca é confiável.

Outro ponto-chave é que a plataforma permite que vários agentes iniciem sessão na mesma conta ao mesmo tempo, o que torna possível escalar o atendimento e oferecer serviço a mais usuários.



WhatsApp Business App

Usuários: Pequenas empresas (PMEs)

Acesso: Aplicativo móvel (Android/iOS)

Escalabilidade: Mensageria limitada, uso manual

Suporte multiusuário: Um único dispositivo ou equipe pequena

Automatização: Respostas rápidas, etiquetas

Integrações: Nenhuma / muito limitadas

Análise de dados: Informação básica

Suporte: Somente autoatendimento

Casos de uso: Chats básicos com clientes

Branding: Perfil empresarial

Custos: App gratuita



WhatsApp Business Platform

Usuários: PMEs e grandes empresas

Acesso: Integração via API com um BSP (ex.: Infobip)

Escalabilidade: Ilimitado, automatizado, alto volume

Suporte multiusuário: Múltiplos agentes, equipes, sistemas

Automatización: Chatbots, automatização avançada, IA

Integraciones: 250+ integrações (CRM, ERP, marketing)

Análise de dados: Dashboards avançados e relatórios

Suporte: Suporte global 24/7 (via BSP)

Casos de uso: Experiências end-to-end, marketing, serviço, notificações

Branding: Contas verificadas e selos de confiança

Custos: Pagamento por tipo de mensagem entregue

Uso do WhatsApp Business Platform

Para acessar o WhatsApp Business Platform e aproveitar todas as suas funcionalidades avançadas, as empresas devem seguir certas diretrizes projetadas para garantir experiências positivas para os clientes.

Opt-ins: O que são e como obtê-los

Os opt-ins são permissões que os clientes dão a uma empresa para autorizar o envio de determinadas mensagens através do WhatsApp.

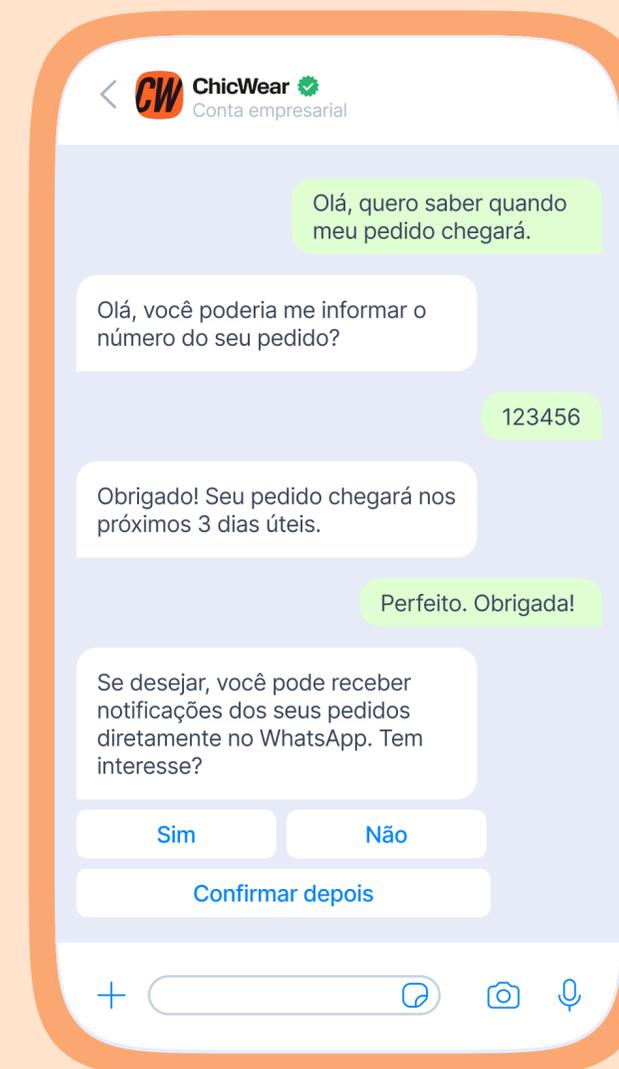
Ao coletar opt-ins, as empresas devem:

- Deixar muito claro que a pessoa está escolhendo receber comunicações da sua empresa pelo WhatsApp.
- Indicar a qual empresa está sendo concedida essa permissão.
- Comunicar claramente o valor de receber atualizações importantes pelo WhatsApp.
- Cumprir com as leis e regulamentações vigentes nos países onde você opera.

Como obter opt-ins →

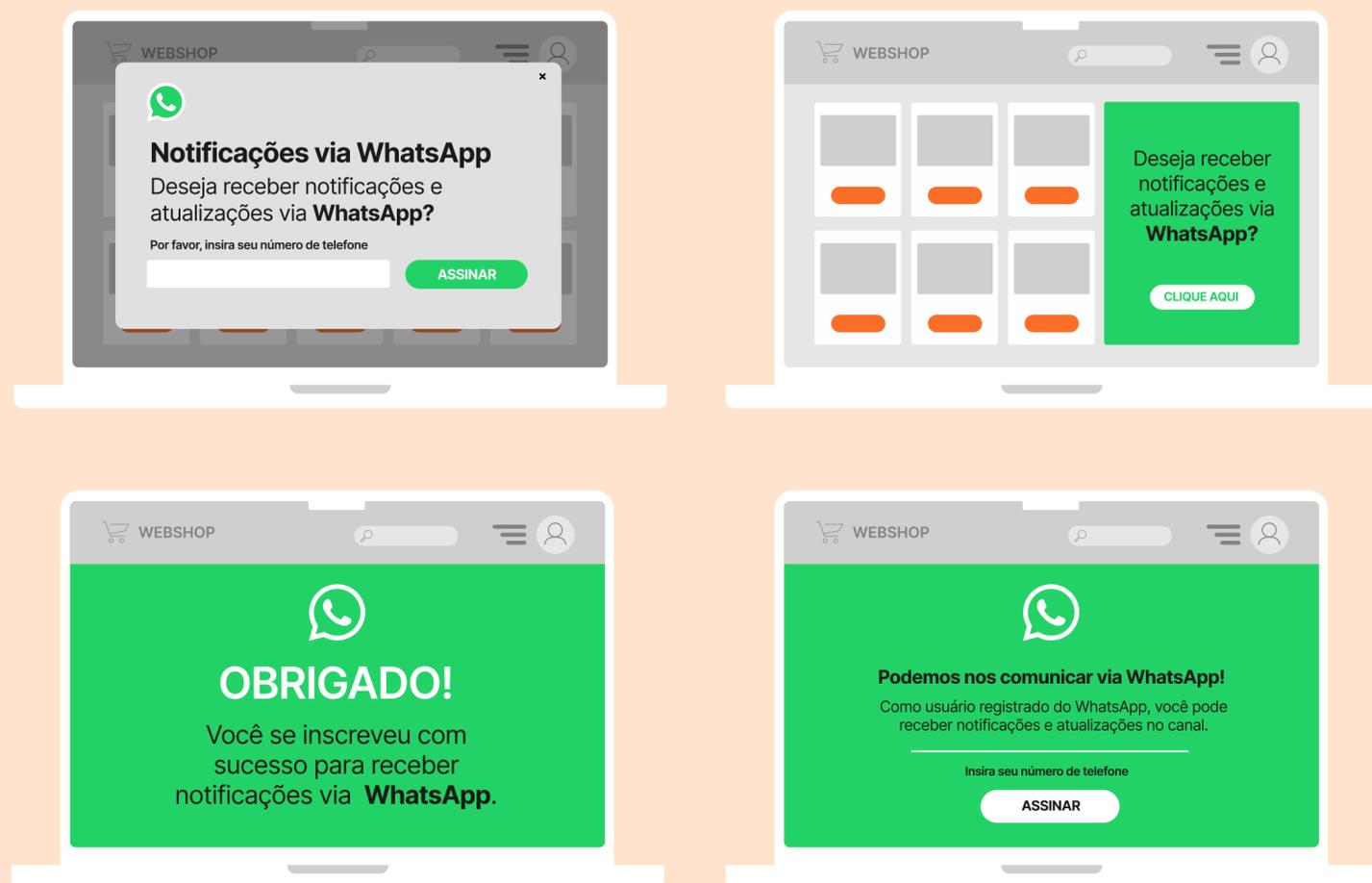
1. Quando os clientes interagem com você pela primeira vez

Conseguir o opt-in quando um cliente se comunica pela primeira vez com sua empresa é uma forma segura de poder continuar a conversa.



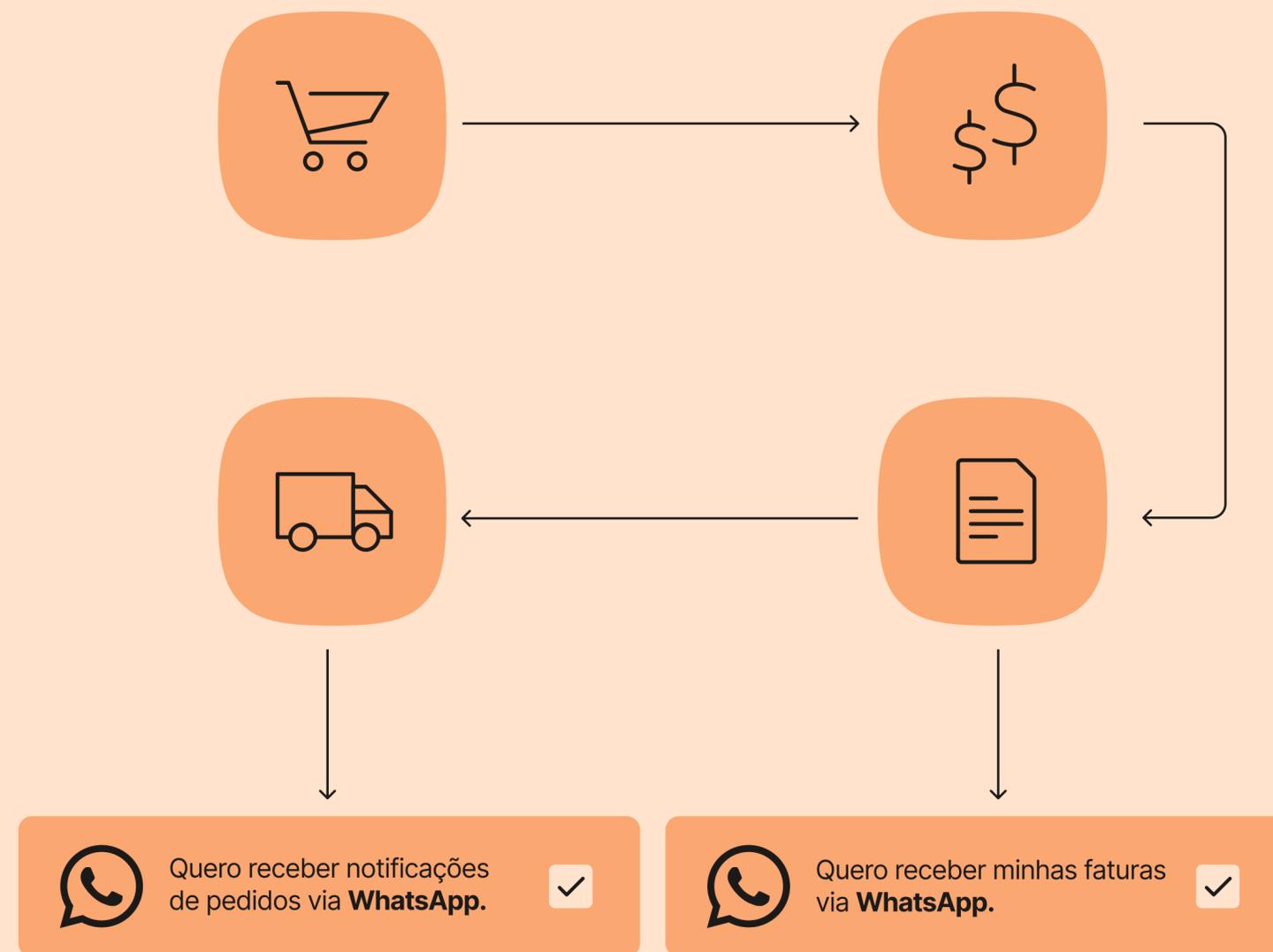
2. Em seu website

Quando os clientes visitarem seu website, peça-lhes permissão para enviar atualizações e notificações pelo WhatsApp. Isso ajuda a aumentar o nível de interação deles com a sua marca.



3. Durante o processo de compra

No checkout, você pode perguntar aos clientes como preferem receber atualizações, notificações e futuras promoções ou ofertas. Este é o momento ideal para oferecer o WhatsApp como opção e obter o opt-in deles.



4. Durante o registro (preferências de contato)

Quando os clientes se registrarem no seu website, pergunte-lhes suas preferências de contato e obtenha o opt-in.

Crie sua conta

Nome

Email Telefone

Por favor, entre em contato comigo via

Celular SMS
 Email WhatsApp

Finalizar registro

Formulário de contato

Nome

Email Telefone

Por favor, entre em contato comigo via

Celular SMS
 Email WhatsApp

Mensagem

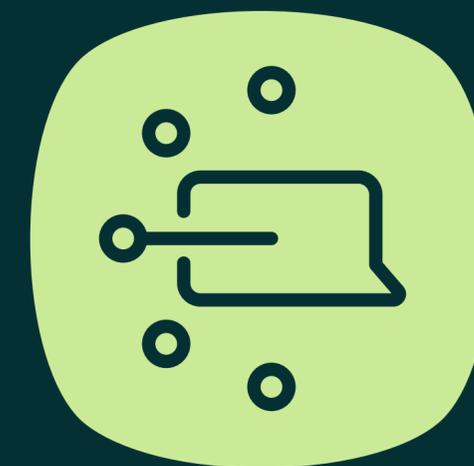
Enviar mensagem

5. Permita que seus clientes cancelem a inscrição (opt-out)

Além disso, os clientes devem ter a possibilidade de cancelar a inscrição (ou seja, parar de receber mensagens) através de um mecanismo claro, ou a opção de reportar as empresas que não cumprirem as normas diretamente ao WhatsApp.



Criando pontos de entrada para clientes



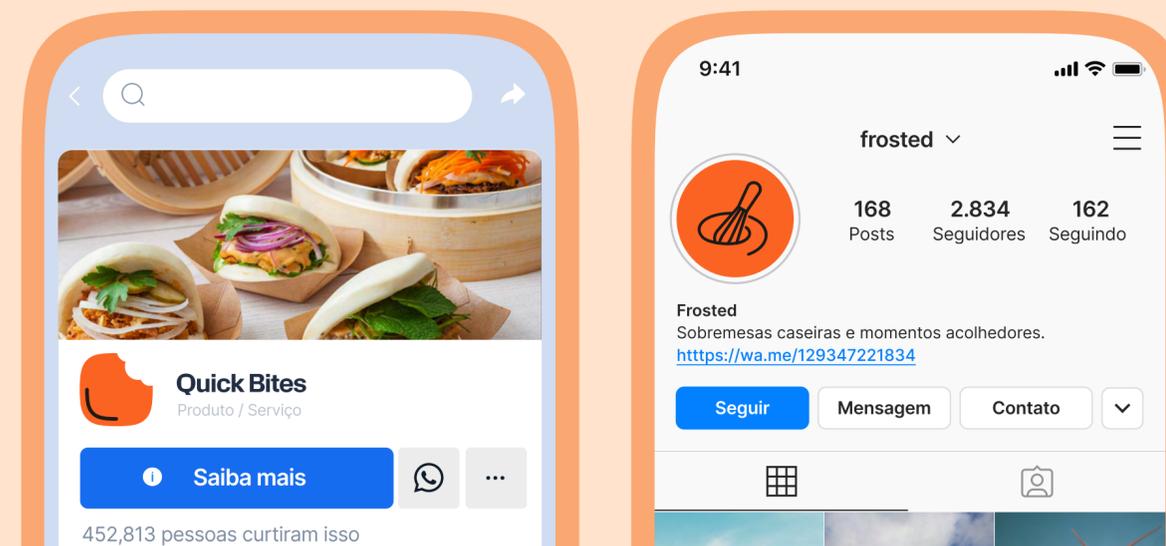
Existem vários pontos de entrada que você pode usar para que seus clientes saibam que você está no WhatsApp. Dependendo do serviço que você oferece, escolha a combinação mais adequada de pontos de entrada orgânicos e pagos.

Pontos de entrada orgânicos

Estes pontos de entrada podem ser configurados em seus perfis ou publicações nas redes sociais, no seu website ou durante chamadas:

1. Link de “clique para conversar” em redes sociais

Adicione links wa.me em seus perfis de redes sociais ou promova seu número de WhatsApp ou código QR nas suas publicações.



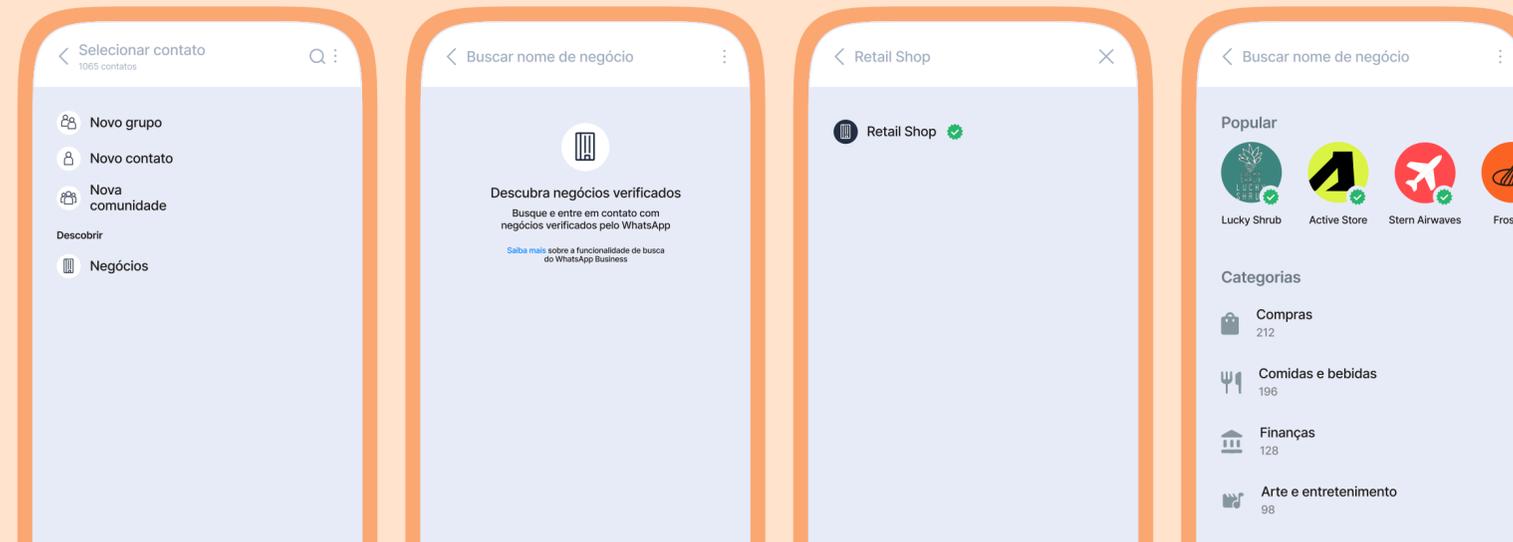
2. Busca de negócios no WhatsApp

O WhatsApp lançou a função Busca de Negócios (Business Search) dentro do aplicativo, uma ferramenta inovadora que permite aos clientes encontrar todas as Contas Oficiais de Negócios no seu país.

** Atualmente disponível apenas no Brasil, Reino Unido, Indonésia, Colômbia e México.*

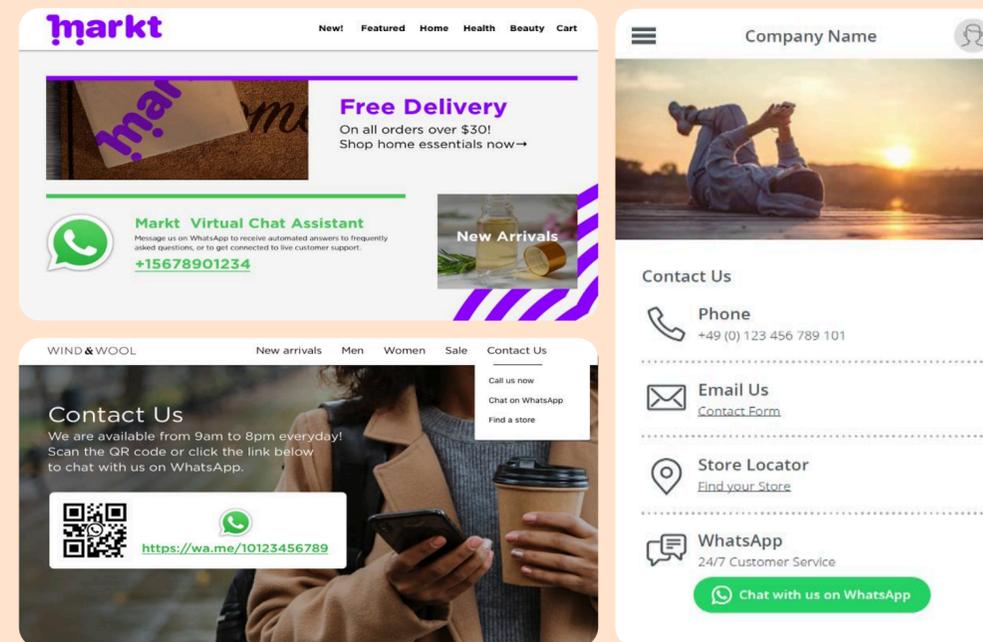
O WhatsApp também incluiu a seção “Popular” dentro da Busca de Negócios, projetada para aumentar a visibilidade dos negócios elegíveis.

** Disponível atualmente no México, Indonésia e Colômbia, esta seção destaca os 25 negócios com maior interação de clientes nos últimos 7 dias.*



3. Website

Use distintos espaços em seu website como pontos de entrada: na página inicial, em uma página de produto específica, em “Sobre nós” ou na página de contato



4. Chamadas

Às vezes as chamadas em espera de atendimento ao cliente podem ser mais longas do que você e seus clientes gostariam. Durante os horários de pico, você pode usar a opção de desvio IVR para levar a conversa para o WhatsApp. Ou, se perder uma chamada, envie uma mensagem via WhatsApp e comece a conversa em vez de retornar a ligação.

Voz



Para devoluções, digite 1.
Para compras, digite 2. Para falar conosco no WhatsApp, digite 3.

WhatsApp



Olá, esta é a conta oficial da “Empresa”. Notamos que você nos ligou, mas não conseguimos nos comunicar. Podemos ajudar por aqui. Digite “Sim” se deseja continuar.

Pontos de entrada pagos

Adicionalmente, você pode divulgar que está no WhatsApp através de anúncios e publicações patrocinadas nas redes sociais. A publicidade tradicional e offline também é um excelente ponto de entrada, já que permite alcançar sua audiência específica e aproveitar ao máximo suas conversas no WhatsApp.

1. Anúncios “Click-to-WhatsApp”

Configure anúncios no Facebook ou Instagram com um botão de “clique-para-o-WhatsApp” para que seus clientes possam contatá-lo diretamente das redes sociais, sem a necessidade de escanear um código nem inserir um número manualmente. Estes anúncios podem ser usados em todas as fases do percurso do cliente:

- **Pré-compra:** para apresentar produtos e guiar o cliente em direção a uma decisão.
- **Compra:** no momento em que o cliente toma a decisão de comprar.
- **Pós-compra:** para atendimento ao cliente ou promoções especiais para clientes fiéis.

Com a API de Conversões, as empresas podem enviar sinais de conversão (como Compra ou LeadSubmitted) para a Meta. Ao combinar estes dados, podem tomar decisões informadas sobre como e onde alcançar sua audiência.

PRO TIP

Quando um cliente envia uma mensagem através de um anúncio e a empresa responde, um ponto de entrada gratuito é ativado. Isso significa que todas as mensagens do WhatsApp com templates (marketing, utilitários ou autenticação) são gratuitas durante um período de 72 horas.



2. Anúncios em motores de busca

As campanhas no Google são uma excelente maneira de gerar awareness sobre seu canal do WhatsApp, seja para suporte ou informação de produtos.

<https://socorrense.com.br> › whatsapp ▾

[WhatsApp | Socorrense Volkswagen](#)

Números de **WhatsApp** da Socorrense **Volkswagen**.

<https://www.uber.com> › whatsapp ▾

[WhatsApp | Uber](#)

Chat with **us on WhatsApp**. Drivers can now receive onboarding support via a verified Uber **WhatsApp** account in select countries. To start chatting, opt-in by...

<https://www.lg.com> › support › contact › whatsapp ▾

[WhatsApp - LG](#)

WhatsApp. Chat & Share media file for easy communication.

LG customer support is just a chat away. **WhatsApp** Logo.

WhatsApp Click Here To Chat With Us.

www.superama.com.mx › comprar-desde-whatsapp ▾

[Realiza tus compras por whatsapp solo en Superama](#)

Superama te consiente con su servicio de compra por **whatsapp**, elije la forma de entrega disfruta del servicio de **Superama** a domicilio.

3. Publicidade tradicional

O marketing offline é sempre uma boa ideia. Colocar códigos QR ou seu número de WhatsApp em produtos é uma forma eficaz de conseguir interação direta com seus clientes.



Jornadas conversacionais no WhatsApp

O WhatsApp Business Platform é o canal ideal para gerar interações significativas e guiar os clientes ao longo de todo o seu percurso.

Isso é alcançado através de quatro tipos de mensagens, cada um adaptado ao canal:

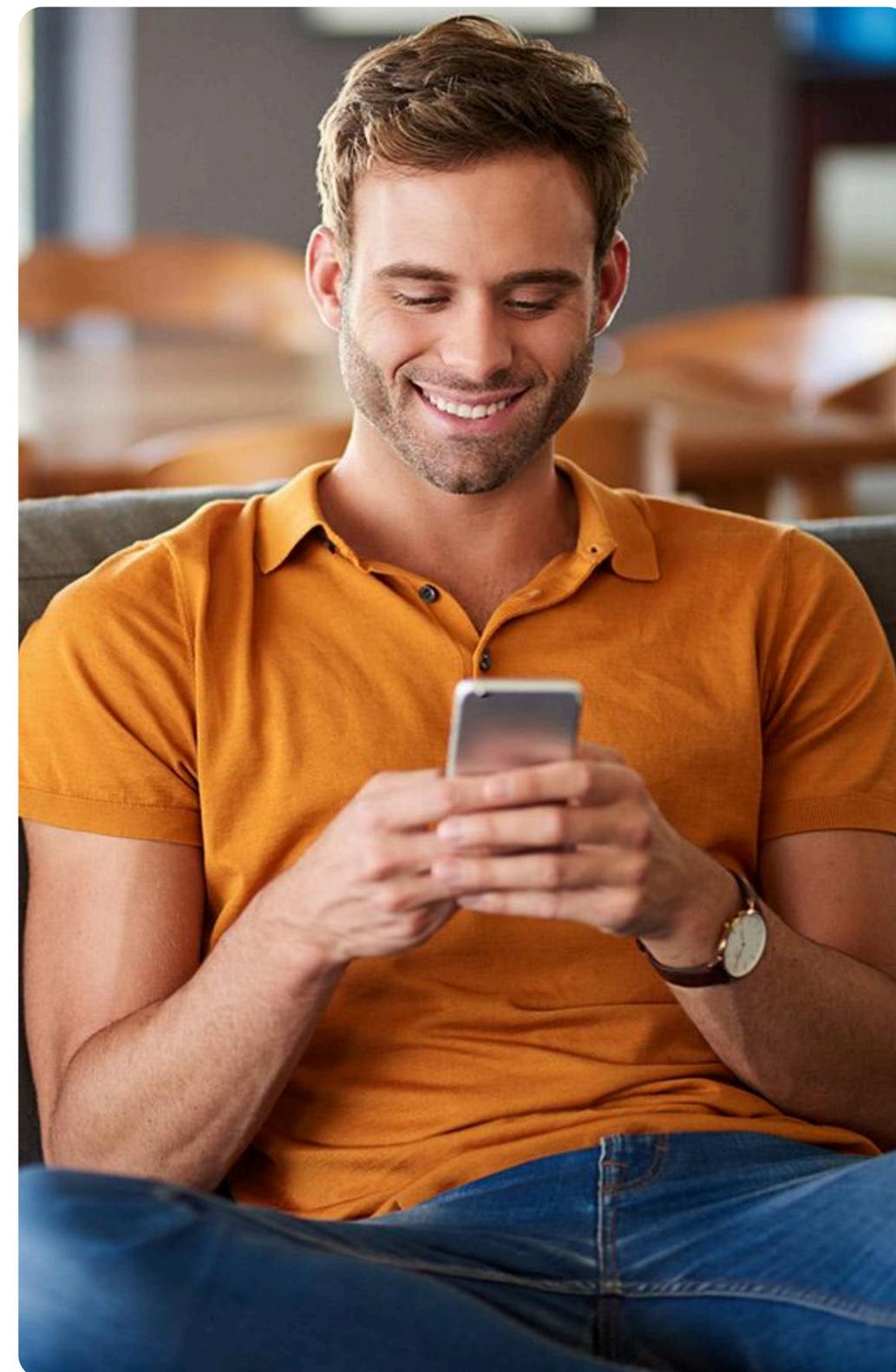
- **Mensagens promocionais** (categoria marketing): interações iniciadas pela empresa sobre promoções, ofertas ou novidades.
- **Mensagens críticas em tempo** (categoria utilitária): interações iniciadas pela empresa para facilitar uma transação específica, notificações pós-compra ou status de faturamento recorrentes.
- **Mensagens de verificação** (categoria autenticação): conversas iniciadas pela empresa para autenticar usuários através de códigos de uso único (OTP) para acessos seguros, verificação de contas ou recuperação de contas.
- **Mensagens de formato livre** (categoria serviço): interações iniciadas pelo usuário para resolver consultas, geralmente via chatbot ou agente.

As três categorias iniciadas pela empresa - marketing, utilitária e autenticação - devem ser registradas como templates, que podem ser gerenciados no WhatsApp Manager, na API da Infobip ou no Portal da Infobip.

Os encargos são aplicados de acordo com a categoria da mensagem entregue. Se forem enviadas múltiplas mensagens (da mesma ou distinta categoria), os encargos serão aplicados por cada mensagem.

Quando os clientes contatam você, são geradas interações iniciadas pelo usuário, o que abre uma janela de serviço de 24 horas. Durante este período, as mensagens da categoria utilitária entregues não são cobradas.

Além disso, todas as mensagens com templates (marketing, utilitária e autenticação) enviadas dentro da janela de comunicação iniciada por um anúncio são gratuitas durante 72 horas depois que a empresa responde.



Mensagens com template

Uma mensagem com template é uma mensagem padronizada que as empresas usam no WhatsApp com fins comerciais. Os templates permitem enviar notificações personalizadas de forma rápida e eficaz, seja para promoções, avisos urgentes ou verificações.

Promocionais:

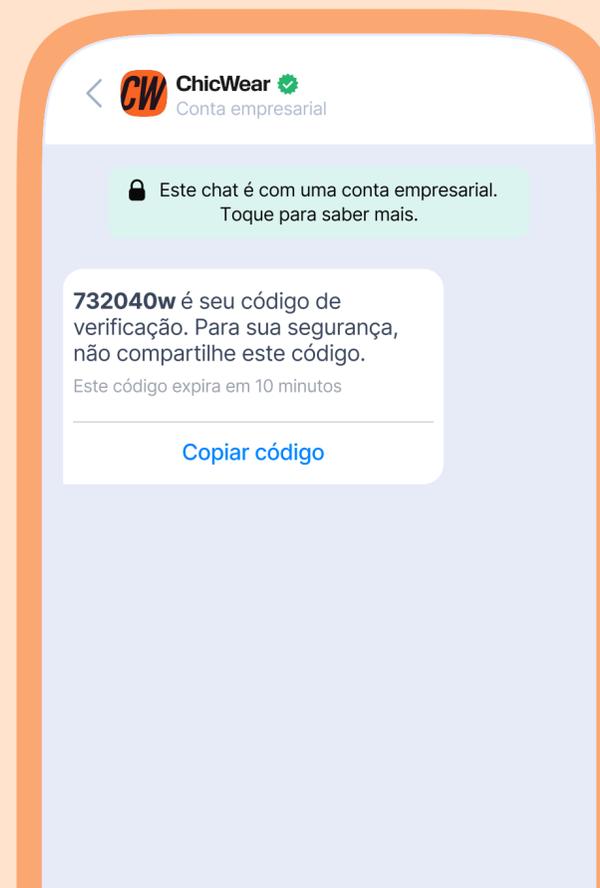
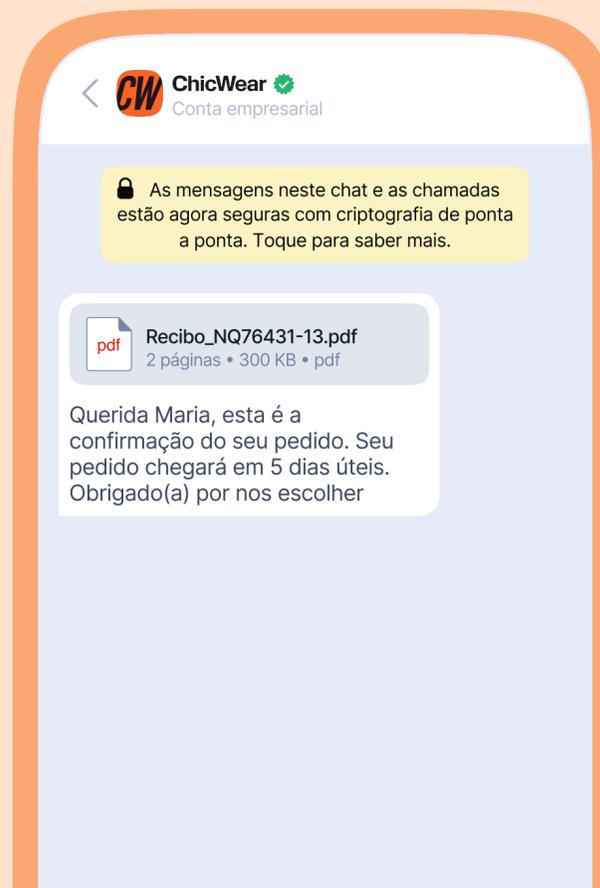
- Promoções de novos produtos
- Ofertas e descontos de temporada
- Recomendações personalizadas
- Alertas de produtos de volta ao estoque

Urgentes:

- Envio e lembrete de faturas
- Atualizações de pagamento
- Alertas importantes
- Atualizações de conta
- Rastreamento de pedidos e envios

Verificação:

- Registro de conta
- Recuperação de conta
- Controles de segurança
- Senhas de uso único (OTP)



É fundamental seguir as normas do WhatsApp para a aprovação de templates. Assim, as empresas evitam infringir as regras que poderiam impedir a obtenção do selo verde ou até mesmo serem bloqueadas de usar o WhatsApp como canal de comunicação.

Consulte [nosso guia](#) para aprender como criar e registrar suas mensagens com template no WhatsApp.

Gerencie o seu negócio enquanto nós cuidamos das suas mensagens.

A comunicação omnicanal é uma solução automatizada desenvolvida pela Infobip para direcionar as mensagens ao canal de menor custo primeiro, com múltiplas etapas de fallback, garantindo a entrega em pouco tempo e com o mínimo de envolvimento da sua parte. Ficou interessado? [Entre em contato](#) para saber mais!

Faça suas interações serem únicas usando as distintas opções de mensagens do WhatsApp

Conquiste seus clientes com mensagens com mídia rica e stickers, ou mostre seus catálogos de produtos com mensagens de produto. Use mensagens tipo lista ou carrosséis para facilitar a escolha, e compartilhe ou receba informação de localização para cobrir toda a experiência do cliente.

TEXTO

Envie uma mensagem de texto em formato normal, negrito, itálico, tachado e código.

Oi, Mia. Só para lembrar que estamos esperando você no ensaio do casamento às 11h 🙋

DOCUMENTOS

Compartilhe documentos em PDF, DOC, PPT ou XLS.

 **VestidoNoiva_542281.pdf**
2 páginas • 300 KB • pdf

Oi, Mia! Aqui está a confirmação do seu pedido. Em 5 dias úteis, ele será enviado. Agradecemos a preferência.

IMAGENS

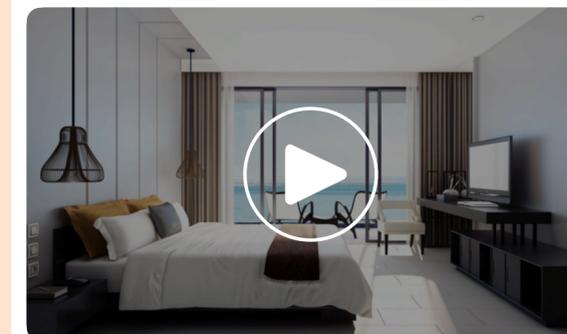
Envie imagens JPG, JPEG e PNG.



Oi Cris! Seu pedido já foi enviado. A previsão de entrega é amanhã, entre às 14h e 15h.

ÁUDIO E VÍDEO

Envie áudio e vídeo para enriquecer suas mensagens com som e movimento.



Olá Mia! Que tal finalizar a semana planejando suas férias?

Reserve pelo menos 3 dias em um dos nossos hotéis e ganhe uma noite gratuita! 💕 A oferta é válida até às 23h59.

[Reservar um quarto](#)

FIGURINHAS

Crie figurinhas personalizadas que tornem a comunicação mais rica e pessoal.



Oi

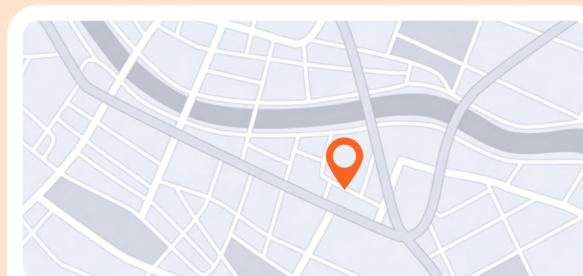
Olá! Eu sou a Omnia, o chatbot conversacional da Infobip.

Eu adoro responder perguntas! Especialmente as relacionadas a Infobip, nossos produtos e serviços.

Mas chega de falar de mim 😊 O que você gostaria de perguntar?

LOCALIZAÇÃO

Compartilhe sua localização com seus clientes em forma de mapas interativos ou envie um CTA de localização.



Oi, Mia! Temos boas notícias para lhe contar. Estamos abrindo uma loja física na sua cidade! 🥳 E a inauguração será na quarta-feira, dia 12, neste endereço.

Nós adoráramos contar com a sua presença e lhe oferecer 15% de desconto neste dia (é só mostrar essa mensagem no caixa). Até lá! 💜

BOTÕES INTERATIVOS

Ajude os clientes a escolher entre até três opções de resposta personalizadas ao conversar com um chatbot ou com um agente ao vivo.

Atualização de entrega

Seu pedido # 789451 está em rota de entrega. Para adiar a entrega ou alterar o endereço, selecione uma das opções abaixo:

O endereço de entrega em domicílio está definido por padrão.

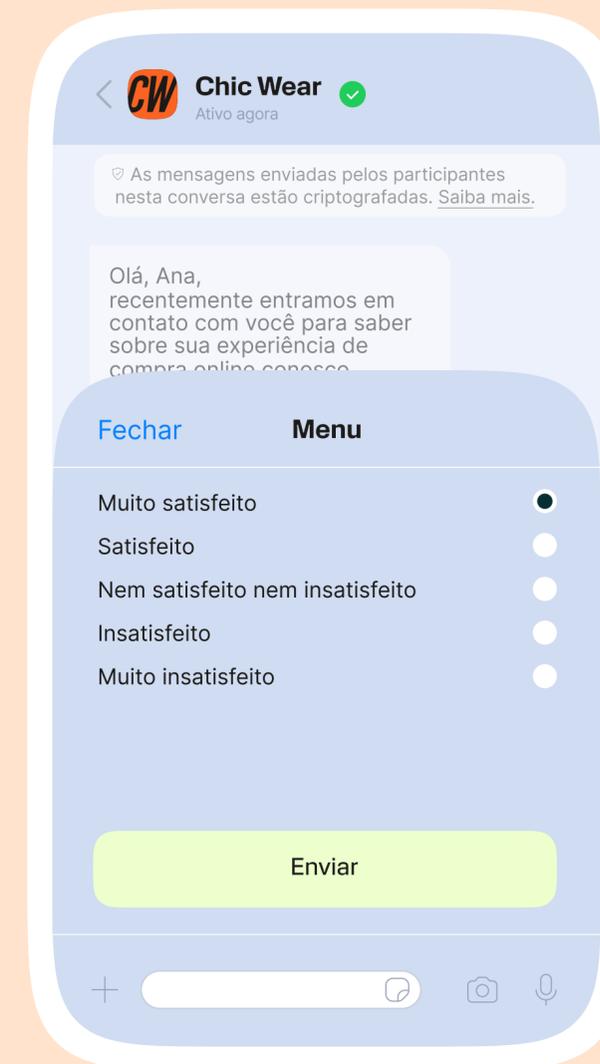
[Ligar para o entregador](#)

[Adiar](#)

[Ver todas as opções](#)

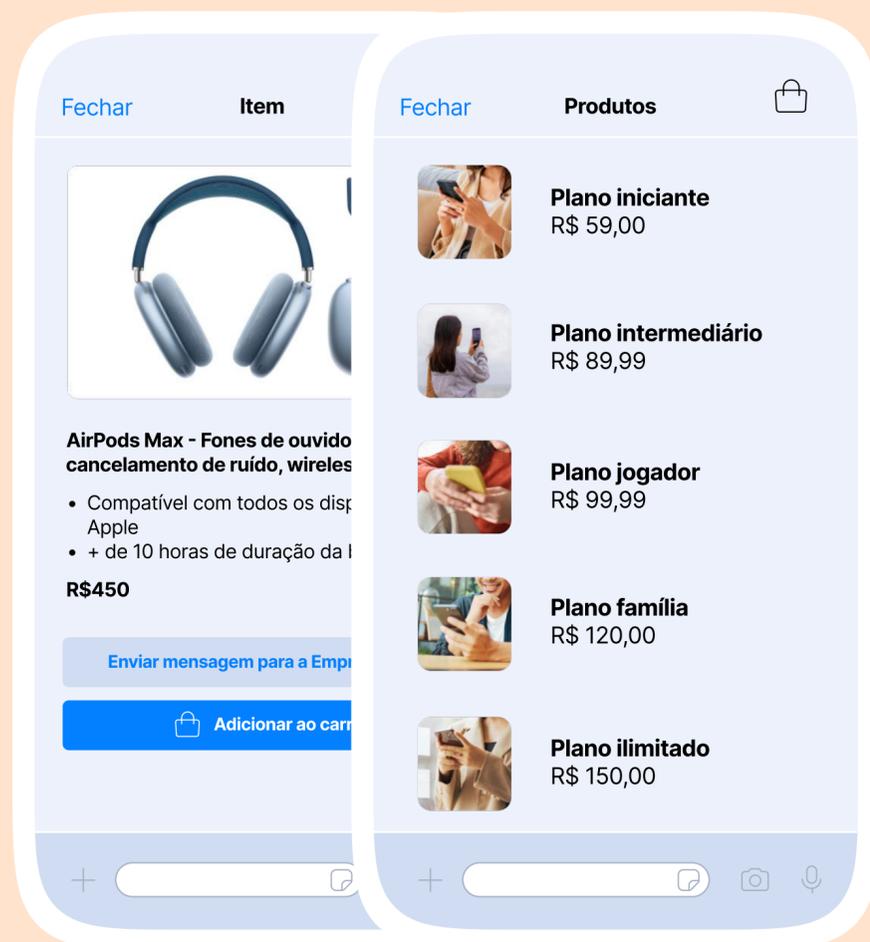
LISTA DE MENSAGENS

Forneça uma lista simples para que as pessoas possam encontrar e selecionar o que desejarem.



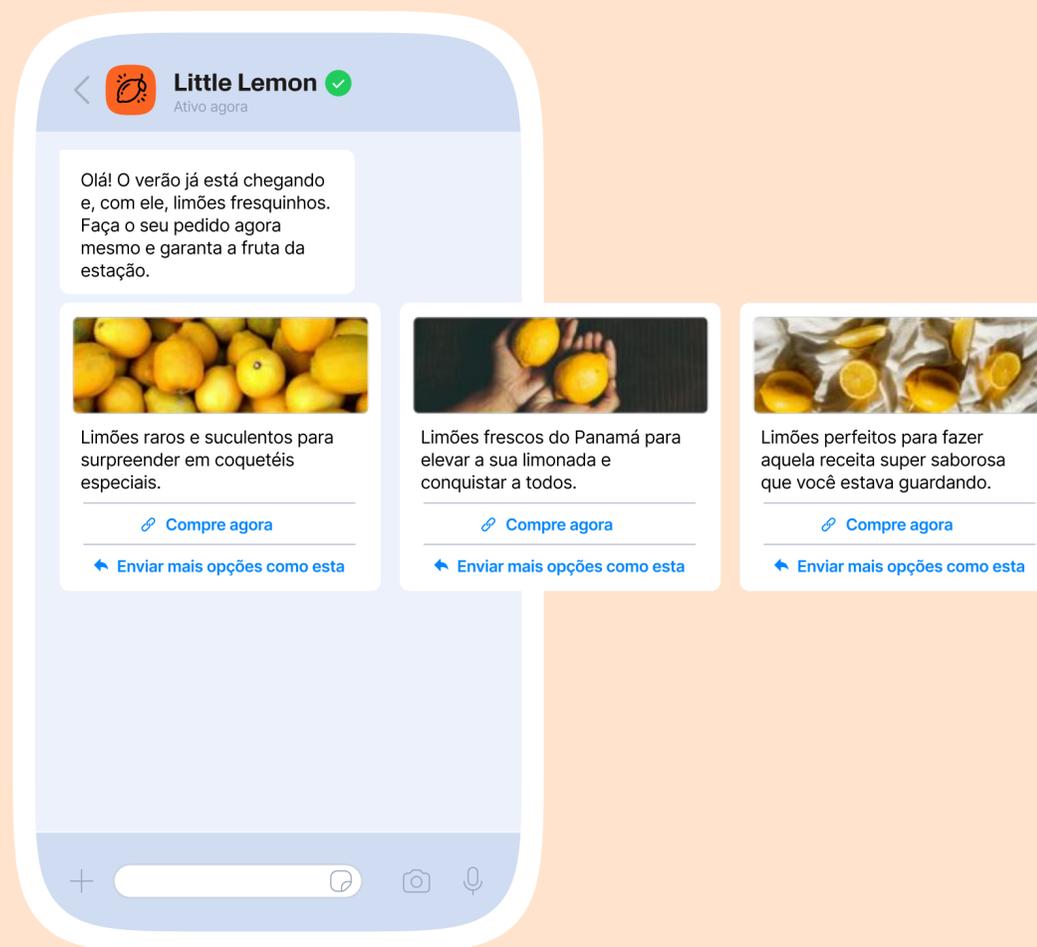
MENSAGENS DE PRODUTO E MULTIPRODUTO

Mostra o produto ou serviço de forma personalizada ou em um catálogo enriquecido.



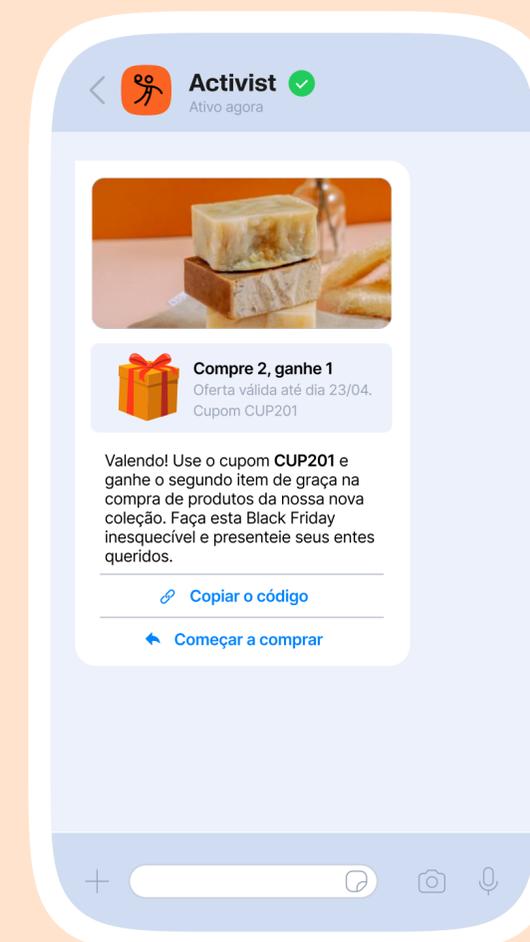
CARROSSEL

Envie uma mensagem com até 10 cards enriquecidos ou em carrossel.



CÓDIGO DE CUPOM E OFERTA POR TEMPO LIMITADO

Envie uma mensagem com um botão para copiar facilmente o código. Mostre a data de validade e ative um cronômetro regressivo.



Leve sua estratégia de comunicação ao próximo nível com funções avançadas

Crie um novo mundo de casos de uso dentro do WhatsApp.

Os Fluxos do WhatsApp (WhatsApp Flows) permitem às empresas desenhar e aperfeiçoar experiências integrais para seus clientes, onde os usuários podem realizar tarefas sem sair do WhatsApp.

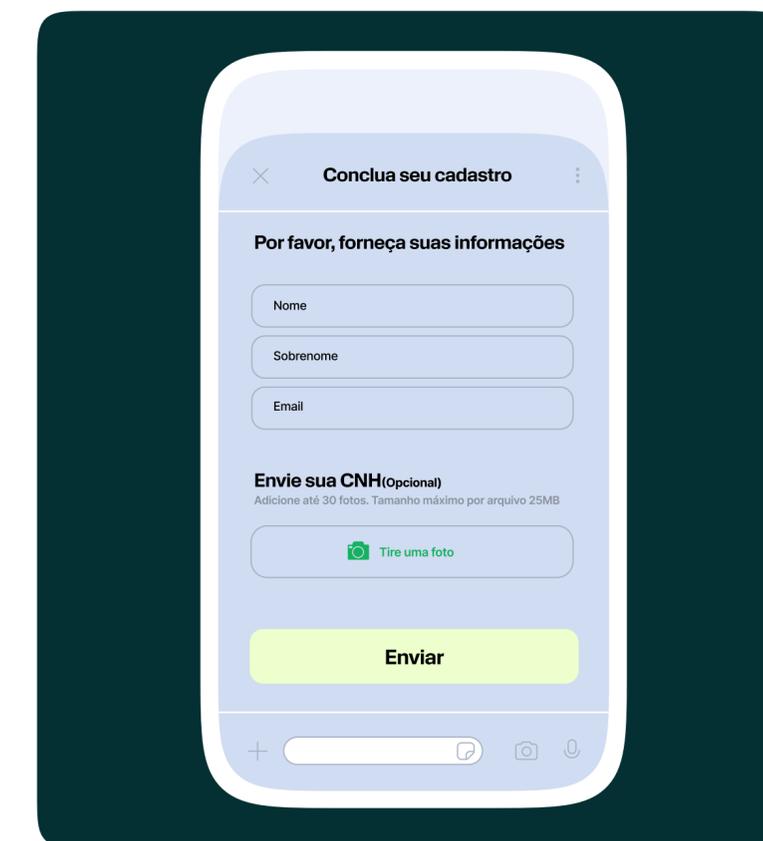
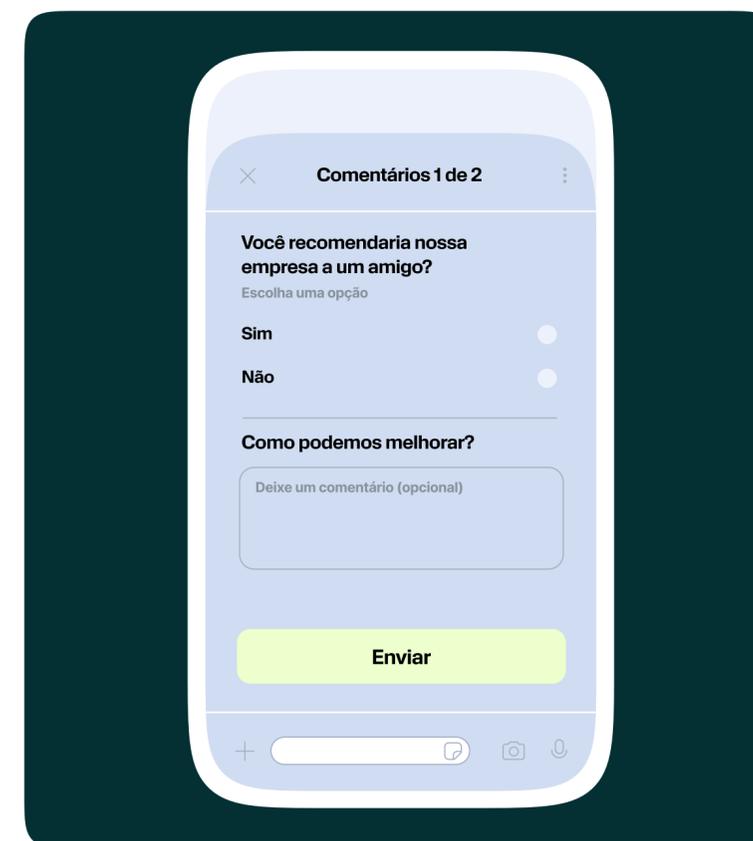
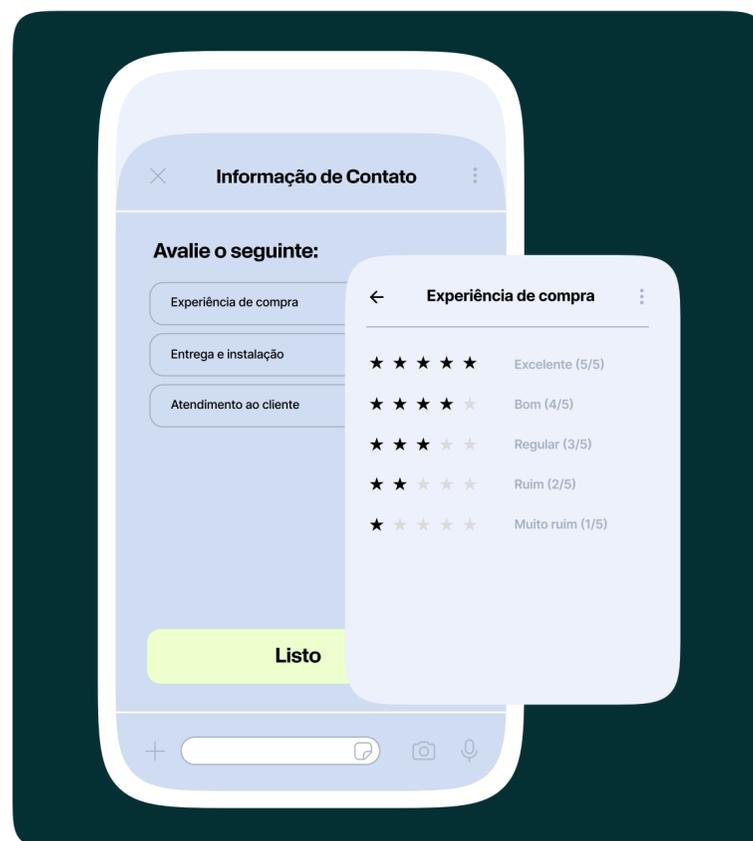
Acelere o desenvolvimento dos seus Fluxos do WhatsApp com o Agente AI da Infobip

Nossa solução com inteligência artificial transforma a maneira como você cria Fluxos do WhatsApp, reduzindo o tempo de desenvolvimento de semanas para dias.

- Rápido Time-to-Market
- Economize recursos
- Comece a inovar

Resumo de componentes

- Texto
- Menus suspensos
- Seletor de data
- Caixas de seleção
- Lista de opções (radiolist)
- Opção de assinatura (opt-in)
- Links incorporados
- Imagem
- Upload de mídia



Leve o poder da voz para o WhatsApp

O que você ganha?

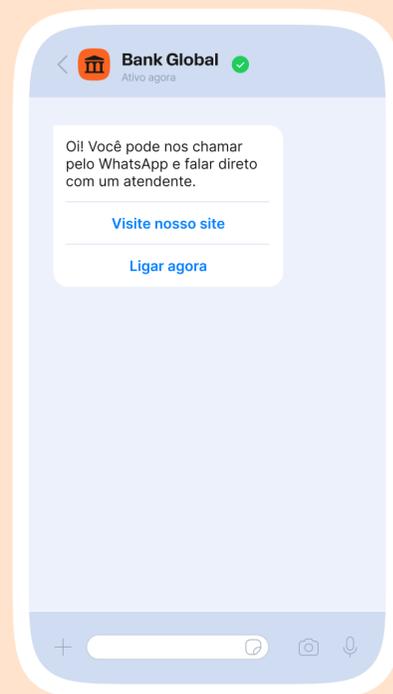
- Chamadas dentro do aplicativo de mensageria nº 1 do mundo
- Chamadas de entrada e saída
- Experiência fluida dentro do app, sem trocar de aplicativo
- Chamadas com a sua marca, que geram confiança

Casos de uso:

- Resolução de problemas
- Atendimento ao cliente
- Assistência em vendas

Funcionalidades da API de chamadas do WhatsApp Business

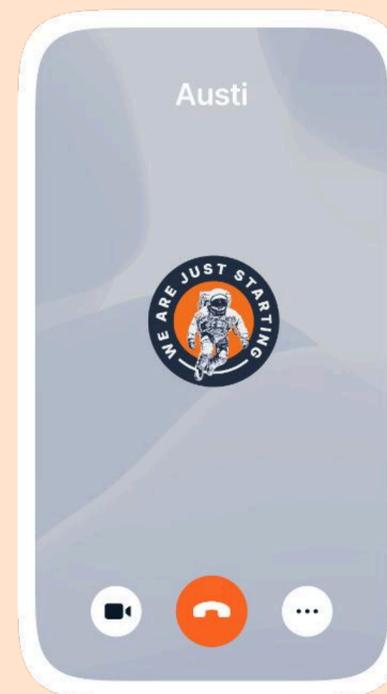
BOTÃO DE CHAMADA



LINKS DE CHAMADA NO CHAT



CHAMADAS DE MARCA



PERMISSÃO DE CHAMADA

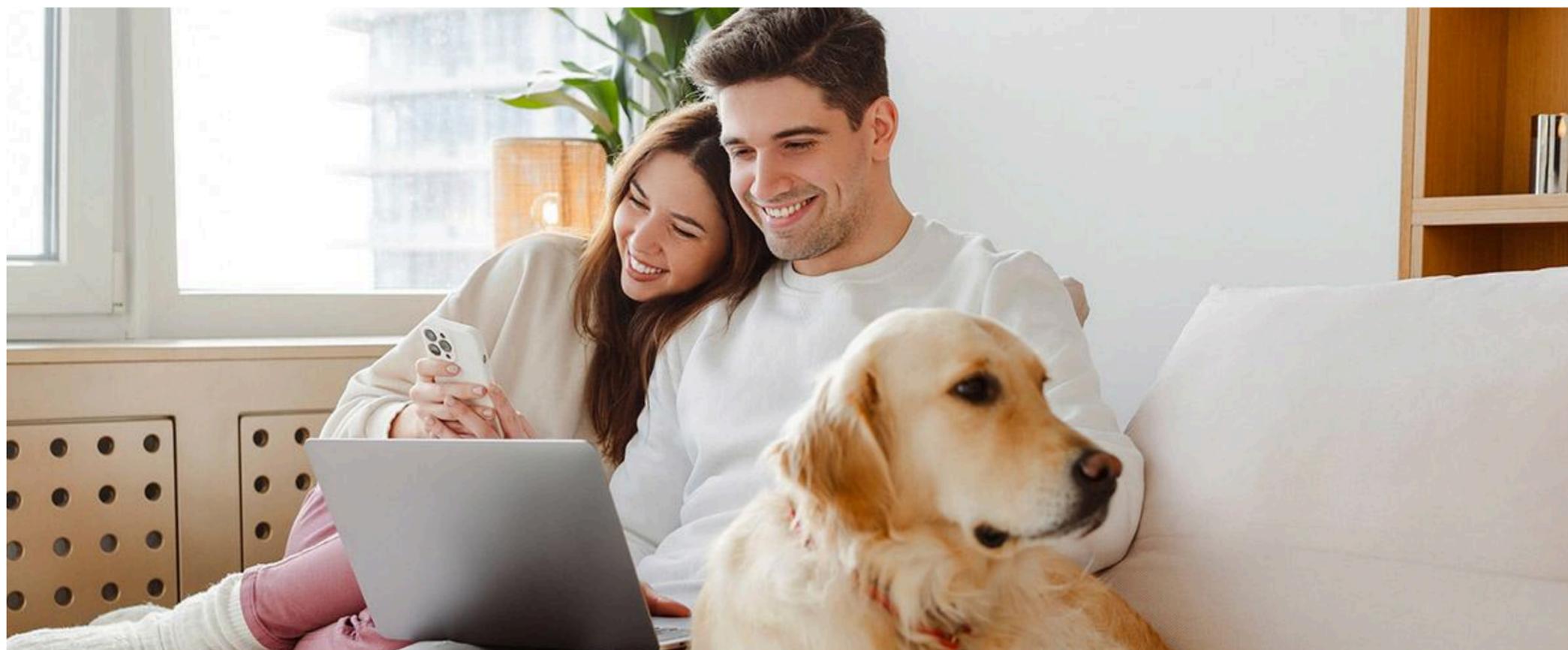


Mensagens promocionais otimizadas: leve a mensagem correta às pessoas indicadas

A API MM Lite oferece otimizações automáticas e permite limites de mensagens mais dinâmicos, para que as mensagens com alta interação cheguem a mais clientes. De fato, o MM Lite pode entregar igual ou mais mensagens do que a Cloud API.

Novas funções disponíveis:

- Tempo de vida da mensagem (TTL)
- Deep-links
- Métricas de conversão, benchmarks e recomendações



Referências

Últimos 30 dias

Sua taxa de leitura **está abaixo da média de mensagens similares**

Este modelo

49%

Modelos similares

64%

Sua taxa de cliques **está abaixo da média de mensagens similares**

Este modelo

6%

Modelos similares

9%

Recomendações

Sua mensagem pode ter um desempenho melhor se for enviada de manhã, entre 8h e 12h.

Mensagens enviadas nesse horário tendem a ter taxas de leitura e cliques mais altas. Experimente ajustar o horário de envio da sua mensagem.

Aumente a conversão oferecendo pagamentos dentro da conversa

Com Pagamentos na plataforma WhatsApp Business, você pode:

- Criar um percurso de compra completo e fluído dentro do WhatsApp na Índia e no Brasil.
- Oferecer pagamentos seguros dentro do app, para que os clientes comprem com confiança.

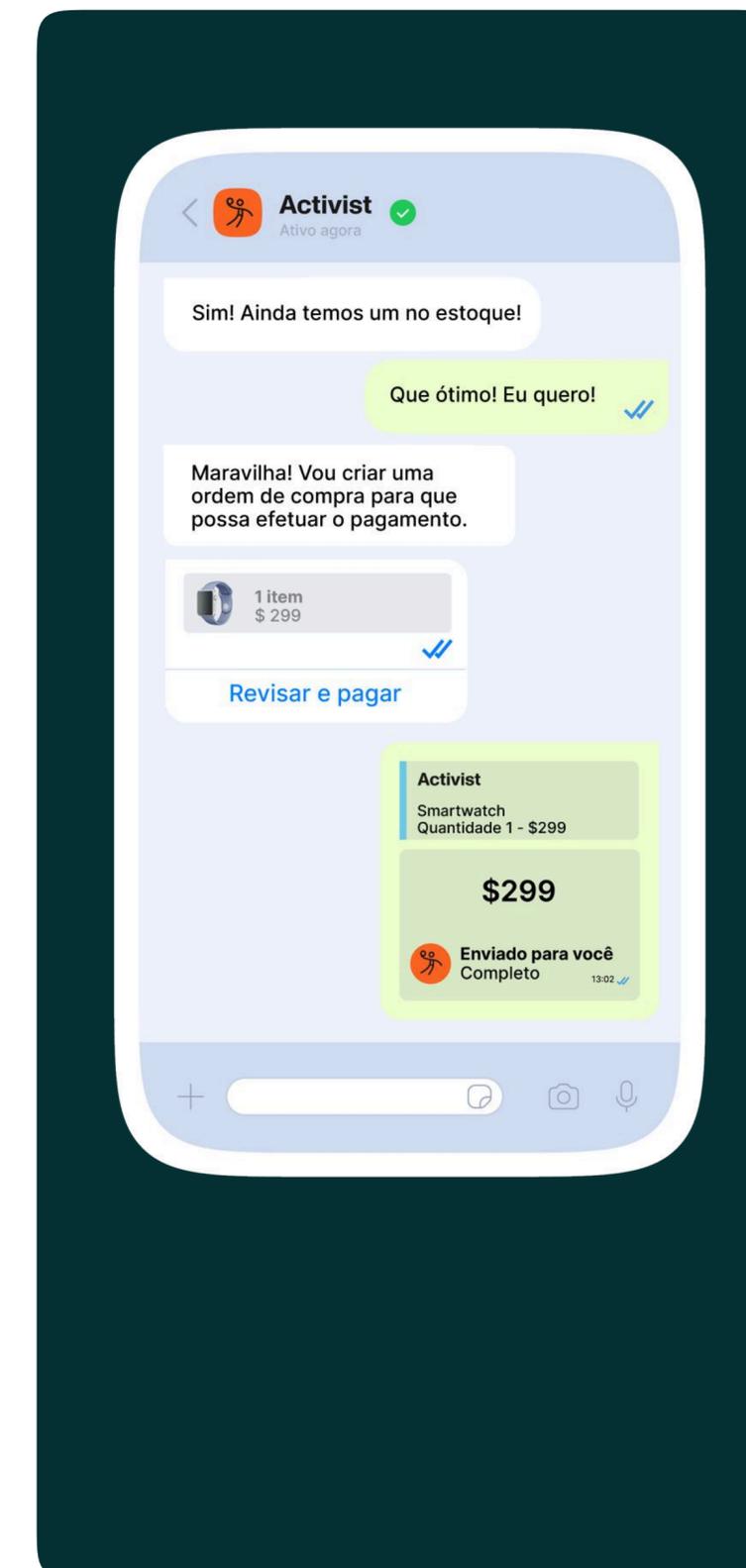
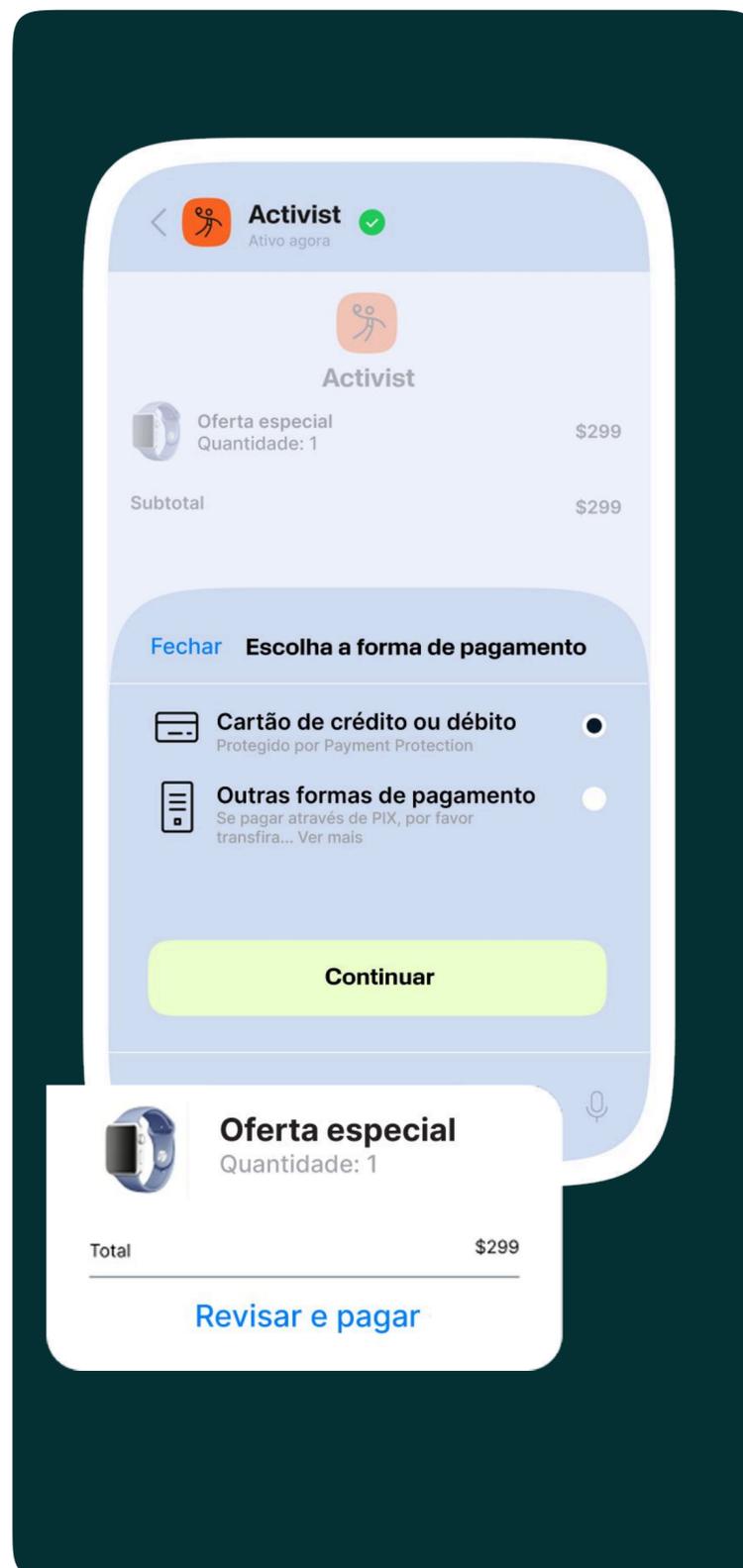
Provedores de pagamento no WhatsApp:

Brasil

- Pix
- Boleto
- Links de pagamento

Índia

- PayU
- Razorpay
- UPI Intent



Crie percursos
integraais do cliente
que convertam e
maximizem o ROI

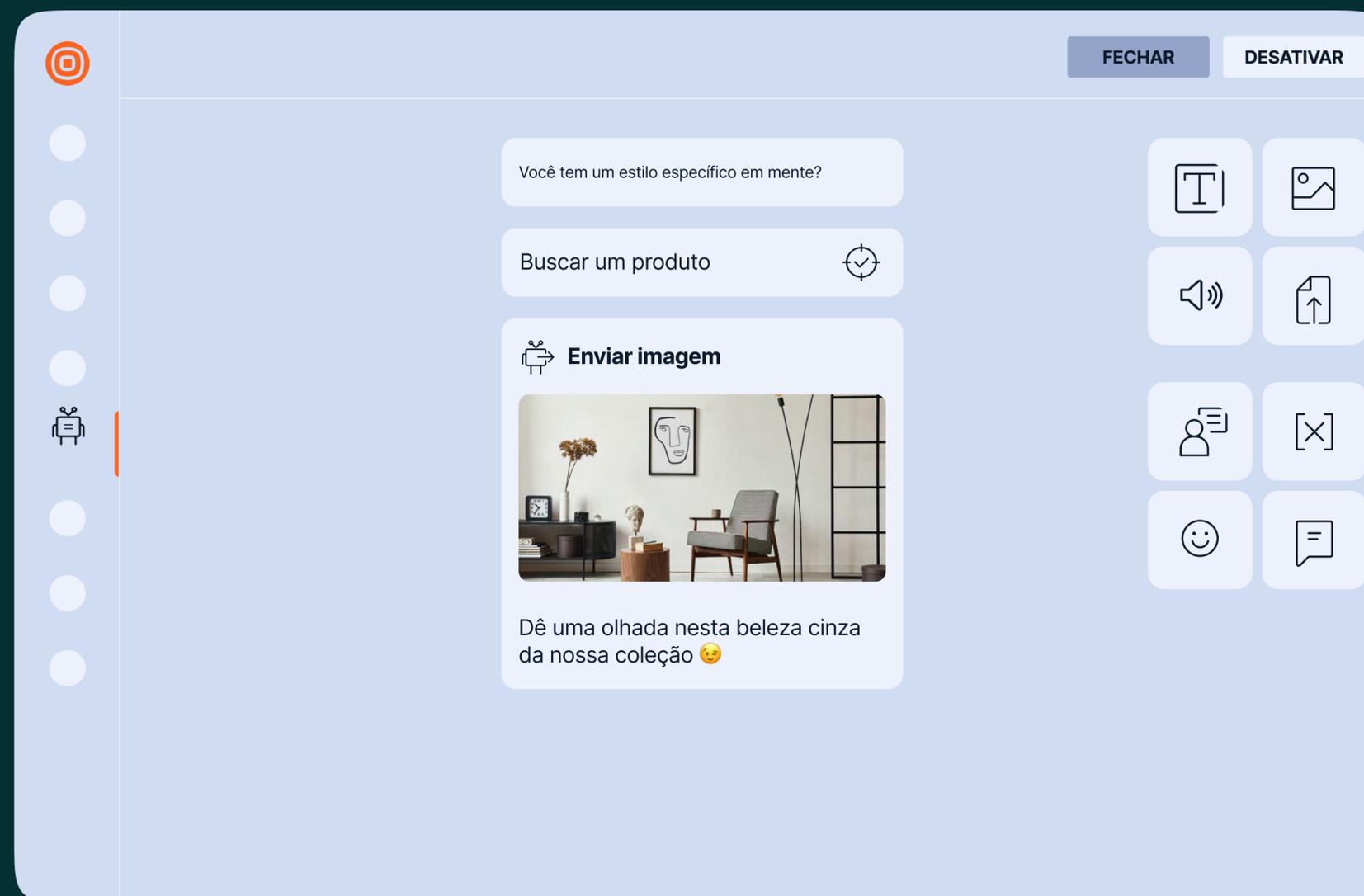
Adicione chatbots do WhatsApp como um novo ponto de contato.

Tipos de chatbots:

- Chatbots baseados em regras.
- Chatbots com IA:
 - Chatbots baseados em intenções.
 - Assistentes de IA.

Ofereça uma experiência superior ao cliente e, ao mesmo tempo, reduza custos com uma comunicação automatizada, impulsionada por IA e disponível 24/7. Nossa solução no-code facilita a criação rápida, gera leads, impulsiona oportunidades de upsell e permite a implementação em distintos mercados, ajudando as marcas a reagir rápido.

[Descubra nossa plataforma de criação de Chatbots](#)



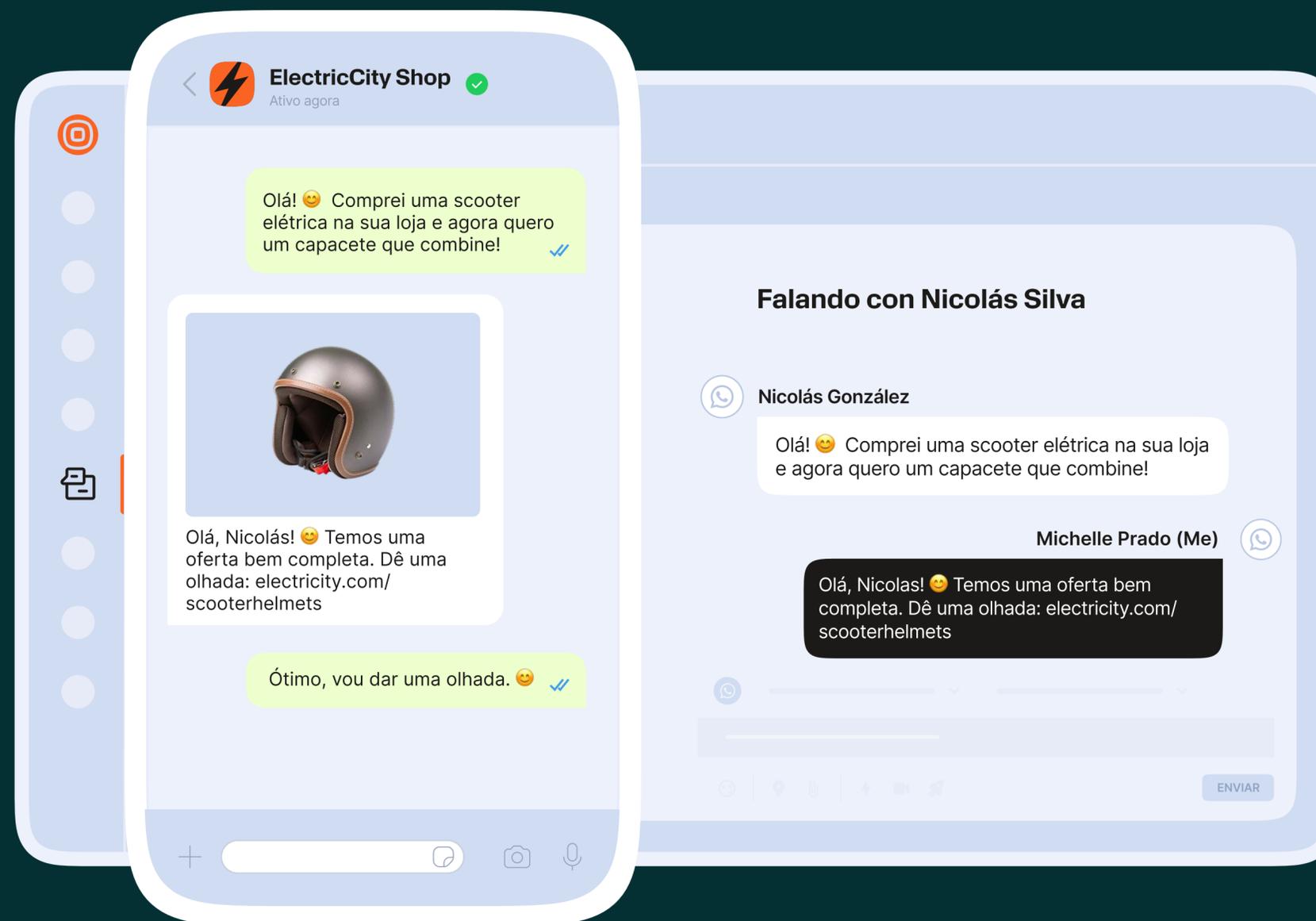
Potencialize suas relações com clientes mediante interações personalizadas

Melhore a experiência do cliente e aumente o desempenho dos seus agentes com interações omnichannel gerenciadas a partir de uma solução unificada de contact center na nuvem.

Configure sua solução ideal com capacidade robusta de central de contato:

- Roteamento automatizado: assegura um serviço ao cliente ágil.
- Automação de fluxos de trabalho: antecipe cenários e prepare-se.
- SLA: garanta respostas oportunas aos seus clientes.
- Assistente de IA para agentes: resumos automáticos e respostas sugeridas.
- Gestão de horários e estratégias de espera.
- E muito mais...

[Descubra nossa solução de Centro de Contato na Nuvem](#)

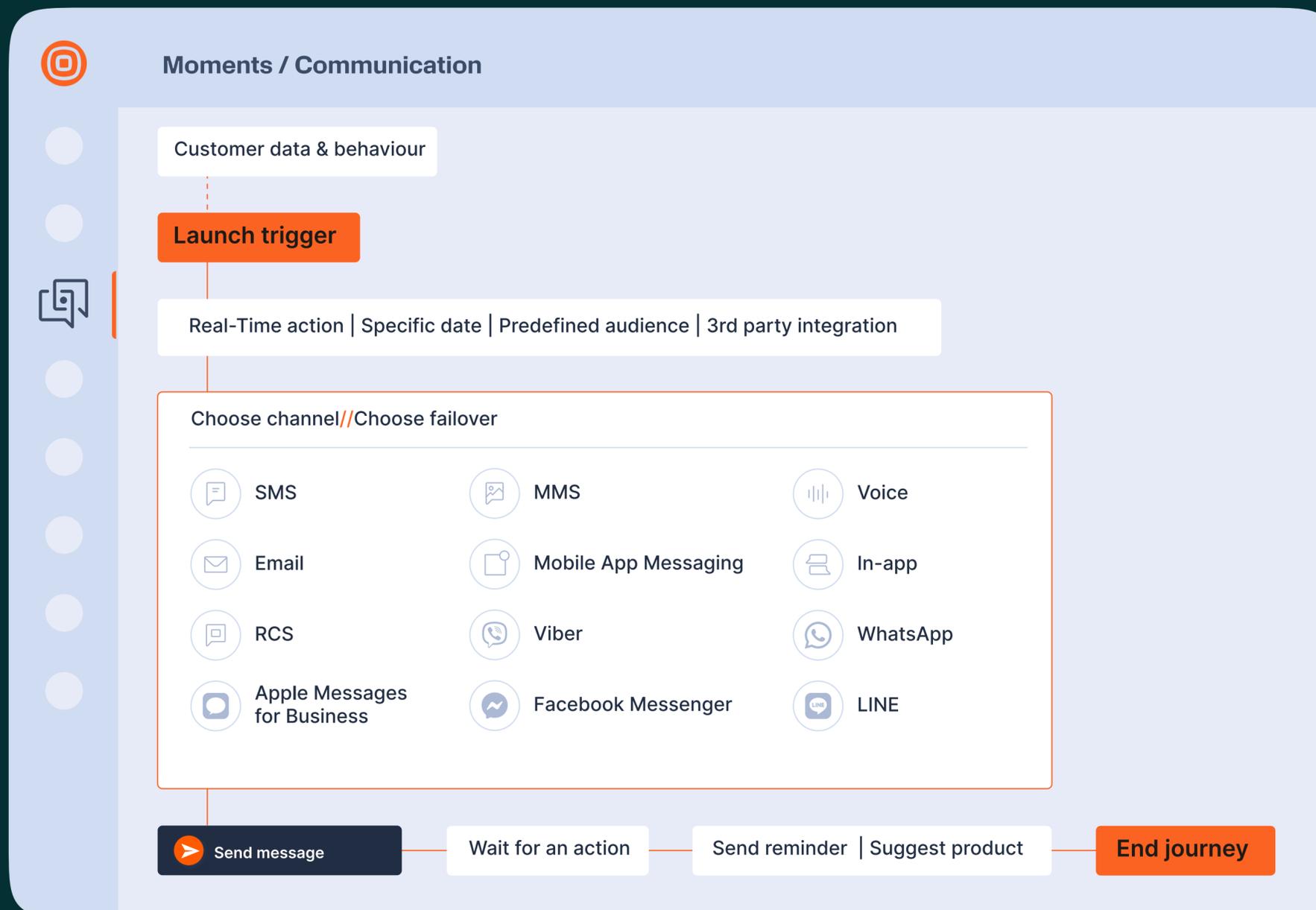


Centralize e coordene sua comunicação ao longo da jornada do cliente

As empresas podem enviar mensagens personalizadas automaticamente de acordo com ações e comportamentos em tempo real, como abandono de carrinho, cadastros ou compras.

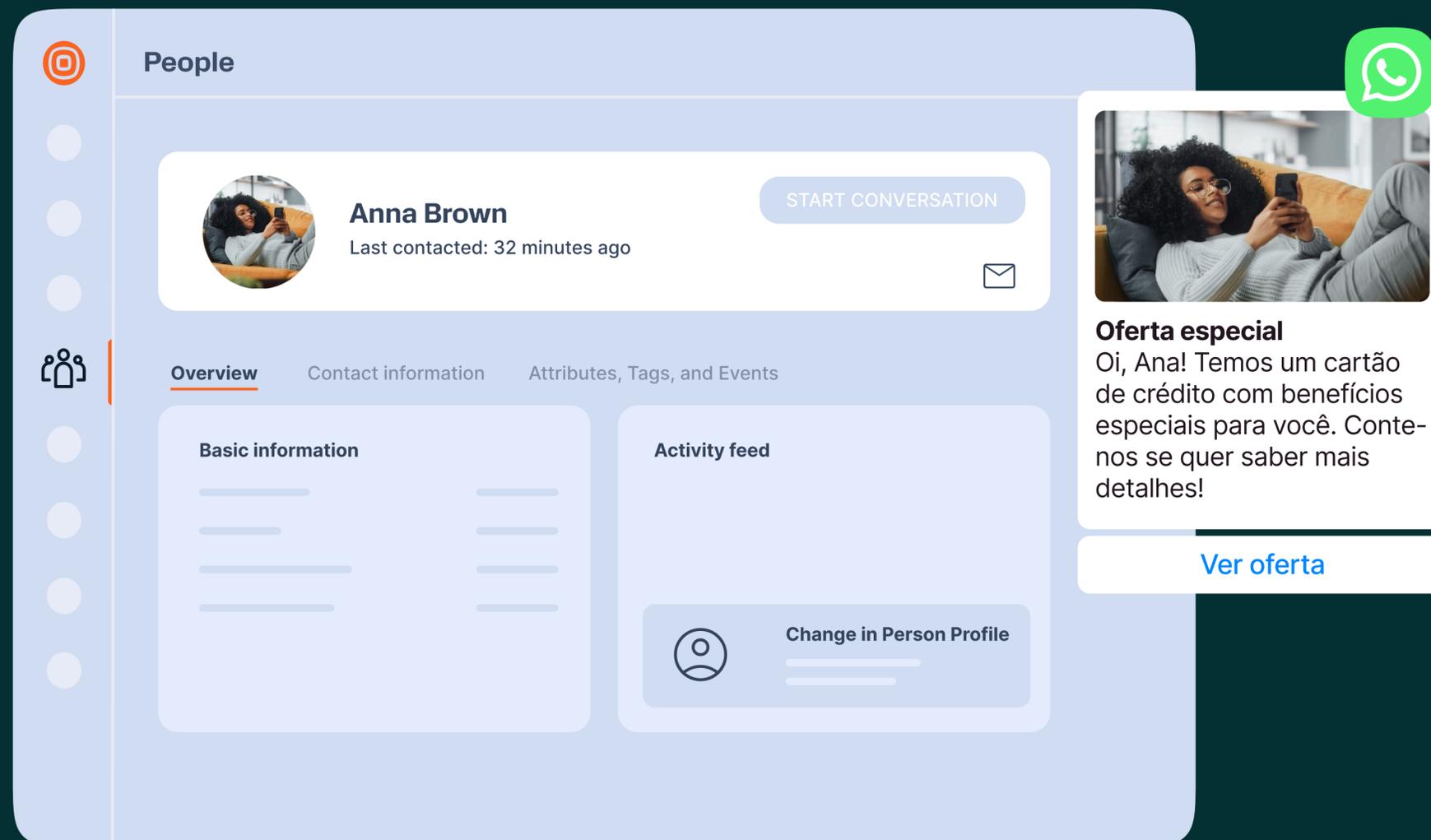
- Seja criativo com templates e mídias ricas, construindo-os em um editor no-code de arrastar e soltar.
- Segmente sua audiência segundo o comportamento (atividade do cliente) ou componentes temporais (datas especiais, vencimentos, etc.).
- Use WhatsApp como canal principal ou como um backup perfeito dentro da sua estratégia de comunicação.

Conheça [nossa solução de Engajamento com Clientes](#)



Colete, unifique, armazene e ative dados ao longo da jornada do cliente

- Monitore o comportamento em websites e aplicativos móveis, histórico de compras e mais.
- Reúna informação de todas as fontes de dados, incluindo APIs e terceiros, para tomar decisões baseadas no comportamento do cliente.
- Unifique toda esta informação em um perfil único do cliente.
- Segmente e direcione mensagens a clientes específicos segundo seu comportamento e demografia.
- Crie mensagens personalizadas um a um.

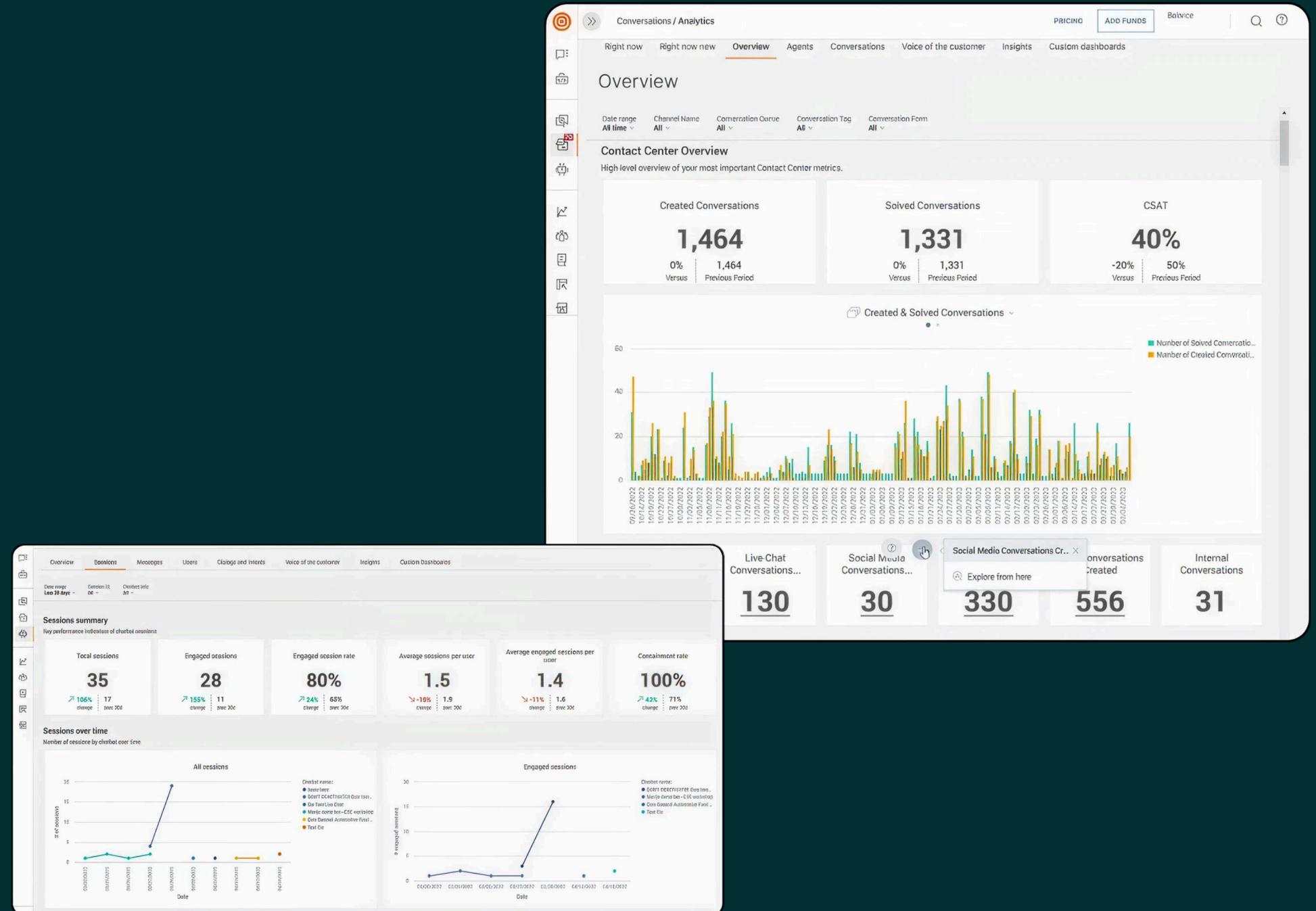


Associe o ROI a cada interação que tiver

Com Advanced Analytics, você pode tomar decisões baseadas em dados em cada etapa da jornada do cliente. Algumas de suas capacidades:

- Análise de sessões.
- Análise conversacional.
- Análise de usuários.

Dashboards personalizados e predefinidos.



Jornada do cliente de ponta a ponta



AWARENESS E PRÉ-VENTA

Mensagens transacionais e promocionais

Envie mensagens transacionais ou promocionais segmentadas e em grande volume.

WhatsApp

Engajamento em tempo real

Dispare automaticamente mensagens personalizadas para reconquistar clientes e incentivar conversões.

Campanhas

CONSIDERAÇÃO E COMPRA

Personalização

- Visão 360° do cliente
- Comportamento e histórico do cliente
- Mensagens segmentadas
- Suporte instantâneo e compra guiada automatizada

Plataformas de dados

Campanhas

Chatbots

ATENDIMENTO E RETENÇÃO

Comunicação omnicanal

Implemente uma solução de contact center que permita gerenciar todas as interações com os clientes.

Agentes

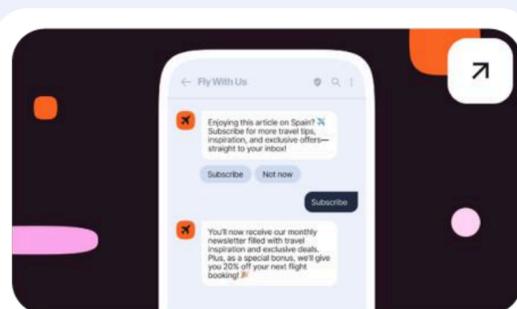
Autoatendimento com IA

Automatize perguntas frequentes e ofereça suporte 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Chatbots

Um caso de uso para cada indústria

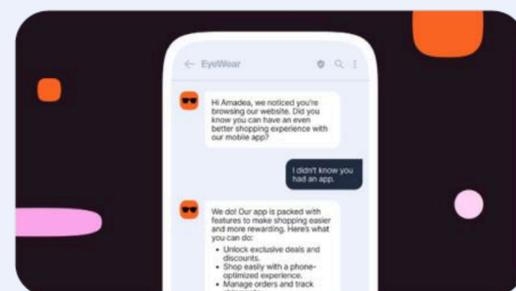
Reproduza alguns dos casos de sucesso mais destacados em distintos setores. [Descubra nossa biblioteca de casos de uso.](#)



Coleta de Opt-ins

Construa relacionamentos com seus clientes coletando opt-ins ou inscrições para suas comunicações de marketing, garantindo conformidade e respeitando as preferências dos clientes.

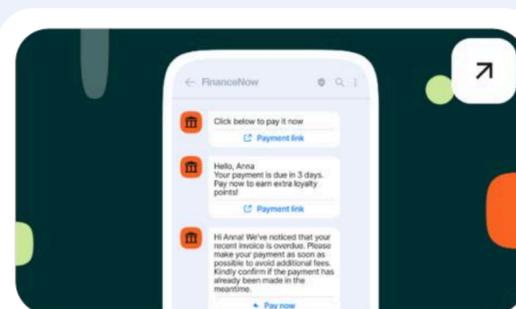
- SMS ● WHATSAPP BUSINESS
- ECOMMERCE ● SERVIÇOS FINANCEIROS
- SALUD ● RETAIL ● TELCO
- TRANSPORTE E LOGÍSTICA



Adoção de app móvel

Impulsione downloads do app e engajamento com um onboarding personalizado e suporte proativo.

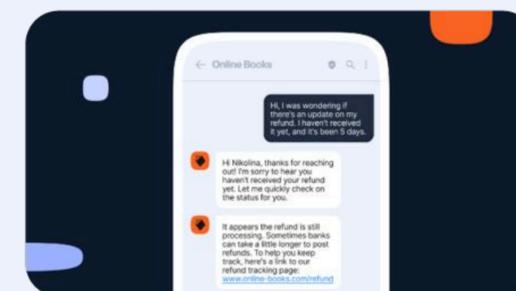
- FACEBOOK MESSENGER
- IN-APP MESSAGING ● SMS
- VIBER FOR BUSINESS
- WHATSAPP BUSINESS
- SERVIÇOS FINANCEIROS
- RETAIL ● TELCO
- TRANSPORTE E LOGÍSTICA



Cobranças

Recupere pagamentos de clientes inadimplentes mais rápido e com menor custo. Transforme seu sistema de cobrança em um processo eficiente e digital.

- APPLE MESSAGES FOR BUSINESS ● EMAIL
- FACEBOOK MESSENGER
- INSTAGRAM BUSINESS ● MMS ● RCS
- SMS ● VIBER FOR BUSINESS ● VOICE
- WHATSAPP BUSINESS ● TELCO



Reembolsos e devoluções

Permita que os clientes encontrem soluções para seus problemas e solicitem devoluções de forma simples e ágil.

- EMAIL ● FACEBOOK MESSENGER
- LIVE CHAT ● RCS ● SMS ● TELEGRAM
- VIBER FOR BUSINESS
- WHATSAPP BUSINESS

Infobip como provedor de WhatsApp para plataformas

O Tech Provider Program é um modelo de associação que permite a parceiros, ISVs e qualquer plataforma integrar o WhatsApp através da Infobip para seus usuários finais (clientes).

O valor agregado da Infobip – através do CPaaS X:

- **Entity & Application API:** simplifica a estrutura de contas e acelera a incorporação, com múltiplas configurações e ambientes.
- **Messages API:** garante que os clientes finais recebam cada mensagem, integrando mecanismos de backup com os canais regionais mais populares.
- **Subscriptions API:** assine distintos eventos segundo canal, entidade, aplicativo ou caso de uso, e receba notificações apenas do que te interessa.
- **Metrics API:** permite obter dados de tráfego agregados sob demanda e criar ferramentas de relatórios.



A **Meta** oferece um registro para Provedores Tecnológicos e um widget de registro do WhatsApp (Fluxo de Registro Integrado) para clientes finais (empresas).



A **Infobip** oferece a infraestrutura da Plataforma WhatsApp Business para Provedores Tecnológicos e seus clientes finais (empresas).

PROVEEDORES TECNOLÓGICOS
(VOCÊ)

Os **provedores tecnológicos** podem se concentrar no core do seu negócio.

EMPRESAS
(SEUS CLIENTES)

E gerar mais valor para os **clientes finais** se comunicando via WhatsApp.

Boas práticas para a plataforma WhatsApp Business

Ter um canal cheio de funcionalidades faz com que criar experiências atraentes seja mais fácil... contanto que você saiba como usá-las para conseguir o máximo impacto.

Por isso, contamos com uma equipe de profissionais CX certificados pelo Conversation Design Institute, que oferece a nossos clientes serviços de consultoria personalizados através do programa Professional Service Suite (o pacote retainer da Infobip).

Com este programa, você obtém toda a experiência e guia necessárias para transformar a jornada do cliente e aproveitar ao máximo o WhatsApp como canal dentro da nossa plataforma de comunicações omnichannel:

- Como coletar opt-ins e quais pontos de entrada escolher para obter melhores resultados?
- Identificar o melhor caso de uso de WhatsApp e os templates para registrar.
- Como criar mensagens de marketing atraentes que aumentem as taxas de conversão.
- Como construir relações mais profundas com chatbots que parecem humanos.

Através de workshops colaborativos de design thinking, nossos consultores CX trabalham com suas equipes para converter os objetivos de negócio em casos de uso que gerem o maior valor.



Histórias de sucesso de clientes da Infobip com a plataforma WhatsApp Business

Descubra como clientes da Infobip em todo o mundo utilizam o WhatsApp Business para melhorar a experiência conversacional com seus clientes:



Bolt: **aumentou 40%** a porcentagem de motoristas que completam seu cadastro após otimizar o processo com o WhatsApp.



Nivea: alcançou **207% de sua meta de alcance** de campanha usando automação com chatbots do WhatsApp.



Nissan: viu um incremento de **138% em leads** de vendas gerados através de um chatbot de WhatsApp impulsionado pela Infobip.



Unilever

Unilever: conseguiu **14 vezes mais vendas** de produtos durante a campanha.



Apollo 24|7: obteve **72% mais em receita média** por pedido usando Fluxos do WhatsApp.



Mukuru: reduziu pela metade as taxas de abandono e **cortou custos em 15%**.



Vai de Bus.com.br

Vai de Bus: alcançou **85% de conversão** em recompras usando Pagamentos no WhatsApp.

[Leia mais histórias de sucesso de clientes](#) →

Pronto para enviar sua primeira campanha de WhatsApp na plataforma da Infobip?

Teste gratuito

Contate nossa equipe!



As vantagens da Infobip

[ENTRE EM CONTATO](#)


Alcance global e presença Local

- ✓ Mais de 9700 conexões globais
- ✓ Conectamos mais de 7 bilhões de pessoas e coisas
- ✓ Forte base de clientes empresariais
- ✓ Mais de 75 escritórios em 6 continentes

Nossa presença local nos permite reagir de forma rápida e ter interações diárias com nossos clientes, fornecendo soluções alinhadas às suas necessidades, requisitos locais e baseadas nas melhores práticas globais.

Experiência excepcional para o cliente

- ✓ Especialização técnica
- ✓ Consultoria de soluções e CX
- ✓ Gerenciamento de sucesso do cliente
- ✓ Suporte 24/7 e monitoramento de rede

Nós o ajudaremos a começar e a continuar, seja prestando assistência com integrações, mensageria com melhores práticas ou consultoria de soluções.

Soluções escaláveis, rápidas e flexíveis

- ✓ Melhores taxas de entrega da categoria
- ✓ Alta velocidade e confiabilidade
- ✓ Baixa latência
- ✓ Plataforma desenvolvida internamente

Nossas soluções são criadas para se adaptar às constantes mudanças do mercado e às tendências de comunicação em velocidade e níveis de precisão e personalização que apenas uma solução interna pode oferecer.

Infraestrutura própria

- ✓ Serviços disponíveis localmente
- ✓ Conformidade com regulamentações locais
- ✓ Mais de 40 data centers em todo o mundo

Nossa infraestrutura global escala facilmente na horizontal, aproveitando o modelo de nuvem híbrida para nunca ficar sem recursos. Nossa engine global de conformidade integrada é consistentemente atualizada com as mais recentes regulamentações e requisitos operacionais.



RCS Business Messaging Established Leader 2024
AIT Prevention Established Leader 2024
CPaaS Established Leader 2024



Gartner® Magic Quadrant™
for CPaaS 2025
Infobip is named a Leader



Infobip named to Fast Company's
Annual List of the World's
Most Innovative Companies of 2024



Metrigy CPaaS MetriRank
Infobip named as a top
CPaaS provider 2023, 2024



IDC MarketScape
CPaaS Leader 2021, 2023, 2025



Omdia Universe
CPaaS Leader 2022, 2023