

**Tudo o que
você precisa
saber sobre Blip:**

**A plataforma ideal para
automatizar e integrar os
canais de atendimento da
sua empresa.**



Índice

- **Introdução 3**
- **Conheça a nossa história4**
- **Plataforma Blip6**
- **Integrações7**
- **Empresas que confiam no Blip ...10**
- **Por que escolher o Blip?18**
- **O que analisar antes20**
de escolher a plataforma?
- **Conclusão25**
- **Sobre Take Blip28**

Introdução

Você sabia que, de acordo com a Forbes, em 2022, 70% de todas as interações das empresas com os seus clientes envolverão chatbots, machine learning e mensagens pelo celular? Vale reforçar que esse dado só tende a crescer ao longo dos anos.

Considerando essa informação, podemos afirmar que, as marcas que possuírem um contato inteligente que as aproxime de seus clientes nos principais canais de mensageria do mundo, oferecendo soluções conversacionais personalizadas para cada contexto, certamente irão se destacar.

Nossa ferramenta, Blip, contribui para que essa aproximação aconteça em empresas de diferentes segmentos e portes. Queremos ajudar negócios na digitalização da comunicação e na otimização de cada conversa.

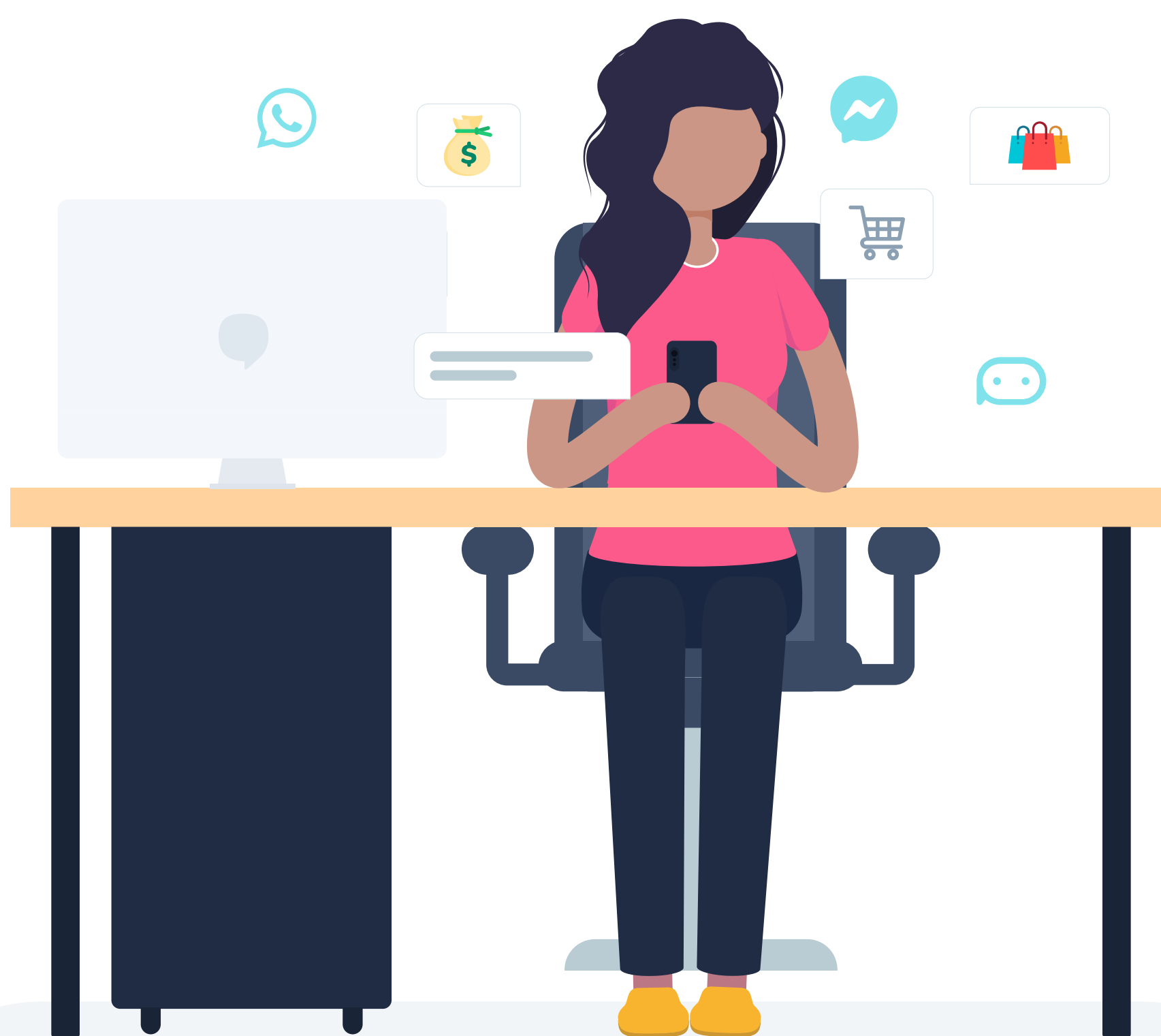
Neste material, você vai conhecer os principais ganhos para a gestão e operação de empresas que podemos proporcionar. **Boa leitura!**

Conheça a nossa história

Take Blip nasceu para facilitar a comunicação entre empresas e pessoas, e somos movidos por um único propósito: **mudar o mundo através de mensagens!** Para essa missão, contamos com uma super plataforma, Blip, e ainda temos uma metodologia própria de construção, gestão e evolução de chatbots e contatos inteligentes.

Acreditamos no poder das conversas para mudar o mundo. Oferecemos **soluções conversacionais** e somos parceiros de grandes empresas. Trabalhamos unindo o melhor em tecnologia e conhecimento humano, sempre absorvendo, antecipando e criando tendências. Usamos nossa experiência e liderança em comunicação digital para promover contato inteligente entre marcas e pessoas.

- **+180 mil** chatbots criados com as nossas soluções
- **+30 bilhões** bilhões de mensagens trafegadas em 2021
- **2.200** marcas que confiam no nosso trabalho
- **8 clientes** entre as 10 marcas mais valiosas do Brasil



“As pessoas querem dialogar com as empresas da mesma forma que conversam entre si: por mensagens! Estamos fazendo desta visão uma realidade.”

*Roberto Oliveira | Co-fundador
e CEO Take Blip*

Plataforma Blip

O foco de Take Blip e de tudo o que fazemos é **garantir a melhor experiência de comunicação para as pessoas.**

Movidos por essa missão, desenvolvemos uma metodologia própria que orienta o trabalho diário de nossos profissionais, bem como o desenvolvimento de nossa plataforma.

A Metodologia Take Blip possui como DNA o **Software Mindset**, um modelo cíclico de melhoria contínua, que garante a **evolução rápida a partir da interação dos usuários com a solução** — seja nossa ou de nossos clientes.

Take Blip é mais que chatbot. Trabalhamos com conversas que transformam negócios.

Integrações

Com Take Blip, gerenciar integrações é rápido e fácil. Junto com nossos parceiros de tecnologia, oferecemos as melhores conexões para que seu contato fique ainda mais inteligente. Confira as opções e veja quais solucionam as necessidades de sua empresa.

[CONHEÇA AS INTEGRAÇÕES DO BLIP](#)





Skills Humanas
Descentralizadas



CRM



Chatbase

Analytics



Skills Automatizadas
da Empresa



Skills Humanas
Centralizadas



AI & Canais



LUIS IBM Watson

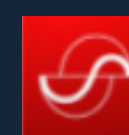
Skills de Terceiros



MUNDIALE
PAIXÃO POR VENDER



Gestor de Campanhas



Alianças e parcerias

Google

- Business Messages
- Google RCS
- Adling
- Google Assistant

Microsoft

- Microsoft Teams

Apple

- Apple Messages for Business

IBM

- IBM Watson

Facebook

- Provedora de Solução Oficial para Messenger
- Provedora de Solução Oficial para WhatsApp
- Instagram
- WorkPlace

Conte com os recursos Take Blip para criar seu chatbot

De estratégia a dicas sobre cada integração. De curso introdutório a APIs e documentações. Temos os conteúdos e o suporte que sua equipe precisa para criar contatos inteligentes.



Empresas que confiam no Blip

Facily

A empresa de Social Commerce Facily comanda um aplicativo de compras coletivas cujo intuito é oferecer ótimos produtos e serviços com preço atrativo. Para engajar mais em sua comunicação, a marca desejava oferecer atendimento humanizado e eficaz. Também procurava formas de receber feedback de clientes para seguir evoluindo.

Nessa busca, a Facily viu em Take Blip a parceira ideal para atingir objetivos, usando a ferramenta certa para **digitalizar a comunicação, otimizar processos e melhorar o relacionamento com seus públicos.** A empresa teve acesso à solução oficial de WhatsApp Business API e passou a oferecer um **canal verificado**

de marca, essencial para transmitir confiança nas conversas.

Hoje, a empresa consegue solucionar boa parte das demandas de clientes de forma totalmente automatizada. Isso porque o contato inteligente da Facily no WhatsApp integra atendimentos via chatbot e humanizado. Assim, atendentes contam com **liberdade e autonomia** para direcionar seus esforços a questões mais complexas.

A usabilidade intuitiva da plataforma Take Blip permite um aprendizado rápido e efetivo, que trouxe confiança à equipe e eficiência ao projeto. A empresa também viu grande ganho em ter métricas de atendimento. Ela acompanha a quantidade de tickets atendidos e levanta dados importantes, como tempo médio de interação e número de contatos para o mesmo assunto. Essas informações podem ser usadas para **tomada de**

decisão e planejamento de melhorias.

Foi desta forma que a Facily otimizou a produtividade na empresa e colheu resultados no engajamento de clientes via WhatsApp.

“A parceria com Take Blip foi de muito valor porque as ferramentas são extremamente inovadoras para nosso modelo de distribuição via WhatsApp Business.”

Diego Dzodan | Co-founder e CEO - Facily

Coca-Cola

A Coca-Cola Brasil procurava uma forma de aprimorar a comunicação com clientes e consumidores. O objetivo era melhorar os resultados de operações internas e o aumento de vendas B2B, além de otimizar o engajamento e o relacionamento com consumidor final. O trabalho era desafiador e envolvia duas frentes

com diversos departamentos dentro da empresa. Com Take Blip, a marca encontrou a plataforma ideal para superar seus desafios, investindo na criação de dois contatos inteligentes, cada um com habilidades e objetivos específicos.

KO BOSS foi feito para automatizar o contato interno com clientes e franquias. Ele conseguiu solucionar a solicitação de pedidos, que antes dependia de horário comercial. Essa entrada de tickets passou a funcionar 24 horas por dia, toda automatizada. Ao mesmo tempo, o atendimento otimizado via WhatsApp incentivou a **variedade de produtos** nos pontos de venda. Assim, os pedidos começaram a aumentar e **a receita teve crescimento significativo**. Em uma das franquias da marca, o KO BOSS passou a representar **30% dos pedidos em menos de um mês**. Focada no atendimento de consumidores finais, a assistente virtual **KORA** usa o modelo

de atendimento híbrido: parte automatizado, parte feito com atendentes humanos da equipe. O contato da empresa pode centralizar conversas usando a plataforma Take Blip e replicar mensagens via WhatsApp, Facebook Messenger, entre outros canais de comunicação. Já na primeira promoção usando a KORA, foram trocadas mais de **80 milhões de mensagens só via WhatsApp**, alcançando **40% dos participantes** dentre todas as outras formas de inscrição.

“Blip é a ferramenta que veio resolver problemas de velocidade. A gente queria ter mais autonomia na criação e nos ajustes de intents da KORA e mais agilidade para replicar em outros canais. Take Blip é parceira do Facebook e, devido à relevância do WhatsApp no Brasil, também foi um diferencial da empresa e da ferramenta para trabalhar com a gente.”

Tatiana Michelan | Ko.RE Senior Manager -
Coca-Cola Brasil

Hermes Pardini

O Grupo Hermes Pardini é detentor de diversos laboratórios de medicina diagnóstica e preventiva nos estados de Minas Gerais e São Paulo. Com o alto número de contatos diários como desafio e seguindo uma diretriz de excelência em atendimento, foi identificada a necessidade de explorar novas frentes para falar com clientes. Para otimizar a comunicação e também fazer presença em um canal popular, Hermes Pardini investiu em soluções via WhatsApp, com ajuda da plataforma Take Blip. O contato oficial do grupo passou a oferecer **atendimento automatizado** e a realizar agendamentos, cancelamentos e entrega de resultados de exames com muito **mais rapidez e eficiência**. Além das funções automatizadas, o contato inteligente ainda integra **atendimento humano**, que é acionado em situações mais complexas. Por meio da solução, cada agente pode atender cerca

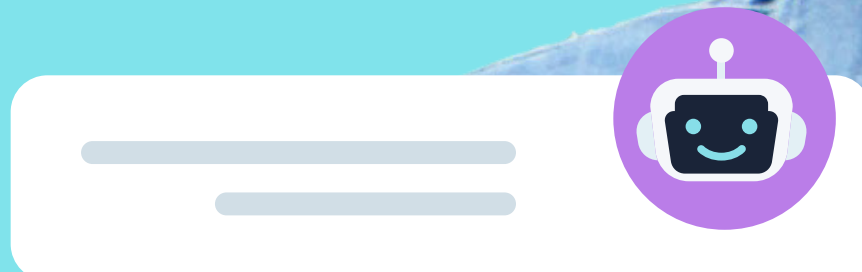
de 8 clientes ao mesmo tempo via Blip Desk, nossa ferramenta para atendimento humano.

Em poucos meses de implementação, as mudanças já foram perceptíveis.

Mais de 5 mil resultados de exames foram entregues de forma automatizada via WhatsApp. O grupo teve **mais de 2 milhões de mensagens trocadas** com seus **mais de 40 mil clientes** atendidos. A **eficiência operacional** da equipe de atendentes aumentou em 30%, ultrapassando a marca de 50 mil atendimentos humanos via Blip Desk. O canal oficial Hermes Pardini no WhatsApp foi muito bem aceito entre clientes de diferentes perfis, já que o atendimento via mensagens no app é de fácil compreensão e usabilidade. Assim, o Grupo passou a ter uma experiência de relacionamento muito mais dinâmica, interessante e eficiente.

“Pelo Blip Desk, ferramenta de atendimento humano da plataforma Take Blip, hoje atendemos oito clientes simultaneamente. Trabalhamos com mais agilidade e mais assertividade, não deixando o cliente tanto tempo na fila de atendimento.”

Fabiana Martins | Monitora de atendimento
Grupo Hermes Pardini



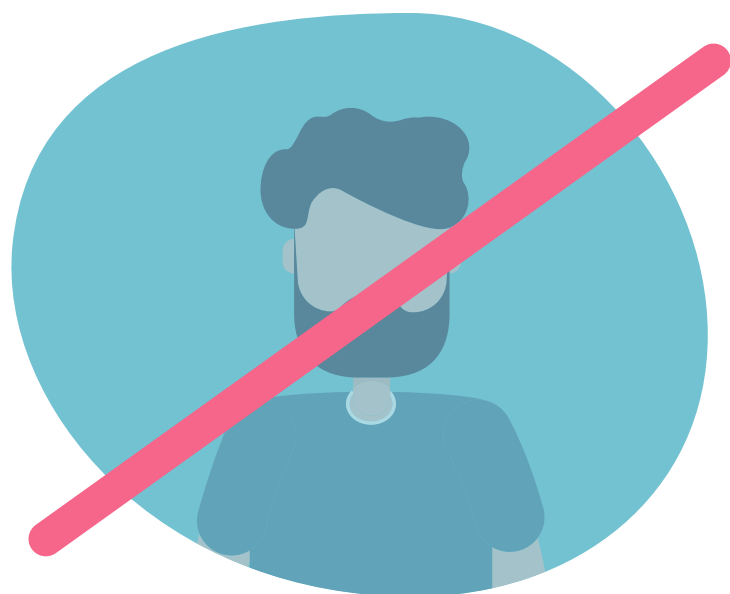
Por que escolher Blip?

80% das organizações de atendimento ao cliente abandonarão os aplicativos móveis nativos em favor das mensagens até 2025.

A transformação digital se iniciou pensada como uma experiência de desktop, mas rapidamente evoluiu para o mobile com a chegada dos smartphones. No entanto, mesmo com investimento e boas divulgações, muitos aplicativos de empresas não geraram o sucesso esperado.

Com o entendimento do consumidor, as empresas estão migrando de apps nativos para canais de mensageria, onde estão os seus públicos.

O futuro dos canais digitais



33% dos consumidores desejam uma **experiência de compra sem vendedor;**

Em 2025, as **interações proativas de engajamento com o cliente** superarão as interações reativas de engajamento;



40% das empresas evoluirão o seu atendimento **de um centro de custo para um centro de lucro** até 2025, gerando novos negócios.



O que analisar antes de escolher a plataforma?

Experiência da empresa

Como é um mercado relativamente novo, dificilmente haverá empresas com longos anos de experiência em chatbots. No entanto, as marcas que trabalham com essa aplicação geralmente já possuem um histórico de serviços prestados na área de:

- atendimento;
- tecnologia móvel;
- mensagem corporativa.

Isso mostra como elas têm uma expertise com soluções voltadas ao relacionamento com o cliente via troca de mensagens. [Take Blip](#), por exemplo, atua há mais de 20 anos ajudando empresas a oferecerem

melhores experiências aos seus clientes por meio de canais digitais. Já as companhias que possuem poucas implementações de chatbots em seu portfólio devem ser avaliadas com base na opinião de outros clientes.

Qualidade do serviço

Uma das maneiras de mensurar a qualidade do serviço oferecido pelas empresas especializadas em chatbot é solicitar um período de demonstração, como se fosse uma espécie de piloto da aplicação.

Dessa maneira, você:

- compreenderá como funciona chatbot na prática;
- poderá avaliar a sua eficiência;
- terá uma ideia do impacto que essa solução trará para sua empresa, entendendo se é o momento de contratar chatbot e se o serviço ofertado é satisfatório.

A segunda forma de medir a qualidade é **interagindo com o chatbot** de um cliente atendido por essa fornecedora. A vantagem desse caminho é que, provavelmente, você terá uma experiência com os **recursos completos da solução** — e poderá fazer até uma avaliação mais ampla.

Entre o que deve ser avaliado estão elementos como:

- a precisão e agilidade nas respostas;
- a eficiência do fluxo de conversa para atingir a informação/serviço desejado;
- a presença ou não de inteligência artificial;
- a autonomia do chatbot.

Suporte

O suporte é um dos principais fatores na hora de contratar chatbots. Se você não tiver muita intimidade com essa tecnologia, precisará contar com o apoio da equipe fornecedora

para auxiliar na implementação e funcionamento da ferramenta.

Ao longo do processo de avaliação das empresas e experimentação dos chatbots, você pode analisar alguns aspectos da equipe de suporte, como:

- agilidade;
- clareza nas informações;
- autonomia na resolução de problemas.

Quanto custa um chatbot? Preço e custos adicionais

Não poderíamos falar em contratar chatbots sem citar a questão financeira, afinal existem muitas dúvidas sobre o preço do chatbot.

Ao avaliar uma empresa especializada, não serão apenas os custos de desenvolvimento de chatbot, implementação e manutenção que você deve ficar de olho.

Além deles, poderão ser incluídos no preço do chatbot outros gastos, como:

- treinamentos;
- integrações;
- monitoramento;
- equipe especializada — desde que estejam firmados em contratos, obviamente.

Dependendo do objetivo do chatbot, o valor referente a quanto custa um chatbot pode ser negociado junto à empresa fornecedora, incluindo, por exemplo, uma taxa de sucesso, para que os negócios compartilhem **riscos e resultados**.

Como pode se tratar de uma primeira experiência desse tipo em sua empresa, é preciso considerar vários fatores ao contratar chatbots. Nesse caso, o ideal é **focar em questões mais práticas, como a qualidade do serviço**, assim você terá uma ideia mais clara do valor que essa aplicação trará para seu negócio.

Conclusão

Com um contato inteligente, sua marca passa a ter um **contato centralizado para todos os canais de mensageria**, o que implica em ganhos para a memória organizacional da empresa por meio de uma melhor gestão da comunicação.

Na nossa plataforma, as diferentes visualizações entre gestão e equipe de atendimento permite o controle de informações, tickets e tempo.

O contato inteligente oferece a possibilidade de automação de grande parte do atendimento — e evolução constante para que os fluxos automatizados contemplem cada vez mais casos. Assim, a operação tem um **grande ganho em tempo e recursos**.

Com o mesmo número de funcionários, é possível atender mais demandas de forma contextualizada e atenciosa, além de ter acesso a dados valiosos para os processos de atendimento e vendas:

- Análise de dados e métricas de interações;
- Criação de relatórios personalizados;
- Informações em tempo real sobre usuários ativos, mensagens e eventos;
- Possibilidade da extração de dados em arquivo CSV.

Take Blip tem uma plataforma robusta para criação, desenvolvimento e evolução de contatos inteligentes.

Oferecemos integrações com ferramentas de inteligência artificial, análise de métricas, vendas e atendimento humano, além da API aberta que possibilita personalização com outras ferramentas.

Somos parceiros dos principais canais de mensageria do mundo e queremos ajudar a sua empresa a criar um contato ainda mais próximo com o seu público.

Que tal dar o próximo passo na comunicação da sua empresa?



Sobre Take Blip

Take Blip foi criada em julho de 1999 com a proposta de levar a internet móvel ao dia a dia das pessoas. Desde o primeiro dia, buscamos melhorar suas experiências com seus celulares, ajudando-as a superar barreiras físicas e realizar cada vez mais. Acreditamos que uma mensagem pode mudar o mundo!

Crescemos junto com as tecnologias móveis e já são mais de 20 anos de destaque no mercado latino-americano de tecnologia mobile e mensageria. Em outubro de 2016, lançamos a nossa plataforma especializada em desenvolvimento de chatbots. Desenvolvendo o software de comunicação inteligente, já ajudamos grandes empresas a inserirem suas marcas nas principais aplicações de mensagens, como WhatsApp, Facebook Messenger, Telegram e sites.



Agora que você já conhece as diversas possibilidades da plataforma **Blip** e a solidez da nossa marca, venha alavancar ainda mais o seu negócio com as nossas soluções. Clique no botão abaixo e agende agora mesmo uma conversa com um especialista.

**QUERO FALAR
COM ESPECIALISTAS**

