Sucesso do Whatsapp

A evolução da telefonia móvel também acelerou a criação de aplicativos para facilitar a comunicação entre os usuários de celulares e smartphones. Uma dessas ferramentas interativas é o WhatsApp Messenger, que permite aos usuários a troca de mensagens gratuitas por meio da internet. Ao fazer o download do aplicativo, o usuário pode iniciar conversas online com seus contatos e também criar e participar de grupos, compartilhando arquivos de texto, áudios, imagens e vídeos.

Num primeiro momento, o app se mostra como um grande aliado da comunicação pessoal e profissional, já que a conexão ocorre de forma instantânea e que não há limite para o número de mensagens enviadas ou recebidas. A única exigência é que o dispositivo possa conectar a internet móvel.

Outro fator positivo é que a possibilidade de criação de grupos pode facilitar a conversa com colegas de trabalho e a criação de uma boa rede de networking, contribuindo, assim, para a evolução da carreira profissional do indivíduo. Os grupos de estudo também podem migrar para o aplicativo e usufruir da facilidade oferecida para a troca de informações sobre reuniões, provas e encontros.

Por outro lado, muitas pessoas têm abandonado o aplicativo por conta da enxurrada de mensagens recebidas diariamente – algumas até sem importância – e pelo aumento desordenado do número de grupos – família, trabalho, escola, entre outros. Essas duas desvantagens acabam gerando um terceiro ponto negativo listado por quem utiliza o app: o compartilhamento de conteúdo inapropriado.

Vale dizer ainda que o alto grau de interatividade pode ser bastante prejudicial no trabalho, sobretudo, se o alerta sonoro do aplicativo fica ligado. A chegada constante de mensagens atrapalha a concentração e diminui significativamente a produtividade do profissional, o que tende a gerar atrasos e baixa qualidade.

Todavia, um dos maiores problemas apontados por aqueles que estudam o assunto, e por quem decidiu cancelar a conta, é à “eterna conectividade”. Percebe-se que, com a facilidade da comunicação virtual, o convívio social e pessoal tem sido deixado de lado por muita gente. Isso é um risco não só para as relações afetivas, mas também, para a trajetória profissional do indivíduo, uma vez que assuntos importantes ainda demandam maior atenção e exigem que as informações sejam trocadas pessoalmente. Afinal, nessas ocasiões o tom de voz, as expressões faciais e a postura corporal são levados em conta e contribuem para a que a mensagem seja passada da maneira correta.

A alienação de algumas pessoas demonstra a supervalorização do virtual em detrimento do diálogo e do convívio com outros indivíduos, o que certamente afeta, de modo negativo, o trabalho em equipe dentro da empresa e a carreira pessoal. Por isso, antes de usar um aplicativo como esse, é preciso refletir e estabelecer limites a si mesmo, a fim de usufruir apenas as vantagens da ferramenta.

Nem percebemos, mas o whatsapp fez com que a gente não só parasse de enviar SMS, mas também fez com que ligássemos muito menos para todas as pessoas que conhecemos. É fácil de entender o porquê isso aconteceu, a comunicação via app é prática e rápida e possibilita o envio de imagens, vídeos, localização, criação de grupos… E além de tudo, todo mundo está lá! Todo mundo MESMO, só no Brasil são mais de 40 milhões de usuários.

Analisando a incrível popularidade do app, algumas empresas passaram a oferecer atendimento ao consumidor utilizando este canal, e já ouvi em algumas reuniões que atendimento via whatsapp é uma “tendência”, mas será que isso é uma boa ideia?

Whatsapp é um aplicativo de troca de mensagens para smartphones

Para ativar um novo usuário do aplicativo é necessário a confirmação do número através do recebimento de um código SMS. Buscando pela internet é possível achar maneiras de burlar o sistema e instalar o app no computador, mas essa é uma solução alternativa que pode ser cortada a qualquer momento.

Nem mesmo as empresas que oferecem soluções de atendimento integrada ao whatsapp podem garantir que o sistema se mantenha estável, já que é uma solução alternativa não suportada pelos desenvolvedores do app!

Toda a inteligência do atendimento não pode ser integrada

Respostas automáticas, base de conhecimento, integração com CRM. Estas são algumas das facilidades que a maioria das soluções de webchat oferecem para as empresas. Utilizando um smatphone você não teria acesso a nenhuma das facilidades..

Whatsapp não da suporte para uso corporativo

Algumas das funcionalidades descritas acima poderiam ser desenvolvidas, mas como o whatsapp não da suporte para o uso corporativo, o risco de desenvolver soluções para esta plataforma e depois ser impedido de utilizá-lo de alguna forma é muito grande.

Alguns outros apps de mensagem dão suporte para uso comercial, mas a base de usuários no brasil é muito menor do que a do whatsapp.

Não pode ser usado para envio de mensagens ativas

Poderia ser um bom substituto do SMS, mais efetivo e mais barato, mas você acha que o pessoal do whatsapp vai permitir que você envie mensagens de cobrança pelo app? Eles podem te bloquear a qualquer momento.

Resumindo, se sua operação é pequena, ou se você quer reservar apenas um produto ou um grupo de clientes para oferecer atendimento pelo app, Go on! Eu sou um entusiasta mobile e com certeza gostaria de ser atendido através do aplicativo.

Agora com uma operação maior, controle de produtividade dos atendentes, funções de autoatendimento, dentre outros, a utilização da ferramenta pode gerar problemas para a sua operação, como impacto na qualidade e no custo.

Leduar Staniscia é diretor executivo da Me Atende App

Leia maisQual o desafio de um atendimento com qualidade e eficiente?

Sim, atendimento virtual é uma tendência, e você deve adotá-la

Internet das Coisas e a transformação dos Meios de Pagamento