

Guia RCS

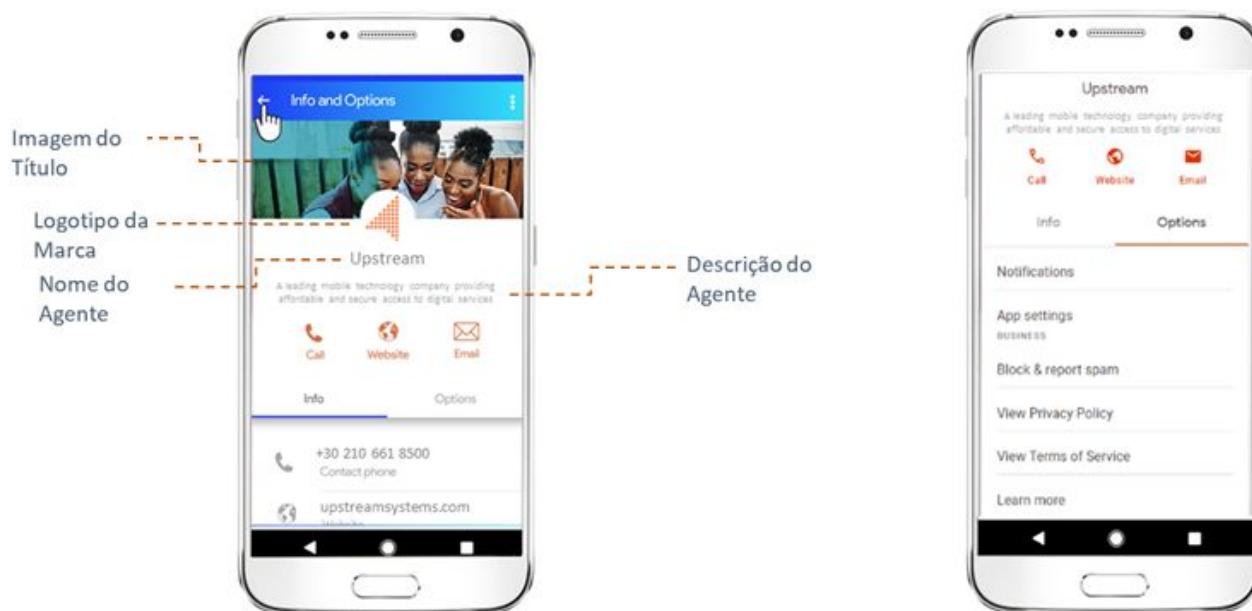
Especificações e Práticas Recomendadas

1. ANTES DE COMEÇAR

RCS (Rich Communication Service) oferece novas e interessantes formas de comunicação com seus clientes. O Serviço de Comunicação Enriquecida combina várias funcionalidades semelhantes a aplicativos com conteúdo abundante, além de aumentar o envolvimento do usuário em suas comunicações.

2. O AGENTE RCS

O agente RCS é a entidade de conversação para o seu negócio. Configurar seu agente RCS permite que você projete e personalize seu chatbot RCS. A página de informações do agente RCS é um reflexo da sua marca para o destinatário da mensagem RCS. Portanto, o perfil de negócios do agente que você criará pode conter várias informações comerciais, como cores da marca, logotipo, informações de contato, etc.



Os campos necessários para o Agente RCS incluem:

- **Nome do Agente**
Máximo de 40 caracteres
- **Descrição do Agente**
Máximo de 100 caracteres
- **Cor Primária de Conversação**
Em formato de cor hexadecimal (por exemplo #FF0000)
Limitação: Cor com uma relação de contraste mínima para o branco de 4.5:1
Se as limitações forem atendidas, é aconselhável usar a cor dominante da sua marca
- **Imagen do Título (Imagen de Banner Grande)**
É a imagem da capa na página de informações do agente
Tamanho da Imagem: 1440x448px
Tipo e Tamanho do Arquivo da Imagem: <200kb | .jpeg
É aconselhável usar uma imagem genérica, a qual não é modificada com frequência
- **Ícone do Logotipo**
Esta será a imagem do logotipo, mostrada na comunicação RCS com o destinatário RCS
Tamanho da Imagem: 224x224px
Tipo e Tamanho do Arquivo da Imagem: <50kb | .jpeg
Nas conversas, os logotipos são exibidos como círculos de diâmetro de 224 px.
Certifique-se de que seu logotipo possa ser exibido como um círculo
- **Telefone para Contato**
É aconselhável usar um número de centro de atendimento. Observe que números de 4 dígitos não são aceitos pelo Google
- **Política de Privacidade URL**
- **Termos e Condições url**
O url fornecido deve conter informações do serviço promovido por meio das campanhas RCS e, quando clicado, deve redirecionar o destinatário da mensagem diretamente para a página de Termos e Condições (T&Cs). Páginas genéricas que contêm seções de T&Cs não são aceitas pelo Google.

Você também pode incluir os seguintes campos opcionais em seu perfil de agente: **E-mail de contato** por meio do qual os usuários podem se comunicar com você e o **Site** que os usuários podem visitar e saber mais sobre seus produtos e serviços promovidos.

3. ESPECIFICAÇÕES DE MENSAGEM RCS

Através do agente RCS, você pode enviar mensagens, incluindo texto, imagens e vídeos aos usuários. Os agentes também podem enviar respostas sugeridas, ações sugeridas e rich cards para combinar várias informações.

Os Rich Cards, standalone ou carrossel, podem conter as seguintes combinações:

- Imagem ou Vídeo
- Texto de Título
- Texto Descritivo
- Lista de respostas sugeridas
- Lista de ações sugeridas

3.1 Rich Cards Standalone

Os Rich Cards permitem combinar mídia, texto de título, texto descritivo, respostas sugeridas e/ou ações sugeridas em uma unidade. Todos esses elementos podem ser enviados a um usuário como uma única mensagem RCS. Você pode enviar rich cards individualmente ou em um carrossel.

3.1.1 Rich Cards Verticais (formato usado com mais frequência)

Ao enviar um rich card vertical, inclua com a mídia horizontal colocada na parte superior do cartão. Nesse caso, a mídia pode ter as seguintes especificações, mostradas abaixo:

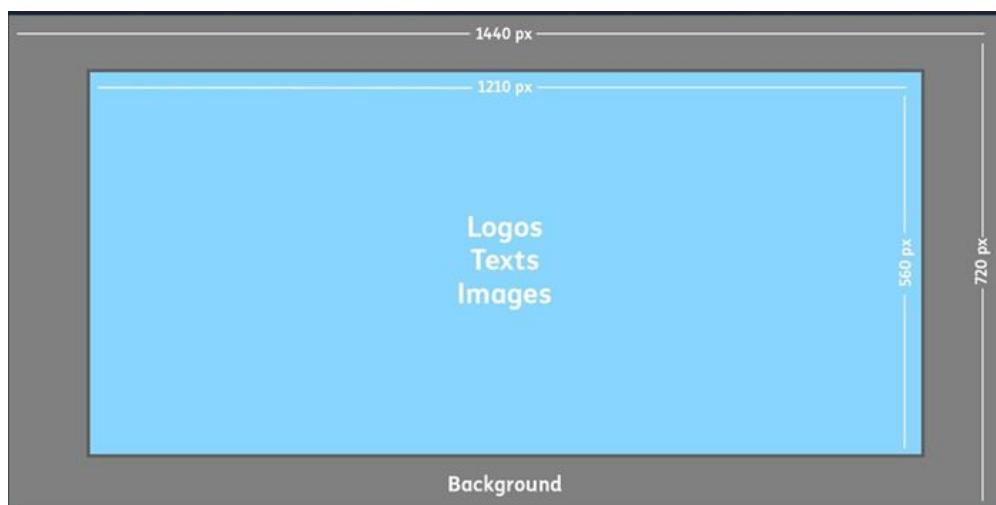
Tipos de Rich Card	Altura da Mídia	Proporção	Resolução da Mídia (píxeis)	Tamanho máximo do arquivo de imagem	Tamanho máximo do arquivo de vídeo
Vertical Standalone: Short Mídia	112dp	7:3	-	Tecnicamente, 2MB no máximo são aceitos. MAS é recomendável usar arquivos de até 1MB. O tamanho ideal é o inferior a 500KB.	Tecnicamente 10MB, mas é recomendável não mais do que 5MB
Vertical Standalone: Medium Mídia	168dp	2:1	1440x720		
Vertical Standalone: Tall Mídia	264dp	16:9	-		

Dicas e Práticas Recomendadas:

- Embora todas as proporções acima sejam suportadas, é altamente recomendável usar a proporção **2:1** com a resolução ideal para a mídia sendo **1440x720px**. Foi comprovado que o rich card de **mídia medium** funciona perfeitamente com a maioria dos dispositivos e resulta no

melhor design de rich card, permitindo espaço necessário para que as descrições e textos de títulos sejam visíveis e atraentes aos usuários

- Short mídia só é recomendada no caso da mensagem RCS conter mais de 3 sugestões
- Tall mídia **NÃO** é recomendada devido ao truncamento na maioria dos dispositivos
- O tamanho máximo do arquivo recomendado é inferior a 1MB para imagens e 5MB para vídeos. Idealmente, o tamanho máximo do arquivo de imagens não deve exceder 500 KB
- A resolução ideal para a mídia em miniatura é 770x335 px com um tamanho de arquivo de 40KB
- Dependendo do dispositivo, as imagens da mídia serão redimensionadas. Para obter o resultado ideal na maioria dos dispositivos, tenha em mente o layout abaixo ao projetar seus criativos. Na **área cinza (1440 x 720px)** você deve incluir apenas o fundo, enquanto que na **área de segurança azul (1210 x 560px)**, você deve adicionar o restante dos conteúdos do criativo (logotipo, textos, etc):



- Não há diretrizes específicas relacionadas aos limites de caracteres de textos em Rich Cards, pois há vários fatores que podem afetá-los, sejam eles relacionados ao dispositivo que recebe uma mensagem ou com diferentes componentes dentro da mensagem (por exemplo, se houver 1 ou 2 CTAs dentro do card, etc.). Abaixo você encontra uma recomendação com base na experiência em várias campanhas, mas lembre-se de que dependendo do caso, podem haver variações nas especificações exatas:

- Título:** 20 caracteres no máximo, incluindo espaços
- Descrição da oferta:** 150 caracteres no máximo, incluindo espaços

*Nota: tópicos para quebra de linha não são suportados na descrição de um rich card em carrossel.

❑ **CTA***: 16 caracteres no máximo, incluindo espaços

*Nota: se mais de 1 CTA for incluso, os caracteres devem ser ajustados de acordo, já que o espaço disponível para a descrição da oferta será menor



3.1.2 Rich Cards Horizontais (*formato não usado com frequência*)

Ao enviar um rich card horizontal, inclua com a mídia vertical colocada no lado esquerdo ou direito do cartão, com proporção de 3:4. A resolução ideal para esta mídia é **768x1024 px** com um tamanho de arquivo máximo recomendado de 1 MB para imagens e 5 MB para vídeos, embora tecnicamente seja compatível com até 2MB e 10 MB, respectivamente. A resolução recomendada para a mídia em miniatura é 250x330 px com um tamanho de arquivo de 40 kB.

Tipos de Rich Card	Largura da Mídia	Proporção	Resolução da Mídia (píxeis)	Tamanho máximo do arquivo de imagem	Tamanho máximo do arquivo de vídeo
Horizontal Standalone:	128dp	3:4	768x1024	Tecnicamente, 2MB no máximo são aceitos. MAS é recomendável usar arquivos de até 1MB. O tamanho ideal é o inferior a 500 KB.	Tecnicamente 10MB, mas é recomendável não mais do que 5MB

Dicas e Práticas Recomendadas:

- O tamanho máximo de arquivo recomendado é inferior a 1MB para imagens e 5MB para vídeos. Idealmente, o tamanho máximo do arquivo de imagens não deve exceder 500 KB

3.2 Rich Card Carrosséis

Rich card de carrosséis são ideais para navegar pelo conteúdo ou por várias opções, mas só devem ser usados quando houver vários itens para ler ou comparar, como dispositivos ou planos de dados.

O primeiro item em um carrossel deve ser a escolha ideal em qualquer situação e o motivo pelo qual é a escolha ideal deve ser comunicado ao usuário.

Vários rich cards podem ser enviados como um carrossel em uma única mensagem.

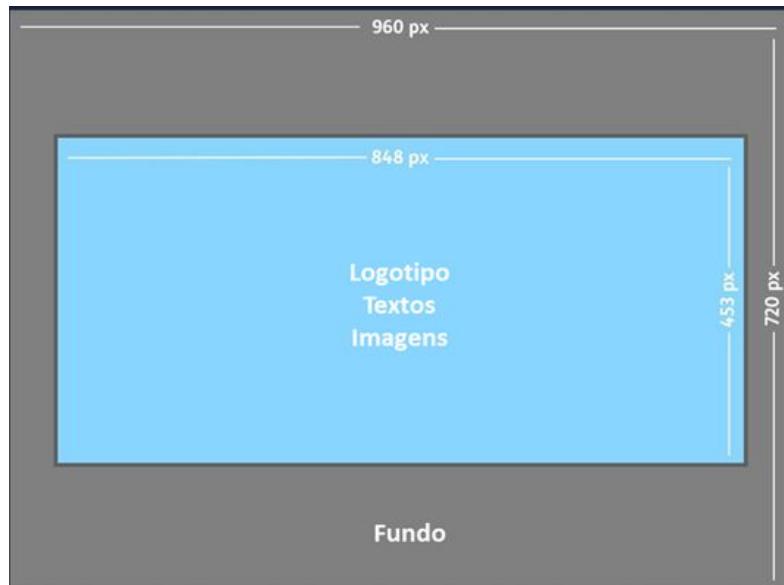
Deve haver pelo menos 2 e até 10 rich cards em um carrossel.

Tipos de Rich Card	Proporção	Resolução da Mídia (píxeis)	Tamanho máximo do arquivo de imagem	Tamanho máximo do arquivo de vídeo
Carrossel	4:3	960x720	Tecnicamente, 1MB no máximo é aceito. MAS é recomendável usar arquivos de até 500KB. O tamanho ideal é o inferior a 250KB.	Tecnicamente 5MB, mas é recomendável não mais do que 2,5MB

Dicas e Práticas Recomendadas:

- É recomendado não usar mais de 4 a 5 rich cards carrosséis em uma mensagem
- Rich card carrosséis incluem mídia horizontal colocada na parte superior dos rich cards com proporção de 4:3
- A resolução recomendada para a mídia é de 960x720 px com um tamanho máximo de arquivo de 500KB para imagens e 2,5MB para vídeos, embora tecnicamente seja compatível com 1MB e 5MB, respectivamente
- A resolução recomendada para a mídia em miniatura é 605x452 px com um tamanho de arquivo de 40kB.
- Dependendo do dispositivo, as imagens da mídia serão redimensionadas. Para obter o resultado ideal na maioria dos dispositivos, você deve ter em mente o layout abaixo ao projetar seus criativos. Na **área cinza (960 x 720px)** você deve incluir apenas o fundo, enquanto que na

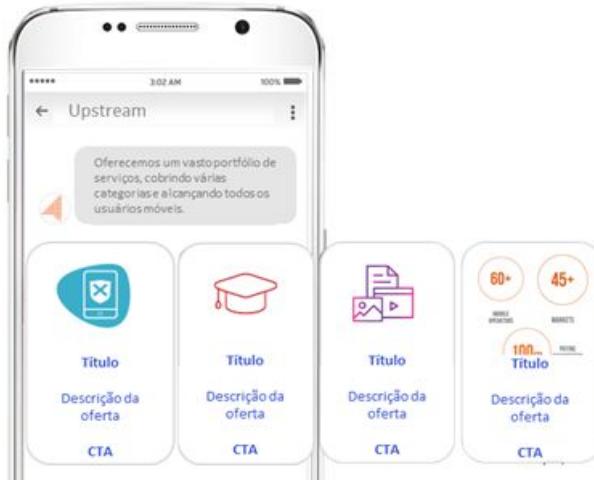
área de segurança azul (848 x 453px), você deve adicionar o restante dos conteúdos do criativo (logotipo, textos, etc):



- Não há diretrizes específicas relacionadas aos limites de caracteres de textos em Rich Cards, pois há vários fatores que podem afetá-los, sejam eles relacionados ao dispositivo que recebe uma mensagem ou com diferentes componentes dentro da mensagem (por exemplo, se houver 1 ou 2 CTAs dentro do card, etc.). Abaixo você encontra uma recomendação com base na experiência em várias campanhas, mas lembre-se de que dependendo do caso, podem haver variações nas especificações exatas:
 - ❑ **Título:** 20 caracteres no máximo, incluindo espaços
 - ❑ **Descrição da oferta:** 70 caracteres no máximo, incluindo espaços
- *Nota: tópicos para quebra de linha não são suportados na descrição de um rich card em carrossel.

- ❑ CTA*: 16 caracteres no máximo, incluindo espaços

*Nota: se mais de 1 CTA for incluso, os caracteres devem ser ajustados de acordo, já que o espaço disponível para a descrição da oferta será menor



3.3 Mensagens de Texto

Além dos rich cards standalone e carrossel nas comunicações RCS, recomendamos que sejam enviadas mensagens de texto simples. As mensagens RCS simples podem ser usadas para apresentar o fluxo ao usuário, compartilhar informações ou solicitar que o usuário prossiga com ações específicas. Mensagens de texto simples são um pré-requisito para sugestões de respostas pré-determinadas, aqui chamadas de chip lists. Conforme também destacado abaixo, as chip lists não podem ser configuradas após rich cards standalone ou carrosséis, podendo ser configuradas apenas após as mensagens de texto.

Dicas e Práticas Recomendadas:

- Embora não se aplique nenhuma limitação do tamanho do texto específico, é recomendável ter textos curtos com cerca de 160 caracteres, incluindo espaços por listas com marcadores. Se houver mais informações a ser comunicada, é melhor dividi-las em mais listas com marcadores. Tente, no entanto, manter os textos simples e procure também adicionar em suas comunicações elementos visuais para despertar a atenção e o interesse dos usuários.

*Nota: tópicos para quebra de linha não são suportados na descrição de um rich card em carrossel.



3.4 Respostas sugeridas (Chip Lists)

Cada mensagem enviada pelo agente e que requer interação deve ser emparelhada com respostas ou ações sugeridas para guiar o usuário durante a conversa. A menos que a interação exija uma resposta de texto livre, use respostas ou ações sugeridas. As respostas sugeridas (chip lists) são usadas para avançar o usuário na conversa RCS. Elas são respostas predeterminadas que ajudam os usuários a responder ao seu agente de maneira natural e guiá-los dentro do fluxo de comunicação pré-definido.

Limitação: *Chip lists só podem ser configuradas abaixo das mensagens de texto. As sugestões de respostas não podem ser configuradas abaixo das rich cards standalone ou carrosséis. Para rich cards, você pode usar CTAs de ações sugeridas (veja abaixo)*

Note: *Chip lists desaparecem da conversa assim que uma opção é tocada e aparecem como texto digitado pelo usuário na conversa*



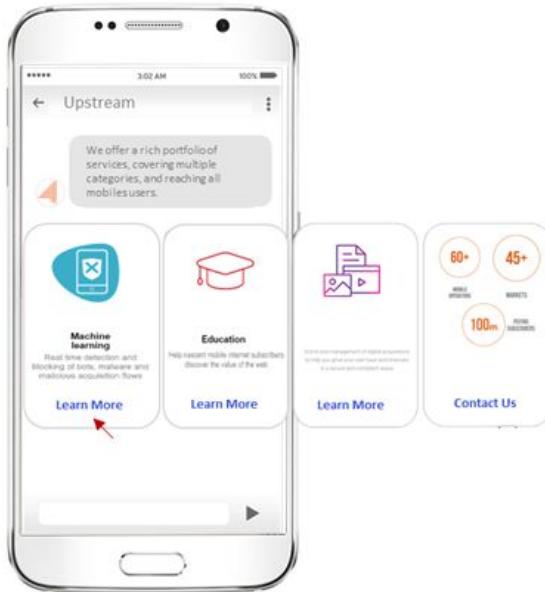
Dicas e Práticas Recomendadas:

- Até 11 sugestões de respostas predeterminadas (chip lists), embora não mais do que 6 sejam recomendadas
- Máximo de 25 caracteres de texto para cada sugestão de resposta predeterminada (chip lists).
- Cada sugestão de respostas predeterminadas (chip lists) pode incluir apenas uma ação. O texto de cada CTA poderá incluir múltiplas palavras, desde que seja mantido o número máximo de 25 caracteres na chip list.

3.5 Ações sugeridas

Semelhante às respostas sugeridas (chip lists), as ações sugeridas permitem que os usuários realizem uma ação no aplicativo de mensagens. No entanto, ao contrário das respostas sugeridas, tocar em uma ação não acionará uma resposta de mensagem para a conversa. Em vez disso, será realizada uma ação específica no aplicativo de mensagens ou redirecionará o usuário para outro

aplicativo. Esta ação é executada por um link ou link direto por trás da ação sugerida. Forneça apenas ações relacionadas à mensagem mais recente e forneça apenas ações necessárias. Limite o número de ações sugeridas e respostas sugeridas para apenas o que é útil e utilizável para o usuário em determinado contexto.



Dicas e Práticas Recomendadas:

- As ações mais comuns sugeridas incluem: discar um número de telefone, abrir uma url, criar um evento na agenda, solicitar a localização do usuário
- Use CTAs curtos e concisos: os CTAs não devem exceder 16 caracteres (incluindo espaços)
- Não sobrecarregue o usuário com muitas opções. Configure ações que irão melhorar a experiência do usuário e facilitá-los

3.6 Mídia Suportados

As mensagens RCS podem conter os seguintes tipos de mídia:

- Imagens: BMP, GIF, **JPEG (altamente recomendado)**, PNG
- Vídeos: MPEG-4

4. PRÁTICAS RECOMENDADAS AO CONFIGURAR UMA CAMPANHA

Para otimizar suas mensagens RCS, um conjunto de práticas recomendadas podem ser empregadas.

4.1 Adote um personagem de conversação em sua comunicação

RCS é uma interface de conversação. As comunicações RCS mais bem projetadas mantêm as interações focadas, fáceis de entender e estruturadas como uma conversa natural. É necessário criar mensagens cuidadosamente elaboradas que atendam às necessidades dos usuários e os guiem por meio de sugestões específicas. Forneça opções que orientem o usuário.

Comece as conversas com tons fortes: mostre a personalidade do seu agente e informações importantes para os seus usuários. Dê aos usuários opções acionáveis para interação com seu agente e uma continuidade na conversa.

Considere a experiência do usuário e evite conversação inoperante ao projetar suas comunicações.

4.2 Práticas recomendadas de conteúdo RCS

- Envie mensagens envolventes e fáceis de entender
- Mantenha as mensagens curtas e concisas e permita que o usuário veja, de uma só vez, a mensagem inteira na tela (*as imagens e os rich cards ocupam muito espaço na tela, portanto, esteja ciente de quanto um usuário precisa descer a barra de rolagem para ler a mensagem inteira*)
- Mantenha as interações acima da dobra
- Todos os botões e comandos devem ser acionáveis
- Forneça apenas ações relacionadas à mensagem mais recente e forneça apenas ações necessárias
- Use abreviações quando possível
- Evite o uso de muitos pontos de exclamação
- Escreva os números como dígitos. Por exemplo, “1, 2, 3” e não “um, dois, três”

4.3 Funcionalidade de opt-out

Um conjunto de diferentes KWs pode ser configurado para detectar a intenção do usuário de opt-out. É altamente recomendável que a opção e a forma de opt-out do agente sejam comunicadas em algum ponto do fluxo.