

# Benchmarking Divulgação dos Serviços do WhatsApp em Outros Canais



ABRIL 2024



PESQUISA E  
EXPERIMENTAÇÃO

CAD



## Objetivo da **Pesquisa**

**Benchmarking de outros canais (Site e Youtube) para identificar boas práticas de outras empresas na divulgação dos serviços do WhatsApp.**



## BENCHMARKING DIVULGAÇÃO DOS SERVIÇOS DO WHATSAPP EM OUTROS CANAIS



Site mostra os principais serviços, como utilizar e informações de segurança.



### vem falar com a gente

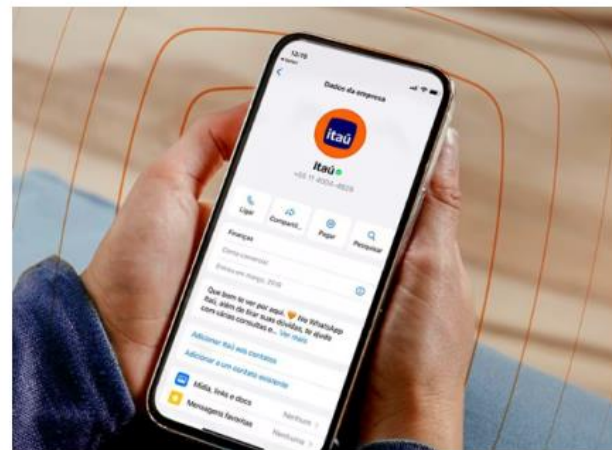
O WhatsApp Itaú tem uma tecnologia de inteligência artificial que entende a linguagem humana e aprende com você todos os dias. Assim, o nosso assistente virtual consegue te ajudar de forma gratuita, segura e ainda mais rápida.

Olha só o que você consegue fazer por lá:

- consulta de saldo
- extrato da conta
- 2ª via da fatura
- consulta de limites
- boleto de financiamento
- status da renegociação
- status do envio do seu cartão
- e muito mais



### Principais serviços



### Informações sobre segurança

#### um canal feito pra você confiar

- ✓ Nosso número é verificado  
Procure sempre um check verde ao lado do número e "conta comercial" nos detalhes.
- ⚠ Preocupação com sua segurança  
No WhatsApp Itaú você está seguro! Senhas e dados pessoais são solicitados, em alguns casos, pra você ter ainda mais segurança.

- 🛡️ Alertas de transação suspeita  
Se uma compra ou pix suspeito for feito na sua conta, nós te enviamos uma mensagem de alerta pelo WhatsApp.

🔒 Todas as mensagens são protegidas por criptografia de ponta a ponta.

### é legal você saber



Pra ter acesso a todas as informações da sua conta, habilite o nosso WhatsApp.



Nosso assistente virtual está disponível 24 horas.



Use frases curtas! Como: "consultar meu saldo".

### Modo de utilizar

## BENCHMARKING DIVULGAÇÃO DOS SERVIÇOS DO WHATSAPP EM OUTROS CANAIS



Site utiliza QR code do número melhorando a experiência do usuário que está no computador ou no celular e quer utilizar o WhatsApp, informa o número dos serviços do WhatsApp e tira principais dúvidas.

### outros números do WhatsApp Itaú

#### Cartão Itaú

Fale com a gente sobre assuntos de cartão e conta corrente Itaú.

[\(11\) 4004 4828](tel:(11)40044828)

#### Renegociação

Consulte seus acordos, quite suas dívidas e muito mais.

[\(11\) 4004 1144](tel:(11)40041144)

#### Empresas

Tire suas dúvidas sobre o Itaú Empresas.

[\(11\) 3004 8201](tel:(11)30048201)

### ainda ficou com dúvidas?

Posso mandar áudio, arquivo ou imagem?

E se eu não conseguir as informações que eu preciso?

Como me descadastro?

Posso usar em qualquer dispositivo de celular?

Consigo falar com um atendente humano pelo WhatsApp Itaú?

### o que você está esperando?

Mire a câmera do seu celular pro QR Code aqui do lado e comece a falar com a gente.

Aproveita e já salva o nosso número: [\(11\) 4004-4828](tel:(11)4004-4828)

### Principais dúvidas



Escaneie o QRCode  
e tire dúvidas pelo  
WhatsApp

Para acessar nosso canal no Whatsapp e  
tirar dúvidas, escaneie o QR Code com a  
câmera do seu smartphone ou adicione o  
numero [\(11\) 4004-4828](tel:(11)4004-4828) em seus contatos.



## BENCHMARKING DIVULGAÇÃO DOS SERVIÇOS DO WHATSAPP EM OUTROS CANAIS



YouTube vídeo tem o passo a passo de como liberar o acesso do canal.

### Como Habilitar o WhatsApp Itaú

⌵ Não listado



Itaú ✓

1,53 mi de inscritos

Inscriver-se

29 mil visualizações há 3 anos #PraCegoVer

Como Habilitar o WhatsApp Itaú

Precisando falar com a gente, mas sem tempo pra ligar? Chama no Whatsapp Itaú :)

Como Habilitar o WhatsApp Itaú

Para começar, você precisa já ter instalado o app Itaú ou Itaucard.

Como Habilitar o WhatsApp Itaú



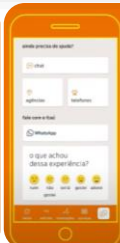
#### Passo 1

Acesse o app Itaú ou Itaucard.



#### Passo 2

Toque na aba Ajuda, na parte inferior da tela.



#### Passo 3

Role a tela para baixo e toque em "WhatsApp".



#### Passo 4

Leia o termo de uso. Se concordar, toque em "concordo com o termo de uso".



#### Passo 5

Digite o número do seu celular. Deverá ser o mesmo do seu cadastro no Itaú.



#### Passo 6

Pronto! Agora toque em quero conversar para começar.

<https://youtu.be/zxFrkZKgUOI>

## BENCHMARKING DIVULGAÇÃO DOS SERVIÇOS DO WHATSAPP EM OUTROS CANAIS



Vídeo no YouTube com o passo a passo de como utilizar os serviços pelo WhatsApp.



### Pix pelo WhatsApp com a BIA

bradesco 163 mil de visualizações • há 6 meses

Fazer Pix sem nem sair do WhatsApp? É só mandar um áudio ou texto no WhatsApp para a BIA, a Inteligência Artificial do Bradesco, que ela faz o Pix pra você! E ainda te manda o comprovante...



### Bradesco Explica | Como interagir com a BIA por WhatsApp usando VOZ

bradesco 99 mil visualizações • há 3 anos

Fale com a BIA no WhatsApp usando o comando de voz.



### Bradesco Explica - Como falar com a BIA no WhatsApp

bradesco 373 mil visualizações • há 3 anos

Cadastre nosso número nos contatos do seu celular e comece a falar com a BIA para consultar saldo e tirar suas dúvidas. #BradescoExplica



### Bradesco Explica: Como fazer pagamento pelo WhatsApp

bradesco 27 mil visualizações • há 2 anos

Veja como é simples pagar contas pelo whatsapp e ainda contar com toda a segurança do Bradesco. Neste vídeo te explicamos como cadastrar o seu cartão de débito no Facebook Pay e enviar...

Legendas



### Bradesco Explica - Limite de Crédito

bradesco 78 mil visualizações • há 3 anos

Pelo WhatsApp você consegue conferir o seu limite de crédito de um jeito muito mais rápido. Venha conferir! #BradescoExplica #BiaNoWhatsApp



### Como falar com seu gerente pelo WhatsApp

bradesco 112 mil visualizações • há 4 anos

Cadastre nosso número nos contatos do seu celular pra falar com seu gerente. É mais um canal pra te atender com a agilidade que você merece!

<https://youtu.be/Loyq4N6rV5c>

<https://youtu.be/xWqMSd4J98w>

## BENCHMARKING DIVULGAÇÃO DOS SERVIÇOS DO WHATSAPP EM OUTROS CANAIS

# Bradesco

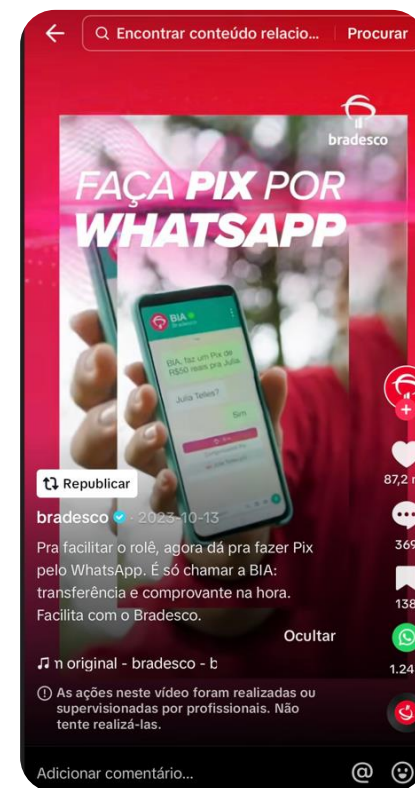


WhatsApp vídeo no TikTok ensinando  
como fazer PIX no WhatsApp com áudio.

15,7mil visualizações



29,1 mil visualizações

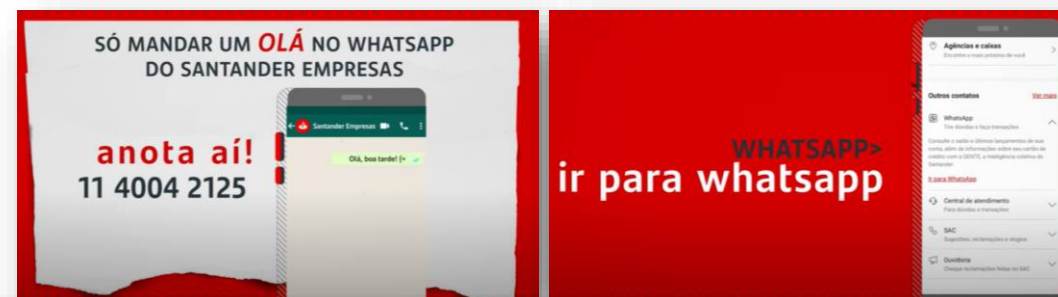




BENCHMARKING DIVULGAÇÃO DOS SERVIÇOS DO WHATSAPP EM OUTROS CANAIS

**Santander**   YouTube

Vídeo divulgando o canal no YouTube com o passo a passo de como liberar os serviços.



### Santander Resolve: a Gent& está disponível no WhatsApp Santander Empresas

Santander Brasil • 9,3 mil visualizações • há 1 ano

Você sabia que o atendimento do Gent&, nosso assistente virtual, já está disponível no WhatsApp Santander Empresas? Pensando em ter ainda mais soluções para nossos clientes PJ, e entendendo...



### Venda mais no WhatsApp com a segurança Getnet

Santander Brasil • 267 mil visualizações • há 10 meses

Temos uma novidade para que os empreendedores tenham mais um canal seguro e 100% online para fechar vendas e receber pagamentos: parceria Getnet e WhatsApp. Saiba mais: <https://site.getnet.com.br/...>

<https://youtu.be/uicu4z50uwY>



## BENCHMARKING DIVULGAÇÃO DOS SERVIÇOS DO WHATSAPP EM OUTROS CANAIS

# Site BB

### Divulgação do canal

### Segurança Como utilizar

## Atenção!

O BB utiliza somente o número (61) 4004-0001 para atendimento no WhatsApp e é identificado por um selo de verificação.

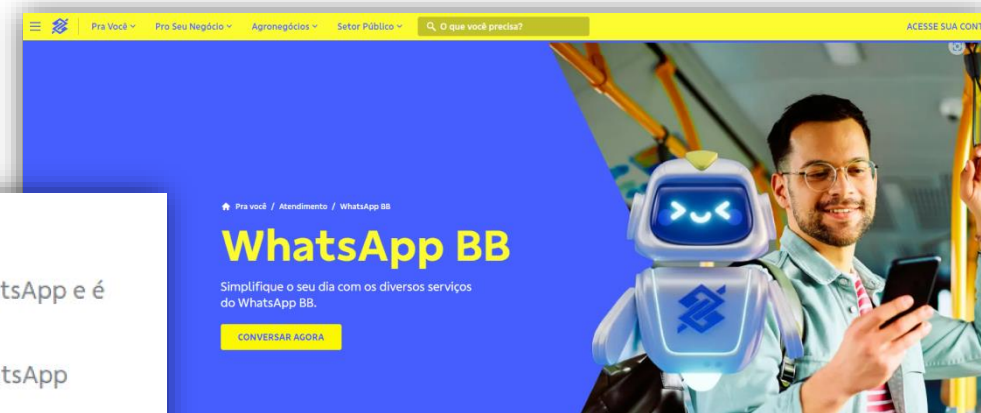
O selo de verificação, um ícone verde com um tique, demonstra que o WhatsApp verificou que o número do telefone pertence a empresa.



### Lembre-se!

- Para realizar transações no WhatsApp BB, o Banco irá solicitar sua agência, conta e a senha, da mesma forma que você faz no App BB;
- Para liberar o seu WhatsApp para realizar transações, o Banco irá te encaminhar um código de segurança via SMS. Basta cadastrá-lo no WhatsApp que o seu aparelho estará liberado para transacionar;
- Nunca clique em links desconhecidos;
- Denuncie e bloqueio números suspeitos;
- **Verifique sempre se você está conversando com a conta verificada do Banco.**

Para saber mais sobre segurança, clique [aqui](#).



## Principais vantagens do WhatsApp BB



### Sempre disponível

Sem filas, sem espera. O BB tá on a qualquer hora e em qualquer lugar.



### Atendimento humanizado

Para dúvidas mais específicas, basta solicitar falar com um atendente.



### Horário estendido

Para assuntos sobre o cartão de crédito, o atendimento humanizado vai até às 20h.



### Segurança garantida

Dados protegidos por diferentes fatores de autenticação, informações criptografadas de ponta a ponta.



### Especialista em empresas

O nosso Assistente Virtual PJ cuida do seu negócio onde você estiver.



### Renegociar dívidas

Você conta com o atendimento humanizado de segunda a sexta, das 8h às 19h.

## Principais Serviços

Precisa falar com o BB?

CONVERSE NO WHATSAPP

## BENCHMARKING DIVULGAÇÃO DOS SERVIÇOS DO WHATSAPP EM OUTROS CANAIS



### Consultar saldo da conta

Envie um áudio no chat "saldo da conta" e veja a mágica acontecer.



### Simular CDC

Veja as possibilidades de obter um empréstimo para antecipar seus sonhos.



### Transferência PIX

Compartilhe o contato de destino no chat, que o robôzinho busca a chave pix pra você.



### Encontre o BB

Saiba onde tem um BB perto de você!



### Extrato da

Seu extrato rápida e pr

## Site BB

### Funcionalidades do Ourocard no WhatsApp



**Exemplo de vídeo do Ourocard informando como utilizar.**



### Ourocard Sem Dúvidas | Funcionalidades do Ourocard no WhatsApp

Banco do Brasil 14 mil visualizações • há 3 anos

Vc sabia que dá pra acessar as funcionalidades do seu Ourocard conversando com o Banco do Brasil no WhatsApp? Por lá, você pode consultar o seu limite, sua fatura, os benefícios do seu...

<https://youtu.be/uicu4z50uwY>



**Somente na parte de atendimento possui o QR code**

## BENCHMARKING DIVULGAÇÃO DOS SERVIÇOS DO WHATSAPP EM OUTROS CANAIS

### Site BB

Na página do BB Pagamentos é divulgado os serviços do APP tem vídeo com tutorial e QR Code para facilitar o acesso no Mobile.

Sugestão: fazer igual para o WhatsApp.

#### BB | Pagamentos

Não listado



Banco do Brasil  
1,05 mi de inscritos

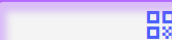
Inscriver-se

170

146 mil visualizações há 4 anos

No Banco do Brasil, você realiza seus pagamentos de maneira mais rápida e eficiente. Confira o passo a passo no vídeo. ...mais

### O BB tem soluções digitais pra tudo que você imaginar



#### Pagamento com código de barras

A câmera do seu celular funciona como leitora do código de barras



#### Emissão de cheque pelo App BB

Confirmação com mais facilidade e comodidade na palma da sua mão



#### Depósito de cheque pelo celular

Deposite um cheque na sua casa pelo app, sem precisar ir ao banco



#### Serviço de mensagens via celular

SMS/Push para mais controle, segurança e comodidade para o dia a dia



#### Pagamento com Pulseira Ourocard

Conheça um jeito mais fácil e prático de para pagamentos por aproximação



#### Todos os aplicativos do Banco do Brasil

Conheça os aplicativos que o Banco do Brasil disponibiliza para você



[https://youtu.be/\\_zjgrVoylmc](https://youtu.be/_zjgrVoylmc)

B E N C H M A R K I N G   D I V U L G A Ç ã O   D O S   S E R V I Ç O S   D O   W H A T S A P P   E M   O U T R O S   C A N A I S

## BB no **TikTok**



Divulga o serviço de investimento, informa que é possível fazer pelo WhatsApp porem não informa o número.





## Opção de **Experimento**

### Estratégias para Redes Sociais e Site:

- ✓ **Publicações Estratégicas:** Efetuar a divulgação constante do número do WhatsApp através das redes sociais e do site BB. Elaborar publicações cativantes que ressaltem as vantagens do contato pelo WhatsApp.
- ✓ **Botões Interativos:** Implementar QR Code e botões interativos nos perfis das redes sociais e no website, encaminhando os visitantes de forma direta para o canal do WhatsApp.
- ✓ **Vídeos Explicativos:** Promover vídeos explicativos que demonstrem o uso dos serviços via WhatsApp, para serem compartilhados tanto nas redes sociais quanto no próprio WhatsApp.



# Insights

- ✓ **Promoção do Canal:** Ampliar o reconhecimento dos serviços oferecidos
- ✓ **Crescimento de Usuários:** Elevar o número de participantes ativos
- ✓ **Educação e Instrução:** Proporcionar orientação detalhada sobre como utilizar o serviços





Renata Ferreira Lopes | Pesquisadora