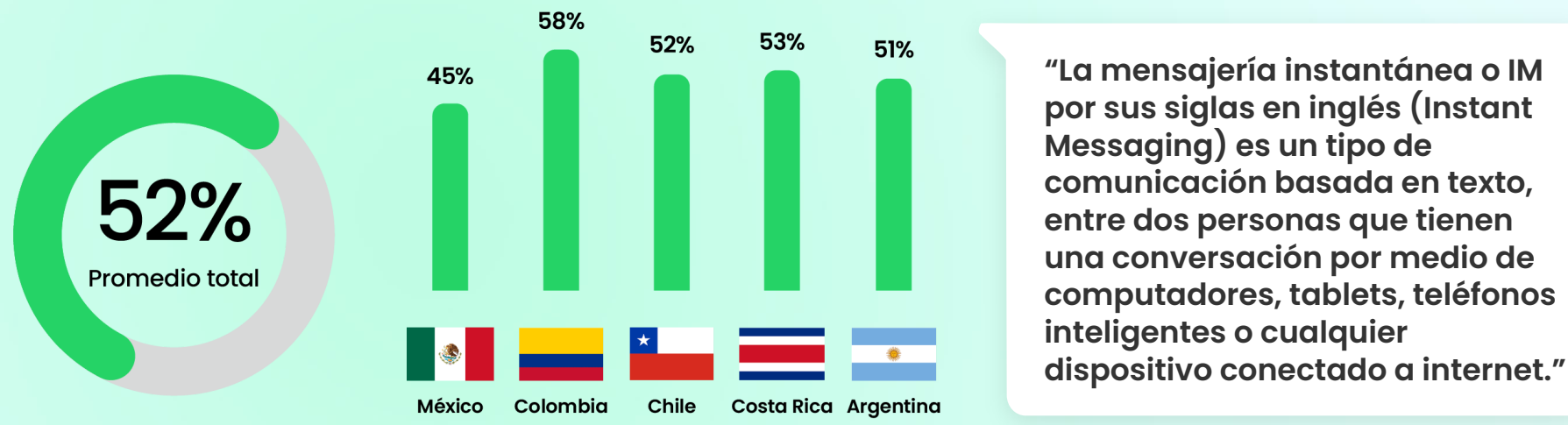
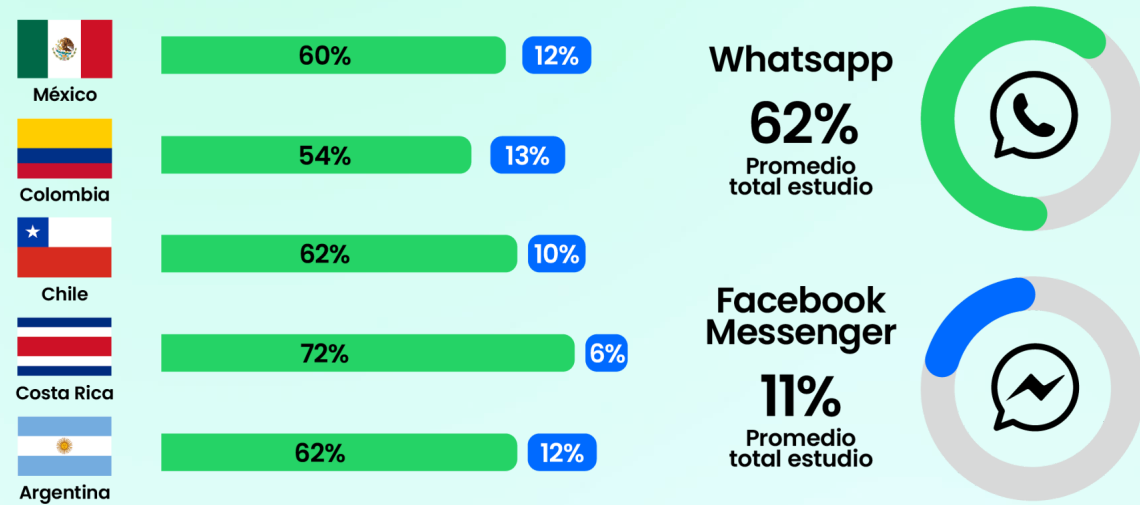


Examinando los Canales de Mensajería en Latinoamérica

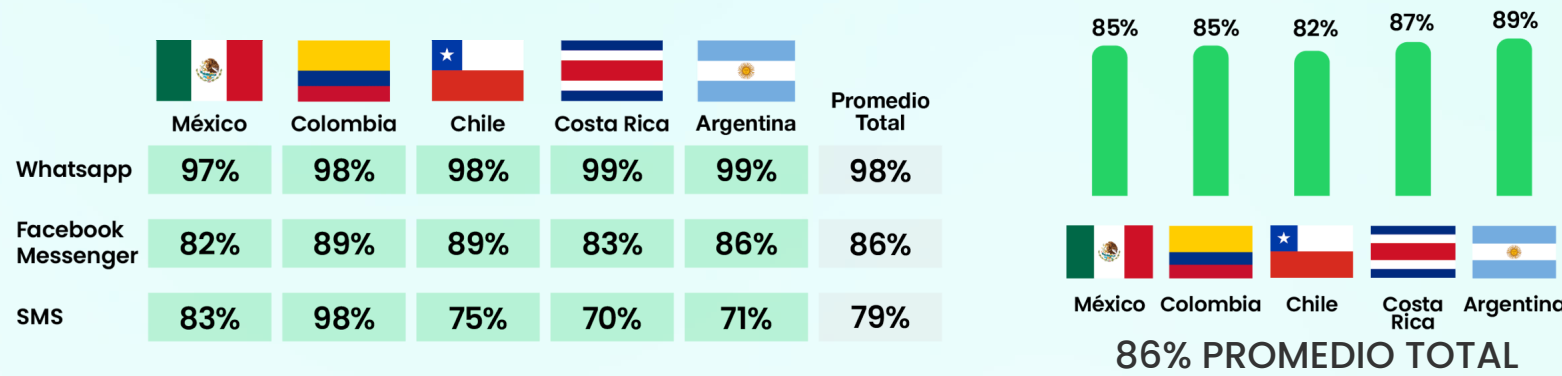
1 El concepto "canales de mensajería instantánea" es conocido en promedio por **el 52% de los entrevistados** entre los diferentes países evaluados de Latinoamérica.



2 WhatsApp se posiciona como el canal más conocido en relación a la categoría "canales de mensajería instantánea" con un **promedio entre los países de 62%**, como segunda mención se considera Facebook Messenger con 11%.



3 WhatsApp se caracteriza por ser el canal más usado, destacando en los diferentes países de Latinoamérica evaluados donde un **98% lo utiliza al menos una vez a la semana** seguido por Facebook Messenger con un 85% y SMS con 79%. Además, WhatsApp es considerado de forma considerable como el canal favorito de mensajería instantánea con un **promedio de 86%** entre los países evaluados.



4 Los atributos que **caracterizan a WhatsApp** en los países evaluados son:

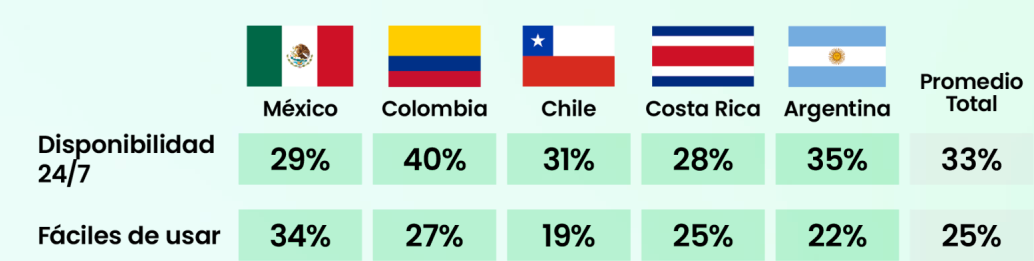
- Ahorra tiempo
- Es gratuito
- Lo uso para comunicarme todo el tiempo
- Puedo mantener varias conversaciones a la vez
- Es simple y seguro

Atributos que **son oportunidad en México**, ya que en el resto de los países sí caracterizan a WhatsApp:

- Brinda seguridad a la información compartida
- No tiene restricciones de uso

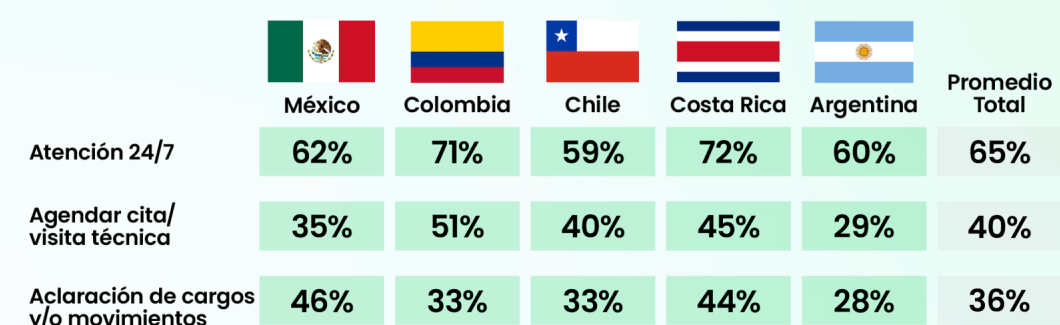
5 En relación a los **Chatbots** en México y Costa Rica, **más del 50% declaran haber escuchado de ellos**, y aunque en el resto de los países el respaldo es menor a la mitad de la muestra, en promedio **el 45% estaría dispuesto a interactuar con un chatbot**.

6 Las **razones principales** para interactuar con un chatbot son: disponibilidad 24/7 y que son fáciles de usar.



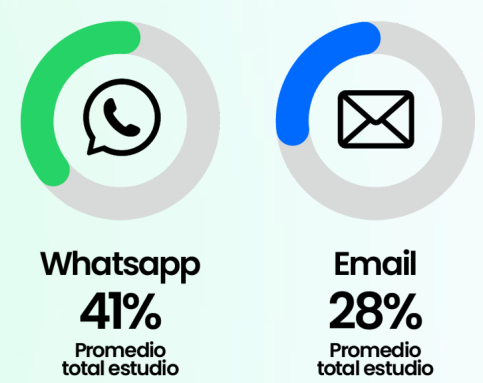
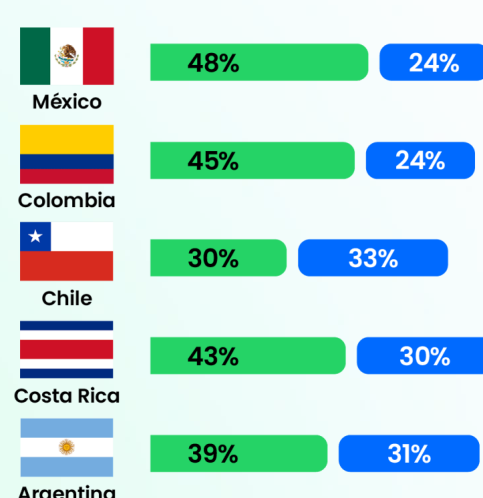
7 Entre las **personas familiarizadas con los chatbots**, en México destaca que **garantiza inmediatez en las respuestas**, en Colombia, Costa Rica y Argentina destaca el **trato personalizado**, mientras que en Chile declaran que es **fácil de usar y es seguro**.

8 Dentro de los casos de uso, **la situación más respaldada en cuanto poder recibir atención 24/7** con un **promedio de 65%** entre los países encuestados, seguido por Agendar cita/ visita técnica con un promedio de 40%.

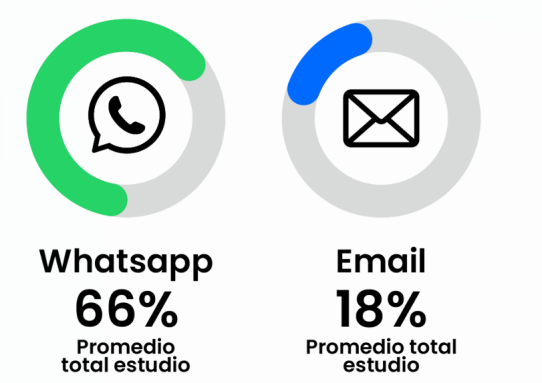
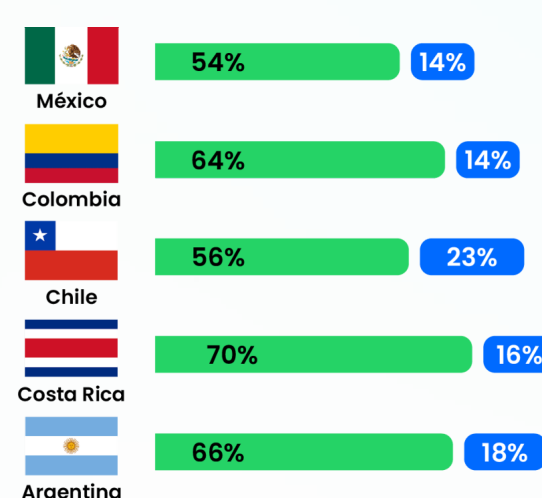


9 WhatsApp es el canal favorito para interactuar entre el usuario y las empresas/negocios. Dentro de los canales evaluados este presenta un **41% de preferencia para recibir promociones**, un **66% para brindar atención a clientes** y un **39% para realizar una compra / venta**.

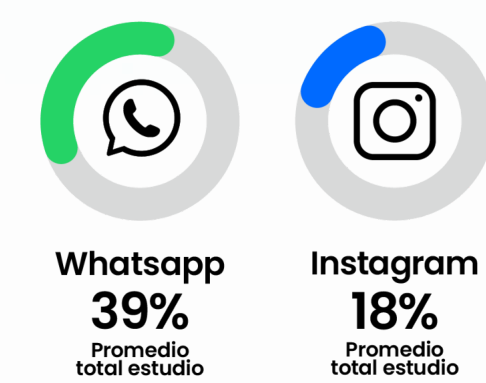
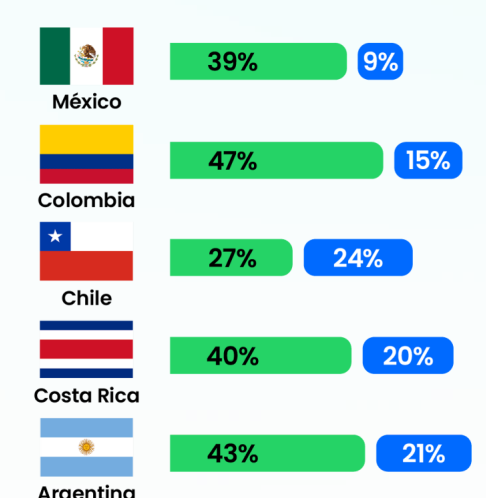
RECIBIR PROMOCIONES



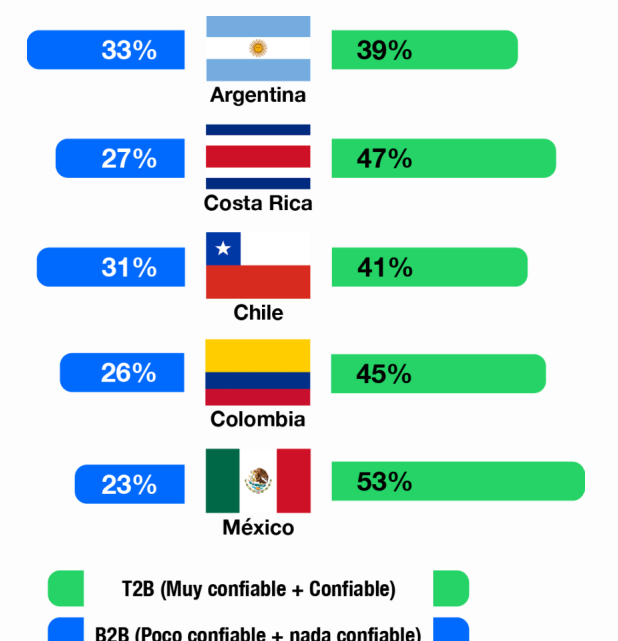
ATENCIÓN A CLIENTES



REALIZAR UNA COMPRA/ VENTA



10 La imagen de WhatsApp con el **✓ de verificación**, es la que entre los otros canales evaluados genera un **nivel de confiabilidad sobresaliente con un 65% en T2B** (muy confiable y confiable).



Escanea el código QR e interactúa con nuestro Bot para conocer más detalles.

