

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

DICIEMBRE 2022



OFFERWISE



Elaborado para:



Objetivo:

Conocer la **relevancia** que tienen los **canales de mensajería** instantánea en **Latinoamérica**, así como el nivel de **conocimiento** y **aceptación** de los **chatbots**, y el **rol** que juegan **entre servicios y clientes finales**.



Metodología



METODOLOGÍA

Estudio **cuantitativo**, aplicado vía online, a través del panel de Offerwise.



PÚBLICO OBJETIVO

Hombres y mujeres de 18 a 55 años, que **utilicen canales de mensajería instantánea** (por ejemplo, SMS, WhatsApp, Telegram, Messenger, iMessage) de todos los NSE.



MUESTRA

Levantamiento en **5 países**: México, Colombia, Chile, Costa Rica y Argentina (**400 entrevistas por país**)



LEVANTAMIENTO

Del 23 al 28 de noviembre de 2022

Margen de error: 5% para la muestra total considerando un intervalo de confianza del 95%





OFFERWISE

Percepción del usuario ante los canales de mensajería instantánea



Auronix

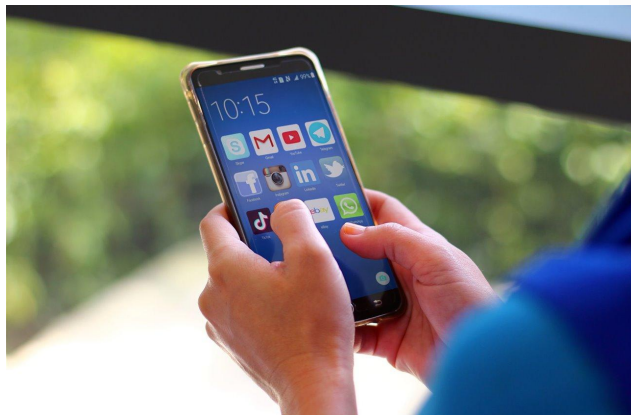
Diciembre 2022



EVALUACIÓN CONCEPTO CANALES DE MENSAJERÍA

El 52% de los encuestados a nivel latinoamérica declaran conocer el concepto de mensajería instantánea. A nivel de país destaca Costa Rica con 58% de conocimiento mientras que existe una oportunidad de este concepto entre los argentinos.

“La mensajería instantánea o IM por sus siglas en inglés (Instant Messaging) es un tipo de comunicación basada en texto, entre dos personas que tienen una conversación por medio de computadores, tablets, teléfonos inteligentes o cualquier dispositivo conectado a internet.”



P2 ¿Habías escuchado, leído o visto este concepto anteriormente?

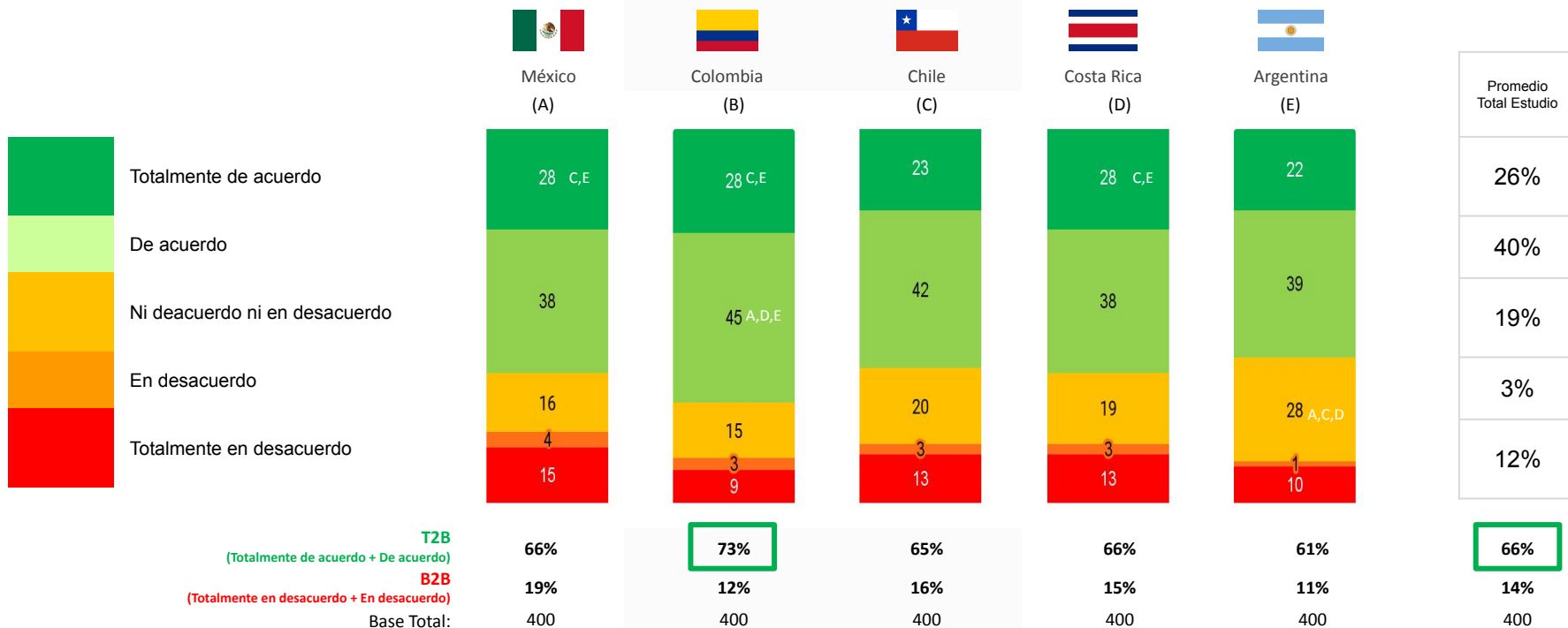
¿LO HABÍAS ESCUCHADO?						
						Promedio Total estudio
Si	51%	52%	53%	58%	45%	52%
No	50%	48%	47%	42%	56%	49%
Base	400	400	400	400	400	



EVALUACIÓN CONCEPTO CANALES DE MENSAJERÍA

7 de cada 10 encuestados declaran estar de acuerdo con el concepto evaluado sobre mensajería instantánea en los 5 países evaluados. Destaca Colombia con 73%, seguido de forma equivalente por México y Costa Rica con el 66% en top two box.

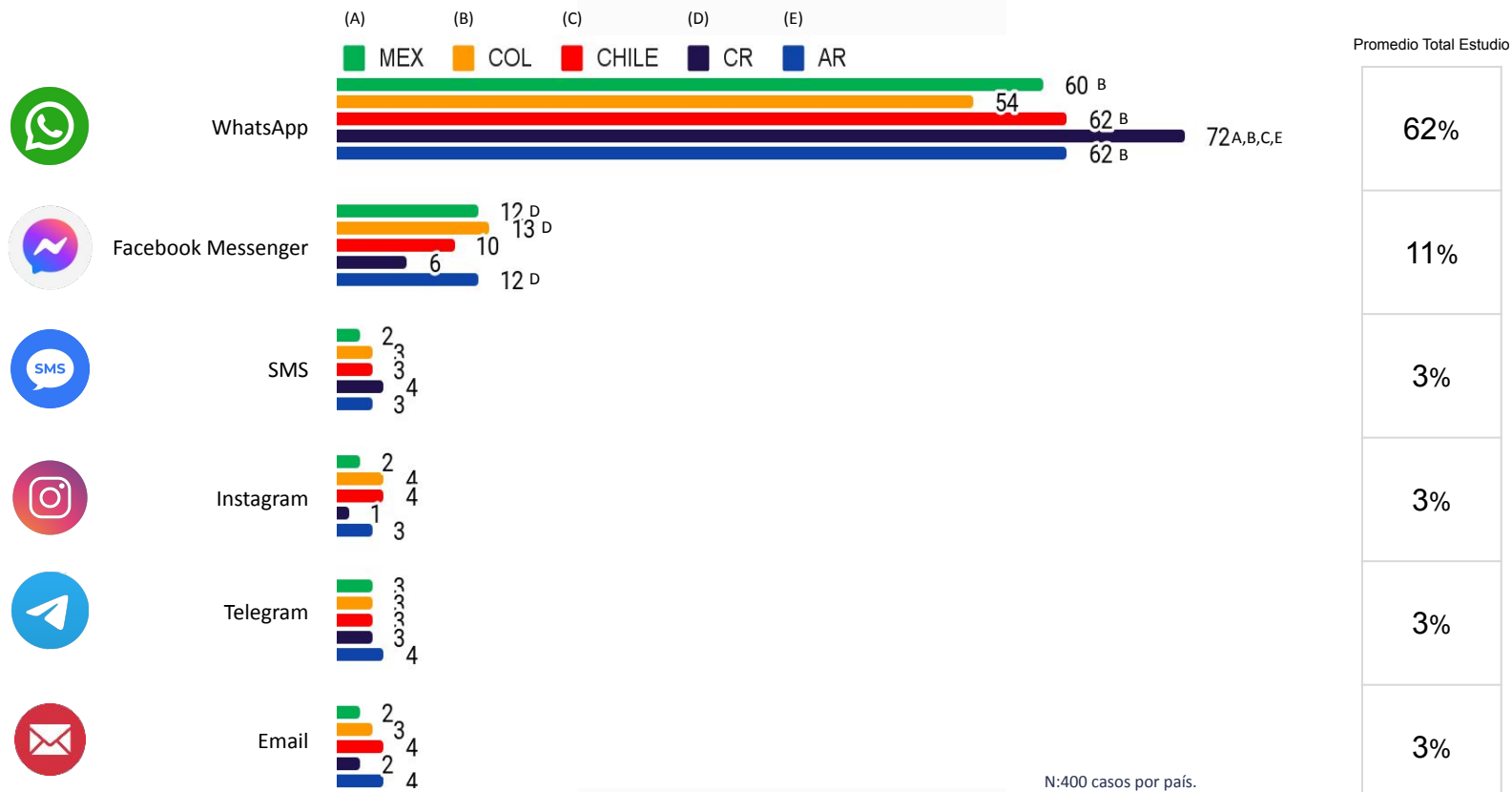
“La mensajería instantánea o IM por sus siglas en inglés (Instant Messaging) es un tipo de comunicación basada en texto, entre dos personas que tienen una conversación por medio de computadores, tablets, teléfonos inteligentes o cualquier dispositivo conectado a internet.”



CONOCIMIENTO ESPONTÁNEO (TOM) – CANALES DE MENSAJERÍA INSTANTÁNEA



WhatsApp lidera de forma importante el conocimiento espontáneo en todos los países latinoamericanos con un promedio de respuesta abierta de 62%.



N:400 casos por país.

A,B,C,D,E: Indican diferencias significativas al 95% de confianza entre países



P3. Por favor, díganos cuál es el primer canal de mensajería instantánea que se le viene a la mente

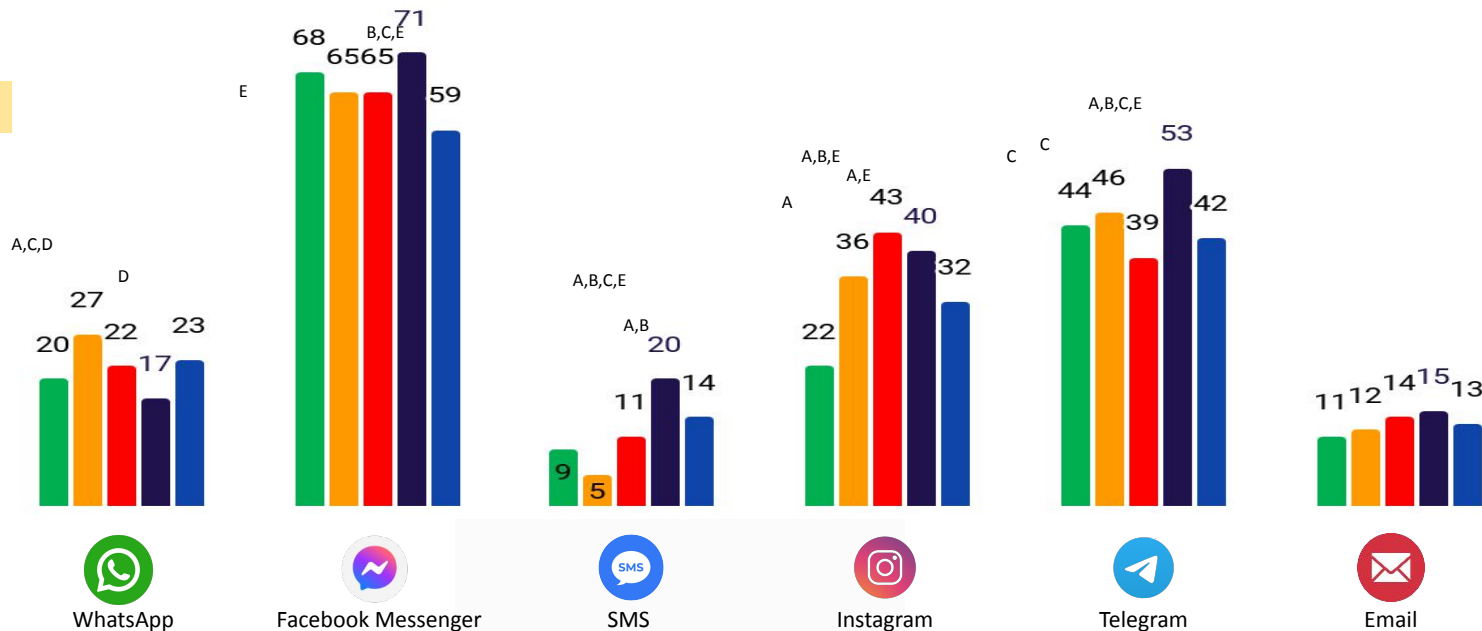
Respuesta abierta

CONOCIMIENTO ESPONTÁNEO (SOM) – CANALES DE MENSAJERÍA INSTANTÁNEA



Considerando el resto de las menciones espontáneas (después de las realizadas en la primera mención), se refuerza Messenger de Facebook entre los países latinoamericanos con un promedio de 66%.

Respuesta abierta



Promedio Total Estudio:	22%	66%	12%	35%	45%	13%
-------------------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------



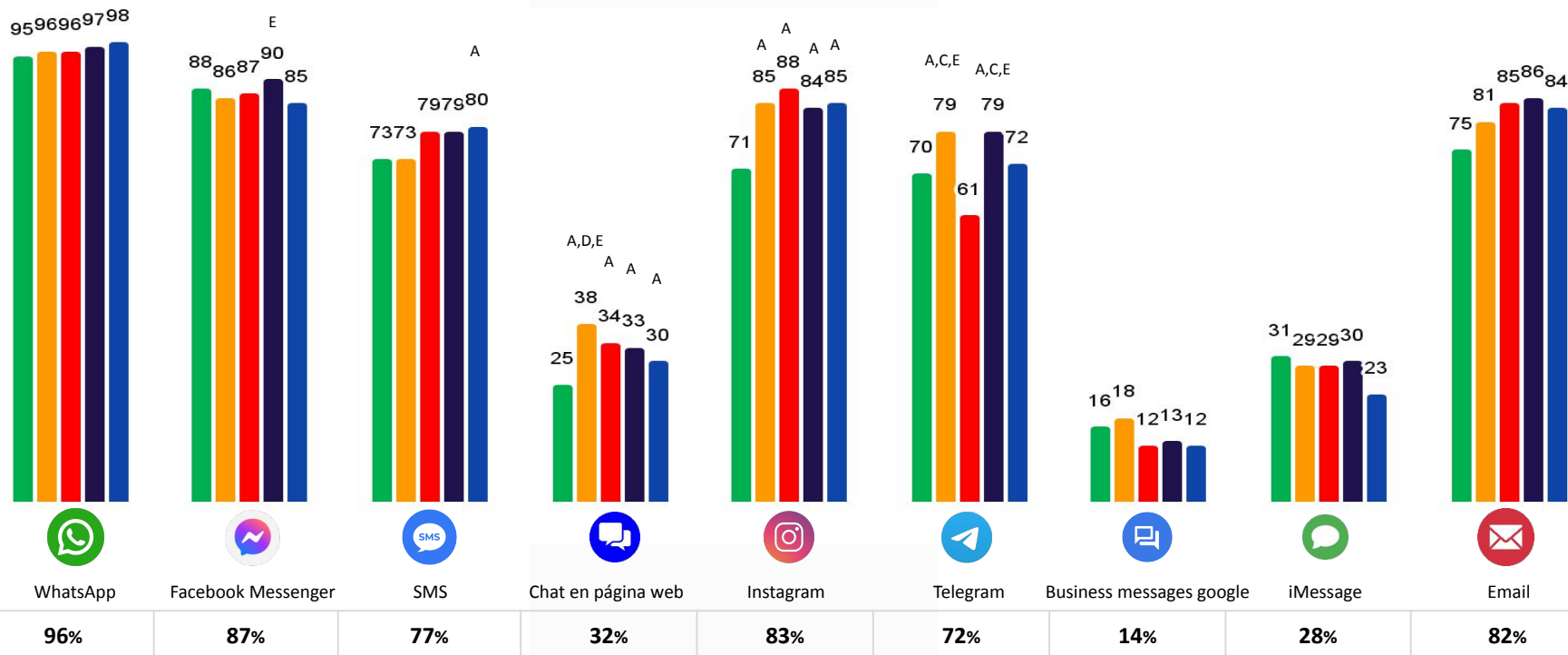
N:400 casos por país.



CONOCIMIENTO AYUDADO



Al mencionarle a los encuestados los canales de mensajería, WhatsApp lidera el conocimiento en la categoría entre los diferentes países con el 96%, seguido por Facebook Messenger con 87% e Instagram con 83%.



■ MEX (A)
 ■ COL (B)
 ■ CHILE (C)
 ■ CR (D)
 ■ AR (E)

N:400 casos por país.

P5. Del siguiente listado, ¿Puede indicarnos cuáles de los siguientes canales de mensajería instantánea conoce?

A,B,C,D,E: Indican diferencias significativas al 95% de confianza entre países



IMPORTANCIA Y EXPERIENCIA DE CANALES DE MENSAJERÍA INSTANTÁNEA



Los canales de mensajería juegan un papel muy importante en los países de América Latina con niveles superiores al 90%. Los usuarios también califican esta experiencia como favorable, respaldado por 9 de cada 10.

Importancia de los canales de mensajería instantánea (T2B) – (Muy importante + importante)



México

93%



Colombia

96%



Chile

93%



Costa Rica

93%



Argentina

92%

Promedio
Total Estudio

93%

Experiencia en canales de mensajería instantánea (T2B) – (Excelente + Buena)



México

95%



Colombia

98%



Chile

95%



Costa Rica

93%



Argentina

96%

Promedio
Total Estudio

95%



FRECUENCIA DE USO CANALES DE MENSAJERÍA INSTANTÁNEA

WhatsApp presenta un notable liderazgo en frecuencia de uso, destacando en los diferentes países de Latinoamérica evaluados con un 98% seguido por Facebook Messenger con un 85% y SMS con 79%.

Respaldo de frecuencia una **vez a la semana**



México



Colombia



Chile



Costa Rica



Argentina

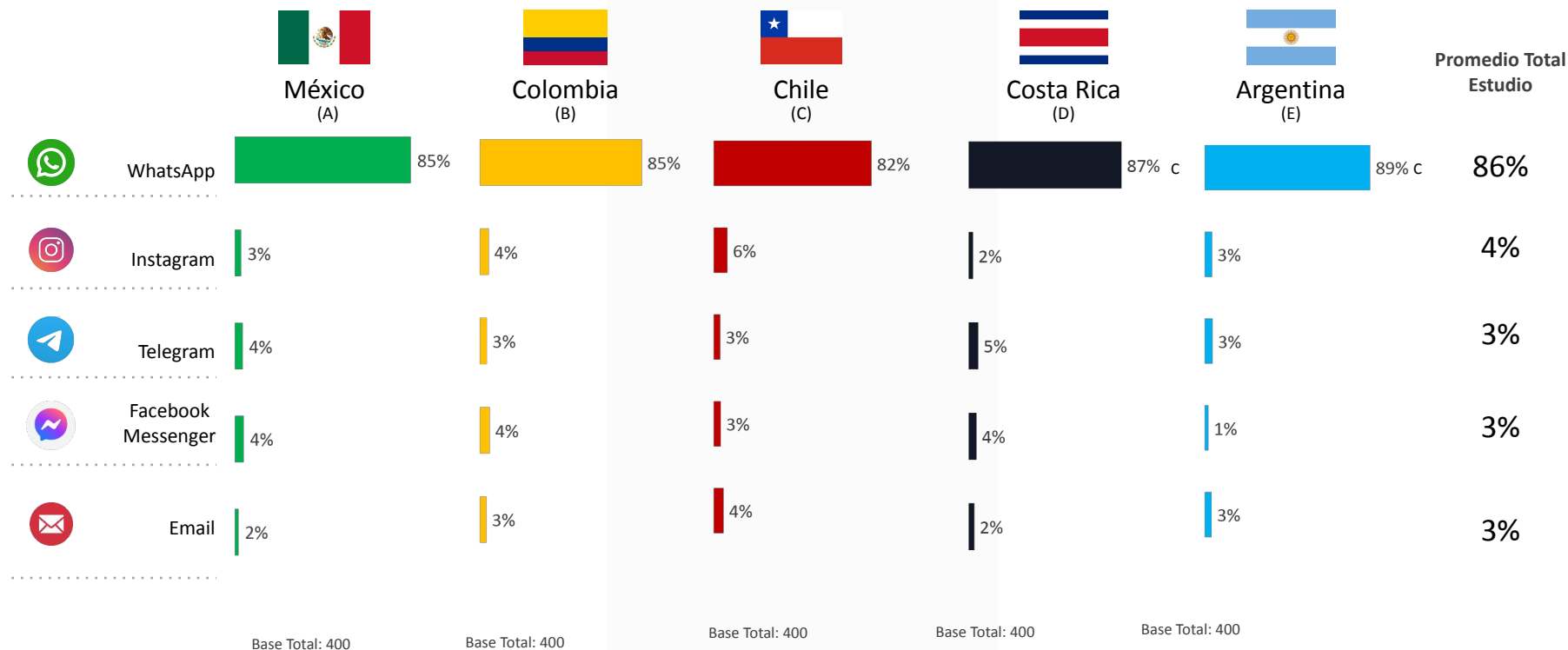
Promedio
Total Estudio

	México	Colombia	Chile	Costa Rica	Argentina	Promedio Total Estudio
WhatsApp	97%	98%	98%	99%	99%	98%
Facebook Messenger	82%	89%	89%	83%	86%	86%
SMS	83%	98%	75%	70%	71%	79%
Chat en Página Web	75%	82%	80%	61%	78%	75%
Instagram	80%	60%	57%	33%	60%	58%
Telegram	62%	61%	51%	46%	55%	55%
RCS	64%	61%	45%	50%	43%	53%
Business Messages de Google	60%	54%	45%	47%	52%	52%
iMessage	67%	58%	45%	39%	46%	51%
Email	58%	54%	44%	45%	47%	50%



CANAL FAVORITO DE MENSAJERÍA INSTANTÁNEA

WhatsApp, es considerado de forma considerable como el canal favorito de mensajería instantánea con un promedio de 86% entre los países evaluados.

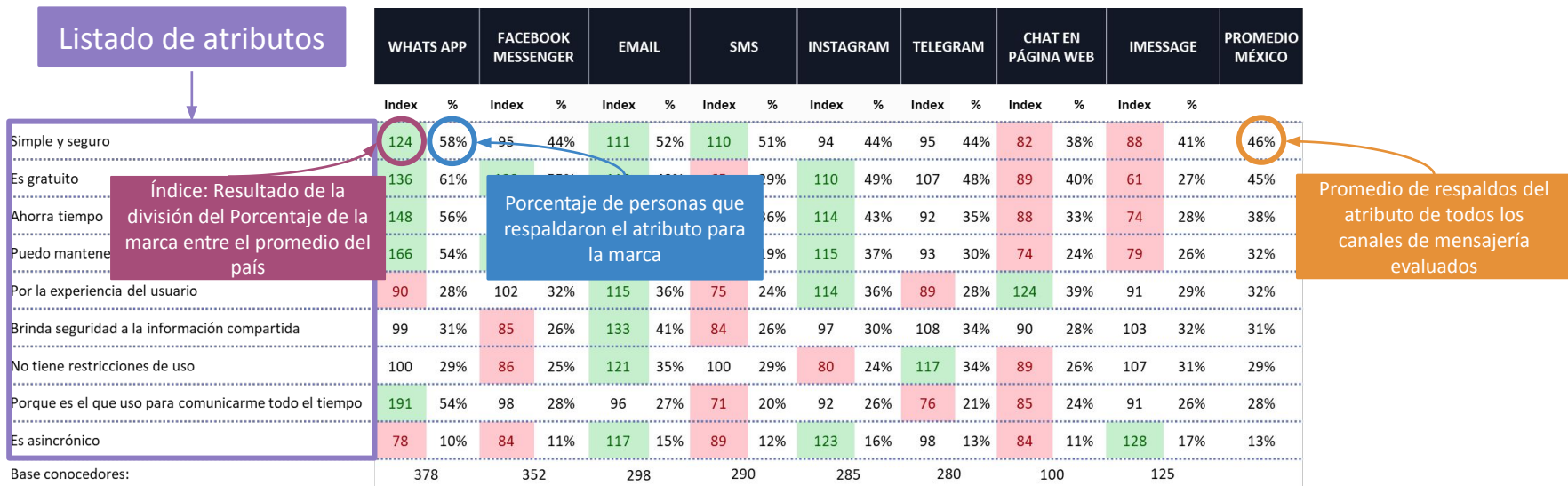


N:400 casos por país.



ATRIBUTOS INDEXADOS

Para poder identificar qué atributos caracterizan a cada canal de mensajería entre el set competitivo, se realiza un index del respaldo (%) de cada atributo entre el promedio del país. Si el index es igual o mayor a 110 significa que hay un sobre index del respaldo de ese atributo entre el promedio del país, es decir, ese atributo es poderoso para el canal de mensajería en cuestión.



■ 110 o más (Arriba del Index)
 ■ 90 o menos (Abajo del Index)



ATRIBUTOS CANALES DE MENSAJERÍA INSTANTÁNEA

Los atributos más relevantes en México son “simple y seguro” y “es gratuito”, ambos sobre indexando en WhatsApp y E-mail.

WhatsApp, además se caracteriza por ser el único canal que declaran usar para comunicarse todo el tiempo, además este se caracteriza por ahorrar tiempo. Por otro lado, el e-mail se caracteriza por brindar seguridad a la información compartida.



	WHATSAPP		FACEBOOK MESSENGER		EMAIL		SMS		INSTAGRAM		TELEGRAM		CHAT EN PÁGINA WEB		IMESSAGE		PROMEDIO MÉXICO
	Index	%	Index	%	Index	%	Index	%	Index	%	Index	%	Index	%	Index	%	
Simple y seguro	124	58%	95	44%	111	52%	110	51%	94	44%	95	44%	82	38%	88	41%	46%
Es gratuito	136	61%	123	55%	110	49%	65	29%	110	49%	107	48%	89	40%	61	27%	45%
Ahorra tiempo	148	56%	92	35%	97	37%	96	36%	114	43%	92	35%	88	33%	74	28%	38%
Puedo mantener varias conversaciones a la vez	166	54%	136	44%	79	26%	59	19%	115	37%	93	30%	74	24%	79	26%	32%
Por la experiencia del usuario	90	28%	102	32%	115	36%	75	24%	114	36%	89	28%	124	39%	91	29%	32%
Brinda seguridad a la información compartida	99	31%	85	26%	133	41%	84	26%	97	30%	108	34%	90	28%	103	32%	31%
No tiene restricciones de uso	100	29%	86	25%	121	35%	100	29%	80	24%	117	34%	89	26%	107	31%	29%
Porque es el que uso para comunicarme todo el tiempo	191	54%	98	28%	96	27%	71	20%	92	26%	76	21%	85	24%	91	26%	28%
Es asincrónico	78	10%	84	11%	117	15%	89	12%	123	16%	98	13%	84	11%	128	17%	13%
Base conocedores:	378		352		298		290		285		280		100		125		

■ 110 o más (Arriba del Index)

■ 90 o menos (Abajo del Index)



ATRIBUTOS CANALES DE MENSAJERÍA INSTANTÁNEA

En Colombia, los atributos más relevantes son “simple y seguro” y “es gratuito”, ambos sobre indexando en WhatsApp. WhatsApp, además de ser caracterizado por sobre indexar en la mayoría de atributos, destacando de forma considerable “porque es el que uso para comunicarme todo el tiempo”. Por su lado, el e-mail destaca por brindar seguridad a la información compartida e Instagram por la experiencia del usuario.



	WHATS APP		FACEBOOK MESSENGER		INSTAGRAM		EMAIL		TELEGRAM		SMS		CHAT EN PÁGINA WEB		IMESSAGE		PROMEDIO COLOMBIA
	Index	%	Index	%	Index	%	Index	%	Index	%	Index	%	Index	%	Index	%	
Es gratuito	126	61%	126	61%	113	55%	104	51%	99	48%	64	31%	93	45%	74	36%	48%
Simple y seguro	128	58%	91	41%	101	46%	119	54%	100	45%	106	48%	65	30%	90	41%	46%
Ahorra tiempo	134	56%	85	36%	89	37%	101	42%	92	38%	88	37%	102	42%	109	45%	42%
Brinda seguridad a la información compartida	119	36%	89	27%	97	29%	154	46%	95	29%	64	19%	62	19%	119	36%	30%
Puedo mantener varias conversaciones a la vez	195	58%	141	42%	111	33%	85	25%	102	30%	47	14%	51	15%	69	21%	30%
No tiene restricciones de uso	114	34%	103	30%	86	25%	120	35%	106	31%	84	25%	90	26%	96	28%	29%
Por la experiencia del usuario	102	30%	86	25%	125	37%	114	33%	111	32%	62	18%	102	30%	99	29%	29%
Porque es el que uso para comunicarme todo el tiempo	247	61%	81	20%	91	22%	119	29%	67	16%	49	12%	57	14%	90	22%	25%
Es asincrónico	88	12%	81	11%	110	15%	139	19%	118	16%	90	12%	84	11%	90	12%	13%
Base conocedores:	382		343		341		324		317		292		151		117		

■ 110 o más (Arriba del Index)

■ 90 o menos (Abajo del Index)



ATRIBUTOS CANALES DE MENSAJERÍA INSTANTÁNEA



En Chile, los atributos más relevantes son “simple y seguro” y “es gratuito”, ambos sobre indexando en WhatsApp. WhatsApp presenta buenos indicadores, sin embargo, pero presenta diferentes competidores, especialmente con el e-mail e Instagram.



	WHATS APP		FACEBOOK MESSENGER		INSTAGRAM		EMAIL		SMS		TELEGRAM		CHAT EN PÁGINA WEB		IMESSAGE		PROMEDIO CHILE
	Index	%	Index	%	Index	%	Index	%	Index	%	Index	%	Index	%	Index	%	
Es gratuito	139	68%	119	58%	116	56%	102	50%	60	29%	96	47%	85	42%	83	40%	49%
Simple y seguro	122	53%	93	41%	103	45%	125	55%	101	44%	93	41%	80	35%	84	37%	44%
Ahorra tiempo	155	61%	92	36%	105	41%	112	44%	75	29%	91	36%	99	39%	72	28%	39%
Puedo mantener varias conversaciones a la vez	199	60%	127	38%	113	34%	87	26%	42	13%	97	29%	65	20%	70	21%	30%
No tiene restricciones de uso	132	40%	110	33%	113	34%	118	36%	67	20%	93	28%	85	26%	82	25%	30%
Brinda seguridad a la información compartida	114	30%	68	18%	113	30%	170	45%	83	22%	105	28%	58	15%	89	24%	27%
Por la experiencia del usuario	88	22%	102	26%	128	32%	129	33%	65	16%	89	23%	101	26%	100	25%	25%
Porque es el que uso para comunicarme todo el tiempo	245	61%	79	19%	108	27%	130	32%	54	13%	64	16%	53	13%	67	17%	25%
Es asincrónico	92	10%	89	10%	124	14%	138	16%	96	11%	76	9%	91	10%	93	11%	11%
Base conocedores:	385		349		351		340		316		244		137		114		

■ 110 o más (Arriba del Index)

■ 90 o menos (Abajo del Index)

P9. Por favor, selecciona los atributos que tú asocias a los canales de mensajería instantánea.



ATRIBUTOS CANALES DE MENSAJERÍA INSTANTÁNEA



En Costa Rica, los atributos más relevantes son “simple y seguro” y “es gratuito”, ambos sobre indexando en WhatsApp. WhatsApp se caracteriza por ahorrar tiempo y por ser el que usan para comunicarse todo el tiempo, principalmente. En este país WhatsApp y E-mail, presentan el mejor desempeño, por encima del resto de los canales evaluados.

	WHATS APP		FACEBOOK MESSENGER		EMAIL		INSTAGRAM		TELEGRAM		SMS		CHAT EN PÁGINA WEB		IMESSAGE		PROMEDIO COSTA RICA
	Index	%	Index	%	Index	%	Index	%	Index	%	Index	%	Index	%	Index	%	
Es gratuito	128	67%	121	63%	107	56%	104	54%	103	54%	48	25%	109	56%	81	42%	52%
Simple y seguro	124	60%	93	45%	114	56%	100	49%	94	46%	106	52%	64	31%	107	52%	49%
Ahorra tiempo	145	62%	94	40%	98	42%	90	39%	101	44%	64	28%	101	44%	107	46%	43%
Puedo mantener varias conversaciones a la vez	183	64%	121	42%	91	32%	108	38%	106	37%	49	17%	74	26%	68	24%	35%
Brinda seguridad a la información compartida	129	39%	70	21%	153	47%	94	29%	89	27%	84	26%	88	27%	94	29%	31%
No tiene restricciones de uso	123	38%	108	33%	115	35%	96	29%	93	28%	82	25%	83	25%	99	30%	30%
Por la experiencia del usuario	104	31%	91	28%	113	34%	126	38%	102	31%	59	18%	108	33%	97	29%	30%
Porque es el que uso para comunicarme todo el tiempo	254	68%	74	20%	128	34%	85	23%	68	18%	51	14%	65	18%	75	20%	27%
Es asincrónico	93	13%	91	13%	125	17%	100	14%	101	14%	81	11%	105	15%	104	14%	14%
Base conocedores:	389		360		342		336		317		316		131		119		

■ 110 o más (Arriba del Index)

■ 90 o menos (Abajo del Index)



ATRIBUTOS CANALES DE MENSAJERÍA INSTANTÁNEA

En Argentina, los atributos más relevantes son “simple y seguro” y “es gratuito”, ambos sobre indexando en WhatsApp. Este, destaca en la mayoría de atributos, sin embargo las oportunidades son mejorar la experiencia de usuario y ser asincrónico. E-mail destaca en “simple y seguro”, “experiencia de usuario” y “brinda seguridad a la información compartida”.



	WHATS APP		INSTAGRAM		FACEBOOK MESSENGER		EMAIL		SMS		TELEGRAM		CHAT EN PÁGINA WEB		PROMEDIO ARGENTINA
	Index	%	Index	%	Index	%	Index	%	Index	%	Index	%	Index	%	
Es gratuito	140	65%	112	52%	119	55%	103	48%	53	25%	92	43%	80	37%	47%
Simple y seguro	129	52%	100	41%	91	37%	140	57%	97	39%	83	34%	61	25%	41%
Ahorra tiempo	163	54%	95	31%	70	23%	110	36%	75	25%	100	33%	88	29%	33%
Puedo mantener varias conversaciones a la vez	204	55%	114	31%	129	35%	73	20%	46	12%	93	25%	41	11%	27%
No tiene restricciones de uso	131	34%	93	24%	90	23%	117	30%	108	28%	92	24%	69	18%	26%
Por la experiencia del usuario	84	20%	123	30%	72	17%	130	32%	87	21%	99	24%	105	25%	24%
Brinda seguridad a la información compartida	120	28%	84	20%	76	18%	158	37%	101	24%	108	26%	54	13%	24%
Porque es el que uso para comunicarme todo el tiempo	281	60%	111	24%	52	11%	129	28%	39	8%	55	12%	32	7%	21%
Es asincrónico	68	8%	107	12%	133	15%	118	14%	113	13%	102	12%	58	7%	12%
Base conocedores:	392		339		338		335		319		286		118		

■ 110 o más (Arriba del Index)

■ 90 o menos (Abajo del Index)





OFFERWISE

Percepción del usuario entre canales de mensajería instantánea y servicios



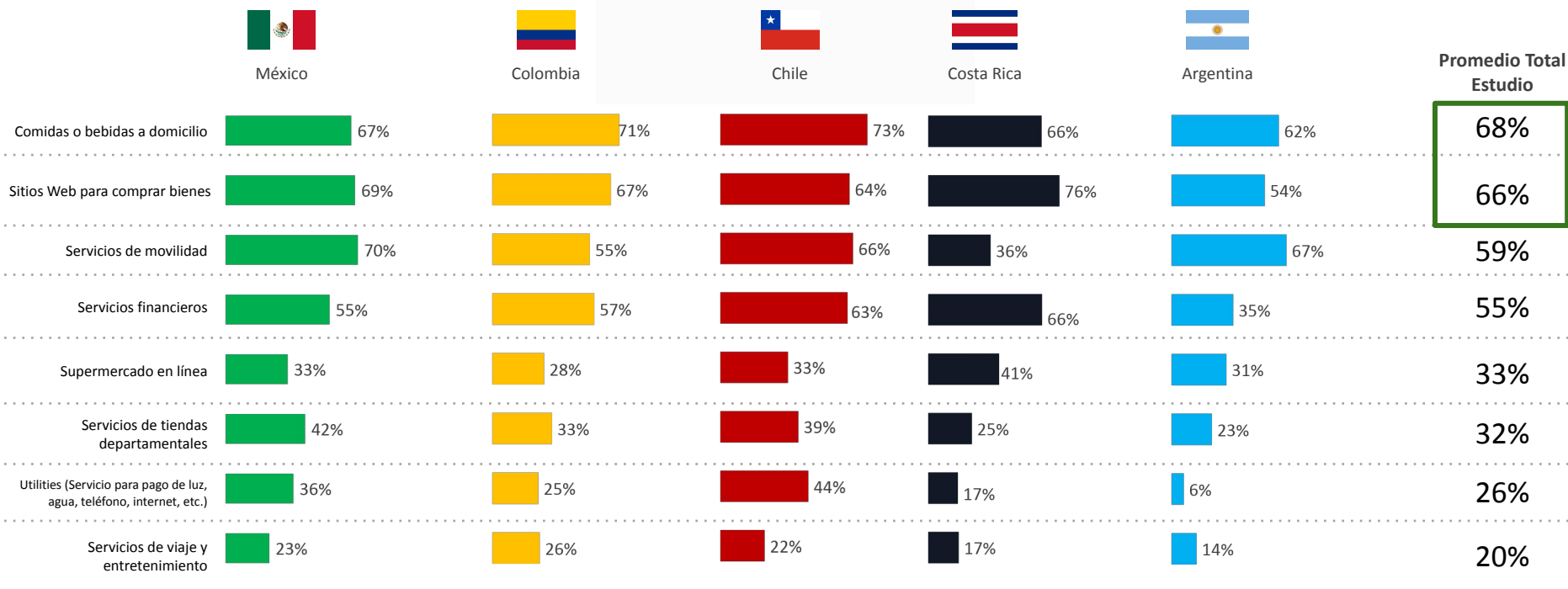
Auronix

Diciembre 2022



APLICACIONES DE SERVICIOS INSTALADAS

Las aplicaciones más instaladas son las de envío de comida o bebidas a domicilio con un 68% en promedio entre los países encuestados, seguido por Apps de sitios web para comprar bienes con 66%, lo que destaca estos dos casos de uso para las aplicaciones instaladas.



N:400 casos por país.



FAMILIARIDAD - CHABOTS

Existe una oportunidad para los países encuestados de familiarizar los chatbots, pues en promedio un 55% de los encuestados no están familiarizados con tener una conversación o interacción con estos. Los países con mayor familiaridad son México y Costa Rica con poco más del 50%

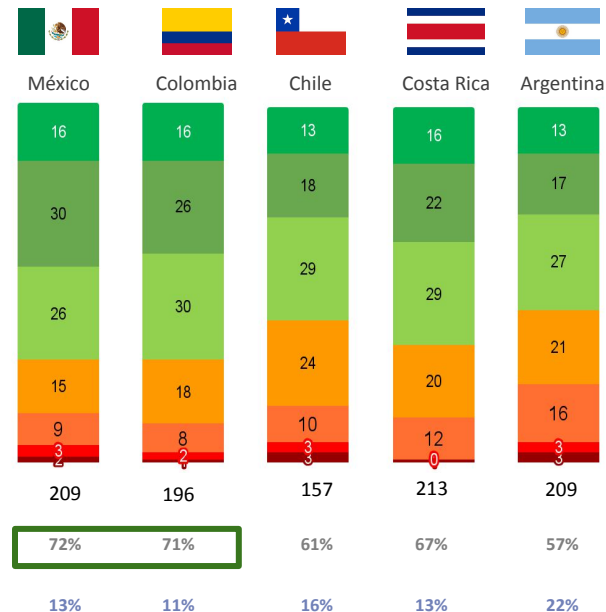
México y Colombia presentan el mayor T3B, con un indicador mayor al 70%.

¿HAS OÍDO HABLAR SOBRE CHATBOTS?						
						Promedio
Si	52%	49%	39%	53%	34%	45%
No	48%	51%	61%	47%	66%	55%
Base	400	400	400	400	400	

- Extremadamente familiarizado
- Muy familiarizado
- Familiarizado
- Algo familiarizado
- Poco familiarizado
- Nada familiarizado
- No estoy familiarizado

T3B (Extremadamente familiarizado + Muy familiarizado + Familiarizado)

B3B (Nada familiarizado + No estoy familiarizado + Poco familiarizado)



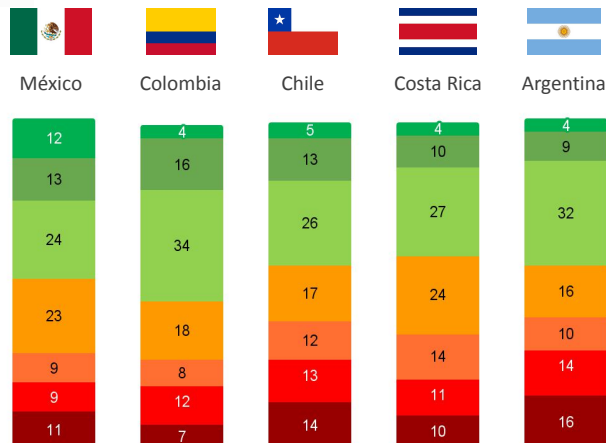
FAMILIARIDAD - CHABOTS

Del 55% de los encuestados que desconocían este término, existe una buena disposición por interactuar con ellos con porcentajes superiores al 40%, destacando Colombia con un T3B del 54%, seguido por México con un 49%.

¿QUÉ TAN DISPUESTO ESTÁS A INTERACTUAR CON UN CHATBOT?

¿HAS OÍDO HABLAR SOBRE CHATBOTS?						
						Promedio
Si	52%	49%	39%	53%	34%	45%
No	48%	51%	61%	47%	66%	55%
Base	400	400	400	400	400	

- Extremadamente dispuesto
- Muy dispuesto
- Dispuesto
- Regular
- Algo dispuesto
- Poco dispuesto
- Nada dispuesto



T3B (Extremadamente dispuesto + Muy dispuesto + Dispuesto)	49%	54%	44%	41%	45%
B3B (Poco dispuesto + Nada dispuesto + Algo Dispuesto)	29%	27%	39%	35%	40%



PERCEPCIONES DE MEJORA - CHABOTS



Entre los latinos que conocen los chatbots, en promedio el 80% declara que estos **si** han tenido mejora, principalmente porque ayudan a resolver dudas. También destacan de forma positiva la “Atención rápida” y “Tiempo de espera corto”. Dentro de los que declaran que **no** han tenido mejora destaca que estos “No resuelven dudas”.



México

■ No ■ Si



Base: 150

No resuelven dudas (neto)	48%
Respuestas limitadas (neto)	30%
Mal servicio (neto)	21%
Tardan en contestar (neto)	12%

Base: 33

Resuelven dudas (neto)	37%
El tiempo de espera es corto (neto)	21%
Buen servicio (neto)	17%
Fácil de usar (neto)	10%

Base: 115



Colombia

■ No ■ Si



Base: 140

No resuelven dudas (neto)	48%
Respuestas limitadas	48%
Tardan en atender	7%

Base: 27

Resuelven dudas (neto)	37%
Atención rápida (neto)	22%
Buen servicio / buena atención (neto)	17%
Facilidad de uso (neto)	12%

Base: 112



Chile

■ No ■ Si



Base: 95

No san solución / No resuelven dudas (Neto)	61%
Servicio limitado / Restricción de servicio (neto)	30%
Mala atención / Mal servicio (neto)	17%

Base: 23

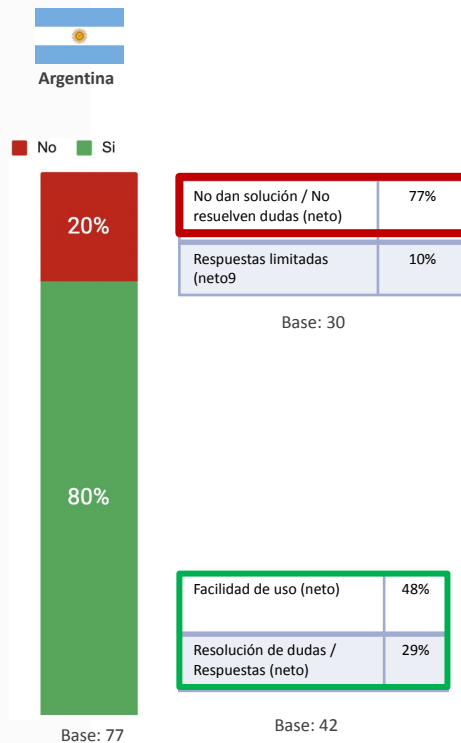
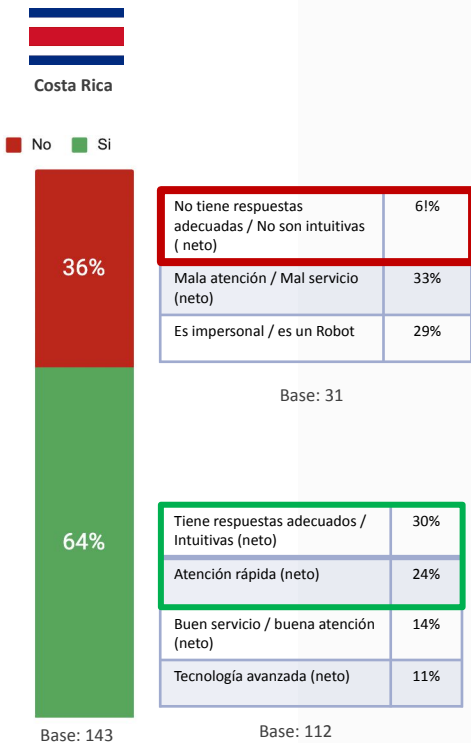
Resolución de dudas/ respuestas (neto)	32%
Buen servicio / buena atención (neto)	21%
Facilidad de uso (neto)	14%
Atención rápida (neto)	14%
Atención personalizada (neto)	15%

Base: 71

Respuesta abierta

PERCEPCIONES DE MEJORA - CHABOTS

Entre los latinos que conocen los chatbots, en promedio el 80% declara que estos **si** han tenido mejora, principalmente porque ayudan a resolver dudas. También destacan de forma positiva la “Atención rápida” y “Tiempo de espera corto”. Dentro de los que declaran que **no** han tenido mejora destaca que estos “No resuelven dudas”.



Respuesta abierta

RAZONES DE INTERACCIÓN CON CHATBOTS

Las principales razones que manifestaron las personas para interactuar con *chatbots* son la disponibilidad 24/7 y la facilidad de uso con un promedio entre los países de 33% y 25% respectivamente del total de encuestados. El rechazo para la interacción, se da en un 41% del total de porque prefieren hablar con una persona para poder resolver cualquier duda.



	México	Colombia	Chile	Costa rica	Argentina	Promedio Total Estudio
Porque están disponibles 24/7	29%	40%	31%	28%	35%	33%
Son fáciles de usar	34%	27%	19%	25%	22%	25%
El tiempo de espera es corto	28%	25%	21%	18%	19%	22%
Porque resuelven mis dudas	24%	22%	23%	14%	21%	21%
Porque puedo llevar la conversación a mi ritmo	21%	17%	14%	19%	14%	17%
Tienen mi historial como cliente y no lo tengo que volver a repetir	10%	10%	11%	12%	13%	11%
Me dan confianza	12%	12%	11%	10%	8%	11%



	México	Colombia	Chile	Costa rica	Argentina	Promedio Total Estudio
Porque prefiero hablar con una persona	36%	41%	44%	49%	37%	41%
No me resuelven mis dudas	33%	34%	31%	32%	29%	32%
No les tengo confianza	18%	20%	18%	18%	16%	18%
No les entiendo	19%	16%	17%	13%	21%	17%
No me contestan rápido	17%	15%	17%	10%	12%	14%
No me es fácil usarlos	12%	12%	12%	10%	10%	11%

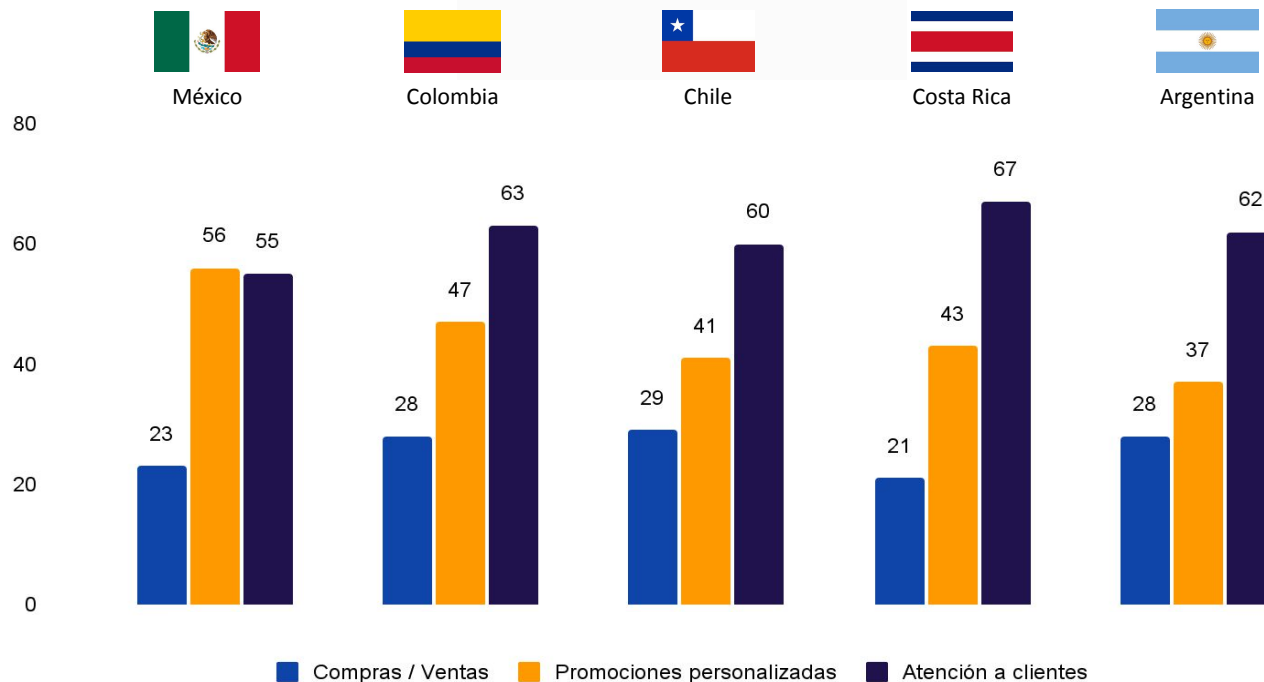
N:400 casos por país.



CASOS DE USO- INTERACCIÓN A TRAVÉS DE CANALES DE MENSAJERÍA

Lo que más les gustaría a los entrevistados es “recibir atención a clientes”, seguido por “recibir ofertas personalizadas” y en último lugar realizar “compras/venta” en promedio en los cinco países encuestados.

México destaca en la recepción de promociones personalizadas, Costa Rica en atención a clientes y Chile en Compras/ Ventas.

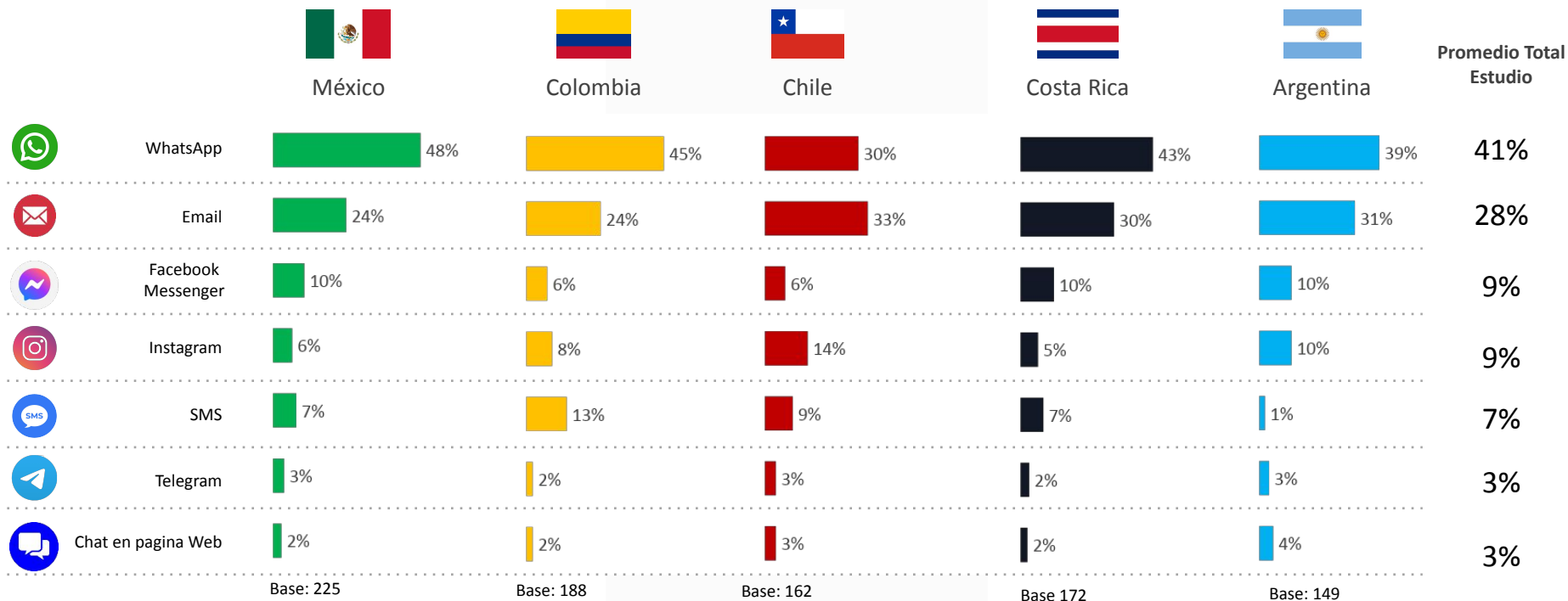


N:400 casos por país.



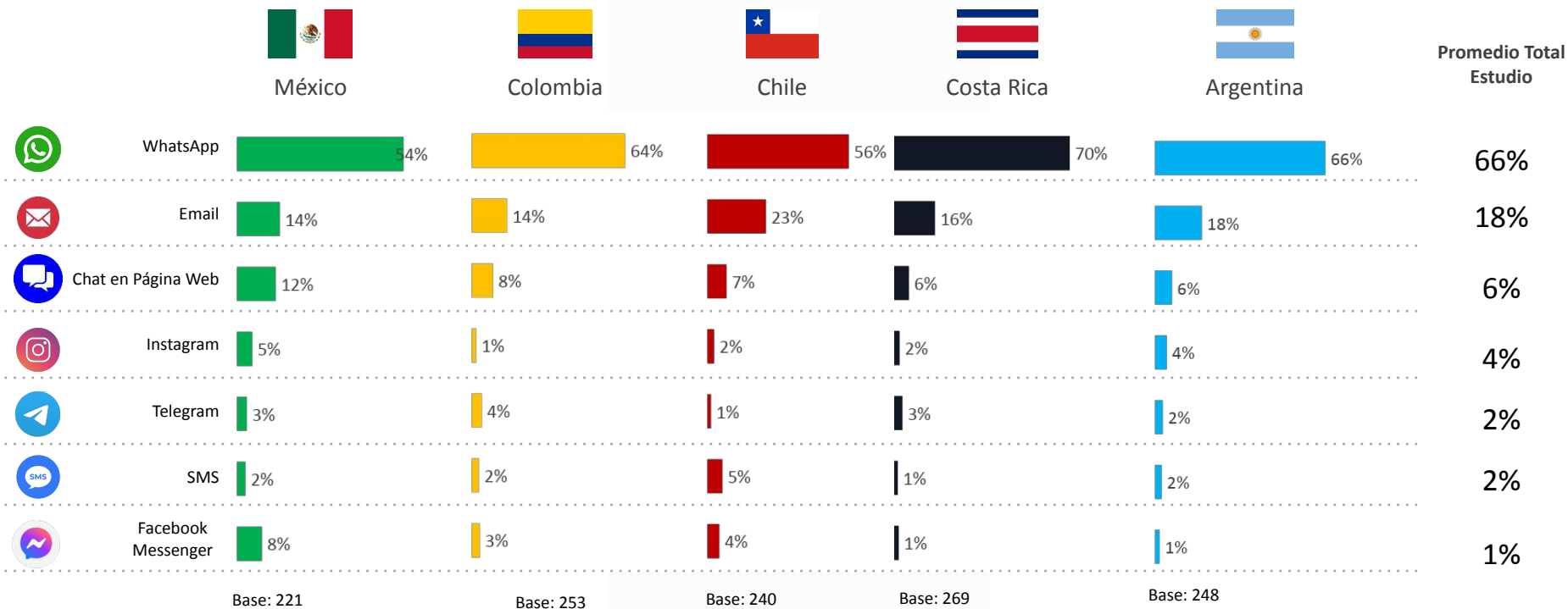
CASOS DE USO- MEJOR CANAL PARA RECIBIR PROMOCIONES

WhatsApp se posiciona como el canal favorito para recibir promociones con un promedio de 41% entre los países encuestados. En este, destacan los mexicanos, colombianos y costarricenses, principalmente. El segundo canal considerado para este caso de uso es el e-mail con un 28%. En este canal destaca Chile sobre el resto con 33%. En este canal destaca Chile sobre el resto con 33%.



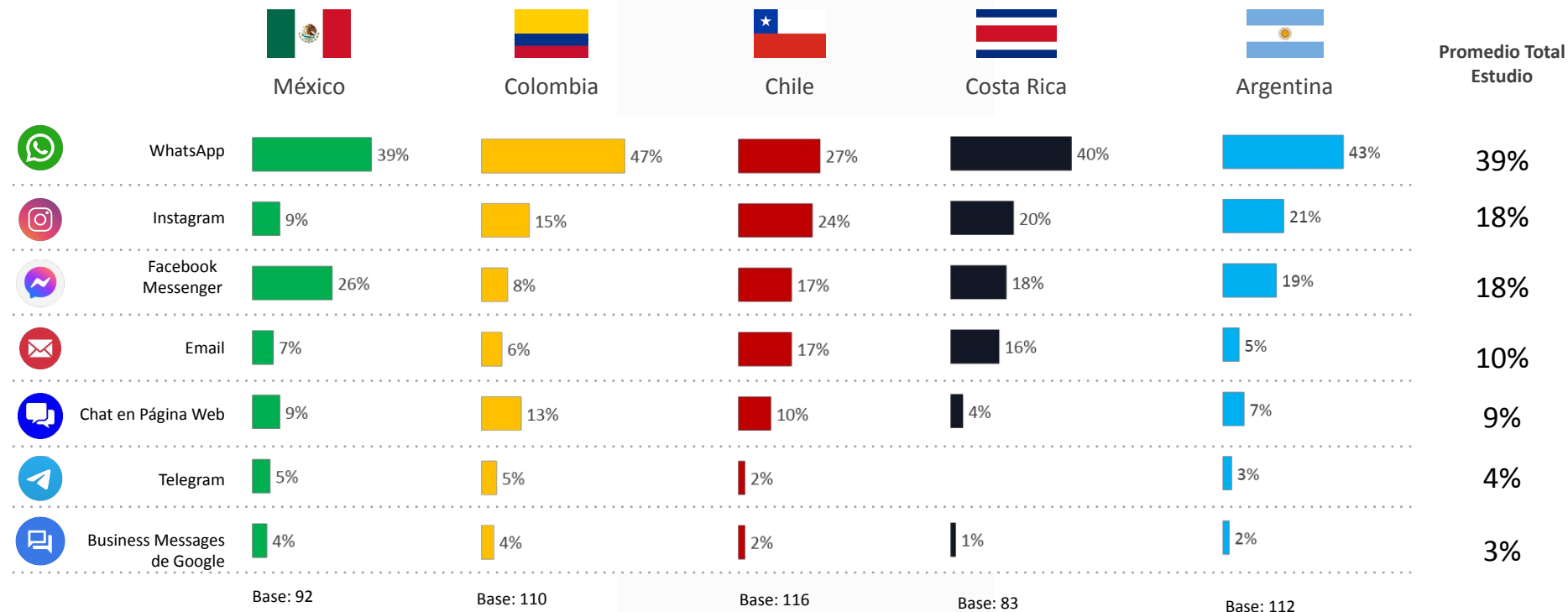
CASOS DE USO- MEJOR CANAL PARA ATENCIÓN A CLIENTES

WhatsApp se posiciona como el canal líder para proporcionar atención a clientes con 66% entre los países encuestados. En este, destaca Costa Rica con un 70%, seguido por Argentina con 66% .



CASOS DE USO- MEJOR CANAL PARA REALIZAR UNA COMPRA / VENTA

WhatsApp es considerado el mejor canal para realizar una compra con un promedio de 39% entre los países encuestados. Destaca Colombia con el 47% y Argentina con 43%. En México también WhatsApp es el canal más relevante; sin embargo es el país donde cobra relevancia Facebook Messenger.



INTERACCIÓN CON CHATBOTS



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.

	México		Colombia		Chile		Costa Rica		Argentina		Promedio Total Estudio
	Index	%	Index	%	Index	%	Index	%	Index	%	%
Puedo visualizar información importante	78	13%	93	15%	91	15%	125	20%	112	18%	16%
Es seguro	107	16%	95	14%	127	19%	84	13%	87	13%	15%
Explica a detalle lo que necesito	101	15%	98	14%	101	15%	101	15%	98	14%	15%
El trato es personalizado	83	12%	119	17%	51	7%	112	16%	135	19%	14%
Es fácil de usar	70	10%	104	15%	125	18%	102	15%	99	14%	14%
Garantiza inmediatez a las respuestas	155	21%	80	11%	103	14%	84	11%	78	10%	13%
Base personas familiarizadas:	150		140		95		143		77		

■ 110 o más (Arriba del Index)
■ 90 o menos (Abajo del Index)



CASOS DE USO- SITUACIONES A RESOLVER A TRAVÉS DE UN CANAL DE MENSAJERÍA INSTANTÁNEA



Realizar compras y obtener información de productos y servicios destaca cómo los casos de uso más relevantes para resolver a través de un canal mensajería instantánea.



MÉXICO

Compras (Neto)	24%
Información de productos / Servicios (neto)	13%
Problemas con la paquetería (neto)	11%
Quejas / Aclaraciones / Cancelaciones (Neto)	10%
Consulta de precios / cotizaciones (neto)	9%



COLOMBIA

Compras (Neto)	34%
Información de productos / Servicios (neto)	21%
Quejas / Aclaraciones / Cancelaciones (Neto)	12%
Precios / Facturación (neto)	8%
Devoluciones reembolsos (neto)	1%



CHILE

Información de productos / servicios (neto)	34%
Compras (neto)	22%
Quejas / Aclaraciones / Cancelaciones (neto)	19%
Devoluciones / Reembolso (neto)	6%



COSTA RICA

Compras (Neto)	30%
Información de productos / Servicios (neto)	26%
Quejas / Aclaraciones / Cancelaciones (neto)	24%
Devoluciones / Reembolso (neto)	1%



ARGENTINA

Compras (neto)	31%
Información de productos / servicios (neto)	31%
Quejas / Aclaraciones / Cancelaciones (neto)	18%
Devoluciones / Reembolso (neto)	2%

Respuesta abierta

N:400 casos por país.



RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS A TRAVÉS DE CANALES DE MENSAJERÍA

8 de cada 10 declaran que los canales digitales son funcionales, ya sea para realizar una compra o resolver un problema. Además con promedios superiores al 40% declaran que se sienten bien haciéndolo.



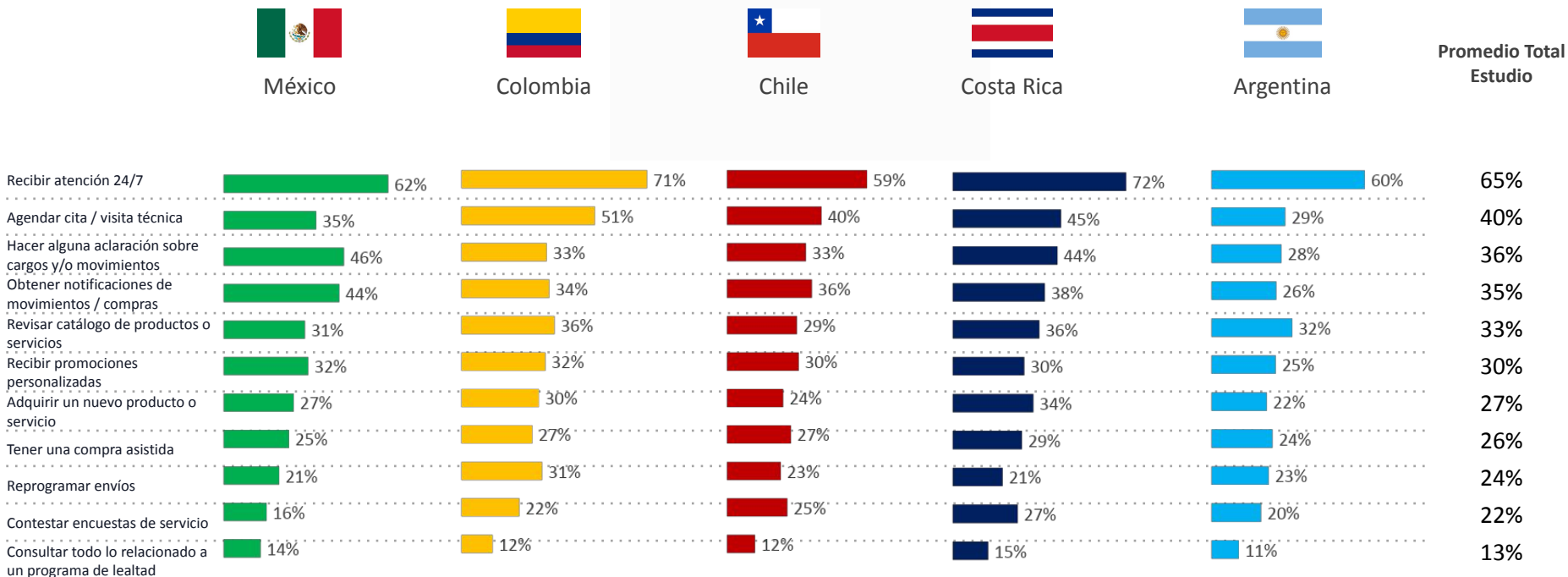
N:400 casos por país.



SITUACIONES PARA LAS QUE TE GUSTARÍA UTILIZAR CANALES DE MENSAJERÍA



La situación más respaldada es 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%.



N:400 casos por país.



CANAL DE MENSAJERÍA IDEAL POR CASOS DE USO

El caso de uso más relevante en México es “Recibir atención 24/7” sobre indexando en WhatsApp. En general WhatsApp y el e-mail son los canales que compiten por los diferentes casos de uso, destacando WhatsApp para Recibir atención 24/7, reprogramar envíos, tener una compra asistida, agendar cita/ visita técnica, adquirir un nuevo producto o servicio; mientras que el e-mail destaca para recibir promociones personalizadas , contestar encuestas de servicio y consultar todo lo relacionado a un programa de lealtad.



	WHATSAPP		FACEBOOK MESSENGER		SMS		CHAT EN PÁGINA WEB		INSTAGRAM		TELEGRAM		IMESSAGE		EMAIL		PROMEDIO MEXICO
	Index	%	Index	%	Index	%	Index	%	Index	%	Index	%	Index	%	Index	%	%
Recibir atención 24/7	149	56	96	36	89	33	98	37	94	35	102	38	95	30	100	38	37
Obtener notificaciones de movimientos / compras	133	26	102	20	120	23	91	18	80	16	82	16	91	16	133	26	19
Hacer alguna aclaración sobre cargos y/o movimientos	144	27	90	17	115	22	105	20	83	16	90	17	96	14	120	23	19
Revisar catálogo de productos o servicios	122	16	99	13	76	10	113	15	111	15	96	13	80	12	119	16	13
Agendar cita / visita técnica	153	20	90	12	106	14	119	15	76	10	90	12	90	10	121	16	13
Recibir promociones personalizadas	120	15	90	11	90	11	78	10	106	13	104	13	98	11	140	18	13
Adquirir un nuevo producto o servicio	131	12	77	7	71	6	97	9	102	9	125	11	111	6	122	11	9
Tener una compra asistida	139	12	133	11	88	7	85	7	103	9	88	7	82	8	97	8	8
Reprogramar envíos	176	12	68	5	83	6	119	8	58	4	97	7	79	7	144	10	7
Consultar todo lo relacionado a un programa de lealtad	107	7	103	7	83	5	99	6	95	6	111	7	75	6	142	9	6
Contestar encuestas de servicio	103	6	85	5	61	3	122	7	85	5	108	6	99	6	141	8	5



CANAL DE MENSAJERÍA IDEAL POR CASOS DE USO

El caso de uso más relevante en Colombia es “Recibir atención 24/7” sobre indexando en WhatsApp. En general WhatsApp y el e-mail son los canales que compiten por los diferentes casos de uso, destacando WhatsApp para Recibir atención 24/7, agendar cita/ visita técnica, revisar catálogo de productos o servicios, adquirir un nuevo producto o servicio, tener una compra asistida; mientras que el e-mail destaca para contestar una encuesta de servicio, hacer aclaración de cargos y/o movimientos, recibir promociones personalizadas y consultar todo lo relacionado a un programa de lealtad.



	WHATSAPP		FACEBOOK MESSENGER		SMS		CHAT EN PÁGINA WEB		INSTAGRAM		TELEGRAM		IMESSAGE		EMAIL		PROMEDIO COLOMBIA
	Index	%	Index	%	Index	%	Index	%	Index	%	Index	%	Index	%	Index	%	%
Recibir atención 24/7	160	65	97	39	91	37	98	40	91	37	103	42	90	36	107	43	40
Agendar cita / visita técnica	147	28	82	16	96	19	108	21	82	16	84	16	86	17	136	26	19
Revisar catálogo de productos o servicios	139	20	98	14	67	10	94	13	119	17	94	13	96	14	108	15	14
Obtener notificaciones de movimientos / compras	135	18	81	11	137	18	98	13	96	13	73	10	96	13	130	17	13
Recibir promociones personalizadas	119	14	99	12	110	13	82	10	97	11	97	11	88	10	136	16	12
Hacer alguna aclaración sobre cargos y/o movimientos	119	14	86	10	104	12	104	12	78	9	112	13	82	10	151	18	12
Reprogramar envíos	114	11	80	8	93	9	122	12	88	8	109	10	93	9	125	12	9
Adquirir un nuevo producto o servicio	136	12	69	6	91	8	119	11	119	11	89	8	94	9	127	12	9
Tener una compra asistida	138	11	89	7	86	7	125	10	104	9	92	8	101	8	92	8	8
Contestar encuestas de servicio	92	6	99	7	55	4	81	6	88	6	107	7	110	8	129	9	7
Consultar todo lo relacionado a un programa de lealtad	167	5	74	2	93	3	111	3	74	2	74	2	74	2	185	5	3



CANAL DE MENSAJERÍA IDEAL POR CASOS DE USO

El caso de uso más relevante en Chile es “Recibir atención 24/7” sobre indexando en WhatsApp. En general WhatsApp y el e-mail son los canales que compiten por los diferentes casos de uso, destacando WhatsApp para Recibir atención 24/7, agendar cita/ visita técnica, adquirir un nuevo producto o servicio, tener una compra asistida y reprogramar envíos; mientras que el e-mail destaca para hacer aclaración de cargos y/o movimientos, notificar movimientos y recibir promociones personalizadas.



	WHATSAPP		FACEBOOK MESSENGER		SMS		CHAT EN PÁGINA WEB		INSTAGRAM		TELEGRAM		IMESSAGE		EMAIL		PROMEDIO CHILE
	Index	%	Index	%	Index	%	Index	%	Index	%	Index	%	Index	%	Index	%	%
Recibir atención 24/7	147	51	84	29	96	34	98	34	98	34	101	35	90	31	114	40	35
Agendar cita / visita técnica	150	23	91	14	110	17	99	15	89	14	94	14	79	12	142	22	15
Hacer alguna aclaración sobre cargos y/o movimientos	127	19	84	12	108	16	132	19	84	12	82	12	77	11	151	22	15
Obtener notificaciones de movimientos / compras	129	19	82	12	142	20	89	13	80	12	68	10	86	12	168	24	14
Revisar catálogo de productos o servicios	110	15	114	16	79	11	97	14	128	18	105	15	81	11	117	16	14
Recibir promociones personalizadas	94	12	100	12	98	12	88	11	100	12	102	13	104	13	137	17	12
Contestar encuestas de servicio	119	12	97	10	70	7	102	11	87	9	116	12	94	10	121	13	10
Adquirir un nuevo producto o servicio	135	12	86	8	81	7	98	9	124	11	95	8	81	7	118	10	9
Tener una compra asistida	183	16	95	8	74	6	107	9	112	10	74	6	86	7	121	10	8
Reprogramar envíos	160	11	103	7	93	7	93	7	93	7	85	6	82	6	135	10	7
Consultar todo lo relacionado a un programa de lealtad	146	6	94	4	82	4	94	4	76	3	94	4	82	4	152	7	4



CANAL DE MENSAJERÍA IDEAL POR CASOS DE USO

El caso de uso más relevante en Costa Rica es “Recibir atención 24/7” sobre indexando en WhatsApp. WhatsApp, e-mail y el chat en página web son los canales que compiten por los diferentes casos de uso. Destaca WhatsApp para Recibir atención 24/7, agendar cita/ visita técnica, revisar catálogo, adquirir un nuevo producto o servicio, tener una compra asistida, reprogramar envíos y todo lo relacionado a un programa de lealtad; el e-mail destaca para hacer aclaración de cargos y/o movimientos, notificar movimientos y contestar encuestas de servicio.



	WHATSAPP		FACEBOOK MESSENGER		SMS		CHAT EN PÁGINA WEB		INSTAGRAM		TELEGRAM		IMESSAGE		EMAIL		PROMEDIO COSTA RICA
	Index	%	Index	%	Index	%	Index	%	Index	%	Index	%	Index	%	Index	%	%
Recibir atención 24/7	141	66	94	44	97	45	99	46	95	44	103	48	93	43	106	49	46
Agendar cita / visita técnica	169	30	85	15	99	18	95	17	81	14	88	16	92	16	135	24	18
Revisar catálogo de productos o servicios	140	25	116	20	67	12	97	17	122	21	97	17	89	16	97	17	17
Hacer alguna aclaración sobre cargos y/o movimientos	154	25	86	14	103	17	99	16	80	13	88	14	77	12	158	25	16
Obtener notificaciones de movimientos / compras	130	20	83	13	131	21	90	14	82	13	79	12	91	14	170	27	16
Adquirir un nuevo producto o servicio	148	18	98	12	68	8	111	14	119	15	100	12	74	9	119	15	12
Recibir promociones personalizadas	145	18	98	12	83	10	81	10	118	14	98	12	73	9	131	16	12
Tener una compra asistida	172	16	100	10	61	6	135	13	108	10	82	8	87	8	103	10	9
Contestar encuestas de servicio	137	13	101	9	88	8	110	10	90	8	96	9	66	6	159	15	9
Reprogramar envíos	158	11	98	7	98	7	116	8	74	5	95	7	70	5	137	10	7
Consultar todo lo relacionado a un programa de lealtad	141	9	85	5	81	5	121	8	93	6	81	5	81	5	133	8	6



CANAL DE MENSAJERÍA IDEAL POR CASOS DE USO

El caso de uso más relevante en Argentina es “Recibir atención 24/7” sobre indexando en WhatsApp. WhatsApp y el e-mail son los canales que compiten por los diferentes casos de uso. Destaca e-mail para recibir promociones, hacer aclaración sobre cargos y movimientos, notificaciones de compra y contestar encuestas de servicio mientras que WhatsApp lidera para los demás casos de uso.



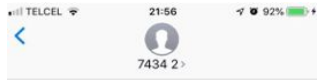
	WHATSAPP		FACEBOOK MESSENGER		SMS		CHAT EN PÁGINA WEB		INSTAGRAM		TELEGRAM		IMESSAGE		EMAIL		PROMEDIO ARGENTINA
	Index	%	Index	%	Index	%	Index	%	Index	%	Index	%	Index	%	Index	%	%
Recibir atención 24/7	138	56	91	37	92	37	100	40	97	39	99	40	97	39	102	41	40
Revisar catálogo de productos o servicios	115	17	111	17	68	10	110	17	116	18	93	14	90	14	118	18	15
Agendar cita / visita técnica	162	21	71	9	118	15	103	13	83	11	108	14	85	11	118	15	13
Recibir promociones personalizadas	112	13	112	13	92	11	84	10	105	12	95	11	88	10	138	16	11
Hacer alguna aclaración sobre cargos y/o movimientos	139	16	84	10	95	11	102	12	93	11	88	10	84	10	164	19	11
Obtener notificaciones de movimientos / compras	136	15	107	12	107	12	84	10	98	11	91	10	80	9	151	17	11
Adquirir un nuevo producto o servicio	132	13	108	10	77	7	106	10	116	11	113	11	63	6	129	12	9
Tener una compra asistida	148	14	91	9	75	7	121	11	132	12	89	8	70	7	124	12	9
Reprogramar envíos	145	12	77	7	107	9	101	9	89	8	104	9	83	7	116	10	8
Contestar encuestas de servicio	103	8	103	8	103	8	113	9	91	7	103	8	81	7	128	10	8
Consultar todo lo relacionado a un programa de lealtad	123	6	93	5	108	6	98	5	98	5	88	5	74	4	127	7	5



EVALUACIÓN DE IMÁGENES SOBRE CANALES DE MENSAJERÍA INSTANTÁNEA

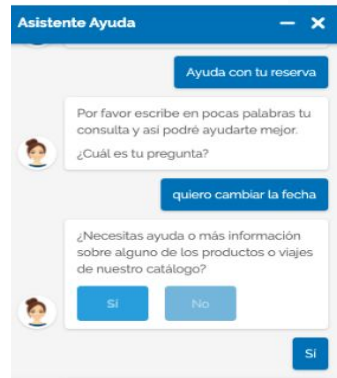
Estímulos evaluados

Evaluamos 4 estímulos visuales con diferentes características para poder identificar cuál de estos es el que genera mayor confianza entre los usuarios.



Le informamos intento de compra por internet. Monto \$ 2,006.50 M.X.N el 18/04/2019 tarjeta term.*** si realizo los intentos proceda haciendo caso omiso para la liberacion de lo contrario ingrese al sitio del centro especializado prevencion a fraudes <https://alertas-banmaster.online>

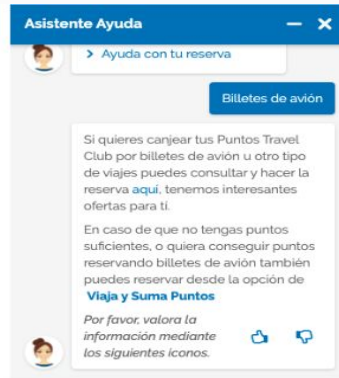
Mensaje de texto



Escribe tu pregunta

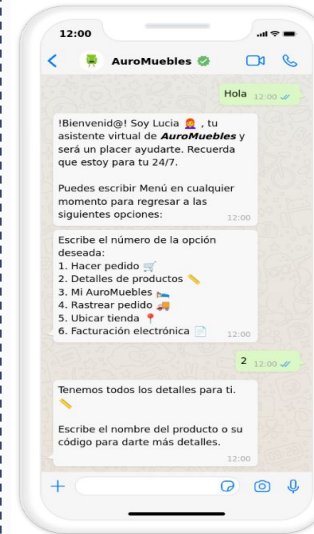
100

Chatbot

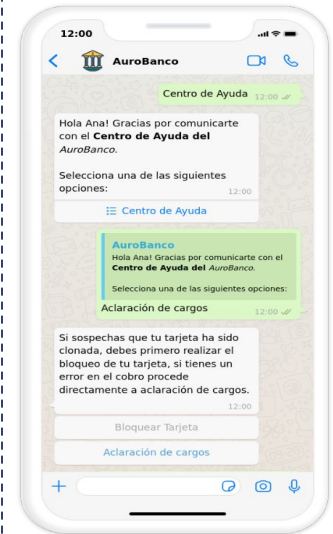


Escribe tu pregunta

100



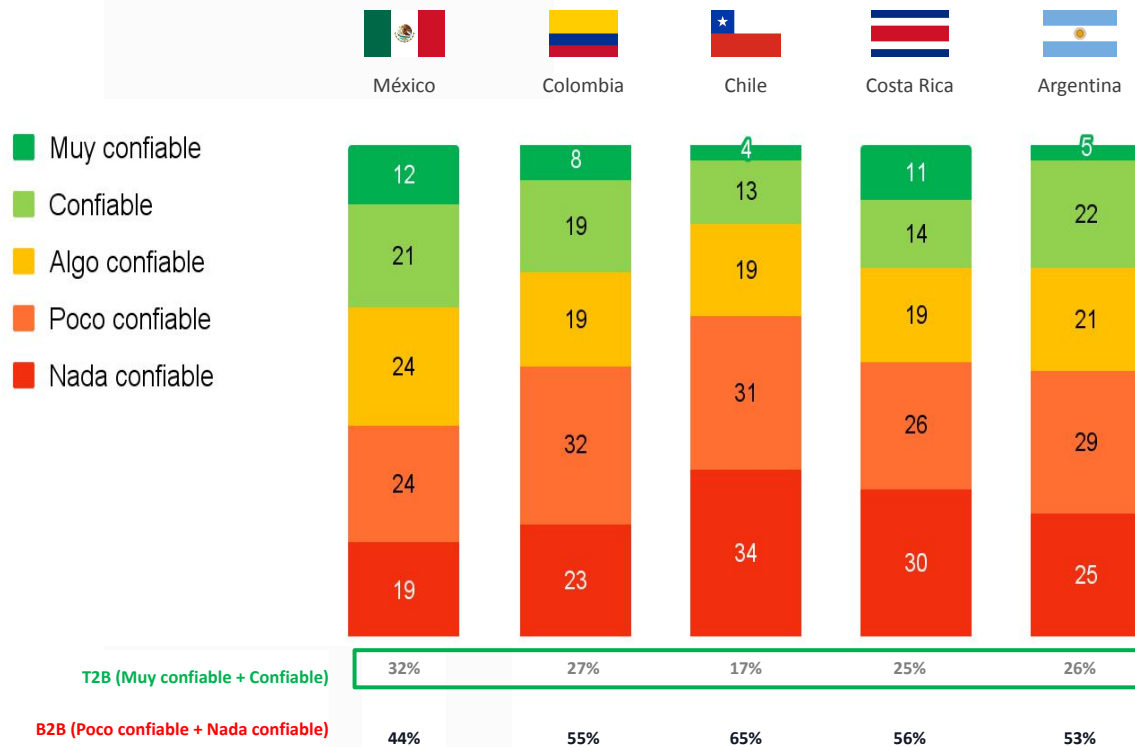
WhatsApp verificado



WhatsApp no verificado

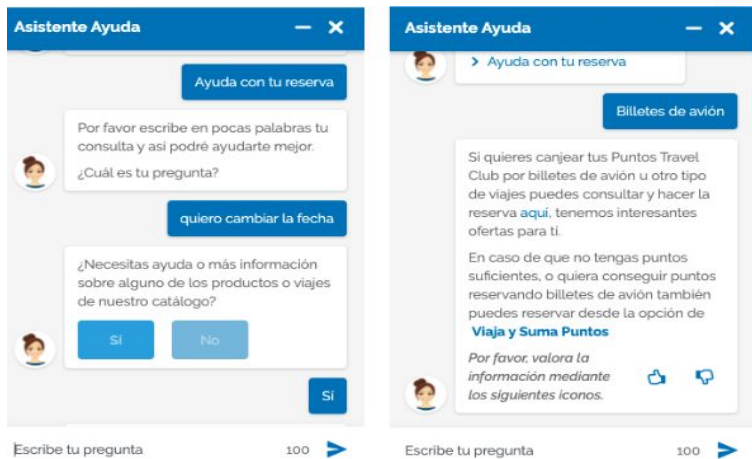
EVALUACIÓN DE IMÁGENES SOBRE CANALES DE MENSAJERÍA INSTANTÁNEA

Existe una oportunidad para que los SMS ganen confianza, pues sólo el 25% declaran la imagen como muy confiable o confiable.



EVALUACIÓN DE IMÁGENES SOBRE CANALES DE MENSAJERÍA INSTANTÁNEA

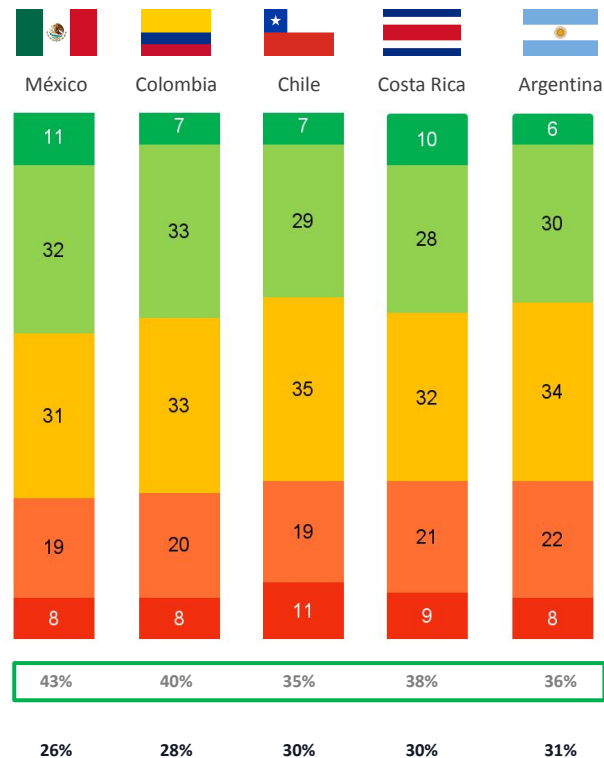
De las imágenes de chats en página web el 38% se encuentra en T2B (muy confiable y confiable), el 33% de los encuestados declaran algo de confiabilidad y el 29% poco o nada confiable.




- Muy confiable
- Confiable
- Algo confiable
- Poco confiable
- Nada confiable

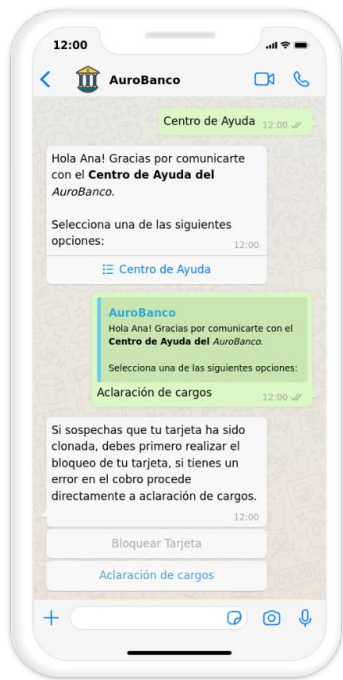
T2B (Muy confiable + Confiable)

B2B (Poco confiable + Nada confiable)



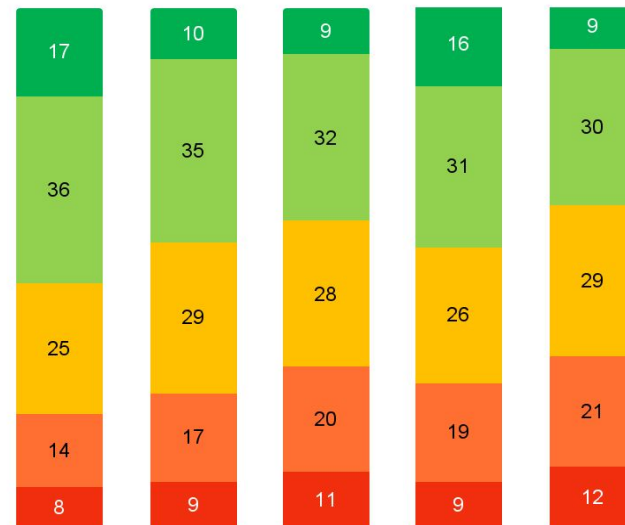
EVALUACIÓN DE IMÁGENES SOBRE CANALES DE MENSAJERÍA INSTANTÁNEA

La imagen de WhatsApp sin el  de verificación genera un nivel de confiabilidad de un 45% en T2B (muy confiable y confiable).



- Muy confiable
- Confiable
- Algo confiable
- Poco confiable
- Nada confiable

 México
  Colombia
  Chile
  Costa Rica
  Argentina



T2B (Muy confiable + Confiable)


53% 45% 41% 47% 39%

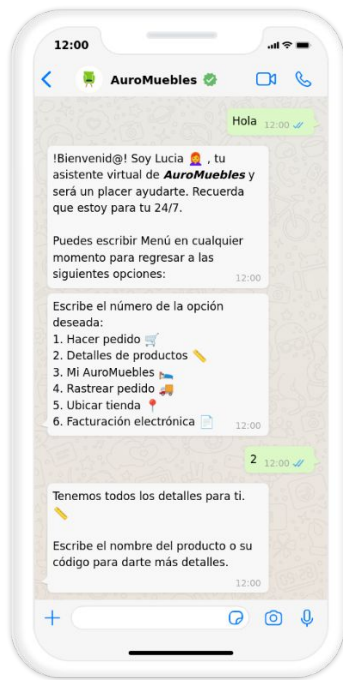
B2B (Poco confiable + Nada confiable)

23% 26% 31% 27% 33%



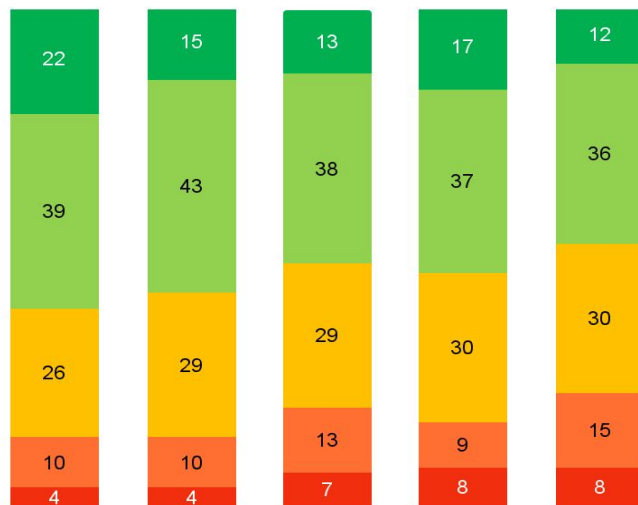
EVALUACIÓN DE IMÁGENES SOBRE CANALES DE MENSAJERÍA INSTANTÁNEA

La imagen de WhatsApp con el  de verificación, genera un nivel de confiabilidad sobresaliente con un 65% en T2B (muy confiable y confiable).



- Muy confiable
- Confiable
- Algo confiable
- Poco confiable
- Nada confiable

 México
  Colombia
  Chile
  Costa Rica
  Argentina



T2B (Muy confiable + Confiable)

61% 58% 51% 54% 48%

B2B (Poco confiable + Nada confiable)

14% 13% 20% 16% 23%





OFFERWISE

Principales Hallazgos



Auronix

Diciembre 2022



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

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%.

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.

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

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.


Entre los latinos que conocen los chatbots, en promedio el **80%** declara que estos si han tenido mejora a través del tiempo. Dentro de las razones destacan principalmente que los chatbots “ayudan a resolver dudas”, también destacan de forma positiva la “Atención rápida” y “Tiempo de espera corto”.

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

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.

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%.

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.

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).

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS



OFFERWISE

DICIEMBRE 2022



ELABORADO PARA:



Auronix
