



# Guia completo do **RCS for Business:**

Aumente a confiança do cliente e o ROI da sua empresa





# Índice

- 3** Introdução ao RCS for Business e o Problema das Fraudes em Mensagens
- 7** Benefícios do RCS para a sua Empresa
- 10** Diferenciais da Solução Twilio RCS
- 12** Casos de Sucesso e Próximos Passos



Capítulo 01

# Introdução ao **RCS for Business** e o Problema das Fraudes em Mensagens





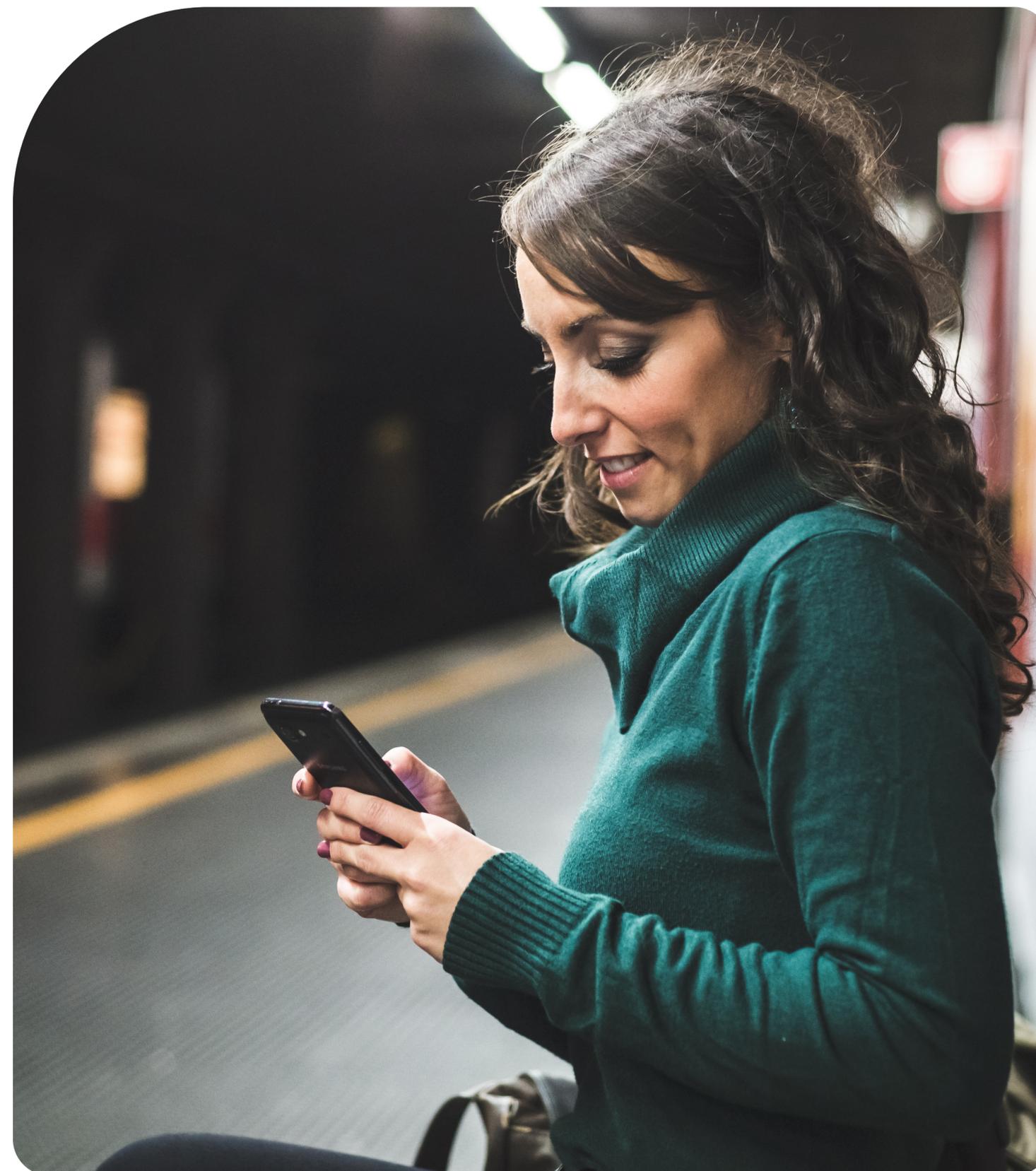
## Por que o RCS for Business serve para sua empresa?

O RCS (Rich Communication Services) é conhecido como a evolução do SMS. Porém, na prática, representa muito mais do que enviar textos aos clientes. Isso porque permite que **mensagens simples atuem como ferramentas poderosas para construir conexão e credibilidade.**

**Funciona como um SMS turbinado: a tecnologia se integra ao app de mensagens do smartphone e possibilita o envio de imagens, vídeos e até botões de ação para os consumidores.**

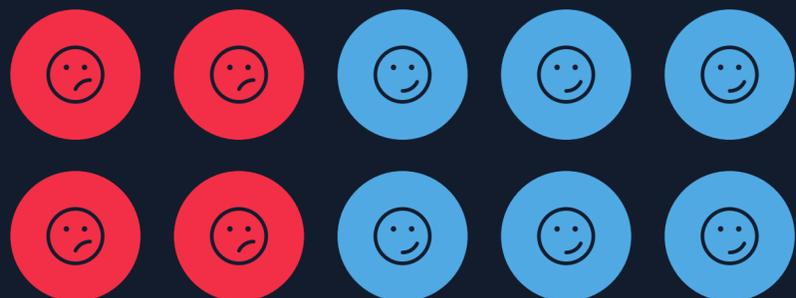
De todo modo, esses recursos promovem o engajamento dos clientes e o aumento da taxa de conversão. Entretanto, a “cereja do bolo” do RCS é **oferecer segurança de alto nível** em comparação com o SMS e outras tecnologias.

Isso porque as mensagens incluem marcas verificadas, que geram mais confiança e credibilidade. Afinal, com o aumento de fraudes on-line no Brasil, proporcionar mais uma forma de segurança aos seus usuários é fundamental.



## Fraudes em mensagens: o inimigo número 1

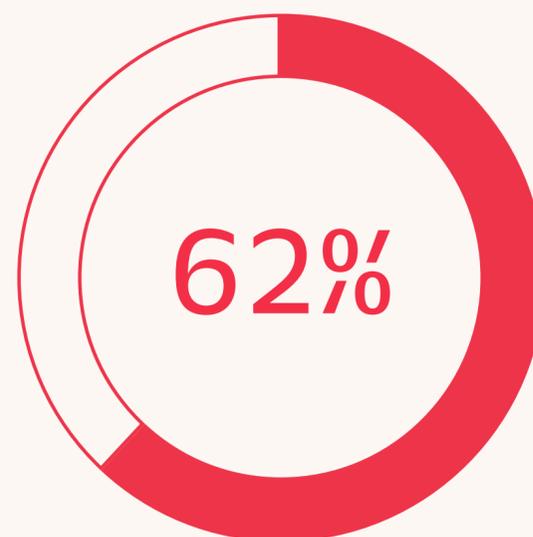
Fraudes em mensagens não são apenas um incômodo, mas também um problema que pode afetar a reputação e o faturamento de qualquer negócio.



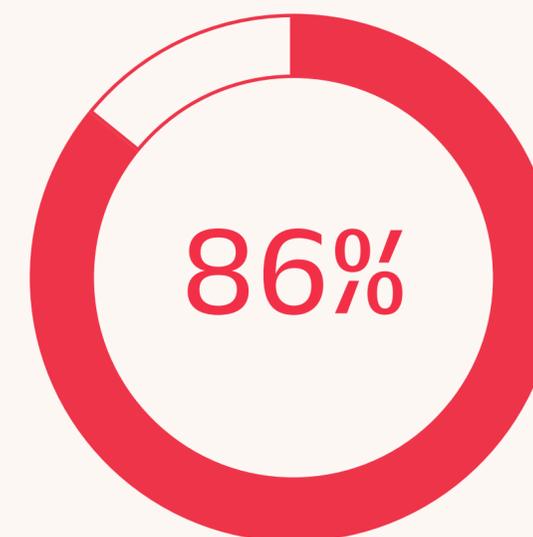
Um **estudo da Serasa Experian** apontou que 4 em cada 10 brasileiros já foram vítimas de golpes digitais.

Esse resultado é preocupante para as empresas, pois essas ações geram desconfiança nos consumidores, que pensam duas vezes antes de clicar em uma mensagem e finalizar sua compra.

Para ter uma ideia do que os clientes querem, trouxemos mais dados da pesquisa:



**62%** dos entrevistados pagariam mais caro com marcas que oferecem mais segurança on-line;



**86%** esperam que as organizações adotem todas as medidas necessárias para protegê-las de fraudes e golpes virtuais.

**É aqui que entra a Twilio, uma plataforma líder em comunicação empresarial!**

**Com a solução RCS da Twilio, você pode transformar seu canal de mensagens em um ambiente seguro, interativo e confiável.**

Aproveite este guia rápido e prático para conhecer o potencial dessa forma de comunicação mobile.





Capítulo 02

# **Benefícios do RCS** para sua empresa



Conheça abaixo os principais benefícios de usar a tecnologia RCS para se comunicar com os clientes do seu negócio.



### Aumente a confiança do consumidor

- **Marcas verificadas:** exiba seu logo e nome oficial diretamente na mensagem.
- **Segurança em primeiro lugar:** com o RCS, os consumidores reconhecem a legitimidade do remetente.



### Engajamento de alto nível

- **Interatividade:** envie mensagens com imagens, vídeos, carrosséis e botões de ação, como “Comprar Agora” ou “Saiba Mais”.
- **Segurança em primeiro lugar:** compartilhe conteúdos relevantes para cada cliente, como sugestões baseadas no histórico de compras e perfil do consumidor.





### Diga adeus às fraudes

- **Marcas verificadas:** diminua drasticamente as chances de um golpe ter sucesso com a identificação da marca em cada mensagem.



### Análise detalhada para resultados melhores

- **Relatórios completos:** saiba quantas mensagens foram abertas, lidas e clicadas.
- **Otimização em tempo real:** ajuste suas campanhas com base em dados concretos.

**Dica de uso:** use a mensagem RCS para alertar sobre promoções, enviar alertas de compras, recomendação personalizada de produtos, suporte e agendamentos!



Capitulo 03

# Diferenciais da **Twilio** para o RCS for Business





## A plataforma completa de engajamento da Twilio oferece diversas modalidades para você se conectar com seus usuários, como as mensagens RCS.

Conheça nossos diferenciais e entenda por que os clientes nos amam!



### Implementação simples

Ative a solução RCS pela console da Twilio, sem necessidade de configurações complicadas.



### Ferramentas de personalização exclusivas

Crie mensagens ricas em interatividade e design adaptadas ao seu público com o Content Template Builder.



### Presença global

Invista no alcance internacional da sua marca! Envie mensagens para clientes em qualquer parte do mundo e mantenha a consistência e qualidade da comunicação.



### Suporte especializado

Conte com profissionais prontos e altamente qualificados da Twilio para ajudar sua empresa a aproveitar ao máximo dessa tecnologia.





No **Relatório de Preferências do Consumidor de 2024**, patrocinada pela Twilio, com 3.900 consumidores globais, descobriu que quando as marcas usam canais de comunicação confiáveis: **4 em cada 10 consumidores repetiram sua compra – 1 em cada 4 comprou algo pela primeira vez.**

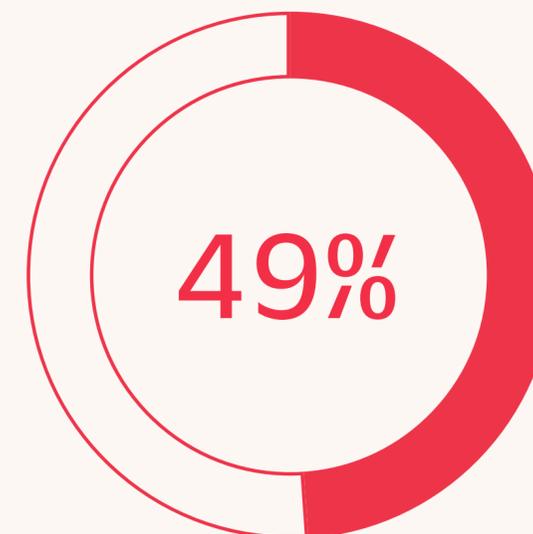
**49%** dos consumidores confiam “muito mais” nas marcas se a empresa tivesse um logotipo ou uma marca de seleção em uma mensagem ou canal social – e esse número era ainda maior para a geração Y e a geração Z

**75%** dos consumidores que receberam um texto de marca afirmaram que isso aumentou a sua confiança na comunicação

## Quando as marcas usam canais de comunicação confiáveis:



**40%** dos consumidores repetiram sua compra



**49%** dos consumidores confiam “muito mais” nas marcas se a empresa tivesse um logo em uma mensagem ou canal social



**75%** dos consumidores aumentaram a confiança ao receber um texto de marca

**Próximos passos:**  
como usar o RCS  
e vender mais?





## Transforme a **comunicação da sua empresa** e a **confiança do seu cliente!**

**Acesse:** [conheça a Twilio](#) e explore os recursos RCS.

**Teste:** experimente gratuitamente a plataforma para entender como funciona.

**Implemente:** inicie campanhas personalizadas e acompanhe os resultados.

[Comece a usar o Twilio RCS hoje mesmo!](#)



As empresas líderes da atualidade confiam na Plataforma de Engajamento do Cliente (CEP) da Twilio para construir relacionamentos diretos e personalizados com seus clientes em todo o mundo. A Twilio permite que as empresas usem comunicações e dados para adicionar inteligência a cada etapa da jornada do cliente, de vendas a marketing, crescimento, atendimento ao cliente e muitos outros casos de uso de engajamento, de maneira flexível e programática. Em 180 países, milhões de desenvolvedores e centenas de milhares de empresas usam a Twilio para criar experiências mágicas para seus clientes. Para saber mais, acesse: [twilio.com/pt-br/](https://twilio.com/pt-br/).