

Enquanto consumidor, sou usuário fiel do WhatsApp há muitos anos e acho incrível o quanto ele conseguiu se inserir na vida digital de quase todo mundo.

Na verdade, eu creio que não conheço ninguém com quem interajo no dia a dia que não utilize o WhatsApp. Independente da faixa etária, classe social ou região geográfica.

Ouço falar que nos EUA ele não é tão comum por conta da parcela de mercado que o iMessage tem por lá, que imagino ser um caso isolado versus o resto do mundo (assim como a China, com o WeChat), considerando que o Android fechou o ano passado com mais de 70% do mercado mobile.

E ainda enquanto consumidor, é muito legal ver que eles seguem melhorando e evoluindo. Aqui uma lista de várias evoluções recentes, segundo a StartSe:

https://www.startse.com/artigos/nova-funcao-seguranca-whatsapp/

Não está na lista, mas uma que pessoalmente achei sensacional (embora demorou muito) foi quando finalmente liberaram o uso de mais de um device (por exemplo um celular e um tablet) com a mesma conta do WhatsApp.

Agora o que me surpreende mesmo é a percepção de que até hoje não foi devidamente "harmonizada" a relação do uso do WhatsApp entre os mundos consumer e enterprise.

Apesar do uso massivo tanto na vida pessoal quanto na vida profissional, ainda é algo geralmente "combatido" e "bloqueado" no mundo corporativo.

Acho que já está mais do que na hora desse tema ser encarado e endereçado, obviamente considerando a visão integral dos aspectos de segurança, confidencialidade, vazamento de dados e afins, que são temas (justificadamente) muito sensíveis no mundo enterprise.

Não sei dizer qual é o tamanho do desafio técnico e arquitetural, mas acho que a Meta teria a chance de conquistar um espaço gigantesco no mundo enterprise se os temores corporativos fossem endereçados.

A preferência e capilaridade por parte dos usuários eles certamente já conquistaram. Basta olhar para o lado e perceber que enquanto plataforma de comunicação, a linha telefônica de celular em uma parcela que presumo ser bem considerável da população, é apenas a "infraestrutura de dados" para se utilizar o WhatsApp. Mais ou menos como aquela piada de o "Internet Explorer só servir para baixar e instalar o Chrome"

Já sob a ótica comercial, por exemplo em banking, lembro de ter visto muitas preocupações com o WhatsApp quanto ao risco de ele comoditizar ou mesmo ganhar o controle direto da usabilidade e do canal de interação direta com o cliente em si. São questões que tem lá o seu fundamento e merecem ser devidamente avaliadas por cada organização.

Mas por outro lado: o apelo, a facilidade e alcance (creio que único) de BILHÕES de usuários que fazem uso diário e intensivo do WhatsApp na sua vida cotidiana simplesmente não tem como ser ignorado. Várias empresas (inclusive outros gigantes digitais) parecem se conscientizar disso.

Vamos ver como segue e se teremos nesse segmento alguma movimentação na linha de soberania/proteção de mercados como hoje se vê de Cloud e AI.