**E-commerce móvil a la alza ¿qué tecnología hay que considerar para optimizar la experiencia de compra?**

* *En todo el mundo se proyecta que el 72% del e-commerce se concrete a través de smartphones, tablets, entre otra tecnología móvil.*

**Ciudad de México, XX de agosto de 2021.-** De acuerdo con la firma de estadísticas Statista, se proyecta que en el cierre del 2021 [**el 72% de las ventas mundiales en comercio electrónico se efectuarán desde dispositivos móviles**](https://www.statista.com/statistics/806336/mobile-retail-commerce-share-worldwide/).

De igual forma, se espera que en México haya un incremento en el *mobile commerce* en 2021, ya que de acuerdo con Statista se pronostica que [**las ventas vía dispositivos móviles alcance los 2.63 mil millones de dólares**](https://www.statista.com/statistics/995270/mobile-retail-ecommerce-sales-mexico/), un poco más de los 2.33 mmdd que se lograron en 2020.

Además, Blacksip en su [**Reporte: El e-commerce en México 2020,**](https://content.blacksip.com/ebook-reporte-de-industria-el-ecommerce-en-mexico-2020) señala que la penetración de compra *online* de los usuarios fue del 39.3% durante 2020 y se espera que esta alcance el 55% para 2024. Este creciente panorama impulsará a los negocios en un entorno digital a implementar soluciones que incrementen su capacidad operativa en móviles, entre las que destacamos las siguientes:

* **Inteligencia artificial (I.A).** La I.A tiene múltiples funciones orientadas a mejorar la atención al cliente y algunas ellas son: personalización, interacción directa mediante *chatbots* y la generación de algoritmos, que hacen que con sólo navegar se identifique qué es lo que quiere y espera el comprador.
* **Omnicanalidad de pagos.** Más canales digitales de cobro, significa más opciones por las cuales el usuario tiene la oportunidad de pagar sus productos. Fiserv, empresa líder en tecnología financiera y de pagos, provee de soluciones omnicanal para el comercio electrónico, con las cuales los negocios pueden adaptarse a las demandas del mercado. Esto al poder cobrar a sus clientes de forma remota con una terminal virtual, cargos recurrentes a cualquier tarjeta de crédito y ligas de pago que aceptan todas las tarjetas bancarias y promociones a meses sin intereses.
* **Seguridad en transacciones.** Para brindar confianza en la experiencia de compra es fundamental considerar plataformas de procesamiento de pago seguras, fáciles y sencillas de implementar; en especial las que cuenten con el proceso de tokenización de tarjetas para resguardar la información de los clientes.
* ***Robotic process automation* (RPA).** Mejor conocido como la automatización robótica de procesos, esta tecnología facilita las actividades repetitivas del sitio web, optimizando su capacidad y velocidad de respuesta para que alcance máxima eficiencia a un menor costo y tiempo. Resulta particularmente útil para los comercios cuyos sitios tienen un alto volumen de tráfico.

Por ejemplo, si un comercio quiere saber qué tan popular es uno de sus productos respecto a otro, esta solución organizará tendencias de consumo, reportará cuál es su nivel de ventas a través de reportes exactos y recomendará qué hacer con esa información. Todo de forma automática con el fin de conocer cuáles son los artículos y mercancía de interés para los usuarios.

* ***Progressive Web Apps (PWA)***. Las aplicaciones web progresivas, o PWA por sus siglas en inglés, permiten que un sitio web opere como una app nativa para smartphones o tablets, sin obligar al usuario a descargar más aplicaciones, lo que hace más versátil la navegación dentro de las páginas web.

Para entender su potencial, está el [caso de Aliexpress](https://developers.google.com/web/showcase/2016/pdfs/aliexpress.pdf). La famosa plataforma china de ventas *online* se percató que el principal canal que usan sus usuarios para descubrir productosdesde su celular es la página web, por encima de la aplicación.

Para garantizar una mejor experiencia de visita, Aliexpress desarrolló una PWA compatible con diversos sistemas operativos. El resultado: un aumento de 104% en el número de compras hechas por nuevos usuarios.

* ***Orchestration software*.** La orquestación o gestión de datos ayuda a que las compañías generen valiosas estadísticas sobre la interacción de los usuarios con sus plataformas de *m-commerce*. Al obtener información sobre la conducta de los clientes la empresa tiene la posibilidad de realizar ajustes constructivos o tomar mejores decisiones de negocio.

**Un paso adelante**

Aunque las actividades presenciales comienzan a reanudarse, la población todavía hará compras desde casa por comodidad. Por ello, las empresas requieren remodelar su arquitectura informática y contar con soluciones de pagos adecuadas para tener la oportunidad de incrementar sus ventas o transacciones.

 \*\*\*\*\*

**Acerca de Fiserv**

Fiserv, Inc. (NASDAQ: FISV) Empresa líder mundial en tecnología financiera y de pagos, la empresa ayuda a sus clientes a lograr los mejores resultados de su industria mediante un compromiso con la innovación y la excelencia en áreas como el procesamiento de cuentas y soluciones de banca digital, procesamiento y emisor de tarjetas, servicios de red, pagos, comercio electrónico, adquirencia y procesamiento de pagos para comercios y empresas, Fiserv es miembro del Índice S&P 500® y figura entre las empresas más admiradas del mundo por la revista FORTUNE®. Visite: fiser.com/mexico y siga en los medios sociales para obtener más información y las últimas noticias de la empresa.

* Facebook: [Fiserv México](https://www.facebook.com/fiservmexico/?epa=SEARCH_BOX)
* Instagram: [Fiserv México](https://www.instagram.com/fiservmexico/)
* Youtube: [Fiserv México](https://www.youtube.com/channel/UCoWqenelNyhJZc_fj3M09pg)
* Página web:[Fiserv México](https://merchants.fiserv.com/es-mx/)

**Contacto:**

**EJECUTIVO DE CUENTA ASISTENTE DE CUENTA**

Valeria Baca Linda Albarrán

**another**  **another**

valeria.baca@another.co  linda.albarran@another.co

55 1228 0243 55 2132 1908