**Tendencias del comercio electrónico en 2021.**

**Los retos y oportunidades que enfrentan las empresas**

* *La contingencia sanitaria impulsó los cambios en las tendencias del comercio electrónico debido al cambio digital del comportamiento de los consumidores.*
* *Fiserv ayuda a simplificar el e-commerce en México para impulsar el crecimiento de las empresas mediante soluciones omnicanales en procesamiento de pagos.*

**Ciudad de México, XX de febrero de 2020.-** Fiserv, líder mundial en tecnología financiera y de pagos, presentó el webinar “Tendencias del comercio electrónico en 2021: retos y oportunidades” para profundizar sobre los retos en aceptación de tarjetas y crecimiento de ventas que actualmente enfrentan las empresas ante el panorama por el Covid-19.

La sesión fue presidida por el director comercial y de marketing en Fiserv México, Sergio Yhigal Villarruel Macías, el director de producto para comercio digital en Fiserv, Omega García; experimentados especialistas en comercio, asociaciones estratégicas, servicios financieros y tecnología digital de pagos.

Los puntos más destacados durante este webinar fueron los siguientes:

**México y su potencial en el *e-commerce***

**México alcanzó en ventas digitales de 631 mil millones de pesos en 2019**, un crecimiento del 28.6% respecto al 2018. El progreso del comercio electrónico en el país avanzaba lentamente debido a que el comportamiento del consumidor se enfocaba en la compra en tiendas y con transacciones con tarjetas físicas.

Sergio Villarruel destacó que la **experiencia de compra presencial que se vive en México todavía es dominante**, sin embargo se pronostica que el comercio en línea pasará a ser de dos dígitos en ventas en aproximadamente tres o cinco años. Por ello es recomendable que las empresas comiencen a ofrecer más canales de pago y buscar soluciones que soporten una alta facturación sin ser impactadas por la tasas de intereses, y que brinden una mayor seguridad en su negocio y transacción de sus clientes.

**Un antes y después: el boom digital tras la pandemia**

El aislamiento social detonó el consumo digital en todas sus vertientes y también potenció negocios de bajo o nulo contacto social. De acuerdo a la Asociación de Internet MX, los sectores que tuvieron un repunte y continuarán con un crecimiento son movilidad, servicios de streaming y comercio electrónico.

Omega García agregó que en **2020 el comercio electrónico en retail creció 81% a nivel nacional en comparación con 2019, lo que equivale a 316,000 millones de pesos**, de acuerdo con el Estudio de venta online 2021 de la Asociación Mexicana de Venta Online (AMVO). De igual manera, **este año las tendencias más relevantes son el social selling, el live streaming *e-commerce* y el *click and collect*, entre otros**. Sin embargo, **la omnicanalidad** será una de las soluciones digitales con mayor alcance para el procesamiento de la compraventa de productos y servicios por internet durante lo que resta del año.

“2021 dará una amplia apertura a los servicios de omnicanalidad en el *e-commerce*. Es un modelo que muchos comercios han comenzado a adoptar para el incremento de sus ventas de manera integral de forma física y digital. De igual forma, mejora las experiencias de consumo en relación con el perfil del cliente, principalmente en la personalización de las compras y pagos”, mencionó García.

**Retos y oportunidades de adaptabilidad digital en 2021**

La **digitalización es sinónimo de competitividad**. El equipo de Fiserv recomienda a los negocios implementar más soluciones de aceptación de pagos que incrementen sus alternativas para consolidar sus ventas. Además, subrayaron la importancia de la adaptabilidad para mantenerse vigentes en el mercado.

“**En 2019, el 60% de las compras en México se realizaron mediante un dispositivo móvil**. Con seguridad esta cifra se incrementará, lo que podría rebasar las actuales herramientas de control y procesamiento en el volumen de ventas y captación de ingresos que poseen las empresas. Quienes utilicen estos canales deberán optar por opciones disruptivas en seguridad y eficiencia”, aseguró García.

Paralelo al acelerado crecimiento que experimentan las empresas como consecuencia del ascenso del *e-commerce*, Fiserv se presenta como socio estratégico para capitalizar esa expansión de negocios. La empresa se especializa en el procesamiento de pagos con distintas alternativas tecnológicas ya sea comercios físicos, electrónicos y mixtos.

“Contamos con soluciones como terminales de puntos de venta físicas y móviles, soluciones e-commerce, ventas por call center e integraciones en caja, las cuales se encuentran en una sola plataforma omnicanal. Un sistema unificado permite a los negocios de cualquier dimensión brindar más alternativas de pago a sus clientes, lo que se traduce en un mayor volumen de ventas y ganancias”, indicó Villarruel. “A nuestra propuesta de valor se suma tecnología y certificaciones en ciberseguridad que están al mismo nivel de blindaje que las de un banco” , resaltó el directivo.

Fiserv tiene experiencia local y global al aumentar el nivel de ventas de clientes tanto de iniciativa privada como pública. La compañía ha ayudado simplificar el comercio para negocios, gobiernos, *retail*, cadenas mundiales, hoteles, hospitales, escuelas, y colegios en más de 100 países.

El webinario finalizó con una invitación por parte de Sergio Villarruel y Omega García para pensar sobre el valor que tendrá *e-commerce* en los próximos años.

\*\*\*\*\*

**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 <https://merchants.fiserv.com/es-mx> 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**

Jorge Sánchez Michelle Palma

Another Company Another Company

[jorge.sanchez@another.co](mailto:jorge.sanchez@another.co) [michelle.palma@another.co](mailto:michelle.palma@another.co)

55 4369 3607 55 2299 6398