



Pasarelas de Pago: la integración que necesita cualquier chatbot

CIUDAD DE MÉXICO. 25 de mayo de 2022.- Las barreras entre las soluciones tecnológicas y digitales se han eliminado y sus respectivos usos han dejado de estar aislados para complementarse entre sí.

Un ejemplo son las herramientas conversacionales, como las aplicaciones de mensajería instantánea, cuya evolución las ha llevado a integrar diversas funcionalidades como es el caso de las pasarelas de pago.

La integración de ambas se vuelve cada vez más necesaria en un mundo en el que los usuarios quieren comunicarse con las marcas desde las aplicaciones de mensajes instantáneos que utilizan a diario, como WhatsApp y Facebook Messenger por mencionar ejemplos, y continuar hacia un proceso de compra sin abandonar el mismo chat.

Las personas buscan que su experiencia de compra sea cada día más rápida, intuitiva y sencilla. Pasar de una plataforma a otra, dando demasiados clics y teniendo que llenar formatos, implica demasiado tiempo y es una de las principales molestias del comprador actual.

De hecho, de acuerdo con una encuesta de [Baymard](#), actualmente el 17% de los usuarios que abandonan el carrito de compras de forma prematura lo hacen porque el proceso en esa tienda es muy largo y/o complicado.

Lo anterior hace que la integración de una pasarela de pago a un chatbot de comercio conversacional sea una necesidad para las marcas. Ofrecer la posibilidad de iniciar una compra, mirar los productos y pasar directo al pago sin abandonar la conversación, hace que los clientes sientan que pueden comprar de forma fácil y en plataformas con las que están sumamente familiarizados, lo que mejora la experiencia de usuario.

● ¿Cómo integrar una pasarela de pagos?

Los comercios deben acudir a un socio tecnológico que les permita crear, en primera instancia, un chatbot de comercio conversacional. Una vez que la empresa tenga una cuenta abierta en la pasarela y puede conciliar pagos dentro de esa plataforma, empresas como [Auronix](#) realizan la integración del chatbot a dicho procesador de pagos.

Esto permite que el chatbot envíe links de pago seguros al usuario que, luego de mirar los productos y resolver sus dudas dentro del chat, tomó la decisión de concluir la compra.



El chatbot, entonces, se comunica con la pasarela de pagos y solicita ese link, para hacérselo llevar al comprador. Ese link, generado por la plataforma y emitido en el chat, es personalizado, único y seguro.

El usuario da clic al link dentro de la conversación y concluye la compra en ese sitio. La pasarela de pagos procesa y valida la transacción. Una vez recibido el dinero, el chatbot confirma al cliente que su pago fue exitoso para continuar con la interacción orientada al tiempo de entrega, la ubicación de recolección, el tracker del pedido, entre otros.

La tecnología de Auronix, por ejemplo, se integra de forma nativa con las plataformas de Conekta, Visa y Open Pay, aunque es compatible con otras soluciones existentes en el mercado.

De ese modo, el usuario podrá hacer una compra sencilla sin la necesidad de crear una cuenta, pasar por un largo proceso de registro ni tener que dar demasiados clics de un sitio a otro. Esto hace que la experiencia sea más positiva, e incrementa hasta 3 veces el engagement según datos de Auronix.

Integrar soluciones tecnológicas entre sí, en conclusión, siempre tendrá como beneficio la oportunidad de ofrecer un *customer experience* cada vez más sencillo y amigable, un factor fundamental que buscan los clientes en la actualidad, que no solo quieren comprar a precios asequibles sino en tiendas que estén a la vanguardia y que utilicen tecnología que simplifique la experiencia.

#####

Sobre Auronix

Auronix empresa mexicana de tecnología, líder en plataformas de comunicación como servicio que ofrece soluciones a marcas para conectar con sus clientes en los canales de mensajería más populares y novedosos. Los clientes de Auronix pueden enviar y orquestar notificaciones por cualquier canal, así como atender a usuarios a través de experiencias conversacionales con chatbots y agentes humanos. Con 28 años en el mercado, Auronix empodera a las organizaciones para crear una experiencia de comunicación omnicanal, de la mano de tecnología robusta y amigable. Auronix crea una interacción entre empresas y consumidores mediante canales de mensajería como WhatsApp, RCS, SMS, Business Messages de Google, Apple Business Chat, entre otros. Los servicios de Auronix permiten a las compañías generar una interacción personalizada con los consumidores a lo largo del *customer journey*, lo que mejora la experiencia de usuario, incrementa la lealtad y ventas, y reduce costos operativos. Actualmente, más de 1,000 empresas están conectando y creando experiencias conversacionales con sus clientes de la mano de Auronix, tales como Clip, Conekta, Estafeta, Oxxo, Chedraui, Didi, Betterware, 99 minutos, el Instituto Nacional Electoral (INE), el Servicio de Administración Tributaria (SAT) y Grupo Diagnóstico Aries. Para más información sobre los servicios que ofrece Auronix, consulta <https://www.auronix.com/>