



La Inteligencia Artificial, una herramienta perfecta para aumentar las ventas de un eCommerce

Herramientas como el Deep Learning, los Chatbots o el análisis predictivo permiten a la empresa conocer mejor a sus clientes y así afianzar las ventas de su negocio y aumentarlas de manera exponencial.

Cada día son más los usuarios que prefieren realizar sus compras a través de un ecommerce. En 2020, España ha llegado a ser el tercer mercado del mundo donde más ha crecido el comercio electrónico (36%), tal y como señala un informe realizado por la agencia eMarketer. Está claro que muchas de las virtudes del ecommerce se han visto potenciadas por las recientes consecuencias de la pandemia y a muchos empresarios han invertido en mejorar su plataforma de ecommerce con el objetivo de aumentar el rendimiento de su negocio.

La competencia es cada vez más dura y está obligando a las empresas a ser más rápidos e inteligentes que el resto. Consultoria.io, consultora especializada en ecommerce señala la relevancia de implantar soluciones de IA en un ecommerce y destaca cuáles son las herramientas más adecuadas para aumentar las ventas de un negocio online:

• Deep Learning: es un tipo de machine learning que imita al cerebro humano. A través de esta técnica de IA se procesan los datos recogidos a gran escala y se crean patrones para después tomar mejores decisiones. Gracias a al Deep Learning se puede llegar a reconocer diferentes normas de comportamiento de los clientes, actitudes, sus distintos gustos, preferencias... Una de las funcionalidades más útiles con las que cuenta, es la conocida como "Frequently Bought Together", es una recomendación de productos que han sido comprados de forma frecuente juntos, y su principal objetivo es el de aumentar tanto las ventas directas (up-selling) como las venta cruzada (cross-selling). Basicamente, proporciona sugerencias de productos en base a los artículos del carrito de compra o debajo del producto que actualmente están mirando en el website. De esta manera, es mucho más sencillo ofrecer recomendaciones personalizadas y precisas a cada una de las personas que acudan a comprar a la página web de una empresa.

- Chatbots: responder a los clientes a cualquier hora del día o de la noche, sin dejar a ninguno sin atender puede llegar a significar un gran activo para una tienda o negocio de ecommerce. En los negocios online de escala alta (decenas de miles de visitas al día de media), es imprescindible contar con un chatbot que "aprenda solo". Los chatbots tienen la capacidad de desarrollar conversaciones fluidas, precisas y naturales a través de Internet con los usuarios para atender cualquier petición que pueda surgirles. Tienen la aptitud de ir aprendiendo de manera automática a través de las interacciones con los clientes y, de esta manera, poco a poco van perfeccionando sus habilidades. Esta herramienta es el mayor cuello de botella para escalar la facturación y su objetivo mínimo sería que, al menos, 8/10 conversaciones fueran resueltas por el bot. Gracias a esta herramienta IA, eficiente y económica, cualquier empresa puede atender a sus posibles compradores durante siete días a la semana.
- Análisis Predictivo: esta tecnología está valorada como una de las mejores inversiones que se pueden llegar a realizar desde un negocio de ecommerce para garantizar la estabilidad y el crecimiento constante. El análisis predictivo da la oportunidad de analizar un sinfín de datos históricos de compras, el comportamiento de los compradores, el lugar desde el que realizan sus compras, la RRSS que prefieren para hacerlas...entre otros. Gracias a esta herramienta es posible llegar a prever cuáles son los potenciales compradores de un ecommerce y cuántos de ellos son los que probablemente adquieran un producto u otro o, incluso, aquellos que son más fieles. Con este análisis será mucho más sencillo dirigir



las ofertas o productos adecuados a cada cliente, en el momento correcto y a través del canal que más utilice.

- Visual Search: la búsqueda por imágenes se está volviendo cada vez más popular, sobre todo entre las nuevas generaciones. Gracias a ella el usuario tiene la opción de subir una imagen a un una aplicación o buscador, y encontrar todo el contenido relacionado en imágenes. El Visual Search es una herramienta que podrá aportar un mayor tráfico de usuarios en una web de ecommerce y consequirá que los clientes encuentren lo que buscan en un menor tiempo.
- Sistema antifraudes inteligente: uno de los mayores miedos de cualquier empresario de una tienda online son los chargebacks, es decir, cuando uno de los clientes devuelve un pago. Pero, los más preocupantes son aquellos cuyo origen se encuentra en un posible fraude. Contar con un sistema antifraude inteligente evitará cualquier tipo de riesgo de este tipo y protegerá a todos los clientes de cualquier ciberdelincuente que intente utilizar sus métodos de pago. Uno de los más utilizados actualmente y con mayor nivel de seguridad es Shopify, un sistema integrado excelente que funciona por semáforos. Esto ayudará a crear confianza a los usuarios y prestigio a la marca.

"En los últimos años estamos observando un gran auge en el uso e implementación de la Inteligencia Artificial. Gracias al éxito del Deep Learning las empresas pueden contar con modelos predictivos más robustos y más generalistas. Esta tecnología es una herramienta perfecta para que un ecommerce aumente sus ventas y mejore sus servicios, convirtiéndose en una gran aliada para todas las empresas que cuenten con una tienda online. La IA les puede ayudar a conocer mejor a sus clientes, mejorar las estrategias de venta y aporta una mayor seguridad a su página web y plataformas de pago", señala Jesús Orozco, CEO y fundador de Consultoría.io.

Copyright of Especial Directivos is the property of Wolters Kluwer Espana and its content may not be copied or emailed to multiple sites or posted to a listserv without the copyright holder's express written permission. However, users may print, download, or email articles for individual use.