

Llega Atom, el chatbot ideal para el comercio conversacional

ATOM llega al mercado mexicano con el objetivo de ayudar a las empresas del país a aumentar sus ventas de manera exponencial. Para hacerlo, ofrece una plataforma que combina la automatización de los chatbots con la interacción humana personalizada, para la venta a través de los servicios de mensajería instantánea más populares, como WhatsApp y Facebook Messenger.

Su misión es apoyar a las empresas en la utilización de este canal de comunicación para conectarse con sus clientes, brindando una experiencia extraordinaria para ellos que genere clientes satisfechos y que esto se contabilice en un incremento en ventas. "Vemos en México mucho potencial para eso", concluyen los fundadores de ATOM.

El auge del comercio conversacional

Esta tendencia se convirtió en un movimiento masivo "que **alcanzará los 290.000 millones de dólares en 2025**", según Juniper Research, la firma de investigaciones en nuevas tecnologías. En adición, la consultora precisa que esa cifra representará un **aumento del 590% para los próximos cuatro años, desde los 41.000 millones con los que cerrará en 2021**.

Asimismo, según una investigación global de Gartner Research, en la última temporada navideña **dos de cada tres personas encuestadas en todo el mundo le dijeron a Facebook que habían enviado al menos un mensaje a un negocio**, ya sea para pedir información sobre un producto o servicio en específico, o para pedir apoyo al cliente.

Todo esto mediante una tecnología que muchos pretendieron dar por superada con la aparición de las redes sociales: el chat de siempre, presente desde los albores de internet.

Lo que permitió relanzar al chat como pilar del comercio conversacional fue, entre otras cosas, la evolución de los chatbots, que refinaron la exactitud de las interacciones automatizadas entre las personas y las marcas en los servicios de mensajería.

ATOM: éxito y expansión

En 2020 la compañía experimentó un crecimiento del 1625%, hoy tiene más de un millón de dólares en ingresos anuales y fue seleccionada entre las 11 startups más relevantes del mundo por parte de la aceleradora Techstars.

La plataforma ya ha permitido conectar a grandes empresas con más de 11 millones de usuarios finales y ha procesado más de 150 millones de mensajes para clientes como Toyota, Ford, Hyundai, Telefónica, Digicel, Grupo ASSA, Grupo Unicomer, Banco Regional Ficohsa, entre otros; en al menos seis países de la región.

Por ejemplo, **Movistar Costa Rica, que automatizó sus canales de mensajería digital con la plataforma conversacional inteligente de ATOM, pasó de vender 200 planes al mes a más de**

3000 productos mensuales. Respectivamente aumentó su efectividad de ventas del 4% al 30%.

Por su parte, **Sinsa Nicaragua, una empresa de soluciones integrales, triplicó sus ventas en menos de 2 meses al automatizar su canal de ventas digital en WhatsApp.** “Al integrar nuestra plataforma conversacional inteligente también triplicó la conversión de su tráfico, pasando de un 5% al 18% en menos de 60 días”, acotó René Mouynes.

