



O eCommerce cresceu mais de 20% na Espanha em 2020, Atento oferece serviços apoiados em Data Science, para aportar maior qualidade e agregar valor ao setor

- *As soluções tecnológicas de nova geração utilizadas no eCommerce, ajudam às empresas a satisfazer a demanda dos usuários e a aumentar a conversão das vendas através dos canais digitais*
- *Segundo os dados de um estudo realizado por IAB Spain em junho de 2020, as compras pela internet durante este ano cresceram 23% em comparação com o ano anterior e cada vez são internautas de idade mais avançadas quem realizam as compras*
- *Atento oferece soluções de Data Science, Análises Semânticas e Social Media Engagement para melhorar a experiência de cliente e cobrir suas novas necessidades, sendo o sócio estratégico para os serviços de eCommerce*

Madrid, 10 de setembro de 2020 - Com o início da pandemia, muitas compras em lojas físicas foram canceladas, reduzidas ou realocadas para canais digitais, aumentando assim a demanda por e-commerce. Conforme publicado recentemente pelo Salesforce em seu relatório do Índice de Compras, a receita de e-commerce na Espanha no segundo trimestre cresceu 67% em comparação com o ano anterior e 71% globalmente. No caso dos Estados Unidos, durante o mês de junho, os gastos online cresceram 76% em relação ao ano anterior.

Para garantir a melhor experiência do usuário nos canais virtuais e atender às novas necessidades do mercado, a Atento, um dos cinco maiores fornecedores de serviços de gestão de relacionamento com clientes e terceirização de processos de negócios (CRM/BPO) do mundo e líder na América Latina, oferece soluções de alto valor agregado, com integração de canais digitais, ferramentas de Data Science e Análise Semântica.

Entre as soluções que visam agregar valor ao comércio eletrônico está *Digital Sales*, que reúne vendas em canais digitais e tradicionais, utilizando ferramentas de *Data Science* e com foco na experiência do cliente. Sendo capaz de aumentar a probabilidade de compra, melhorar a experiência do consumidor e, além disso, facilitar a gestão dos investimentos em mídia digital para geração de leads. Essa solução apóia os processos de vendas por meio de análises, o que ajuda a melhorar o investimento em mídia digital, permitindo um melhor foco nos clientes potenciais. A combinação desta tecnologia e valor humano oferece um grande potencial para esta ferramenta.

Outra solução para o setor é o *Digital Customer Service*, que se encarrega de gerenciar a experiência do usuário no ambiente digital, proporcionando uma maior taxa de conversão por meio da integração de canais. Com o uso de *Data Science* e análise semântica, recomendamos a melhor oferta e as respostas a dar a cada cliente em cada caso, combinando *Language User Interface (LUI)*, integração de sistemas através de serviço *web/RPA* e contato humano quando for necessário.

E, por fim, o *Social Media Engagement*, que busca envolver os consumidores por meio da interação com as redes sociais da empresa. A solução monitora, modera e realiza ações decisivas e automáticas em tempo real, o que permite uma gestão completa da experiência do consumidor, com classificação, priorização e encaminhamento para um serviço humano ou automatizado. Isso oferece resolução, engajamento e automação usando Inteligência Artificial Cognitiva.



Segundo a Atento, o aumento da demanda neste mercado, assim como os novos perfis e novas demandas dos consumidores no comércio eletrônico, exigem novas estratégias e melhores soluções das empresas. "Para tornar as vendas em plataformas virtuais mais eficientes e com o máximo de conversão, combinamos canais digitais e tradicionais com o uso de Data Science e de alto valor humano. Dessa forma, podemos oferecer um atendimento ágil e automatizado e humanizar o relacionamento, sempre orientado para a resolução, com interações empáticas ao longo do contato", disse Guilherme Sanches Prates, vice-presidente de vendas da Atento no Brasil.

O e-commerce é um segmento que cresce exponencialmente em todo o mundo e busca inovar continuamente para atender às demandas de consumidores cada vez mais exigentes e conectados. E para garantir uma experiência agradável no ambiente digital, é necessário ter um parceiro com solidez e experiência, que coloque o cliente no centro de sua estratégia e saiba usar os dados a seu favor.

Sobre a Atento

A Atento é a maior empresa de serviços de gestão do relacionamento com clientes e processos de negócios (CRM/BPO) na América Latina e um dos três maiores provedores mundiais com base em seu faturamento. A companhia é também líder em serviços de CRM/BPO para companhias que desenvolvem suas atividades nos Estados Unidos. Desde 1999, desenvolveu seu modelo de negócio em 13 países e emprega de 150 mil funcionários. A Atento tem mais de 400 clientes aos quais oferece uma ampla gama de serviços de CRM/BPO por meio de múltiplos canais. Seus clientes são empresas multinacionais líderes em setores como tecnologia, empresas digitais, telecomunicações, bancário e financeiro, saúde, administrações públicas, entre outros. As ações da Atento são negociadas sob o símbolo ATTO NYSE (New York Stock Exchange). Em 2019, Atento foi reconhecida pelo Great Place to Work® como uma das 25 Melhores Multinacionais para se Trabalhar no Mundo e como uma das 25 Melhores Multinacionais para se Trabalhar na América Latina. Para mais informações www.atento.com

Relação com meios

press@atento.com

Para mais informação, por favor contate:

Weber Shandwick

Jorge Aguado – jaguado@webershandwick.com

+34 648 953 247