



## El eCommerce ha crecido en 2020 más de un 20% en España, Atento ofrece servicios apoyados en Data Science, para aportar mayor calidad y un valor añadido al sector

- *Las soluciones tecnológicas de nueva generación utilizadas en eCommerce, ayudan a las empresas a satisfacer la demanda de los usuarios y a aumentar la conversión de las ventas a través de los canales digitales*
- *Según los datos de un estudio realizado por IAB Spain en junio de 2020, las compras por internet durante este año han crecido un 23% en comparación con el año anterior y cada vez son internautas de mayor edad quiénes realizan las compras*
- *Atento ofrece soluciones de Data Science, Análisis semántico y engagement en redes sociales para mejorar la experiencia de cliente y cubrir sus nuevas necesidades, siendo el socio estratégico para los servicios de eCommerce*

**Madrid, 2 de septiembre de 2020** - Con el inicio de la pandemia, muchas compras en tiendas físicas fueron canceladas, reducidas o reubicadas a los canales digitales, aumentando de este modo la demanda del comercio electrónico. Según publicaba recientemente Salesforce en su informe Shopping Index, los ingresos por comercio electrónico en España en el segundo trimestre experimentaron un crecimiento de un 67% en comparación con el año anterior, un 71% a escala global. En el caso de Estados Unidos, durante el mes de junio, el gasto online creció un 76% en comparación con el año anterior.

Para garantizar la mejor experiencia de usuario en los canales virtuales y atender a las nuevas necesidades del mercado, Atento, uno de los cinco mayores proveedores a nivel mundial de servicios de gestión de las relaciones con clientes y externalización de procesos de negocio (CRM/BPO) y líder en Latinoamérica, ofrece soluciones de alto valor agregado, con integración de canales digitales, herramientas de Data Science y análisis semántico.

Entre las soluciones destinadas a aportar un valor añadido al comercio electrónico está la **Digital Sales**, que combina la venta en canales digitales y tradicionales, utilizando las herramientas de Data Science y centrándose en la experiencia del cliente. Es capaz de aumentar la probabilidad de compra, mejorar la experiencia del consumidor y, además, facilitar la gestión de las inversiones en medios digitales para una generación de leads. Esta solución da soporte a los procesos de venta mediante el análisis, que ayuda a mejorar la inversión en medios digitales, haciendo que nos podamos enfocar mejor en los clientes potenciales. La combinación de esta tecnología y el valor humano, ofrece un gran potencial a esta herramienta.

Otra solución para el sector es el **Servicio de Atención al Cliente Digital**, que se encarga de gestionar la experiencia del usuario en el entorno digital, aportando un mayor porcentaje de conversión a través de la integración de canales. Con el uso de Data Science y el análisis semántico, recomendamos la mejor oferta y las respuestas a dar a cada cliente en cada caso, combinando Language user Interface (LUI), la integración de sistemas a través del servicio web/RPA y el contacto humano cuando sea necesario.

Y finalmente, el **Social Media Engagement**, que busca involucrar a los consumidores a través de interacciones con las redes sociales de la empresa. La solución monitoriza, modera y realiza acciones



resolutivas y automáticas en tiempo real, lo que permite una gestión completa de la experiencia del consumidor, con clasificación, priorización y derivación a un servicio humano o automatizado. Con ello se ofrece resolución, compromiso y automatización usando Inteligencia Artificial Cognitiva.

Según Atento, el aumento de la demanda en este mercado, así como los nuevos perfiles y las nuevas exigencias de los consumidores en el comercio electrónico, requieren nuevas estrategias y mejores soluciones por parte de las empresas. *"Para que las ventas en plataformas virtuales sean más eficientes y tengan una máxima conversión, combinamos los canales digitales y tradicionales con el uso de Data Science y el alto valor humano. De esta manera, podemos ofrecer un servicio automatizado ágil y humanizar las relaciones, siempre orientadas a la resolución, con interacciones empáticas a lo largo del contacto"*, señaló José Luis Sánchez, director comercial EMEA en Atento.

El comercio electrónico es un segmento que está creciendo de forma exponencial en todo el mundo y busca innovar continuamente para satisfacer las demandas de consumidores cada vez más exigentes y conectados. Y para garantizar una grata experiencia en el entorno digital, es necesario contar con un socio con solidez y experiencia, que coloque al cliente en el centro de su estrategia y sepa utilizar los datos a su favor.

### **Sobre Atento**

Atento es uno de los cinco mayores proveedores a nivel mundial de servicios de gestión de las relaciones con clientes y externalización de procesos de negocio (CRM/BPO) y líder en Latinoamérica. Atento es también un proveedor líder de servicios CRM/BPO nearshoring para compañías que desarrollan su actividad en Estados Unidos. Desde 1999, la sociedad ha desarrollado su modelo de negocio en 13 países y cuenta con presencia en España y una plantilla de 150.000 empleados. Atento cuenta con más de 400 clientes a los que presta una amplia gama de servicios CRM/BPO a través de múltiples canales. Sus clientes son empresas multinacionales líderes en sectores como la tecnología, las nuevas empresas digitales, las telecomunicaciones, las finanzas, la asistencia sanitaria, el consumo y la administración pública, entre otros. Las acciones de Atento cotizan bajo el símbolo ATTO en la Bolsa de Nueva York (New York Stock Exchange). En 2019, Atento fue reconocida por Great Place to Work® como una de las 25 Mejores Multinacionales para Trabajar en el Mundo y como una de las 25 Mejores Multinacionales para trabajar en Latinoamérica. Para más información [www.atento.com](http://www.atento.com)

### **Relación con medios**

press@atento.com

### **Para más información, por favor contacte con:**

Weber Shandwick

Jorge Aguado – [jaguado@webershandwick.com](mailto:jaguado@webershandwick.com)

+34 648 953 247