

## As soluções de experiência de cliente da Atento suportam o aumento de 30% no comércio eletrônico durante a temporada de festas

**Nova York, 22 de dezembro de 2020.** Não é surpreendente que este ano tenha sido uma época vantajosa para o comércio eletrônico. Com a situação da saúde exigindo que muitos de nós permaneçamos em ambientes fechados por longos períodos de tempo e com a perspectiva de que entrar em lojas físicas para fazer nossas compras de Natal seja pouco desejável, a rota online tem oferecido uma alternativa conveniente para os consumidores aos tradicionais pontos de venda feitos de tijolos e argamassa. Além disso, também contribuiu para [melhorar as medidas de distanciamento social](#) às quais todos nós tivemos de aderir como parte do novo normal.

Como consequência da pandemia, o comércio eletrônico foi acelerado e superou seus limites anteriores, oferecendo a um maior número de consumidores acesso a uma gama mais ampla de produtos e varejistas, bastando o clique de um botão no conforto e segurança de suas casas. De fato, uma recente [pesquisa global](#) realizada pela McKinsey em 45 países constatou que entre 30% e 60% dos consumidores planejavam mudar para o comércio eletrônico suas necessidades de compras durante a temporada de festas.

Entretanto, o desafio para os varejistas online durante todo o período festivo é garantir que sua infraestrutura esteja preparada e seja o suficientemente sólida para o ambiente em mudança. Um grande componente disto é a capacidade de manter uma excelente Experiência do Cliente (CX). Isto requer conhecer como os consumidores pensam.

Ao longo do tempo, a Atento tem observado que, quando se trata de vendas, os clientes preferem utilizar aplicativos web, enquanto para consultas e outras incidências, escolhem o acesso direto a um contact center. E, em algum lugar entre os dois, existe toda uma série de opções de mídia social, dependendo do tamanho e do âmbito do mercado geográfico. O cerne da questão é que, para que as empresas alcancem o sucesso no reino CX, elas precisarão garantir uma experiência sem problemas e sem estresse em todos os setores.

Por um lado, um bom CX oferece aos varejistas online a opção de se diferenciarem da concorrência, mas isso significa evoluir seus métodos de CX e se comunicar através de novos meios, levando o CX a dimensões revolucionárias com o uso de ferramentas como IA e chatbots

Somente empresas com a experiência e agilidade para se adaptar rapidamente a este ambiente em rápida mudança terão sucesso na busca por atender às demandas dos clientes. A Atento está ajudando seus clientes durante este momento desafiador com toda uma caixa de ferramentas de soluções integradas de back office multicanal e automatizadas e de consultoria de processos CX, para otimizar e conferir mais valor aos negócios de seus clientes. E, ao fazer isso, quem estiver no negócio do comércio eletrônico poderá incrementar suas receitas, reduzir custos, aumentar a fidelidade à marca e conquistar uma maior participação de mercado.

Para aqueles que conseguem seu objetivo, as estatísticas falam por si mesmas. Um dos clientes da Atento nos EUA, uma empresa nascida digital no setor de produtos alimentares, cresceu mais de 300% em quatro meses durante a pandemia da COVID-19: adicionou 300.000 compradores e incrementou o número de agentes de atendimento ao cliente de 3.500 para 16.000.

Pablo Sánchez, Global CMO para Atento, explica que "a pandemia significou para muitos de nossos clientes de comércio eletrônico a obrigação de incrementar suas capacidades de CX praticamente da noite para o dia, pois constataram um crescimento exponencial no número de usuários online. Esta pode ser uma tarefa bastante difícil nas melhores épocas, mas especialmente agora e durante as próximas semanas, no decorrer da temporada de festas, que é o período mais movimentado do ano no varejo online. Graças à nossa ampla linha de soluções CX, na Atento estamos confiantes de que podemos apoiar nossos clientes e ajudá-los a obter o máximo em resultados".

### **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, desenvolve 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 telecomunicações, bancário e financeiro, saúde, varejo e administração pública, entre outros. As ações da Atento são negociadas sob o símbolo ATTO NYSE (New York Stock Exchange). Em 2019, a 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](http://www.atento.com)

### **Contatos para imprensa**

press@atento.com