

## Gestão eficiente da multicanalidade pode incrementar as vendas online em 20%

- Segundo o relatório patrocinado pela Atento, *Evolução e Perspectivas eCommerce na Espanha 2017*, 70% dos eCommerce aposta pelas vendas multicanal
- O estudo foi realizado com base na pesquisa realizada em mais de 20 mil negócios online espanhóis
- 56% dos negócios online pesquisados conta com ferramentas de satisfação de cliente

**MADRI, 6 de março de 2017** – Atento S.A. (NYSE: ATTO), líder em serviços de gestão de relacionamento com clientes e terceirização de processos de negócio (CRM/BPO) na América Latina e um dos três maiores provedores mundiais, patrocinou o relatório *Evolução e Perspectivas eCommerce na Espanha 2017*, que identifica a Multicanalidade como uma das principais tendências em comércio eletrônico na Espanha. Segundo as conclusões do estudo realizado pelo Observatório eCommerce e EY, 70% dos negócios online aposta pelas vendas multicanal e assegura que a gestão eficiente da multicanalidade pode aumentar as vendas entre 15 e 20%, uma tendência em alta em 2017.

Além disso, o relatório apresenta um crescimento de seis pontos respeito de 2015 no número de negócios online que contam com ferramentas de satisfação do cliente. Mais da metade dos pesquisados, um número de 56%, já possui este tipo de ferramentas para o estabelecimento de canais de contato direto com seus clientes, o que possibilita a obtenção de *feedback* direto sobre o processo de compra e contribui para a geração de uma melhor experiência de cliente. Durante a apresentação do relatório, e sobre essa questão, assinalou-se ainda a importância do valor das emoções nas interações com o consumidor, e como a humanização dos canais continuará sendo fundamental no futuro, além da sofisticação das novas ferramentas tecnológicas que possibilitem atender os cliente sem interação humana.

Outro dos aspectos relevantes assinalados pelo relatório é o crescimento exponencial no uso de ferramentas de suporte e informação ao usuário, durante o processo de compra online. Com o objetivo de evitar o abandono do carrinho de compra, os comércios online incorporaram mecanismos que estão presentes nos momentos chave do cliente, e que contribuem para o impulsionamento das vendas. Deste modo, quase duplicou-se o número de eCommerce que incorporaram chat online de ajuda aos usuários, sendo 45% em 2016, perante 27% em 2015.

Segundo o estudo, 90% das lojas online pesquisadas prevê aumentar seus resultados em 2017, e 65% estima um aumento de sua média de tíquetes. 63% tem previsto que o crescimento das vendas será superior em 10%, ao tempo que 25% considera a possibilidade de crescer em até 10%.

### Sobre o Relatório

O relatório *Evolução e Perspectivas eCommerce 2017*, elaborado pelo Observatório eCommerce e EY, inclui a percepção das próprias lojas de eCommerce espanholas sobre a evolução e as perspectivas do Comércio Eletrônico em 2017. Para isso, realizou-se uma pesquisa empregando o painel de amostra do Observatório eCommerce e Transformação Digital integrado por mais de 20 mil lojas online, o que garante uma alta representatividade a nível geográfico e setorial.

### Sobre o Observatório eCommerce

O Observatório eCommerce surge do agrupamento de empresas de referência dentro de seus respectivos âmbitos no mercado do Comércio Eletrônico, que lideram a divulgação e expansão do conhecimento, a informação e a cultura eCommerce para impulsionar o crescimento do setor e de todos seus participantes. O Observatório desenvolve um plano anual de trabalho, que inclui a elaboração de relatórios sobre a evolução do setor, a publicação de livros brancos, a organização de eventos nacionais e internacionais, a criação de programas de capacitação e o encorajamento das oportunidades de trabalho e empresariais. Toda a informação está disponível em:

[www.observatorioecommerce.com](http://www.observatorioecommerce.com)

### 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, a sociedade tem desenvolvido seu modelo de negócio em 13 países e emprega 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 2016, foi reconhecida como um dos 25 melhores locais de trabalho multinacionais do mundo pelo Great Place to Work® pelo quarto ano consecutivo. Para mais informações, acesse [www.atento.com.br](http://www.atento.com.br)

### **Relação com meios**

Maite Cordero + 34 91 740 74 47  
[media@atento.com](mailto:media@atento.com)

### **Atento Espanha**

Betsaida Sedano  
+34 91 740 68 00  
[bsedano@atento.es](mailto:bsedano@atento.es)

### **Relação com investidores**

Lynn Antipas Tyson + 1 914-485-1150  
[lynn.tyson@atento.com](mailto:lynn.tyson@atento.com)