



EXPANDIMOS ON DEMAND

Continuamos evolucionando en nuestra operación e innovando en cada aspecto de nuestro negocio. Este proceso continuo de transformación nos ha ayudado a mantener el liderazgo en el mercado y responder de forma exitosa ante los retos presentados por la aceleración digital.

Este año fortalecimos nuestra estrategia, trabajando desde cuatro frentes:



1. DESARROLLAR ACCIONES PARA MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE:

Llevamos a cabo iniciativas que nos permiten realizar entregas de mercancía de la manera más eficiente en el menor tiempo posible.

CROWDSOURCING

Sabemos que, sobre todo en las zonas urbanas de alta densidad, los clientes buscan una entrega rápida y valoran este nuevo servicio. Este modelo de entrega externa complementa al modelo existente y nos posibilita entregar pedidos en menos de 90 minutos, y está habilitado en más de 170 tiendas de todos nuestros formatos, además de Sam's Club en donde realizamos una prueba piloto en 12 clubes. En Walmart Express estamos piloteando entregas en un tiempo aún menor, para satisfacer la necesidad de nuestros clientes de tener una experiencia de compra más rápida y cómoda.

Más del 10% de los pedidos *On Demand* de Walmart y Walmart Express fueron atendidos a través de este modelo.



PROGRAMA PICKER DEL CAMPO

Además, pusimos en marcha un programa llamado *Picker del Campo* en 160 tiendas, para entrenar a nuestros asociados y darles las herramientas necesarias para hacer una mejor selección de los artículos perecederos. Hemos visto un aumento en la frecuencia de compra de 50 puntos base como resultado del programa.



OMNICAL



2. CATALOGAR MILES DE PRODUCTOS AL MEJOR PRECIO CON ENTREGA EL MISMO DÍA

Una de nuestras mayores fortalezas en *On Demand* es poder entregar artículos perecederos en tan solo unas horas, manteniendo su frescura y calidad.

Construimos una red omnicanal a través de la creación de sinergias entre diversos procesos que comienzan a trabajar en conjunto a partir de que el cliente hace su pedido. Esto nos ha dado como resultado cumplir con las expectativas de entrega por parte de nuestros clientes.

ADAPTACIÓN Y HABILITACIÓN DE NUEVA INFRAESTRUCTURA

Hemos implementado adaptaciones a nuestra infraestructura para hacer más eficiente la labor de los *pickers*, —asociados responsables de recolectar los productos solicitados por los clientes— al reasignar espacio designado inicialmente para almacenaje en trastienda. Este modelo, que actualmente está en 77 tiendas, permite surtir más rápido las órdenes sin interferir en la experiencia de compra de los clientes en tienda, y de esta manera ampliar la capacidad de órdenes y de venta por metro cuadrado, de manera expés.



Beneficios

Capacidad de atender **20 veces más pedidos que una tienda**

Permite agrupar órdenes un **15% más rápido**, bajando los tiempos de entrega

De igual forma, como apoyo para incrementar el flujo de órdenes y entregas, este año habilitamos dos *hubs*, que consisten en espacios acondicionados con la infraestructura necesaria para llevar a cabo actividades relacionadas con nuestros servicios de *eCommerce*. Para la ubicación de estos dos primeros *hubs* se eligieron las zonas de más alta de saturación en Ciudad de México: Taxqueña, al sur y Girasoles, al oriente de la ciudad.

Hemos acompañado estas iniciativas con el diseño de programas y procesos que nos han permitido hacer más eficiente la entrega en el lapso que comprende la última milla, combinando rutas, vehículos con mayor carga y vehículos con carga específica.



3. AMPLIAR CAPACIDADES PARA OFRECER EL SERVICIO A MÁS FAMILIAS MEXICANAS

Utilizamos los beneficios que nos ofrecen nuestras tiendas físicas y lo que gira en torno a ellas para potenciar nuestra estrategia *On Demand*, y de esta manera mejorar la propuesta de valor a nuestros clientes y socios. En este sentido, seguimos creando capacidad y ganando frecuencia de compra a través de esta estrategia.



Llevamos a cabo una gran transformación de la infraestructura de nuestras tiendas para convertirlas en omnicanal

Ajustamos e innovamos los prototipos de nuestras tiendas y clubes, integrando nuestro enfoque regenerativo, el cual implica poner a la naturaleza y la humanidad al centro de nuestras prácticas de negocio. También realizamos cambio en los planos y en la distribución de espacios para fortalecer nuestras capacidades omnicanal y de esta forma ayudar a construir un verdadero ecosistema de preferencia para nuestros clientes.



A nuestras tiendas remodeladas, les añadimos los últimos conceptos de tal forma que una remodelada cuente con la misma operatividad y propuesta de valor que una nueva tienda omnicanal.



Tenemos el servicio *On-Demand* habilitado en más de 760 tiendas, en alrededor de 120 ciudades, cubriendo casi el 70% de nuestros formatos de caja grande



Al apalancar nuestros activos, estamos ofreciendo este servicio a escala con mayor comodidad para nuestros clientes: **casi el 95% de los pedidos *On-Demand* se entregan en menos de 24 horas**



OMNICAL



En todos nuestros formatos, aceleramos la transformación de nuestras tiendas



245

unidades con capacidad omnicanal.
hemos logrado habilitar este año

+90%
de Walmart
Supercenter
cuenta con servicio
On Demand

+95%
de Walmart
Express cuenta
con servicio
On Demand

Tenemos 150 tiendas con servicio de entrega a domicilio *On Demand* de Walmart y Walmart Express en las zonas de más densidad de las principales ciudades.

CASO BODEGA

La estrategia *On Demand* de Bodega representó una apuesta osada y pionera, cuyo éxito hizo que se convirtiera en un **caso de estudio de la Harvard Business School**. Esta publicación es un reconocimiento al esfuerzo, la estrategia y los recursos invertidos que, en su conjunto, hicieron posible llevar el comercio en línea a los segmentos de la población de menor ingreso.

Este año, y para facilitar la vida de nuestros clientes de Bodega que no tienen automóvil, **contamos con más de 220 Bodegas con servicio Despensa a tu Casa**. De esta forma, los clientes de Bodega tienen la oportunidad de comprar cualquier producto, incluyendo artículos de gran volumen. Como resultado, el ticket a través de Despensa a tu Casa es considerablemente mayor que el ticket promedio en tienda, y el NPS es más alto que el promedio de *On-Demand*.

Omnicanal continúa creciendo con fuerza en Sam's: en nuestro evento Socio Fest, las **ventas online tuvieron una gran penetración** y contribuyeron ampliamente con el crecimiento. **El 100% de nuestros Sam's Club, están habilitados con el servicio On Demand.**



OMNICAL

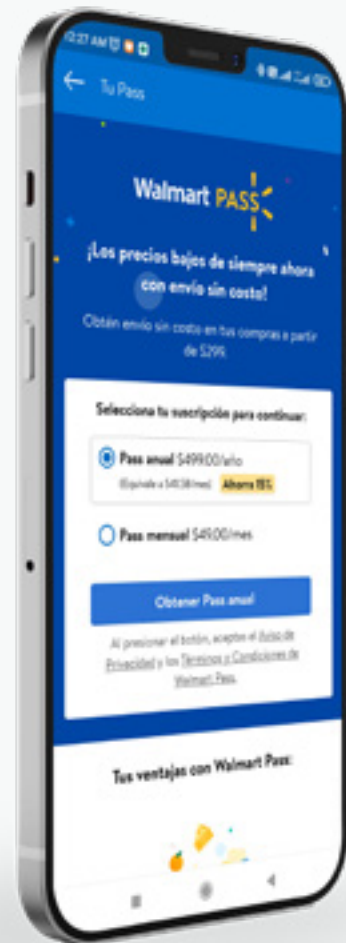


4. WALMART PASS

Con base en nuestro propósito de ahorrarle tiempo y dinero a nuestros clientes, este año lanzamos Walmart Pass, un modelo de membresía en el que los clientes de *On Demand* pueden obtener entregas ilimitadas a domicilio en el mismo día.

Las entregas ilimitadas de Walmart Pass aplican para todos los departamentos de tienda en línea, desde despensa, lácteos, frutas y verduras, panadería y tortillería, congelados, hasta artículos para el hogar, ropa y zapatería, y farmacia.

Actualmente, el costo de entrega a domicilio es de 39 pesos por envío. Con Walmart Pass, con una membresía mensual de 49 pesos, o un solo pago anual de 499 pesos, los clientes podrán recibir, de manera ilimitada todos sus pedidos de entrega a domicilio.



Durante el año, redujimos el monto de la compra mínima de 499 a 299 pesos para que sea aún más conveniente para nuestros clientes.

Nuestros clientes reconocen la conveniencia de tener esta membresía y eso se refleja en los buenos resultados que tuvimos en el año. El ticket promedio de los miembros de Walmart Pass mostró un crecimiento de doble dígito comparado con los que aún no son miembros, y la frecuencia de compra promedio es más del doble de los que no lo son.

Vamos por buen camino, pero aún nos falta mucho por recorrer. Continuamos mejorando nuestro servicio para seguir facilitando la vida de nuestros clientes.



La buena aceptación que ha tenido Walmart Pass se pone de manifiesto en el aumento de las membresías al igual que en el alto nivel de satisfacción de los clientes que se han suscrito

