



LA INNOVACIÓN EN EL CENTRO: NUESTRO ECOMMERCE

SASB CG-S-000.A, 000.B, 000.C

Estamos comprometidos a ser líderes omnicanal y seguimos avanzando en nuestra estrategia con pasos firmes. Somos una empresa en constante crecimiento y nos mantenemos acelerándolo, invirtiendo en nuestros planes estratégicos. Queremos acercar esta nueva experiencia de compra a todas las familias de México y Centroamérica.

Este fue un año difícil de predecir, sobre todo en *eCommerce*, al no saber cómo se comportarían los clientes tras el fuerte crecimiento registrado el año pasado. Queremos dar un reconocimiento a nuestro equipo por su gran trabajo al ejecutar la estrategia a largo plazo y al mismo tiempo por lograr ejecutarla con éxito ante un entorno cambiante. Su trabajo nos permitió ampliar la base de clientes, para quienes continuamos siendo la primera opción en compras en línea.



Aspiramos a estar presentes en todas las ocasiones de compra de nuestros clientes y hacerles la vida más fácil

Ofrecemos a nuestros clientes una experiencia omnicanal, con la capacidad de atender, en cualquier formato, todas sus necesidades. Esto significa que, si bien continuarán comprando en nuestras tiendas, cada vez con mayor frecuencia preferirán recoger su orden a través de *pickup* o recibirla directamente en casa, y nosotros estaremos preparados para atenderlos sin fricciones.

Apalancamos el posicionamiento que tenemos en Walmart y Bodega como marcas muy reconocidas en el mercado y su presencia en todo el país para potencializar el uso de nuestras plataformas con muy buenos resultados.

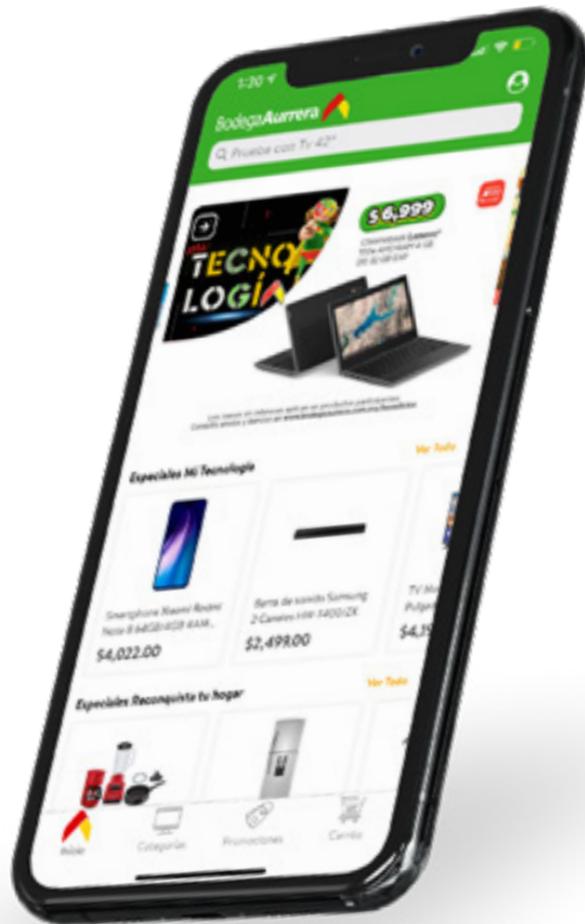




ECOMMERCE

FORTALECIMIENTO DIGITAL

Seguimos invirtiendo en tecnología para mejorar la experiencia de los clientes. Este año fusionamos nuestras plataformas de *On Demand* y catálogo extendido de Bodega en una sola aplicación, y a los clientes les está gustando la iniciativa; la valoración de los usuarios de la aplicación aumentó 40 puntos base gracias a esta implementación.



40

Puntos base, aumentó la valoración de los usuarios sobre la app de Bodega



También, logramos la unificación de la app de Superama, ahora Walmart Express, con la de Walmart Supercenter para que nuestros clientes puedan comprar en ambos formatos en la misma plataforma. Para incentivar la adopción de este cambio, realizamos acciones de atención personalizada con nuestros clientes y lanzamos ofertas como la del Fin Irresistible, donde ofrecimos 3x2 en vinos en compras a través de la aplicación.





ECOMMERCE



SERVICIO AL CLIENTE POR WHATSAPP

Con el fin de mejorar nuestra experiencia de compra *On Demand*, este año pusimos en práctica un nuevo servicio de compra y atención postventa que funciona a través de la aplicación de WhatsApp. Esto nos ha permitido tener una comunicación más transparente con nuestros clientes.

Entre las ventajas de este sistema están:



Informar el estatus de su pedido



Enviar imágenes sobre la calidad



Proponer sustitutos de productos



Ofrecer productos en promoción



Agregar algún producto adicional a su orden



Gracias a este servicio, hemos logrado mejorar y aportar para el incremento del NPS

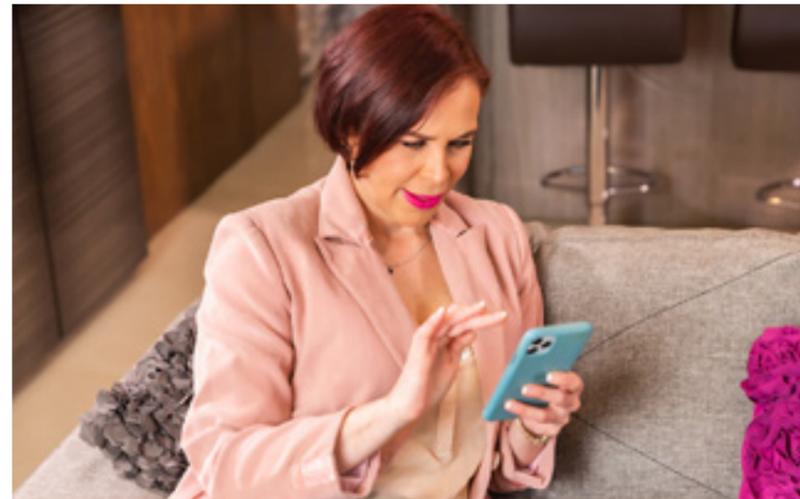


ECOMMERCE

CRECIMIENTO DE NUESTRO ECOMMERCE



Este año, logramos un crecimiento de doble dígito, sobre una base con crecimiento de triple dígito



+300

posiciones creadas para omnicanalidad que no existían, a través de la revaluación, atracción de talento y renovación de perfiles

4.9% alcanzó la participación de **eCommerce** en las ventas totales de México

1.4% contribución al crecimiento de las ventas totales

36% crecieron las ventas netas de **eCommerce**

40% creció el **GMV (Gross Merchandise Value)**



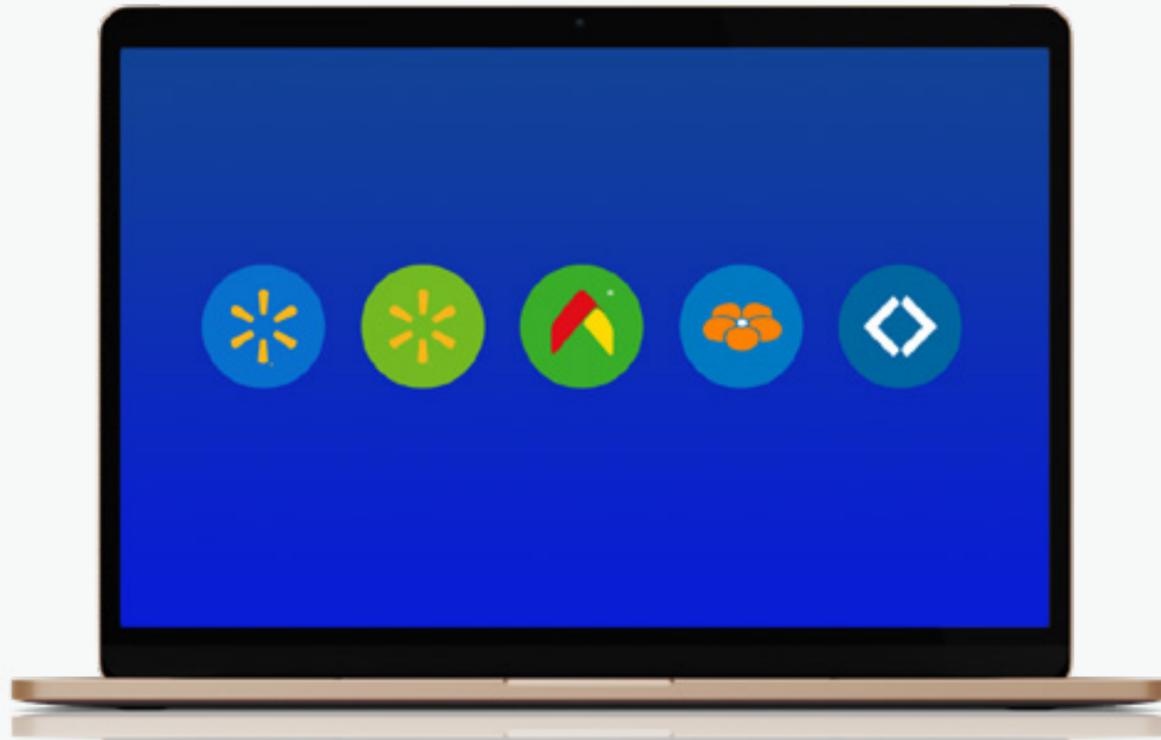
En Centroamérica, logramos poner en marcha nuestro proyecto de omnicanalidad y el desarrollo de nuestro *eCommerce* mediante el apalancamiento del conocimiento en México

Gracias a la experiencia y fortalezas de Walmart como empresa global, o *Powered by Walmart* (Impulsada por Walmart, por su traducción del inglés), probamos tecnologías y procesos que han sido exitosos en otros países. De esta manera logramos reducir tiempos de implementación y uso de capital, gracias a la adopción de mejores prácticas y conocimiento ya probado. Esto nos permitió crecer de forma acelerada ya que los clientes al no sentirse seguros de acudir a nuestras tiendas directamente comenzaron a demandar productos desde nuestros sitios.





SITIOS WEB Y APPS



 Catálogo extendido



 Entrega a domicilio *On Demand*



México	walmart.com.mx	bodegaaurrera.com.mx sams.com.mx
Costa Rica	walmart.co.cr	masxmenos.cr maxipali.co.cr
Guatemala	walmart.com.gt	paiz.com.gt maxidespensa.com.gt
El Salvador	walmart.com.sv	ladespensadedonjuan.com.sv maxidespensa.com.sv
Honduras	walmart.com.hn	paiz.com.hn maxidespensa.com.hn
Nicaragua	walmart.com.ni	launion.com.ni maxipali.com.ni