

# Ser Líderes Omnicanal

## ¿QUÉ LOGRAMOS JUNTOS?

Atendemos a nuestros clientes sin importar la forma en la que decidan comprar, a veces en nuestras tiendas y a veces a través de nuestras plataformas de eCommerce.

**72%**

de crecimiento en SKUs de Catálogo Extendido

**~1,000**

unidades con servicio On Demand



Soy Cristian  
Asociado de Walmart Express

"Cumpló las necesidades y solicitudes de cada pedido que recibo, y lo hago en poco tiempo para que nuestros clientes lo tengan en su domicilio en unas horas"

## SER LÍDERES OMNICANAL

Somos la opción ideal para nuestros clientes, ellos buscan una gran variedad de productos y servicios como quieran, donde quieran y cuando quieran, de manera fácil y sencilla al mejor precio, en una experiencia de compra sin fricciones. Este año nos enfocamos en dos iniciativas para lograrlo: seguir expandiendo nuestra operación *On Demand*, para impulsar la frecuencia de compra, y acelerar el crecimiento de nuestro catálogo extendido para complementar la oferta de productos en tiendas y en línea.

Queremos acercar esta experiencia a todas las familias de México y Centroamérica, por lo que hemos invertido para mejorar la experiencia de compra de nuestros clientes mientras fortalecemos la propuesta de valor en cada formato.

La cercanía de nuestras tiendas nos permite ofrecer varias opciones de pago, devolución y recolección a nuestros clientes, ya que **tenemos tiendas a 10 minutos del 88% de la población en las principales ciudades del país.**

Este año **abrimos 126 tiendas** llevando nuestra propuesta de valor a **17 ciudades donde no teníamos presencia antes.**



# ECOMMERCE E INNOVACIONES

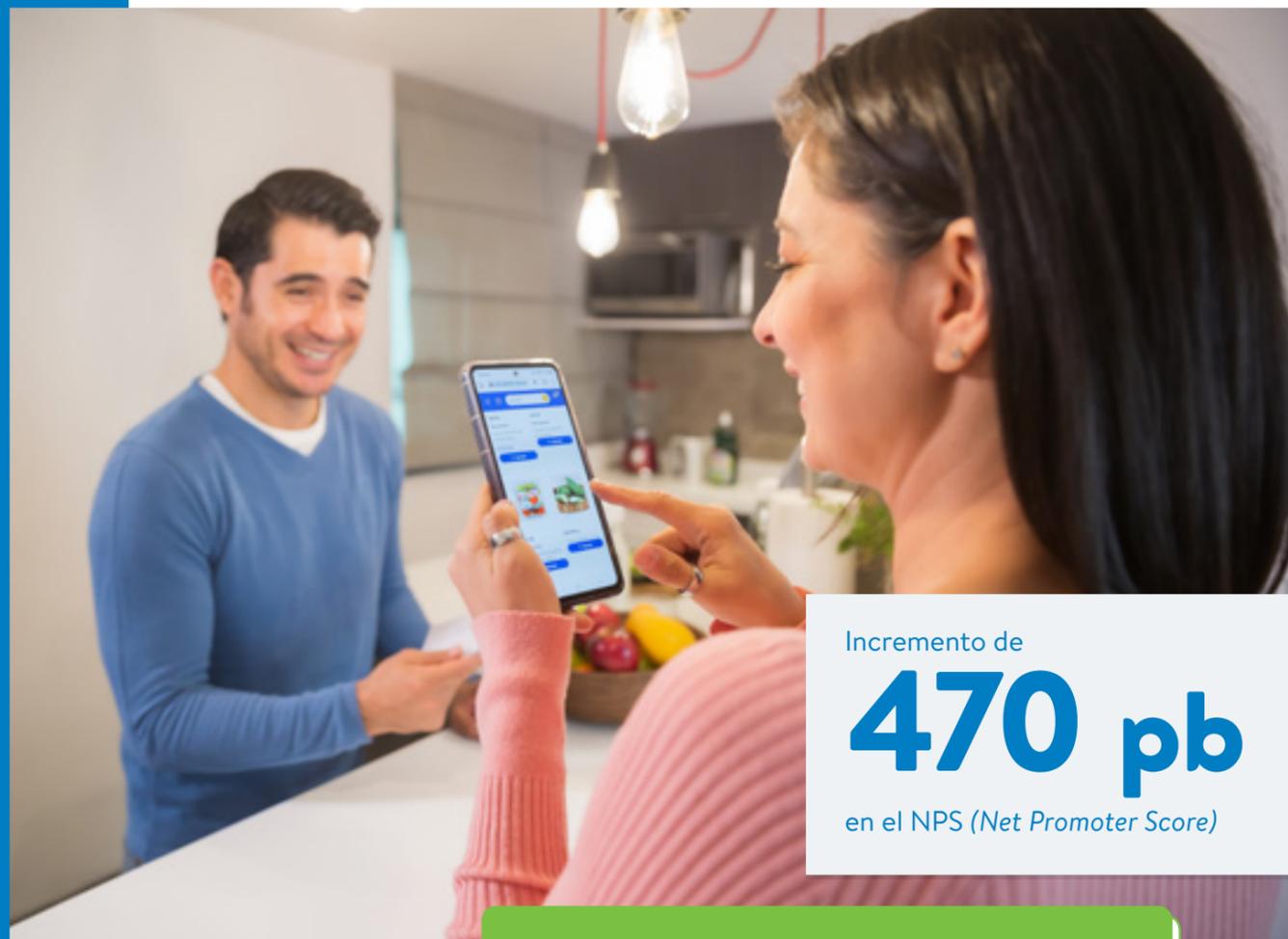
SASB: CG-EC-000.A,CG-EC-000.B,CG-EC-000.C

Este año invertimos en tres catalizadores para continuar fortaleciendo nuestro crecimiento en *eCommerce*: tecnología, cadena de suministro y talento.

Las ventas de nuestro *eCommerce* crecieron **17%**, con un incremento del GMV de **19%**

Nos hemos enfocado en construir un negocio sostenible, logrando un **67% de crecimiento acumulado en dos años y 340% en tres años**

Nuestros clientes están apreciando lo que hacemos, y su satisfacción se vio reflejada en un **incremento de 470 pb en el NPS (Net Promoter Score)**



Incremento de **470 pb** en el NPS (Net Promoter Score)

Aumentamos la **penetración de eCommerce en ventas totales a 5.1%**

*eCommerce* contribuyó con **0.8%** al crecimiento de las ventas totales



Estamos orgullosos de cómo nuestra compañía continuó implementando la estrategia a medida que nuestros clientes se adaptaron a los nuevos hábitos de consumo post pandemia.

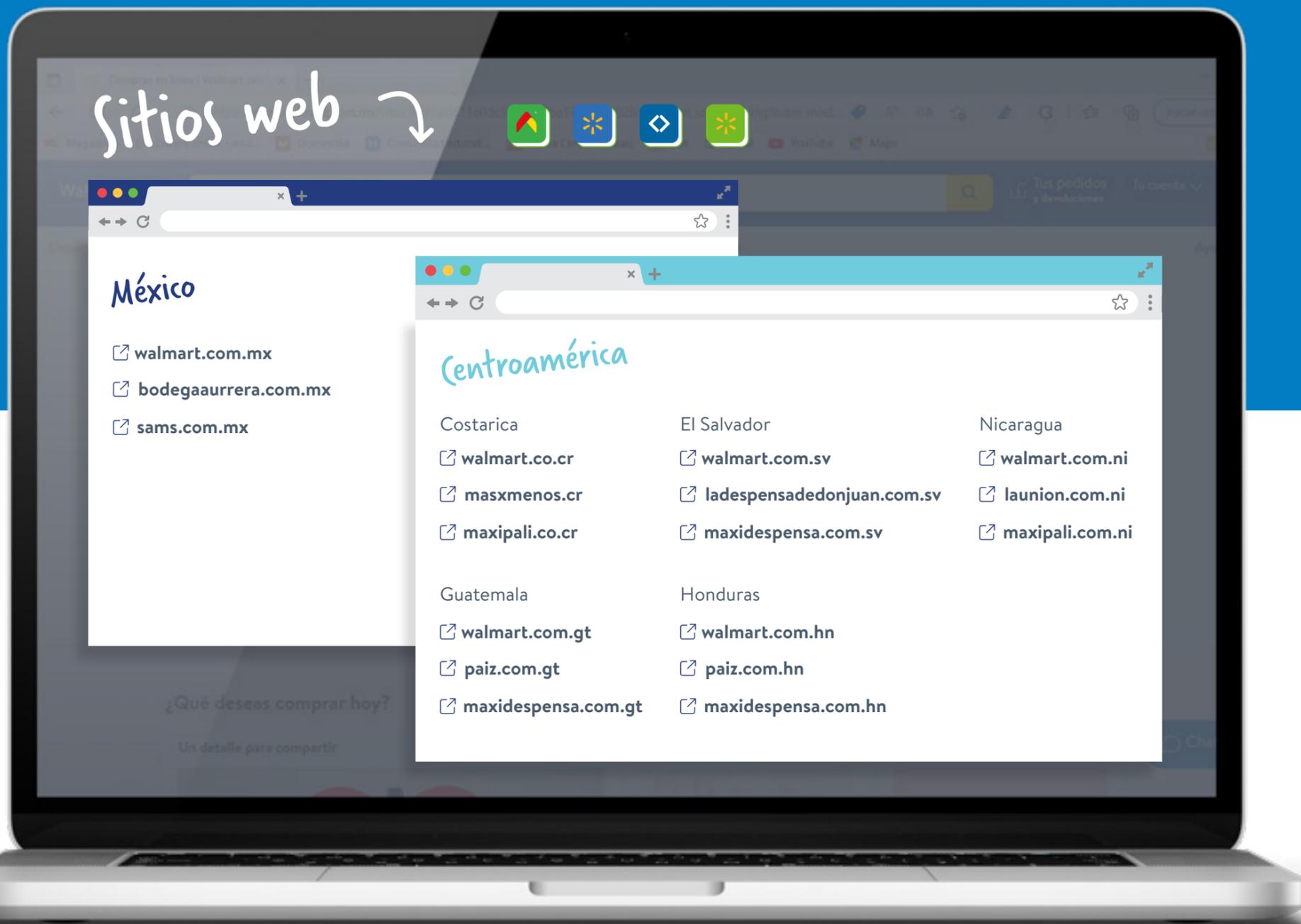


Creamos más de **300 posiciones para omnicanalidad** que no existían, a través de la reevaluación, atracción de talento y renovación de perfiles

De igual forma, estamos simplificando aún más la experiencia de compra con infraestructura omnicanal, para que nuestros clientes puedan ahorrar tiempo y hacer más eficiente su *journey*.

En Centroamérica, logramos poner en marcha nuestro proyecto de omnicanalidad y el desarrollo de nuestro *eCommerce* mediante la experiencia y el conocimiento que tenemos en México, *Powered by Walmart*.

# SITIOS WEBS Y APPS





## Sam's continúa siendo punta de lanza en temas de tecnología

Actualmente, en Sam's Club ofrecemos tres tipos de membresías para nuestros socios en México:



La membresía Clásica, la membresía **Benefits** y la membresía **Plus**, que entre otros beneficios, ofrece un *payback* del 2% y envíos gratis ilimitados, en compras mínimas de 999 pesos, en catálogo en línea o directamente en la app, beneficios que han sido ampliamente valorados por nuestros clientes.



Este año lanzamos una nueva funcionalidad de auto renovación de membresías para el sitio web y la aplicación de usuarios Android. Esta funcionalidad permite a nuestros socios renovar su membresía sin tener que llamar o que ir a uno de nuestros clubes, contribuyendo a generar una experiencia de compra sin fricciones.

En Walmart Supercenter iniciamos con el programa Mercader Omnicanal, cuyo objetivo es ayudar a nuestros clientes a complementar su experiencia de compra utilizando la app de Walmart. **Este programa ha tenido excelentes resultados, ya que hemos sumado nuevos clientes de la app, que provienen de Mercader Omnicanal.**



## Seguimos mejorando la experiencia del usuario en nuestras aplicaciones y sitios web

Habilitamos una nueva función llamada *¿Olvidaste algo?*, que les recuerda a los clientes los artículos que pudieron haber olvidado. Esta nueva funcionalidad nos está ayudando a aumentar el *ticket* promedio y, en consecuencia, las ventas.

## EXPANDIMOS ON DEMAND

Mejoramos la experiencia de compra de nuestros clientes, con entregas más rápidas y eficientes, a la vez que generamos menos emisiones a la atmósfera; todo esto gracias a la escala de nuestra infraestructura omnicanal y a las inversiones que nos permiten seguir moviéndonos en la dirección correcta.

**Con On Demand, le ofrecemos a nuestros clientes entregas a su domicilio rápidas y accesibles**

Tenemos la ventaja de contar con más de 2,800 tiendas, de las cuales, ~1,000 están habilitadas con este servicio en más de 200 ciudades.

En 2022, el NPS de *On Demand* se incrementó en 560 pb en comparación con el año pasado, impulsado por niveles récord en los indicadores de *On time*, *In full* y *Orden perfecta*. Entre las acciones que permitieron lograr estos resultados estuvieron el análisis del *journey* del cliente, el trabajo en nuestras capacidades para mejorar la planeación, la programación de la plantilla y nuevas iniciativas de productividad para nuestros *pickers*.

**El 80% de las tiendas de Walmart Supercenter y Walmart Express, tienen habilitada la opción de entrega rápida en 60 minutos, soportada por el modelo *crowdsourcing***

En 2022, el NPS de *On Demand* se incrementó en

**560 pb**

en comparación con el del año pasado



Queremos llegar a más clientes y queremos darles acceso a los mejores precios. El 80% de las tiendas de Walmart Supercenter y Walmart Express, tienen habilitada la opción de entrega rápida en 60 minutos, soportada por el modelo *crowdsourcing*. Nuestros clientes están valorando mucho este servicio, especialmente los que están ubicados en las grandes ciudades. Continuaremos fortaleciéndolo con la mejor tecnología y evolucionando nuestros modelos de última milla.



Bodega ha sido una pieza clave en el crecimiento en México de On Demand

Gracias a los aprendizajes y tecnología de la operación de Walmart y a la escala de Bodega, **hemos sido capaces de habilitar Despensa a Tu Casa en 443 tiendas, en 193 ciudades de México.** Esto significa que Bodega es el jugador más grande del supermercado en línea en México. Estamos ofreciendo el servicio en nuestros formatos de Bodega y Mi Bodega, lo que nos ha permitido alcanzar a más clientes y, con ello, lograr que nuestro indicador *On time* supere las metas trazadas.



La infraestructura es clave para llegar más rápido a los clientes, por lo que este año reforzamos la capacidad de nuestra flotilla

Agregamos 600 vehículos, lo que llevó a una **reducción del 40% en los tiempos de entrega**



Además, sumamos **20 vehículos eléctricos**, alcanzando un total de 94

Queremos seguir aumentando este tipo de tecnología para conseguir nuestro objetivo de tener una flotilla de última milla que no genere emisiones

# Walmart Pass



## Walmart Pass

*Walmart Pass* es nuestro modelo de membresías en el que los clientes pueden obtener entregas ilimitadas a su domicilio en el mismo día, en órdenes mayores a 299 pesos, con el propósito de ahorrarles tiempo y dinero.

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.

Este año, **más del 30% de las ventas On Demand fueron de usuarios de Walmart Pass.** Esto ha impactado positivamente en el incremento del *ticket* promedio y en la frecuencia, que para 2022 fue de 3.3 veces, frente al 2.0 de los que no son usuarios.

# ACELERAMOS EL CRECIMIENTO DEL CATÁLOGO EXTENDIDO

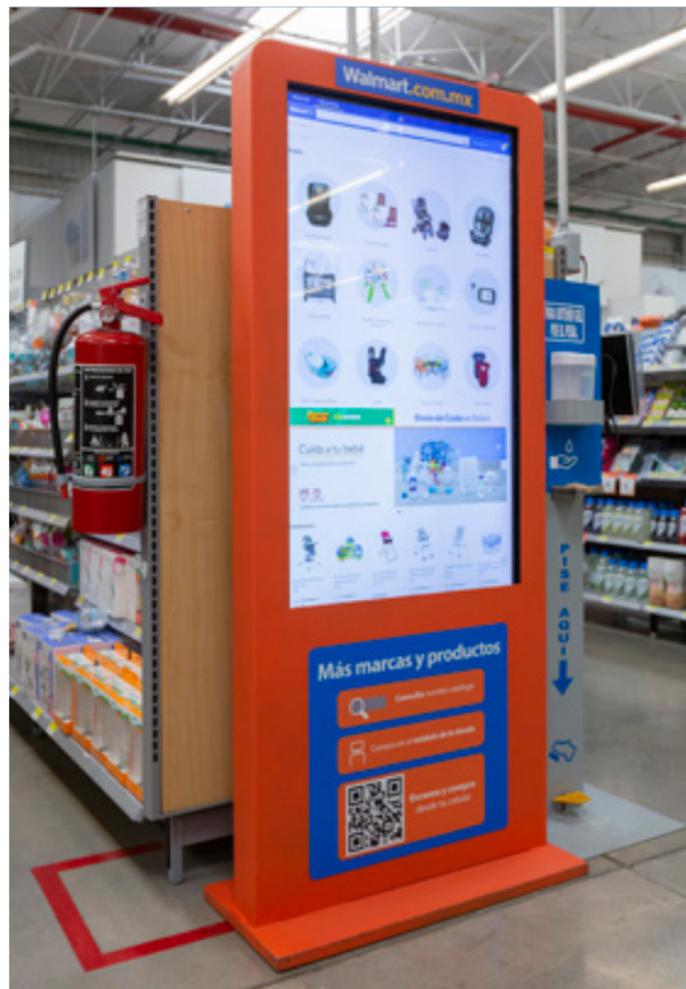
Queremos que nuestros clientes disfruten de más y mayor variedad de productos; es por ello que nuestro catálogo extendido les da la oportunidad de acceder a más productos y decidir más fácilmente cuál se adecua a sus necesidades.



El NPS para nuestra operación se incrementó

# 510 pb

en el año



Este año finalizamos el análisis y reingeniería de nuestro catálogo, y ajustamos la oferta para que los clientes puedan encontrar los productos que buscan a los mejores precios. Las principales categorías incluidas en esta reingeniería **aumentaron las ventas a un ritmo más rápido que antes de este proceso.**

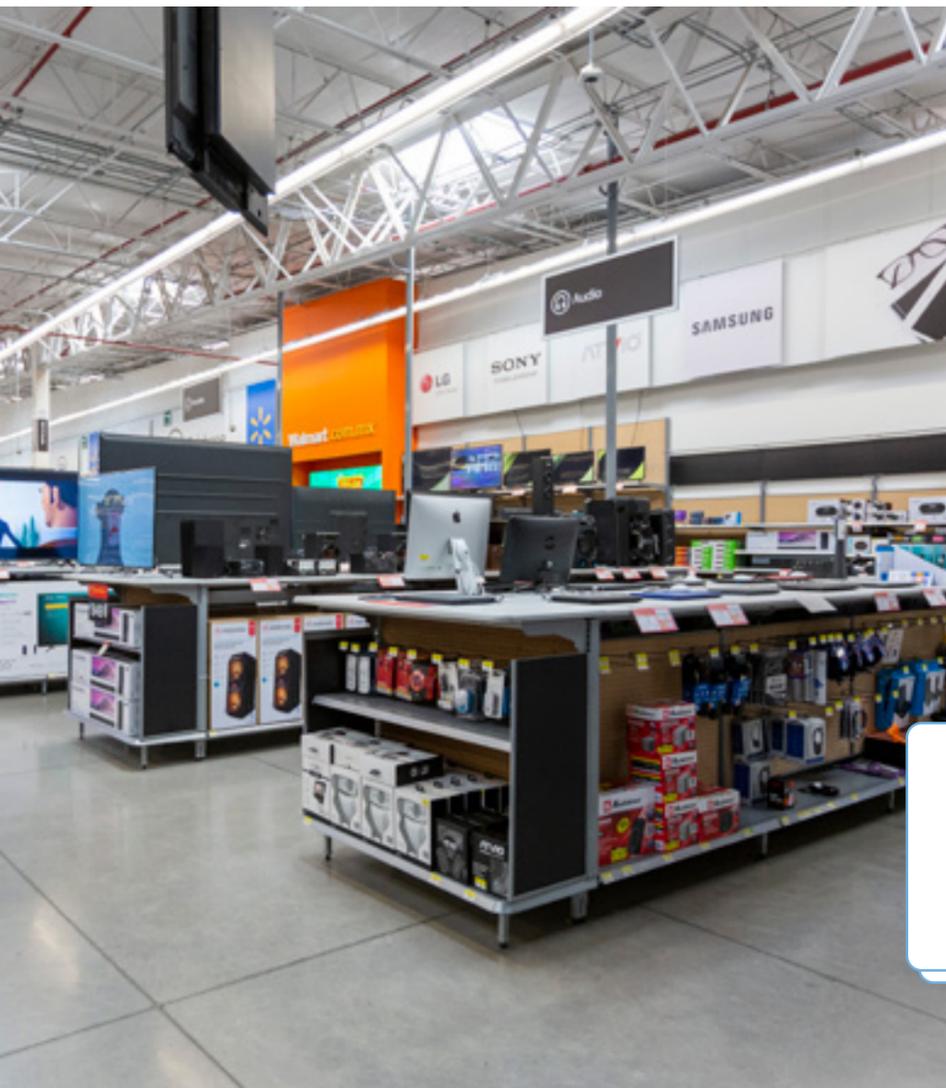
De igual manera, aplicamos un algoritmo de *machine learning* para mejorar los resultados de las búsquedas de productos que nuestros clientes hacen, ya que ahora se les muestran productos acordes con sus preferencias o las tendencias del mercado, mejorando así su experiencia desde la búsqueda hasta la compra.

**Gracias a nuestro manejo de datos, hemos tomado mejores decisiones para entregar productos de mayor volumen en un menor tiempo**

Gracias a las mejoras que hemos realizado en la planificación, el desempeño de nuestra cadena de suministro mejoró significativamente. En 2022, **el 24% de las ordenes de Catálogo Extendido se entregaron el mismo día o al día siguiente**, y el 66% de las ordenes de 1P dentro de las 16 principales ciudades en México, se entregaron en el mismo periodo.

Por su parte, el NPS para nuestra operación se incrementó 510 pb en el año. Con la intención de llegar a más clientes, seguiremos agregando más artículos y nuevas categorías a nuestra oferta.





## Continuamos incrementando nuestra capacidad tecnológica y mejorando nuestros planes logísticos para ser aún más rápidos y eficientes



Walmart Fulfillment Services (WFS) está avanzando conforme a nuestros planes y sigue evolucionando, convirtiéndose en un **modelo clave para brindar el nivel de servicio que esperan nuestros clientes**



El 30% del volumen de las órdenes de *marketplace* son entregados a través de este modelo, y **los pedidos manejados por WFS tardan la mitad del tiempo en llegar a las casas de los clientes** en comparación con los pedidos entregados por otros transportistas



Otro de los hitos relevantes de este año fue el lanzamiento de la operación de Catálogo Extendido en Sam's y el lanzamiento del *Fulfillment Center* que nos permitió ofrecer una variedad mucho más amplia de artículos a nuestros socios y brindar un mejor servicio al reducir los tiempos de entrega. El nuevo *Fulfillment Center* de catálogo extendido comenzó a operar en abril, brindando servicio a los 32 estados de la República Mexicana, incluidos más de 32,000 códigos postales, con enfoque en las regiones centro y metro.

**También fue el primer año que Sam's tuvo una oferta de catálogo extendido durante *El Fin Irresistible*** y los resultados fueron favorables. Las ventas crecieron y redujimos los tiempos de entrega en un 40%, mejorando la experiencia de compra de nuestros socios.



A través de nuestros *showrooms* les mostramos a los clientes nuevas marcas mediante una experiencia directa con el producto. Esta práctica se habilitó para tiendas clave de Walmart Supercenter con excelentes resultados y se planea replicar en más estados de la República Mexicana.

## Marketplace

El *Marketplace*, continúa siendo uno de los mayores impulsores del crecimiento. **Durante el año, duplicamos el número de *sellers*** en comparación con 2021. Además, agregamos nuevas tiendas virtuales como *Samsung*, *Baby Creysi*, *Black & Decker* y *Super Gamer*.

## Incrementamos el número de SKUs (Stock Keeping Unit) 72%

La tecnología es un habilitador clave para nuestras operaciones. Durante el año, automatizamos y estandarizamos el proceso de pago de *marketplace*, lo que nos permite tener mayor asertividad y eficiencia. Adicionalmente, lanzamos un nuevo modelo de clasificación para simplificar la búsqueda de productos y mejorar la experiencia del usuario.



# OFERTA OMNICAL



# 2,863

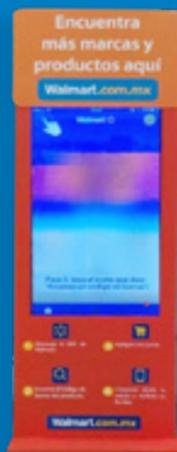
Unidades

- 2,292
- 303
- 101
- 167

Unidades con servicio on demand

# 998

- 443
- 292
- 98
- 165



# 1,088

Quioscos

- 780
- 308

Ubicaciones pickup

# 1,396

- 790
- 441
- 165

