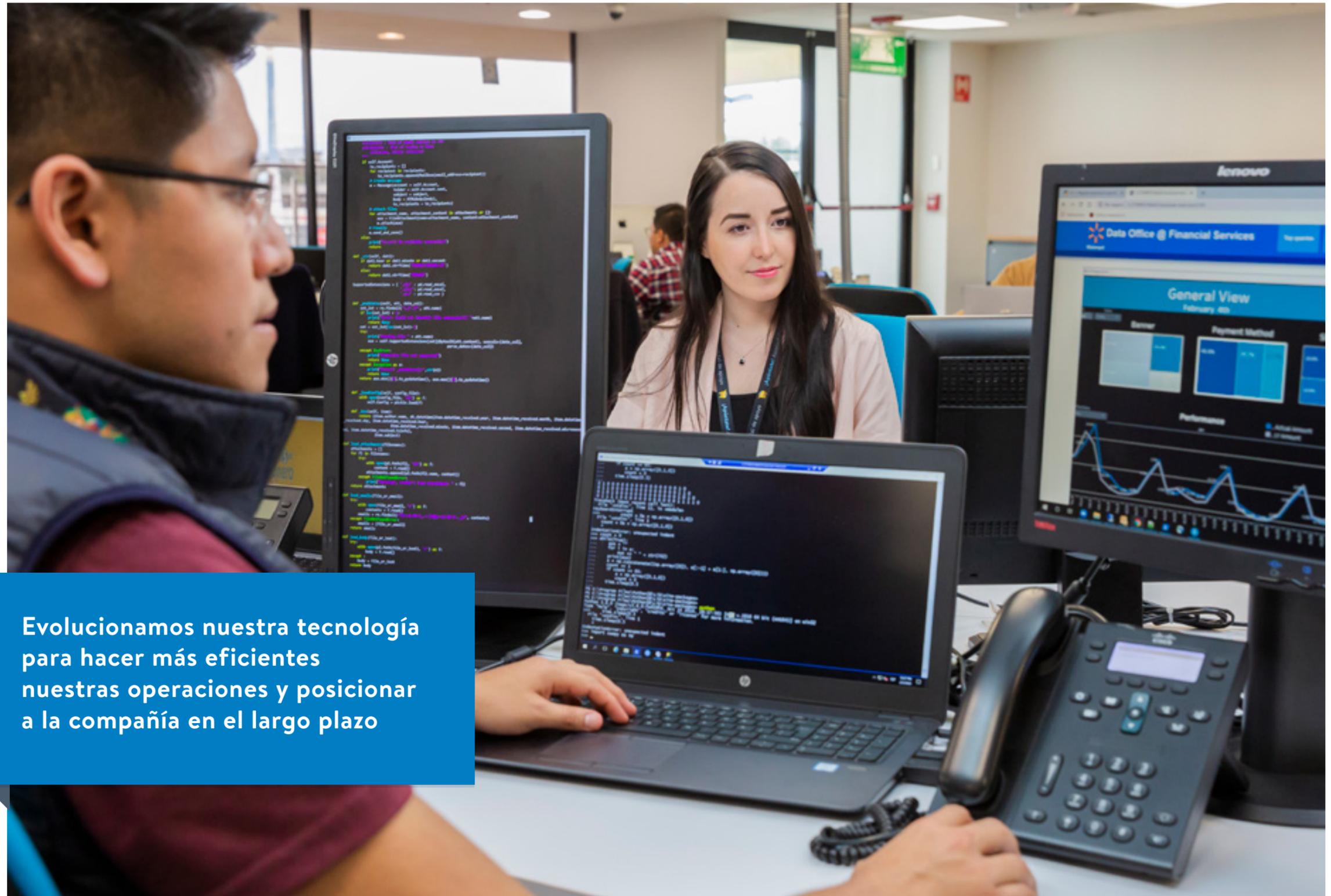


## TECNOLOGÍA Y DATOS

A través del uso de la tecnología y de los datos respaldamos nuestra estrategia, aceleramos su crecimiento y facilitamos las decisiones de negocio que contribuyen a la optimización de nuestras operaciones.

Para satisfacer los requerimientos tecnológicos de la compañía, a lo largo de este año impulsamos la modernización de la infraestructura e invertimos constantemente en el desarrollo de nuevas capacidades.



**Evolucionamos nuestra tecnología para hacer más eficientes nuestras operaciones y posicionar a la compañía en el largo plazo**

## Decisiones Basadas en Datos

Con el uso de datos logramos impulsar la innovación en nuestras operaciones, lo que se ha convertido en un habilitador clave para el crecimiento del negocio

Contamos con herramientas que nos permiten conocer mejor a nuestros clientes al generar información relevante a partir de los datos recolectados, lo cual se traduce en una mejor toma de decisiones para proyectos estratégicos, y nos permite agilizar nuestras operaciones.



Continuamos impulsando iniciativas que simplifican cada vez más nuestra operación

Avanzamos en nuestro programa *Smart Spending*, el cual aprovecha nuestra capacidad de análisis de datos para optimizar los costos administrativos y operativos por medio de un presupuesto base cero que nos permite generar ahorros. A través de esta iniciativa, **logramos generar más de 1,500 millones de pesos en ahorros que invertimos en nuestros habilitadores estratégicos como Talento, Tecnología y Cadena de suministro.**

Asimismo, utilizamos modelos predictivos, a partir de los datos autorizados por nuestros clientes, que nos permiten conocer sus preferencias y hábitos de consumo, así como analizar el impacto de las tendencias y variables macroeconómicas. Con base en esto, generamos información para evaluar nuestras estrategias y tomar mejores decisiones que beneficien no solo a nuestra compañía, sino a cada uno de nuestros clientes.



Usamos la tecnología para ayudar a nuestros asociados a realizar su trabajo de una forma más sencilla



## Optimización de la Operación

Este año, la actividad operativa de la compañía se incrementó de manera sustancial, por lo que los requerimientos de tecnología aumentaron de igual manera.

**Logramos satisfacer estas necesidades entregando 146 iniciativas para todas las áreas de negocio, brindando servicios más robustos, seguros y confiables, manteniendo el soporte tecnológico y haciéndolo mucho más eficiente**

Además, logramos crear una iniciativa para digitalizar el monitoreo de nuestros productos perecederos dentro de nuestros CeDis y otra para favorecer la habilitación de la estrategia de automatización de nuestra cadena de suministro. Modernizamos la integración de nuestras aplicaciones implementando tecnologías a través de APIs y microservicios, logrando reducir en ocho millones de dólares los costos de mantenimiento y procesamiento de datos. Por otro lado, para contribuir a hacer más sencillo el trabajo para nuestros asociados, habilitamos la tecnología SAP CAR (*Customer Activity Repository* - un sistema que nos permite almacenar datos) en casi 140 tiendas para agilizar el proceso de su cierre contable.

Desarrollamos las herramientas *Price Gap* y *Compass Evolution*, que contribuyen a nuestro pilar estratégico de Ganar en descuento. Entregamos iniciativas de nuevos métodos de pago remoto habilitados mediante terminales POS (*Point of Sale*), para mejorar la experiencia de compra de nuestros clientes de entrega a domicilio al facilitar los procesos de cobro, abonando así a nuestra prioridad de Ser líderes omnicanal.

A su vez, hicimos alianza con un nuevo socio comercial para el manejo de remesas e implementamos controles para prevenir el lavado de dinero, lo que resultó en un incremento de la seguridad y el número de remesas cobradas. Este tipo de esfuerzos nos permiten ser el Ecosistema preferido de nuestros clientes.



## Tecnología y Sistemas

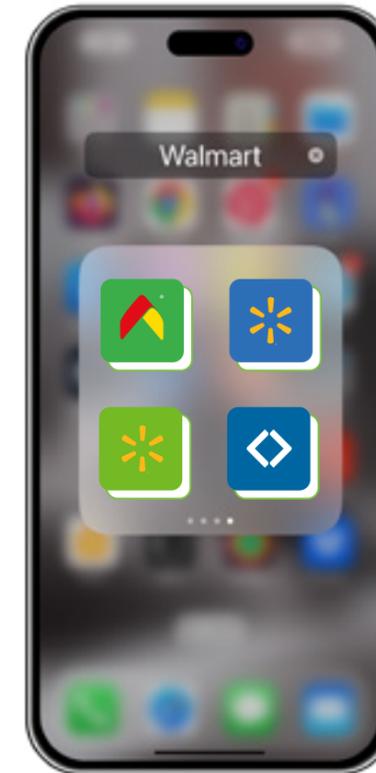
El 2022 requirió una redefinición de la conectividad de la compañía, generando la necesidad de repensar nuestra tecnología para hacerla más flexible, segura y eficiente



Diseñamos iniciativas que dieron mayor estabilidad a nuestro ecosistema digital, facilitando nuestra evolución, acelerando fuertemente nuestra transformación tecnológica y brindando soporte a las operaciones de nuestra compañía

Logramos implementar de manera exitosa nuestro proyecto **SDWAN** (*Software Defined Wide Area Network*), por medio del cual entregamos ocho veces más ancho de banda a **1,471 tiendas sin aumentar los costos**. Esto permitió que un mayor número de personas pudieran conectarse a la vez, gozando de mayor velocidad para realizar todas las operaciones que se llevan a cabo en línea.

Esta iniciativa nos permitió redefinir la conectividad de la compañía, además de desarrollar nuevas capacidades para la ejecución de la estrategia e incorporar tecnologías más seguras y resilientes.



De igual manera, avanzamos con la **modernización de nuestro ecosistema de aplicaciones**, migrando su infraestructura a la nube, lo que nos permitió reducir costos y aumentar la seguridad y el control de datos. La evolución del negocio y la necesidad de soporte se traduce en la modernización de la conectividad en tiendas y centros de distribución.

**Estamos utilizando tecnologías innovadoras y migrando a esquemas de nube más eficientes, a menor costo y con mayor soporte**

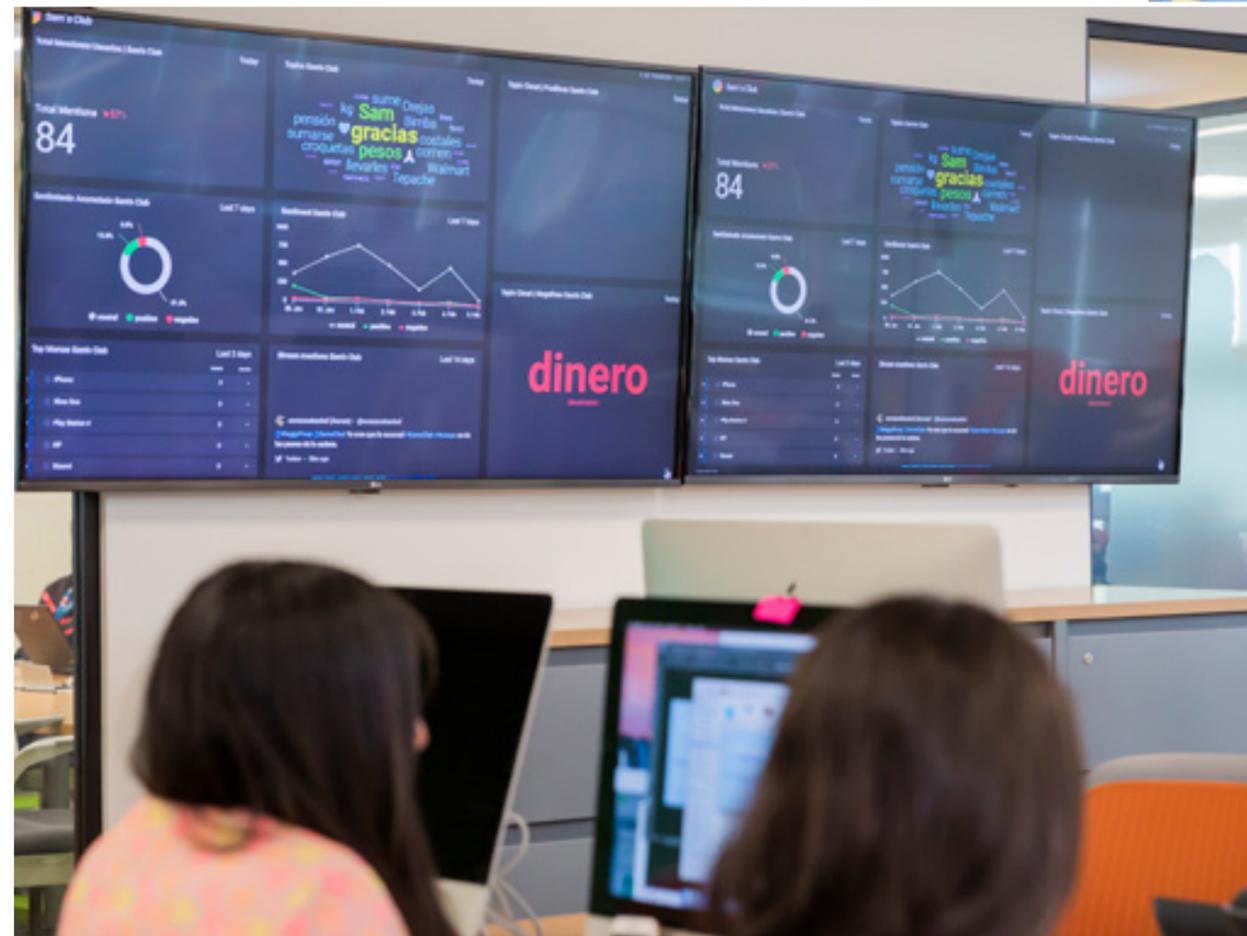
## Por medio de nuestro Programa de Excelencia Operativa, contribuimos a la mejora de los indicadores de satisfacción de los clientes

Mejorando los canales de comunicación, los tiempos de respuesta y la atención a incidentes

Logramos una **“resolución en la primera llamada” para el 51% de los incidentes**, alcanzando mejoras importantes en la satisfacción del cliente

Asimismo, continuamos trabajando en el reforzamiento de esquemas de ciberseguridad, mejorando las defensas y las capacidades para proteger nuestra información y la de nuestros clientes, **reduciendo en 47% el tiempo de corrección de vulnerabilidades**. Por segundo año consecutivo, obtuvimos la certificación PCI sin observaciones.

CONOCE MÁS ACERCA DE CIBERSEGURIDAD EN EL CAPÍTULO **SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**



**Nuestros proyectos de modernización han sido reconocidos por Hewlett Packard, Google, Nutanix y Avaya como los más relevantes de la industria**

A través de nuestra fortaleza **Powered by Walmart**, logramos aprender de las mejores prácticas de la industria en otros mercados y países donde operamos, y aplicarlas en el contexto de México y Centroamérica. Esto nos permite mantenernos actualizados con las últimas metodologías e innovaciones para seguir modernizando nuestra infraestructura tecnológica y digital.



El 2022 fue un año de mucho desarrollo que ha facilitado nuestra evolución como negocio. Seguimos invirtiendo en nuestra capacidad tecnológica y fortaleciendo nuestra operación por medio del uso de datos que nos permitirán ser cada vez más asertivos en la toma de decisiones.