

Walmart

México y Centroamérica

WALMEX DAY 2022 - TECNOLOGÍA
Ciudad de México, 15 de marzo de 2022



SRAVANA KARNATI

Gracias, Eduardo, y buenos días a todos.

Como dijo Gui, la tecnología es uno de los habilitadores que estamos construyendo para apoyar nuestras prioridades estratégicas.

Un habilitador que acelerará el crecimiento

Un habilitador que posicionará a Walmex en el largo plazo

Un habilitador que permitirá atender mejor a los mexicanos

Creemos que, al aprovechar el poder de la tecnología, ganaremos la lealtad de nuestros clientes y socios, al conocerlos mejor.

Ofreceremos a nuestros clientes y socios un mayor acceso a los beneficios de la economía digital.

Y reduciremos nuestro costo de hacer negocios al hacer que nuestros asociados sean más productivos.

Creemos que:

Modernizando nuestras plataformas tecnológicas para una escala futura,

Acelerando la transformación digital de nuestro negocio, y

Creando un ecosistema interconectado de servicios basados en datos,

Estamos haciendo las inversiones que necesitamos para lograr nuestra estrategia a largo plazo y acelerar nuestro crecimiento.



Entonces, ¿Cuáles son algunas de las acciones que estamos tomando para modernizar nuestras plataformas tecnológicas?

Una de las acciones que estamos tomando es modernizar nuestra **infraestructura** en tiendas, clubes, CeDis y oficinas para satisfacer nuestras demandas de capacidad en expansión.

Comenzamos en 2019 y, en los últimos dos años, nos hemos enfocado en varias mejoras en nuestras tiendas y clubes.

Comenzamos actualizando nuestra red de conectividad a una tecnología más moderna, llamada SD-WAN, y reemplazando equipos obsoletos.

Logramos mejoras significativas. Mejoramos la conectividad en 8 veces y redujimos los costos en 15%.

Este año, completaremos la actualización SD-WAN para las más de 1,400 tiendas restantes y luego nos enfocaremos en los CeDis.

Al entender las necesidades únicas de cada tienda y club, estamos otorgando más conectividad a nuestros clientes al mismo tiempo que aseguramos la continuidad de nuestro negocio.

Otra acción que estamos tomando para modernizar nuestras **plataformas tecnológicas es en el área de eCommerce.**

Comenzamos el año pasado con 5 plataformas separadas. Dado el crecimiento de nuestro negocio de eCommerce, sabíamos que esto no era rentable ni escalable a largo plazo.

Migramos la plataforma Superama como parte de los esfuerzos para convertir Superama en Walmart Express.

Mientras analizábamos la consolidación de las cuatro plataformas restantes, tomamos la decisión estratégica de apalancar la plataforma *next-gen* de eCommerce construida recientemente para Walmart Estados Unidos.

Comenzamos el trabajo de desarrollo el año pasado y ya llevamos buen progreso.

Lanzaremos nuestros negocios de *on-demand* y catálogo extendido sobre esta nueva plataforma de eCommerce a finales de este año.

Seguiremos con los negocios de Bodega y Sam's Club en 2023.

Con esta inversión estratégica, potenciaremos el *eCommerce* para todos nuestros formatos en México en una misma plataforma, que habilitará oportunidades increíbles tanto a corto como a largo plazo.

No solo manejaremos el crecimiento futuro, además liberaremos fondos para enfocarnos más en crear nuevas funcionalidades y capacidades para nuestros clientes y menos en el mantenimiento de plataformas.

También nos beneficiaremos de las funciones desarrolladas para otros negocios Walmart.

Este es un ejemplo de *Powered by Walmart* en su máxima expresión.

No solo nos estamos beneficiando de nuestras propias inversiones en la modernización de la plataforma, sino también de las inversiones en plataformas de otros negocios Walmart.

Otra acción que estamos tomando para modernizar nuestras plataformas tecnológicas es desarrollar nuestro **sistema de administración de centros de distribución omnicanal, llamado GLSFlex**.

Utilizamos GLSFlex para entregar los pedidos de tiendas e *eCommerce* desde el mismo centro de distribución.

Hacemos un uso eficiente de nuestros bienes raíces

Reducimos los costos con terceros, y

Optimizamos la entrega de pedidos de tiendas y clientes

Ya hemos abierto nuevos centros de distribución, como el de Mexicali con GLSFlex.

Convertimos 7 CeDis existentes a GLSFlex el año pasado y convertiremos otros 8 CeDis este año.

También comenzaremos a escalar la automatización a través de robots *goods-to-person*.

Al modernizar plataformas clave como estas y otras, soportamos nuestra estrategia a largo plazo y aceleramos el crecimiento de nuestro negocio.

Entonces, ¿Cómo estamos acelerando nuestra **transformación digital** para soportar nuestro crecimiento a largo plazo y acelerar el crecimiento de nuestro negocio?

Una de las formas en las que estamos acelerando nuestra transformación digital es enfocándonos aún más en **optimizar la productividad de los asociados** y mejorar su experiencia.

En los últimos dos años, hemos incorporado un conjunto de herramientas móviles que ayudan a nuestros asociados a administrar de manera eficiente sus tareas diarias en la tienda.

Por ejemplo, hemos ayudado a nuestros asociados a:

Administrar el inventario de la tienda

A localizar artículos

A configurar modulares con precisión

Y a controlar desperdicios y merma

Estamos ofreciéndoles a nuestros asociados todas estas herramientas en una única aplicación integrada llamada *Me@Walmart*.

Hacia adelante, continuaremos mejorando y lanzando más herramientas.

Una de las herramientas que más nos entusiasma es *Vizpick*. *Vizpick* utiliza realidad aumentada para mejorar de manera eficiente la disponibilidad en el anaquel.

Lo hace al guiar a los asociados a la mercancía que está en contenedores y que debe exhibirse en el piso de ventas.



Nuestros asociados podrán abrir la cámara en su dispositivo, acercarla a los contenedores y ver qué cajas elegir. Más rápido, más simple, mejor. ¡Ya no será necesario escanear cada etiqueta para saber qué artículo seleccionar! Gracias a VizPick, nuestros asociados pasarán más tiempo en el piso de ventas ayudando a los clientes y menos tiempo en el *backroom*.

Aceleraremos nuestra transformación digital aprovechando las mejores herramientas y tecnologías que se han desarrollado para Walmart Estados Unidos.

Otra forma en que estamos acelerando nuestra transformación digital es mediante la incorporación de un conjunto de capacidades **digitales para compradores**.

Hemos estado aprovechando el poder de los datos y los conocimientos a través del *machine learning*. Estamos brindando recomendaciones inteligentes en áreas como precios, selección de catálogo y análisis de costos.

Al permitir que los algoritmos hagan estas recomendaciones automáticas, estamos:

- Obteniendo el catálogo adecuado de productos, en las tiendas adecuadas, al precio adecuado.

- Estamos utilizando datos, análisis y técnicas avanzadas de *machine learning* para asegurarnos de que nuestro cliente siempre gane.

- Y estamos ayudando a nuestros compradores a dedicar más tiempo a encontrar excelentes artículos y menos tiempo a procesar datos.

Queremos ayudar a nuestros compradores a tener todo lo que necesitan, en un solo lugar.

Queremos ayudar a nuestros compradores a administrar sus negocios de manera más efectiva.

Otra forma en que estamos acelerando nuestra transformación digital es mejorando la **experiencia de pago** en nuestras tiendas y clubes.

En Sam's Club, nuestros socios pueden usar la aplicación **Scan & Go**

- Para escanear artículos mientras compran,
- Para pagar con su celular, y
- Para evitar por completo la fila de cobro.

¡Esto si que deleita a nuestros socios!

Continuaremos ampliando el conjunto de funcionalidades este año para hacer de Scan and Go la forma de pago preferida.

Estamos seguros de que la transformación digital ofrece beneficios para todos los participantes.

- Clientes felices

- Asociados felices

- Y, accionistas felices ya que contribuimos a la rentabilidad.



Por último, ¿en qué prioridades clave estamos invirtiendo para conectar nuestro ecosistema de servicios para impulsar nuestra estrategia a largo plazo y acelerar el crecimiento de nuestro negocio?

Una de las prioridades clave en las que nos enfocamos es Cashi.

Como dijo Ignacio, las necesidades de los clientes están en constante evolución. Soluciones como Cashi, ayudan a construir lealtad.

En 2022, continuaremos mejorando la experiencia del cliente dentro de Cashi.

Mejoraremos la escalabilidad y la confiabilidad.

E integraremos otros puntos de contacto del cliente.

Otra prioridad clave en la que nos enfocamos es **Marketplace**.

Como dijo Ignacio, estaremos ampliando nuestro Catálogo Extendido aumentando el catálogo del **marketplace**.

Habilitaremos una incorporación más rápida para nuestros *sellers*.

Permitiremos que nuestros *sellers* también vendan *cross-boarder*.

Y, ofreceremos más opciones de entrega.

Al mejorar la propuesta de valor para nuestros *sellers* en nuestro **marketplace**, atraeremos *sellers* globales a una escala mucho mayor.

Con más *sellers* en la plataforma, nuestros clientes tendrán acceso a más productos que deseen, en los plazos de entrega que deseen.

El círculo virtuoso que esto crea traerá más clientes a nuestro **marketplace** y, por lo tanto, más volumen de transacciones, lo que a su vez atraerá a más *sellers*.

Otra prioridad clave, que va de la mano con nuestra prioridad de **marketplace**, es **Walmart Fulfillment Services**.

El año pasado, comenzamos a apalancar nuestra red logística para ofrecer servicios de entrega a nuestros *sellers* de Marketplace de una manera muy manual.

Estamos muy motivados por la respuesta. Nuestros *sellers* tienen gran interés en este servicio.

Este año, lanzaremos una plataforma digital *Powered by Walmart* que nos permitirá ampliar los servicios ofrecidos a nuestros *sellers*.

A través de esto:

Daremos tiempos de entrega más precisos,

Construiremos mayor confianza con nuestros clientes,

Y, contribuiremos a la rentabilidad

Nuestros *sellers* se verán muy beneficiados por Walmart Fulfillment Services.

Los ayudaremos a generar confianza con nuestros clientes y

Los ayudaremos a ampliar su negocio en nuestro **marketplace**.

Finalmente, la prioridad clave que conecta todo son los **datos**.

Un ejemplo es nuestro uso de algoritmos sofisticados para crear un perfil único para cada cliente, independientemente del canal por el que estén comprando o el servicio que estén utilizando.

Al identificar mejor a nuestros clientes, respetando su privacidad, estamos creando una mejor relación digital con ellos.

Continuaremos desarrollando esta capacidad para ofrecer recomendaciones hiper personalizadas a nuestros clientes.
Ayudaremos a nuestros proveedores a comprender mejor los intereses de nuestros clientes,
Ayudaremos a nuestros proveedores a desarrollar los productos adecuados para nuestros clientes.
Ayudaremos a los proveedores y *sellers* a llegar a nuestros clientes de una manera más personalizada a través de nuestra plataforma de publicidad.

Estamos comprometidos con atender cada vez mejor a nuestros clientes,
Y estamos comprometidos con ganar más *share of wallet*.

Como pueden ver, al invertir en prioridades que enriquecen el valor de nuestro ecosistema, estamos acelerando el cumplimiento de nuestra estrategia y el crecimiento a largo plazo.



Para concluir,
Hemos invertido fuertemente en tecnología.
Continuaremos invirtiendo fuertemente en tecnología.

Estamos seguros de que nuestra tecnología seguirá habilitando nuestra estrategia y seguirá brindando experiencias que deleiten a nuestros clientes y asociados.

Seremos estratégicos en la forma en que invertimos en tecnología.
Continuaremos apalancando plataformas globales de Walmart.
Con este diferenciador clave, continuaremos

Moviéndonos a gran velocidad,
Innovando
Y, entregando gran valor a nuestros clientes y accionistas.

¡Muchas gracias!