B2W DIGITAL

REUNIÃO PÚBLICA 2014

americanas.com

Submarino

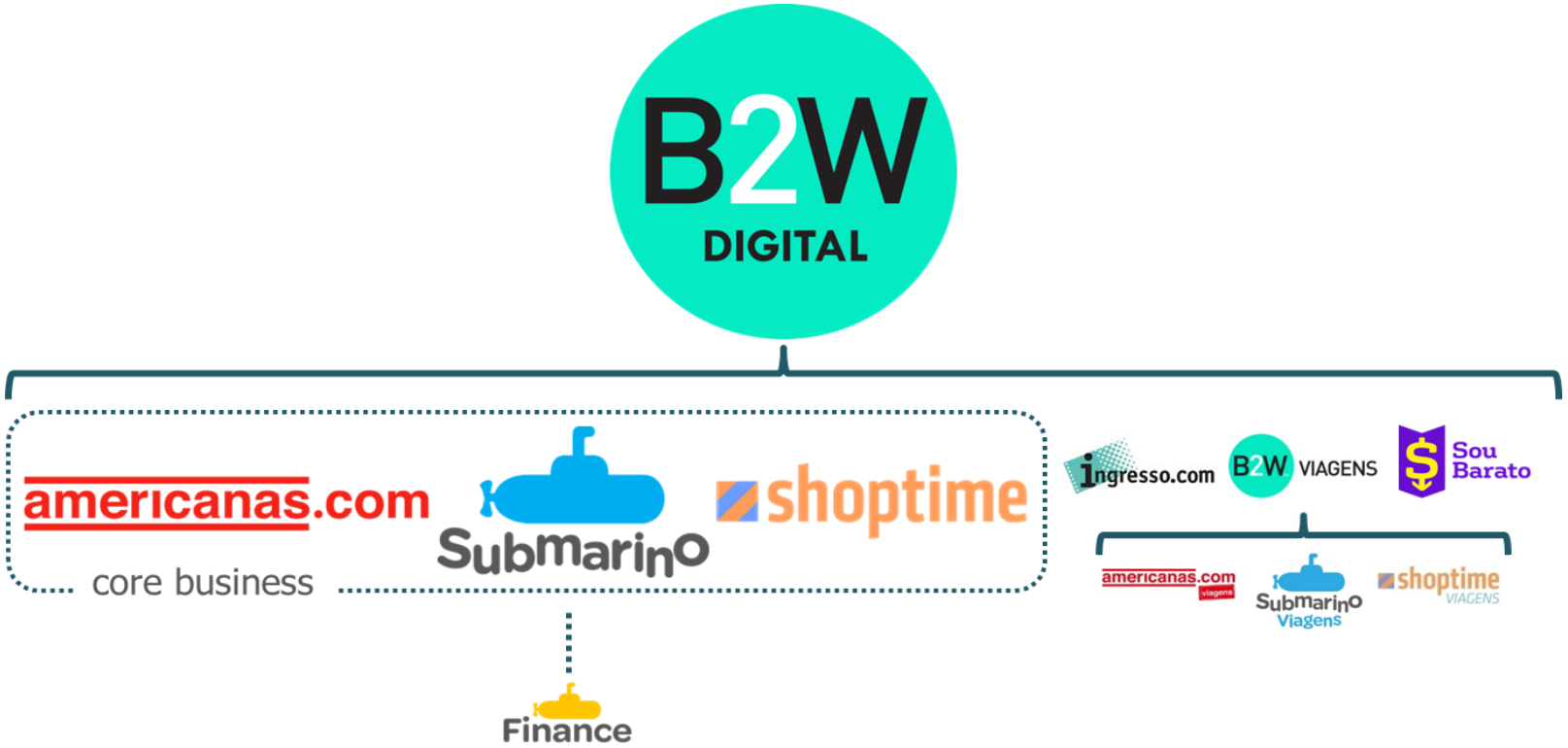
shoptime

AGENDA

- **Modelo de Negócios**
- Evolução do Negócio
- Conquistas 2014
- Resultados 9M14
- Novos Serviços ao Cliente
- Atendimento ao Cliente

B2W DIGITAL: VISÃO

Ser a MAIOR e MAIS QUERIDA Companhia Digital da América Latina...



B2W DIGITAL: VISÃO GERAL

Vendas[1] **R$ 8,3 Bi**	Região **America Latina**	Posição **#1 LatAm**	Categoria **Diversificada**
Crescimento[1] **30%**	Setor **Digital / E-commerce**	Market Share[2] **25%**	Estrutura **Capital Aberto**

1- Últimos doze meses - Data Base: Set,2014
2- Market Share: Brasil

AGENDA

- Modelo de Negócios
- Evolução do Negócio
- Conquistas 2014
- Resultados 9M14
- Novos Serviços ao Cliente
- Atendimento ao Cliente

LINHA DO TEMPO: NOVA ESTRUTURA DE NEGÓCIOS

CRIAÇÃO DE BARREIRAS DE ENTRADA

TECNOLOGIA

- 3 Aquisições Estratégicas (Uniconsult, Ideais e Tarkena)
- Dobramos o Time de TI/Internet (+600 Engenheiros)
- Maior Time de TI/Internet da América Latina
- Criação do BIT – B2W Inovação e Tecnologia

LOGÍSTICA

- 2 Aquisições Estratégicas (Click – Rodo e Direct)
- 4 Novos CDs em Outubro/14 (SP, SC (2) e PE)
- Aumento de 50% na Capacidade de Armazenagem
- +3 Novos CDs até 2015, atingindo 12.

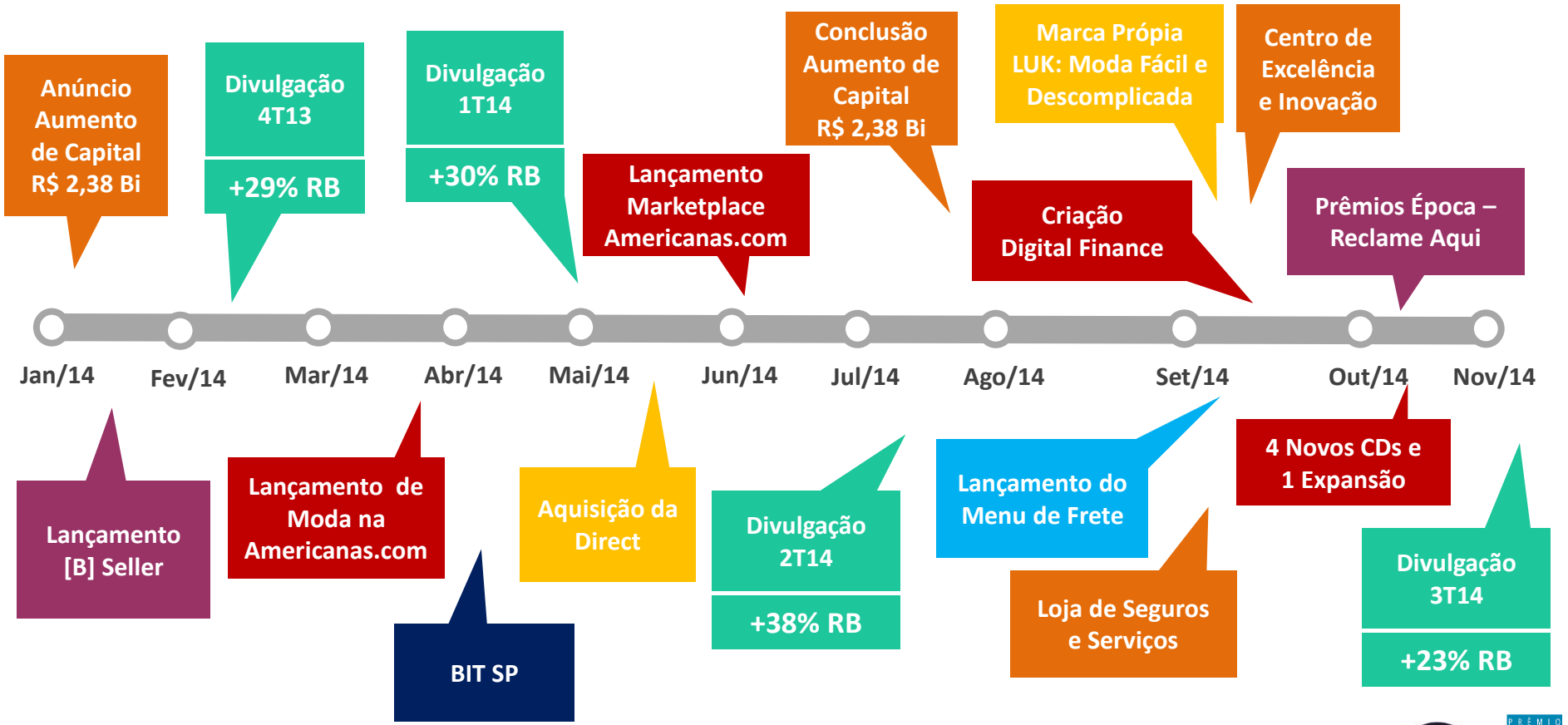
ATENDIMENTO

- Nº1 Serviço de Atendimento ao Cliente do Brasil
- 7 Prêmios de Atendimento ao Cliente (Reclame Aqui)
- Selo RA 1000 nas 4 Marcas Principais (Reclame Aqui)
- Selo Diamante nas 3 Marcas Principais (e-Bit)

AGENDA

- Modelo de Negócios
- Evolução do Negócio
- Conquistas 2014
- Resultados 9M14
- Novos Serviços ao Cliente
- Atendimento ao Cliente

CONQUISTAS DO ANO DE 2014



ABERTURA DE 4 CENTROS DE DISTRIBUIÇÃO E 1 EXPANSÃO

Em 2014

Abertura de 4 CDs: São Paulo (1), Pernambuco (1) e Santa Catarina (2); e expansão do CD do Rio de Janeiro. Dois CDs de menor capacidade foram fechados.

Aumento de 50%

Na capacidade de armazenagem.

Total de 9 CDs

4 em São Paulo, 1 no Rio de Janeiro, 1 em Minas Gerais, 1 em Pernambuco e 2 em Santa Catarina.

+3 CDs em 2015

No mínimo mais 3 Centros de Distribuição serão abertos em 2015.

MELHOR SISTEMA LOGÍSTICO ESPECIALIZADO EM E-COMMERCE

B2W eleva o seu nível de serviço logístico, contando com as duas principais transportadoras de last mile da internet brasileira.

direct + CLICK·RODO

Maior e melhor operadora logística de e-commerce no Brasil, especializada em entregas de itens pequenos (pacotinho).

Operadora logística também especializada em entregas para o comércio eletrônico, com foco em itens grandes (pacotão).

PLATAFORMA DE WEB SERVICES [B] SELLER

Solução completa para lojas virtuais: Backoffice e Webstore em uma única plataforma.

Backoffice

- Compras
- Gestão de Estoque & WMS
- Workflow do Pedido
- Faturamento e aprovação de NFe
- Gestão de Transportes
- Troca e devolução
- Contas a pagar
- Interface com marketplace
- Financeiro
- Atendimento: chat, email e telefone

Webstore

- Catálogo de produtos
- Checkout e One Step Checkout
- Layout 100% customizável
- SEO
- Gestão clientes e clusterização
- Multi-domínio e Multi-site
- Promocional Completo
- Redes Sociais
- Mobile
- Televendas

AGENDA

- Modelo de Negócios
- Evolução do Negócio
- Conquistas 2014
- **Resultados 9M14**
- Novos Serviços ao Cliente
- Atendimento ao Cliente

RESULTADOS CONSOLIDADOS 9M14

Receita Bruta
R$ 6.132,9 MM
+30%

Lucro Bruto
R$ 1.281,6 MM
+28%

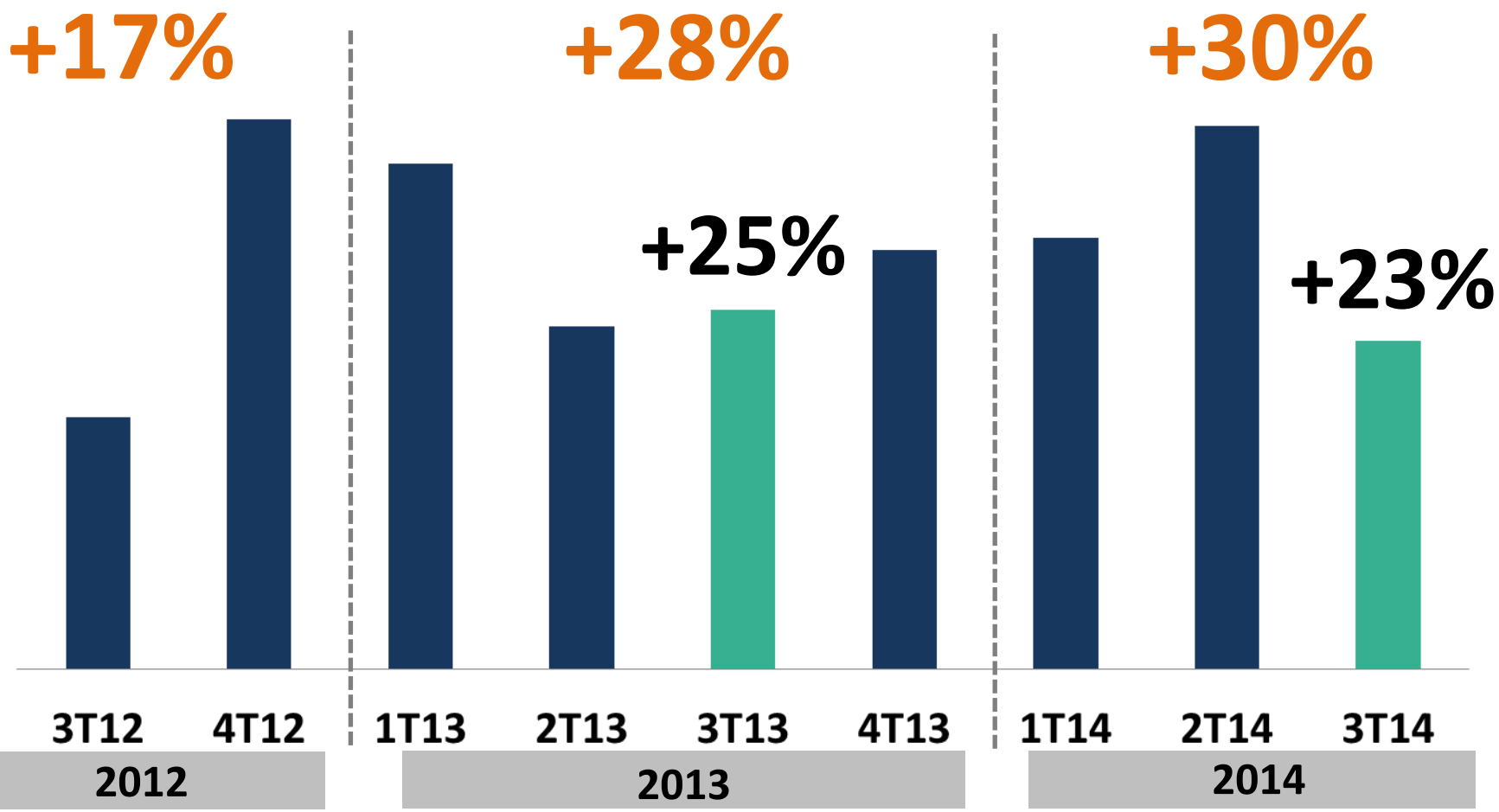
EBITDA Ajustado
R$ 361,0 MM
+34%

Receita Líquida
R$ 5.218,1 MM
+30%

Despesa SG&A
17,6% da RL
-0,7 p.p.

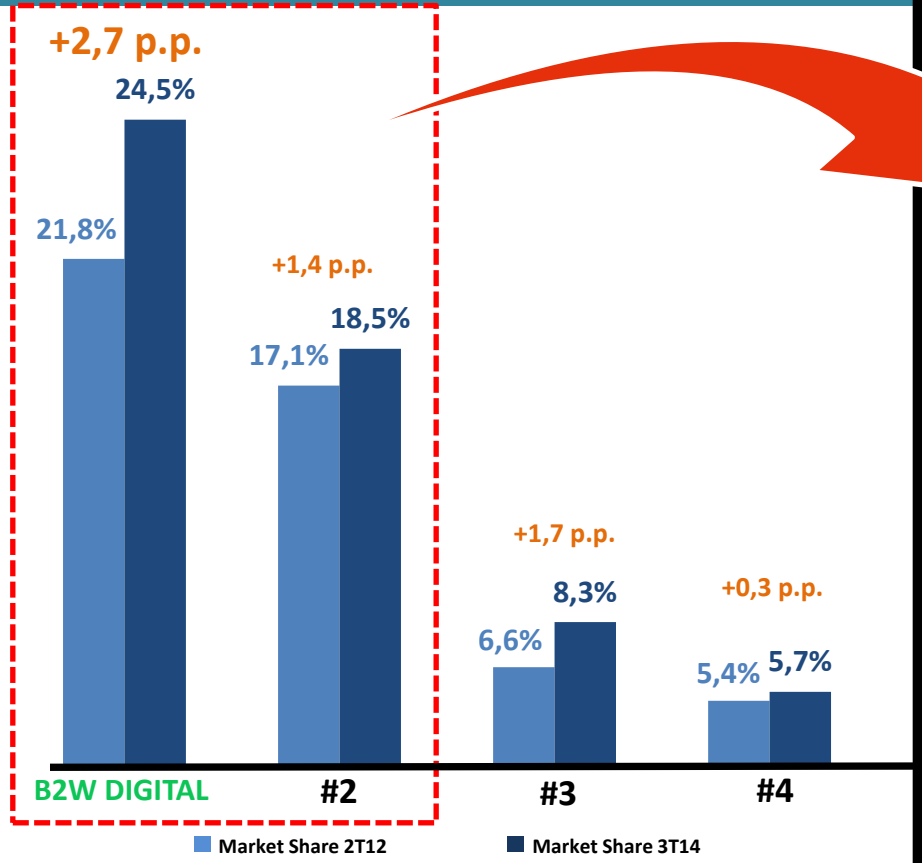
Mg. EBITDA Ajustada
6,9% da RL
+0,2 p.p.

CRESCIMENTO DE VENDA: 9° TRIMESTRE CONSECUTIVO

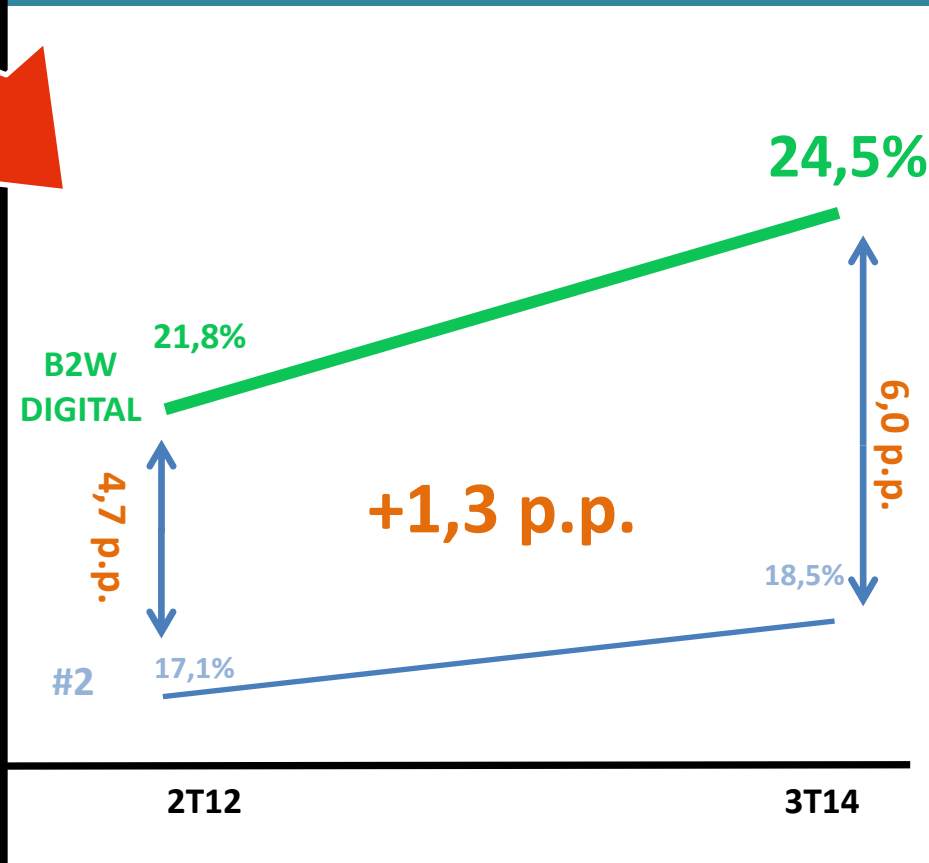


GANHO DE MARKET SHARE: CONSOLIDAÇÃO DA LIDERANÇA

NOS ÚLTIMOS 9 TRIMESTRES A B2W FOI A COMPANHIA QUE MAIS GANHOU MARKET SHARE, EVOLUINDO 2,7 PONTOS PERCENTUAIS



NOS ÚLTIMOS 9 TRIMESTRES A DIFERENÇA DE MARKET SHARE DA B2W PARA O #2 AUMENTOU 1,3 PONTO PERCENTUAL

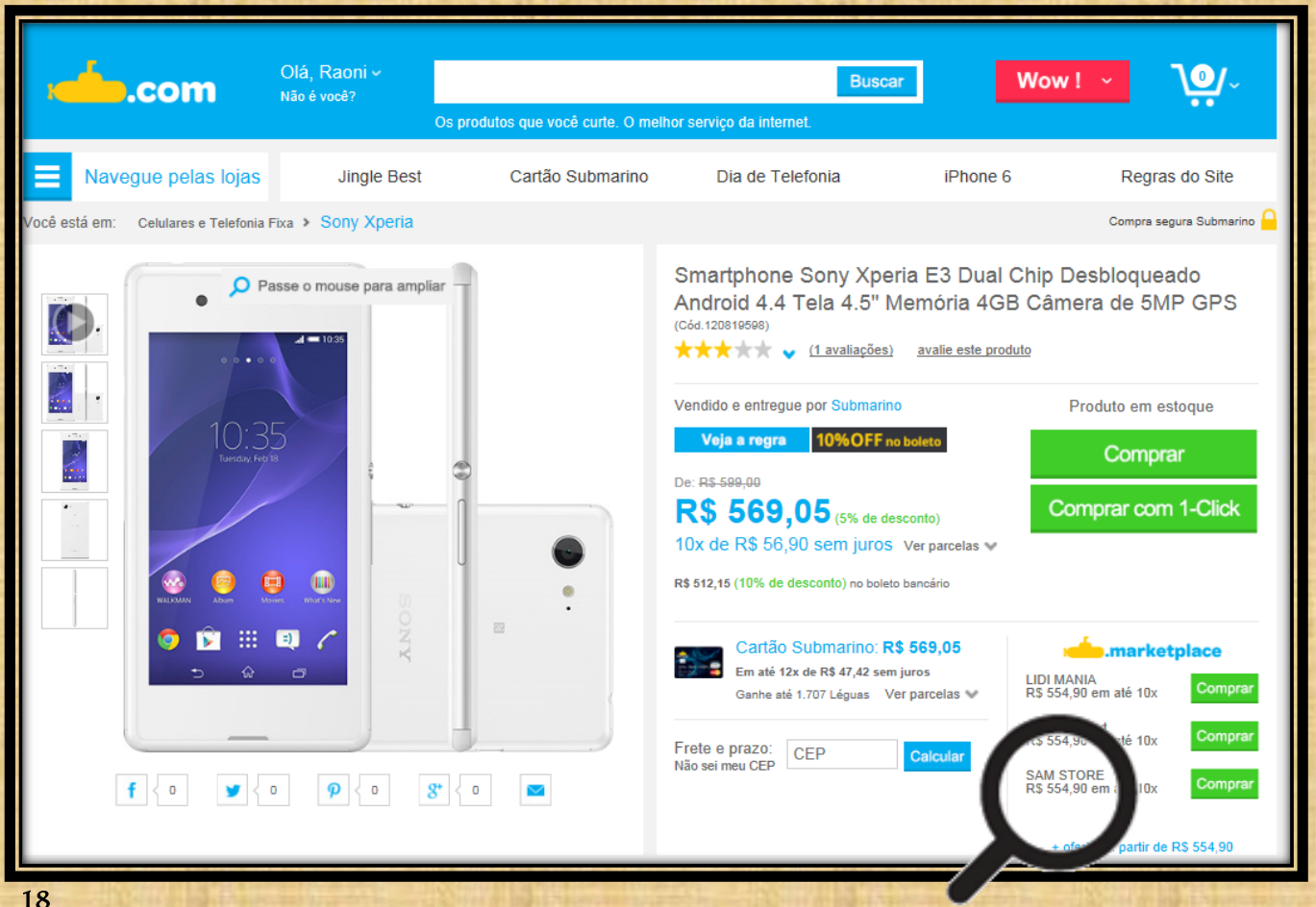


Market Share com base nas vendas líquidas divulgadas pelas Companhias e por estimativas internas.
Tamanho de mercado com base em dados do e-bit.

AGENDA

- Modelo de Negócios
- Evolução do Negócio
- Conquistas 2014
- Resultados 9M14
- Novos Serviços ao Cliente
- Atendimento ao Cliente

MARKETPLACE NA AMERICANAS.COM E SUBMARINO



CRIAÇÃO DA DIGITAL FINANCE

Cartão Submarino: eleito pelos clientes como o melhor cartão do Varejo em pesquisa da revista Época.

Submarino Finance

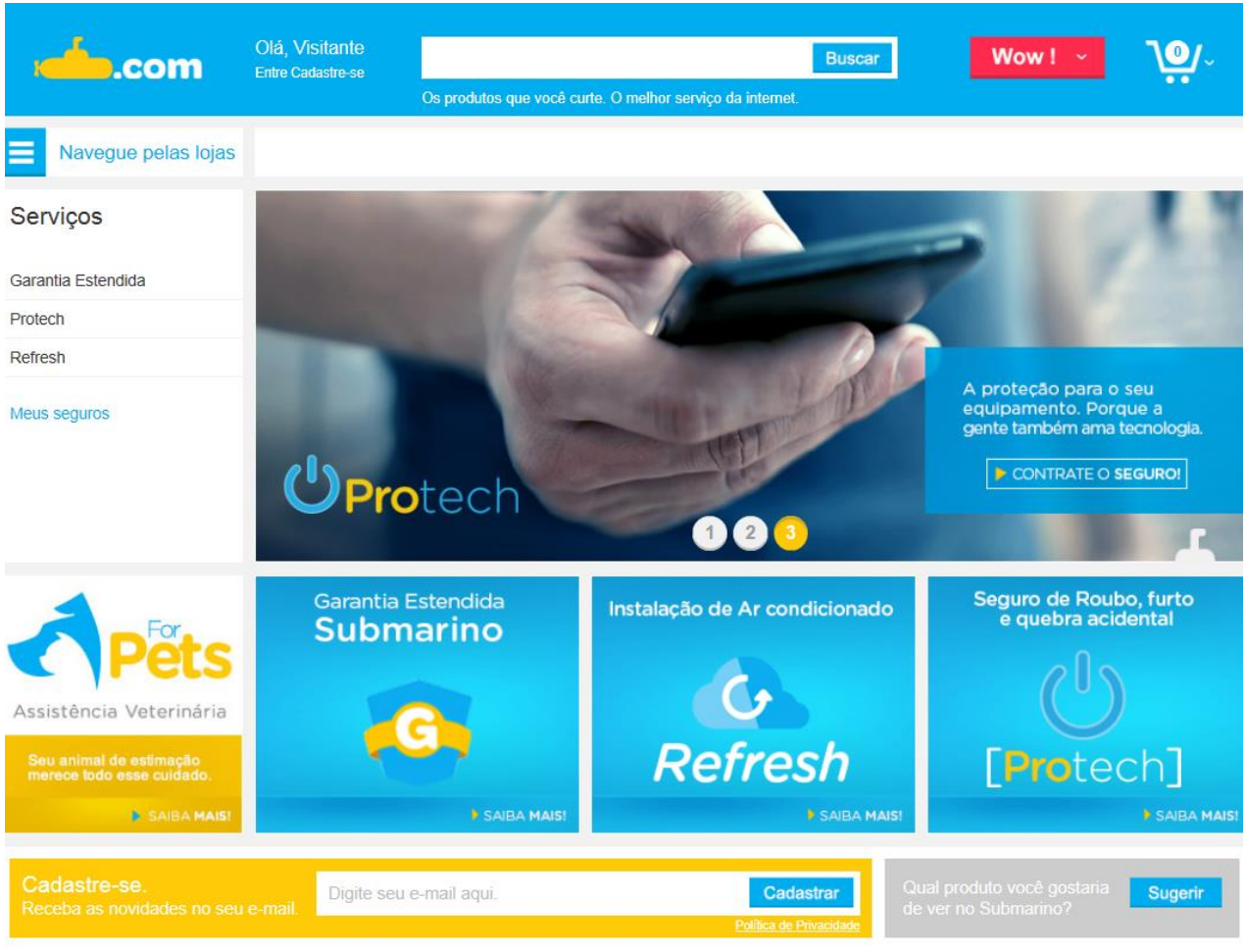
Novo Cartão Americanas.com: muito mais vantagens pra você sorrir ainda mais.

Digital Finance

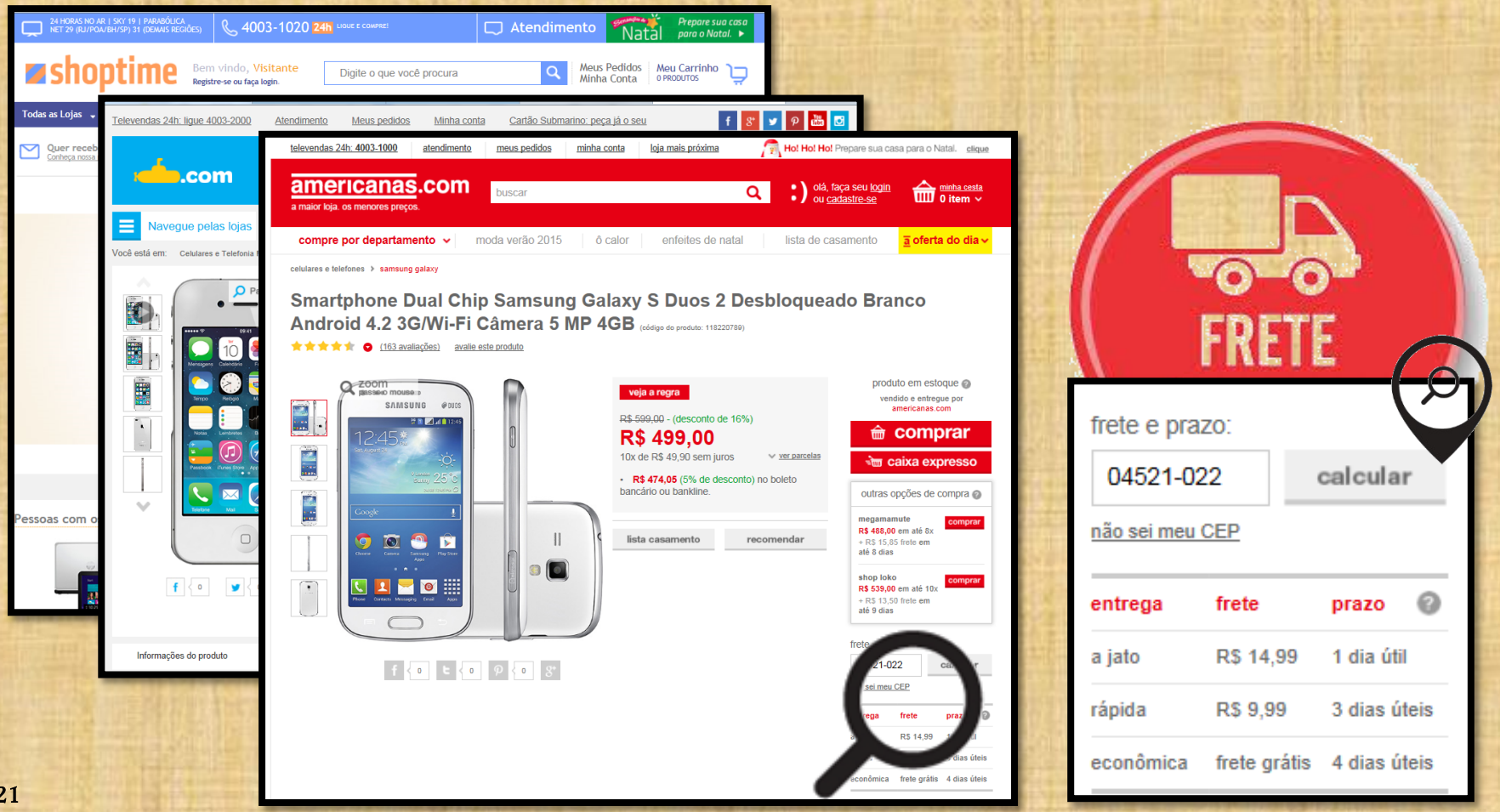
Novo Cartão Shoptime: produtos exclusivos com preços ainda melhores pra você que é de casa.

Digital Finance

SUBMARINO LANÇOU LOJA DE SEGUROS E SERVIÇOS



LANÇAMENTO DO MENU DE FRETE



AGENDA

- Modelo de Negócios
- Evolução do Negócio
- Conquistas 2014
- Resultados 9M14
- Novos Serviços ao Cliente
- Atendimento ao Cliente

#1 EM ATENDIMENTO AO CLIENTE

	Reclame Aqui	B2W DIGITAL	Concorrentes		
			#2	#3	#4
12 Meses	*Selo RA 1000*	4 de 4 Marcas	0 de 3 Marcas	0 de 1 Marca	0 de 1 Marca
	Nota Média	7,4	5,3	4,5	5,7
	Voltaria a Fazer Negócios	79%	54%	45%	59%
	Ranking 20+ Reclamadas	0 de 4 Marcas	2 de 3 Marcas	1 de 1 Marca	1 de 1 Marca

RANKING RECLAME AQUI DAS 20+ RECLAMADAS

Mais reclamadas nos últimos 12 meses

1° Vivo (celular, Fixo, Internet, Tv)	76942
2° Net Serviços (tv, Banda Larga e Telefone)	73024
3° Oi (móvel, Fixo, Internet, Tv)	65034
4° Tim Celular	46544
5° Sky	46136
6° Dafiti.com.br	39402
7° Claro	33740
8° Samsung Electronics	32491
9° Walmart (loja Virtual)	26635
10° Saraiva (livraria, Editora e Loja Virtual)	25785
11° Extra.com.br	24519
12° Gvt	22978
13° Correios Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos	22887
14° Nextel Telecomunicações Ltda.	22828
15° Claro Tv	20991
16° Pank	20440
17° Motorola do Brasil	18082
18° Ponto Frio - Loja Virtual	17994
19° Ricardo Eletro (Internet)	16850
20° Netshoes	16386

Mais reclamadas nos últimos 30 dias

Empresas não recomendadas e Ruins

1° Vivo (celular, Fixo, Internet, Tv)	7441
2° Sky	7030
3° Oi (móvel, Fixo, Internet, Tv)	6248
4° Tim Celular	4507
5° Correios Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos	3888
6° Claro	3425
7° Samsung Electronics	3016
8° Casas Bahia - Lojas Físicas	2412
9° Gvt	2234
10° Nextel Telecomunicações Ltda.	2113
11° Sony Mobile / Xperia	1858
12° Mercado Livre	1316
13° Aliexpress	1156
14° Banco Cetelem	1006
15° Tam Linhas Aéreas	966
16° Miniinthebox	857
17° Dell Computadores do Brasil	845
18° Caixa Econômica Federal - Cartões	843
19° Caixa Econômica Federal	832
20° Cce Informática e Eletro Eletrônico	774

OBRIGADO!

www.b2wdigital.com

ri@b2wdigital.com