

B2W DIGITAL APOSTA EM PARCERIA COM UOLDIVEO PARA MANTER RITMO DE CRESCIMENTO NO MERCADO LATINO-AMERICANO



PERFIL DO CLIENTE

SERVIÇOS: VAREJO ONLINE

EMPRESA: B2W DIGITAL

EMPRESA

A B2W Digital é líder em comércio eletrônico no Brasil. Resultado da fusão entre a Americanas.com e o Submarino em 2006, a companhia opera por meio de uma plataforma digital, com negócios que apresentam forte sinergia e um modelo único multicanal, multimarca e multinegócios.

SOLUÇÃO

Uma das soluções encontradas pela companhia é a manutenção de uma rede de parceiros que auxiliam a B2W Digital em várias frentes. Na área de infraestrutura de Tecnologia da Informação, a B2W Digital é parceira de longa data do UOLDIVEO, que conta com uma equipe de profissionais dedicados às operações da comércio eletrônico da companhia em diversas disciplinas.

DESAFIO

Manter uma operação de comércio eletrônico complexa e suas vertentes multicanal, multimarca e multinegócios. Para manter o crescimento e a experiência de seus clientes, a B2W tem o constante desafio de manter sua infraestrutura de Tecnologia da Informação atualizada, garantindo que todas as lojas operações da companhia estejam no ar, 24x7.

BENEFÍCIOS

Com o apoio do UOLDIVEO, a B2W Digital vem colocando em prática seu plano estratégico de crescimento, que prevê fortes investimentos no triênio 2013-2015 com o objetivo de aproximar a empresa ainda mais de seus clientes, oferecendo a melhor experiência de compra, o melhor atendimento e o melhor serviço de entrega.

B2W DIGITAL APOSTA EM PARCERIA COM UOLDIVEO PARA MANTER RITMO DE CRESCIMENTO NO MERCADO LATINO- AMERICANO

Experiência da equipe do UOLDIVEO tem sido fundamental na manutenção da infraestrutura de TI que dá suporte às operações da companhia

A B2W Digital é líder em comércio eletrônico no Brasil. Resultado da fusão entre a Americanas.com e o Submarino em 2006, a companhia opera por meio de uma plataforma digital, com negócios que apresentam forte sinergia e um modelo único multicanal, multimarca e multinegócios. A empresa conta com um portfólio com as marcas Americanas.com, Submarino, Shoptime, B2W Viagens, Ingresso.com, Submarino Finance, BLOCKBUSTER® Online e Sou Barato, que oferecem mais de 35 categorias de produtos e serviços, por meio dos canais de distribuição internet, televendas, catálogos, TV e quiosques.

O ano de 2013 representou para a companhia a primeira etapa do plano de investimento de três anos (2013, 2014 e 2015). Ao longo do ano foram realizados muitos projetos que possibilitaram que a B2W avançasse em sua estratégia de estar mais próxima dos clientes, oferecendo a melhor experiência de compra, o melhor serviço de entrega e o melhor atendimento.

Entre os investimentos realizados em 2013, destaque para as quatro aquisições estratégicas, sendo três de empresas de tecnologia especializadas em desenvolvimento de sistemas - Uni-consult, Ideais e Tarkena - e a aquisição da Click-Rodo, transportadora especializada em operação para o comércio eletrônico. Com as aquisições de empresas de tecnologia, a B2W Digital dobrou o time de engenheiros de tecnologia/internet, possuindo atualmente mais de 600 talentos digitais nessa área. Nesse contexto, foi inaugurado o primeiro BIT (B2W Inovação e Tecnologia), espaço que reúne todo o time de tecnologia e que foi inspirado nos maiores e melhores centros mundiais de inovação e empreendedorismo.

Também em 2013, três novos centros de distribuição foram abertos (SP, MG e PE), aumentando a capacidade de armazenagem total da companhia em 60%. Atualmente, a B2W Digital possui sete centros de distribuição e, no mínimo, outros sete serão abertos até o final de 2015.

Duas iniciativas muito importantes também realizadas em 2013 foram: o lançamento da categoria de Moda e o início da operação do Marketplace. Outras operações de destaque foram a escolha da B2W Digital para operar toda a loja online da Ambev, incluindo as plataformas tecnológica e logística, e a loja online da FIFA, que possui produtos licenciados exclusivos para a Copa do Mundo da FIFA Brasil 2014™.

DESAFIO

Para manter sua estrutura e o ritmo de crescimento e investimentos, a B2W Digital aposta fortemente em Tecnologia da Informação. Por conta disso, um dos maiores desafios da companhia é o estabelecimento de parcerias que deem suporte à toda infraestrutura necessária à operação do negócio.

Um destes parceiros é o UOLDIVEO, que há anos vem dando suporte às operações da empresa. A eficiência de parcerias como esta vem permitindo que a B2W Digital foque seus esforços no core de seu negócio, o que em 2013 refletiu-se em investimentos como a aquisição de três companhias de tecnologia:

- **Uniconsult:** Otimização de controle de pedidos (expedição e reversa), de sistemas para operação de múltiplos centros de distribuição e desenvolvimento de sistemas específicos para operação de marketplace;
- **Ideais Tecnologia:** Desenvolvimento e otimização das plataformas de venda online, B2B/B2B2C e sistemas mobile;
- **Tarkena:** Otimização de sistemas de busca e algoritmos para gerenciamento de frete.

Os investimentos nas plataformas tecnológicas das áreas de operação e logística, televisão, atendimento e televentas visam à melhoria da qualidade e eficiência das operações da B2W Digital, proporcionando uma experiência de compra ainda melhor para os clientes.

No último ano foram implementados vários projetos envolvendo desde melhorias na estrutura da plataforma tecnológica até novas funcionalidades, com destaque para:

- **Plataforma de web services Seller:** Plataforma de criação de lojas online e sistemas de backoffice/ERP integrados.
- **Loja online KM de Vantagens:** A B2W DIGITAL vai operar a plataforma de comércio eletrônico KM de Vantagens por meio da marca Shoptime.
- **Quatro marcas próprias:** Newme, Meemo, Topdesk e Orb, que estão disponíveis nos sites Americanas.com, Submarino e Shoptime.
- **Novo site do Sou Barato:** Nova identidade visual. Mais dinâmico e interativo.
- **Novo site do Submarino:** Novas ferramentas, novo layout e mais intuitivo.
- **Novas versões mobile da Americanas.com, Submarino e Shoptime:** Versões adaptadas a todos os sistemas operacionais de smartphones.
- **Recomendação de produtos na Americanas.com e no Shoptime:** Recomenda produtos com base no histórico de navegação e de compras do cliente.
- **Botão de compartilhamento de compras no Facebook:** o cliente pode compartilhar suas compras no Facebook com apenas 1 click.

- Novo “auto complete” do sistema de busca da Americanas.com, Submarino e Shoptime: Resultado mais relevante, com os produtos mais clicados, mais vendidos e mais recentes.
- Sistema de perguntas e respostas mais frequentes (FAQ) da Americanas.com: Oferece resposta rápida às dúvidas mais frequentes dos clientes.
- Ferramenta de avaliação de produtos: Novo processo mais fácil e rápido.
- Shoptime - Último visto na TV: Agora os clientes do Shoptime podem ver pelo site a última oferta apresentada na TV, permitindo uma maior interação entre os diferentes canais de venda da marca.

BENEFÍCIOS

Como resultado deste foco estratégico, possibilitado por parcerias bem sucedidas como a mantida com o UOLDIVEO, a B2W Digital registrou em 2013 receita bruta consolidada de aproximadamente R\$ 7 bilhões, representando um crescimento de 28,5%, quando comparado ao ano anterior, com margem bruta de 24,8%, uma evolução de 1,0 p.p. e margem EBITDA de 7,1%, uma melhora 0,2 p.p.

Como recompensa da mobilização de toda a companhia em oferecer a melhor experiência digital ao cliente, em 2013 a B2W conquistou os principais prêmios do mercado, tais como: 4 Prêmios no “Época Reclame Aqui - As Melhores Empresas para o Consumidor” e o “Prêmio Top of Mind Internet” pelo sétimo ano consecutivo. Essas conquistas ratificam a posição da Companhia como a nº 1 em atendimento ao cliente.

“A B2W Digital é um de nossos principais clientes em outsourcing de infraestrutura de TI e Telecom. Conhecemos em detalhe o ambiente e quão crítica é sua operação. Nossa missão é auxiliar o sucesso da B2W em sua estratégia de crescimento por meio de serviços robustos e confiáveis de infraestrutura de TI”

Gil Torquato
CEO UOLDIVEO

Um ano repleto de importantes conquistas, com evolução contínua dos resultados trimestre após trimestre, deixa a companhia naturalmente bem posicionada para o ano de 2014, que já inicia com o anúncio do aumento de capital no valor de R\$ 2,38 bilhões com o objetivo de melhorar a estrutura de capital da companhia e os recursos obtidos por meio de sua realização serão destinados à amortização de parte da dívida. O aumento de capital permitirá à B2W Digital seguir investindo nos pilares do seu negócio, acelerando o seu crescimento e consolidando sua posição de liderança no mercado.

Copyright ©2014 UOLDIVEO. Todos os direitos reservados. Material confidencial, sujeito a alterações sem aviso prévio. É terminantemente proibida a reprodução ou transmissão, parcial ou integral, deste sem o consentimento prévio, por escrito, do responsável legal no UOLDIVEO.