

El Corte Inglés

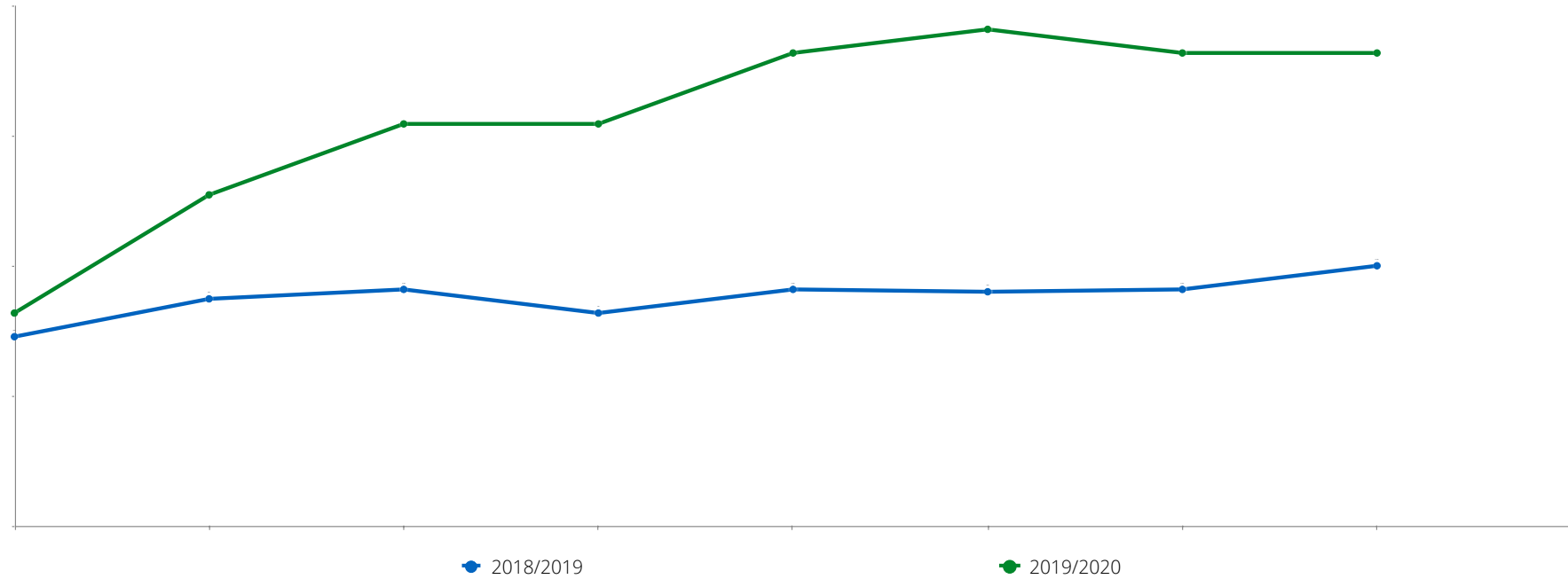


António Tomé Ribeiro

CTT Ecommerce Day

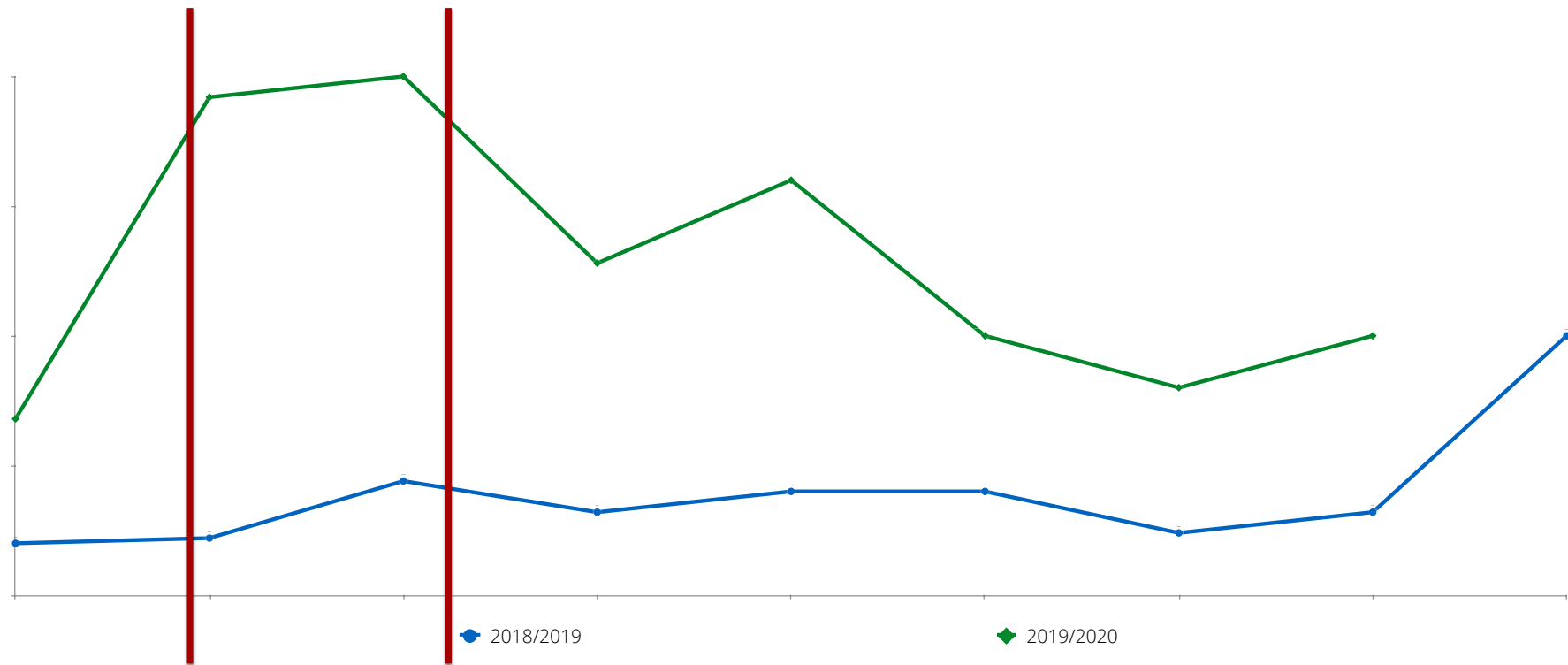
CTT ECOMMERCE DAY

Cientes no elcorteingles.pt



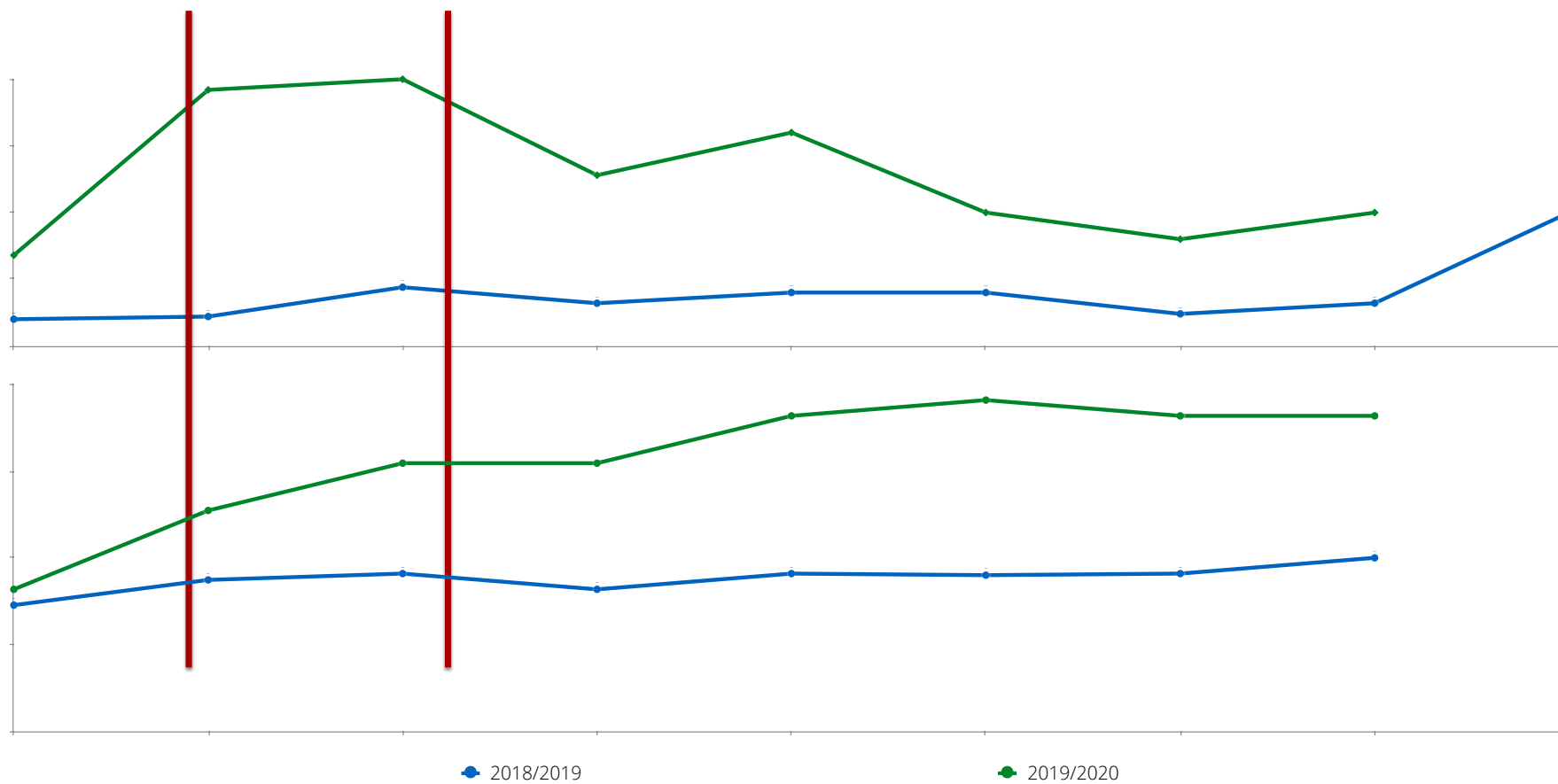
CTT ECOMMERCE DAY

Pedidos no elcorteingles.pt



CTT ECOMMERCE DAY

elcorteingles.pt



CTT ECOMMERCE DAY

elcorteingles.pt



+140%

Revenue



+80%

Unique visitors

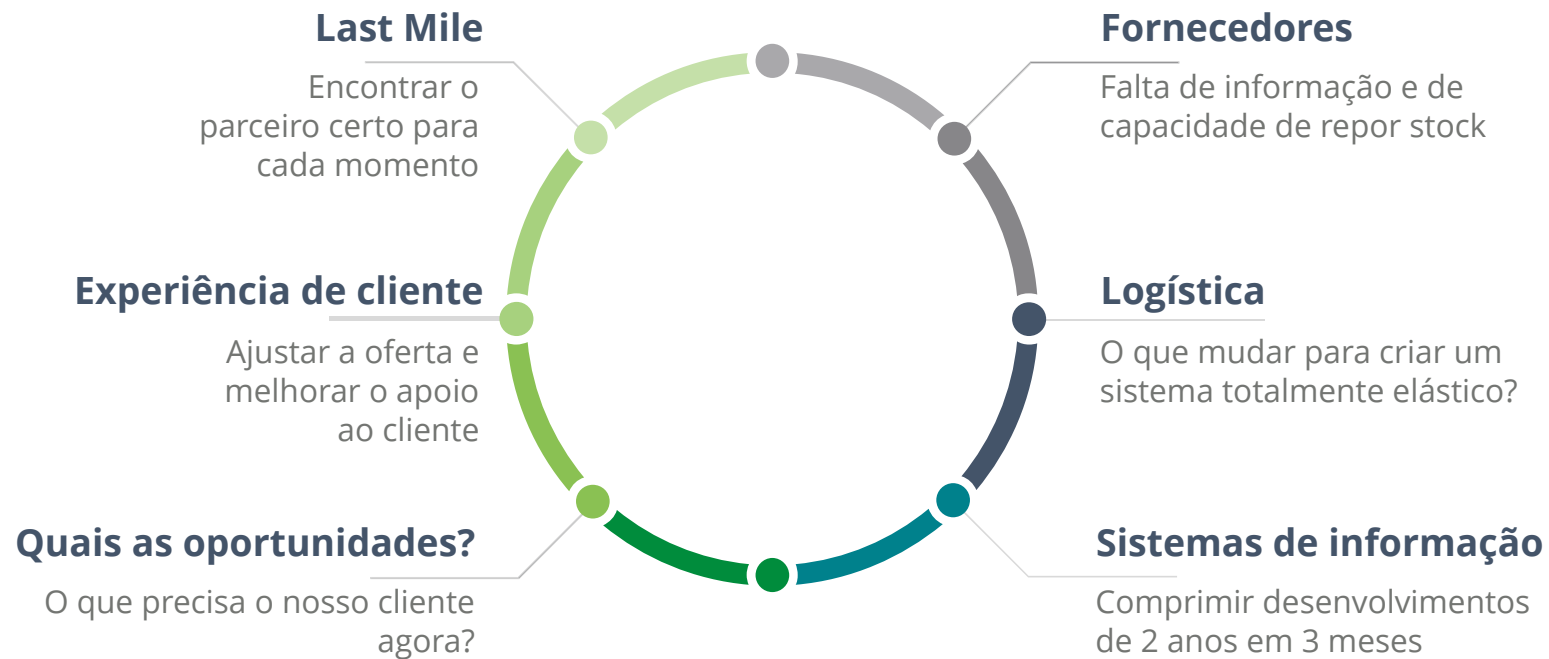


Mobile vs Desktop

Crescimento de ambos os canais

Principais desafios

Tudo estava pensado mas nem tudo estava feito!



CTT ECOMMERCE DAY

Principais acções

MINISUPERMERCADO
Mercearias, Produtos de Higiene e Lar.
Entregas à sua porta, em todo o país.

SUPERMERCADO

ENTREGA NO DIA

CLICK&CAR

CLICK&COLLECT



CTT Ecommerce day

Principais desafios

“What happens if this new business model doesn’t work?”

The chair of the board and the CEO, almost in unison, replied, “Then we will try something else.” The CEO continued: “But we know for sure that if we don’t do anything, **someone else will get between us and the customer, using digital.**”

May-June 2017 issue (pp.112–121) of Harvard Business Review.

CTT ECOMMERCE DAY

Resultados

01 Níveis de entrega em 2h acima de dos 98%



02 SLA de resposta de Call center perto de 24h



03 Mais 300.000 pedidos desde o início do ano

04 Uma experiência cada vez mais omnicanal



05 Escolher os parceiros certos para crescer!



06 Projecto de transformação digital totalmente definido

El Corte Inglés

Obrigado

António Tomé Ribeiro