

# Frederico Trajano – COO Magazine Luiza



#abraceonovo

## Visão Geral Magazine Luiza



780 lojas  
+20 mil colaboradores

43 milhões clientes

R\$ 12 bilhões Receita Bruta

Foco na classe C

Valorização das Pessoas e Inovação

- Até 1 ano
- Até 2 anos
- Até 3 anos
- Até 4 anos
- Até 5 anos
- Mais do que 5 anos

# Transformação Digital no Brasil

Magazine Luiza

Nós temos uma  
grande e jovem população...



200 milhões de pessoas



Nós temos uma  
grande e jovem população...

 50% com menos de 30 anos



Nós temos uma  
grande e jovem população...



50% estão conectadas



...e uma das mídias sociais mais  
ativas do mundo



100 milhões



...e uma das mídias sociais mais  
ativas do mundo



40 milhões



... um sistema bancário  
bem desenvolvido



86 milhões

Com cartão de  
crédito ativo



... um sistema bancário  
bem desenvolvido



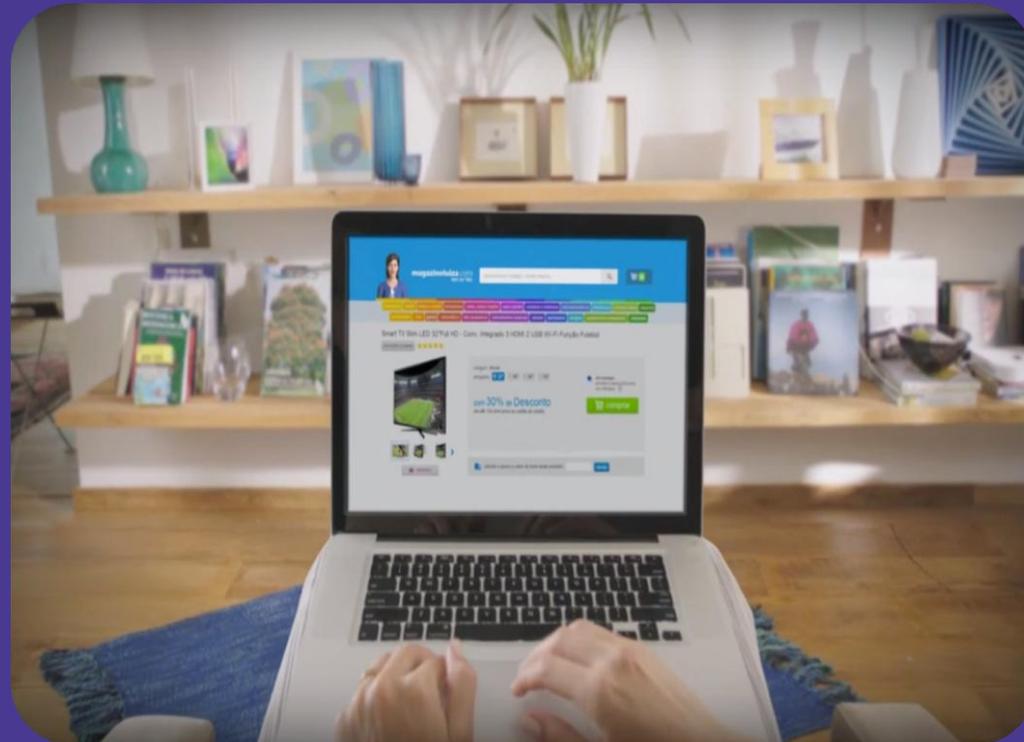
4 bancos

Entre os top 20  
downloads



...presente em um mercado novo  
e com um grande potencial

Mercado de U\$18 bilhões



...presente em um mercado novo  
e com um grande potencial



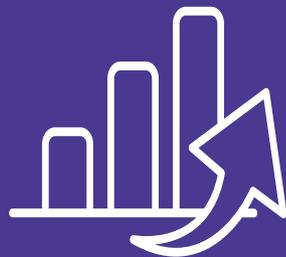
=



+



+



CAGR 2010 – 2014:

**25%**

Mas temos desafios...



Problemas de infraestrutura

Mas temos desafios...

COFINS

CPMF

PIS

ISS

IPI

IR

ICMS

CSLL



Alta e complexa  
estrutura de impostos

**35%**  
do PIB

Mas temos desafios...



**Custo de Capital de Giro | Vendas sem Juros | Selic > 14%**

Transformação Digital no Brasil

Magazine Luiza

Transformação Digital no Brasil

**Magazine Luiza**

# Nossa estratégia

**De:**

**Empresa de varejo tradicional com uma área digital**



**Para:**

**Empresa digital com pontos físicos e calor humano**



# Transformação Digital

## Pilares:



Multicanalidade



Digitalização das lojas físicas



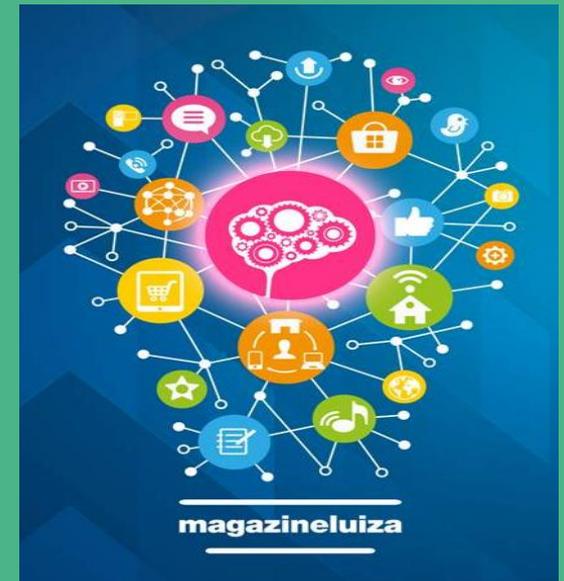
Inclusão digital



Transformar o site em uma plataforma digital



Cultura digital



movimento  
**#abraceonovo**

# Operação Multicanal

## Plataforma única de operação



## Servindo vários canais



Lojas convencionais



Lojas virtuais



E-commerce



Televendas



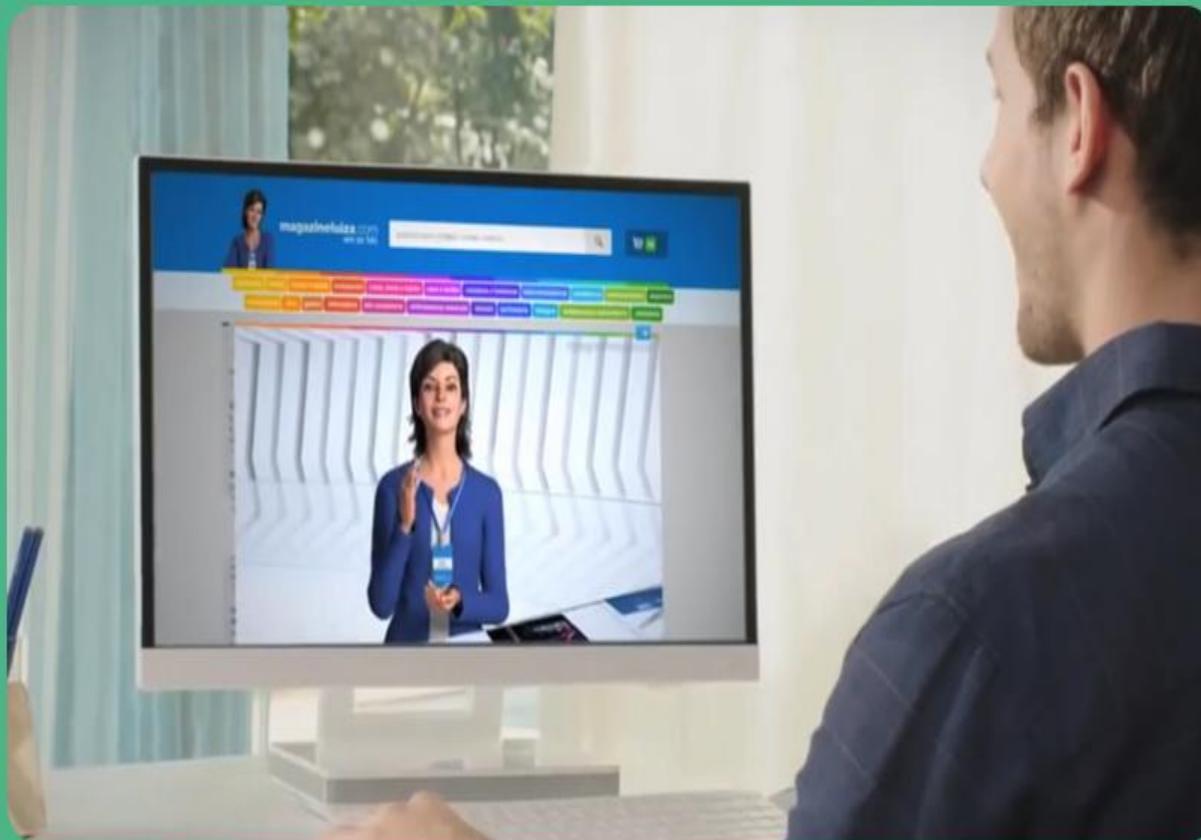
Mobile



Magazinevocê

## Lu – Vendedora Virtual

Inclusão digital | 100.000 inscritos no canal do Youtube  
| 105 milhões de vídeos visualizados



## Luiza Labs

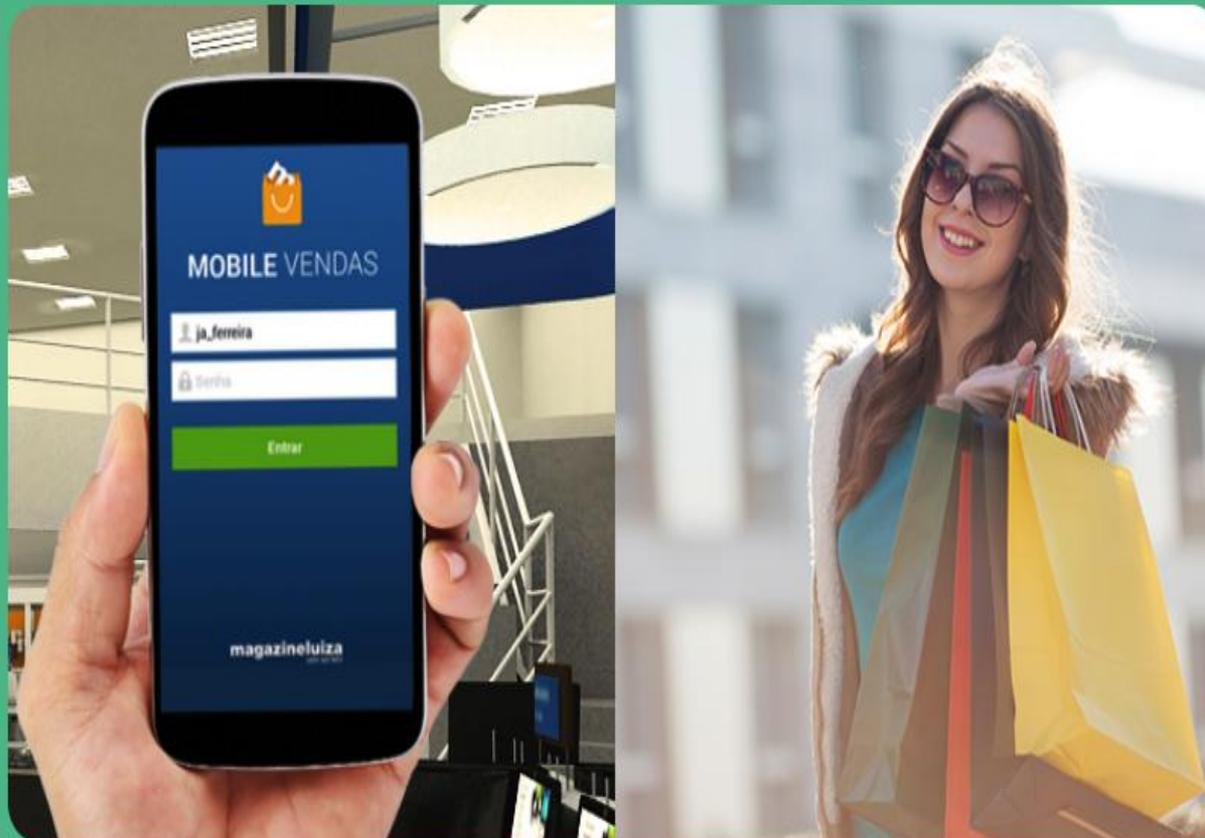
O Luizalabs é um laboratório de Tecnologia e Inovação com o objetivo de criar produtos e serviços com foco no varejo, oferecendo aos clientes mais benefícios e uma melhor experiência de compra.



Time de Inovação | FINEP | Laboratório técnico

# Mobile Vendas

7.000 vendedores até 2016 |  
Redução do tempo de venda: de 40 para 4 minutos



# Magazine Você

Vendas diretas através de mídias sociais | Operado pelo Magazine Luiza  
| Mais de 100 mil lojas divulgadoras

The screenshot shows a user profile for Beto Mendes. At the top left is a profile picture of a smiling man. To the right of the picture are three navigation buttons: 'Painel de controle' (gear icon), 'Perguntas' (speech bubble icon), and 'Carrinho' (shopping cart icon). The name 'Beto Mendes' is displayed in large white text. To the right of the name is a blue banner with the text 'A minha loja exclusiva para os meus amigos.' Below the profile picture is a dark blue button labeled 'Editar perfil'. To the right of the profile picture is a text box with a dashed border containing the text: 'Deixe que as pessoas saibam de quem estão comprando. Utilize esse espaço para apresentar sua loja e falar sobre você. Clique para alterar o texto.' To the right of this text box is another text box with the text: 'Quer saber quem visitou a sua loja? Integre sua conta com o Facebook.' Below this text box is a dark blue button with the Facebook 'f' logo and the text 'Conecte-se aqui'. To the right of the 'Conecte-se aqui' button is a 'Ranking' section with a star icon and the name 'Noveto'. Below the profile section is a 'Meus destaques' section. On the left of this section is a button with a plus sign and the text 'Criar Vitrine'. Below this button is a promotional banner for 'Monte sua banda' featuring a drum set. To the right of the banner are three product cards. The first card shows a refrigerator. The second card shows a white portable device with a price tag of 'R\$ 87,14'. The third card shows a black laptop stand with a price tag of 'R\$ 19,87'.

# Mídia social para ativar lojas físicas

780 lojas com *fan pages* | Tamboreen: fácil gestão  
| Gerentes criam suas próprias páginas

The image shows a screenshot of a Facebook group page for 'Gerentes Magazine Luiza'. The page features a blue header with the group name and a search bar. Below the header is a large blue banner with the text 'Somos pioneiros, somos inovadores. Não somos seguidores.' and the 'magazineluiza' logo. The banner also includes the text 'Gerentes Magazine Luiza' and 'Grupo fechado'. The left sidebar shows the user profile 'Ivan Alves' and various navigation options like 'Feed de Notícias', 'Mensagens', and 'Eventos'. The main content area includes a search bar for the group, a 'Publicar' button, and a 'MEMBROS' section showing 334 members (22 novos). The bottom of the page shows a 'PUBLICAÇÃO FIXADA' section with a post from 'Luiza A Lu'.

# CRM 2.0

1 milhão de e-mails personalizados | Ofertas customizadas  
| Histórico de navegação no site disponível nas lojas

The screenshot displays the Magazine Luiza website interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'nossas lojas', 'tenha sua loja', 'central de atendimento', and 'compre pelo telefone (11) 3505-9900'. A shopping cart icon shows 'carrinho 0'. The main header features the Magazine Luiza logo, a search bar with the placeholder 'procure por código, nome, marca...', and a personalized greeting 'Olá, André (sair)' with buttons for 'seus pedidos' and 'seu espaço'. Below the header is a horizontal menu with various product categories such as 'ventilação', 'áudio', 'auto', 'bebês', 'beleza e saúde', 'brinquedos', 'cama, mesa e banho', 'câmeras', 'casa e jardim', 'celulares', 'eletrodomésticos', 'eletroportáteis', 'esportes', 'ferramentas', 'games', 'informática', 'móveis', 'perfumaria', 'relógios', 'suplementos', 'tablets', 'tv e video', and 'utilidades domésticas'. A promotional banner offers 'ganhe um prêmio' (win a prize) and 'frete grátis' (free shipping) with terms and conditions. Below this, a personalized message from 'Lu indica' (Lu recommends) says: 'Olá, André! Para te ajudar a fazer a escolha certa, eu separei os produtos que são ideais para você.' (Hello, André! To help you make the right choice, I've selected products that are ideal for you.) On the left, there is a sidebar with a category 'móveis e colchões' (furniture and mattresses) and sub-items like 'guarda-roupas', 'sofás', and 'colchões'. A main content area features a personalized email notification: 'André Luiz Hernando, verifique sua caixa de entrada [andrehernando@gmail.com](mailto:andrehernando@gmail.com) e confira as ofertas incríveis que te enviamos' (André Luiz Hernando, check your inbox at [andrehernando@gmail.com](mailto:andrehernando@gmail.com) and check out the incredible offers we've sent you). A note below says: 'Se você não recebeu, [clique aqui](#) para não ficar sem receber :-)' (If you didn't receive it, [click here](#) so you don't miss out :-)).



# Market Place

Plataforma amigável | Comissão flexível

