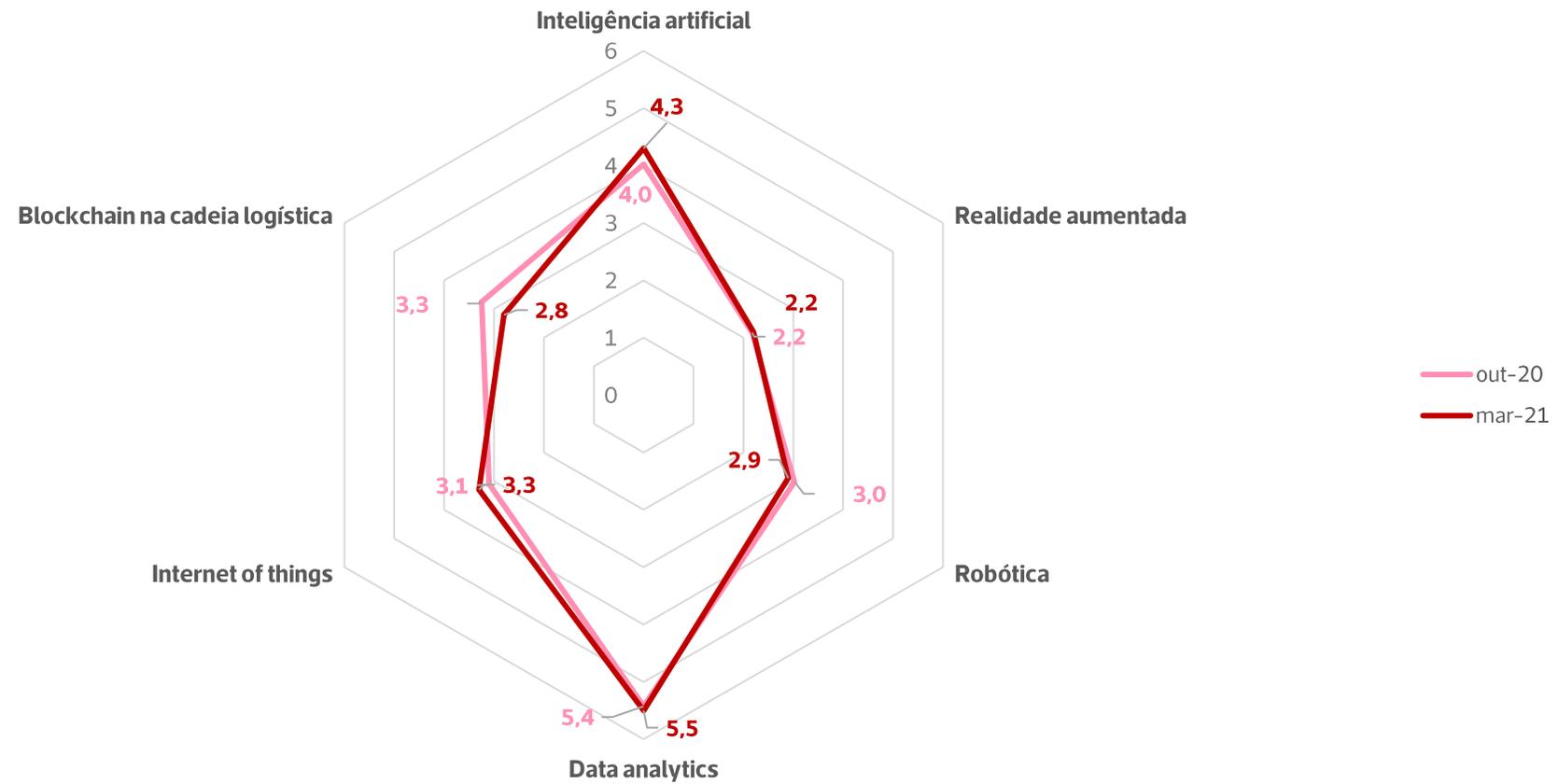


*The great leap of* **e-Commerce.** Posicionamento e  
soluções CTT



Alberto Pimenta  
Head of e-Commerce

# Inovações mais relevantes num futuro próximo no retalho online



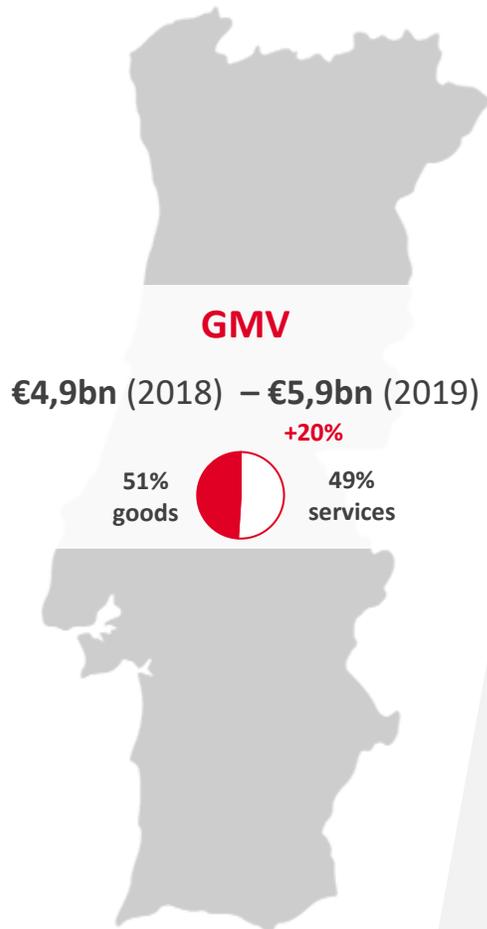
**1 E-Commerce em Portugal. *Starting point***

2 Impacto COVID19 no e-commerce

3 Resposta e posicionamento CTT no e-commerce



# Global b2c e-Commerce market in Portugal 2019



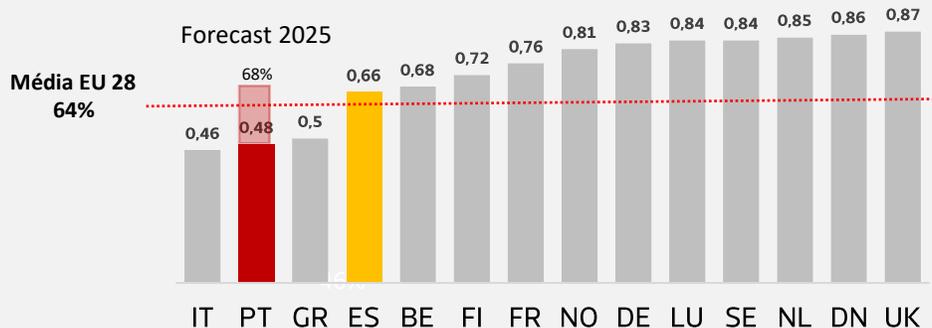
## Cross-border in Portugal

- Portuguese ebuyers buy more and more in domestic stores
- But even so, > 80% Portuguese ebuyers buy in foreign online stores

## Top ecommerce stores where the Portuguese do their shopping



## Percentage of ebuyers in 2019



China: 63%

Spain: 37%

UK: 28%

USA: 18%

Germany: 13%

France: 11%

HK: 8%



## Relative low digital development of the the PT companies

- 3-4% total retail (CN e KR >25-30%; RU, DK, NL,US 15%-20%)
- Only 39% of PT companies have presence online; and only 27% make business online

1 E-Commerce em Portugal. *Starting point*

**2 Impacto COVID19. Aceleração no e-commerce**

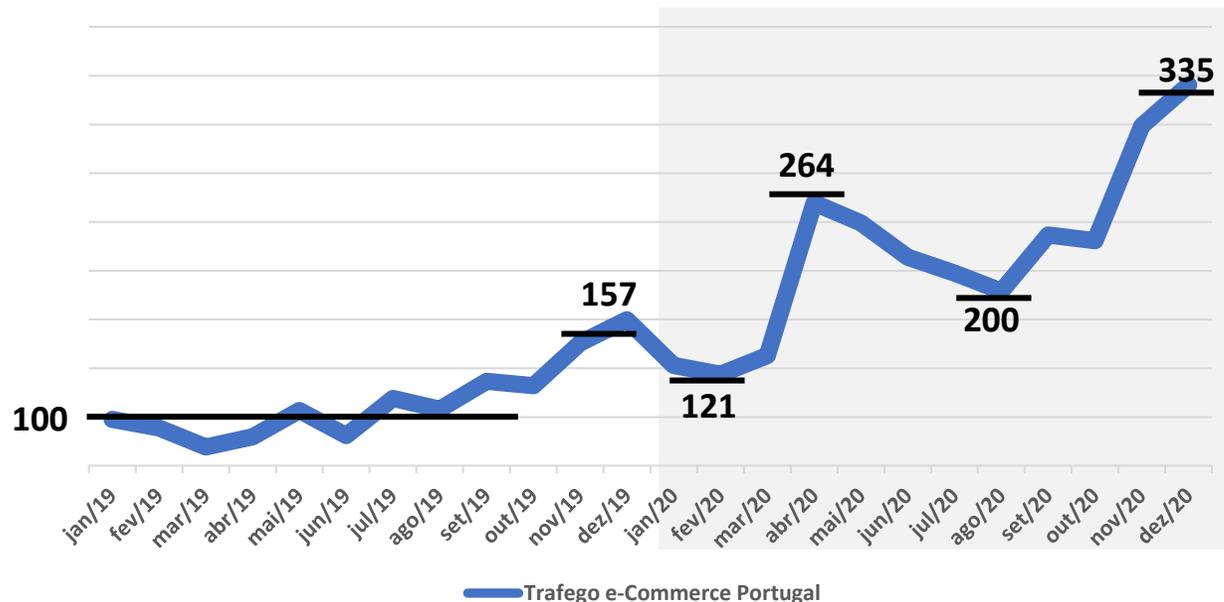
3 Resposta e posicionamento CTT no e-commerce



# 1º insight. Crescimento explosivo e-commerce 2020



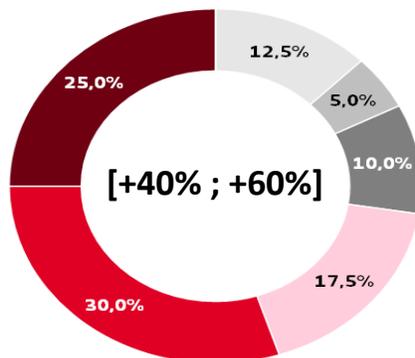
Trafego CTT e-Commerce Portugal



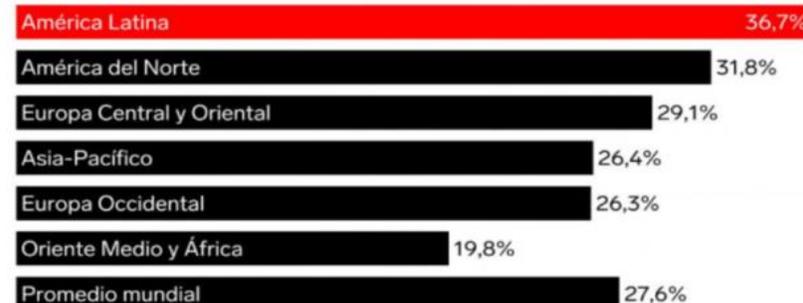
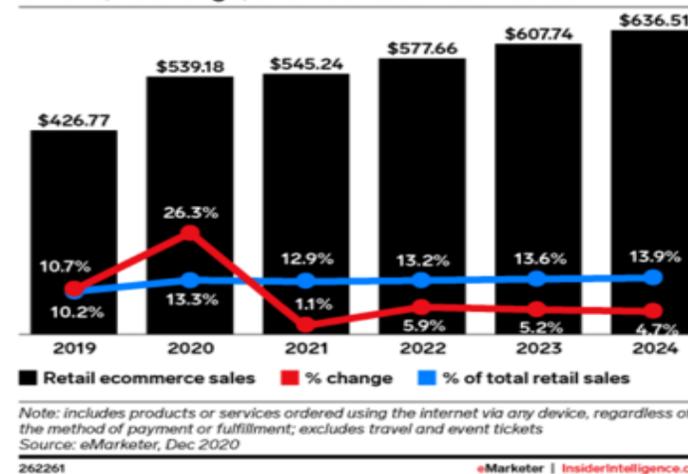
- ☐ Crescimento CTT em PT claramente acima do mercado
  - + 92% (tráfego)
- ☐ Crescimento mercado PT muito acima do da Europa Ocidental

## Estimativa Crescimento mercado PT ano 2020

- Crescimento anual inferior a 10%
- Crescimento anual entre 10% e 20%
- Crescimento anual entre 20% e 30%
- Crescimento anual superior a 30%
- Crescimento anual superior a 50%
- Crescimento anual mais do que duplica

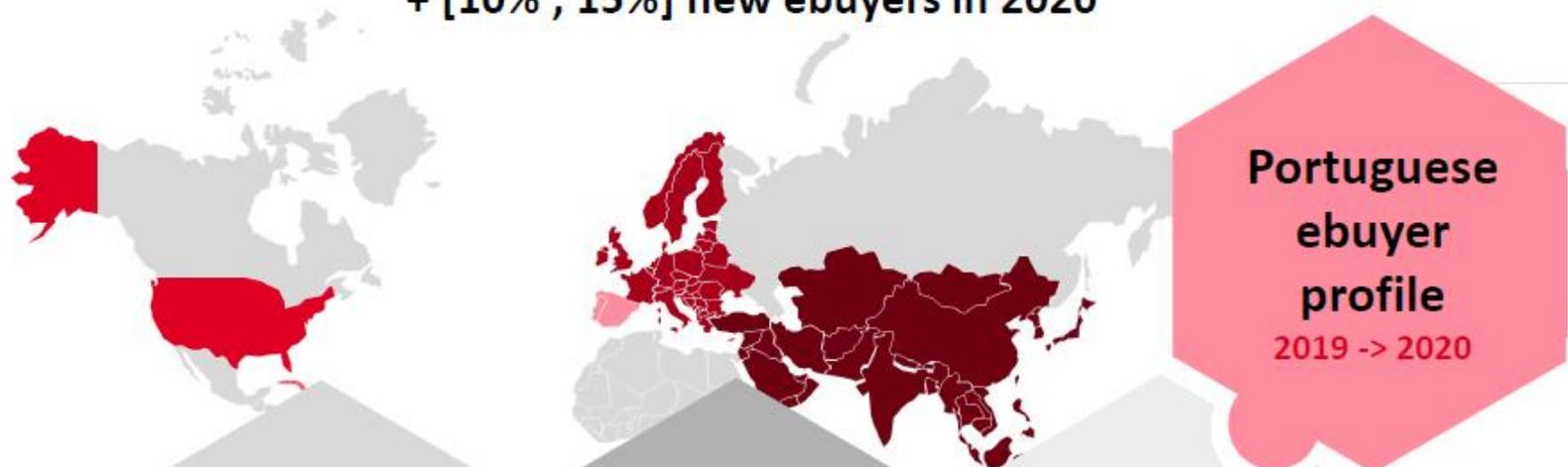


Retail Ecommerce Sales in Western Europe, 2019-2024  
billions, % change, and % of total retail sales



# Buying profile of the Portuguese ebuyer

+ [10% ; 15%] new ebuyers in 2020



**Portuguese ebuyer profile**  
2019 -> 2020

Average number of purchases of products (per year)  
**15,8 -> 19,5**

Average number of products per purchase  
**3,8 -> 4,3**

e-Commerce expense in products (per year)  
**807,2€ -> 1103,7€**

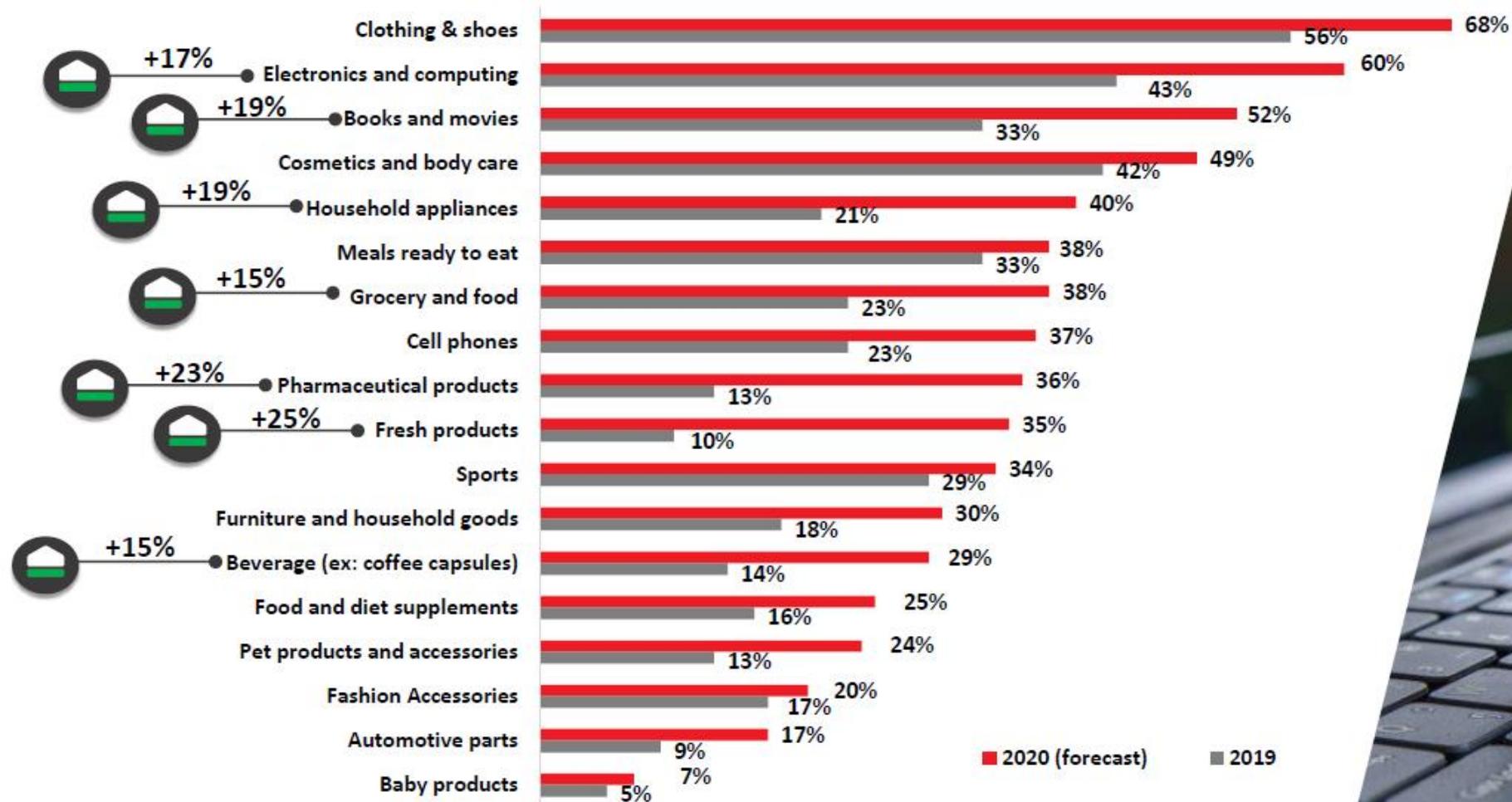
Average purchase value  
**51,1€ -> 56,6€**

Product weight  
**<500gr**  
**50% -> 44%**

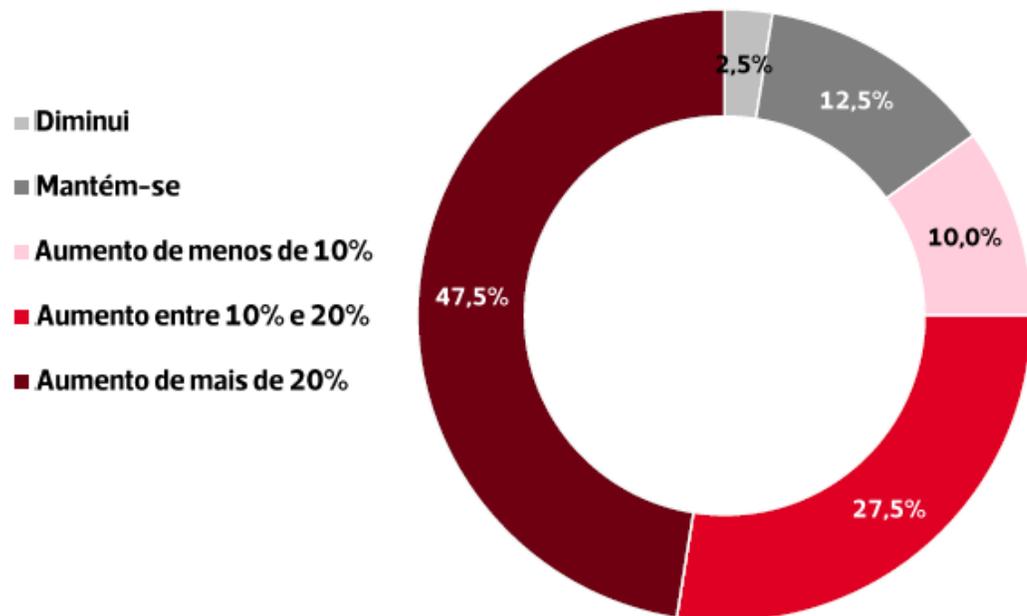
Purchase frequency  
**< 3 months**  
**90% -> 95%**



# The products profile of the ebuyers

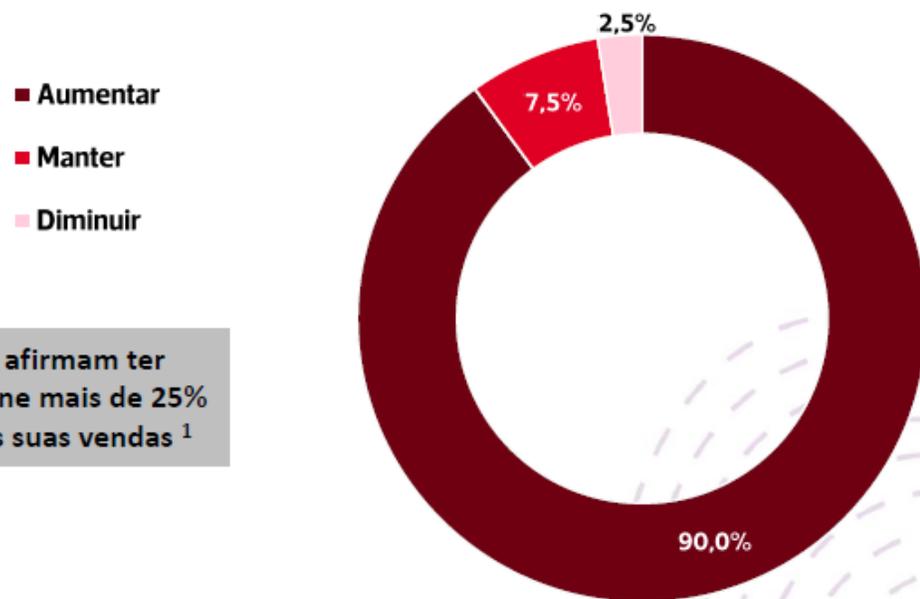


## 2º Insight: Maior peso do mercado doméstico



- No pós-COVID, cerca de 50% do painel estima que o peso do mercado doméstico no total das compras online aumente mais de 20%.

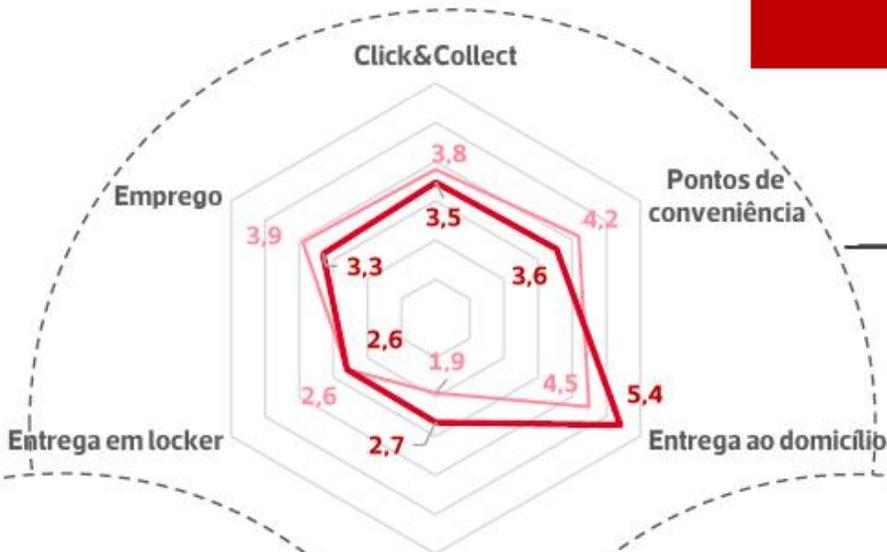
## 3º Insight: Reforço do papel dos marketplaces



46% PME afirmam ter vendido online mais de 25% do total das suas vendas <sup>1</sup>

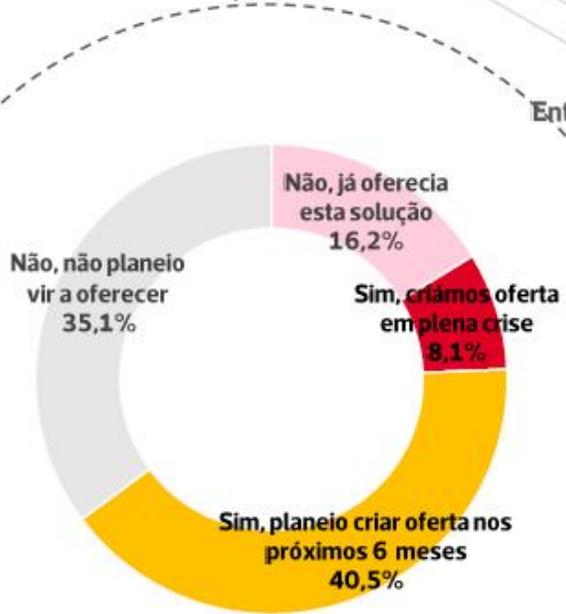
- No pós-COVID, 90% do painel aponta que a participação dos e-marketplaces no conjunto das vendas online irá aumentar.

# 4º Insight: desafios na logística e entregas

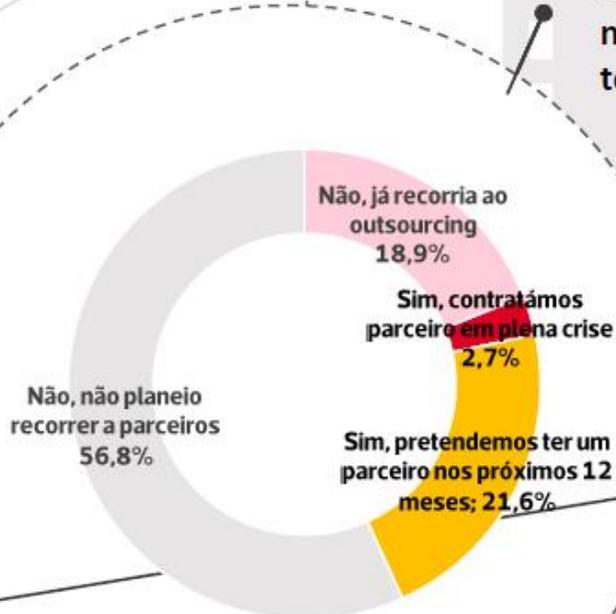


Entregas em casa. Click&Collect + lockers vão ganhar peso pós pandemia

Outsourcing e fulfillment e mais intralogistics será uma tendência



A atual crise COVID19 teve ou terá impacto na oferta de entregas "sameday" aos seus clientes?



A crise pandémica teve ou terá impacto na contratação de um parceiro para a oferta de soluções logísticas (e-fulfillment)?

Sameday delivery veio para ficar



+ Ommichanel → + flexibilidade no supply chain

- 1 E-Commerce em Portugal. Starting point
- 2 Impacto COVID19 no e-commerce

**3 Resposta e posicionamento CTT no e-commerce**



Reforço do posicionamento CTT em toda a cadeia de valor do e-commerce, com o lançamento de iniciativas relevantes de apoio à economia nacional, no combate ao COVID19 e para a transformação digital dos seus negócios

### Marketplace Dott



### Criação Lojas online CTT



Queremos ajudar a fazer crescer o seu negócio online.

### CTT Logística



Logística  
Soluções integradas de armazenamento, preparação e entrega

### Comércio local



LOJA ONLINE - > 1750 lojas registadas **ctt**



PARCERIA UBER **ctt**



A Feira do Queijo DOP está no Dott!



A região Viseu Dão Lafões está no ponto.



FEIRA DO CHÍCARO - ALVAIÁZERE **ctt**



FEIRA DA CASTANHA **ctt**



REFORÇO PARCERIA OLX **ctt**



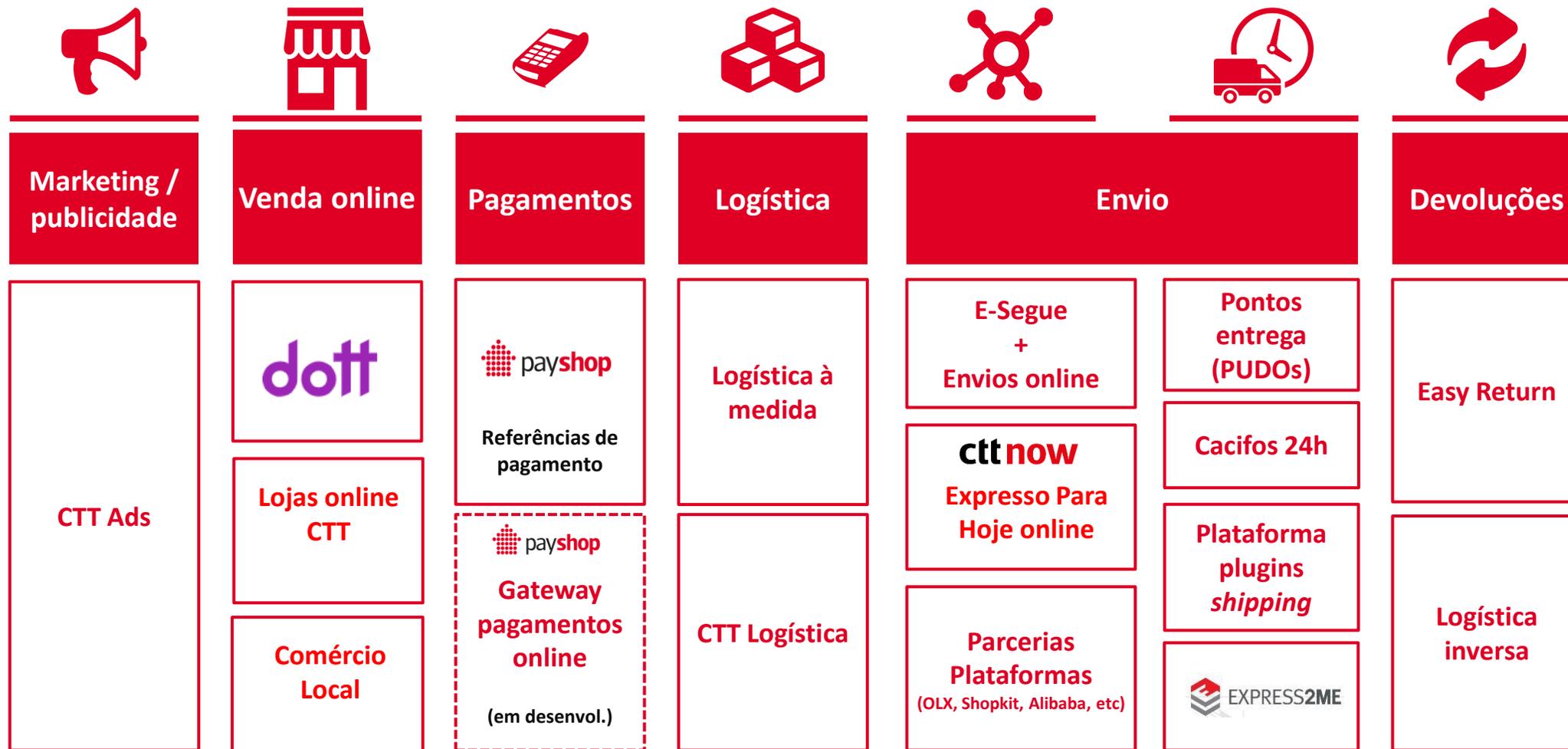
Rede de 75 lockers **ctt24h**

## Soluções de E-Commerce CTT

Os CTT têm hoje um portfólio de soluções de E-Commerce que acompanha toda a cadeia de valor, focadas tanto nos retalhistas como nos e-buyers, e que vão desde a venda/compra online até à devolução



Soluções CTT para apoiar SELLERS no seu processo de venda online



O Dott foi lançado em Maio de 2019 pelos CTT e Sonae, com o objetivo de ser um campeão nacional de e-commerce, que tem o desafio de mudar a forma como se compra e vende online



- Modelo **Marketplace puro** (de intermediação versus retailer ou misto)
- **Marcas conhecidas e produtos novos**
- De forte **cariz nacional**, e que pretende ser a escolha número 1 do consumidor português para a realização de compras online
- Experiência e foco na **proximidade e conveniência**
- **Generalista e B2C**

Oferta abrangente de produtos, cerca de **20 categorias**

**+1500 sellers** nacionais e internacionais **+ 3M produtos**

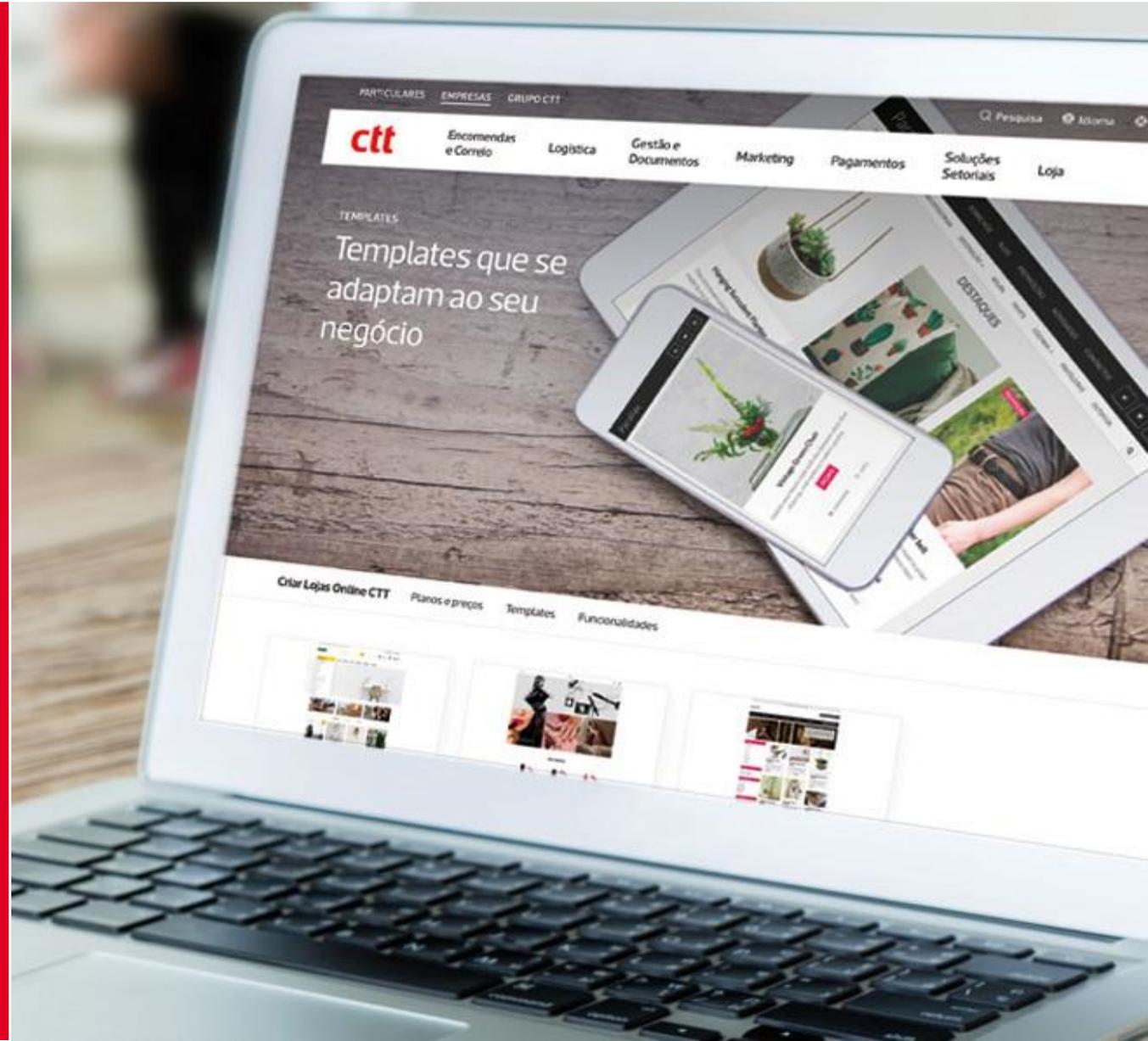
**+1M unique users** por mês

## Soluções de E-Commerce CTT | Criação de Lojas Online

Software chave na mão para sellers PMEs criarem as suas lojas online de forma simples e rápida



- Serviço chave na mão para a **criação de lojas online** sem necessidade de conhecimento tecnológico e back-office muito intuitivo
- Permite aos e-sellers **criarem os seus sites de forma simples** com os seus próprios catálogos de produtos
- Integra serviços de distribuição CTT e outros serviços de terceiros como pagamentos, faturação, permitindo uma gestão integrada
- Integração com lojas no Facebook e Instagram aumento o potencial de negócio
- Possibilidade de gerir campanhas digitais para as lojas como email marketing
- Alternativa ou complementaridade aos marketplaces tradicionais (ex: Dott)



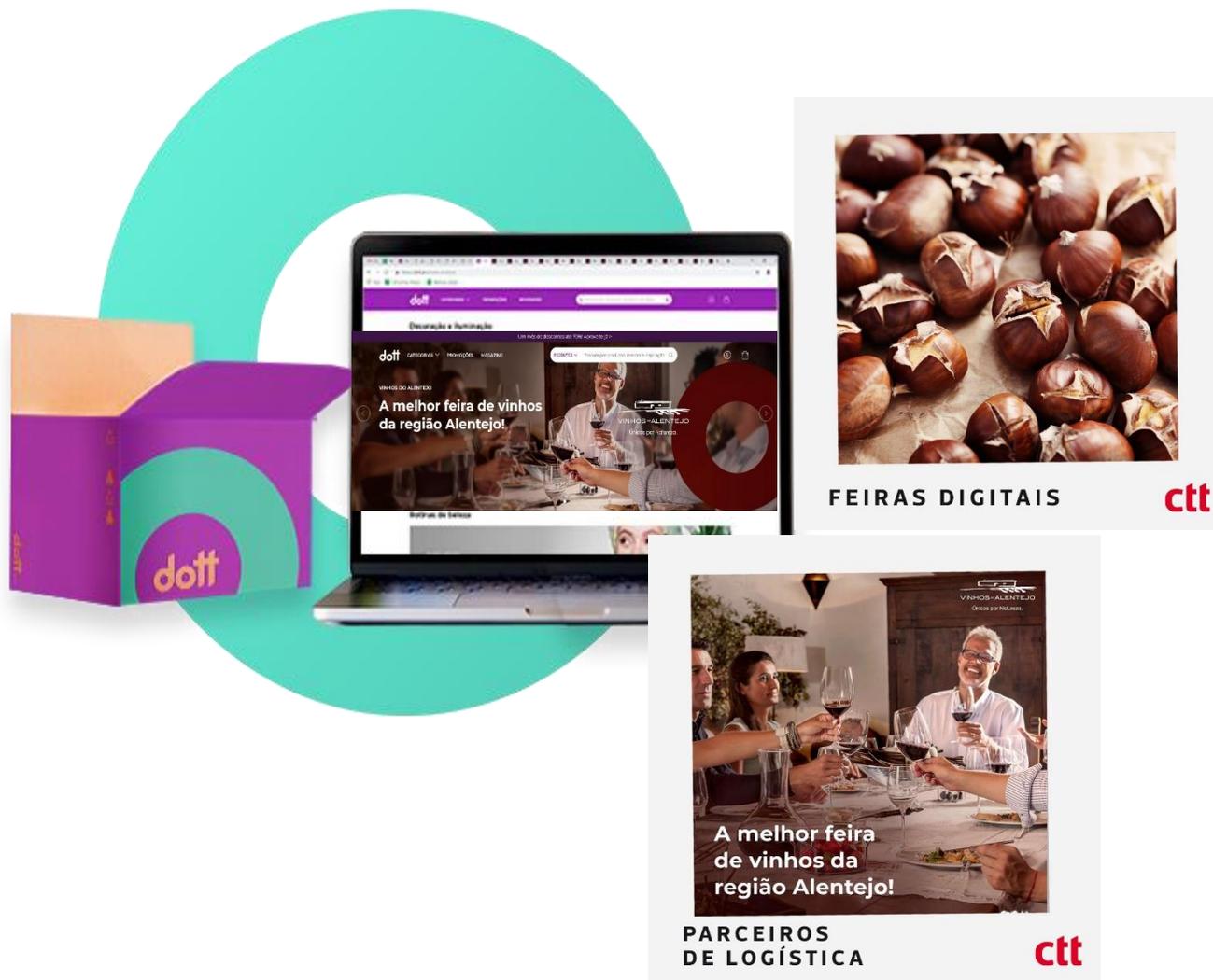
# Soluções de E-Commerce CTT | Feiras e Showrooms digitais

Mercados virtuais que permitem vender produtos online



As feiras digitais permitem dar continuidade ao evento físico e estender a feira a públicos mais distantes e diversificados.

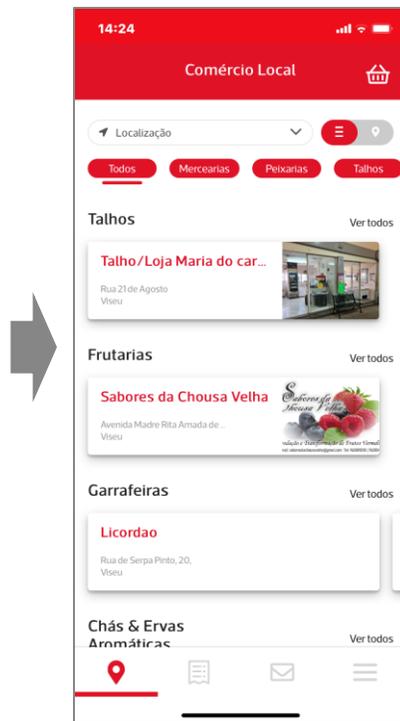
- Proporcionar o acesso a mais clientes através do mercado digital;
- Parceiros dos produtores nacionais;
- Promoção da saúde e a segurança, com vendas à distância;
- Produtos enviados sem que os feirantes tenham de sair das suas instalações;
- Dotamos os participantes de ferramentas de comunicação/publicidade CTT.



a nossa entrega é total

## Soluções de E-Commerce CTT | CTT Comércio Local

Marketplace para comércio local assente solução web (“backoffice”) e solução mobile para smartphones (app para comerciante e app para consumidor) disponível em IOS e Android



Oferta integrada de serviços de apoio aos Municípios e de suporte ao comércio local

- Criação e gestão encomendas
- Pagamento online
- Entrega de produtos (CTT Expresso ou takeaway)



Logística CTT é um portal com um conjunto de soluções integradas que permite ao cliente consultar e gerir o seu stock numa única plataforma

➤ Conjunto de **soluções integradas** que, através de um portal online, satisfazem as necessidades de **logística, armazenagem e distribuição** típicas de negócios de e-commerce

➤ Target: PMEs com foco em **negócios de e-commerce**

**Oferta standardizada** com modelo de **pricing simplificado**:

- Sem qualquer custo de adesão, integração ou fidelização
- Só é cobrado quando o produto é expedido do armazém
- **Integração com diferentes plataformas de e-commerce** como Shopify, Woocommerce e DOTT (brevemente).



RECOLHEMOS



ARMAZENAMOS



PREPARAMOS



ENTREGAMOS



Para além deste produto online direcionada para PMEs, os CTT têm também **soluções à medida/customizadas para sellers de grandes dimensões**

Solução que permite a gestão total e personalizada dos envios como a definição do dia a hora e o local das encomendas, com features extras de valor acrescentado para os cliente

# ctt e-segue

SOLUÇÃO MODULAR DE ENVIOS FOCADA NA CONVENIÊNCIA DO E-BUYER



**App móvel para o e-buyer poder gerir os seus envios de forma conveniente**



Definição da urgência da entrega (amanhã ou 2 dias)



Escolha do local de entrega (morada ou Ponto CTT)



Possibilidade do cliente (remetente e destinatário) alterar o seu envio em curso (morada e data)



Possibilidade de escolher a janela horária de entrega e de recolha p/ enviar



Possibilidade de ter até 3 tentativas de entrega, para garantir que o cliente consegue receber o objeto

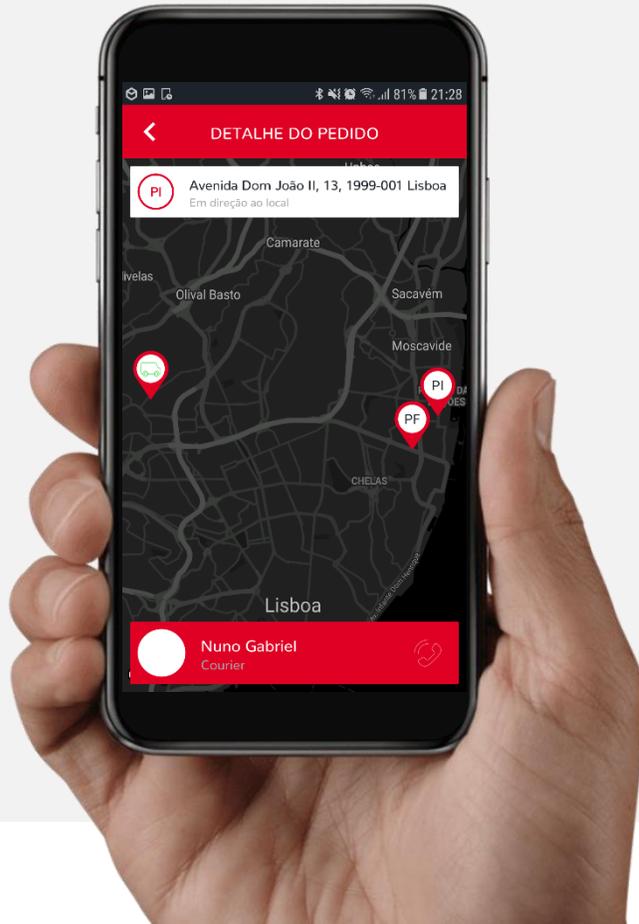


Serviço de devoluções simples para o cliente destinatário e sem encargos

Os CTT lançaram recentemente um serviço de entregas rápidas até 2H através de um canal web ou app, com live tracking de acompanhamento para Empresas e Particulares com necessidades imediatas de entregas

# ctt now

### ENTREGAS RÁPIDAS ATÉ 2 HORAS E SAMEDAY DELIVERY



- **Entregas até 2 horas** após o pedido ser realizado, com armazenamento de todo o histórico dos pedidos
- Lançamento do produto no **2º Trimestre de 2019** para entregas na área da **grande Lisboa, Porto e Braga**
- Alargável a outras cidades, via **parceria com a UBER, em 2020**
- Disponível em **versão App e mobile** e compatível com vários sistemas (iOS e Android)
- Permite o acompanhamento de todo o percurso do estafeta, desde a recolha até à entrega (semelhante à Uber e Glovo)

Cacifos automáticos disponíveis 24 horas em locais de elevado tráfego para receção de encomendas de e-buyers



- Rede atual de > 75 **CACIFOS 24H**
- Ponto de entrega **INOVADOR E EXCLUSIVO DOS CTT**
- Lockers **CORPORATIVOS** e ou em **PARCERIA** (e.g. LIDL, MAR Shopping)
- **EXPANSÃO DA REDE A NIVEL NACIONAL**

## COMO USAR

### MORADA VIRTUAL



Introdução de morada de armazém CTT em qualquer site após a compra, registando-se previamente no site CTT

### PONTOS DE ENTREGA

showroomprive



Seleção de um cacifo para entrega diretamente no site após a compra (H&M, Decathlon, Nespresso, SR Privé...)

**Clientes e-sellers com lockers nos sites**

**ctt**

**a nossa entrega é total**