

XXI Convegno Annuale Osservatorio Fedeltà

Lo scenario della loyalty e la digital revolution

Cristina Ziliani

La digital loyalty “salva” la ristorazione USA



+ 174% vendite online, trainate dai membri del programma fedeltà
+ 10 milioni iscritti nel 2020
Ora 20 milioni, di cui 60% attivi



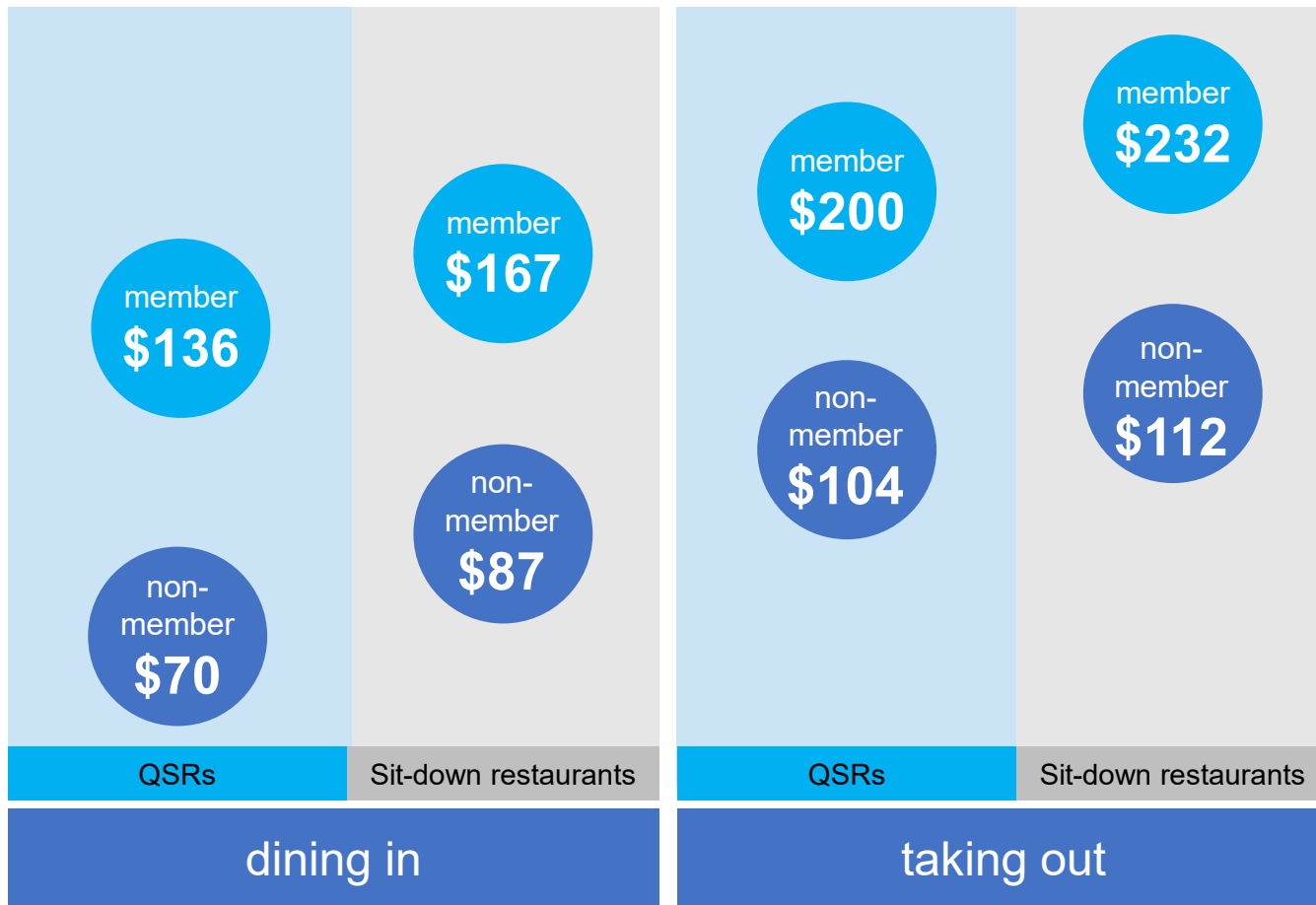
+100% vendite online, oggi 6% fatturato



+45% vendite online, grazie al lancio del nuovo programma fedeltà
+35% valore della spesa dopo l'iscrizione



50% del fatturato è fatto dai 22 milioni di clienti attivi, **+ 15%** sull'anno precedente
25% le vendite da mobile su totale transazioni (era 17% nel 2020)



Jack in the box



Burger King



...anche McDonalds

+ 38% i retailer della Digital Commerce Top 500
che hanno un loyalty program nel 2021

1000 i nuovi programmi fedeltà
lanciati in USA da qui alla fine del 2021



Order online / via app

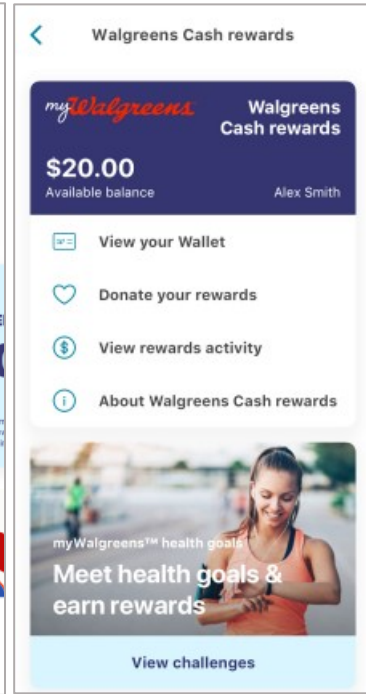
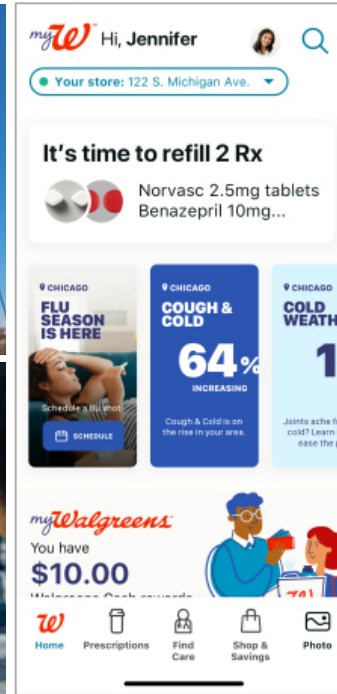
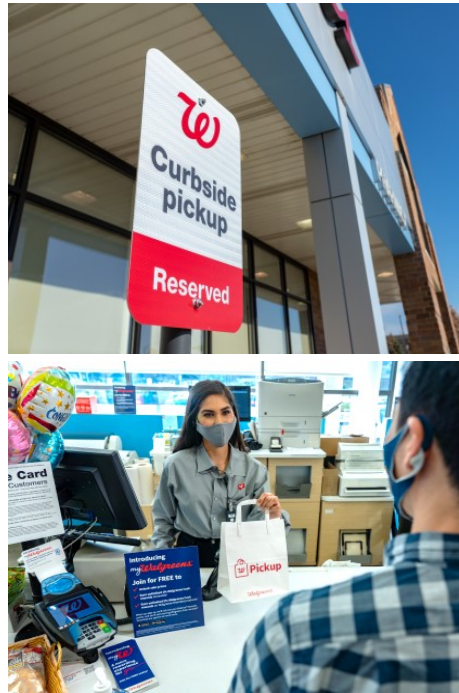
Collect in farmacia, marciapiede o al drive in 30 minuti

Chat col farmacista 24/7

Cash reward nel wallet della app

Carta di credito

100 milioni di iscritti



08/16/2021

Walgreens launches credit cards that reward 'wellbeing' purchases



Marianne Wilson
Editor-in-Chief

How it works



Join a 4-week health challenge



Connect a device & track your progress



Complete your challenge to earn a bonus!



'O+O' (online + offline)

Tutti i negozi sono su WeChat

I clienti possono interagire via chat, voce e video con i dipendenti per consigli e ordini

La app è il luogo di sperimentazione di "personalized product discovery tools": il cliente si fa un selfie, risponde a domande e poi vede consigli personalizzati

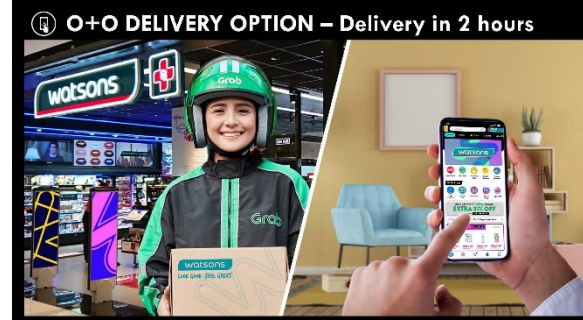
Se fidelizzano, poi lanciati in store



Colour me

Foundation Finder

Skin analyser



Membership

300 milioni di iscritti
vendite ai members crescono più del business digital
SNKRS app

+ 80% monthly active users
+80% buying members
+70% repeat buying members

+ 100% vendite dirette online

40% delle vendite dirette online sono in-app

online è il 21% del fatturato diretto (che è il 40% del totale)

Nel terzo quarter 2021, a negozi riaperti,
le vendite online sono cresciute del 29%
e quelle dei negozi del 24%



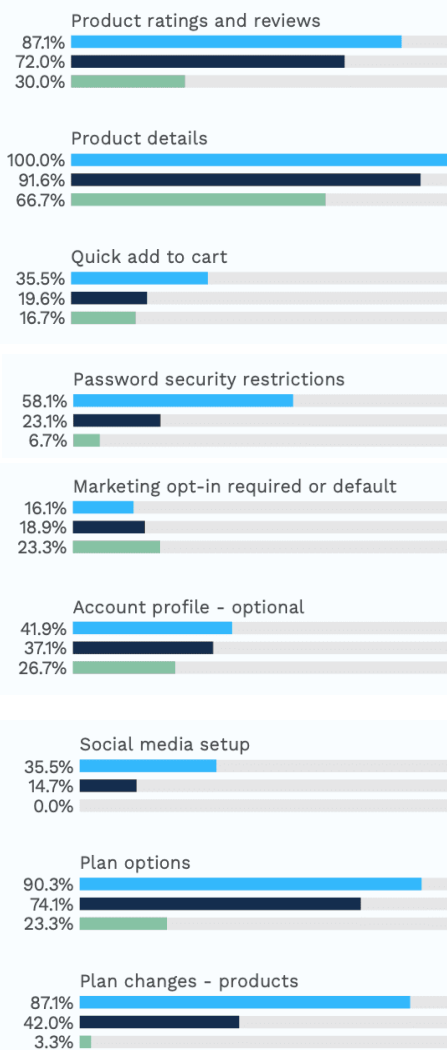
Maturità delle subscriptions

Molti brand hanno lanciato e stanno sperimentando

Walmart + (98\$ all'anno)

Ma il 20% dei consumatori USA intende ridurre le proprie subscriptions

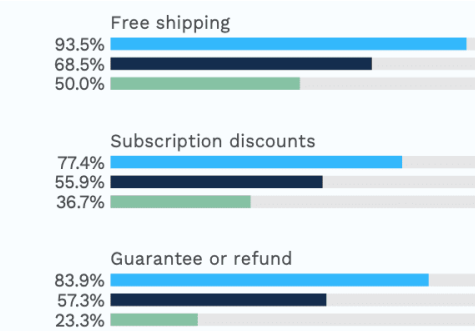
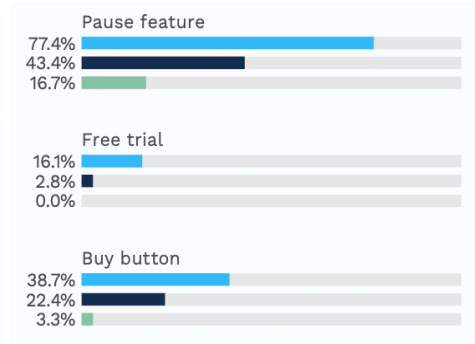
Necessità di far crescere la value proposition



Which subscription features are provided by top-, middle- and bottom-performing merchants

Share that provide select subscription features, by ranking

■ Top 30
■ Middle
■ Bottom 30





Get Deliveroo Plus FREE for a year with Amazon Prime 🍦

Free delivery on all Deliveroo orders over £25

Taste free delivery from your favourite restaurants and takeaways,
worth over £40 a year.

~~£3.49~~ **£0.00/month with Amazon Prime**



Ikea ha lanciato un programma di buyback dei mobili di seconda mano

I membri del programma ottengono credito da utilizzare in store (dal 50 al 30% del prezzo del mobile originale a seconda del grado di usura)

I mobili vengono rivenduti in un apposito corner del negozio

Si torna in negozio con “purpose”



ThredUP has lanciato la piattaforma di Resale-as-a-Service (RaaS) che permette ai brand di raggiungere facilmente il mercato della seconda mano

Adidas fa squadra con ThredUp per il programma Choose to Give Back

08 ottobre 2021





Boots launches new sustainability scheme where customers can recycle their empties and get rewarded for it

21 September 2020
News • CSR

Boots ha lanciato su 700 negozi UK il programma Recycle & Get Rewarded

Ogni 5 prodotti beauty difficili da riciclare si ottengono 250 punti, del valore di 5£

500.000 prodotti in 6 mesi



La loyalty è diventata parte integrante
della digital transformation,
non un progetto “a latere”



**Consumers can
find everything on
digital marketplaces.
Except your brand.**

Delivery models

Foodservice intermediaries/
aggregators



Grocery delivery intermediaries



Rapid retailer delivery



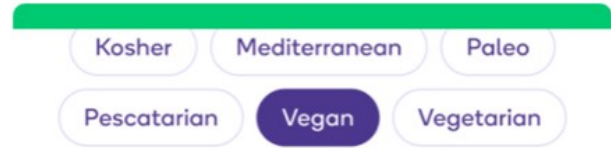
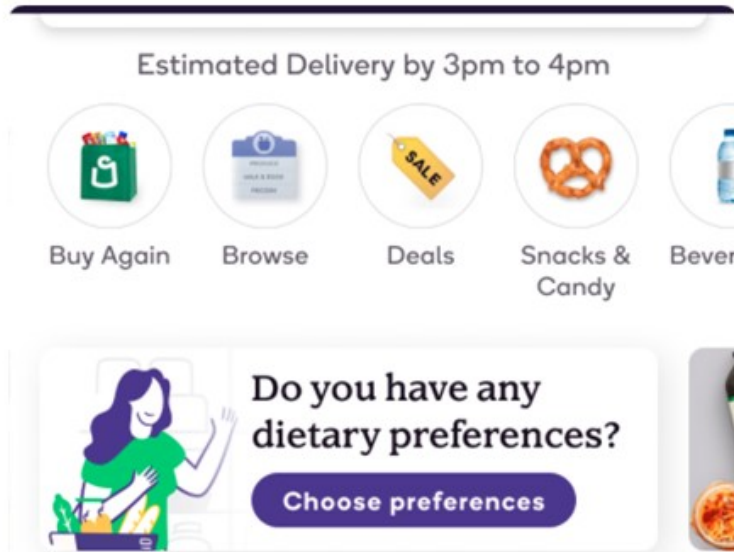
Ultra-rapid grocery start-ups



Agiscono come intermediari
No proprietà dello stock
Pick & pack nei pdv dei retail partner

Integrati verticalmente
Agiscono come retailer
Proprietà dello stock
Pick & pack in house

Personalization/curation



What labels do you look out for?



Shipt relies on **third-party suppliers** to provide dietary and safety information, including allergens and general product descriptions. We cannot guarantee that our information is accurate, complete, and does not cause liability for anyone.



Scorri sopra l'immagine per ingrandirla

Tè Verde Matcha Biologico in Polvere - Grado Premium - da 100 grammi. The Matcha Prodotto in Giappone Uji, Kyoto. Ideale da Bere, per i Dolci, Frullati, Tè freddo, nel Latte e come ingrediente.

Visita lo Store di NaturaleBio

6.716 voti | 33 domande con risposta

Climate Pledge Friendly

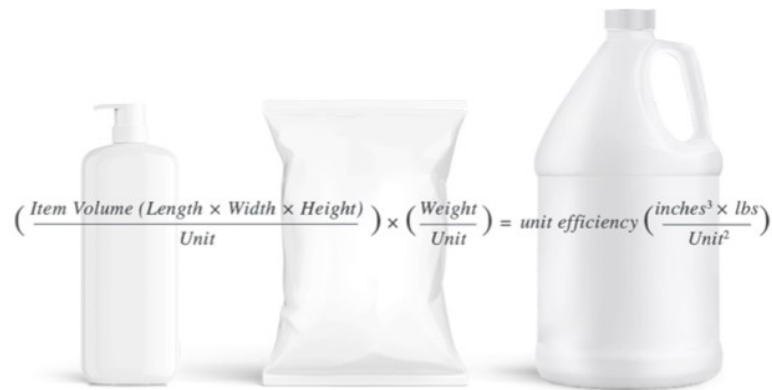
100 g più venduto in Tè verde

Prezzo: 16,95 € (169,50 € / kg) Consegna 1 Giorno GRATIS
Tutti i prezzi includono l'IVA.

Taglia: 100 g (Confezione da 1)

| | |
|---|---|
| 100 g (Confezione da 1) 16,95 € (169,50 € / kg) | 200 g (Confezione da 1) 26,97 € (134,85 € / kg) |
|---|---|

Marchio NaturaleBio
Ingredienti Matcha Biologico
Gusto Tè verde
Forma dell'articolo Polvere

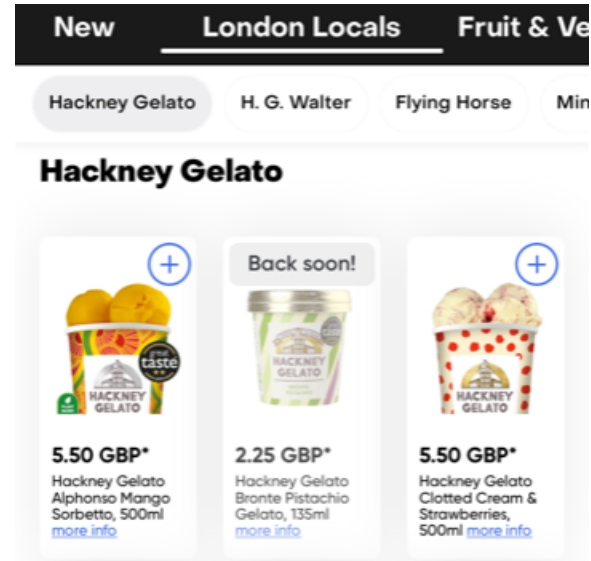


Local



Miami sweets
Miami drinks & coffee
Better for you Miami

...



DoorDash Offers Merchants Sponsored Listings Tool

By PYMNTS [Twitter](#) [Email](#)

[Listen to Article](#) ▶ 

Posted on October 12, 2021

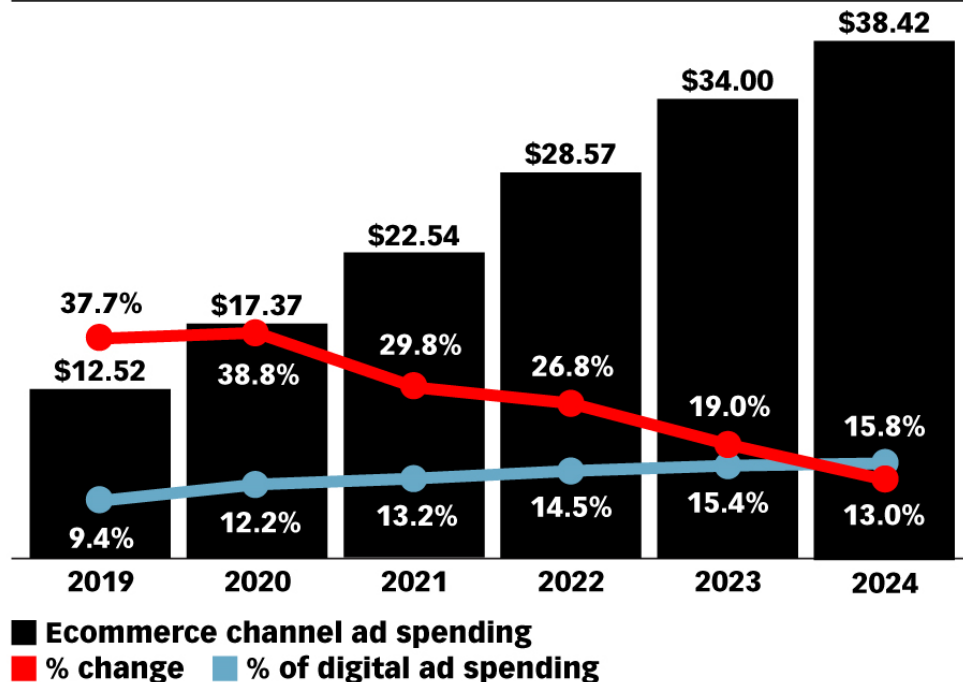


Retailer media









Ecommerce Channel Ad Spending in the US, 2019-2024
billions, % change, and % of digital ad spending

+50% nel 2020













+30% nel 2021



Source: eMarketer, Oct 2020

| Retailer | Ad Network | Total Monthly Visits |
|---|--|----------------------|
|  |  | 2,9 B |
|  |  | 718,6 M |
|  |  | 369.4 M |
|  |  | 250,9 M |
|  |  | 78,4M |
|  |  | 68,3 M |
|  |  | 35,6 M |
|  |  | 34,6 M |

Europa

| Retailer | Ad Network | Built/ Partnered | Ecommerce Sales in Region 2021 (USD) | Total Monthly Visits Jul 2021 |
|---|---|---------------------|---|----------------------------------|
|  |  | Built | 155.6 bn | 435.33 M (United Kingdom) |
|  |  | Built | 39.5 bn | 312.93 M (United Kingdom) |
|  |  | Partnered | 12.1 bn | 24.94 M (United Kingdom) |
|  |  | Partnered | 11.5 bn | 38.44 M (United Kingdom) |
|  |  | Built | 11.4 bn | 29.79 M (Germany) |
|  |  | Partnered | 3.0 bn | 1.16 M (France) |

“Sono due i driver della profittabilità nel lungo periodo:

- a) il costo di fulfillment di ogni ordine digitale
- b) le revenue di advertising di ogni ordine digitale”

Kroger

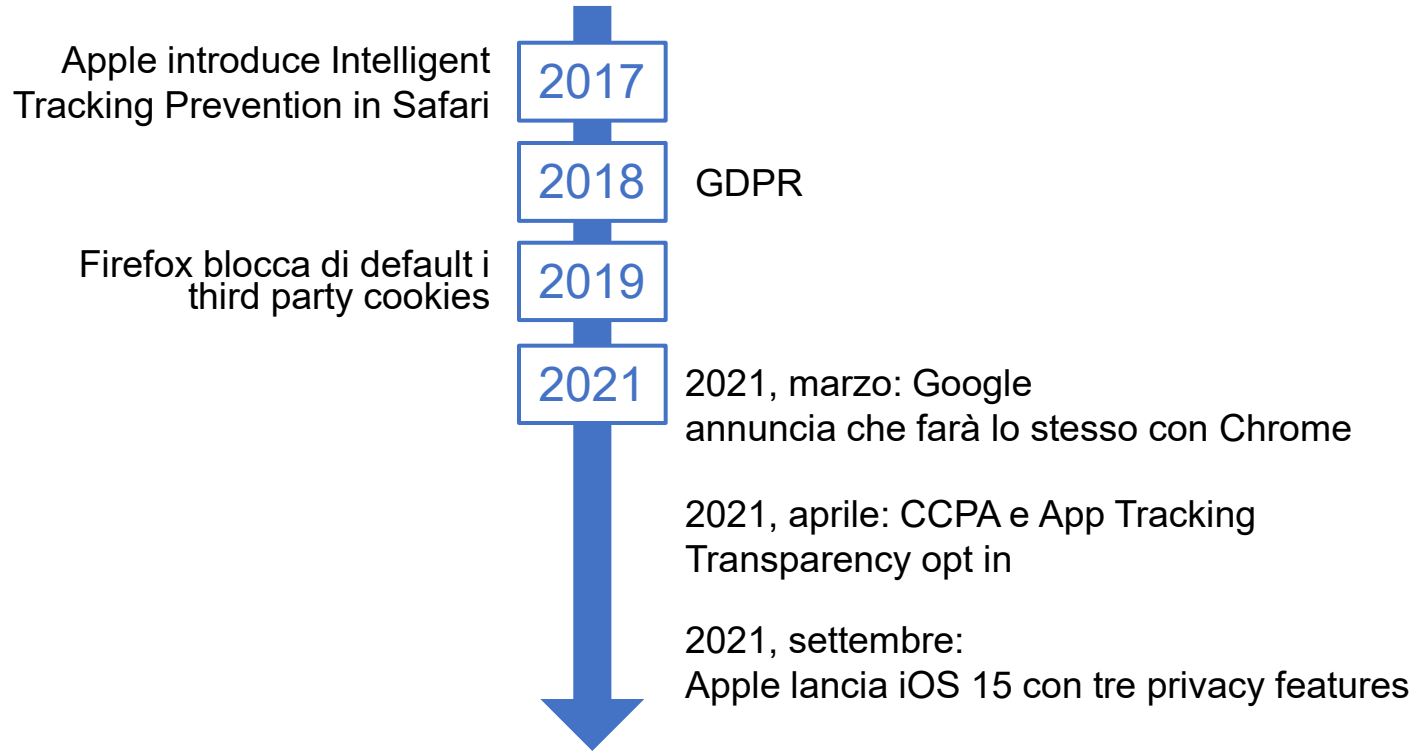
Gli investimenti
di advertising si spostano
sui “walled gardens”

sia perché
sono canali in crescita,

sia per reagire alla crescente
corsa a tutelare la privacy
degli utenti da parte
dei produttori di device,
dei browser e dei governi



Data privacy e sfide per l'audience tracking online



Loyalty & Digital Revolution

| | | | | | | | | | |
|---------|-------------------|----------------------------|----------------------------|-------------------------|-------------------------|----------------------|--------------------------------------|-------------------|----------------------|
| LOYALTY | Programmi fedeltà | 1984 American Airlines | 1995 Tesco | 2000 Payback | 2002 Nectar | 2005 Amazon Prime | 2007 Sephora beautyinsider app | 2009 Starbucks | 2018 Alibaba88vip |
| | CRM | 1980 Database marketing | 1995 Nasce parola "CRM" | 2004 Open source CRM | 2007 Cloud based CRM | 2008 Social CRM | 2015 Transizione al CX management | | |



| | | | | | | | | | |
|-------------------|------------|------------------------------|----------------------------------|------------------------|--|------------------|------------------|----------------|---------------|
| DIGITAL REVOLUTON | AI | 1997 Deep blue | 2008 Google voice recognition | 2011 Siri | 2014 Alexa | | | | |
| | Platforms | 1995 MSN, Amazon | 1997 Ebay, Google | 1998 PayPal | 2003 iTunes, Skype, Taobao | 2004 Facebook | 2009 Whatsapp | 2011 WeChat | 2017 TiTok |
| | Mobile | 1991 2G | 1998 3G | 2008 4G | 2019 5G | | | | |
| | WEB | 1990-2000 Web 1.0 | 2000-2010 Web 2.0 | 2010-2020 Web 3.0 | | | | | |
| | Interfacce | 1980 Desktop e graphic UI | 2014 Touch | 2018 Conversational | 2020 Virtual & AR | | | | |
| | Processori | 1985 386 | 1993 Pentium | 1999 Pentium III | 2012 3 ^o -gen Intel Core | 2015 Xeon Phi | 2020 AMD EPYC | | |

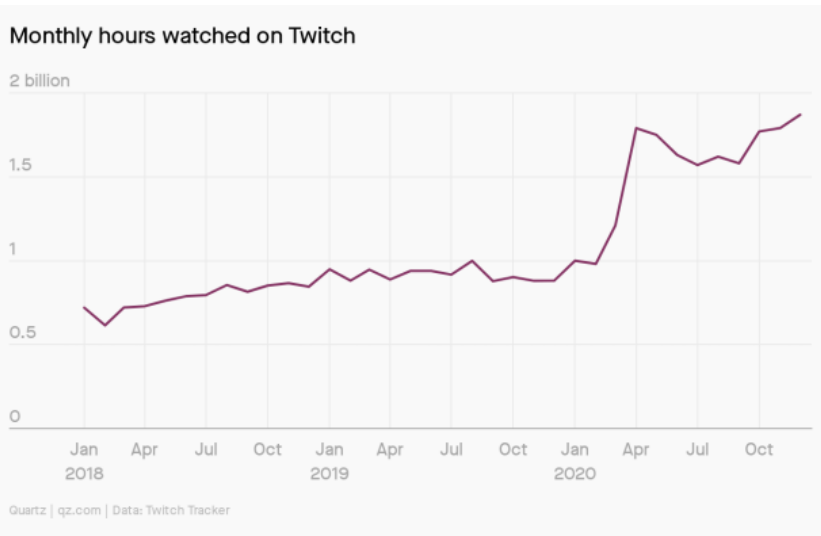
Fonte: Osservatorio Fedeltà UniPR 2021



Il futuro

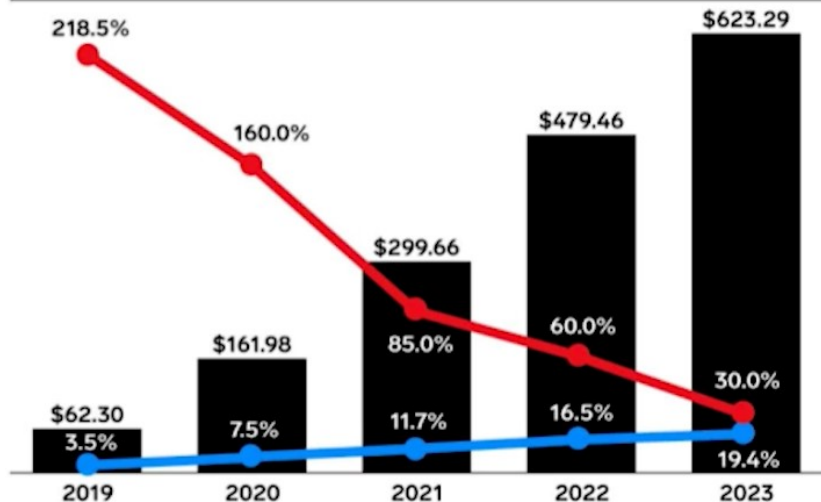
Live

91% del videogame streaming mondiale è su Twitch



Livestreaming Ecommerce Sales in China, 2019-2023

billions, % change, and % of total retail sales



Livestreaming ecommerce sales
 % change % of total retail ecommerce sales

Source: eMarketer, May 2021

266548

eMarketer | InsiderIntelligence.com

淘宝网
Taobao.com

Kuaishou

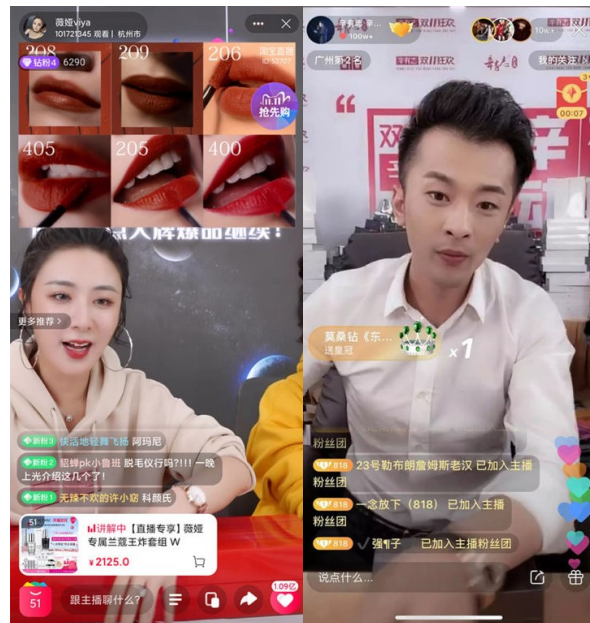
JD.COM

amazon

天猫
TMALL.COM

TikTok

facebook



Taobao Live, raddoppierà i canali di livestreaming e aprirà 300 livestream centers fisici

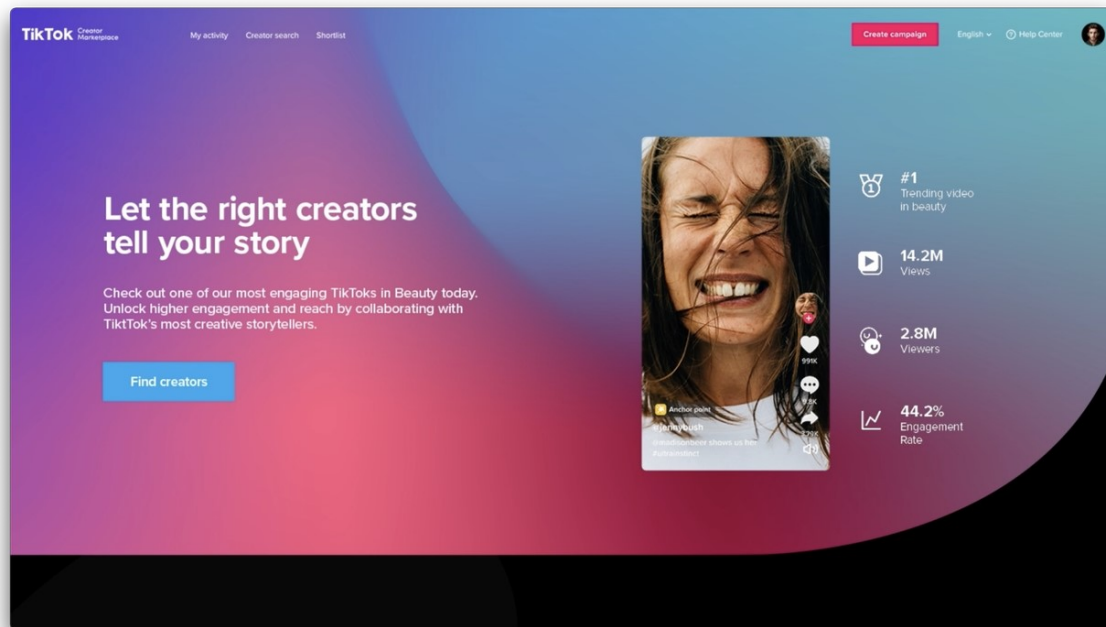


lanciata nel 2018

TikTok says it has passed 1 billion users

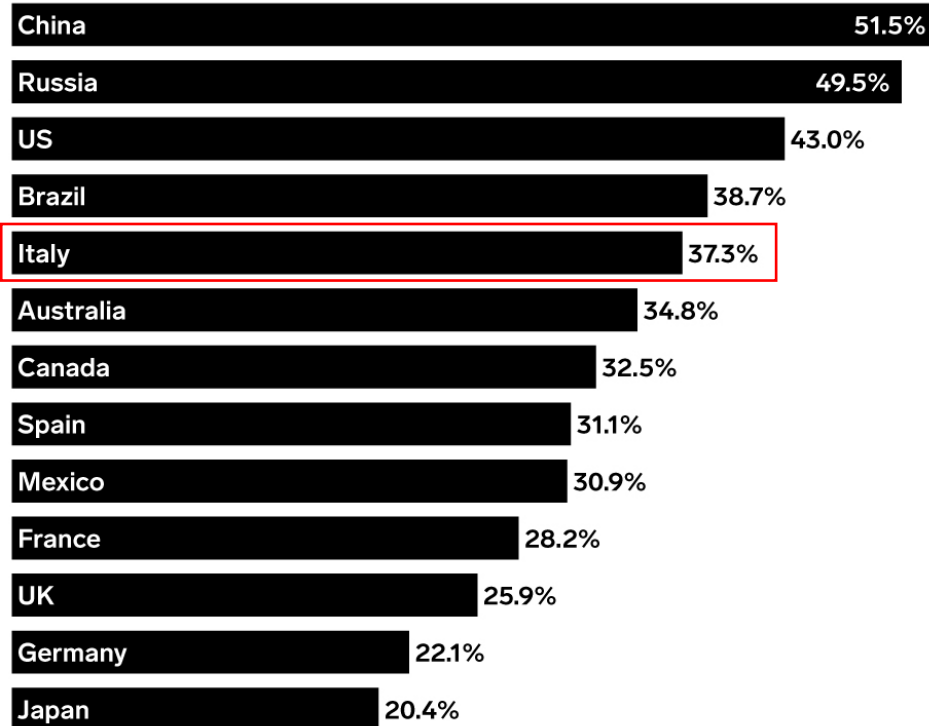
The short-form video app keeps growing despite roadblocks

By [Kim Lyons](#) | [@SocialKimLy](#) | Sep 27, 2021, 12:21pm EDT



Social Buyer Penetration in Select Countries, 2021

% of digital buyers



Source: eMarketer, May 2021

266720

eMarketer | [InsiderIntelligence.com](https://www.insiderintelligence.com)

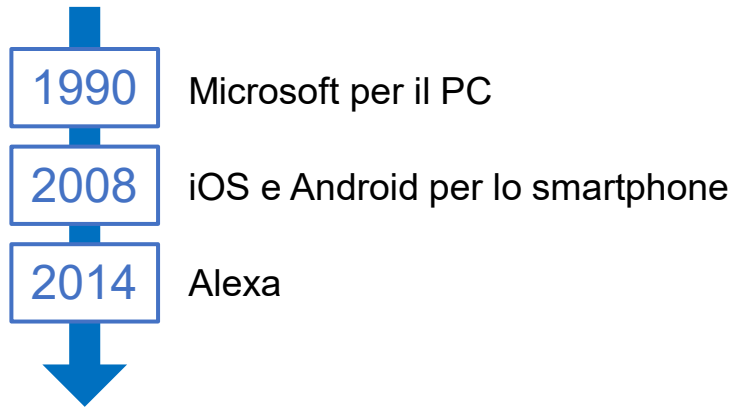
Voice

Il 28 settembre è stata presentata la nuova Alexa

Non è stata creata per vendere una nuova categoria di device, come PC o smartphone, ma per diventare il sistema operativo della connected economy, inserita in tutti i tipi di device collegabili alla Rete

Oggi ci sono 200.000 Alexa skill nel mondo

171 modelli di auto, di 26 case automobilistiche, permettono di usare Alexa.



E' una innovation platform

Ha il 68% dell'AI voice market in USA

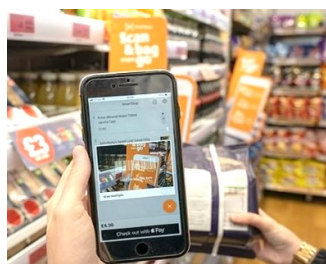
Quello che le persone si aspetteranno è che con un solo comando a voce funzionino interagendo tra loro sistemi, device e app separate.



Frictionless payments



Self Checkout



Self Scanning



Facial/Biometric
Recognition



Grab-and-Go/Just
Walk Out

Tecnologia più avanzata

Raise of super-apps

PAYMENTS INNOVATION

PayPal's New Super-App Positioned to Deliver Next-Level Connected Experience

By PYMNTS  

[Listen to Article](#)  

Posted on September 21, 2021

PayPal ha lanciato una super-app per consolidare tutti gli strumenti finanziari che un consumatore può avere sul proprio smartphone, inclusi loyalty points, buy now pay later, QR codes readers, money transfer, conto deposito con interessi, e altro

I “connected consumers” vedono favorevolmente le super apps perché non amano avere i propri dati sparsi in tanti posti diversi (Pymnts, 2021)

[Home](#) > [All News](#) > [World](#) > [A Grocery Line Where Slower is Better: Supermarkets Open 'Chat Checkouts' to...](#)

[All News](#) [World](#)

A Grocery Line Where Slower is Better: Supermarkets Open 'Chat Checkouts' to Combat Loneliness Among Elderly

By [Good News Network](#) - Sep 29, 2021

CLOSE

Grazie per l'attenzione!