



Loyalty Disruption?

Lo scenario del Loyalty Marketing

Cristina Ziliani

*XVI Convegno Osservatorio Fedeltà Università di Parma
21 ottobre 2016*

disruption
[dis-ruhp-shuh]
dal latino «dis-rumpere»

«disruptive technologies»



Il Loyalty Marketing è... la "disruption" del Marketing

Forbes
INSIGHTS

Retentionomics: The Path to Profitable Growth

A Global Study Of 300 Retail and Publishing Executives



IN ASSOCIATION WITH **SAILTHRU**

FORTUNE

This Is Why Starbucks Might Not Be
the Best Stock to Buy Right Now
21st April 2016

Dunkin' Brands shares jump as loyalty program hits milestone

Monday, 22 Aug 2016 | 4:33 PM ETCNBC.com



Ron Antonelli | Bloomberg | Getty Images
Dunkin' Donuts

Shares of Dunkin' Brands rose nearly 2 percent on Monday after the company revealed that its loyalty program had reached a new milestone.

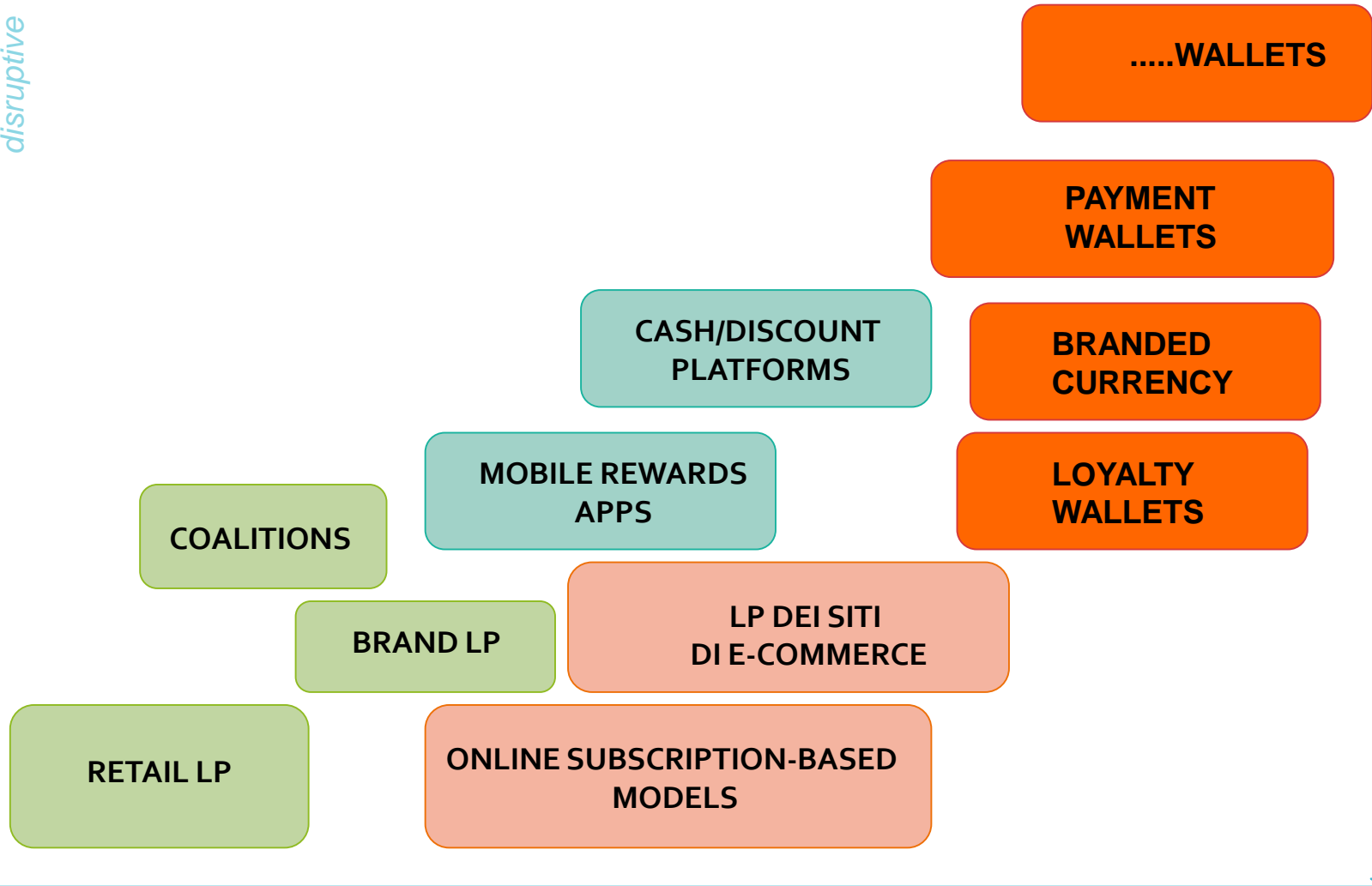
Come la Loyalty ha cambiato il Marketing

- ✓ L'orientamento alla Retention
- ✓ Nuove misure di successo customer based
- ✓ La raccolta sistematica di dati individuali di cliente (DB)
- ✓ L'adozione diffusa di strumenti di CRM
- ✓ I programmi fedeltà

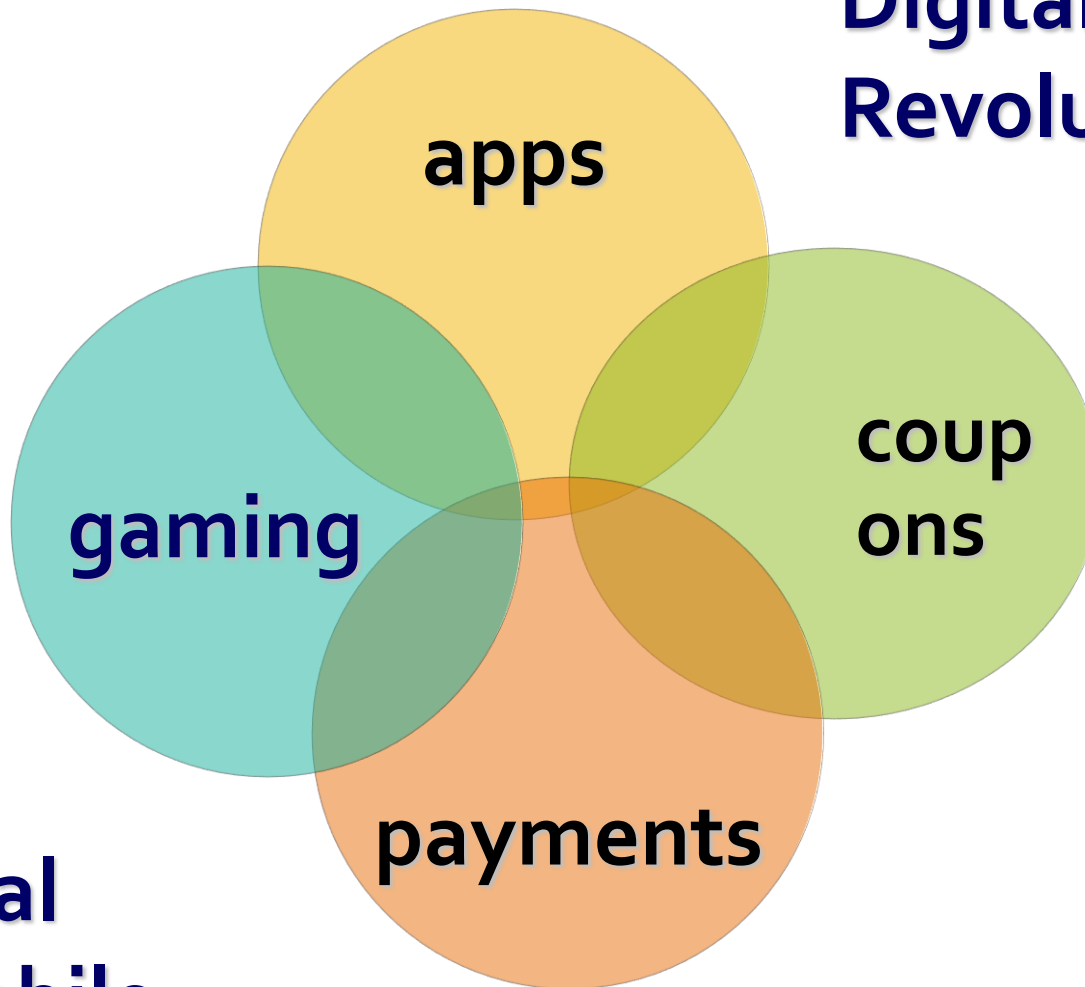
Disruption nel Loyalty Marketing



disruptive

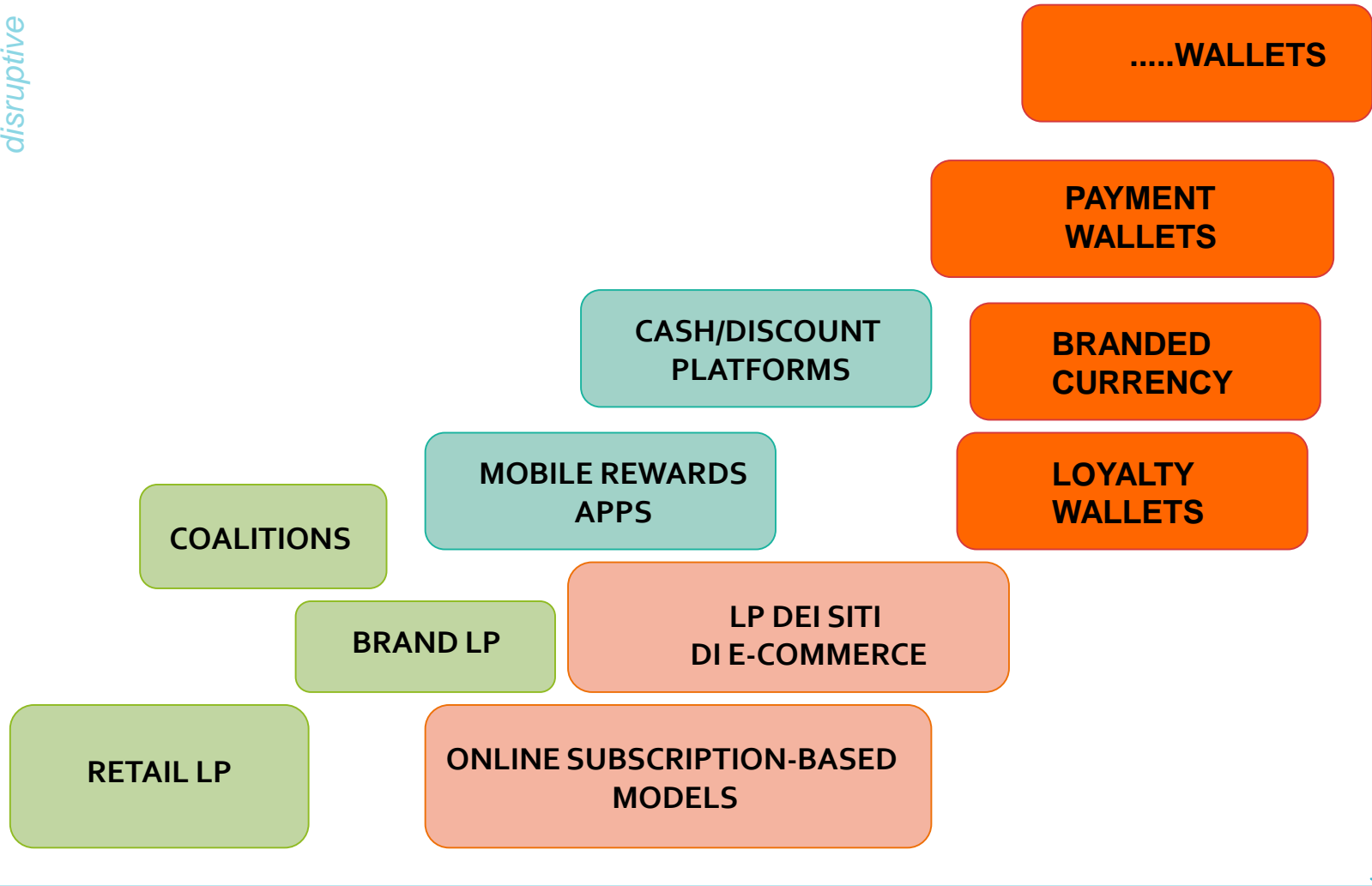


**Social
e Mobile**



**Digital
Revolution**

disruptive



- ✓ I programmi loyalty diventano mobile e social

Get Social...



Refer a Friend

For each **Referral**, you and your friend will both earn 40 Loyalty Points after your friend's first purchase has shipped. This is a true win-win!



Share on Facebook

Each time you share a Tea Spot product on Facebook you earn 1 Loyalty Point. (Earn up to 3 points per day.)



Share on Pinterest

Each time you Pin a Tea Spot product you earn 1 Loyalty Point. (Earn up to 3 points per day.)



Share on Twitter

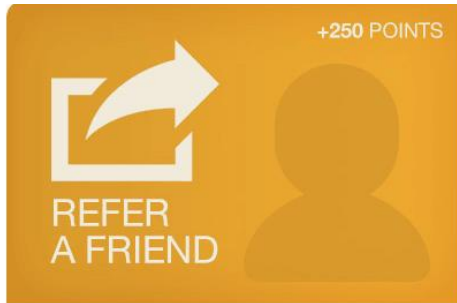
Each time you Tweet a Tea Spot product you earn 1 Loyalty Point. (Earn up to 3 points per day.)



Share on Google+

Each time you Google+ a Tea Spot product you earn 1 Loyalty Point. (Earn up to 3 points per day.)

YANKEE CANDLE® FAN CLUB



93% dei loyalty program premia ancora solo per gli acquisti fatti



- ✓ I programmi loyalty fanno partnership coi nuovi player

Partnership con i nuovi players



RED LION[®]
HOTELS

Doppio pricing su Expedia: standard rate e «riservato ai membri del loyalty program», ma visibile a tutti

...è necessario sviluppare una strategia di pricing su Amazon e Google e...

- ✓ I programmi loyalty e gli strumenti di price promotion convergono

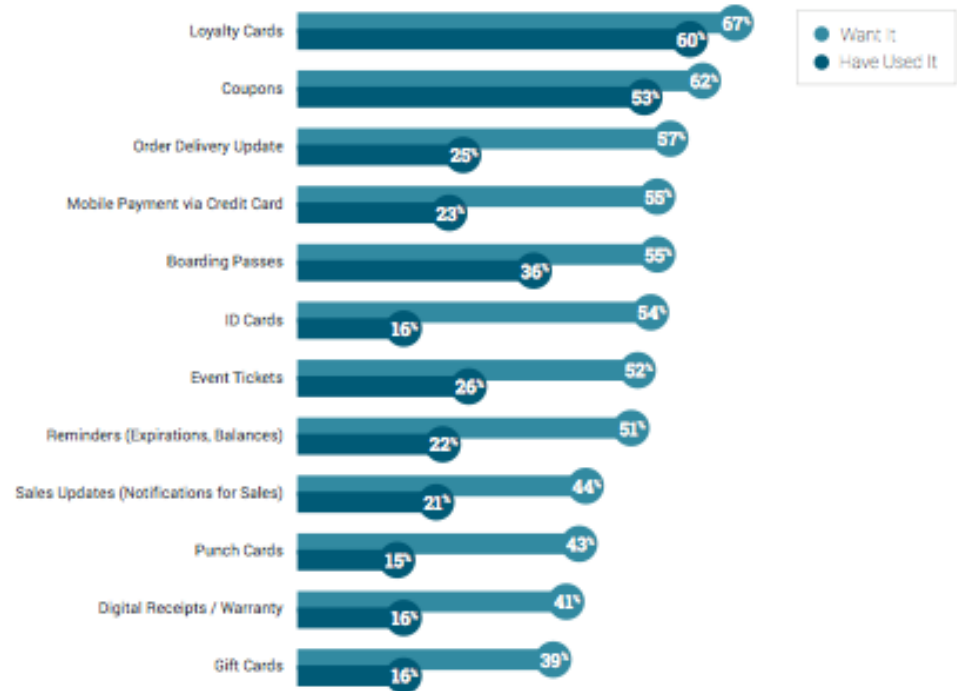
Target's Cartwheel

"The idea is to appeal to coupon driven and reward driven shoppers"



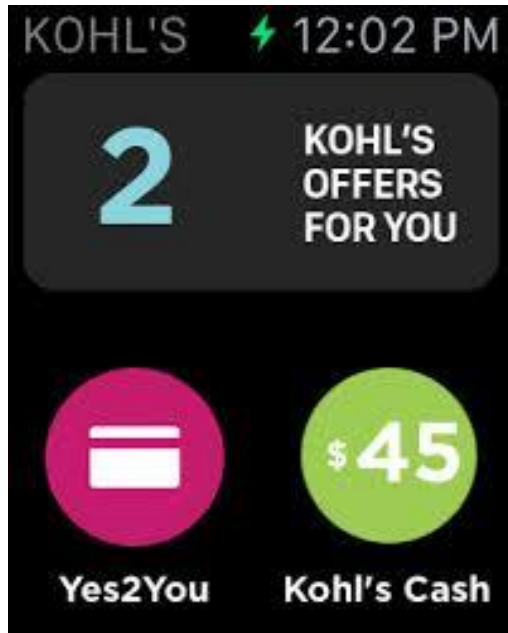


Il 54% degli smartphone users l'ha usato almeno una volta per attività "extra pagamento"



- ✓ Gli strumenti loyalty e il pagamento convergono

Con un unico “scan” si mostra la ricetta, si paga, si accumulano i punti del programma loyalty Extra Care di CVS e si deducono i coupon



Seamless savings at checkout

When we say fast savings at checkout, we mean really fast. That's because Kohl's Pay can automatically redeem offers, Kohl's Cash® and your Yes2You Rewards® that you've saved in your Wallet

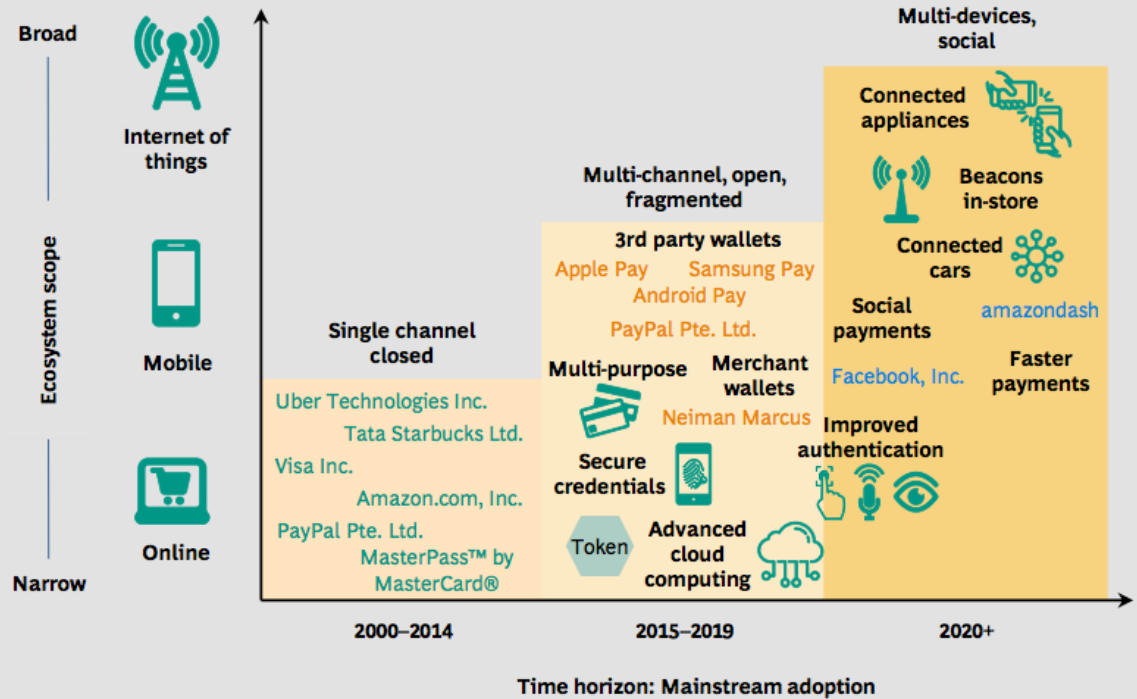
Old Navy ha introdotto le casse dedicate per chi paga mobile, per aumentare comodità e velocità

Payments industry Disruption

Tecnologie:
 smartphones
 tokenisation of card
 details
 NFC readers
 standards
 biometric
 authentication
 ...

Nuovi entranti:
 device
 manufacturers
 tech companies
 retailers
 telco
 startups
 ...

EXHIBIT 1.2 | Evolution of Consumer Digital Payments



Sources: BCG experience and research.

I leader

Amazon: in browser payment

Starbucks: in-app payments

Paypal e Alipay: online wallet

Apple Pay: mobile wallet



- Alibaba partner di KFC per dare sconti riservati ai clienti che usano Alipay
- Samsung partner di Alibaba per permettere agli utilizzatori di Samsung Pay app di pagare con Alipay
- Baidu - il Google cinese - offre l'1% di cashback per l'uso del proprio mobile wallet

New blockchain-based rewards network to disrupt the loyalty industry

September 26, 2016

BitScan has launched an ICO to raise money for development on its Incent project, an initiative aiming to provide blockchain-based loyalty rewards program for merchants. The ICO began on October 1, 2016



Lyle & Scott unveils bPay contactless payment jacket

The digital wallet is in the cuff of this cool weather wearable



In questo scenario
di grande cambiamento....

Ricerca Osservatorio 2016:

- ✓ Gestire i touchpoint in ottica di Customer Experience

Customer Experience

“Lo snodarsi delle risposte sensoriali, affettive, cognitive, comportamentali e relazionali di un individuo ad un brand o azienda...che si produce attraverso una serie di contatti con i touchpoint del brand/azienda nelle fasi pre, durante e post acquisto, in confronto continuo con le contemporanee esperienze che l'individuo realizza nel proprio ambiente”

(Homburg et al. 2015)

Dopo la Disruption: una nuova era

Marketing Mix e CRM non sono più separati: si stanno fondendo in un nuovo unico approccio

Il Customer Experience Management

- ✓ L'obiettivo finale è la fedeltà
- ✓ La cultura su cui si fonda è guardare le cose dal punto di vista della reazione del cliente (esperienza)
- ✓ Si realizza attraverso processi di disegno non del prodotto ma delle esperienze del cliente
- ✓ Che si concretizza nel disegno di touchpoints che siano:
 - ✓ Connessi
 - ✓ Coerenti
 - ✓ Sensibili al contesto
 - ✓ Che raccontano il brand theme
- ✓ Richiede innovazione organizzativa per la condivisione e lo sfruttamento dell'insight e alleanze esterne

Digital mind...analogue heart