



Growth
from
Knowledge

Consumatori, Omnicanalità e Nuove frontiere d'acquisto

Roberto Fogliata

Sales Lead

Milano, 29.11.2019



Temi che guidano la crescita per il mercato dei beni durevoli (e non solo) a livello globale

Esperienze Significative



Performance

- Caratteristiche high-end
- Prodotti performanti



Premium

- Prodotti aspirazionali esprimono l'identità

Smart Home



Semplificazione

- Semplificare attività ricorrenti
- Smart Connection
- Assistenti Vocali portano la connettività al livello successivo

Online Sales



Shopping senza barriere

- Shopping 24/7 e dovunque
- Omni-canalità
- Mobile shopping in crescita

**“Sono sempre alla ricerca di modi
per semplificare la mia vita”**

52%

Semplificazione: la "formula magica" per accrescere l'utilizzo della Smarthome?

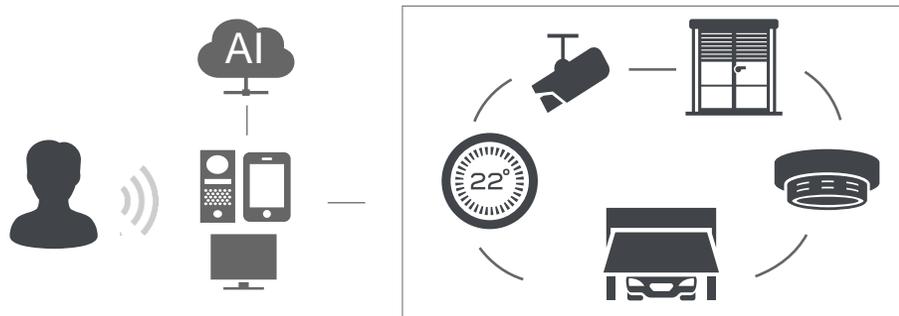


“Se una nuova tecnologia non è facile da usare, perdo subito interesse

36%↑

% di accordo a livello globale

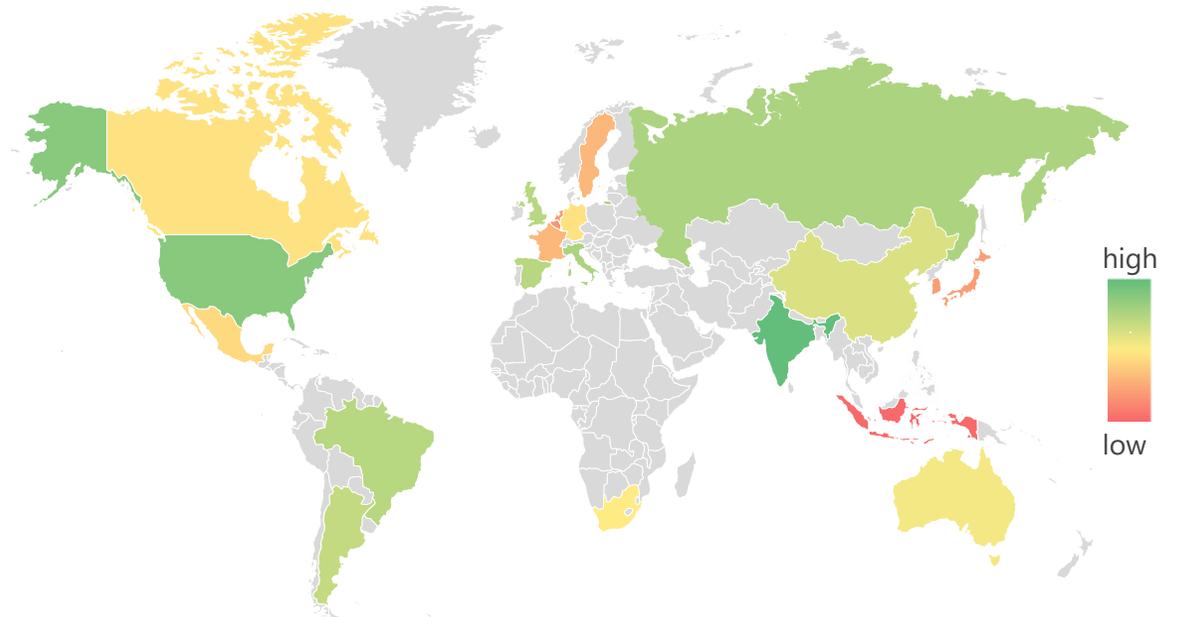
Utilizzo dei Digital Home Assistants



Fare domande
Ascoltare musica
Notizie

Controllare altri apparecchi

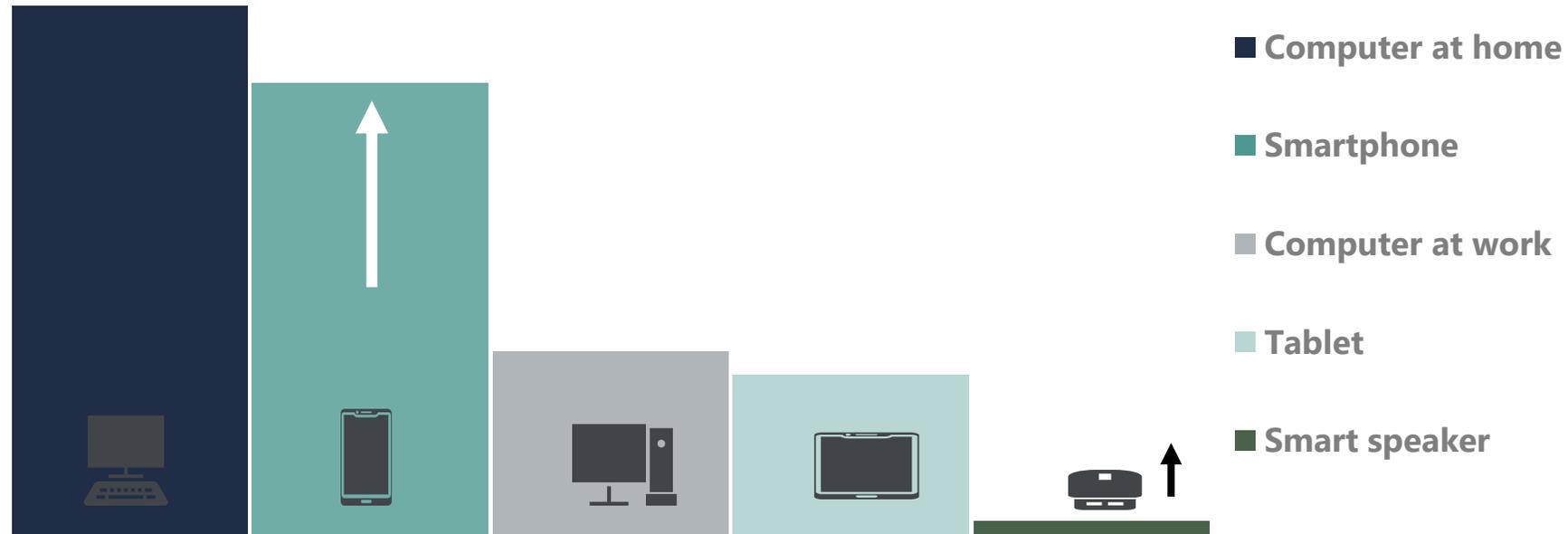
Frequenza d'uso degli Assistenti Vocali



Shopping senza confini: si consolida lo smartphone e crescono nuovi canali



Device Utilizzati per il percorso di Shopping



Si diversifica l'uso dello smartphone nel processo d'acquisto



Uso lo smartphone per...



COMPARARE I
PREZZI

1°



TROVARE
INFORMAZIONI/
RECENSIONI

2°



RECENSIRE UN
PRODOTTO /
SERVIZIO

3°



TROVARE UNO
SCONTO / UN
COUPON

4°



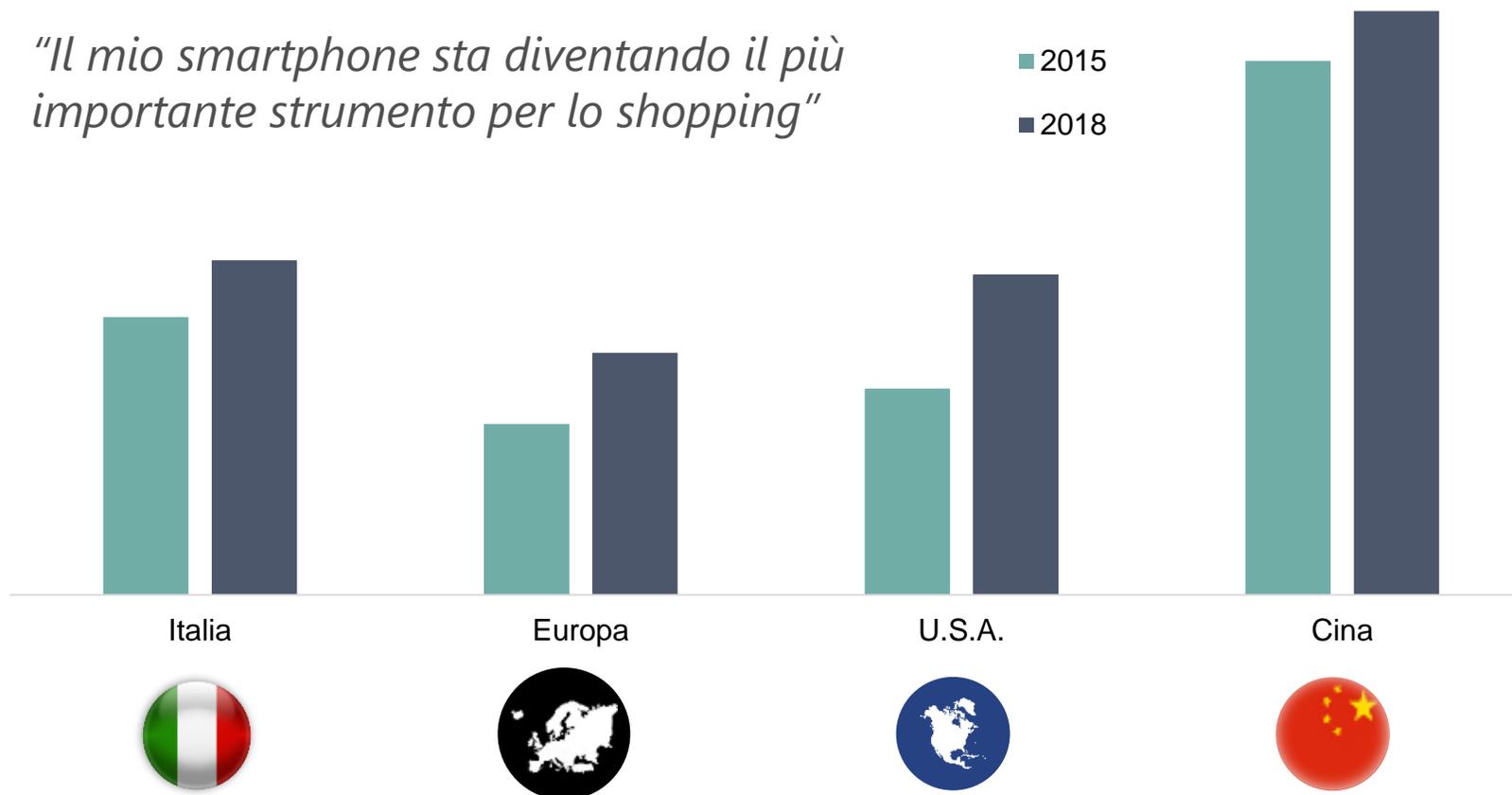
LOCALIZZARE UN
PUNTO VENDITA

5°

Il futuro dello Smartphone appare sempre più centrale...



"Il mio smartphone sta diventando il più importante strumento per lo shopping"



Base: utilizzatori di smartphone

Fonte: GfK - FutureBuy 2018

...anche nei pagamenti



Bacino attuale
mobile Payment
1 su 10

Bacino potenziale
Mobile Payment
Quasi 1 su 3



Mobile payments

- ✓ **Riduzione del contante**
- ✓ **Maggior conoscenza del cliente**
- ✓ **Piani di loyalty più efficaci**
- ✓ **Riduzione dei tempi di attesa**
- ✓ **Experience**
- ✓ **Minore consapevolezza delle proprie spese?**