



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



### Semplificazione

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

Smart Home



### Shopping senza barriere

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

Online Sales

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

**52%**

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

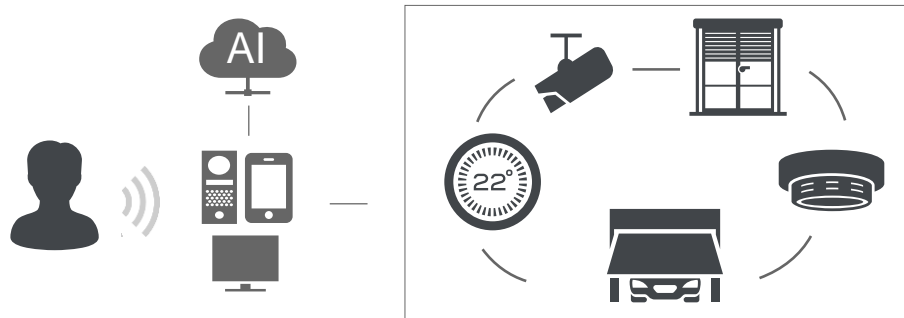


**“Se una nuova tecnologia non è facile da usare, perdo subito interesse**

**36%↑**

% di accordo a livello globale

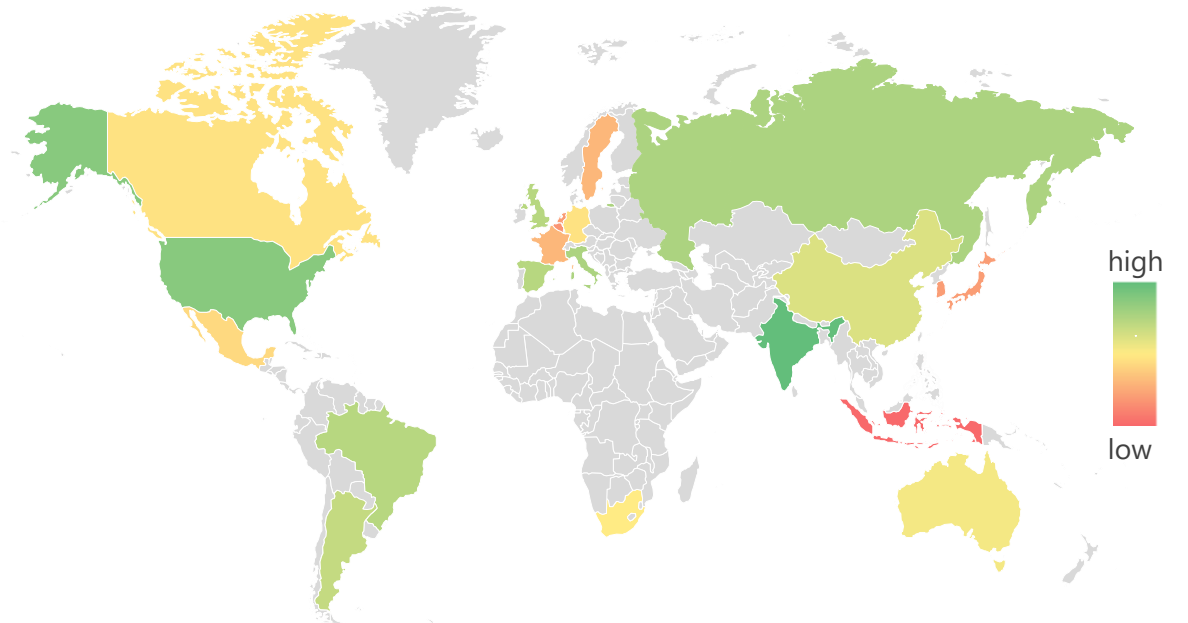
## Utilizzo dei Digital Home Assistants



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°

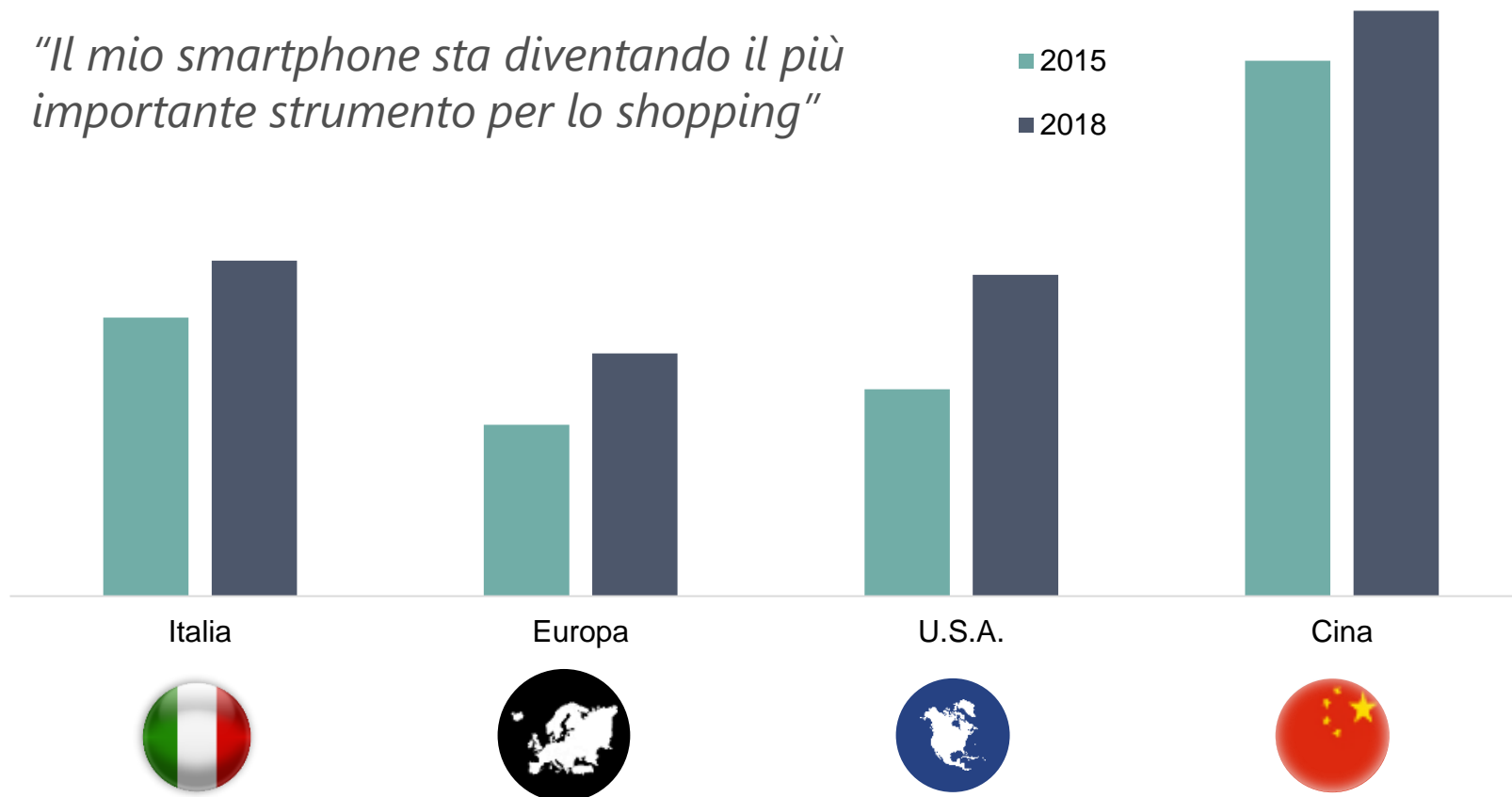


LOCALIZZARE UN  
PUNTO VENDITA

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?**