

IL FUTURO DELL'E-COMMERCE NEL 2028



2028

2018

2018

2008

1998

CONSOLIDAZIONE NEL MONDO

- Expedia**: > Mondo (2015 partnership con eLong, Cina)
- FLIXBUS**: 2011: Germania > Mondo
- La Redoute**: > Mondo
- amazon**: > Acquisizioni locali come Whole Foods
- monclick**: > Europa (2017 acquisita da Unieuro)
- zalando**: > Europa (dal 2015 apertura centri logistici in EU)
- ASIA PACIFICO**:
 - Alibaba.com**: > Acquisizioni locali come Lazada
 - Starbucks**: > Investimenti su prodotti locali come Tè in India
 - B. (Booking.com)**: > Partnership con Ctrip (Cina) e Panorama Group (Indonesia)

Si consolida l'internazionalizzazione

BOGGI
Pick & Collect, consegna a domicilio, prenotazione online della prova prodotto in store

SEPHORA
Personal Shopper diventa virtuale

ZARA
Pop-up store senza casse tradizionali: prova del prodotto, acquisto online o ritiro con Click & Collect

amazon go
Acquisti da negozio fisico con addebito e pagamento sul conto virtuale Amazon del cliente

Integrazione on e off line

amazon

- Iscriviti e risparmia**: sconto 10% e spedizione gratuita
- Pantry**: scatola mensile con costo fisso di consegna
- WePlenish**: riordina le capsule di caffè esaurite
- Amazon Dash Button**: acquisto di un prodotto specifico con un click, sempre più brand presenti

clurex, **Pampers**, **Barilla**, **DURACELL**, **NESCAFÉ**

Dash Button per il riordino on request e primi acquisti automatizzati

LE INTERFACCE DIVENTANO VOCALI

Entro il 2020 il 40% degli utenti userà un assistente vocale al posto di un sito web

Chatbot

Entro il 2022 l'85% delle interazioni avverrà con i bot

ADVERTISING CUSTOMIZZATO SUI SINGOLI MOMENTI DI VITA DELLE PERSONE

Starbucks: Consente di prenotare il proprio caffè via bot di Facebook Messenger e di sapere quando sarà pronto

PINK: Consente di ottenere suggerimenti sull'intimo da comprare, su taglie e trend del momento in base ai suggerimenti di altri user e blogger

duolingo: Ha creato il proprio bot che consente di praticare la lingua straniera prescelta generando engagement e facendo affezionare l'utente al brand

One2One marketing: Contenuti mirati in base al comportamento d'acquisto e alle preferenze dell'utente

NETFLIX
Introduce lo stream dal web per anticipare l'arrivo di nuovi contenuti incrementando LTV del 6%

amazonPrime
Investe sui servizi rivolti al cliente in modo esclusivo

zalando
Investe tutto sulla sua applicazione che gli consente di sviluppare una relazione con il cliente

Lifetime value

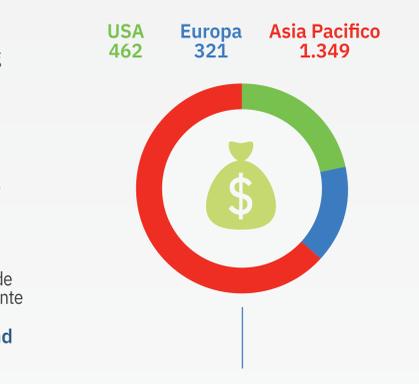
UBER
Crowdsourced shipping

OYSHO
Click & Collect

amazonPrime
Servizi in abbonamento

amazon key
Servizi su misura: consegna che non prevede la presenza in casa del cliente

Consegna on demand e Click & Collect



ESPANSIONE NEL MONDO

- UBER**: 2009: USA > mondo
- Expedia**: 2008: acquisisce Venere > USA
- zalando**: 2015 > Europa e Medio Oriente
- monclick**: 2008: Germania > Europa
- Alibaba.com**: 2015 > Europa e Medio Oriente
- La Redoute**: 2008: Francia > Europa
- ebay**: > Europa
- Alibaba.com**: > Asia Pacifico

Expansione sul mercato nazionale e internazionale

Death by Amazon: elenca i 50 retailer tradizionali più vulnerabili alla concorrenza del Gruppo

ESSELUNGA, **amazon**, **Walmart**, **PIXMANIA**, **DECATHLON**, **ePRICE**

Pure Player aprono punti di ritiro merce dedicati e Brick and mortar iniziano a vendere online direttamente o a creare partnership

NETFLIX: Per la fornitura di contenuti di entertainment

Cortilia: Per la spesa a domicilio settimanale

RENT THE RUNWAY: Per una fornitura di vestiti per le occasioni, secondo i principi della sharing economy

Acquisti in abbonamento

Mobile

Nel 2016 il traffico da mobile supera quello da desktop

Display: 4%

Keyword: 27%

INVESTIMENTI IN ADVERTISING
Search legata a keyword

Alibaba.com, **amazon**, **Google**

Transazioni

INVESTIMENTI IN ADVERTISING
Display advertising: 55%

Keyword: n.a.

Alibaba.com, **amazon**, **Google**

Transazioni

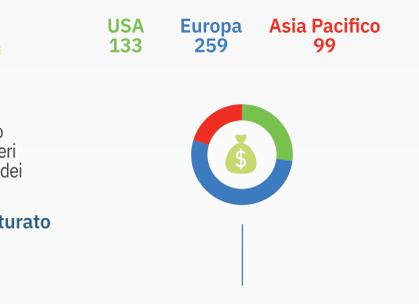
YAHOO!, **Aol.**

Visite al sito

DHL, **FedEx**

Le aziende si strutturano mediante l'utilizzo di corrieri per effettuare le consegne dei loro prodotti

Sistema di consegna strutturato con corrieri e locker



USA: **amazon** (1995: USA), **ebay** (1995: USA), **La Redoute** (1999: Francia)

ASIA PACIFICO: **Alibaba.com** (1999: Cina), **YOOX** (2000: Italia), **B. (Booking.com)** (1996: Olanda), **venere.com** (1994: Italia)

Affermazione sul mercato locale

ToysRUs, **amazon**, **Foot Locker**, **venere.com**, **GAP**, **CHL**

Brick and mortar VS Pure player

Gli acquisti avvengono una tantum

Desktop

Gli acquisti avvengono una tantum

Desktop

INVESTIMENTI IN ADVERTISING
Display advertising: 55%

Keyword: n.a.

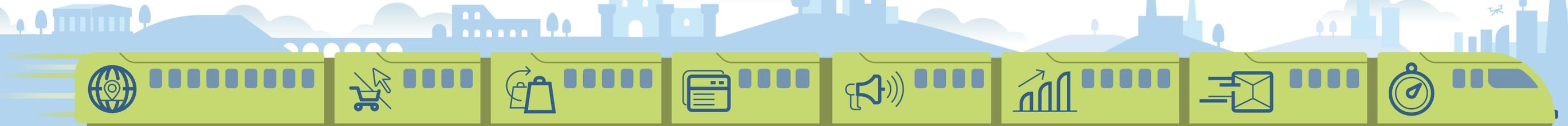
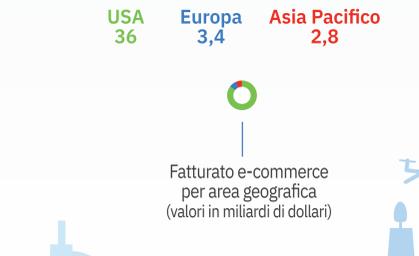
YAHOO!, **Aol.**

Visite al sito

YAHOO!, **Aol.**

Visite al sito

L'acquirente effettua il suo acquisto e ritira personalmente la merce



ECONOMIE E SERVIZI

FISICO E ONLINE

MODALITÀ DI ACQUISTO

INTERFACCE

ADVERTISING

METRICHE DI RIFERIMENTO

SPEDIZIONI

BARICENTRO MONDIALE DELL'E-COMMERCE