

The Next Level Commerce

Samenwerken om de consument maximaal te ontzorgen in Smart Home

Smart Home

The Next Level Commerce

Na de verschuiving van fysieke winkels naar online webshops, is Smart Home 'The Next Level Commerce'

shopping
tomorrow



SmartHome



E-commerce



Fysieke winkels

De opkomst van IoT en AI stellen bedrijven in staat de consument optimaal te begrijpen en hiermee ontzorgen



Voice wordt een belangrijke accelerator van de ontwikkeling van het Smart Home



33% van de consumenten verwacht binnen 5 jaar te kopen via Smart Home



Aankopen doen via Smart Home apparaten

< 5 jaar

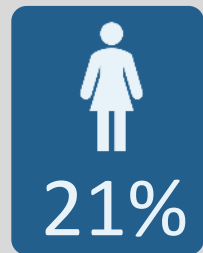
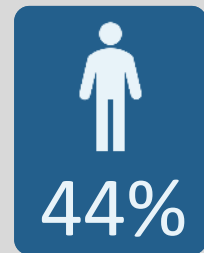
28%



39%



33%



Via welke apparaten gaan consumenten kopen in een Smart Home?



Smartphone

53%



Voice

18%



Smart TV

16%



Overige

13%

Welke producten gaan consumenten kopen?



Energie

34%



Boodschappen

25%



Kleding

13%



Reisverzekering

4%

In Smart Home is samenwerking cruciaal om relevant te blijven

shopping
tomorrow



Smart Home wordt een prominent afzetkanaal met voice als accelerator



De koop- en betaaljourney van consumenten verandert in Smart Home



Mate waarin algoritme of consument het Smart Home stuurt, bepaalt impact retailer, producent en betaaldienstverlener



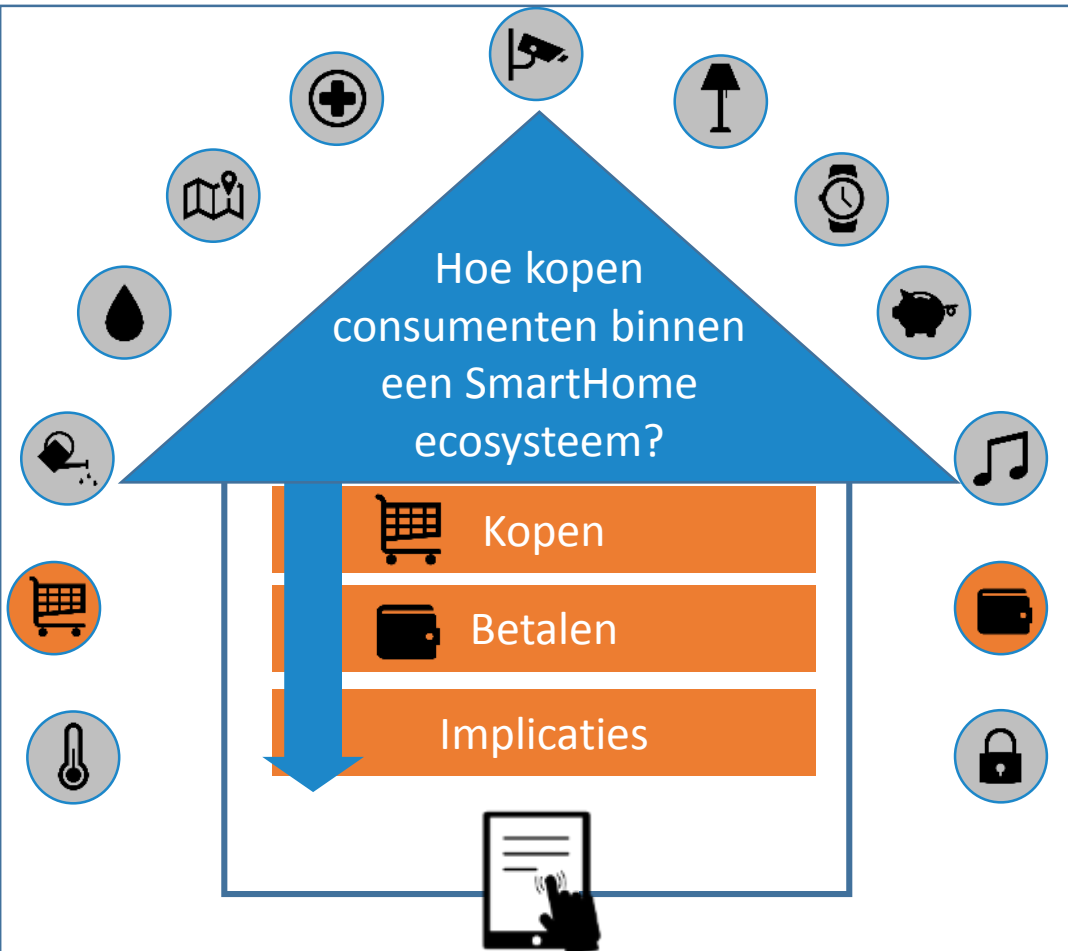
Retailer, producent en betaaldienstverlener moeten samenwerken om in een Smart Home relevant te blijven



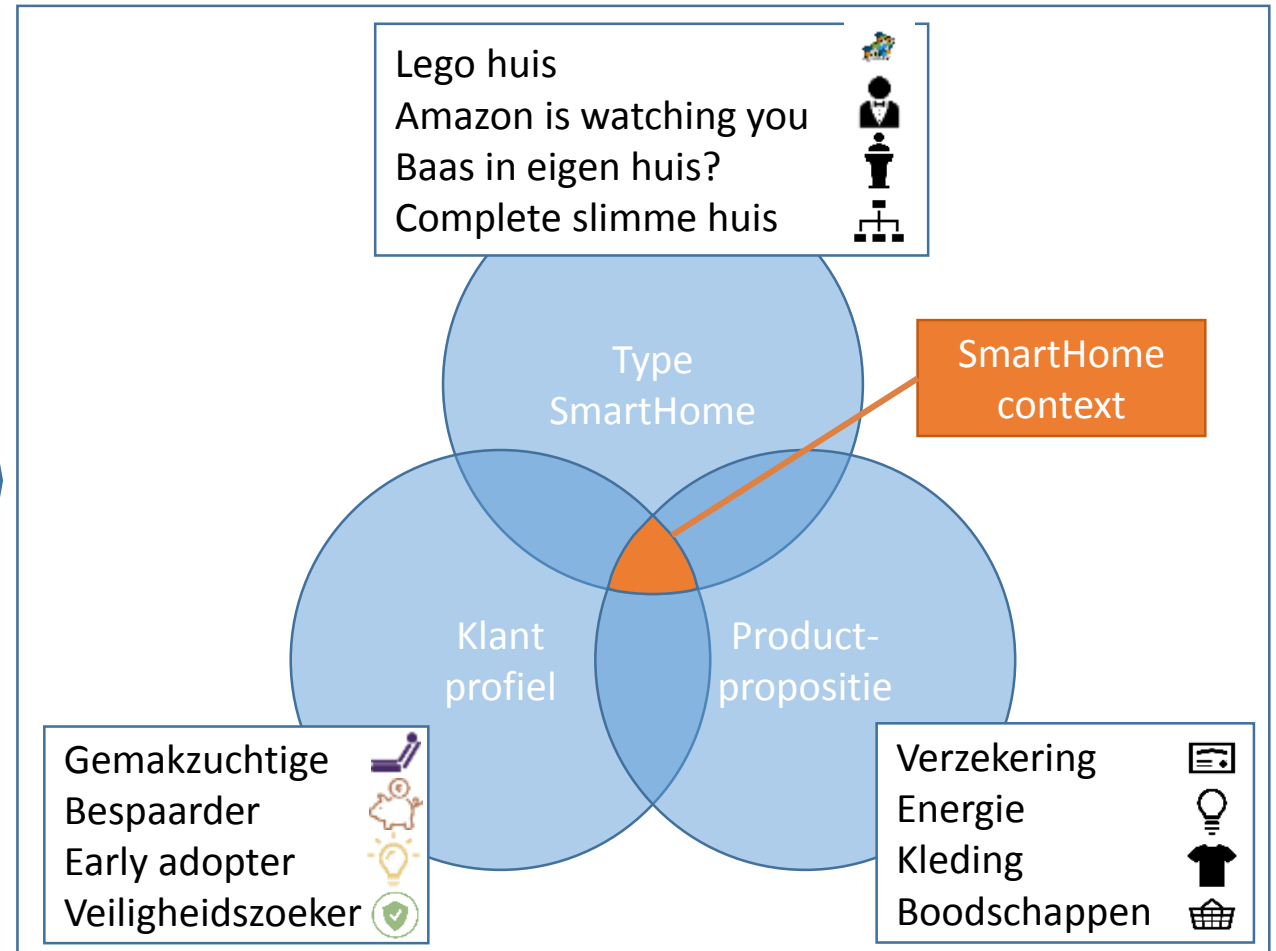
Smart Home:
The Next Level
Commerce

Onze onderzoeksvraag: Hoe koopt en betaalt de consument in Smart Home?

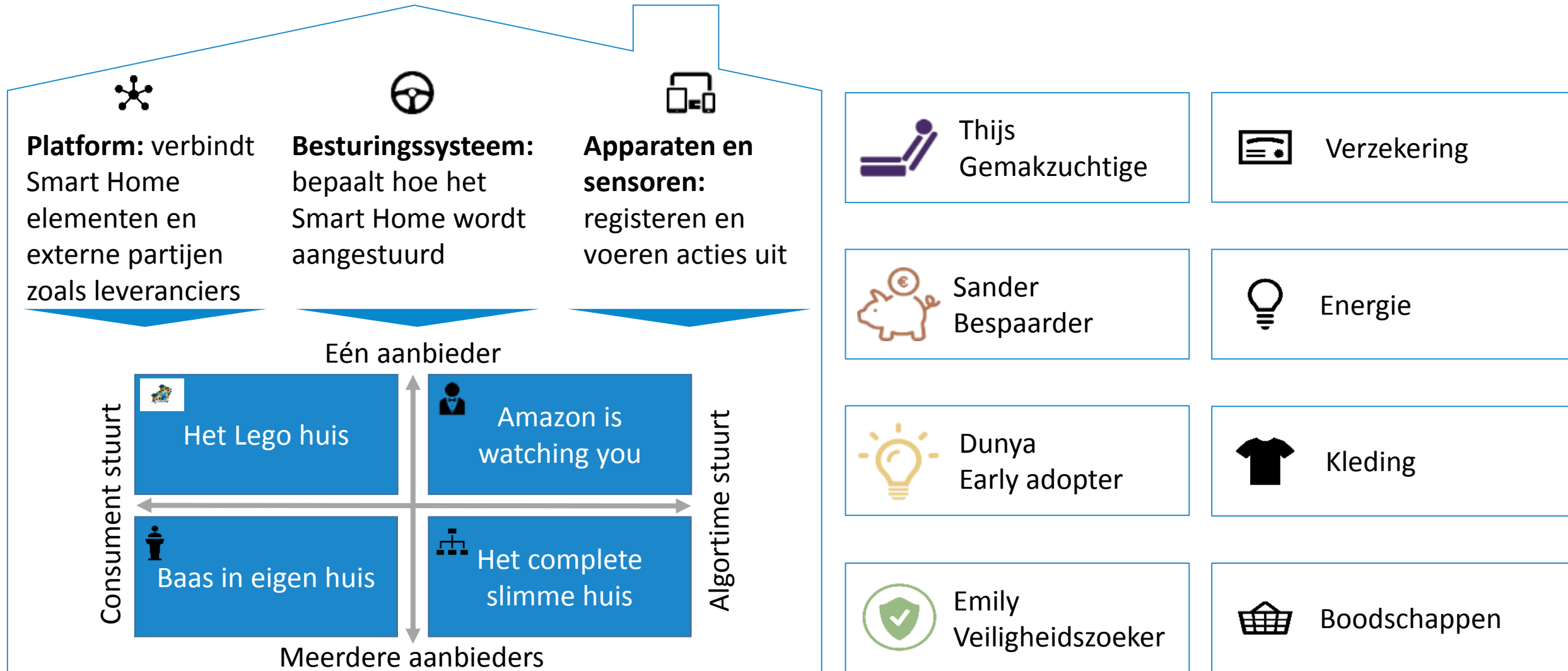
Focus van het onderzoek



Onderzoeksaanpak & -inhoud



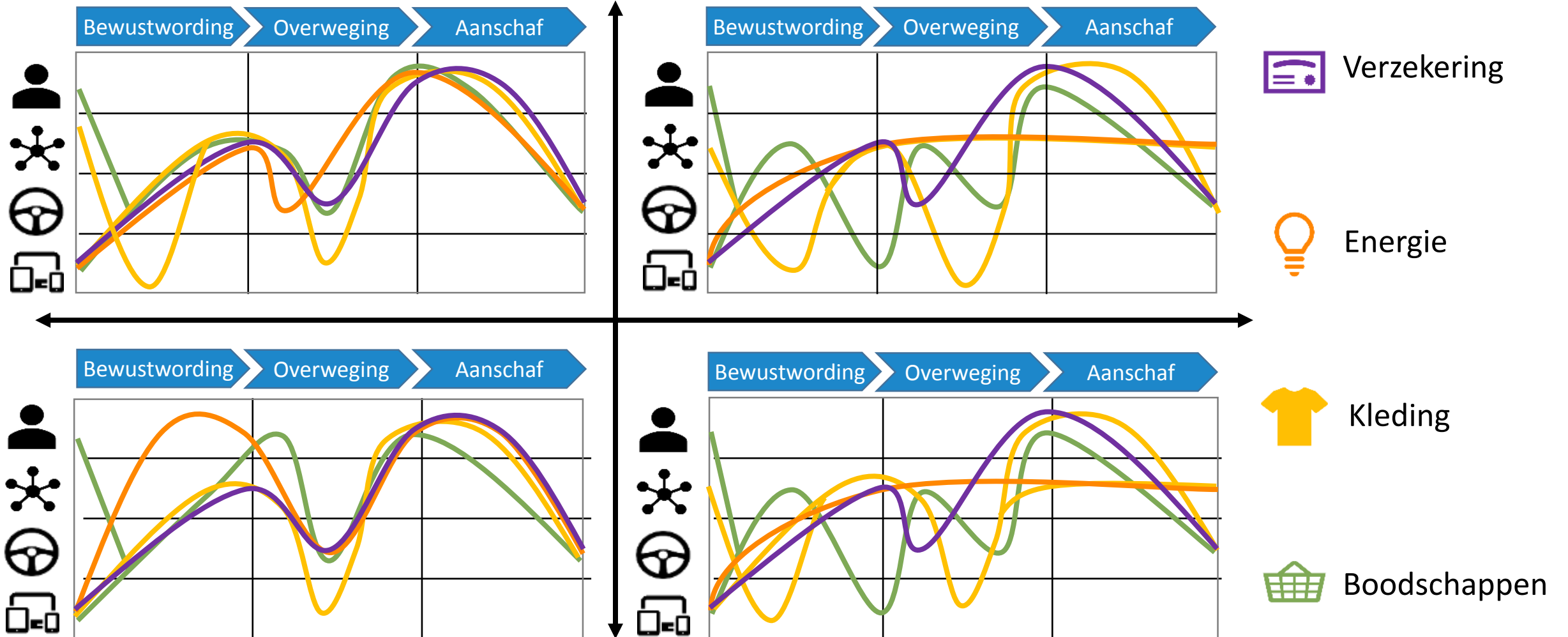
Per Smart Home de customer journey uitgewerkt voor verschillende klantprofielen, producten en diensten



Smart Home componenten gaan acties van de consument overnemen in de koopjourney

shopping
tomorrow

Bewustwording > Overweging > Aanschaf



Aanschaf, betaling en levering worden instant en simultaan (pay-per-use)

shopping
tomorrow



Transactie: Herhaal of eenmalige transactie



Betaalmethode: Bijv. betaalverzoek, automatische incasso



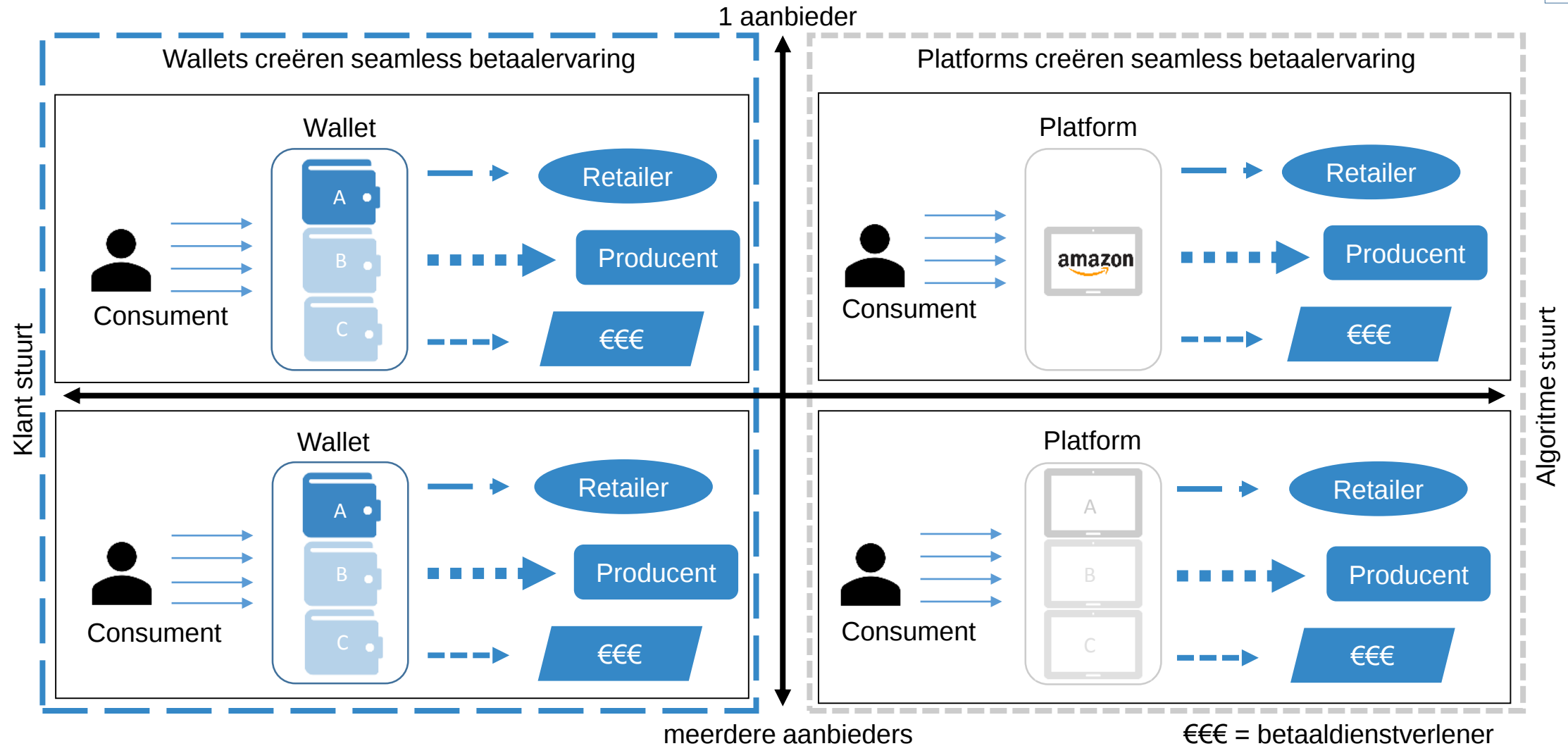
Betaalinfrastructuur: Onderliggende betaal 'scheme'



Wanneer: Moment van akkoord, betaling en levering

Product					Agreement, Delivery, Payment
	Basis verzekering		Automatische incasso	SDD	
	Flexibele module		Betaal verzoek	SCT (Inst)	
	Energie (vast)		Automatische incasso	SDD	
	Energie (flexibel)		Betaal verzoek	SCT (Inst)	
	Kleding		Achteraf betalen	SCT (Inst)	
	Boodschappen		Achteraf betalen	SCT (Inst)	

Een wallet of platform neemt een intermediaire rol in bij de betaalervaring en creëert een seamless experience



Productproposities veranderen omdat consumenten anders gaan kopen en betalen in Smart Home

Kopen, betalen en leveren wordt een integraal onderdeel van de klantervaring

Kopen

- Smart Home componenten zoals platform en apparaten gaan een prominente rol spelen in de bewustwording- en overweging fase
- Productkeuze vooral op basis van advies door Smart Home
- Consument bevestigt de aanschaf van het product of dienst nog bijna altijd

Betalen

- Aanschaf, levering en betaling worden simultaan en instant
- De consument gaat kopen en betalen naar verbruik en acute behoefte (pay-per-use)
- Consument houdt graag controle op de betaling, maar verwacht wel een seamless experience aan de voorkant

Leveren

- Levering is integraal onderdeel van de klantervaring

De rol van retailers, producenten en betaaldienstverleners veranderen in een Smart Home omgeving

shopping
tomorrow



Zichtbaarheid neemt af en concurrentie neemt toe

- Retailer concurreert direct als kanaal met SmartHome en producent
- Minder plek voor producenten op het SmartHome kanaal en concurrentie met Tech-giganten
- Betalingen worden nog minder zichtbaar



Business en operating modellen veranderen

- Business model retailer verschuift van verkoop naar belevenissen of levering
- Producent moet inzetten op een goede prijs- of merkstrategie
- Toename micro-transacties vereist verbeterde betaalinfrastructuur en andere verdienmodellen

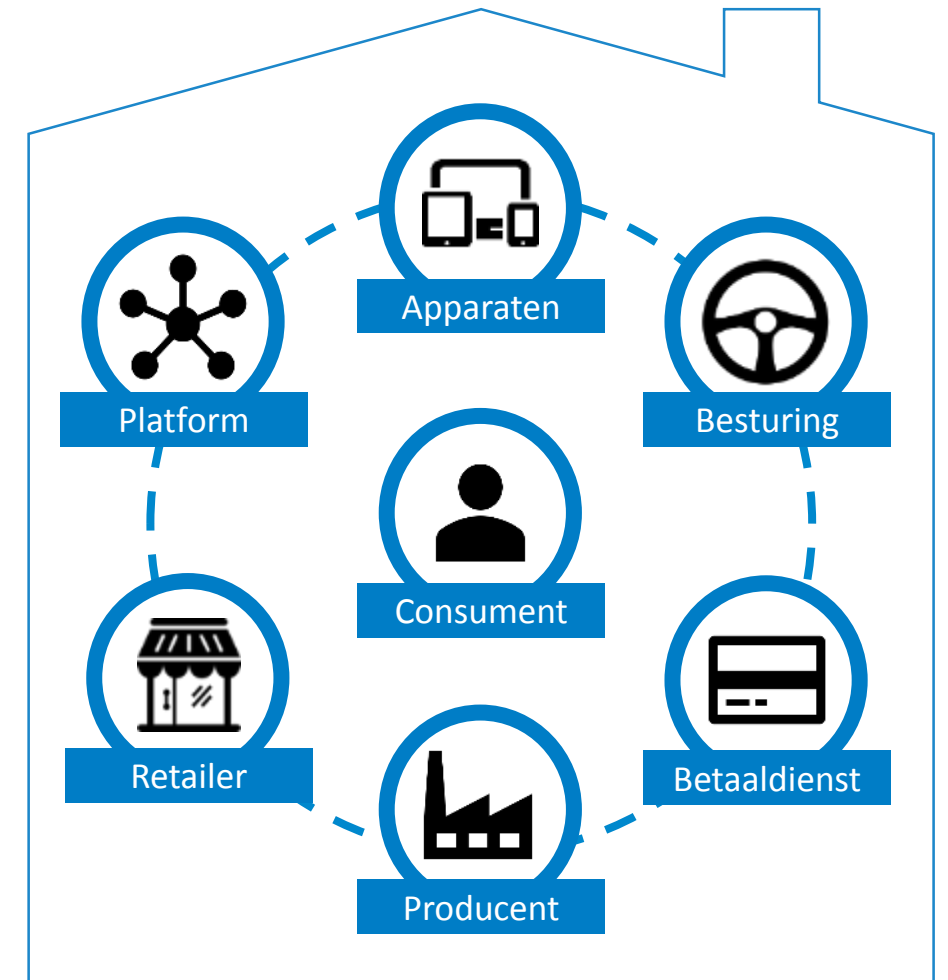
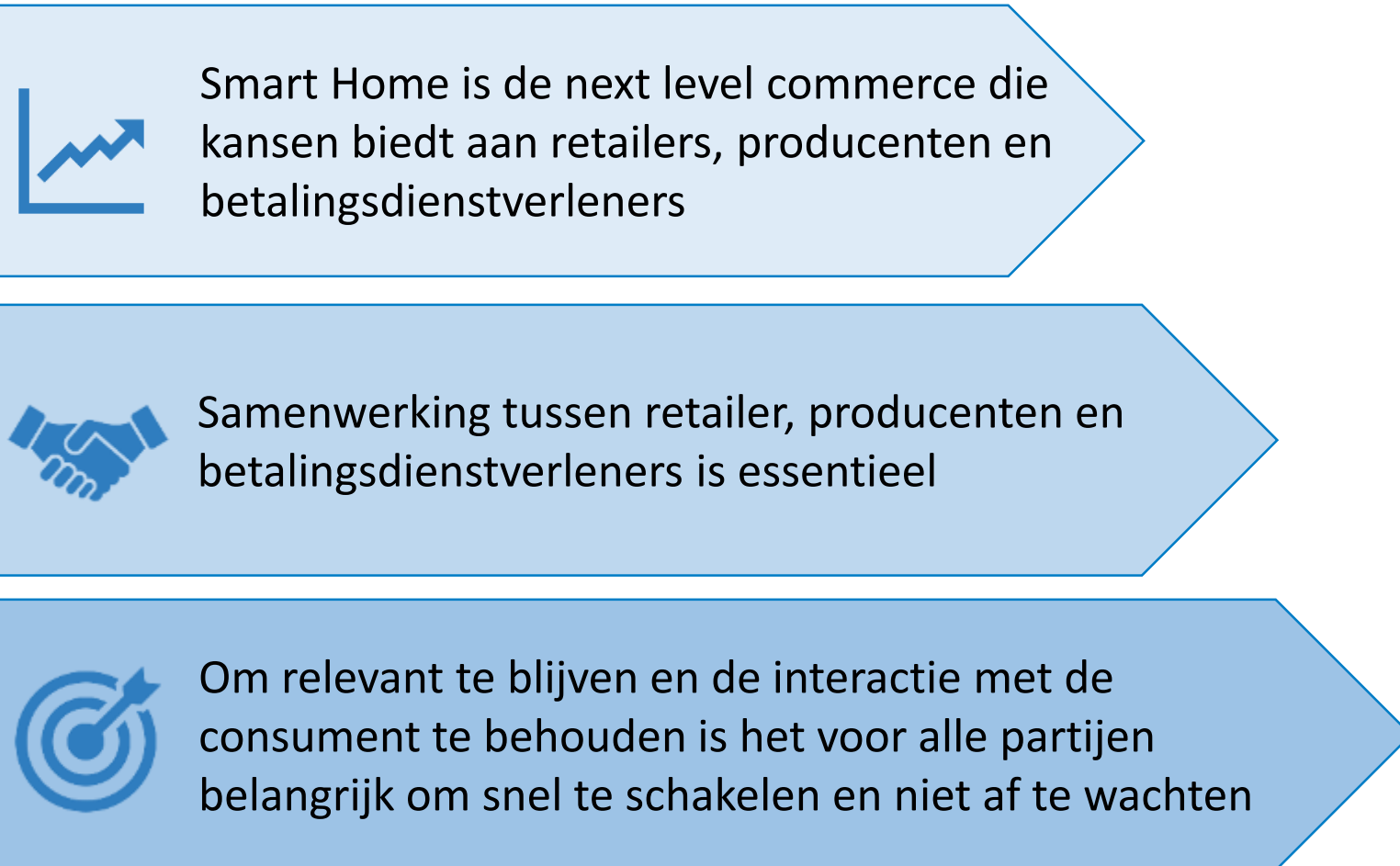


Samenwerking en branding essentieel om relevant te blijven

- Samenwerken met alle partijen nodig voor goed geïntegreerde klantproposities
- Branding is essentieel om goede marktpositie te behouden en samenwerking af te dwingen
- Aansluiting met slimme apparaten, zoals voice, om interactie met de consument te borgen

Smart Home is de next level commerce waarin alle spelers samenwerken om de consument te ontzorgen

shopping
tomorrow



Payments in Smart Home experts 2018

shopping
tomorrow



ABN-AMRO



VIDEOLAND
BY RTL

Worldline

INNOPAY

BUCKVROO



ING



tado°

equensWorldline

Rabobank



Meer informatie... Neem gerust contact op met INNOPAY en Worldline

shopping
tomorrow



Esther Groen

INNOPAY: Lead Banking & Payments

Esther.Groen@innopay.com

+31(0)625062034



Hans Den Adel

Worldline: Sales Director

johannescornelis.denadel@worldline.com

+31(0)634531268