DEFACTO 2023 LOYALTY DAY

LOYALTY TRENDS & BEST CASES

Berlin, 27. April 2023

DEFACTO

AGENDA

1 / Kurzvorstellung

2 / Loyalty Trends & Best Cases

3 / Wrap up

4 / Meinungsbild & Diskussion

DEFACTO LOYALTY DAY 2023

WWW.DEFACTO.DE

Kurzvorstellung

DEFACTO 2023 LOYALTY DAY

Customer Loyalty ist …

“

… für mich eine als ganz authentisch empfundene, positive Verbindung zu einem Unternehmen und dessen Angebot. Das Unternehmen wird so zu meiner ersten Wahl, ich empfehle es gerne anderen und freue mich schon auf den nächsten Kontakt und ein weiteres Einkaufserlebnis.

Carina Schneider
Head of Managed Services

DEFACTO 2023 LOYALTY DAY

Customer Loyalty bedeutet…

“

…mittels Wertschätzung, einzigartigen Erlebnissen, bleibenden Erinnerungen und positiven Emotionen das Gefühl zu hinterlassen, ein Erlebnis wiederholen zu wollen und seinen Freunden davon zu erzählen.

Ingeborg Bernlochner
Principal Consultant CRM & Loyalty

DEFACTO LOYALTY DAY 2023

Unsere persönliche Journey begann vor über 20 Jahren

WWW.DEFACTO.DE

2002 | 2010 | 2019 | 2020 | 2023

AWARENESS

Gemeinsam haben wir die Schulbank gedrückt und festgestellt, dass wir dieselben Interessen teilen. Wir lernten uns kennen.

NEWBIE

Wir haben beide BWL studiert, gingen danach aber getrennte Wege. Wir sammelten Erfahrungen in ganz unterschiedlichen Branchen und Aufgaben.

ENGAGEMENT

Seit 2019 arbeiten wir mit Leidenschaft zusammen bei DEFACTO.

LOYALTY

Unsere gemeinsame berufliche Leidenschaft ist die Basis für unsere Expertise. Wir kennnen unsere individuellen Stärken, setzen diese für das beste Ergebnis ein.

AMBASSADOR

Wir sind stolz, dass wir heute gemeinsam auf einer Bühne stehen und über das referieren dürfen, was uns täglich antreibt, verbindet und begeistert.

DEFACTO LOYALTY DAY 2023

WWW.DEFACTO.DE

Loyalty Trends & Best Cases

TRENDS IN CUSTOMER LOYALTY

COMMUNITY BUILDING

Customer Loyalty trifft auf Brand Loyalty.

DIGITAL EXPERIENCE

Nahtlose digitale Erlebnisse mittels technologischer Innovationen.

TARGET EXPERIENCE

Individuelle Kundenerlebnisse stehen im Vordergrund.

DATA-DRIVEN SERVICES

Relevante Mehrwerte durch optimale Datennutzung.

GAMIFICATION

Spielerische Ansätze steigern die wiederkehrende Interaktion.

STRATEGIC PARTNERSHIPS

Markenübergreifende Interaktionen für mehr Reichweite und bessere Insights.

Source: Global Customer Loyalty Report 2023 by Antavo; Loyalty Trends 2023 by Open Loyalty; DEFACTO Insights

DEFACTO 2023 LOYALTY DAY

WWW.DEFACTO.DE

COMMUNITY

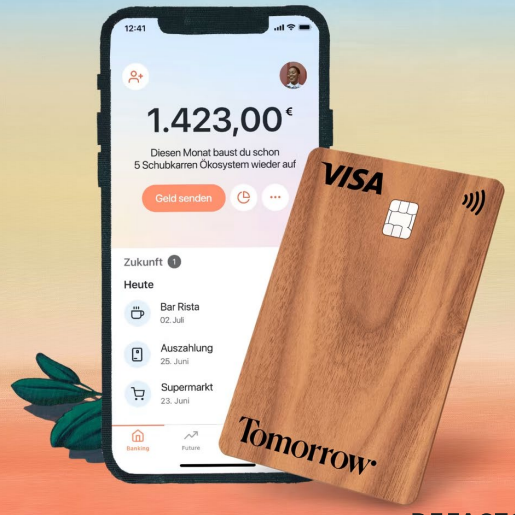
BRAND LOYALTY

NEED DRIVEN

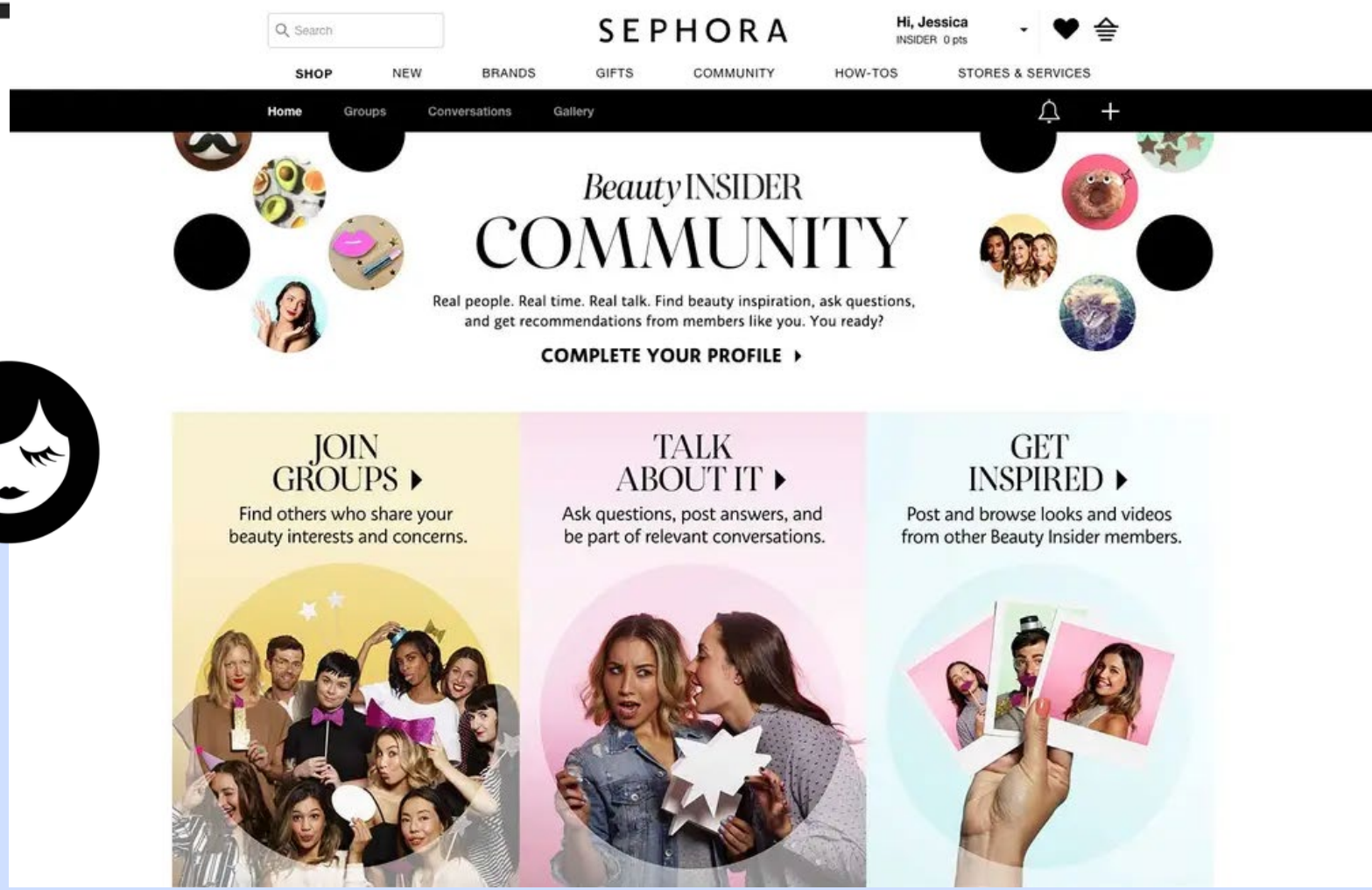
VALUE BASED

REFERRAL

SPECIAL BENEFITS



DEFACTO



USER-FOCUSED

OMNI-CHANNEL

MEMBER EXTRAS

USER-FRIENDLY

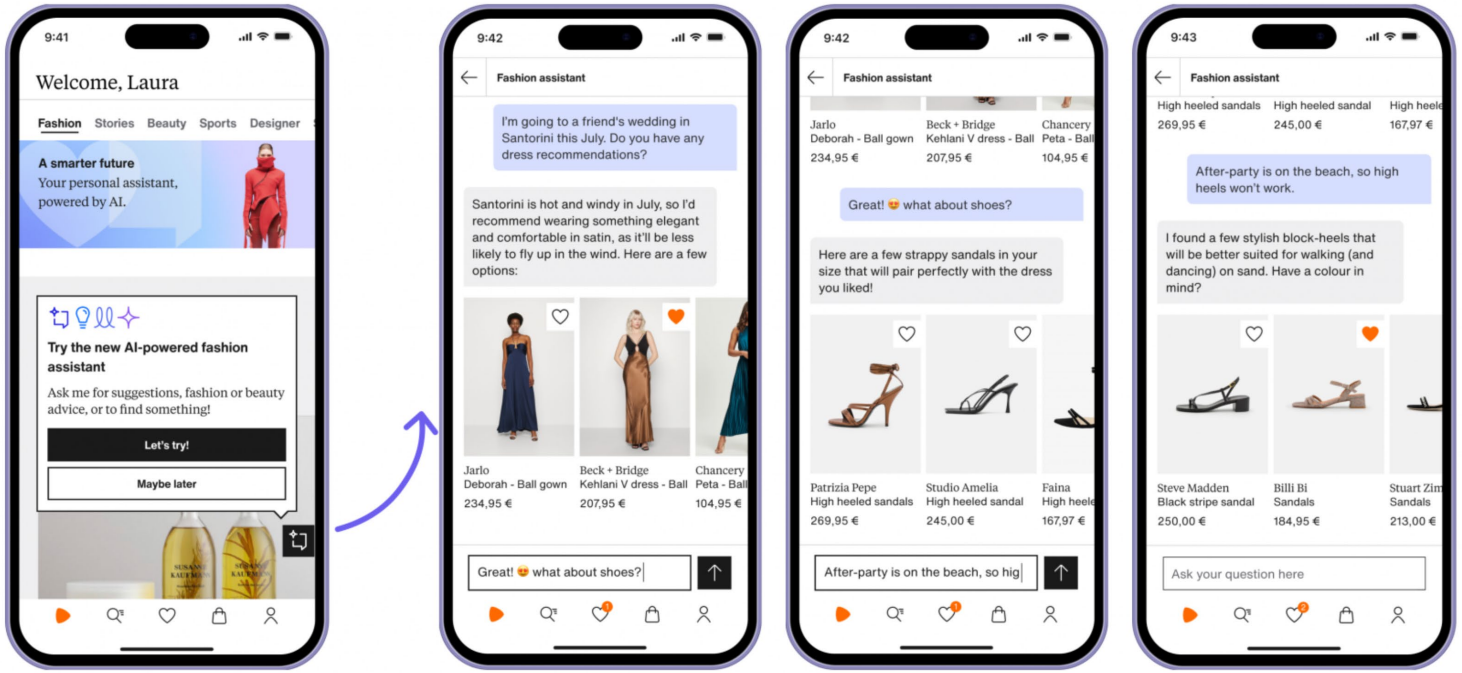
DEFACTO 2023 LOYALTY DAY

WWW.DEFACTO.DE

DIGITAL EXPERIENCE

CONNECTED RETAIL by zalando

zalando



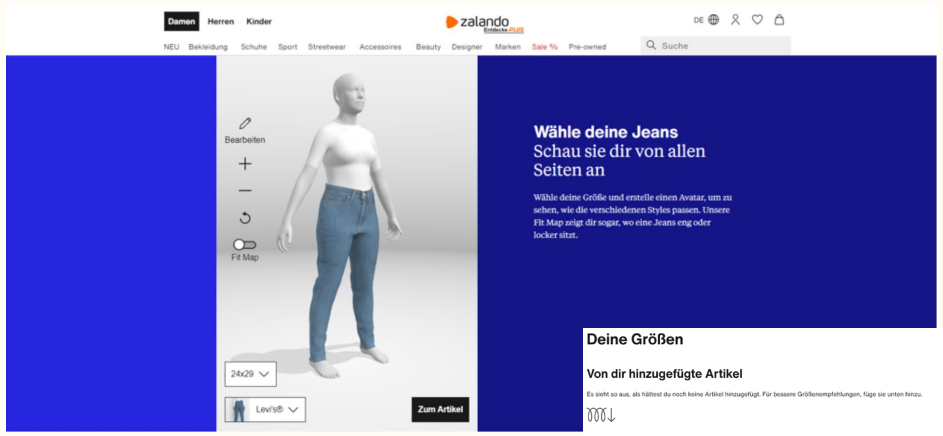
WWW.DEFACTO.DE

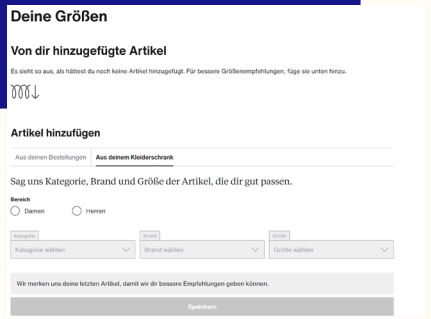
VIRTUAL TRY ON AVATAR

CONNECT-ED RETAIL

AI CHATBOT

SIZE & FIT GUIDE





RTFKT X NIKE AIR FORCE 1

RTFKT x Nike Air Force 1 Forging Event is Live ⚒️

SIGN IN

SEE COLLECTION

About this collection

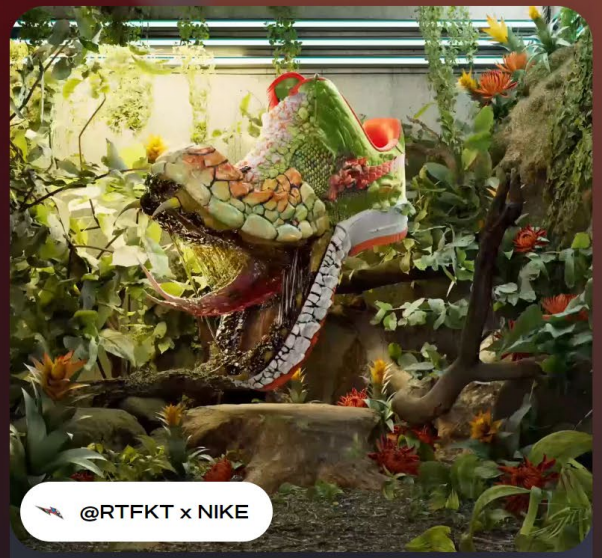
RTFKT x Nike Air Force 1
Ethereum

Step into the future with RTFKT and Nike's Air Force 1 collection: Featuring limited edition designs by Takashi Murakami.

To get these ultra-limited, next-gen sneakers on 4.24.23, you need to get the NFT first.

Born from digital worlds and RTFKT's vision of the future, these ultra-limited edition physical sneakers have been brought to life in the real world.

Discover the ultimate sneaker experience with RTFKT
Redeem your unique digital sneaker and unlock not only the physical pair, but also an upgraded, exclusive NFT to showcase your style. Flex your cutting-edge digital kicks both online and offline.
RTFKT invented the world merging Forging mechanic, allowing its collectors to redeem exclusive physical products from NFTs.



RTFKT x Nike Air Force 1
10 items

WWW.DEFACTO.DE

FORGING EVENT

NFT TECHNO-LOGY

LIMITED EDITION PRODUCTS

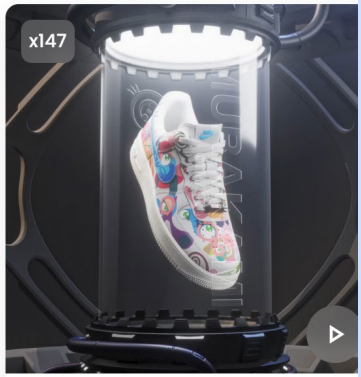
ENABLE-MENT

CUSTOMER DATA

Buy your NFT

Get your RTFKT x Nike Air Force 1 NFT on Opensea to redeem for a pair of

RTFKT x Nike Air Force 1 - Alien
RTFKT Clone X Forging S...
4,9 ETH
Last sale: 4,5 WETH



RTFKT x Nike Air Force 1 - Muraka...
RTFKT Clone X Forging S...
4,8 ETH
Last sale: 4,79 ETH

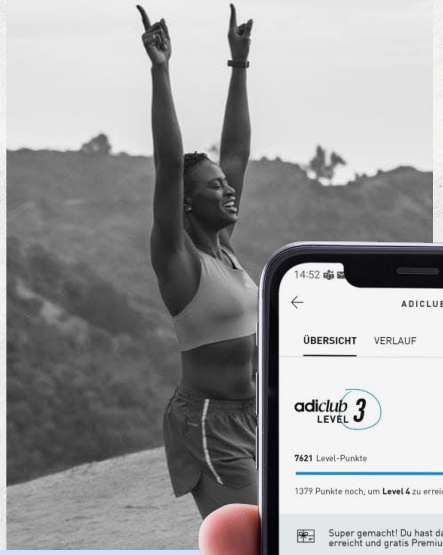
Source: Moonblock Web3 Brand Intelligence Platform

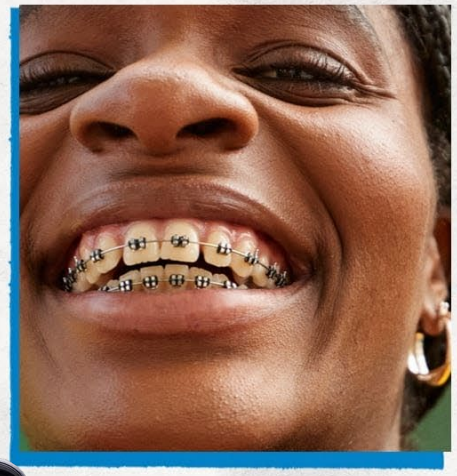
DEFACTO 2023 LOYALTY DAY

WWW.DEFACTO.DE

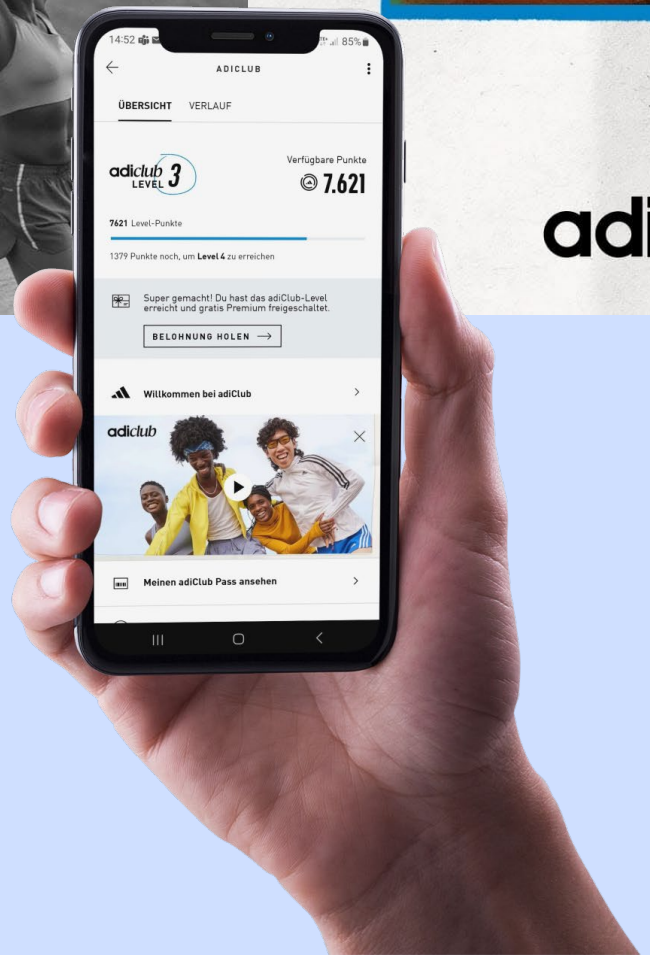
TARGET EXPERIENCE

Hearing my heartbeat when I'm running makes me feel alive.





adiclub



CUSTOMER NEED DRIVEN

GAMIFICA-TION

MOVE-2-EARN

CHARITY DONATION

LEVEL PROGRAM

LUISAVIAROMA

EXCLUSIVE PRIVILEGE

LEVEL PROGRAM

LUXURY EXPERIEN CE

GAMIFICA-TION

THE HIGHER YOUR STATUS, THE MORE YOU GET

Redeem your LVR Points for great rewards and enjoy the exclusive benefits that come from each new level.

	BRONZE 1 - 699 LVR POINTS	SILVER 700 - 2499 LVR POINTS	GOLD 2500 - 4999 LVR POINTS	PLATINUM 5000+ LVR POINTS
BENEFITS				
1€ = 1 LVR POINT	▲	▲	▲	▲
BIRTHDAY GIFT	100 LVR POINTS	125 LVR POINTS	150 LVR POINTS	200 LVR POINTS
ANNIVERSARY GIFT	100 LVR POINTS	125 LVR POINTS	150 LVR POINTS	200 LVR POINTS
REWARDS				
LVR CREDITS	UP TO 20 €	UP TO 150 €	UP TO 300 €	UP TO 300 €
LUXURY EXPERIENCES	▲	▲	▲	▲
PRIVILEGE CARDS				▲

DEFACTO

DEFACTO 2023 LOYALTY DAY

WWW.DEFACTO.DE

DATA-DRIVEN SERVICES

ESPRIT

WWW.DEFACTO.DE

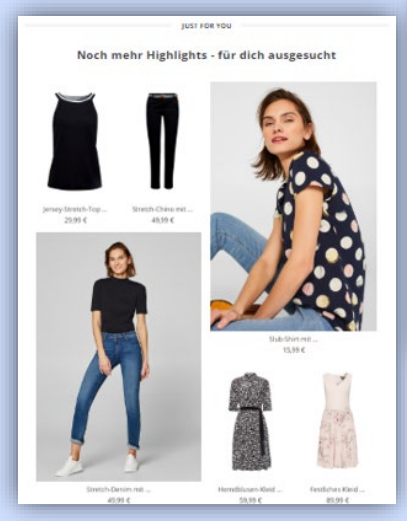
SURVEYS & FEEDBACK

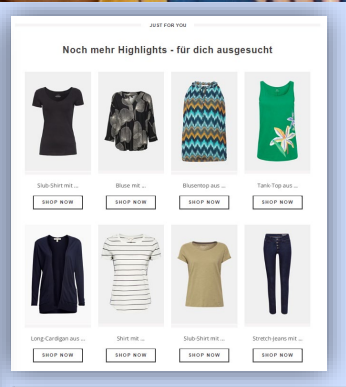
PREDICTIVE

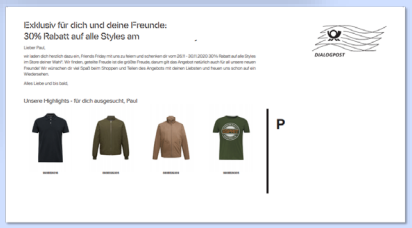
CUSTOMER SEGMENTS

DATA OPTIMIZED CAMPAIGNS

REALTIME PRODUCT RECOS

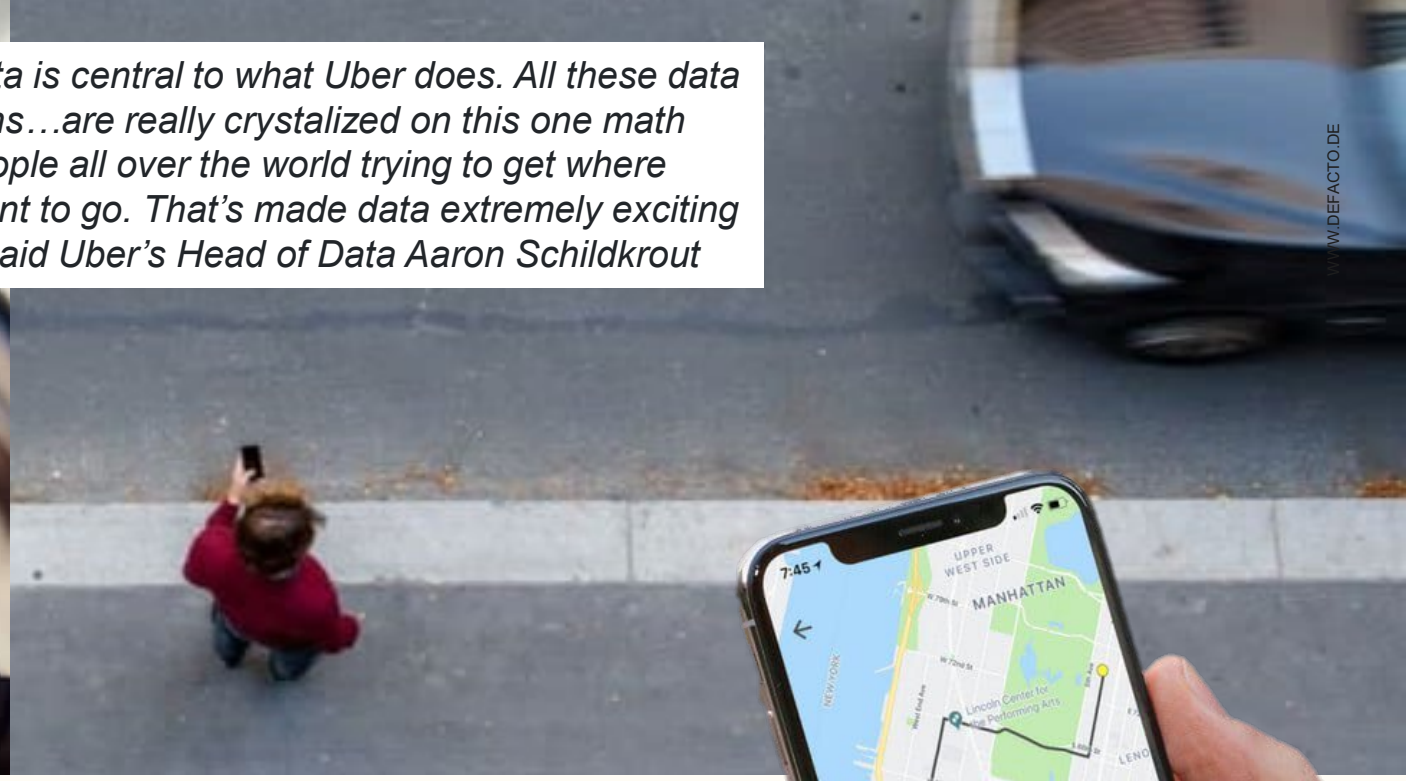


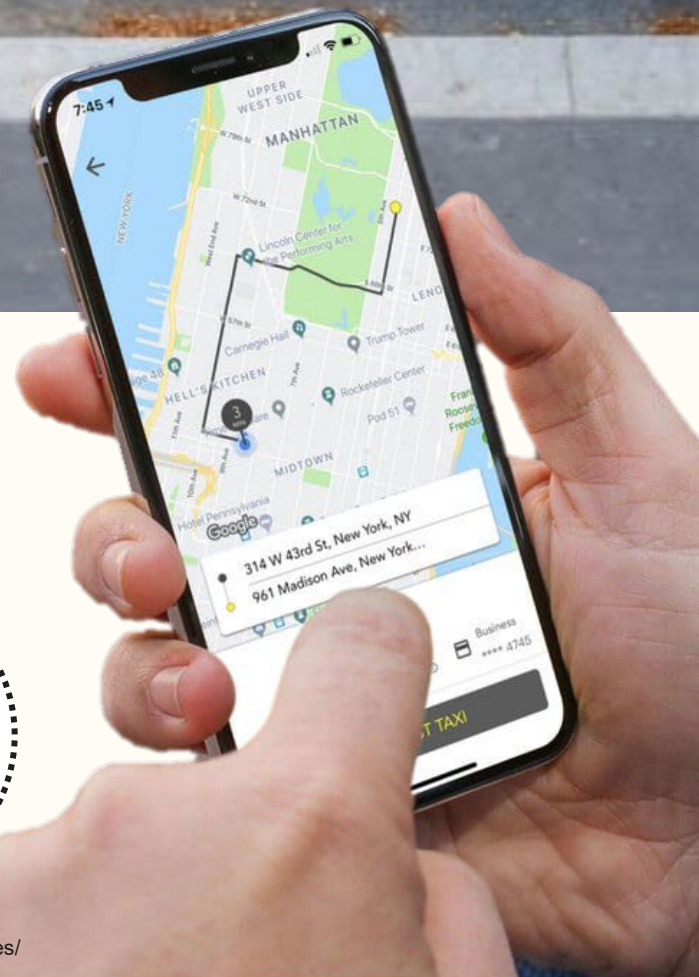




DEFACTO

"[…] data is central to what Uber does. All these data problems…are really crystalized on this one math with people all over the world trying to get where they want to go. That's made data extremely exciting here"- said Uber's Head of Data Aaron Schildkrout





WWW.DEFACTO.DE

Uber

DATA SCIENCE

PREDICTION

MACHINE LEARNING

BIG DATA

GEO ANALYTICS

SURGE PRICING

PRODUCT DEVELOP-MENT

Source: https://www.projectpro.io/article/how-uber-uses-data-science-to-reinvent-transportation/290, https://d3.harvard.edu/platform-digit/submission/uber-knows-you-how-data-optimizes-our-rides/

DEFACTO 2023 LOYALTY DAY

WWW.DEFACTO.DE

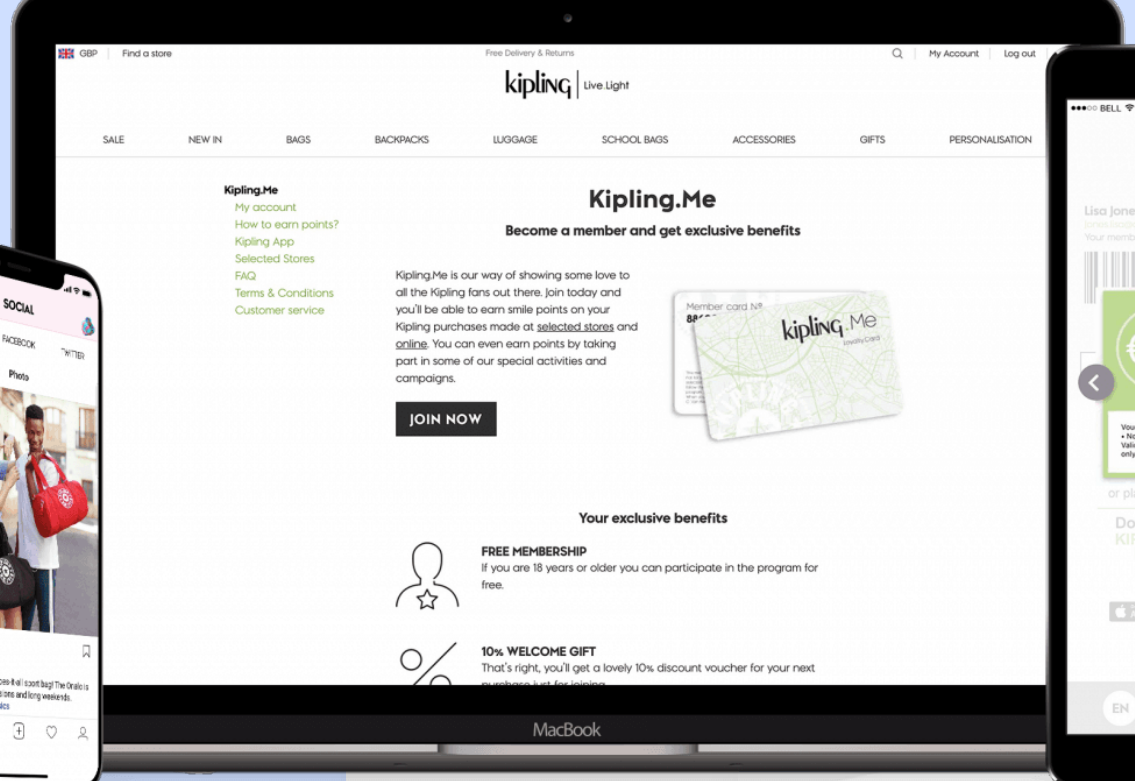
GAMIFICATION

McDonald's®

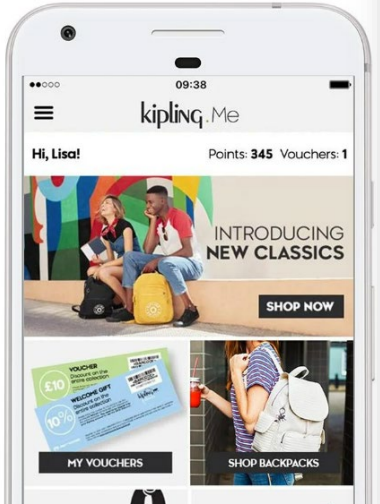
- APP BASED
- GAMES CALENDAR
- SURPRISE & DELIGHT
- EXCLUSIVE WINS

DEFACTO

kipling



WWW.DEFACTO.DE



PLAY THE MONKEY GAME

BECOME A KIPLING FRIEND
& RECEIVE YOUR 10% WELCOME GIFT

AUGMEN-TED REALITY

CHALLEN-GES

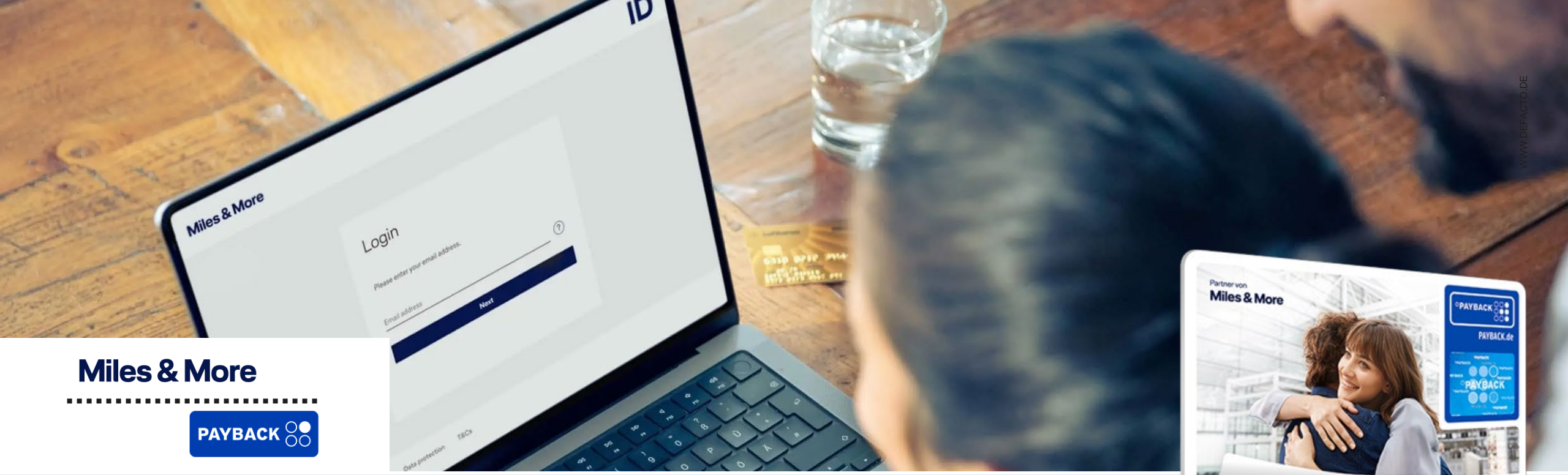
SOCIAL MEDIA

DEFACTO

DEFACTO 2023 LOYALTY DAY

WWW.DEFACTO.DE

STRATEGIC PARTNERSHIPS



WWW.DEFACTO.DE

Miles & More

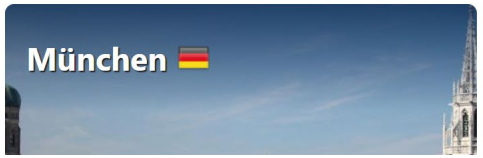
PAYBACK

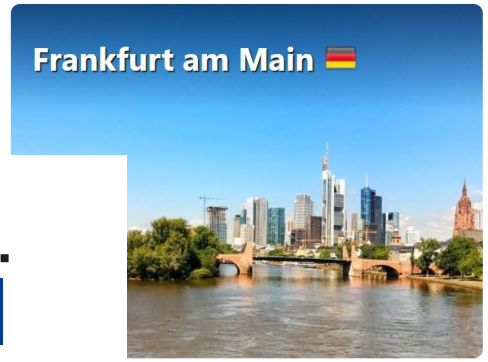
PARTNER-SHIP

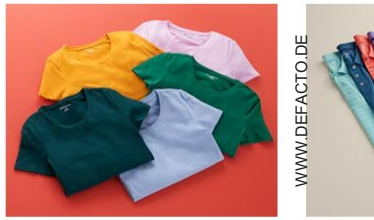
CURRENCY CONVER-SION

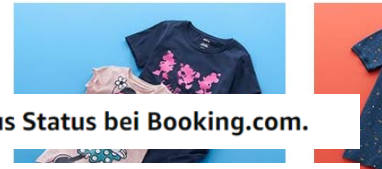
SPECIAL PROMO-TIONS

Entdecken Sie die Welt der Meilen!









Bekomme als Prime-Mitglied 10% Reiseguthaben und sofortigen Genius Status bei Booking.com.

amazon

Booking.com

prime

Sichern Sie sich 10-15% Rabatt auf ausgewählte Aufenthalte und erhalten Sie mit Amazon Prime 10% zurück

Exklusiv für Amazon Prime-Mitglieder in Deutschland und Österreich.

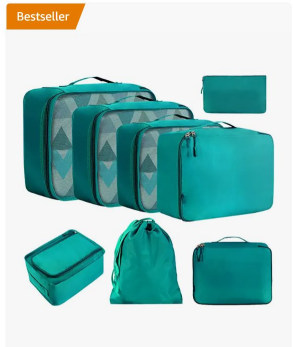
Jetzt freischalten

CASH BACK

STATUS UPGRADE

PARTNER-SHIP

PERSONAL IZED OFFERS



+13 Farben/Muster

Präsentiert von unseren Marken

Eono

Essentials 8-Pcs Lightweight Luggage Packing Organizers Packing Cubes f...

4.205

26,99€

Spare 10 % mit Rabattgutschein

GRATIS-Versand durch Amazon

Amazon-Marke

Gesponsert

TESSAN

TESSAN Reiseadapter USA Adapter Amerika Deutschland Stecker mit 2...

3.888

15,99€

Spare 2,00 € mit Rabattgutschein

Lieferung bis **Mittwoch, 26. April**

GRATIS-Versand durch Amazon

DEFACTO LOYALTY DAY 2023

WWW.DEFACTO.DE

Wrap Up

TRENDS IN CUSTOMER LOYALTY

COMMUNITY

Customer Loyalty trifft auf Brand Loyalty - konzentrieren Sie sich darauf, wie Ihre Kunden Teil Ihrer Marke sein und mit anderen Kunden interagieren können. Bauen Sie eine Community auf, um eine emotionale Bindung zu schaffen und Markenbotschafter zu gewinnen.

DIGITAL EXPERIENCE

Bieten Sie ein nahtloses, konsistentes, einfaches und digitales Kauf- und Interaktionserlebnis über alle Kontaktpunkte hinweg und nutzen Sie dabei innovative Technologien und neue Kanäle (z.B. Virtuelle Assistenten, KI, AR/VR, NFT, Blockchain, Metaverse,…)

TARGET EXPERIENCE

Stellen Sie Ihren Kunden in den Mittelpunkt und konzentrieren Sie sich auf das individuelle Kundenerlebnis. Bieten Sie eine Kombination aus Transaktions-, Interaktions-, Erlebnis- und exklusiven Vorteilen ("money can`t buy"), um den steigenden Kundenerwartungen gerecht zu werden.

DATA-DRIVEN SERVICES

Kennen Sie Ihren Kunden und nutzen Sie die Daten intelligent, um Ihre Relevanz beim Kunden durch ein personalisiertes Erlebnis zu erhöhen. Verwenden Sie Insights für die (Weiter-)entwicklung der Services, Produkte und Ihres Kundenmanagements.

GAMIFICATION

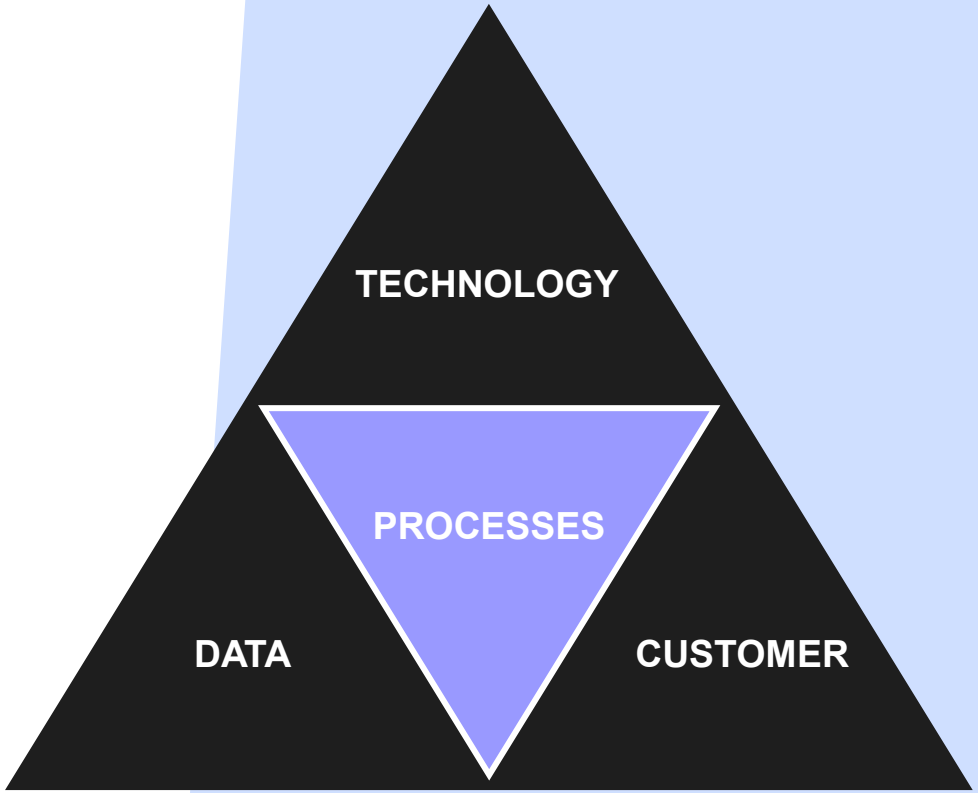
Halten Sie Ihre Kunden bei Laune! Nutzen Sie spielerische Mechaniken wie Rewards, Awards, Badges oder unterschiedliche Stufen und verknüpfen Sie diese mit spannenden Interaktionen, welche die Relevanz ihrer Maßnahme erhöhen und wiederkehrende Identifikationen sichern.

STRATEGIC PARTNERSHIPS

Schaffen Sie ein einzigartiges Erlebnis durch die Integration starker und relevanter Partner und fördern Sie markenübergreifende Interaktionen (temporäre oder langfristige Partnerschaften). Profitieren Sie von zusätzlichen Reichweiten/Zielgruppen sowie weiteren Monetarisierungsmodellen.

Source: Global Customer Loyalty Report 2023 by Antavo; Loyalty Trends 2023 by Open Loyalty; DEFACTO Insights

Technologien, Daten und Prozesse müssen harmonieren, um das beste Kundenerlebnis zu kreieren



WWW.DEFACTO.DE

DEFACTO 2023 LOYALTY DAY

WWW.DEFACTO.DE

Meinungsbild

Welcher Trend ist für Ihr Unternehmen 2023 am relevantesten?

TRENDS IN CUSTOMER LOYALTY

COMMUNITY

Customer Loyalty trifft auf Brand Loyalty - konzentrieren Sie sich darauf, wie Ihre Kunden Teil Ihrer Marke sein und mit anderen Kunden interagieren können. Bauen Sie eine Community auf, um eine emotionale Bindung zu schaffen und Markenbotschafter zu gewinnen.

DIGITAL EXPERIENCE

Bieten Sie ein nahtloses, konsistentes, einfaches und digitales Kauf- und Interaktionserlebnis über alle Kontaktpunkte hinweg und nutzen Sie dabei innovative Technologien und neue Kanäle (z.B. Virtuelle Assistenten, KI, AR/VR, NFT, Blockchain, Metaverse,…).

TARGET EXPERIENCE

Stellen Sie Ihren Kunden in den Mittelpunkt und konzentrieren Sie sich auf das individuelle Kundenerlebnis. Bieten Sie eine Kombination aus Transaktions-, Interaktions-, Erlebnis- und exklusiven Vorteilen ("money can`t buy"), um den steigenden Kundenerwartungen gerecht zu werden.

DATA-DRIVEN SERVICES

Kennen Sie Ihren Kunden und nutzen Sie die Daten intelligent, um Ihre Relevanz beim Kunden durch ein personalisiertes Erlebnis zu erhöhen. Verwenden Sie Insights für die (Weiter-)entwicklung der Services, Produkte und Ihres Kundenmanagements

GAMIFICATION

Halten Sie Ihre Kunden bei Laune! Nutzen Sie spielerische Mechaniken wie Rewards, Awards, Badges oder unterschiedliche Stufen und verknüpfen Sie diese mit spannenden Interaktionen, welche die Relevanz ihrer Maßnahme erhöhen und wiederkehrende Identifikationen sichern.

STRATEGIC PARTNERSHIPS

Schaffen Sie ein einzigartiges Erlebnis durch die Integration starker und relevanter Partner und fördern Sie markenübergreifende Interaktionen (temporäre oder langfristige Partnerschaften). Profitieren Sie von zusätzlichen Reichweiten/Zielgruppen sowie weiteren Monetarisierungsmodellen.

Source: Global Customer Loyalty Report 2023 by Antavo; Loyalty Trends 2023 by Open Loyalty; DEFACTO Insights

Beitreten über
slido.com
#3498 197

Welche Relevanz haben die einzelne Trends für Ihr Unternehmen in 2023? Bitte ranken Sie nach absteigender Relevanz.

1. DATA-DRIVEN SERVICES
2. DIGITAL EXPERIENCE
3. GAMIFICATION
4. STRATEGIC PARTNERSHIPS
5. COMMUNITY
6. TARGET EXPERIENCE

DEFACTO LOYALTY DAY 2023

WWW.DEFACTO.DE

Diskussion

Ihre Fragen und Meinungen

DEFACTO 2023 LOYALTY DAY

WWW.DEFACTO.DE

VIELEN DANK!