



Since 1929



775 Stores



11 Countries across 3 continents



19,000 Employees



~100% brand awareness



~100% HEMA Branded products



# Challenges

## Realising an automated Omnichannel Journey for our Loyalty Members

- **Manual and time consuming**
- **Increasing quality of customer data**
- **Increasing relevance**
- **Maximizing budget**
- **Connect online click id with instore purchase**



**Starting point**

**HEMA**

# Data Points Single Customer View

## Login / registration



### inloggen

#### ik heb een HEMA account

Heb je een account bij HEMA? Log dan hier in

e-mailadres

wachtwoord

ik ben mijn wachtwoord vergeten >

of ook bij [wachtwoord en e-mail](#)



## Loyalty

## thank you!

product	aantal	prijs
-	-	-

## Order

## Newsletter



### laat je inspireren

Schrijf je in voor onze nieuwsbrief en ontvang wekelijks de nieuwste HEMA producten en aanbiedingen in je inbox

vul je e-mailadres in

stap nu over! | 10% korting op bijna alles met je zorgverzekering

HEMA - verzorgingskosten | To: Nieuw | Na: Nieuw | 10% korting op bijna alles met je zorgverzekering | 08.03.2021

HEMA

stap nu over en geniet van veel voordeel

ben jij die special guest bij de opening van HEMA Verzorgingskosten?

stap nu over

Overstappen van zorgverzekering naar HEMA is heel eenvoudig in een paar klikken. Stap nu over op een HEMA zorgverzekering en krijg een 10% zorgverzekering op.

Wachtwoord, email en adres:

Hand cursor icon

## Email clicks

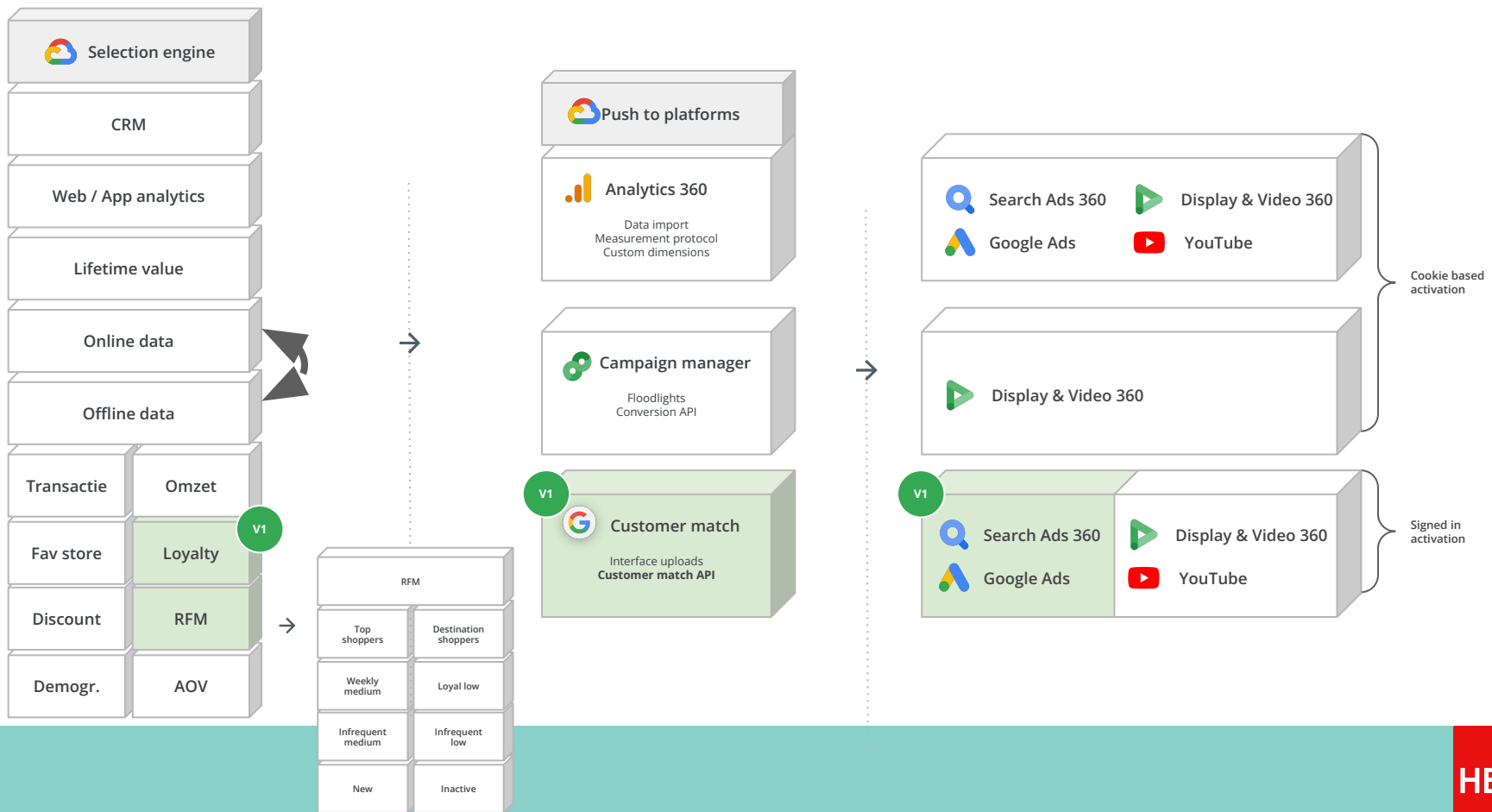


### HEMA cadeaukaart

Met de cadeaukaart kunt u een product kiezen uit het rume assortiment van HEMA!

## Joint promotions

# Customer Match: Manual segmentation based on client base in cooperation with CRM and Data

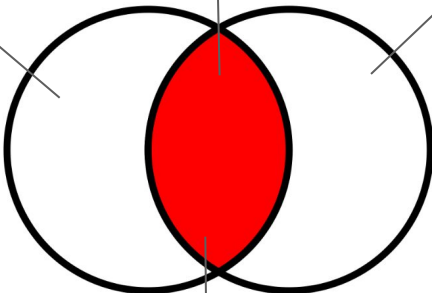


# Personalizing ads based on Audience Segmentation

Favorite World: Baby

Baby Promo Buyer

Promo Buyer



**Regular Ads** Display & Video 360 Search Ads 360

HEMA Romper | Mobiel besteld, morgen in huis | Verrassend Lage Prijzen [www.hema.nl/Baby/Rompertjes](http://www.hema.nl/Baby/Rompertjes)

Bestel nu jouw Romper. Ontdek de verrassend lage prijzen! Voor 21u? Morgen in huis. Veilige betaling. Ruilen in de winkel. Ophalen bij je eigen HEMA. Typen: Damesmode, Herenmode, Beddengoed, Babykleding, Tafeltextiel,...

Hema Winkel Zoeken?  
HEMA Dameskleding  
Herenkleding  
meer HEMA Klantenpas

HEMA  
hallo baby ik ben je kopsetje

6-  
shop nu

**Custom Ads** Display & Video 360 Search Ads 360

HEMA Romper 2+1, 3+2, 4+3 | Mobiel besteld, morgen in huis | Verrassend Lage Prijzen [www.hema.nl/Baby/Rompertjes](http://www.hema.nl/Baby/Rompertjes)

Bestel nu jouw Romper. Ontdek de verrassend lage prijzen! Voor 21u? Morgen in huis. Veilige betaling. Ruilen in de winkel. Ophalen bij je eigen HEMA. Typen: Damesmode, Herenmode, Beddengoed, Babykleding, Tafeltextiel,...

Hema Winkel Zoeken?  
HEMA Dameskleding  
Herenkleding  
meer HEMA Klantenpas

HEMA  
2+1  
3+2  
4+3  
gratis

HEMA rompers

shop nu

**Regular Ads** Display & Video 360 Search Ads 360

Aanbiedingen bij HEMA | Makkelijk mobiel te bestellen | Verrassend Lage Prijzen [www.hema.nl](http://www.hema.nl)

Bekijk hier alle aanbiedingen die online geldig zijn. Profiteer snel! Ontdek de verrassend lage prijzen in onze webshop! Voor 21:00 Besteld, morgen in Huis. Voor 21u? Morgen in huis. Veilige betaling. Ruilen in de winkel...

Hema Winkel Zoeken?  
HEMA Dameskleding  
Herenkleding  
meer HEMA Klantenpas

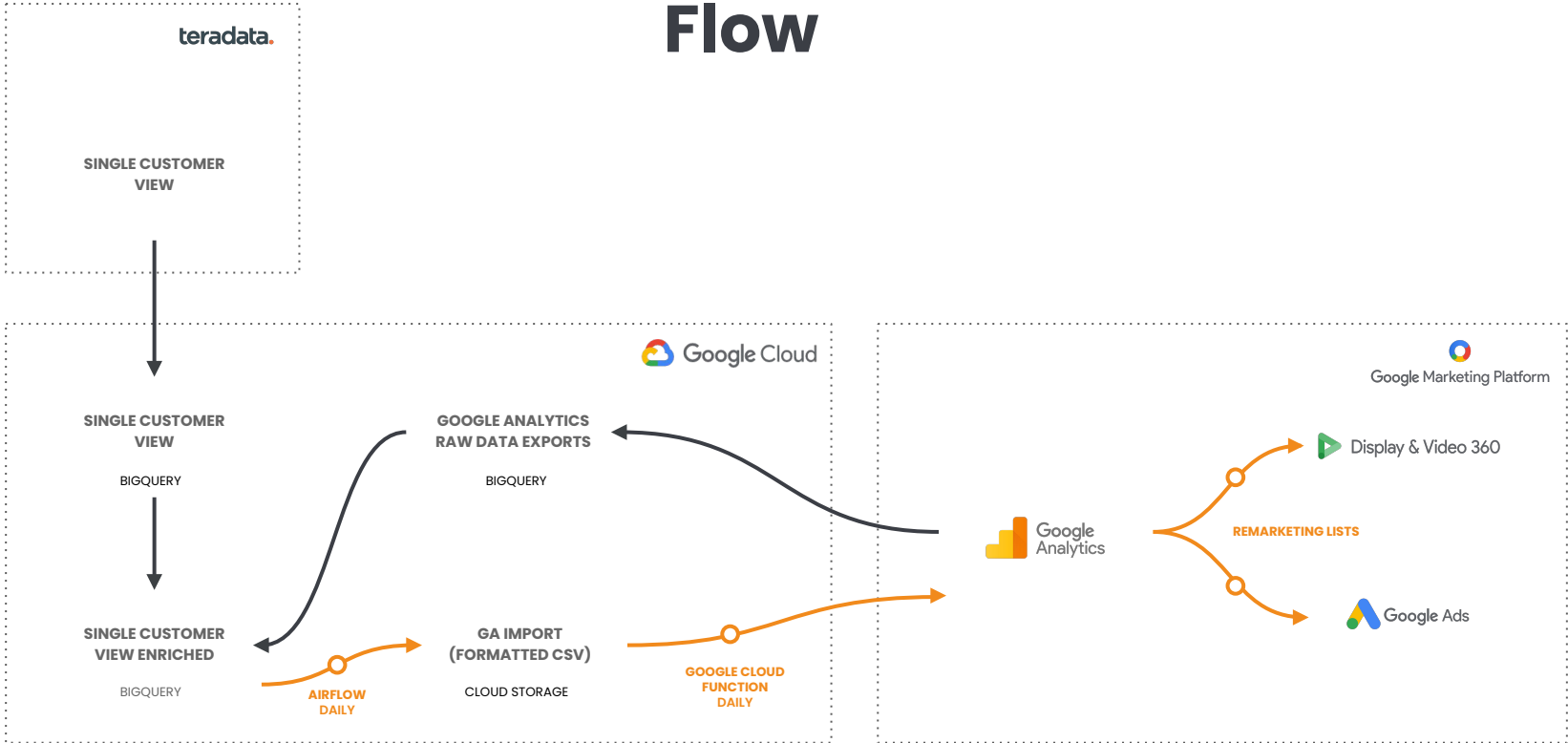
HEMA  
STAPELOP  
STAPELEN  
STAPELEN  
STAPELEN

profiteer nu  
voor heel veel  
shopperwinning

shop nu

# Single Customer View connection with Google Cloud

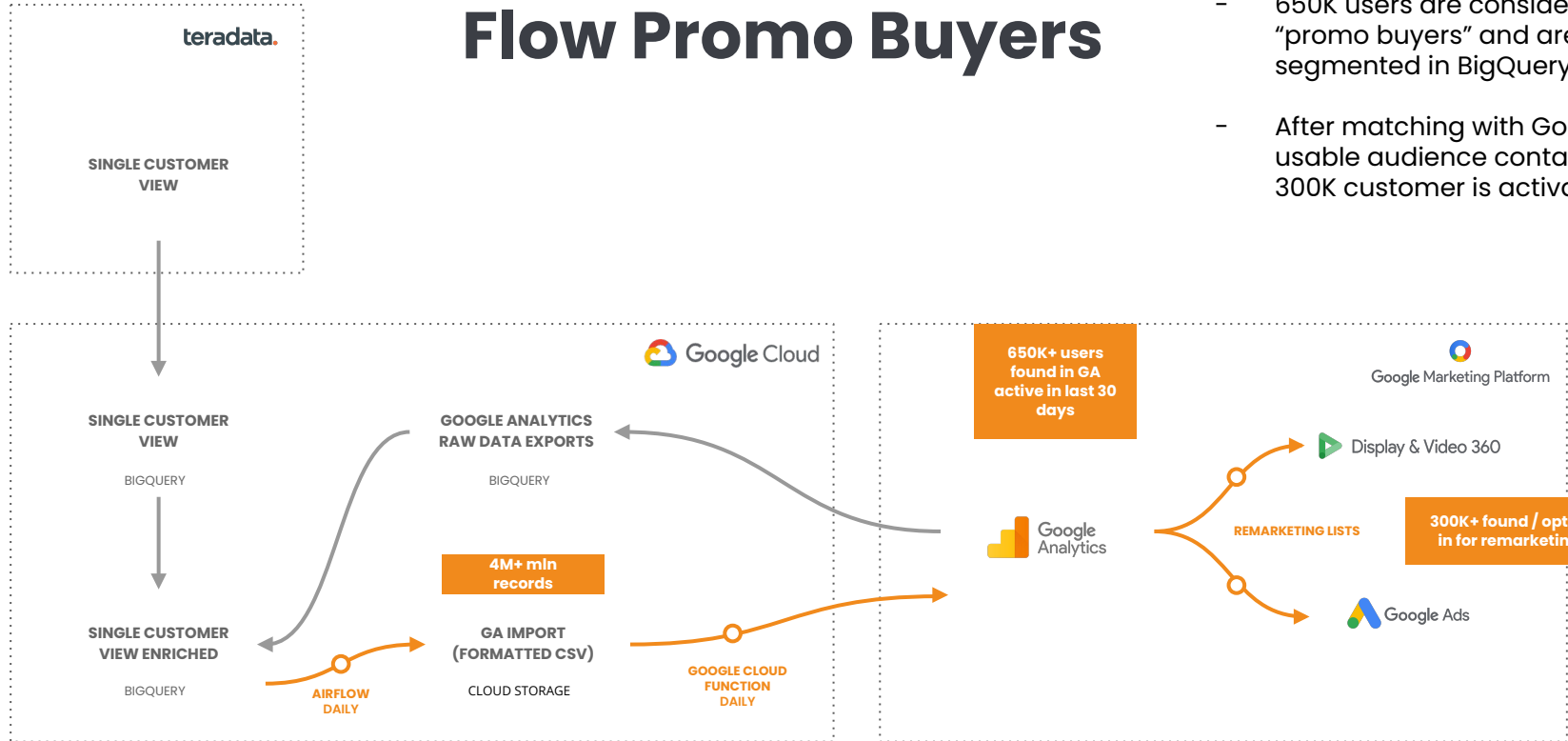
## Flow





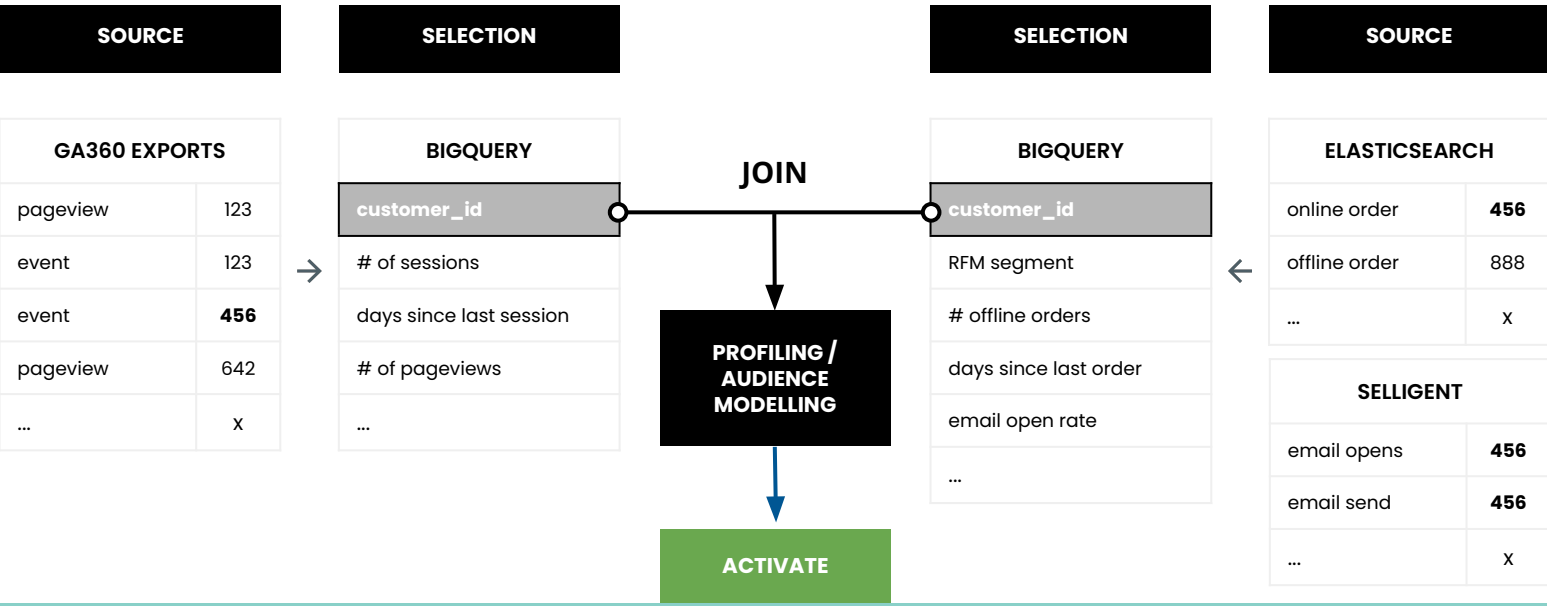
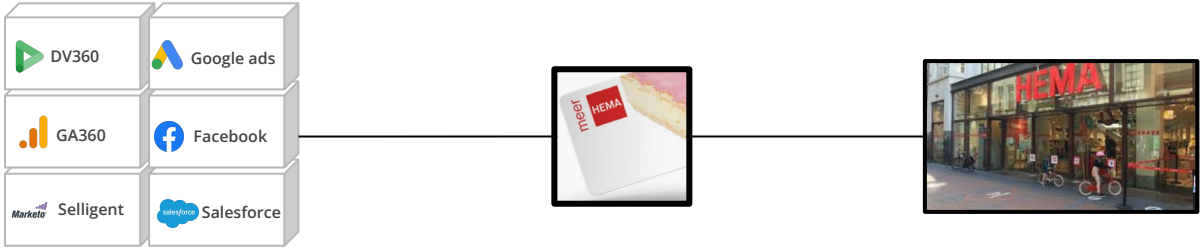
# Flow Promo Buyers

- HEMA's customer data set contains 4M records
- 650K users are considered "promo buyers" and are segmented in BigQuery
- After matching with Google a usable audience containing 300K customer is activated



# Offline data connected to Single View of the Customer

- MeerHema ID is used to connect online and offline behavior
- Omnichannel Customer Journey is visible and can be used for analysis
- Learnings are presented visually to the HEMA organisation



ELASTICSEARCH	
online order	<b>456</b>
offline order	888
...	X

SELLIGENT	
email opens	<b>456</b>
email send	<b>456</b>
...	X

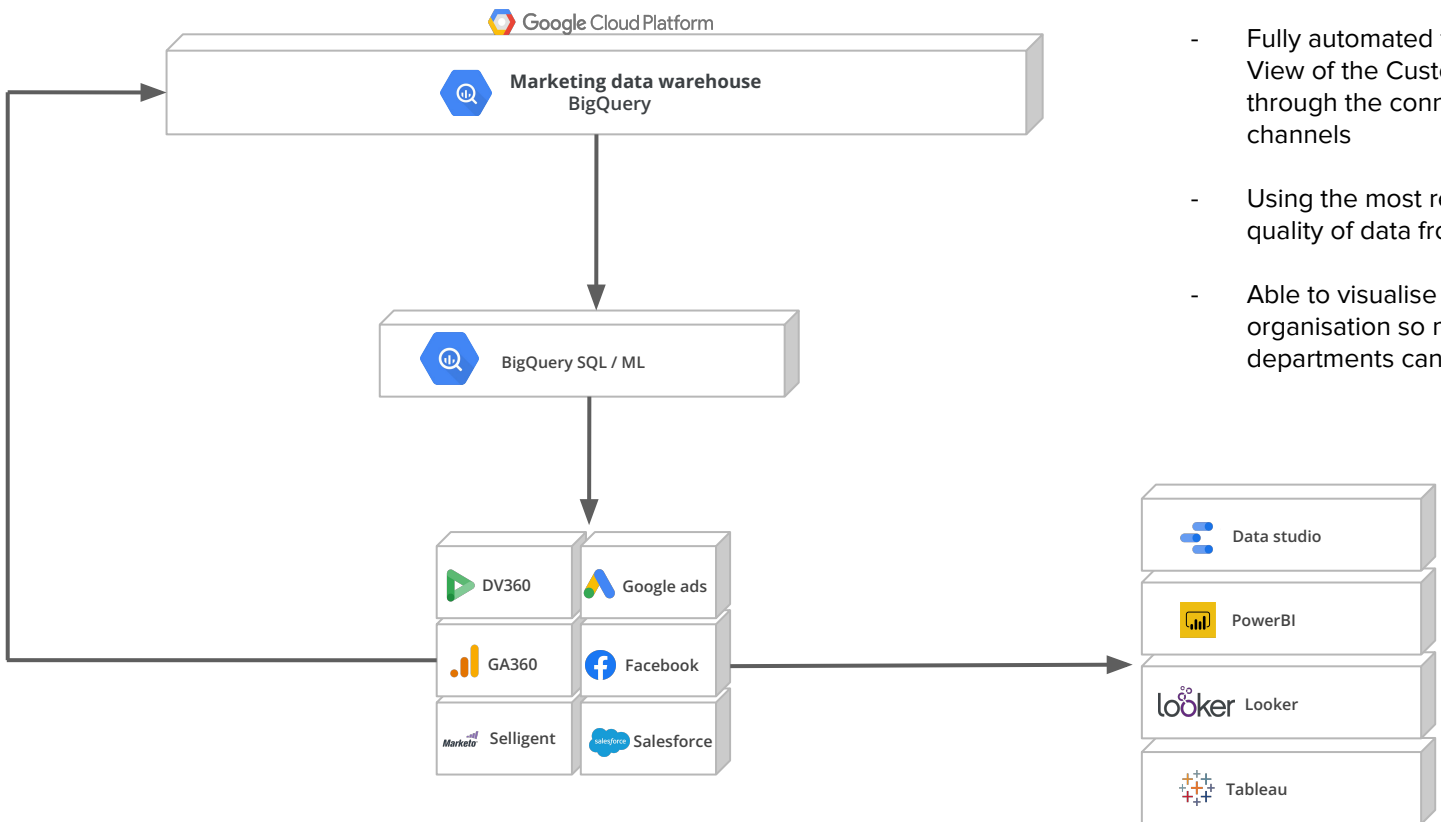


**Using the Data**

**HEMA**

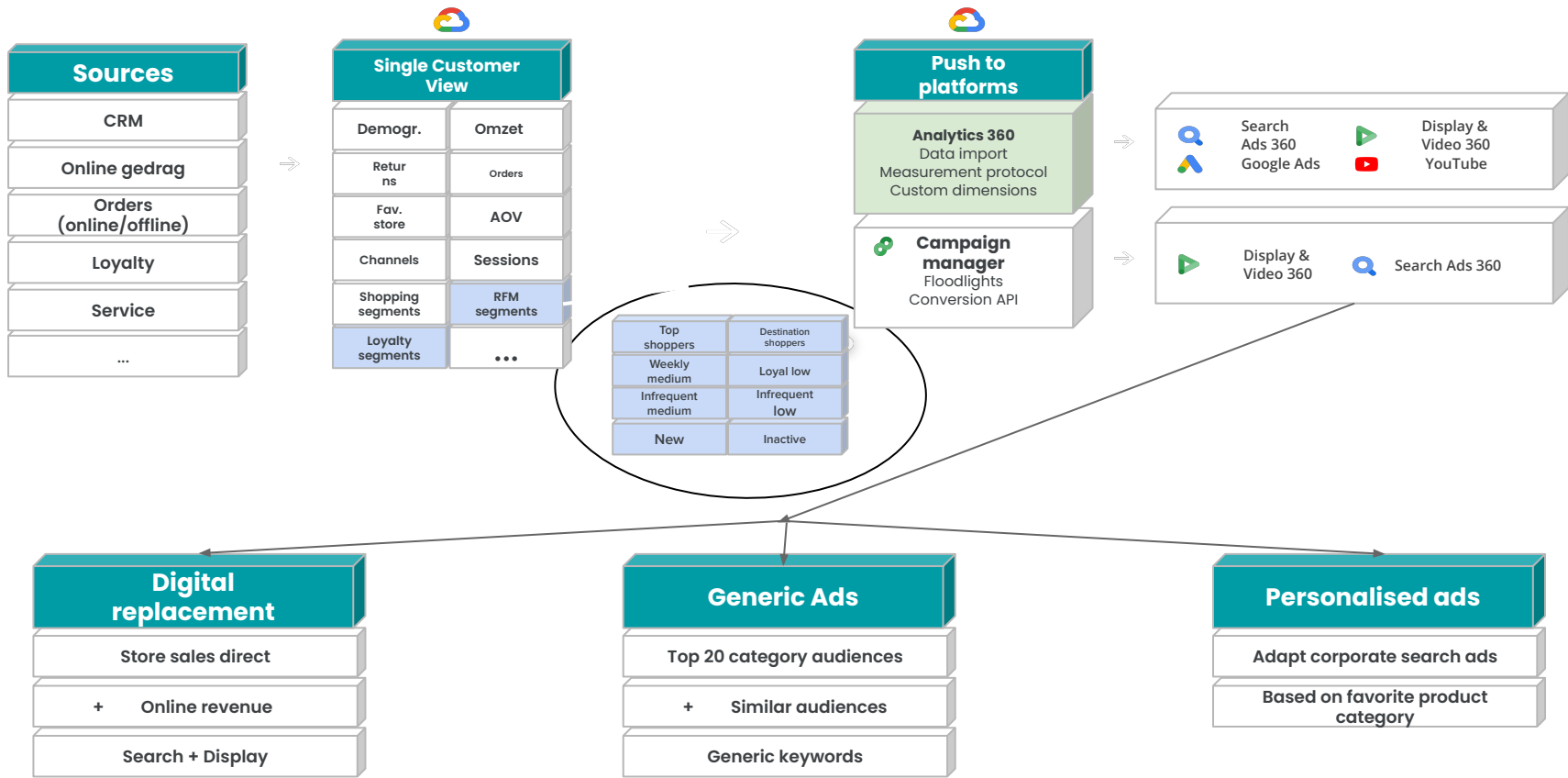


# Data Flow for Audience Segmentation



- Fully automated from the Single View of the Customer pushed through the connected marketing channels
- Using the most recent and highest quality of data from our customers
- Able to visualise it for the entire organisation so multiple departments can use insights.

# Overview Single View of the Customer



**RESULTS**  
+1097%  
Omnichannel ROAS YoY (with similar budget)

**RESULTS**  
+159% revenue and ROAS increase of +128%

**RESULTS**  
CTR +43% increase



# Digital Replacement Examples



Baby & Kind



Algemeen



Dames



Food

# Search Personalisation Examples

## Single View Customer Audience: Favorite World Baby Category

Beschrijving 1 0/15 0/15

(=IF(audience IN (SCV - Favworlds - Baby | Kids | Women),Bekijk het gehele Baby assortiment, van kleding tot complete babykamer. Ontdek onze webshop! Bekijk ons volledige assortiment. Nú gratis afhalen in de winkel!)

Beschrijving 2 72/90

Ontdek onze webshop! Voor 21:00 Besteld, binnen 1-3 dagen in huis

Mobiel

HEMA - Online Winkel | Makkelijk mobiel te bestellen | Verrassend Lage Prijzen

[www.hema.nl](http://www.hema.nl)

Bekijk het gehele Baby assortiment, van kleding tot complete babykamer. Ontdek onze webshop! Voor 21:00 Besteld, binnen 1-3 dagen in huis Veilige betaling. Ruilen in de winkel. Ophalen bij je eigen HEMA. Gratis bezorging va...

Hema Winkel Zoeken?

HEMA Dameskleding

Herenkleding

meer HEMA Klantenpas

Desktop

HEMA - Online Winkel | Makkelijk online te bestellen

[www.hema.nl](http://www.hema.nl)

Bekijk het hele Baby assortiment, van kleding tot complete babykamer. Ontdek onze webshop! Voor 21:00 Besteld, binnen 1-3 dagen in huis

Veilige betaling - Ruilen in de winkel - Ophalen bij je eigen HEMA - Gratis bezorging va. € 25

Typen: Damesmode, Herenmode, Beddengoed, Babykleding, Tafeltextiel, Kinderkleding, Instax Camera'...

<p>Hema Winkel Zoeken?</p> <p>Vind een winkel bij u in de buurt. Ontdek wanneer uw HEMA open is.</p>	<p>HEMA Dameskleding</p> <p>De mooiste dameskleding op Hema.nl. De laatste mode nu ook online.</p>
<p>Herenkleding</p> <p>Bekijk onze heren collectie online. Bestel nu ook online via Hema.nl.</p>	<p>meer HEMA Klantenpas</p> <p>Spaar voor mooie kortingen en meld je aan voor 'meer HEMA'.</p>



# Results

## Digital replacement - (Replacing HEMA flyer)

Campagne	Impr	Clicks	CTR	CPC	Cost	Con %	Transactions	Revenue	ROAS	CPA	SSD	Omnichannel ROAS
Difference	142%	251%	45%	-58%	44,50%	165%	829%	714%	467%	-84%	4827%	1097%

## Generic campaigns

	Clicks	CTR	CPC	Cost	Conversion Rate	Revenue	ROAS	CPA
Difference	+75%	+93%	-48%	- 8%	+13%	+159%	+182%	-54%

## Personalisation generic ads

	CTR	Conv%	ROAS	CPA	AOV
MIVM	47,3%	3,8%	34,7%	- 24,8%	1,2%

## **Learning/Next Steps**

- **Effect of Online spend on Offline Revenue**
- **Insights on segmented Loyalty Audiences**
- **Useful feedback for Internal Stakeholders**
- **Implement same structure in all Marketing Channels**
- **Connection with ODE**
- **More use Cases and Omnichannel Customer Journey Flows**
- **Set Main KPI on Omnichannel Revenue**
- **Roll out Loyalty Program in other Countries**

