

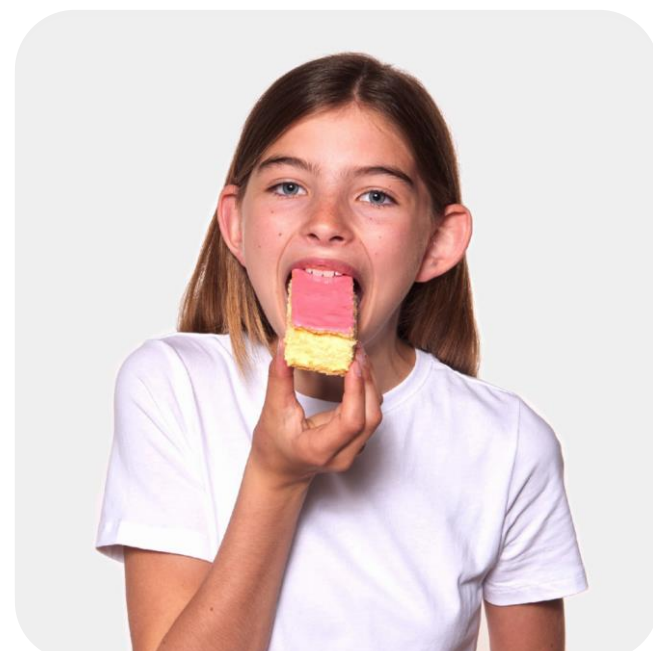


iedereen zijn eigen **HEMA**

CRM Rocket Science

Tim van den Berg

Manager CRM



écht weer **HEMA**



“HEMA is er voor iedereen”
een beter alledaags leven in een mooiere wereld



Slimme
voorkeuze



Duurzame
kwaliteit



Verrassend
design



Scherp
geprijsd



Fijn
winkelen

hoe ziet mijn **boodschappenlijstje** eruit



"iedereen zijn eigen HEMA"



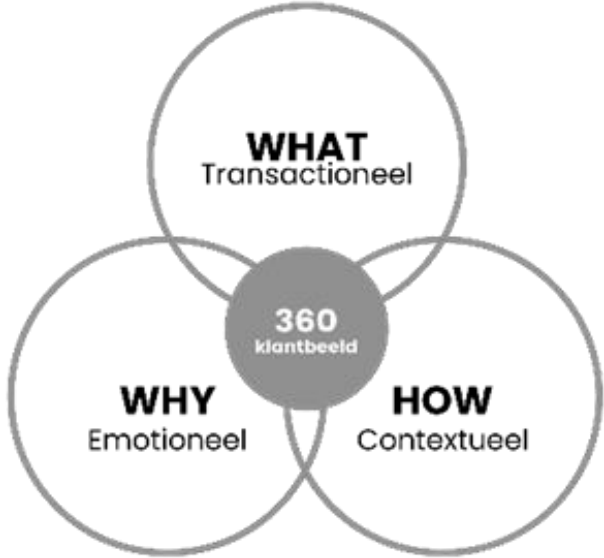
project **Heartbeat**



messaging framework

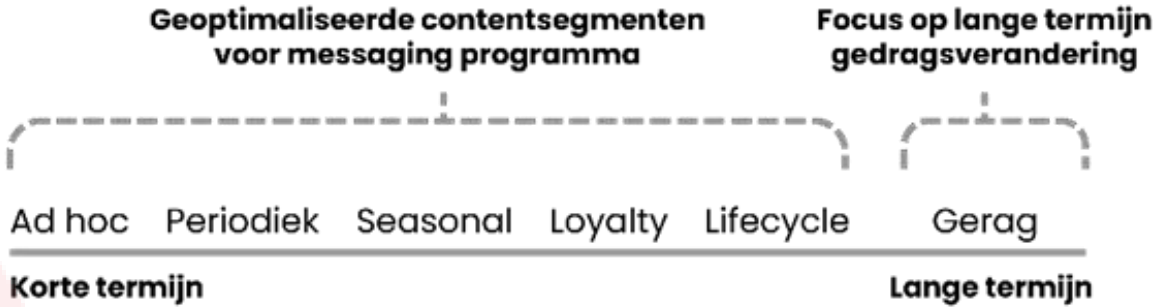
Inzicht & data

Het starten van de dialoog is het zoeken naar inzichten voor de juiste gesprekshaakjes



De verschillende contentsegmenten worden geoptimaliseerd in een nieuwe contentformule

Content



Respons

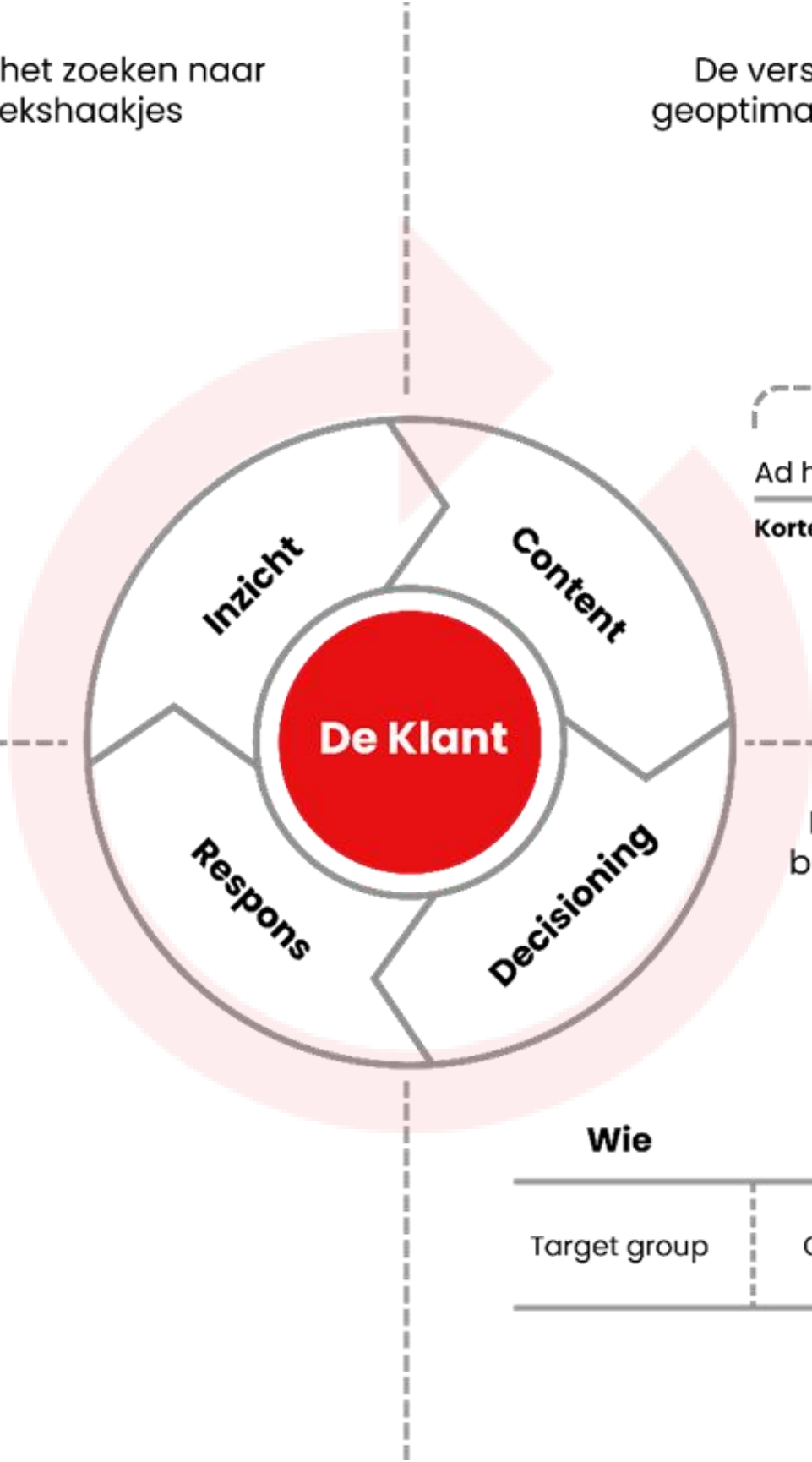
Sluit de loop en levert nieuwe klantinzichten op



Een razendslim desicioning algoritme besluit wie wat krijgt, waar en wanneer

Decisioning

Wie	Wat	Waar	Wanneer
Target group	Content blok	Kanalen	Moment



Inzicht & data

project **Heartbeat**

HEMA

beste (Naam)

lorem ipsum dolor sit amet, consetetur sadipscing elitr, sed diam nonumy eirmod
tempor invidant ut labore et dolore magna aliquyam erat, sed diam voluptua. At
vero eos et accusam et justo duo dolores et ea rebum. Stet ditta kasd gubergren.

buffontekst

lorem ipsum >

voor jou geselecteerd

tijdelijk in prijs verlaagd
producttitel over 2 regels
geschreven
12.-

6:-



alle handdoeken
in de wasser
6:-

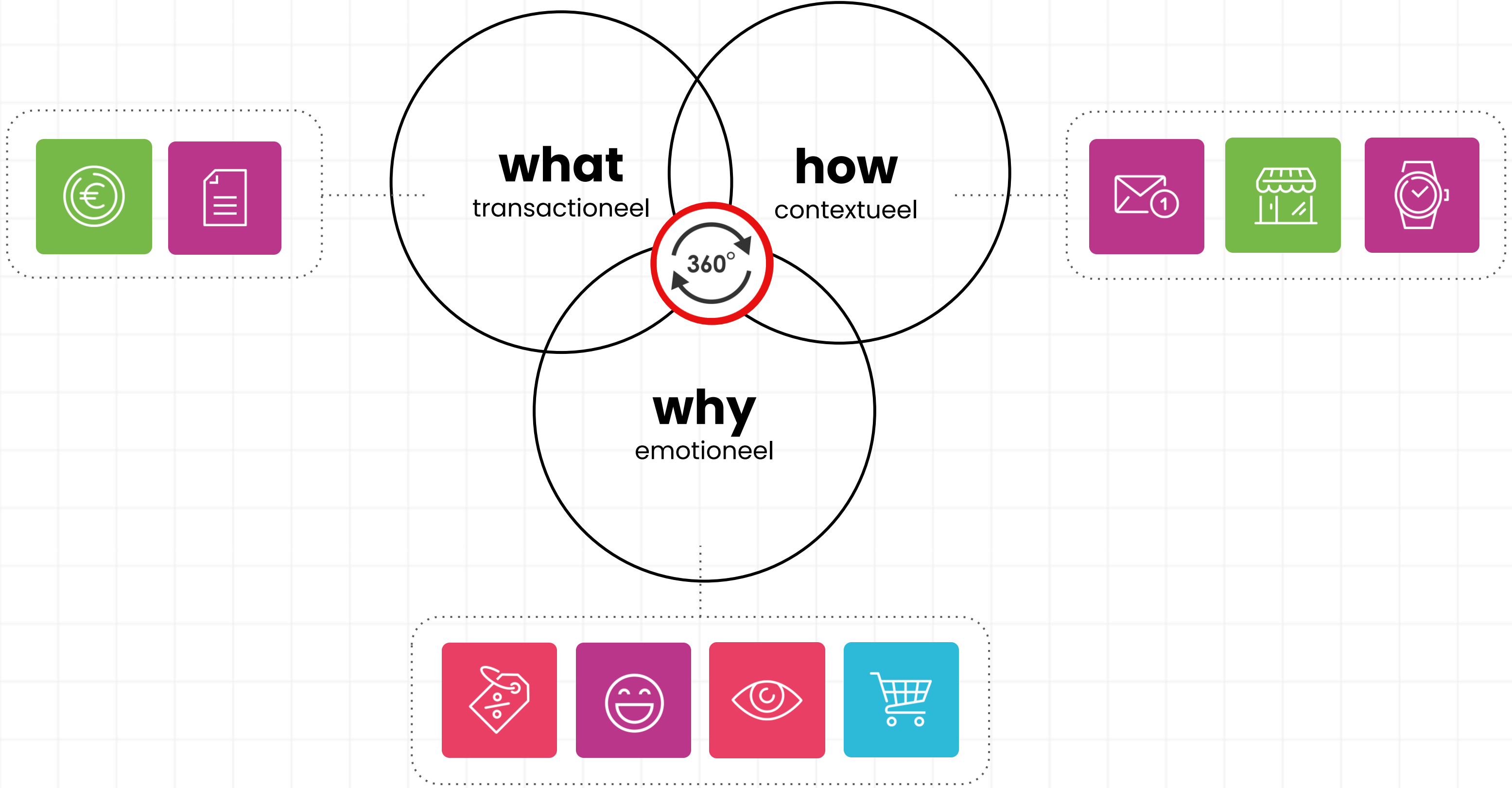
6:-

#HEMA service

kassa

gebak

op weg naar "iedereen zijn eigen HEMA"



Data Candy Land





content

project **Heartbeat**



het creëren en centraliseren van **content** van product tot moment



het definiëren van contenttypes



promoties



producten



momenten



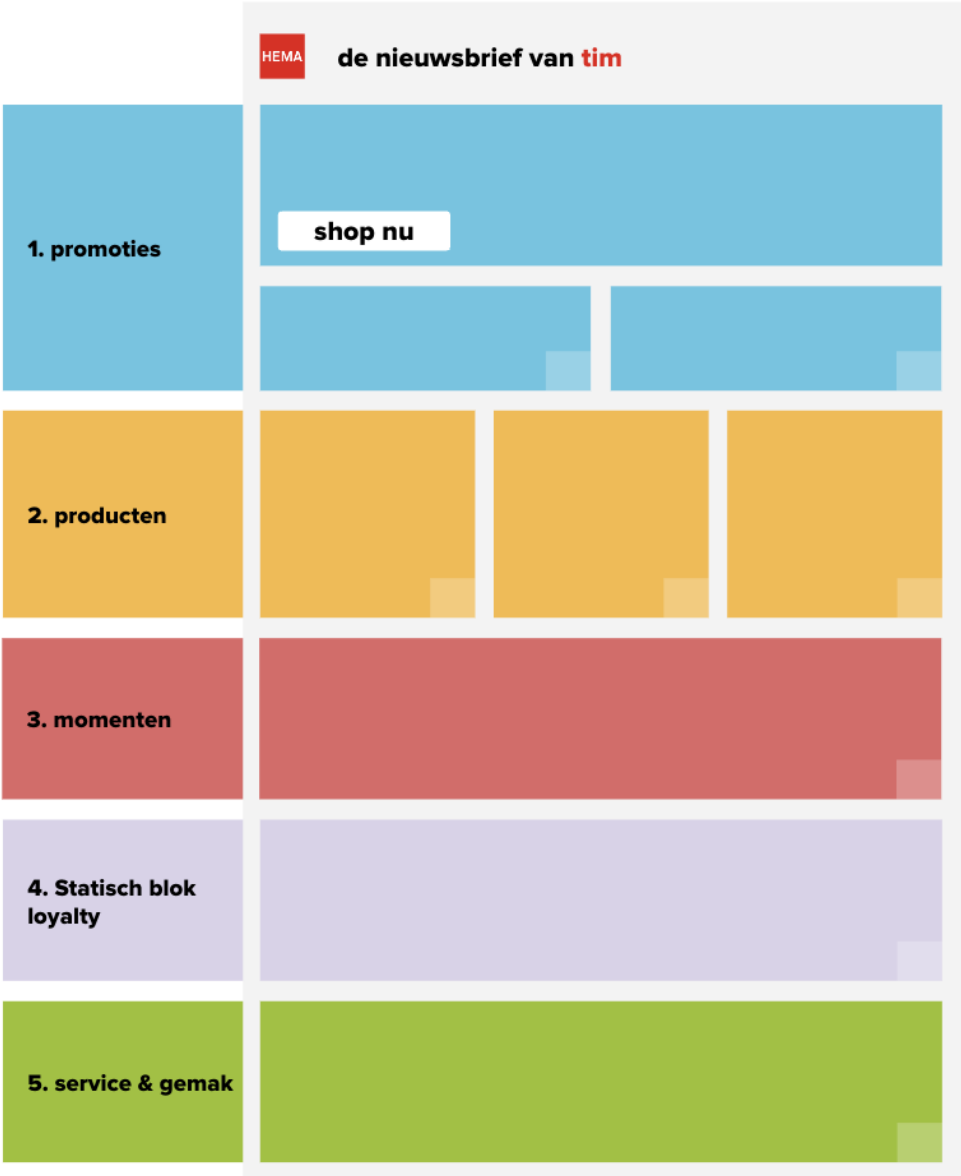
loyalty



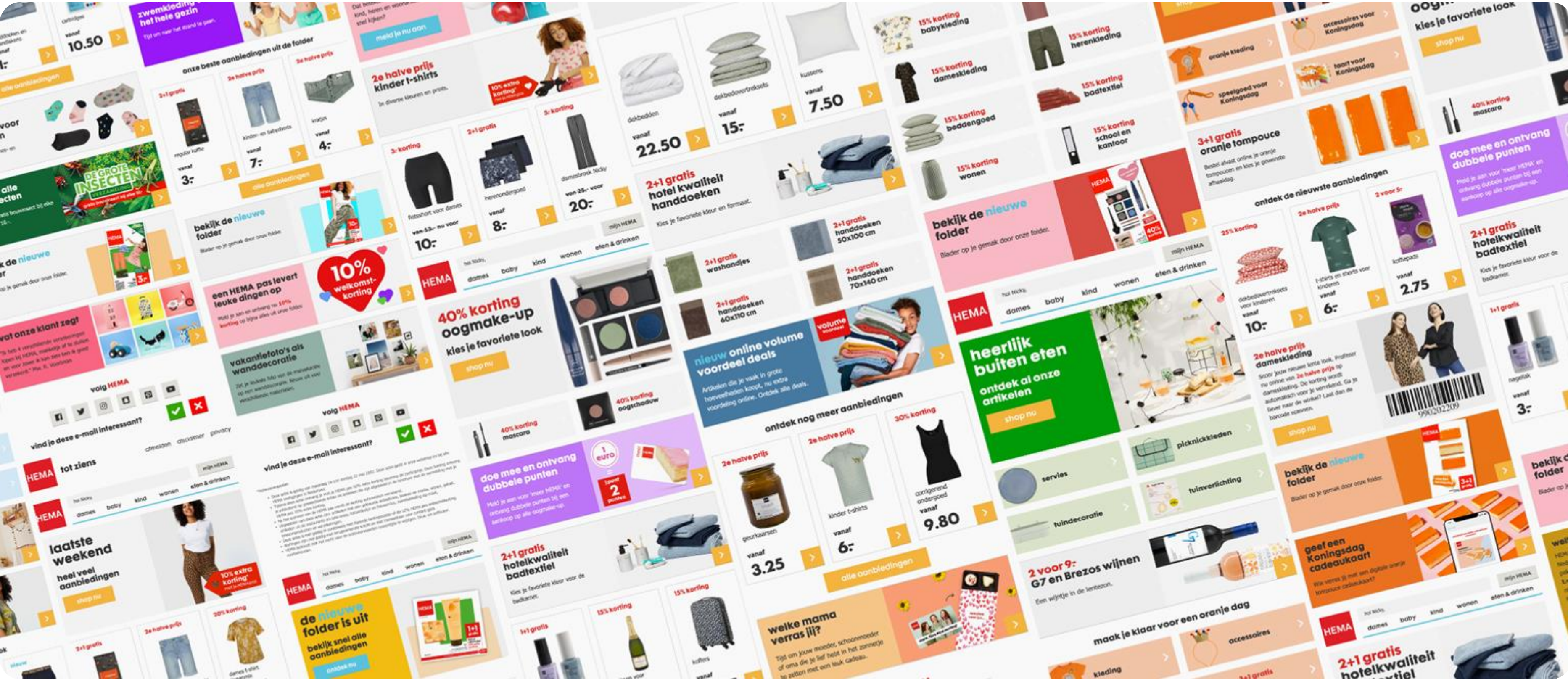
service & gemak



....



headless content library



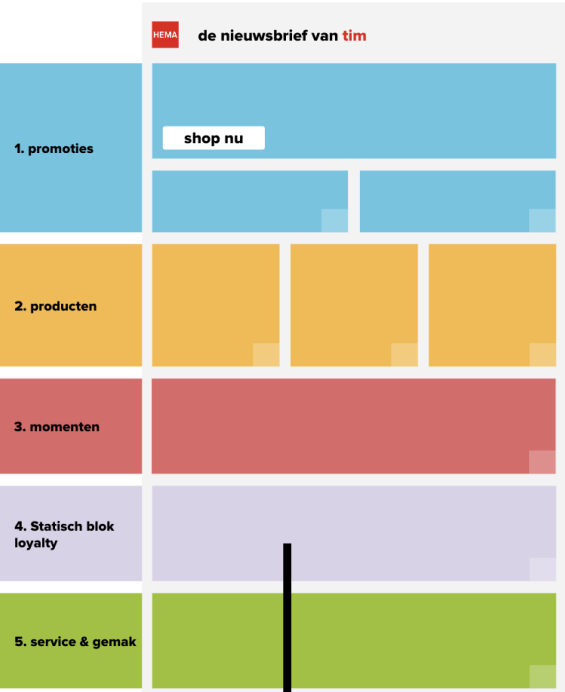
content personaliseren, segmenteren en integreren

Headless CMS & product feed



Categorie / levens- en alledaagse momenten

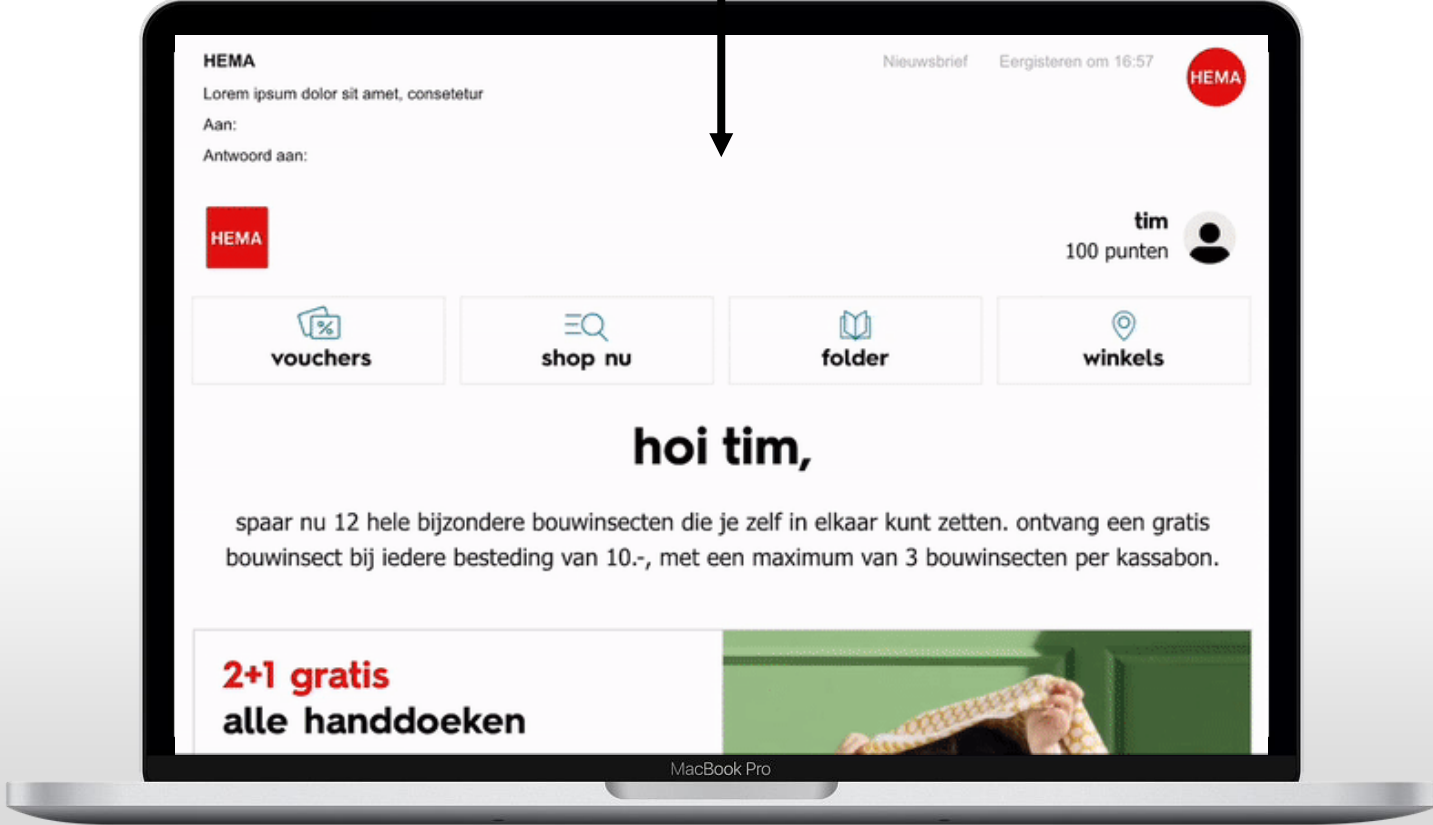
Contenttypes



Data Candy Land



Klant- en voorspelmodellen



niet 1 nieuwsbrief, maar 2.5 miljoen

HEMA tim 100 punten

vouchers shop nu folder winkels

hoi tim,

spaar nu 12 hele bijzondere bouwsecten die je zelf in elkaar kunt zetten. ontvang een gratis bouwsect bij iedere besteding van 10,-, met een maximum van 3 bouwsecten per kassabon.

2+1 gratis alle handdoeken

tijdens stapelgek ontvang je nu 2+1 gratis op alle handdoeken. gebruik de barcode in de winkel of gebruik de kortingscode online in je winkelmandje.

shop nu

2 voor 14,- koffiebonen welke smaak kies jij?

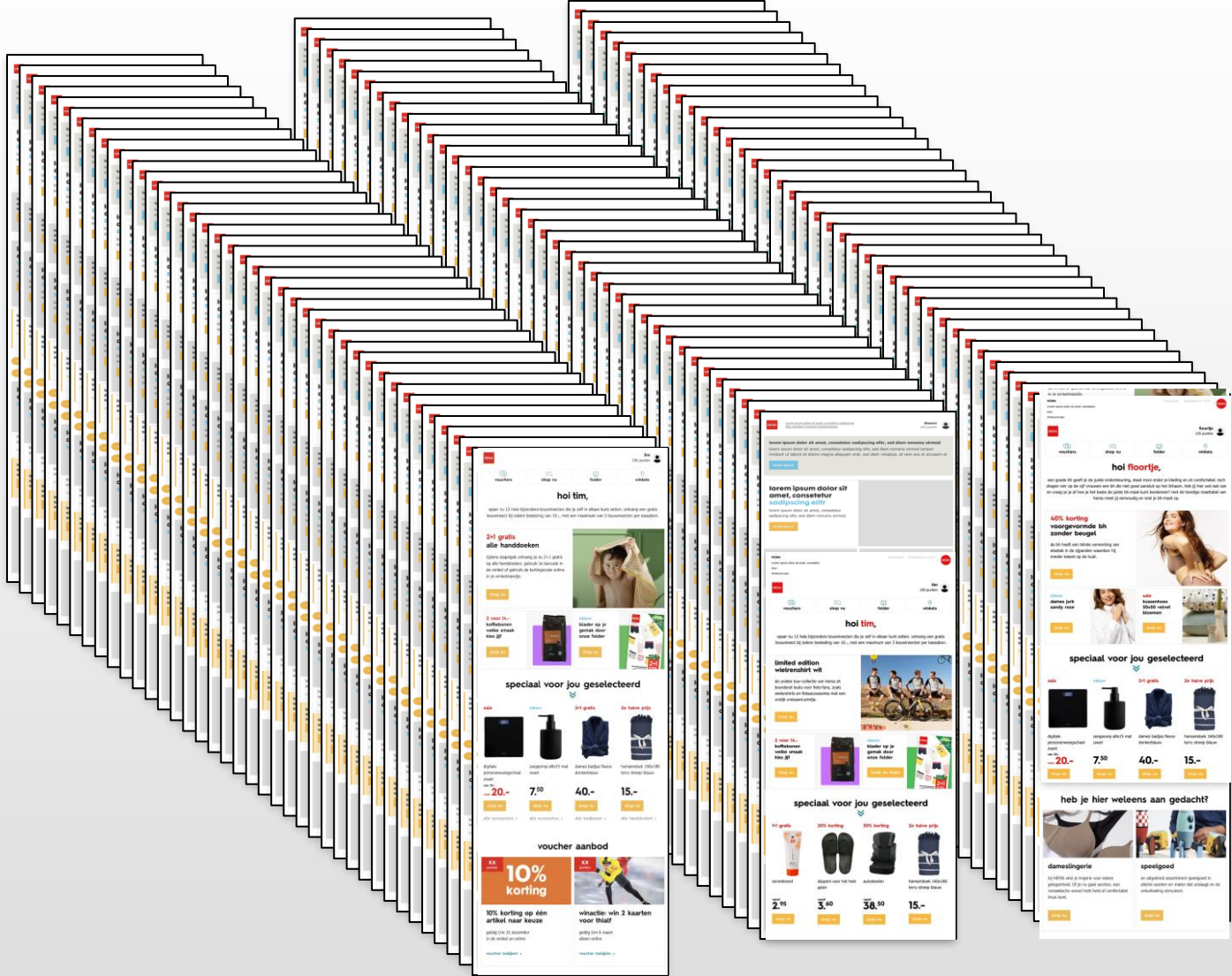
shop nu

nieuw blader op je gemak door onze folder

shop nu

speciaal voor jou geselecteerd

sale	nieuw	2+1 gratis	2e halve prijs
digitale personenweegschaal zwart van 25,- voor 20,-	zeppomp ø8x15 mat zwart 7.50	dames badjas fleecede donkerblauw 40.-	hamamdoek 160x180 terry streep blauw 15.-
shop nu	shop nu	shop nu	shop nu
alle accessoires >	alle accessoires >	alle badjassen >	alle handdoeken >



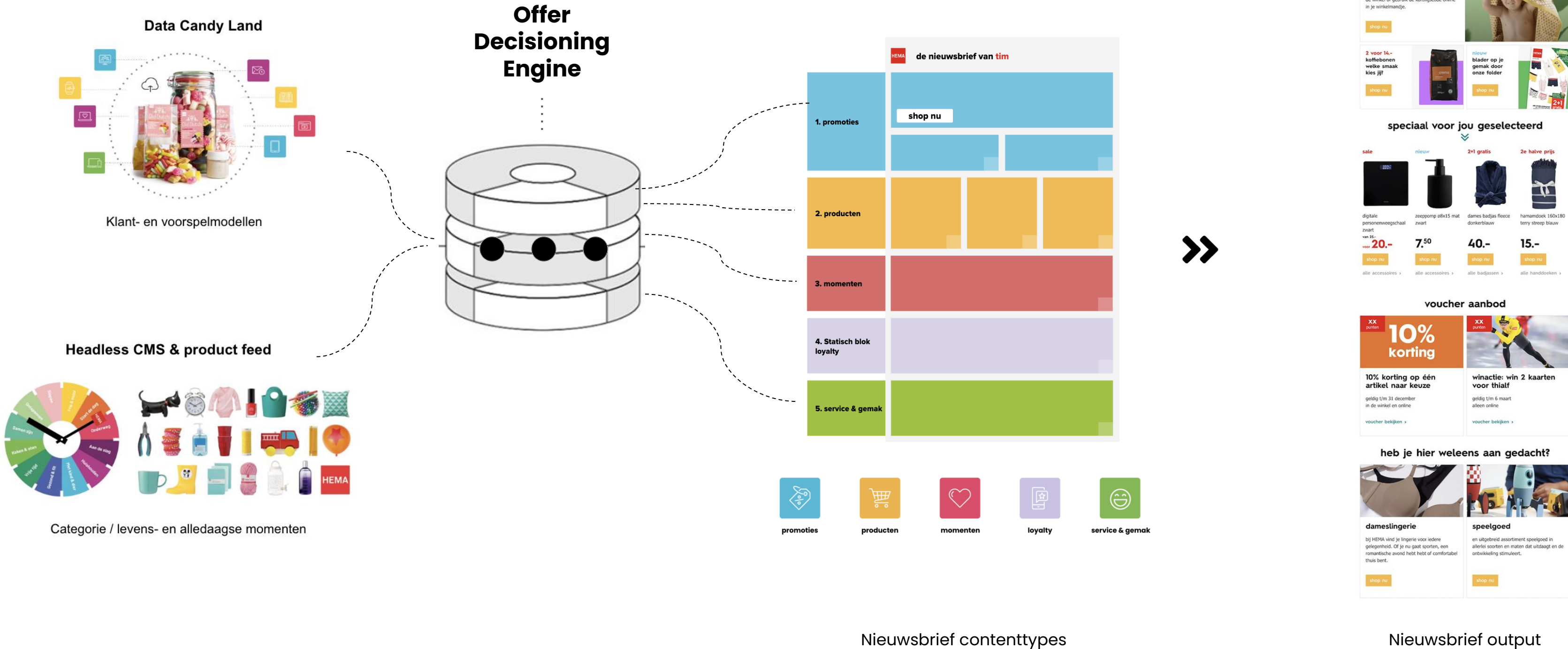
The HEMA logo is a red square with the word "HEMA" in white, uppercase letters.The word "decisioning" is written in a large, white, lowercase sans-serif font. A red heartbeat line graphic runs horizontally across the image, passing behind the text.

project **Heartbeat**

The background is a photograph of a HEMA store checkout area, dimmed with a dark red overlay. A red heartbeat line graphic runs horizontally across the image. On the right, a red wall features the HEMA logo and Dutch text: "In HEMA geloven we dat geluk in kleine ding", "Daarom maken wij producten die het dagelij", "net even leuker en makkelijker maken.", "Want wij geven je daggraag een glimlach.", "dat HEMA".

HEMA

een razendsnel decisioning algoritme



iedereen zijn eigen **nieuwsbrief**

de nieuwsbrief van **Tim**

HEMA Nieuwsbrief Eeregisteren om 16:57

Antwoord aan: **tim** 100 punten

vouchers shop nu folder winkels

hoi tim,

spaar nu 12 hele bijzondere bouwsecten die je zelf in elkaar kunt zetten. ontvang een gratis bouwsect bij iedere besteding van 10.-, met een maximum van 3 bouwsecten per kassabon.

limited edition wielrenshirt wit

de unieke tour-collectie van hema zit boordevol leuks voor fiets-fans, zoals wielershirts en fietsaccessoires met een vrolijk croissant-printje.

shop nu

2 voor 14,- koffiebonen welke smaak kies jij?

shop nu

nieuw blader op je gemak door onze folder

bekijk de folder

speciaal voor jou geselecteerd

1+1 gratis 20% korting 30% korting 2e halve prijs

de nieuwsbrief van **Floortje**

HEMA Nieuwsbrief Eeregisteren om 16:57

Antwoord aan: **floortje** 125 punten

vouchers shop nu folder winkels

hoi floortje,

een goede bh geeft je de juiste ondersteuning, staat mooi onder je kleding en zit comfortabel. toch dragen vier op de vijf vrouwen een bh die niet goed aansluit op het lichaam. heb jij hier ook last van en vraag je je af hoe je het beste de juiste bh-maat kunt berekenen? met de handige maattabel van hema meet jij eenvoudig en snel je bh-maat op.

40% korting voorgevormde bh zonder beugel

de bh heeft een blinde verwerking van elastiek in de zijpanden waardoor hij minder tekent op de huid.

shop nu

nieuw dames jurk sandy roze

shop nu

sale kussenhoes 50x50 velvet bloemen

shop nu

speciaal voor jou geselecteerd

sale nieuw 2+1 gratis 2e halve prijs

de nieuwsbrief van **....**

HEMA Nieuwsbrief Eeregisteren om 16:57

Antwoord aan: **[naam]** [xx] punten

vouchers shop nu folder winkels

onze winkels zijn weer open!

kom vanaf morgen winkelen bij jouw HEMA-winkel.

naar HEMA.nl

hoi [naam],

lorem ipsum dolor sit amet, consetetur sadipscing elitr, sed diam nonumy eirmod tempor invidunt ut labore et dolore magna aliquyam erat, sed diam voluptua. at vero eos et accusam et justo duo

2+1 gratis alle handdoeken

ontdek ons ruime assortiment

shop nu

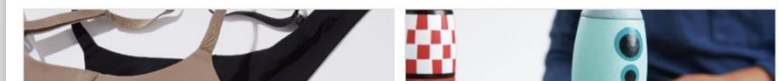
2+1 gratis grote en dikke handdoeken in veel kleuren

shop nu

nieuw handdoeken - hotel extra zwaar roze

shop nu

heb je hier weleens aan gedacht?



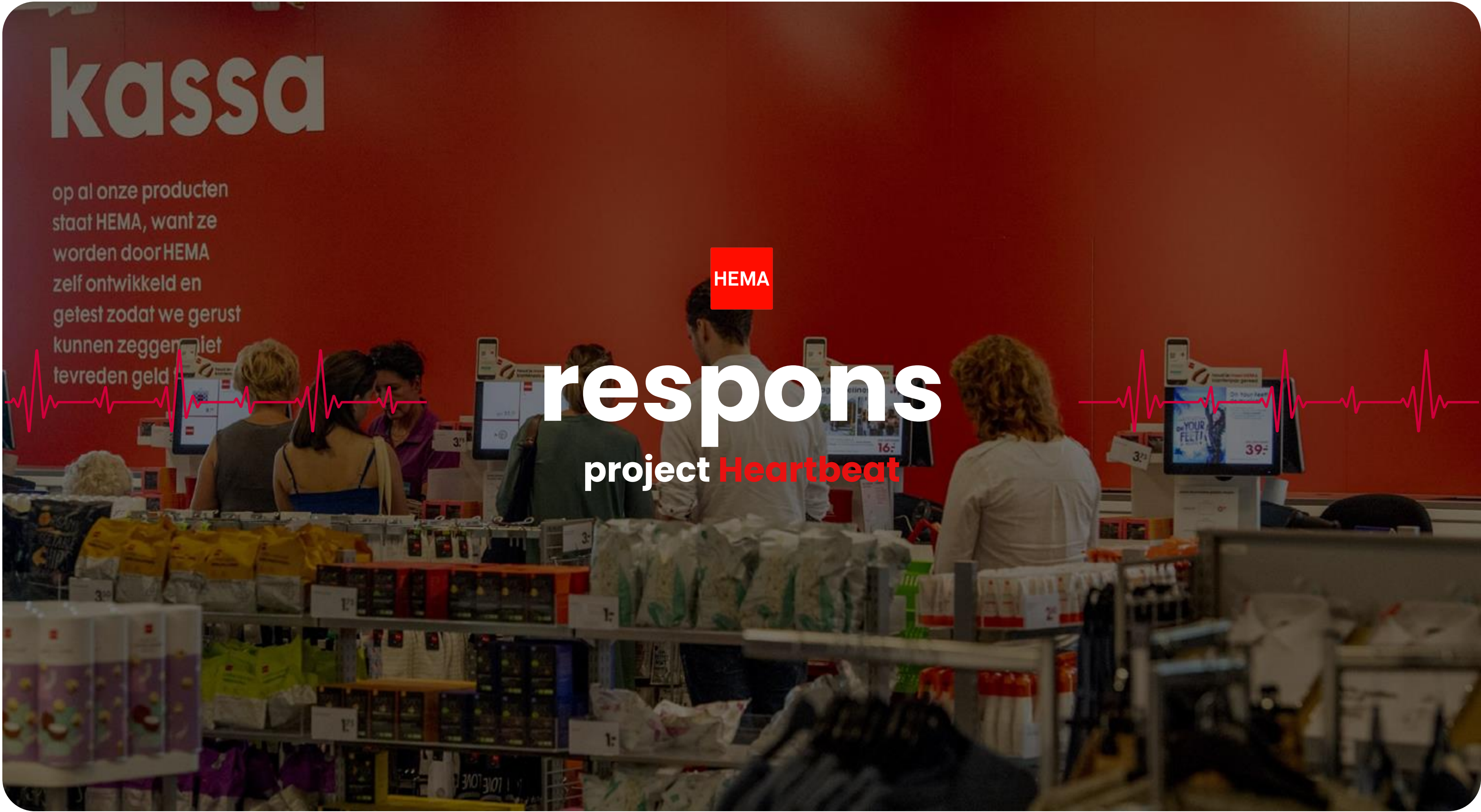
kassa

op al onze producten
staat HEMA, want ze
worden door HEMA
zelf ontwikkeld en
getest zodat we gerust
kunnen zeggen niet
tevreden geld

HEMA

respons

project **Heartbeat**



response - optimalisatie door nieuwe inzichten

van nieuwe producten aanbieden



naar herhaalaankopen stimuleren



Respons - wat is het resultaat?

+ 30%

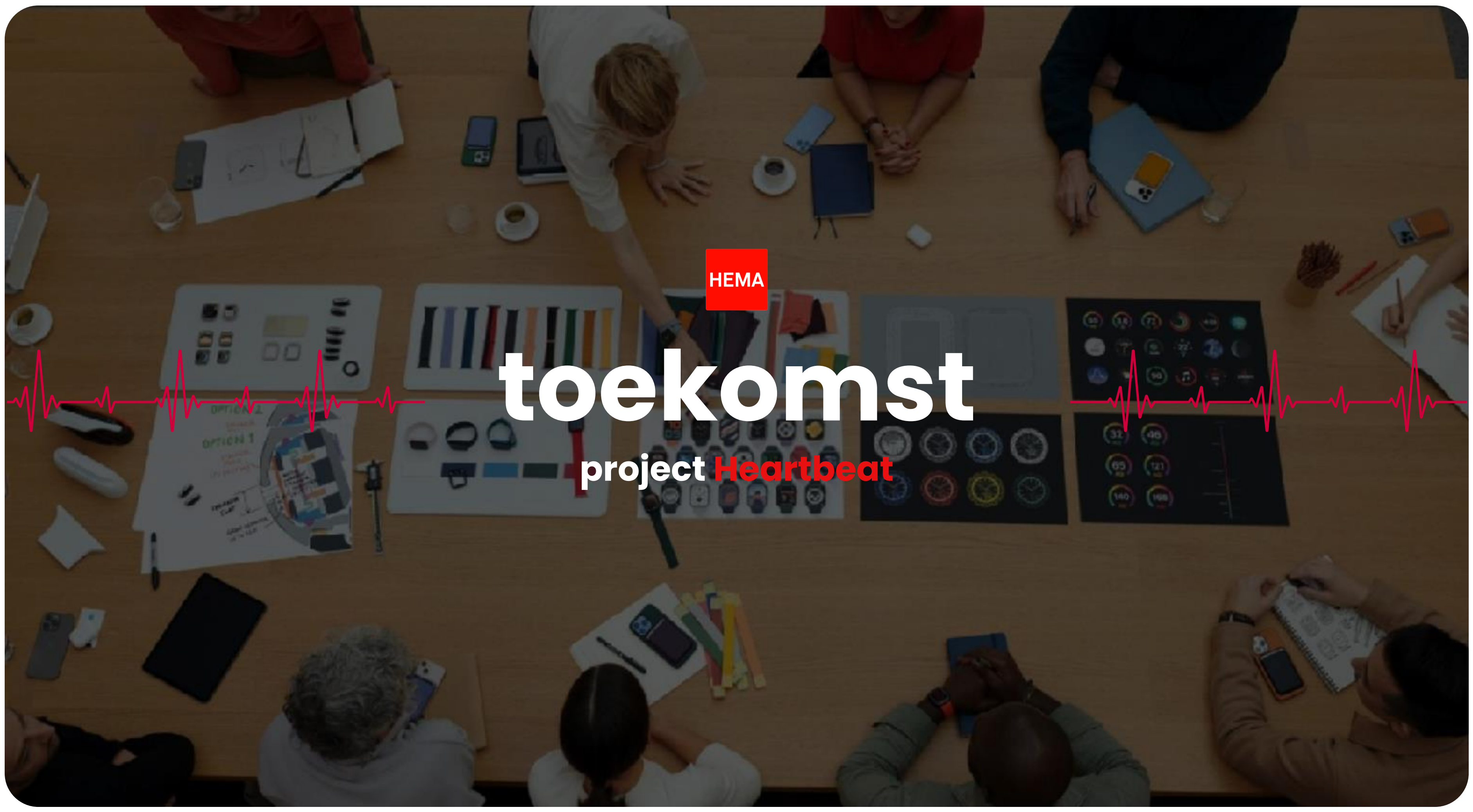
groei van incrementele
omzet met behulp van
heartbeat segmentatie &
personalisatie



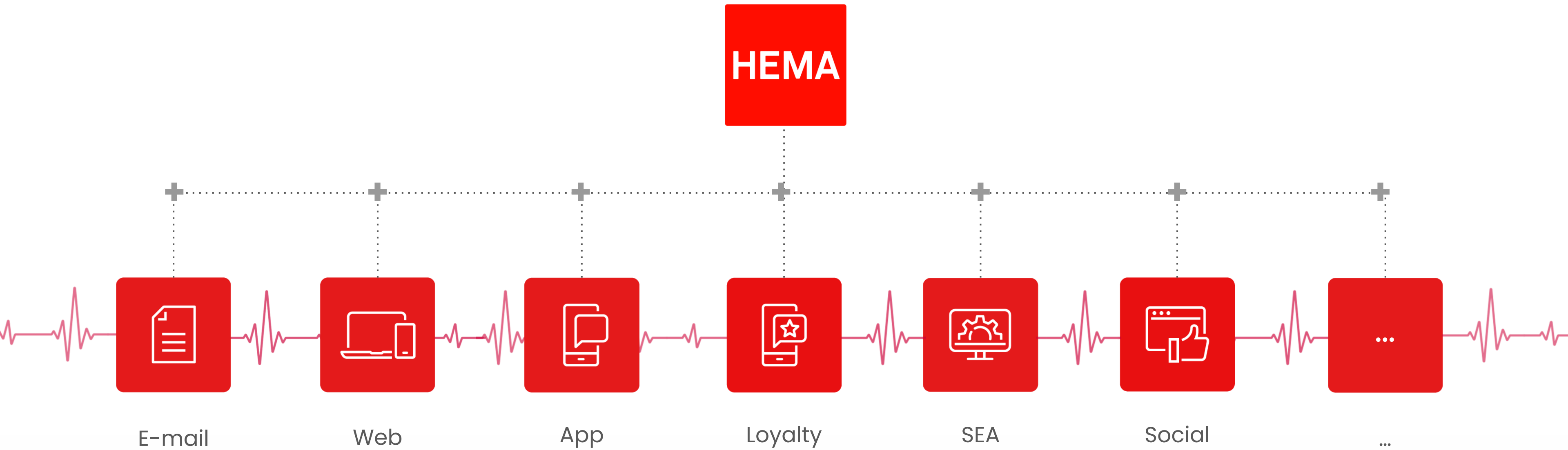


toekomst

project **Heartbeat**



van e-mail naar **connected experiences**





wrap up

project **Heartbeat**



begin klein en simpel

begin met 1 deel te personaliseren, i.p.v. een hele mail (e-mail is mooie speeltuin) en creëer via PoC snelle bewijsvoering intern draagvlak/succes

wees niet bang om te falen

want je zult af en toe resultaten krijgen die je niet verwacht (maar die bieden ook weer mooie haakjes voor nieuwe tests)

maak een goede afweging tussen zelf ontwikkelen en inkopen tooling

resources en capabilities vs doelen/ambities -> ontwikkelen is vaak leuker dan onderhouden

maak van een aantal key mensen in je organisatie ambassadeurs

laat stakeholders ervaren wat personalisatie voor hen betekent (in sync met gevoel) en krijg ze aan boord van de personalisatie trein





bedankt

Tim van den Berg

tim.van.den.berg@hema.nl

[linkedin.com/in/timvandenbergh/](https://www.linkedin.com/in/timvandenbergh/)