

DDMA data award HEMA

Bas Karsemeijer Head of data



HEMA in het kort

 Sinds 1926

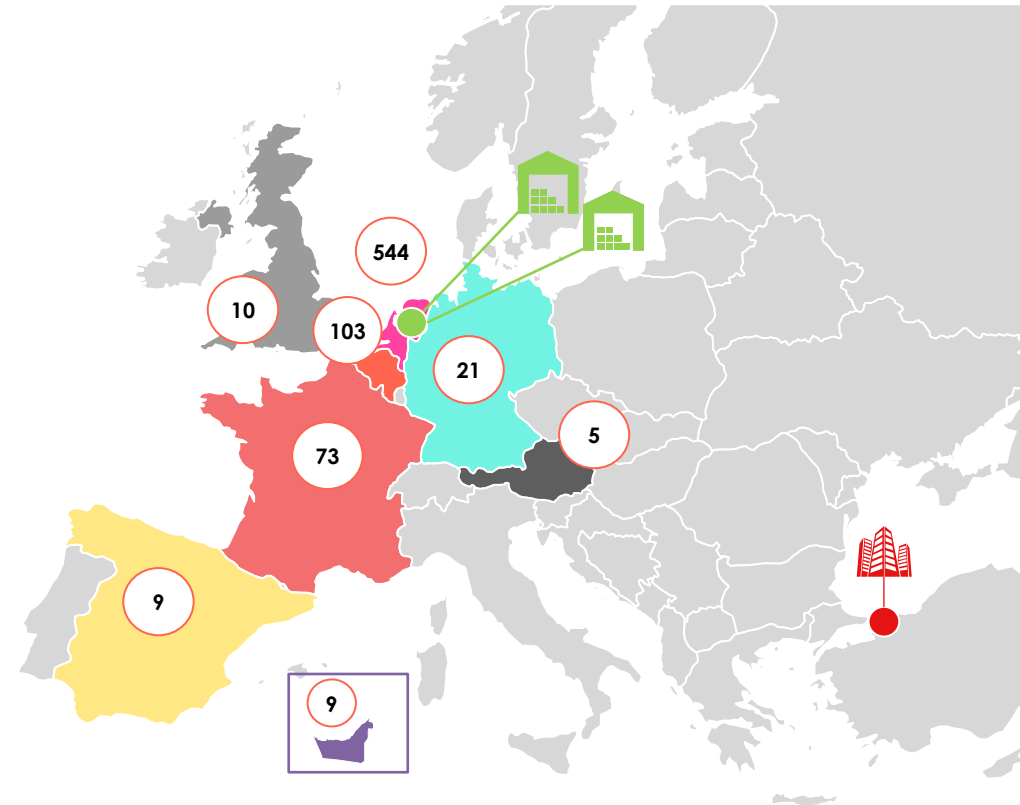
 775 winkels

 11 landen, 3 continenten

 19,000 collega's

 ~100% merkbekendheid in NL

 99,9% producten zijn 'eigen HEMA merk'



JUMBO

Géant
Casino

Walmart

W wehkamp

franprix



**Een beter
allddaags leven
in een mooiere
wereld**



KOFFIE
GEBAK
85

NEEM DIER ZELF
UW GEBAKJE

SALICUZE
BROODJE 50

koffie		gebak		dranken	
KOPJE KOFFIE MET ROOM	60	WARM SALICUZE BROODJE	60	BEKER MELK	65
KOFFIE MET GEBAK	60	APPELPUNT	60	CHOCOMEL	60
ATTRAANTIE TOT 12 UUR	60	ROOSJE	60	COLA	60
TOST	75		75	SINAS	60
				CALL UP	60
				TONIC	60

50
75

orange drink 85
cappuccino 85

50



Verhogen klantervaring én
omzet
door relevantie
in assortiment en
communicatie

onze aanpak

We zijn gaan luisteren naar de klant

- meerHEMA loyalty program
- 8 miljoen bezoekers per week (winkel en web)
- HEMA.com en app
- Markt en consumenten onderzoek
- Customer service
- Product ratings & reviews





Relevante data zijn we veilig gaan vastleggen

data beschikbaar voor mens en proces

2017

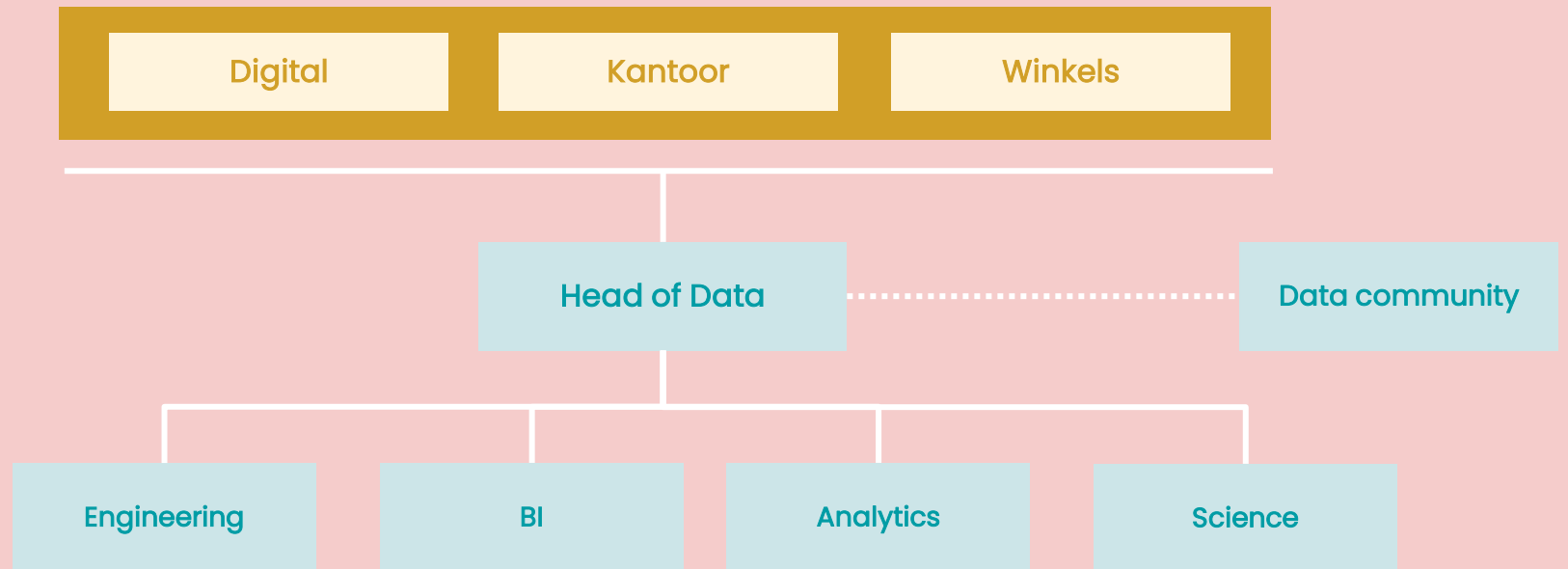
- IT eigenaar data
- Business zeer beperkt toegang tot data
- Focus op reporting
- Data narrow & shallow



Vandaag

- Business en IT gezamenlijk eigenaar
- Data is toegankelijk
- Focus op verbeteren prestaties HEMA
- Data is holistisch / 360 views

ambacht bij ambacht



data mining = gold
mining

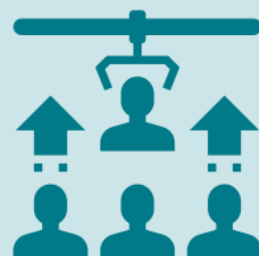


samenwerken met collega's

we helpen onze collega's
om geïnformeerde
beslissingen te nemen





HEMA customer data framework



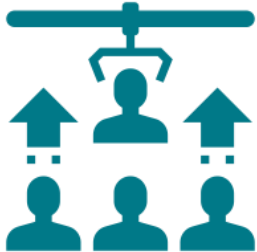
Data & Analytics

Data storage & analytical tooling Analytics & data science Digital




Decisioning

Omnichannel





Engagement

Value for customer, value of customer



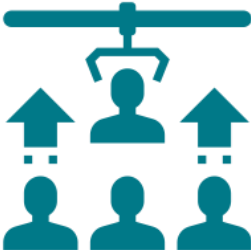
Data & Analytics

Data storage & analytical tooling Analytics & data science Digital



Decisioning

Omnichannel



Engagement

Value for customer, value of customer

- HEMA.nl
Personalized website on clicks and buys
- Email
Personalized content based on interactions & transactions
- Online advertising
Personalized ads
- Stores
Relevant products on key locations

Data & Analytics

Data storage & analytical tooling Analytics & data science Digital

The diagram shows two stacks of data sources. The top stack, associated with Google, includes 'HEMA web' and 'HEMA app'. The bottom stack, associated with AWS, includes 'Transactions', 'Stores', 'Stock', 'Loyalty', and '>20 other'. To the right of these stacks is an icon of a magnifying glass over a line graph with an upward arrow, representing data analysis.

Decisioning

Omnichannel

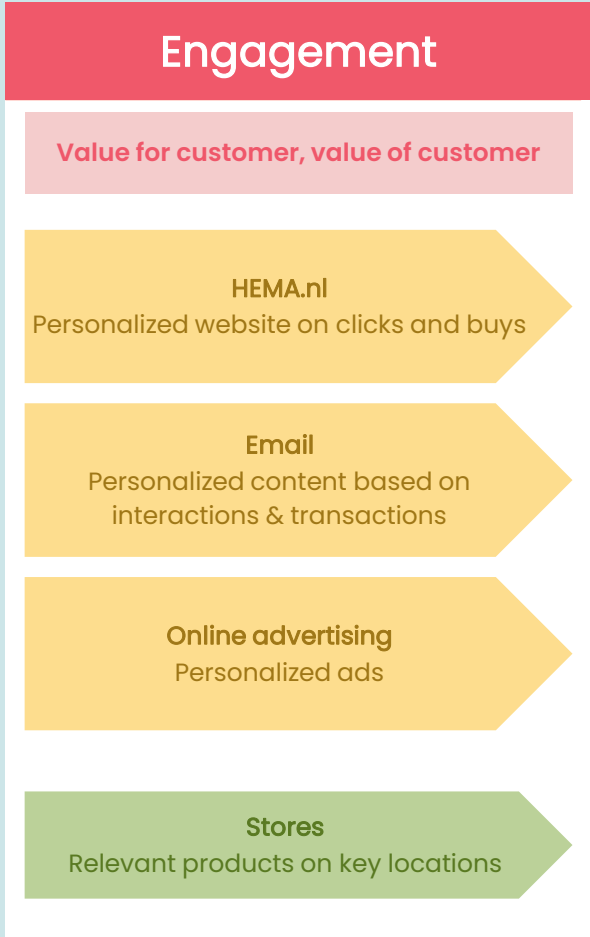
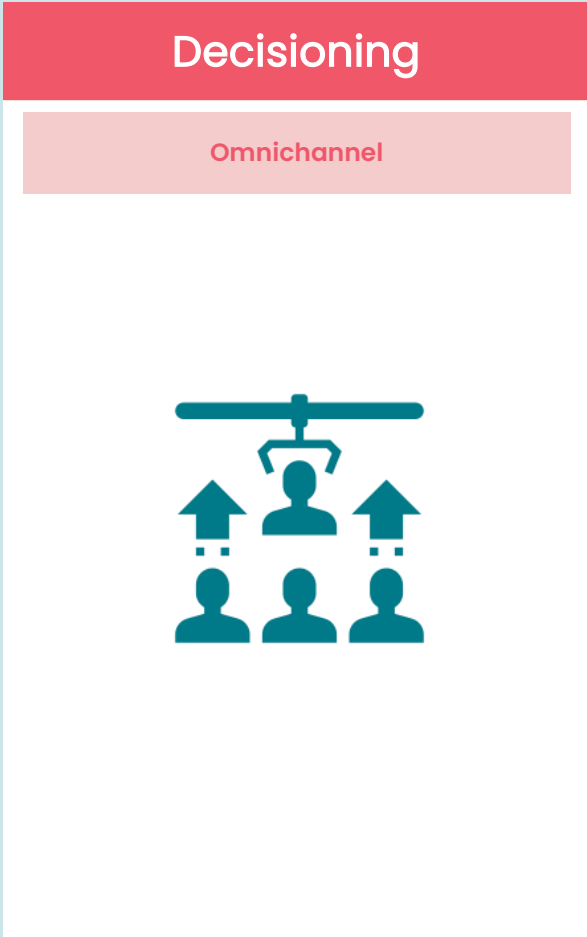
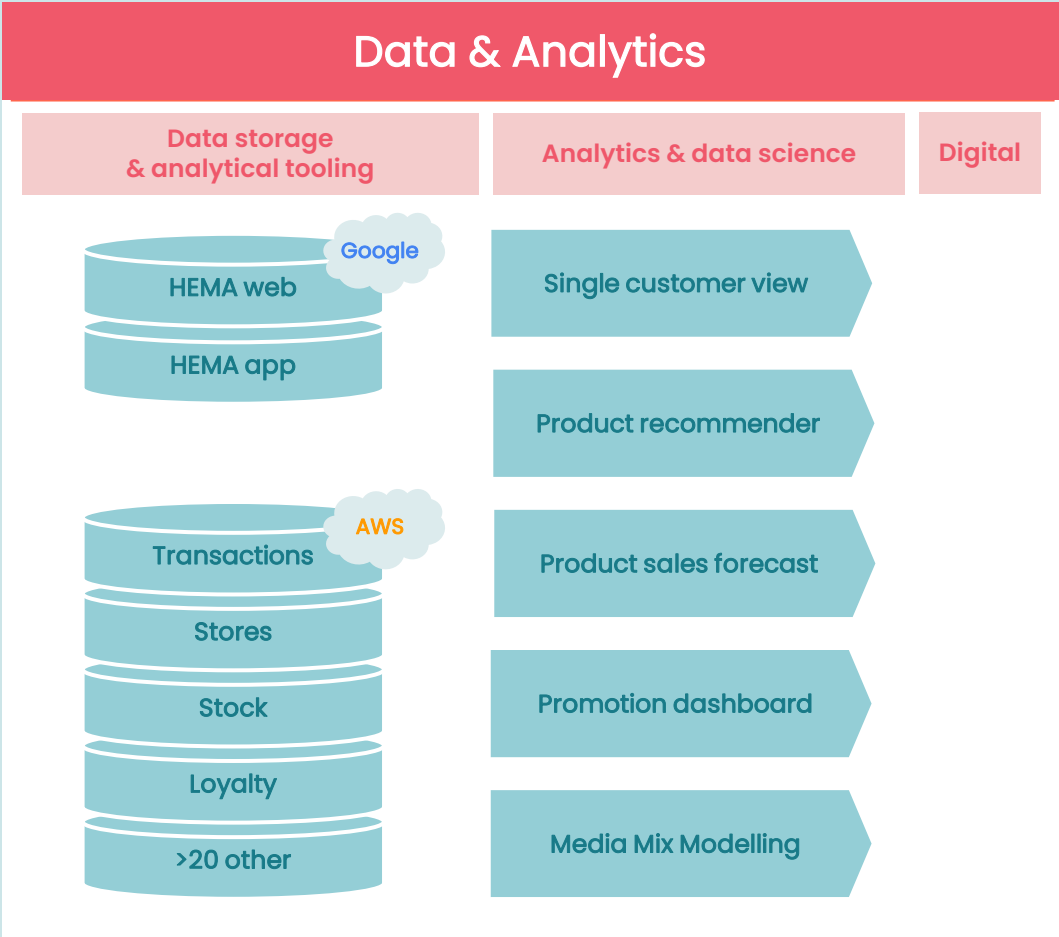
The icon depicts a central figure with a balance scale above them, flanked by two upward-pointing arrows. Below this are three individual person icons, representing a central decision-making process across multiple channels.

Engagement

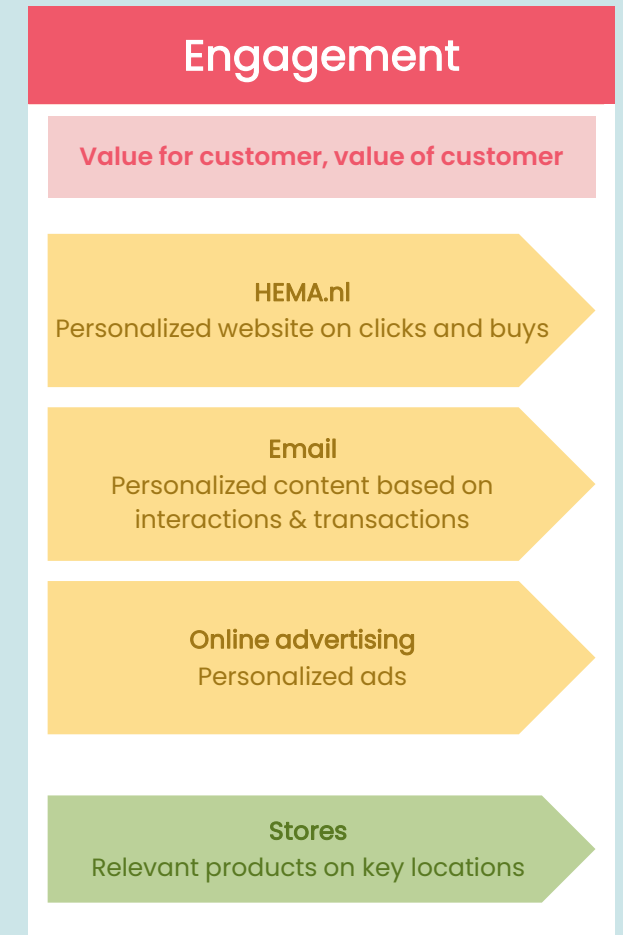
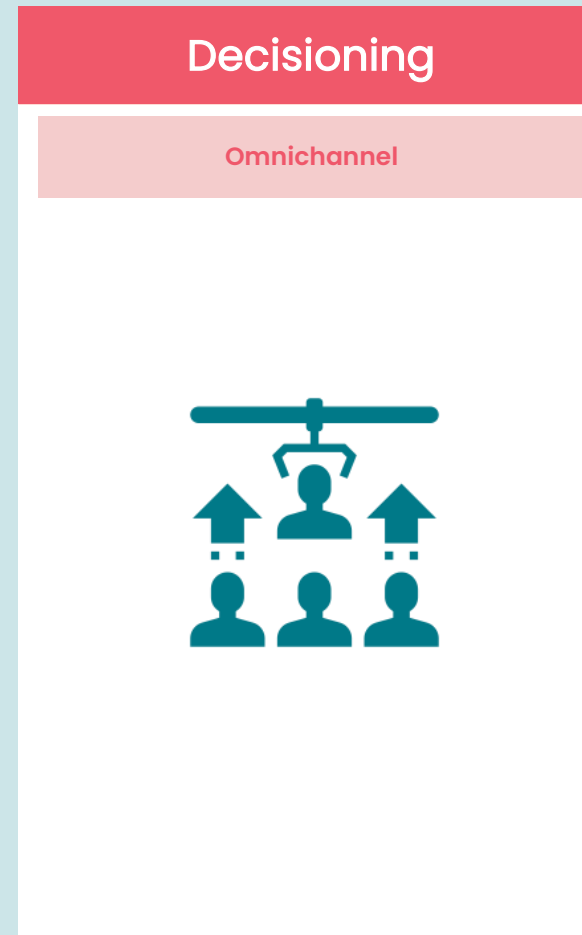
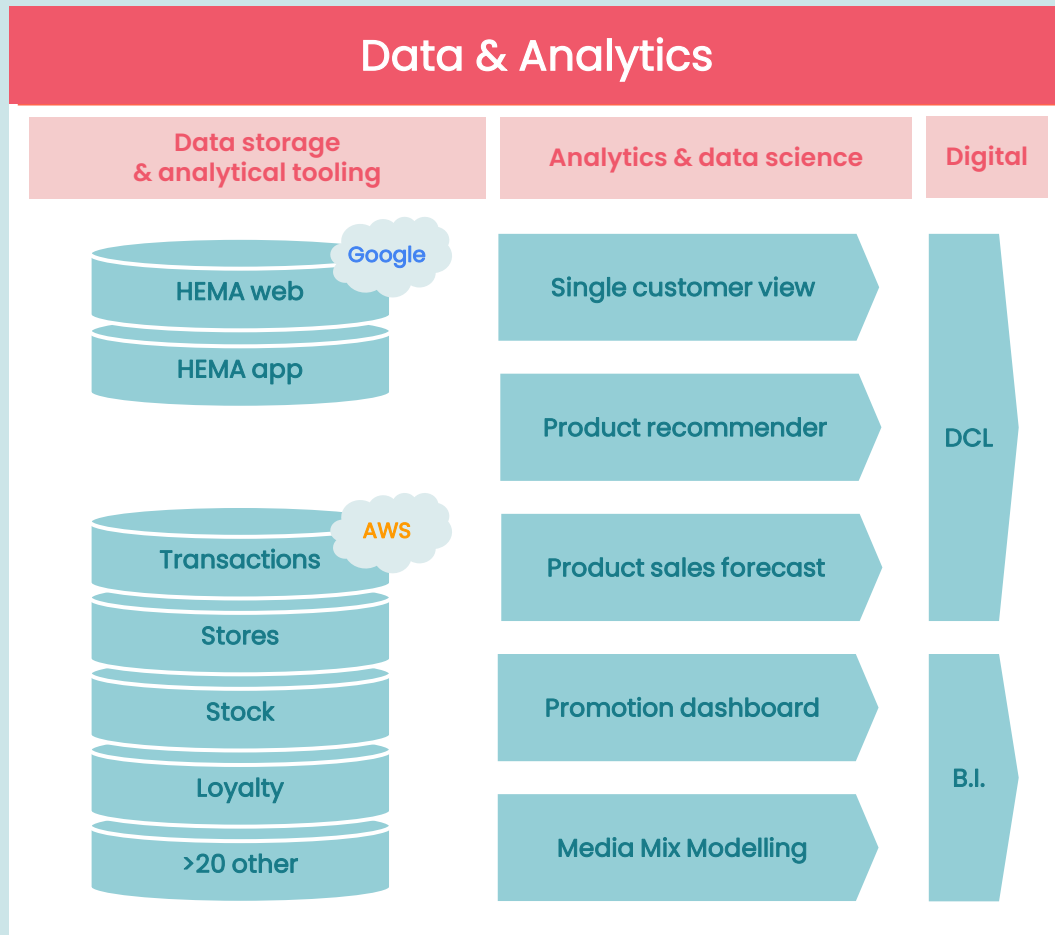
Value for customer, value of customer

- HEMA.nl
Personalized website on clicks and buys
- Email
Personalized content based on interactions & transactions
- Online advertising
Personalized ads
- Stores
Relevant products on key locations

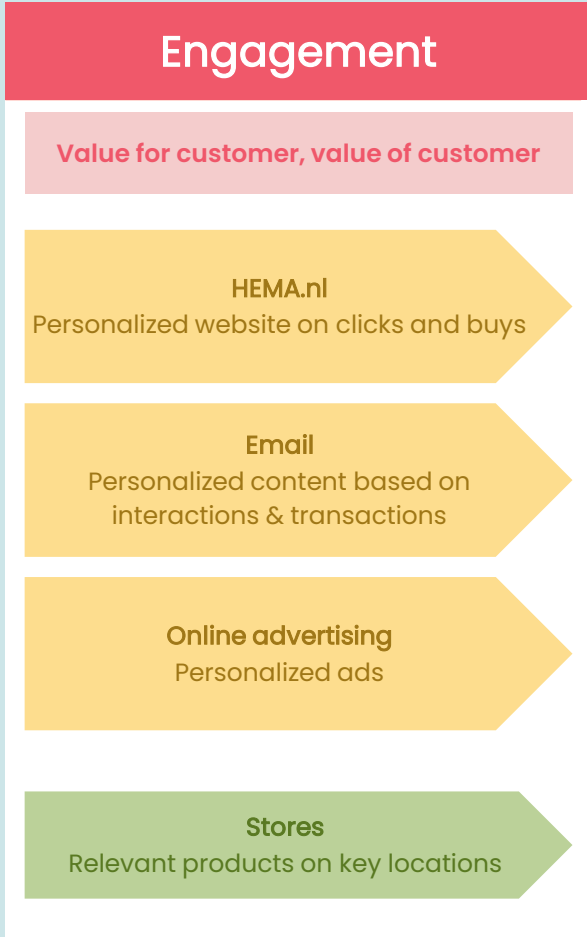
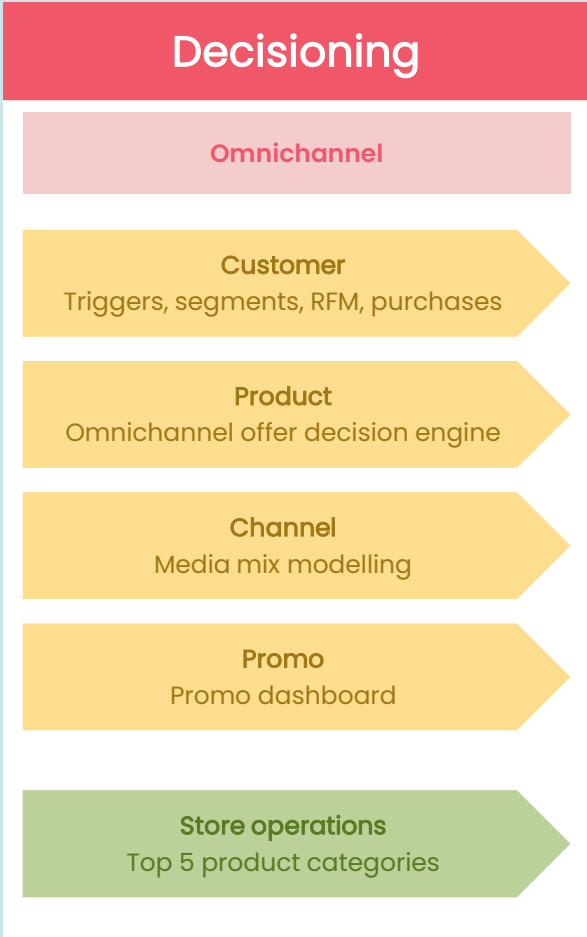
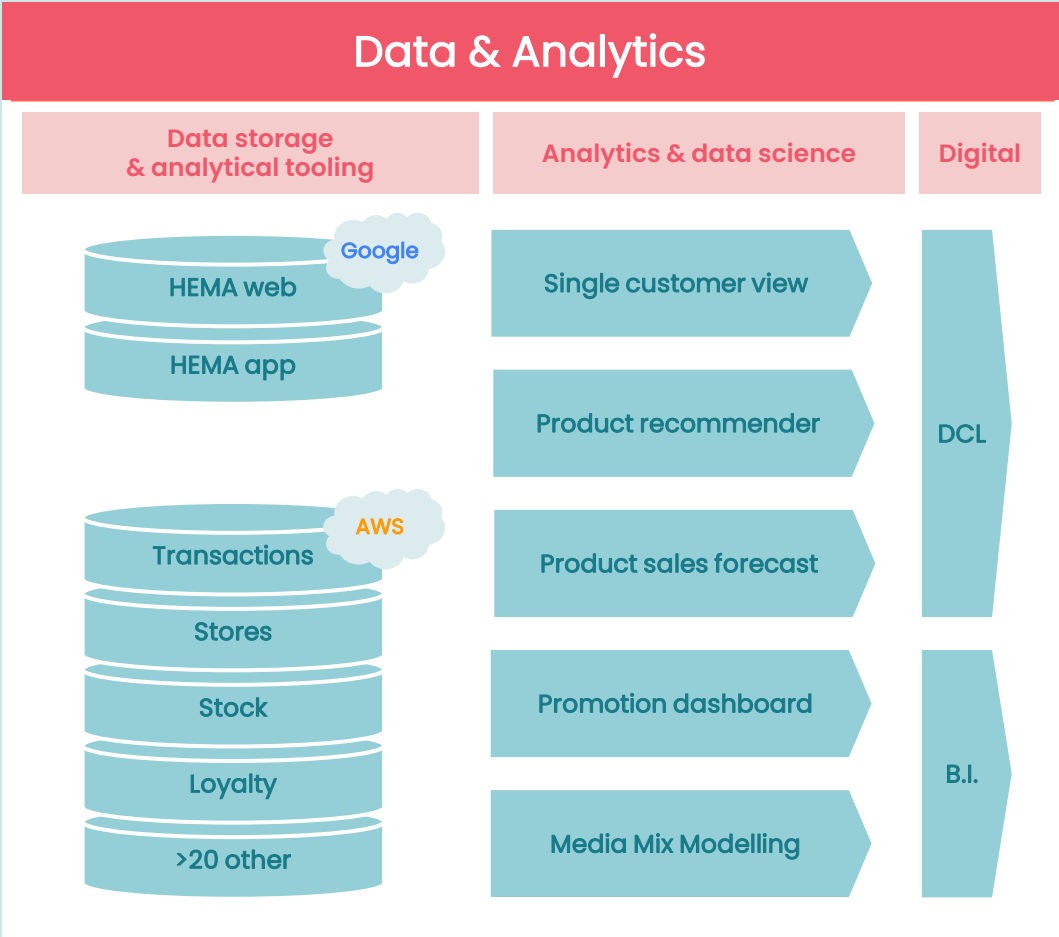
Creatie van 5 data producten tbv beslissingen



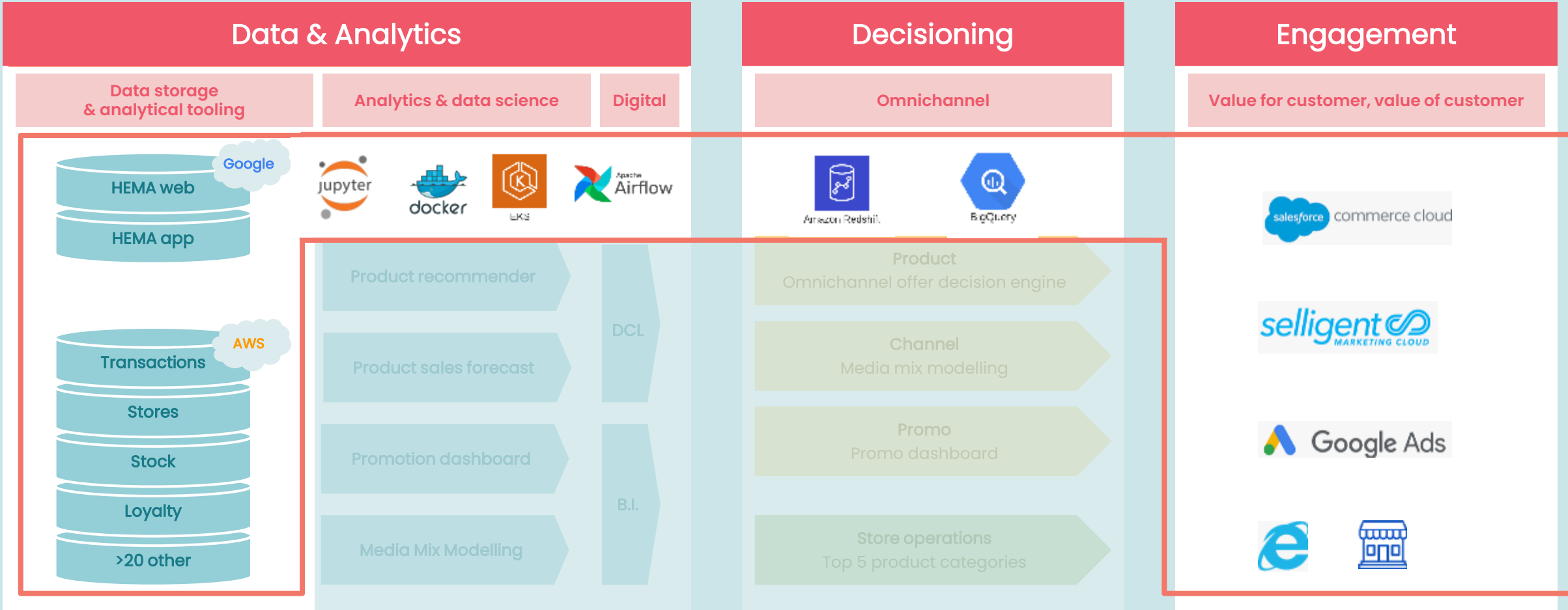
Maak inzichten, segmenten en triggers beschikbaar



Stel marketeers in staat zelf de beslissingen te maken



Automatiseer via headless CDP



hoe ervaren onze
klanten deze case
in hun dagelijks
leven?



HEMA

HEMA weet wie ik ben

Data Candy Land

Klant deelt data, HEMA verrijkt deze data en verbetert de klantervaring



HEMA weet wat ik wil

Personalisatie van communicatie via website, email en online advertenties

meer HEMA Je hebt 292 punten

HOERA bijna jarig

beste Bas,

Je bent bijna jarig. En omdat je een lezer HEMA Magazine hebt, verrassen we jou met een cadeautje. Verven jezelf online met 10% korting en scoor de leukste HEMA producten.

10% korting op je online bestelling

gratis verjaardagscadeautje

- online gebruiken
- geldig t/m 5 oktober 2025

shop online

geef een slinger aan je feestje

zelf uitnodigingen maken

maak nu

taart en gebak	ballonnen	wegversiering	slingers
vanaf 0.75	vanaf 0.50	vanaf 1,-	vanaf 1,-

HEMA

alle rompers

shop nu

- 2+1 GRATIS
- 3+2 GRATIS
- 4+3 GRATIS

HEMA





Trending product
recommender stores



goed assortiment

Ik vind wat ik zoek én
wordt positief verrast



altijd op de hoogte van
het leukste HEMA nieuws

media mix modelling



HEMA heeft goede promoties

Trek klanten naar de winkel door focus op de 25% beste promoties



NPS 2019
baseline

NPS 2020
+13

NPS 2021
+11



