

# Smarter Marketing for Retail a sample customer journey

*(wehkamp.nl)*



EUROPE IOT

# Smarter Marketing at wehkamp.nl

## The Need

Each week, wehkamp.nl receives more than one million unique visitors to its website, with many of these visitors continuing on to other online retailers after perusing the company's wares. Recognizing the immense value that could be tapped by recapturing the interest and sales of these browsers, the business wished to put in place a comprehensive behavioral retargeting program that would offer online shoppers a more personalized experience. Ideally, this new strategy would combine display ads, personalized emails and on-site product recommendations to capture the interest and Euros of online shoppers.

## The Solution

When potential shoppers view the company's website, IBM Smarter Marketing collects the user's recent browsing and shopping cart history. The IBM technology tracks and analyzes the gathered information, enabling the creation of complex buyer models based on recorded shopping trends and behaviors. The IBM solution then automatically generates real-time product recommendations specific to individual users.

wehkamp.nl performs further analysis and tracking of the collected purchase information, matching buying trends with shopper demographics and geographic data. The consolidated information is subsequently stored in a centralized data mart, with the Smarter Marketing solution supporting users as they build out marketing campaigns and associated campaign logic. The business can then coordinate with third-party online marketers to display personalized banner ads or support targeted and personalized email campaigns.

For more information: [wehkamp.nl case study](#)

Inloggen | Account aanmaken | Mijn wehkamp.nl | Wensenlijst | 0 items € 0,- Prijzen zijn excl. verzendkosten

# eerst wehkamp.nl

vóór 22:00 uur besteld, morgen in huis\*

Damesmode | Herenmode | Kinderen | Wonen & slapen | Tuin & klussen | Huishoud-apparatuur | Beeld & geluid | **Computer & telecom** | Games, films & muziek | Sport & vrije tijd | Mooi & gezond

*.Snel bezorgd, ook 's avonds en op zaterdag.*

PREMIUM SELECTION SALE

Home > Computer & telecom > Desktops > Apple iMac

< Terug naar Desktops

### Categorieën

Desktops

- Apple iMac
- Apple accessoires
- All-in-one computers
- Computers met monitor
- Monitoren
- Muizen
- Toetsenborden

**SALE**

Filter op herstel alle filters

Beeldschermgrootte

27

Niet inbegrepen

Type processor herstel

Intel Core i5

Intel Core i7

Intel Quad Core

Intel Xeon

Harde schijf (Gb)

Laatst bekeken × Wissen

Radio Samen shoppen Collage maken Spot de shopper Om je zo goed

best verkocht

1899.- 2079.-

Inloggen | Account aanmaken | Mijn wehkamp.nl | Wensenlijst | 0 items € 0,- Prijzen zijn excl. verzendkosten

# eerst wehkamp.nl

vóór 22:00 uur besteld, morgen in huis\*

Damesmode | Herenmode | Kinderen | Wonen & slapen | Tuin & klussen | **Computer & telecom** | Games, films & muziek | Sport & vrije tijd | Mooi & gezond

*.Snel bezorgd, ook 's avonds en op zaterdag.*

Home > Computer & telecom > Desktops > Apple iMac > iMac 27 inch (MD095N/A)

An anonymous customer browses the wehkamp.nl website

< Terug naar Apple iMac

### Categorieën

Laptops

iPad, tablets & e-readers

### Desktops

- Apple iMac
- Apple accessoires
- All-in-one computers
- Computers met monitor
- Computers zonder monitor
- Monitoren
- Muizen
- Toetsenborden

### Merken

- Apple
- Acer
- HP
- Merken A - Z

### Nieuw & inspiratie

- Philips Smartimage life monitoren
- Beste koop & best getest
- Best reviewed
- wehkamp.nl cadeaubon

Radio Samen shoppen Collage maken Spot de shopper Om je zo goed

Artikel 1 van 2

## iMac 27 inch (MD095N/A)

★★★★★ > Schrijf als eerste een review

- Levertijd: Direct leverbaar
- Type processor: Intel Quad Core
- Harde schijf (Gb): 1000
- Model videokaart: NVIDIA GeForce GT 660M
- Intern geheugen (in GB): 8
- Beeldschermgrootte (inch): 27

1899.-

Of gespreid betalen met de balansrekening\*

Let op! Geld lenen kost geld..\*

**klik en bestel** > Voeg toe aan wensenlijst > Info voordat je bestelt

zoom

Radio Samen shoppen Collage maken Spot de shopper Om je zo goed mogelijk te helpen gebruikt wehkamp.nl cookies

The screenshot shows a news website with several personalized banners. At the top, there are banners for 'ESPRIT T-shirt' (€ 25.95), 'Apple iMac 27 inch' (€ 1899), and 'Apple iMac 27 inch' (€ 2079). Below these, a red-bordered banner features 'Okimono T-shirt' (€ 44.99), 'Apple iMac 27 inch' (€ 1899), and 'Apple iMac 27 inch' (€ 2079). The main content area includes a news article titled 'Inbraak even als verkracht' with a photo of a man in a uniform, and a section for 'Recordspits van 1000 kilometer door sneeuwval' with a photo of a snowy road. Other sections include 'Economie' with 'Veel meer crèches failliet' and 'Sport'.

The customer goes to a third party website and sees a personalized banner

Impact: personalized banners have a **500%+ higher CTR**

eerst wehkamp.nl  
vóór 22:00 uur besteld, morgen in huis\*

Damesmode | Herenmode | Kinderen | Wonen & slapen | Tuin & klussen | Huishoud-apparatuur | Beeld & geluid | Computer & telecom

Home > Winkelwagen

Winkelwagen > Gegevens > Betalen > Bezorgen

Stap 1: Je winkelwagen

Artikelomschrijving | Levertijd

Direct leverbaar

Totaal (excl. verzendkosten)

verder winkelen

Iets voor jou?

iMac 27 inch (MD095NA) | Apple MB110NB toetsenbord

Radio | Samen shoppen | Collage maken | Spot de shopper | Om je zo goed mogelijk te helpen

eerst wehkamp.nl  
vóór 22:00 uur besteld, morgen in huis\*

Damesmode | Herenmode | Kinderen | Wonen & slapen | Tuin & klussen | Huishoud-apparatuur

Account aanmaken

Vul je e-mailadres in: test7890@wehkamp.nl

Vul hieronder je gegevens in om je wehkamp.nl account aan te maken.

Voornaam: Testaccount

Voorletter(s): T.

Achternaam: wehkamp

Geslacht:  Vrouw  Man

Meisjesnaam: tess Vul je meisjesnaam in

Geboortedatum: 6 Maart

Postcode: 8012TN  Van IJssumst

Huisnummer: 142

Huisnummertoevoeging: A  Bijvoorbeeld A 0

Telefoonnummer:

Wachtwoord:

Bevestig je wachtwoord:

Wil je cookies accepteren voor relevante aanbiedingen?  Ja  Nee

We gebruiken cookies om je, op basis van getoonde interesse op onze site, relevante aan

ga verder

Customer clicks the ad, returns to the website and orders the product

Impact: ROI of personalized banners is **15x** higher, due to higher CTR, higher conversion and higher order value

However – there is an issue, an error message ('fill in name') keeps popping up, even if a name is entered. The customer abandons the process



The customer tweets about the issue.

Wehkamp.nl webcare replays the web session to identify the issue. This seems to be caused by an old browser version. The webcare team then contacts the customer. However the customer does not respond

**Impact:** Time to resolve the issue is significantly reduced

Mevrouw Scholten, graag geven we je een aantal suggesties op basis v

## eerst wehkamp.nl

Dames mode | Heren mode | Kinder-en | Wonen & slapen | Tuin & klussen | Huishoud-apparatuur | Beeld & geluid | Computer & telecom | Games films

### LAAT JE OVERTUIGEN

Graag houden wij je op de hoogte van de veelzijdigheid, waarbij we aansluiten op je interesses.

De suggesties die we geven zijn gebaseerd op artikelen die je bekeken hebt.



iMac 27 inch (MD095N/A)

Dit is de nieuwe Apple iMac 27 inch....

1899.-

**KLIK HIER EN BESTEL**



HP Pavilion g7-2054sd laptop

Een aantrekkelijke, eenvoudige notebook van HP de Pavilion g7...

569.- 529.-

**BEKIJK NU ▶**

A few days later, the customer receives an email, highlighting some of the recently viewed products.

The customer is curious whether he can purchase now, returns to the website, and makes the purchase

HP Pavilion g7-2271sd laptop

De functionaliteit die je thuis nodig hebt. Kies voor een laptop me...

549.- 489.-

**Impact: CTR on personalized emails is 3x higher**  
**Sales is more than 4x higher**

Dames mode | Heren mode | Kinder-en | Wonen & slapen | Tuin & klussen | Huishoud-apparatuur | Beeld & geluid | Computer & telecom | Games films

Thuiswinkel waarborg | Klantenservice | Algemene voorwaarden | Privacy policy | Wijzig

VOLG ONS © 2012 Wehkamp bv



The customer receives the order confirmation email, with recommended accessories. As the customer previously showed an interest in HP laptops, wehkamp.nl recommends an HP printer

**Impact: sales** from cross selling have **doubled** due to personalized suggestions

Automation of this process allowed **5 fte** to be **freed up** for other tasks



alleen vanavond: 15% EXTRA korting op afgeprijsde schoenen & laarzen | webversie

**eerst wehkamp.nl**

Dames mode | Heren mode | Kinderen | Wonen & slapen | Tuin & kussen | Huishoud-apparatuur | Beeld & geluid | Computer & telecom | Games & films | Sport & vrije tijd | Mooi & gezond

**HET WORDT WINTER IN NEDERLAND**  
 PROFITEER DAAROM NU VAN KORTING TOT 70% OP WINTERWARME MODE VOOR HET HELE GEZIN! »

**WINTERKLAAR**  
 jassen, truien, sjaals & meer, met items tot 70% korting

Schaatsen vanaf 34<sup>99</sup>

klaar voor heel veel  
**ijspret!**

DOOR ONS AANBEVOLEN

<p><b>WE Fashion overhemd</b></p> <p>Heren overhemd van licht stretch materiaal. Het model is uniekleur...</p> <p>24.95</p> <p>BEKIJK NU ▶</p>	<p><b>Samsung UE40ES5500 LED tv</b></p> <p>De Samsung UE40ES5500 LED tv is Full HD, heeft 3 HDMI aanslui...</p> <p>499.- 488.-</p> <p>BEKIJK NU ▶</p>	<p><b>HP Photosmart 5520 e-All-in-One</b></p> <p>★★★★ &gt; 6 reviews</p> <p>De HP Photosmart 5520 e-All-in-One is ontworpen voor thuisgebruikers die...</p> <p>99.- 88.-</p>	<p><b>Sony - Playstation 3 500GB</b></p> <p>De nieuwe PlayStation 3 is nog kleiner geworden. Het nieuwe model i...</p> <p>299.- 288.-</p> <p>BEKIJK NU ▶</p>
--	---	--	--

TRENDS IN BROEKEN

A week later, the customer receives the weekly email, and sees the same accessory again.

The customer goes to the website and places the order

**Fact:** 98% of emails at wehkamp.nl is personalized

**Impact:** personalized emails have a **67% lower opt out**, and **270% increased sales**



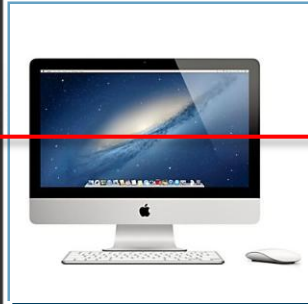
# eerst wehkamp.nl

- Dames mode
- Heren mode
- Kinderen
- Wonen & slapen
- Tuin & klussen
- Huishoudapparatuur
- Beeld & geluid
- Computer & telecom
- Games & films
- Sport & vrije tijd
- Mooi & gezond

## JOUW MENING

Beste Meneer Hoppen, door het schrijven van een review help je andere klanten en laat je ons weten wat je van je Apple computer vindt.

**SCHRIJF JE REVIEW ▶**  
en maak kans op 50.-



### TIPS VOOR HET SCHRIJVEN VAN EEN REVIEW

- Beschrijf je eigen ervaring met het artikel
- Geef aan of het artikel voldoet aan je verwachtingen
- Welke functies van het artikel bevallen je of vallen tegen

After two weeks the customer gets an email, asking to write a review about the Apple product

**Impact:** customers that write reviews have **50% higher customer value**. Products that have many reviews have **30% lower product returns**.

- Dames mode
- Heren mode
- Kinderen
- Wonen & slapen
- Tuin & klussen
- Huishoudapparatuur

Thuiswinkel waarborg | Klantenservice | Algemene voorv



Levi's jeans 501

109.95



G-Star RAW jeans 5620 3D Tapered

119.90



Replay jeans

154.95



★★★★★  
Levi's jeans 501

99.95



G-Star RAW jeans Bronson Chino 3D Loose Tapered

129.90



Nudie Jeans Average 300

139.95



Replay jeans 501

150.- 109.95

The customer then browses around on the wehkamp.nl website and looks at the jeans overview page.

This page is *personalized* again, and shows expensive designer jeans at the top of the page, as analysis shows that customers who buy Apple products also buy more expensive jeans



**Impact: cross portfolio optimization generates a 10% increase in revenue** due to increased cross sell across the portfolio, as well as higher margin products