

JUMBO



searchresult

an adeptiv agency 

JUMBO's SMART LISTS

SLIMME SCHAPPEN UNIEK VOOR ELKE KLANT

Sander Freijer

Customer Journey Specialist

Utrecht | 1 december 2020



AANLEIDING
VOOR
DE **CASE**



JUMBO'S SMART LISTS
AANLEIDING VOOR DE CASE




**DE KLANT
STAAT
CENTRAAL**



JUMBO'S SMART LISTS
AANLEIDING VOOR DE CASE

JUMBO searchresult

an adeptiv agency 

**“KLANTVERWACHTINGEN
OVERTREFFEN: IEDERE DAG,
OVERAL, VOOR ELKE KLANT”**

COLETTE CLOOSTERMAN-VAN EERD

Chief Customer Officer





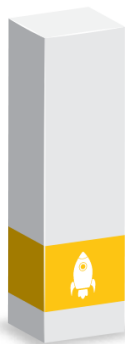
EEN GOEDE CUSTOMER JOURNEY VAN JUMBO IS:

FUNCTIONEEL

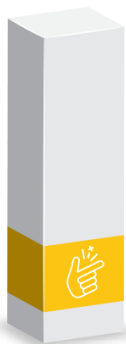
effectief



snel



gemakkelijk



INSPIRATIONEEL

volledig



*boven
verwachting*





JUMBO'S SMART LISTS
AANLEIDING VOOR DE CASE

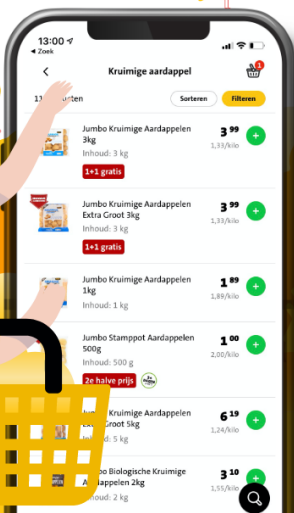
offline

**KLANTEN LOPEN FYSIEK DOOR
DE WINKEL EN WORDEN OP
DEZE MANIER GEÏNSPIREERD**



“HOE GA JE ONLINE INSPIRATIE BIEDEN?”


online
UITDAGING





JUMBO'S SMART LISTS
AANLEIDING VOOR DE CASE

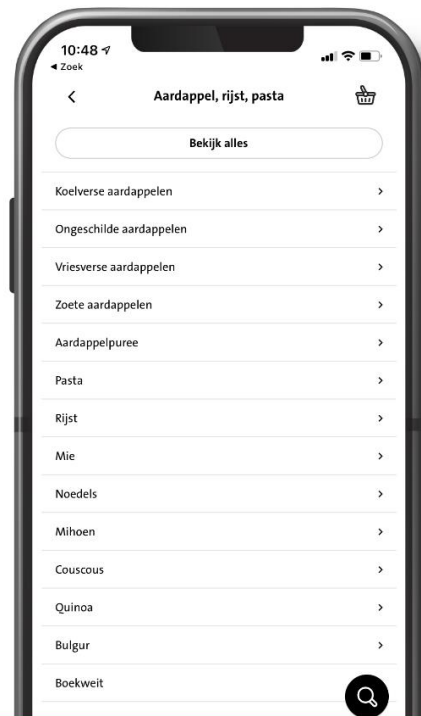
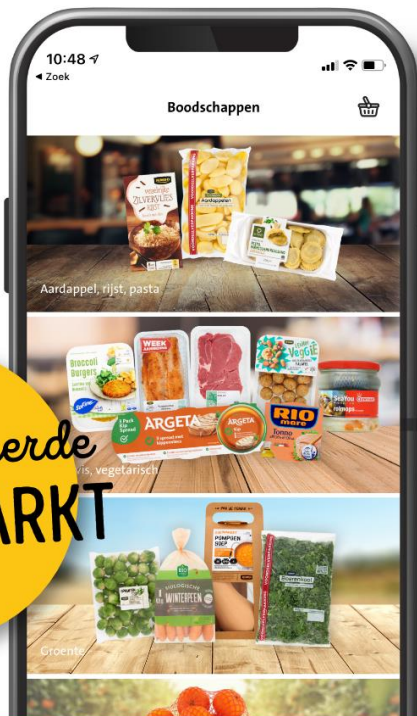
JUMBO searchresult

an adeptiv agency 

WAAR WE BEGONNEN



gedigitaliseerde
SUPERMARKT

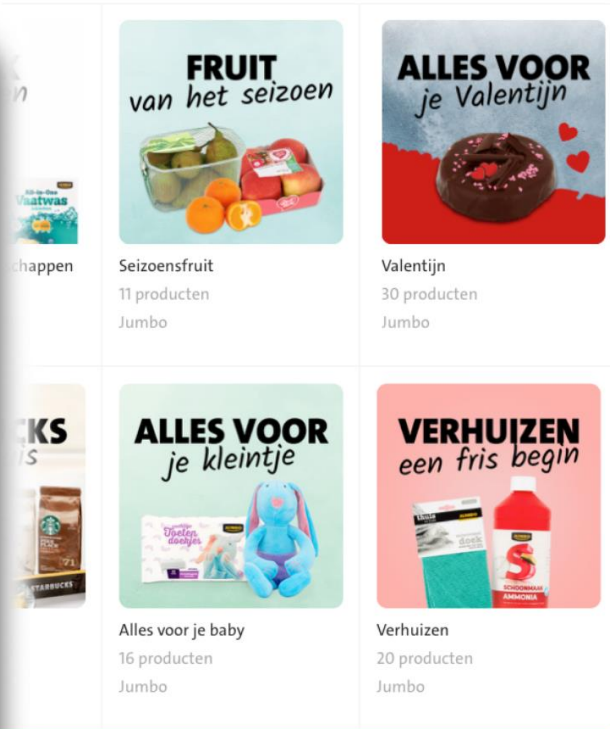




DE VOLGENDE STAP



SCHAPPEN
INGERICHT op
toepassing
voor de klant






O P L O S S I N G



JUMBO'S SMART LISTS
OPLOSSING

JUMBO searchresult

an adeptiv agency 

**EN NU
HEBBEN WE**




JUMBO'S SMART LISTS

SLIMME SCHAPPEN UNIEK VOOR ELKE KLANT

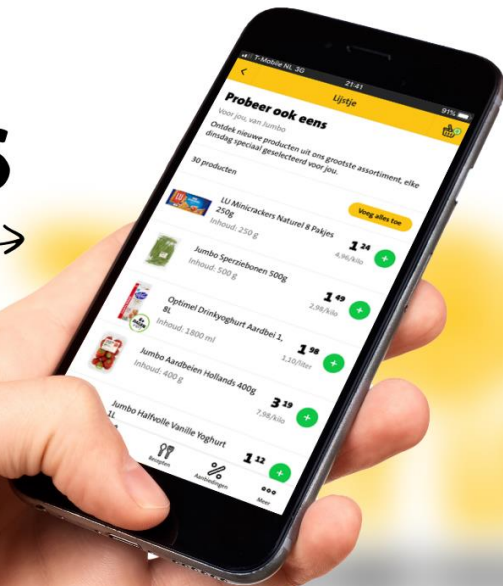


JUMBO'S SMART LISTS
OPLOSSING

JUMBO searchresult

an adeptiv agency 

PROBEER OOK EENS



**JUMBO'S SMART LISTS:
SLIMME SCHAFFEN UNIEK VOOR ELKE
KLANT - AUTOMATISCH GEGENEREERD
OP BASIS VAN KLANTKENMERKEN EN
KLANTGEDRAG**



AANPAK

TECHNOLOGIE, DATA, MIDDELEN



HYPOTHESE

**MET BEHULP VAN MACHINE LEARNING
KUNNEN WE ONZE KLANTEN PERSOONLIJK
INSPIREREN MET RELEVANTE PRODUCTEN**



technologie, data, middelen

WE HEBBEN 3 RECOMMENDER-MODELLEN

*onafhankelijk van elkaar
ontworpen en ontwikkeld*



model 1: rule
based model



model 2: user-
based filtering



model 3: user-
based filtering



*ons dataplatform
als bron voor de
modellen*



DE BELANGRIJKSTE UITDAGINGEN:

- KLANTEN KOMEN WEKELIJKS TERUG DUS INSPIRATIE MOET VAAK WORDEN VERVERST
- NIET ALLE PRODUCTEN ZIJN GESCHIKT ALS INSPIRATIE
- INSPIRATIE IS NIET HET VERVANGEN VAN PRODUCTEN DIE JE TOCH AL KOOPT

technologie, data, middelen

DRIE MODELLEN ZIJN IN ÉÉN ABC-TEST GEËVALUEERD MET ECHE KLANTEN





resultaten:


**KOSTEN
EN
OPBRENGSTEN**



JUMBO'S SMART LISTS

RESULTATEN: KOSTEN EN
OPBRENGSTEN

JUMBO searchresult

an adeptiv agency 

Kwantitatief:
OPBRENGSTEN



Conversieratio



2 producten p.p. extra



Bonbedrag


65% VAN DE GEKOCHE
ARTIKELEN ZIJN ÉCHT
NIEUW VOOR DE KLANT



JUMBO'S SMART LISTS

RESULTATEN: KOSTEN EN
OPBRENGSTEN

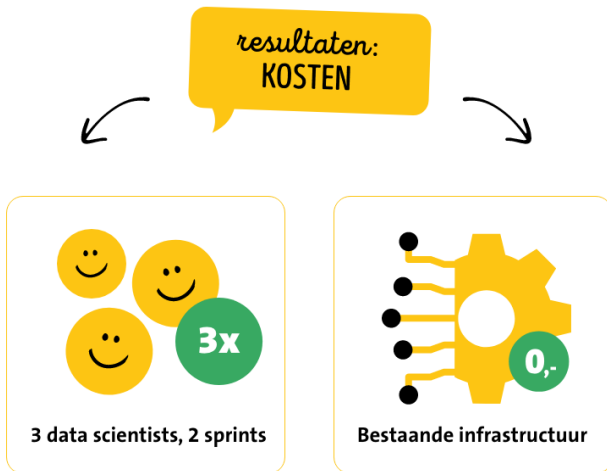
JUMBO searchresult

an adeptiv agency 

KLANTEN WORDEN ACTIEF GEHOLPEN OM NIEUWE PRODUCTEN TE ONTDEKKEN

VOLLEDIGHEID

BOVEN
VERWACHTING




GEEN OUT-OF-POCKET KOSTEN



JUMBO'S SMART LISTS

RESULTATEN: KOSTEN EN
OPBRENGSTEN

JUMBO searchresult

an adeptiv agency 

HYPOTHESE

MET BEHULP VAN MACHINE LEARNING
KUNNEN WE ONZE KLANTEN PERSOONLIJK
INSPIREREN MET RELEVANTE PRODUCTEN






TER AFSLUITING



JUMBO'S SMART LISTS
TER AFSLUITING

JUMBO searchresult

an adeptiv agency 

**“ IK HEB LAATST VIA DE PROBEER
OOK EENS LIJST MIJN NIEUWE
FAVORIETE CHOCOLADE
TOETJE ONTDEKT! ”**

JUMBO KLANT KAROLIEN

Lid van Jumbo Online Test Team



JUMBO



searchresult

an adeptiv agency 

JUMBO's SMART LISTS

SLIMME SCHAPPEN UNIEK VOOR ELKE KLANT

BEDANKT! 