

Doorbreek je e-commerce groeiplafond

Bevindingen uit 5 expertsessies met 20+ retailers & groothandels





Doorbreek het e-commerce groeiplafond: praktische lessen van MAKRO en Swiss Sense

SWISS♦SENSE®

makro



De urgentie

Groei stopt

Natuurlijke groei vlakt af - actieve sturing nodig

Integraal plan

Klant, Team, Product, Techniek, Processen - alles hangt samen

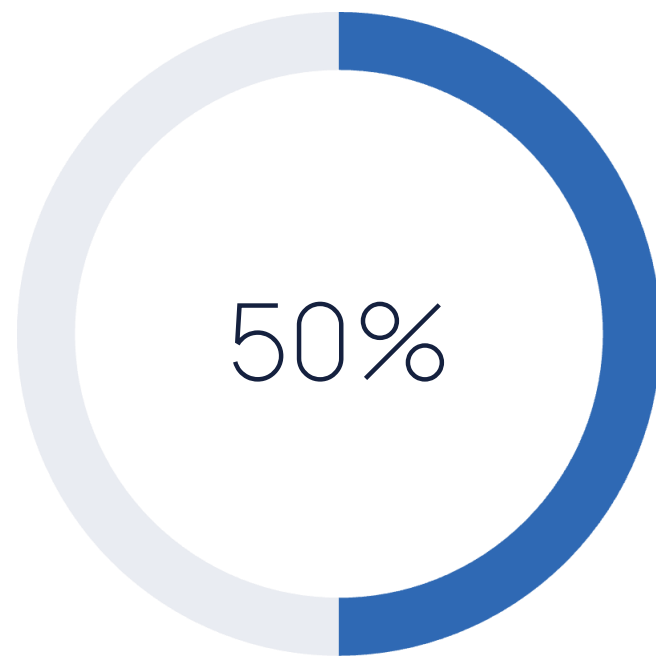
Uitdagingen die vaak terugkomen:

- Productdata versnipperd
Informatie zit vast in silo's
- Teams werken geïsoleerd
Ad-hoc beslissingen zonder afstemming
- Techniek remt innovatie
Legacy systemen belemmeren snelheid
- Klantbeleving fragmentarisch
Geen consistent verhaal over touchpoints

Het groeiplafond in cijfers

61%

Van de groothandels ervaart een groeiplafond

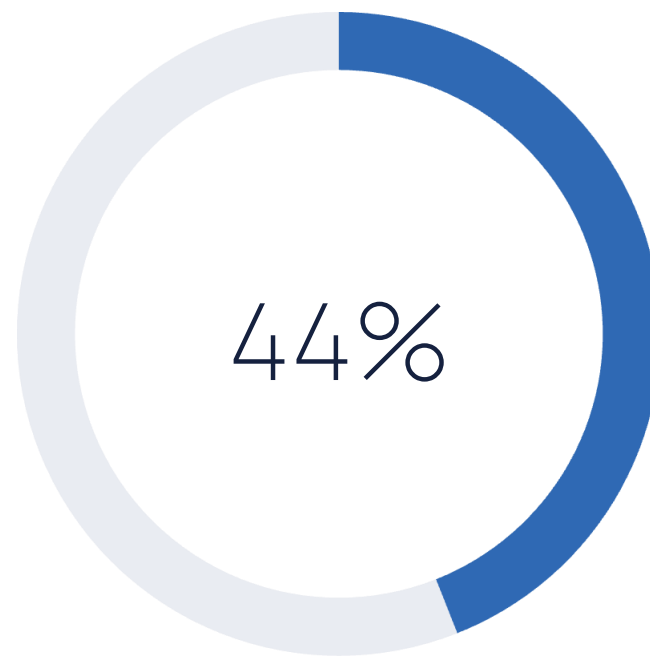


Tijd/Capaciteit

Nr. 1 barrière voor groei

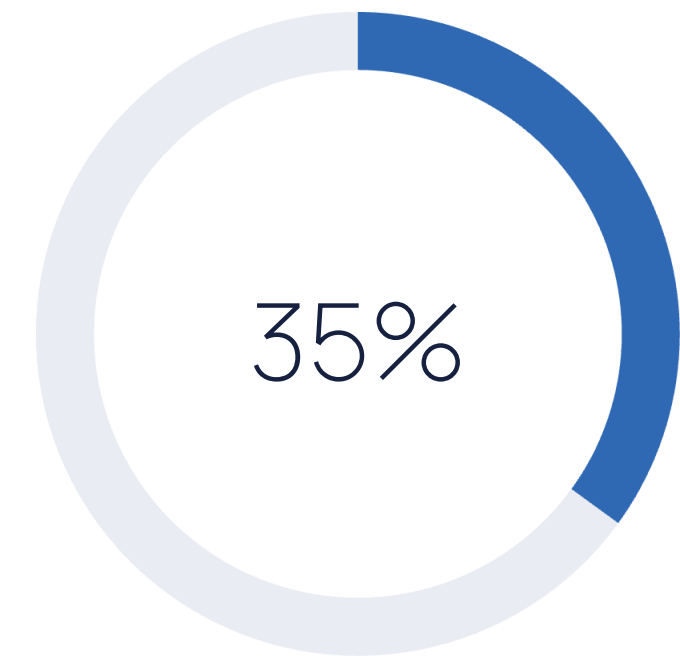
37%

Heeft een concreet actieplan



Budget

Nr. 2 barrière voor groei



Kennis

Nr. 3 barrière voor groei

Domein: Klant

01

Uitdaging

Versnipperde data & tooling verhindert 360° klantbeeld

02

Oplossing

Customer Data Platform & integratie nodig voor voorspellend inzicht

03

Resultaat

Klant als individu, niet als doelgroep behandelen

KPI's

- Customer Lifetime Value (CLV)
- % Herhaalaankopen
- Net Promoter Score (NPS)



Domein: Klant



Luuk Schuiling

Marketing & E-commerce Manager

Makro Nederland

Domein: Product

01

Ambitie

Producten snel vindbaar + aantrekkelijk presenteren

02

Probleem

Rommelige productdata, generieke content

03

Oplossing

PIM + AI search + storytelling

KPI's

- Add-to-cart ratio
- Conversie percentage
- SEO-ranking positie

Verbeteringen

- Zoekfunctie: synoniemen + spelfoutcorrectie
- Inspirerende content: van specs naar context
- Personalisatie in productaanbevelingen



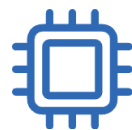


Overige domeinen



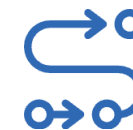
Team

Eigenaarschap creëren, balans tussen specialisten en generalisten voor optimale samenwerking



Techniek

Schaalbare architectuur bouwen voor sneller experimenteren en innoveren



Processen

Automatisering implementeren voor minder fouten en hogere efficiëntie

Domein: Product

SWISS
BOXSPRINGS & MATRASSSEN
SENSE®



Michael Mattheij
E-commerce Manager
Swiss Sense

Conclusies voor

Integraal sturen

Groei = samenspel van alle 5 domeinen

Klantwaarde centraal

Prioriteer altijd vanuit klantbehoefte

Eigenaarschap + samenwerking

Overeenstemming onder domeineigenaren

Plan, meet, stuur bij

Systematische aanpak met voortgangsmonitoring





Praktisch groeihandboek

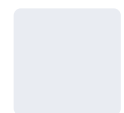
Blueprint downloaden?

→ Scan de QR code!

Liever persoonlijk advies?

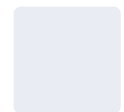
Loop langs onze stand en krijg advies voor jouw specifieke situatie





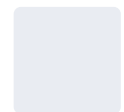
Vragen?

Stel ze nu of kom langs bij onze stand



Praat verder

Bij de rb2 & SCAPE stand



Netwerken met onze experts

Tijdens de borrel

