Bol.com: 'Smartphone neemt rol van tablet over'

02-06-2015 22:00

Bol.com moet als bedrijf een shift maken om de aansluiting met zijn klanten niet te verliezen. Dat stelde manager mobile Maurice Jongerius van de etailer tijdens het event E-commerce Live!. “Wij kijken allemaal met een laptop en een groot scherm ernaast naar onze winkel, terwijl klanten dertig procent van de tijd op dat kleine scherm kijken."

Jongerius verwacht dat in 2020 ongeveer de helft van het verkeer van smartphones afkomstig is. Hij merkt dat niet alleen de populariteit van de desktop slinkt, maar dat ook de tablet minder verkeer trekt. “De smartphone neemt de rol van de tablet over. Ze krijgen steeds grotere schermen en worden persoonlijker."

Meer dan de helft van de klanten van bol.com gebruikt meerdere devices voor een bestelling. Dan leggen ze volgens Jongerius bijvoorbeeld de aankoop via hun smartphone in de winkelwagen, en rekenen ze die op de desktop af. “We zien de conversie op de desktop omhoog gaan. De mobile only-klant is in realiteit een minder goede klant, waar de klant die meerdere devices gebruikt juist de beste klant is." Bol.com kijkt voor de attributie van de smartphone volgens hem dan ook naar de totale klantwaarde. “Mobile is veel groter dan alleen de transacties."

Om zich beter op de mobiele klant te kunnen richten lanceerde bol.com acht maanden terug zijn eerste eigen mobiele applicaties. Daarvoor liet de Ahold-dochter dat nog over aan externe ontwikkelaars. De eigen apps hebben volgens Jongerius een verhogend effect op klanten, doordat de orderwaarde omhoog gaat. "En ze dragen duidelijk bij aan de omzet via tablets en desktop."