

Albert Heijn is de beste mobiele retailer

25-01-2016 08:21

Albert Heijn presteert van de top twintig retailers in Nederland het beste op het gebied van mobile commerce. De supermarktketen wordt op de voet gevolgd door wehkamp.nl en zusterbedrijf bol.com. Dat blijkt uit het benchmarkonderzoek [Mobile Commerce Report 2015](#) van content- en commercespecialist Episerver.

Albert Heijn heeft samen met wehkamp.nl de beste mobiele strategie, maar presteert beter met zijn mobiele site en smartphone-apps. Wehkamp.nl wordt op zijn beurt beter beoordeeld voor de prestaties op tablets. Bol.com scoort ongeveer op alle punten even hoog.

De top drie scoort met percentages van rond de zestig procent ruim twee keer hoger dan de rest van de lijst, die door Bart Smit (26,42 procent) wordt aangevoerd. Het gemiddelde ligt op nog geen 26 procent, waar in Groot-Brittannië en de Verenigde Staten percentages van respectievelijk 57 en vijftig procent worden gehaald.

Retailers zouden volgens Episerver weleens gestraft zouden kunnen worden als mobiele klantervaringen niet voldoen aan de klantverwachting. De onderzoeker wijst erop zestig procent van de consumenten vertrekt als een website niet op tijd laadt. En op de vijf gaat naar de concurrent.

The benchmark: Mobile commerce experience

	Mobile strategy %	Mobile site %	iPad app %	iPhone app %	Android phone %	Android tablet %	Total %
ah.nl	88.89%	64.58%	33.08%	53.33%	78.33%	60.91%	62.10%
wehkamp.nl	88.89%	50.42%	70.77%	45.83%	45.83%	70.00%	59.26%
bol.com	77.78%	57.08%	56.92%	51.67%	56.67%	50.91%	57.65%
bartsmit.com	55.56%	53.75%	26.92%	0.00%	0.00%	0.00%	26.42%
kpn.nl	77.78%	55.00%	0.00%	0.00%	5.83%	0.00%	25.80%
dixons.nl	33.33%	74.17%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	25.68%
blokker.nl	33.33%	73.33%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	25.43%
mycom.nl	33.33%	68.33%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	23.95%
icentre.nl	33.33%	67.50%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	23.70%
intertoys.nl	44.44%	60.42%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	22.84%
xenos.nl	33.33%	62.92%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	22.35%
plasmadiscounter.com	44.44%	54.58%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	21.11%
koffiediscounter.nl	44.44%	54.58%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	21.11%
gall.nl	44.44%	53.75%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	20.86%
coolblue.nl	44.44%	49.17%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	19.51%
fongq.nl	33.33%	44.17%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	16.79%
diervoordeel.nl	44.44%	32.92%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	14.69%
marskramer.nl	0.00%	36.67%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	10.86%
leenbakker.nl	11.11%	20.00%	12.31%	0.00%	0.00%	0.00%	9.14%
etos.nl	0.00%	13.75%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	4.07%
AVERAGE	43.33%	52.35%	10.00%	7.54%	9.33%	9.09%	25.67%