

De nieuwe native [HEMA app](#), gebouwd door technisch innovatief internetbureau [Q42](#), met [Fabrique](#) voor het design en Polteq voor het testwerk, won op 20 mei jl. de gouden DIA, de Gold Dutch Interactive Award. De DIA's zijn dé prijzen voor het allerbeste interactieve online werk van Nederlandse bureaus en worden sinds 2010 jaarlijks uitgereikt. Tijdens de online award show op 20 mei jl., georganiseerd door Emerce, kreeg de HEMA-app de onderscheiding in de categorie E-commerce, waarbij de jury de hoge kwaliteit en de innovatieve technologie prees:

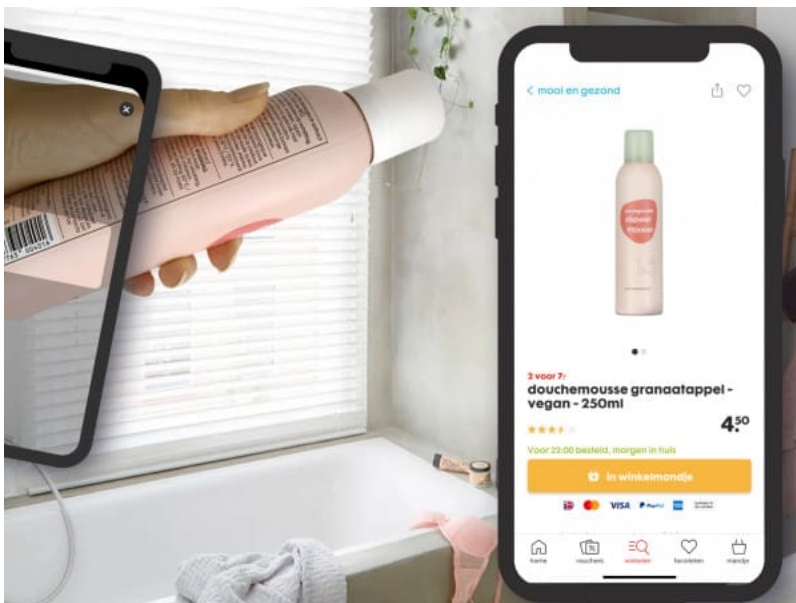
“De jury deelt de gouden beoordeling uit aan een technisch hoogstaande case waarin met innovatieve nieuwe technologie werd gewerkt. Het resultaat mag er zijn en is meer ‘on par’ gebracht met wat de klant gewend is van de grote wereldwijde platformen. Dit zijn prachtige stappen voor een zeer sterk merk.”

**Juryrapport Dutch Interactive Awards 2021**

## E-commerce en loyalty-programma in één

De nieuwe, native app is sneller en stabielere dan de ‘oude’ app, die in 2016 werd ingezet met als doel: altijd de digitale klantenpas op zak. De focus van de nieuwe versie van deze app was ervoor te zorgen dat klanten naast het sparen van punten, ze ook goed en makkelijk kunnen uitgeven. Een combinatie van e-commerce en het loyalty-programma in één app.

Eerst vernieuwde Q42 de loyalty-app. In april 2020 ging deze live. De verbeteringen zaten vooral ‘onder water’, in de stabiliteit en snelheid van de app. Daarnaast werd ook aandacht besteed aan een solide UX en features die het gebruik leuker en makkelijk maken.



Sinds dit jaar is ook het shoppingdeel gereleased. De vernieuwde app is met name gericht op de optimalisering van de online

shopervaring. Voorheen werden de klanten doorverwezen naar de website, maar nu is ook het shopgedeelte native gebouwd. Het shoppen vindt nu echt in de app zelf plaats. Voor klanten betekent dit een snellere en meer aantrekkelijke shopervaring. Bovendien is de app – na feedback van klanten – uitgebreid met nieuwe functionaliteiten, zoals een favorietenlijst en een sterk vereenvoudigde zoekfunctie. Ook nieuw is de scanfunctie, waarmee je gemakkelijk je favoriete producten opnieuw kunt bestellen door simpelweg de streepjescode te scannen. De scanfunctie werkt ook in de winkel, bijvoorbeeld als je maat er niet meer is. Je scant het schrapkaartje en laat het product in de winkel of thuis bezorgen.

## Optimale conversie en gebruikerservaring

Bij een e-commerce app ligt de focus uiteraard op optimale conversie. Vandaar dat gekozen is voor native iOS- en Android-apps en voor het gebruik van zo veel mogelijk interactiepatronen van het native OS. Voor de gebruiker betekent dit naadloze, snelle overgangen en een intuïtieve UX.

## Server Driven UI

Om optimaal wendbaar te blijven introduceerde Q42 het principe van Server Driven UI. Dit combineert het beste van twee werelden: de optimale UX-kwaliteit van aparte native applicaties gekoppeld aan het gemak van hybride development. Dit wordt bereikt door een zogenaamde ‘Backend for Frontend’ (BFF). Een laag achter de Android- en iOS-app waar zich alle logica bevindt, van businessregels tot UI-componenten.

## Toegenomen conversie

Sinds de lancering van de app nam de conversie toe en schoot de waardering in de app stores omhoog. Met deze verbeterde app speelt HEMA in op de toename van het online bestellen nu een deel van de klanten niet naar de winkel kan of wil.

### **Q42, over de totstandkoming van deze app, die gericht is op maximale conversie, stabiliteit en snelheid:**

“Bij Q42 geloven we erg in het ‘schoenmaker blijf bij je leest’-principe. Wij zijn specialisten: we bouwen apps en websites en alles daaromheen. We zoeken altijd naar het scherpste snijvlak van nieuwe technologie en optimale ervaring voor de eindgebruiker. We zijn dus vooral bouwers. Maar wel bouwers die keihard vechten voor de eindgebruiker.

Zoals voor ons gebruikelijk, zochten we ook voor deze opdracht samenwerking met andere specialisten: in dit geval Fabrique voor het ontwerp en Polteq voor het

testen. Fabrique was al eerder betrokken bij het ontwerpen van de HEMA-website en is als e-commerce specialist ongekend goed in ontwerp voor optimale merkbeleving en conversie. Polteq is al jaren onze trouwe partner als het gaat om het systematisch en grondig doortesten van apps en sites. Hun softwaretesters zijn bijna irritant goed in het vinden edge cases en bugs. Precies wat je wilt bij een app voor zo'n gerenommeerd merk met zoveel actieve gebruikers."

Vanuit Polteq hebben Marc van 't Veer, Robby Wiegmans en Gerrit Elsenaar hier heel hard aan gewerkt en een belangrijke bijdrage geleverd en ook Yvo Kieviet heeft hier zijn steentje aan bijgedragen. Gefeliciteerd allemaal met deze prachtige prestatie!

Het team van HEMA, Q42, Polteq en Fabrique tijdens de online award uitreiking van de Dutch Interactive Awards:

