

FUNCTIEPROFIEL

Product Lead Customer Profiling

Kandidaatprofiel

- 7+ jaar werkervaring
- Product Management op strategisch niveau
- Nauwe samenwerking met Data Science
- Goed begrip van technologie (e-commerce, web, app en back-end)
- Affiniteit met privacy, cookies en GDPR

📍 Utrecht 📁 Vanaf 7 jaar werkervaring

Ultiem bestel- en bezorggemak en unieke customer journeys, dat is de kracht van bol.com. Om dat verder te verbeteren, verzamelt en verrijkt de Product Lead Customer Profiling data en zet die om in innovatieve modellen en producten waarmee haar/zijn collega's in advertising en marketing klantinteracties nóg relevanter maken.



Over bol.com

Bol.com is – met 13 miljoen actieve klanten – met afstand de populairste winkel van Nederland en België. Het enorme assortiment bestaat uit ruim 33 miljoen artikelen; van e-books tot tuinsets en van drones tot woonaccessoires. Winkelen bij ‘de winkel van ons allemaal’ is eenvoudiger en laagdrempeliger dan ooit. Producten zijn in een paar klikken besteld en worden niet veel later bezorgd. Maar bol.com is meer dan alleen een webwinkel. Het is ook een retail-techplatform waarop 47 duizend externe verkopers hun producten aanbieden.

In 2020 noteerde bol.com een recordomzet van 4,3 miljard euro – een stijging van maar liefst 70 procent ten opzichte van het jaar ervoor. Op de piekmomenten verwerkte de webwinkel zelfs 700 (!) orders per minuut. Toch is bol.com nog lang niet uitgegroeid. Het bedrijf wil blijven uitbreiden, hoe sneller hoe beter. Hiervoor werkt men voortdurend aan het verbeteren van proposities, het aantrekken van nieuw talent en het opschalen van logistiek.

De motor achter de razendsnelle groei is dat bol.com haar klanten door en door kent. Het bedrijf zet alles op alles om iedere bezoeker snel naar het voor hen perfecte artikel te gidsen. Het uiteindelijke doel is om eerder en beter te begrijpen waar klanten precies naar zoeken dan zichzelf. Zo kan bol.com maximaal relevant informeren en een ongeëvenaarde winkelervaring neerzetten.



Product Lead Customer Profiling

De Product Lead Customer Profiling geeft sturing aan het Know the Customer -Team. Zij/hij leidt de ontwikkeling van dataproducten en -modellen die relevantere en betekenisvollere customer journeys mogelijk maken. De Product Lead geeft inhoudelijk leiding aan drie Product Owners en rapporteert aan Tim Langen, die eindverantwoordelijk is voor alle productteams binnen Customer Core Technologies.

De Product Lead Customer Profiling laat algoritmes en predictive models bouwen die de interesses en het gedrag van bol.coms klanten voorspellen; bijvoorbeeld wat voor smartphone ze gebruiken of hoe modegevoelig ze zijn. Zij/hij wordt daarin onder andere ondersteund door Product Owners, Business Analisten, Data Scientists en Data Engineers. De eerste stap in de ontwikkeling van deze modellen is het neerzetten van een productvisie: welke producten helpen de business (met name marketing, advertising en websitepersonalisatie) om klanten nog beter te bedienen. Vervolgens vertaalt de Product Lead die visie naar een strategie waarin zij/hij uiteenzet hoe data, via slimme modellen (onder andere gebruikmakend van machine learning) leidt tot relevantere customer journeys.

Bij het verzamelen van data hoort ook het managen van toestemming. De Product Lead Customer Profiling ontwikkelt een visie op het uitvragen en registreren ervan voor het gebruik van klantdata die past binnen bol.com's uitgangspunten van transparantie en klantwaarde. Daarin laat zij/hij zich inspireren door externe ontwikkelingen, werkt zij/hij samen met partners als Google en Facebook, en is zij/hij aanspreekpunt voor Ahold. De Product Lead heeft ervaring met onderwerpen als GDPR en cookies, en werkt samen met Legal en de Data Privacy Officer om tot oplossingen te komen die ruimschoots binnen de grenzen van de privacyregels vallen.

Product Lead Customer Profiling is een strategische rol met een brede scope. Zij/hij zet een productstrategie neer, verzamelt en verrijkt data en managet een complex stakeholderveld. De Product Lead gaat aan de slag met marketinginnovaties om daarmee impact te hebben op de winkelervaring van de miljoenen bezoekers van bol.com. ■



Interesse? Bol.com werkt voor de invulling van deze vacature met Top of Minds. Neem contact op met Jessica Lim via jessica.lim@topofminds.com om te laten weten dat je interesse hebt in deze vacature.



“Een belangrijk onderdeel van de rol is het enthousiasmeren van de business. De Product Lead weet goed over te brengen hoe onze producten waarde toevoegen en de klantinteracties versterken.”

Tim Langen, Customer Core Technologies