

WAO

**Van klantfrustratie naar conversiemachine
hoe Kwantum meer omzet haalt uit uitverkochte producten**

Introductie

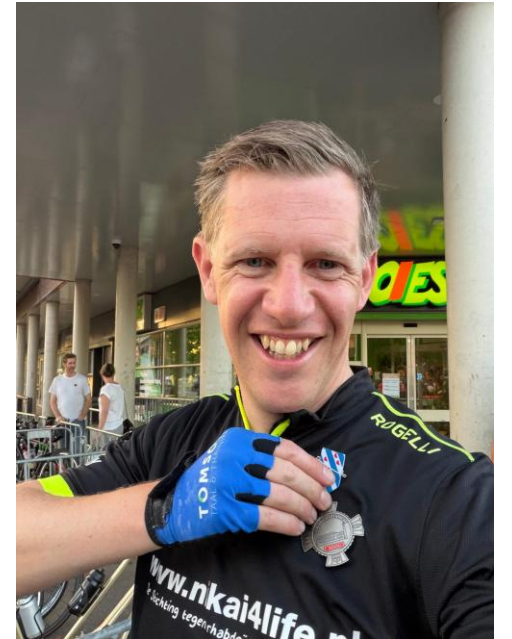


Johan Lont

42 jaar

Elburg

E-Commerce Manager Kwantum



2003-2011

wehkamp

2011-2019



2019-2023

Hoe leuk is dat?
KWANTUM

2023-heden

Hoe leuk is dat?
KWANTUM

Waar je als retailer blij van wordt....



▲ De spiegel' waar het allemaal om gaat. De rand van de spiegel is van zachte teddy-stof (als van een teddybeer). © Kwantum Nederland

Topdrukte bij Kwantum vanwege virale 'TikTok-spiegel': 'Acht verkocht binnen tien minuten'

...of stiekem ook wel trots op bent...

2 Marktplaats Help en Info Voorwaarden Veiligheidscentrum

Plaats advertentie



Van hoekbank tot EK-spullen: jaaroverzicht Marktplaats toont waar Nederlanders in 2024 op zochten

Top 10 snelst stijgende zoekopdrachten 2024

1. Kwantum bloempot
2. DJI Osmo Pocket 3 (vlogcamera)
3. Tesla Model 3 Long Range
4. 2tb SSD (compact opslagmedium)
5. Disney figuren
6. Moulin Rouge
7. Canon G7X Mark III (camera)
8. Flip 6 (Samsung telefoon)
9. EK 2024
10. MacBook Pro M3



Hoe leuk is dat?

KWANTUM

...kende bij Kwantum online ook een keerzijde



Legacy systemen
geen voorraad DC = niet aanwezig op website



Verstoorde klantenreizen (404-pagina's)

Veel vragen bij klantenservice en op de Socials



Gevoel van **enorm potentieel** om **in te spelen op grote klantbehoefte** waar we (online) nauwelijks op in konden spelen

En dus veel frustratie en (soms waardeloze) ideeën



Het was geen rocketscience

wehkamp

nieuw dames heren kinderen wonen beauty

the north face



uitverkocht



The North Face
T-shirt NSE Box wit

ALLE HEREN DAMES KINDEREN

FOOTSHOP



NIEUWKOMERS SCHOENEN KLEDING ACCESSOIRES SPORT MERKEN WE ZIJN AAN HET VOORBEREIDEN UITVERKOOP INSPIRATIE FTSHP | INFO

Zoeken op merk, categorie of product



Back to school: FTSHP, Jordan, Nike rugzakken en meer. Kies de jouwe!



Heren T-shirts > The North Face



-14 %

T-SHIRT THE NORTH FACE BOX NSE REGULAR
SHORT SLEEVE TEE



TNF White

€ 29,99 belasting incl.

€ 35,00 -14 %

M

Nog maar 2 stuks

[maattabel](#)

online verkrijgbaar

TOEVOEGEN AAN WINKELWAGENTJE



5 % terug van elke bestelling

Retour van goederen binnen 30 dagen

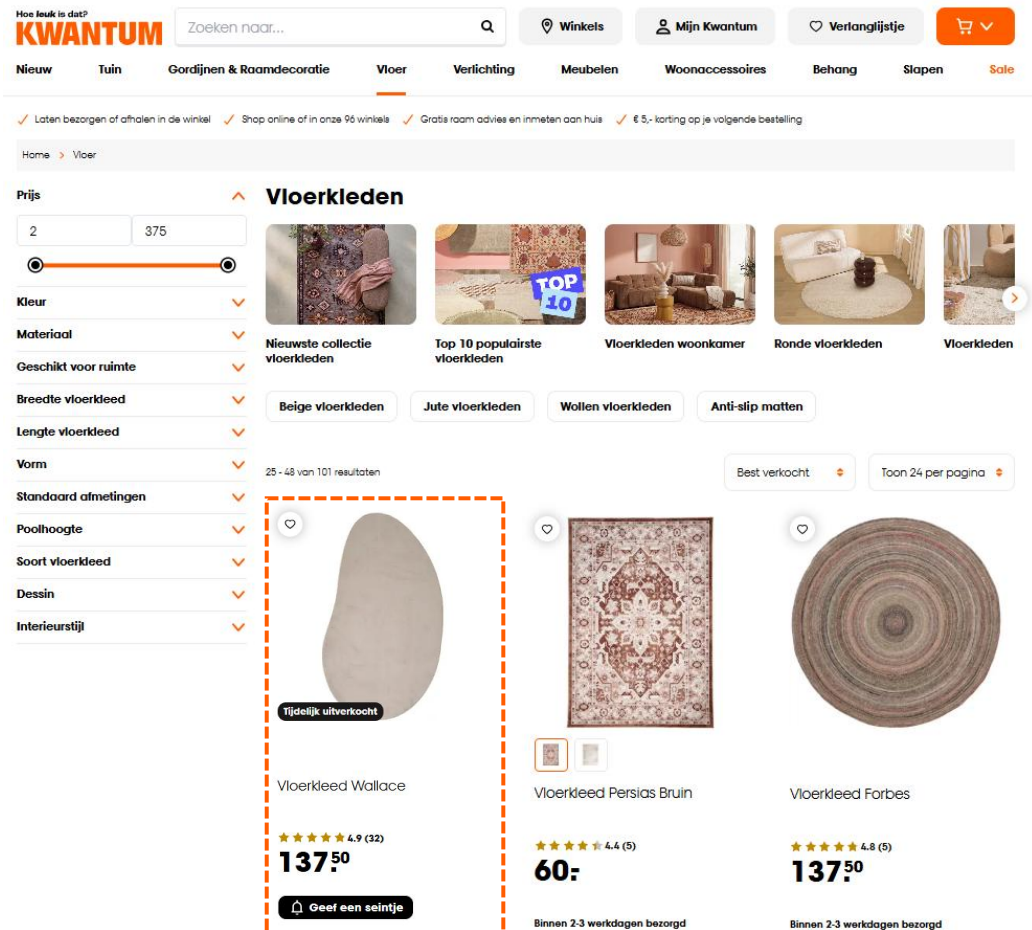
Zie onze **1.940**
reviews op
★ Trustpilot

PAST BIJ...

[Producten tonen](#)



En zo introduceerde Kwantum in juni '25 de Back in Stock functie!



- Aangeboden op producten die **tijdelijk uitverkocht** zijn en binnen 4 tot 6 weken weer beschikbaar zijn
- Gemanaged door de merchandise planners, **geautomatiseerd** ontsloten naar website
- **Technisch** ontwikkelt tussen Back- en Frontend
- **Campagne ism Deployteq** eenvoudig te realiseren

Vrijwel directe impact zichtbaar in:

- ✓ Minder vragen bij klantenservice
- ✓ Minder 404-pages (daling ca 20%)

Hoe werkt de functie?

Home > Vloer > Vloerkleden

Vloerkleed Wallace Zand

★★★★★ 4.9 (32)



@interieurvanlies



KWANTUM

Webversie

Raam Vloer Tuin Meubelen Wonen **Nieuw**

YEISS, WEER OP VOORRAAD!



Hi geluksvogel!

Hoe leuk is dat? **Vloerkleed Wallace Zand** is weer op voorraad! En jij bent één van de eersten die het weet!

👉 Pak je kans en scoor 'm hier:

Bestel nu >

Veel shop plezier! ❤️

Vind je winkel

Hoe leuk is dat?
KWANTUM

Praktijkvoorbeeld

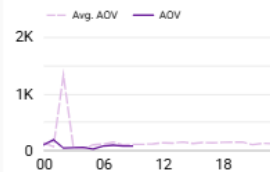
Live Metrics

Meest recente data: 6/23/2026 09:47
Volgende Update: 6/23/2026 09:47

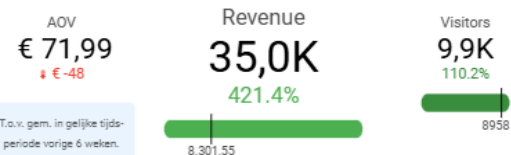
Live Metric - CR



Live Metric - AOV



Today's Current KPIs



Sources

Not yet known	4,8K
google / organic	1,1K
(direct) / (none)	973

Entry Points

Hoe leuk is dat? Kwantum	1,9K
Boekenkast Smerlato Off-Wh...	448
Zoekresultaten Kwantum	291

Resultaten 24 uur na verzending mail

	# mails	# orders	Conversie	Sales
Wit	1.378	510	37,0%	€ 28.792
Roze	903	294	32,6%	€ 16.385
Groen	759	234	30,8%	€ 13.151
	3.040	1.038	34,1%	€ 58.328

- ✓ 34,1% conversie
- ✓ 58k omzet uit alléén uit mail (obv klik)
- *Ca 45% van de aankopen in het eerste uur na verzending*

Binnen 1 uur zijn er ruim 450 stuks verkocht!

Back in Stock Performance: De feiten over de laatste 6 maanden

Commercieel **Online** Dashboard
KWANTUM TNB/BIS

Shop: NL (1) Main Category TNB Status: Previou...(1) 1 mrt 2026 - 2 sep 2026

Product Search
Bevat Geef een waarde op

- 138.892 back in stock mails verzonden
- 17.605 orders
- Conversie 12,7%
- € 1.983.007 directe omzet uit mail

Coming Soon! Live sinds maart 2026

Hoe leuk is dat?
KWANTUM

Zoeken naar...

Winkels Mijn Kwantum Verlanglijstje

Nieuw Tuin Gordijnen & Raamdecoratie Vloer Verlichting Meubelen Woonaccessoires Behang Slapen Sale

Poef Marzi Paars

★★★★★ (0)



39,-

Binnenkort beschikbaar
Ontvang een seintje zodra dit product online beschikbaar is.
Vul je e-mailadres in

Je e-mailadres wordt alleen gebruikt om je te informeren.

☐ Thuis laten bezorgen vanaf (+ € 5,99)
☐ Gratis afhalen in de winkel vanaf 25 euro
☐ Altijd de laagste prijs

Deel jouw product & volg ons op social



- Aangeboden op producten die **binnenkort nieuw in collectie** komen (ca. 4 weken)
- Integraal gemanaged door inkoop, E-com en Planning.
- **Geautomatiseerd** ontsloten naar website
- **Techniek** gekopieerd van Back in Stock
- **Campagne** ism Deployteq eenvoudig te realiseren

Coming Soon Performance: wederom sterke conversie, wel lager dan back-in-stock

Commercieel **Online** Dashboard

KWANTUM Coming Soon

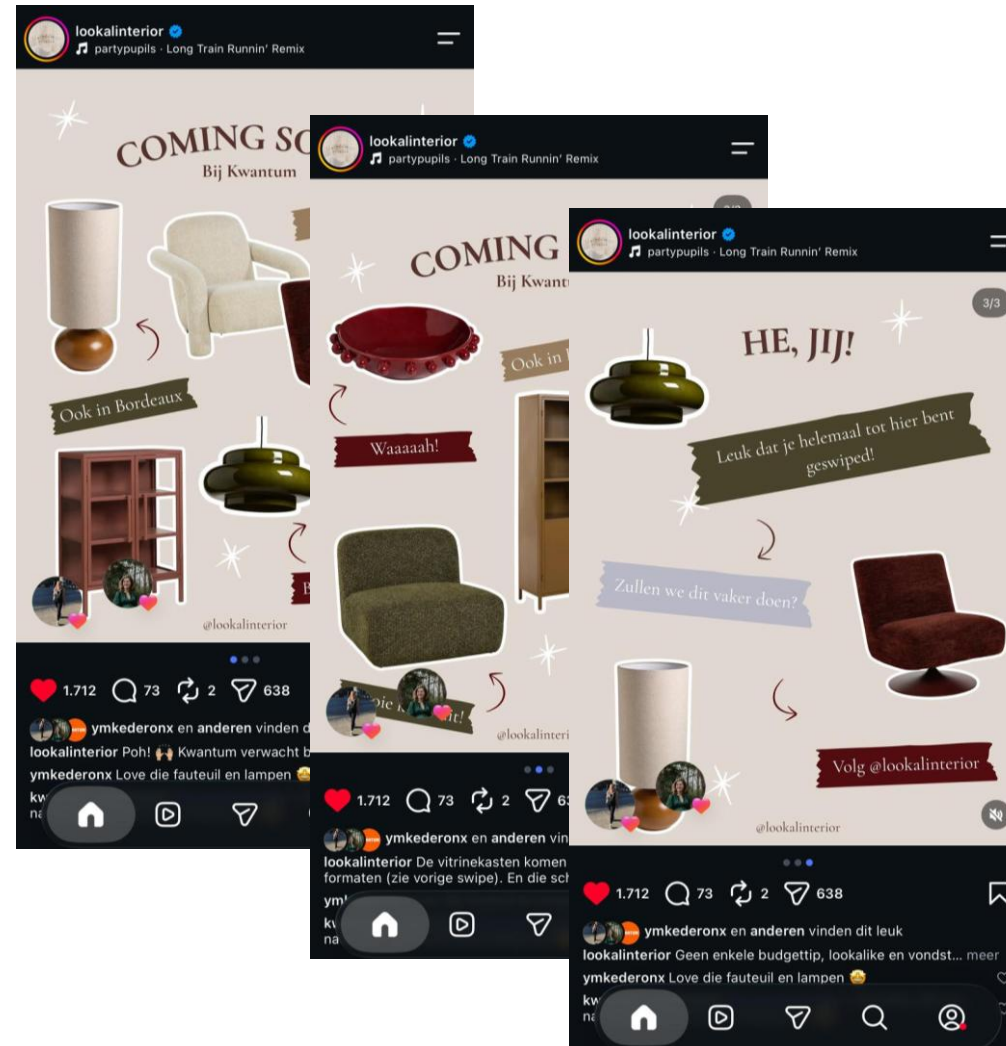
Shop: NL (1) Main Category Status: Previous Co... (1) 2 sep 2025 - 2 sep 2026

Product Search

Bevat Geef een waarde op

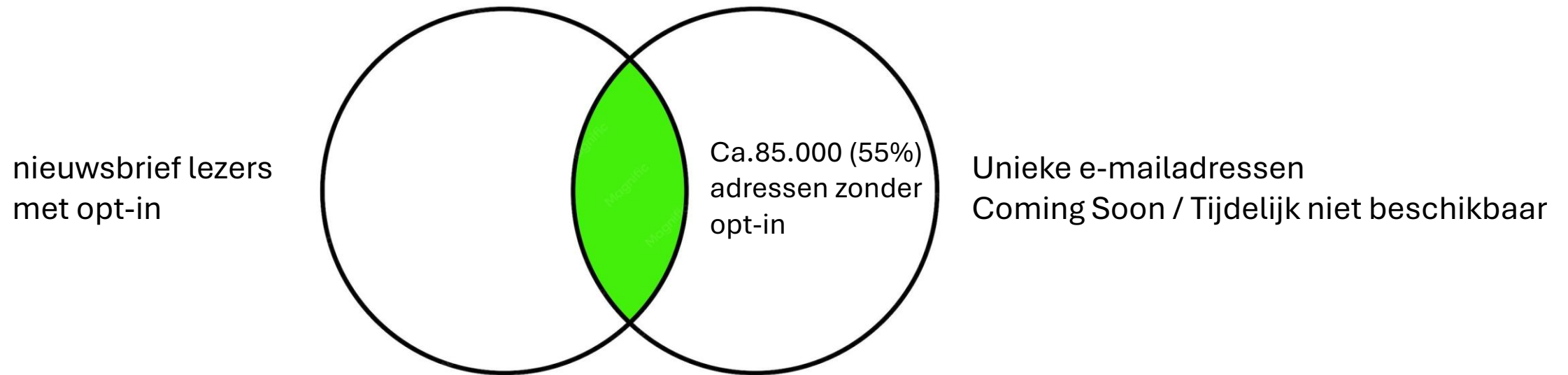
- 36.356 back in stock mails verzonden
- 2.889 orders
- Conversie 7,9%
- € 224.670 directe omzet uit mail

Zelfs de Socials pakken dit op!



Hoe leuk is dat?
KWANTUM

Optimalisatie Kans!



Samengevat



- **Sterk verbeterde Klantjourney**
 - Minder calls naar Klantenservice
 - Daling 404-vertoningen
- **Een zeer klantgerichte optie voor loyale klanten**
- **Eerder inzichtelijk wat ‘potentiële’ toppers zijn en daarop acteren**

Hoe *leuk* is dat?

KWANTUM