

Optimization and experimentation in Beerwulf

Future proof user centricity.

Tim Thijsse



AGENDA

1. Introduction me and BEERWULF.COM
2. Waarom testen en voorbeelden
3. Het 4D process
 - a. Discover
 - b. Define
 - c. Develop
 - d. Deliver

Over Tim

Experimentation and validation

Over Tim

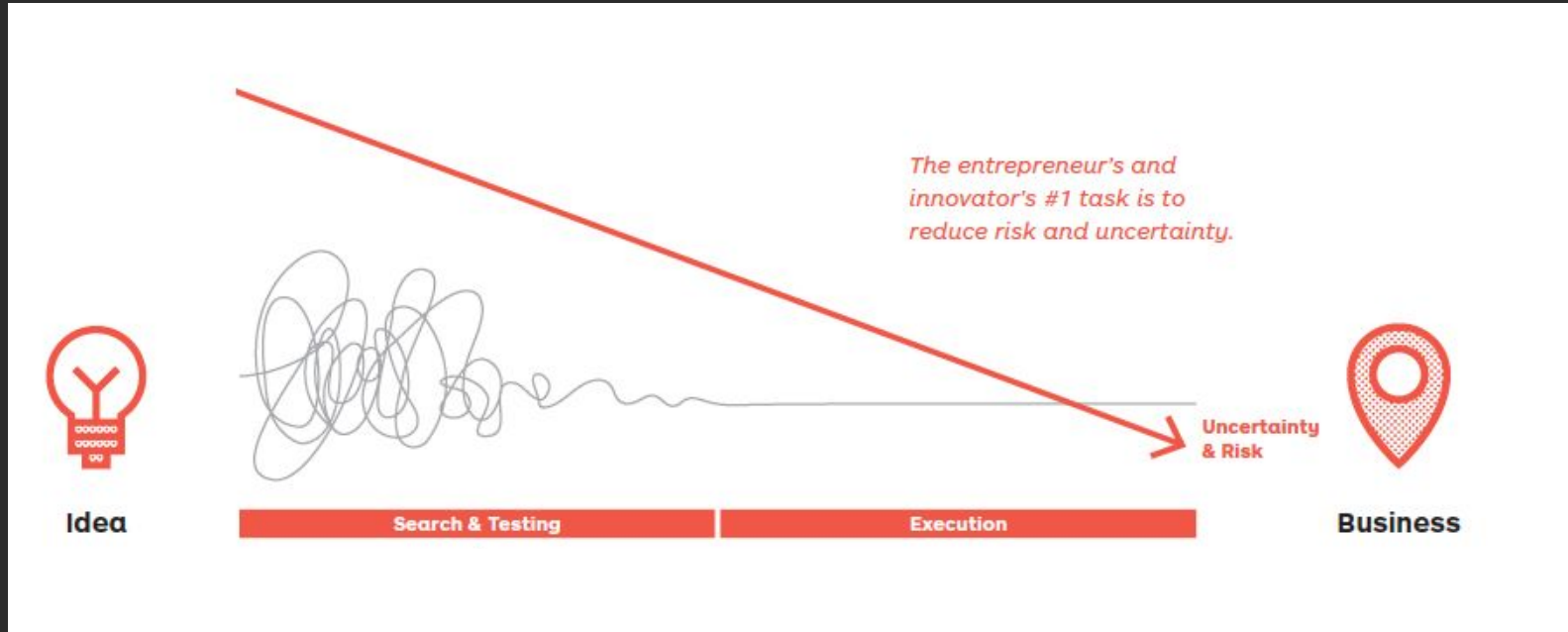
Experimentation and validation

- Conversie Ratio Optimalisatie
 - User Experience design
 - Grote bedrijven en bureaus
 - 17 jaar in ecommerce
 - 500+ experimenten
-
- Vader
 - brandweerman



Over Tim

Experimentation and validation



Over Tim

Experimentation and validation



VAN DER VALK



Staatsloterij



OVER BEERWULF.COM

Bringing the beerdrinking experience home



BEERWULF

BEERWULF PRODUCTEN



Thuis taps



Bierpaketten

BEERWULF MARKTEN



United Kingdom



Nederland | Netherlands



Italia



France



Deutschland



España



België | Belgique



Österreich



Portugal



Luxembourg

BEERWULF MARKTEN

85% of sales



United Kingdom



Nederland | Netherlands



Italia



France



Deutschland



España



België | Belgique



Österreich



Portugal



Luxembourg



Waarom testen?

11 nov 2022

Waarom testen?



Risico's vermijden



Kosten, resources en tijd verminderen

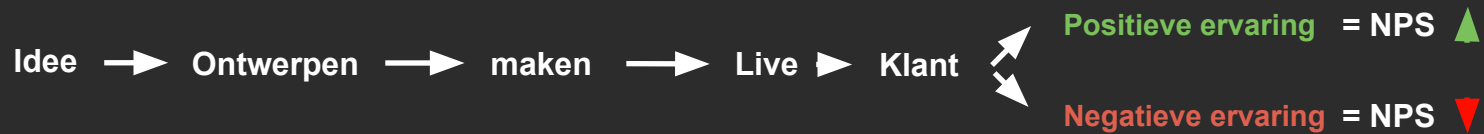


Inzichten en juiste richting in een korte periode



Bewijs dat het idee kans heeft om te slagen

Oud ontwikkel process



Oud ontwikkel process



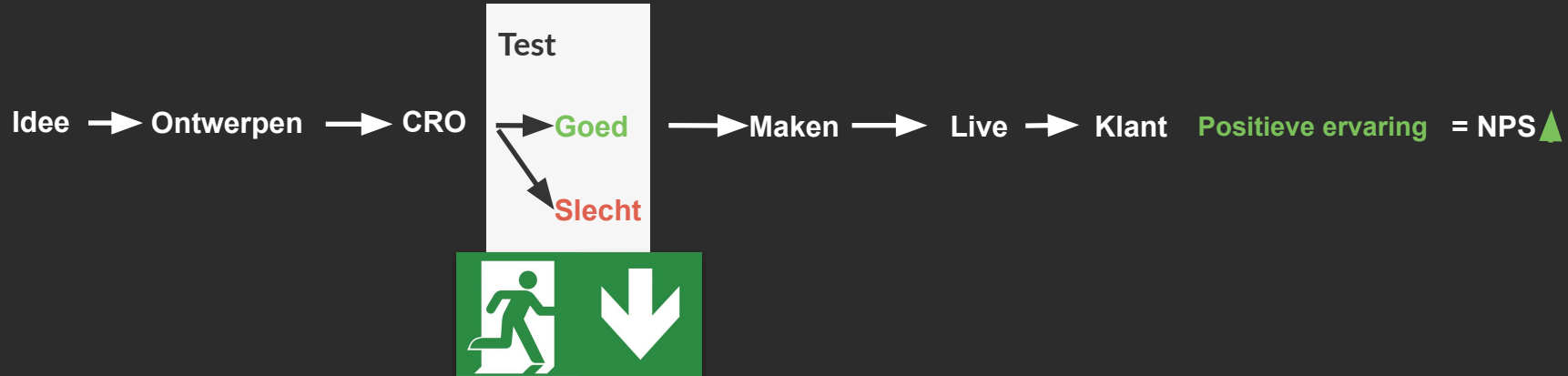


Negative Experience



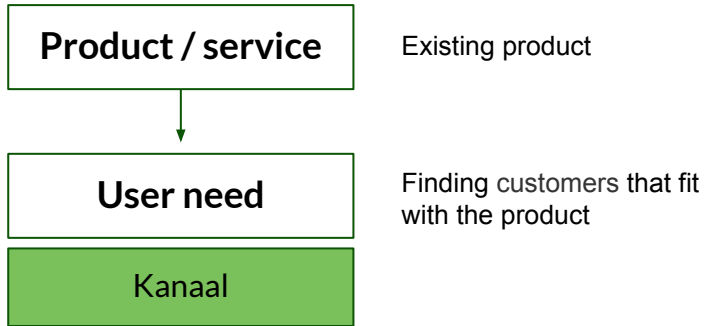
Preventing fires with testing and validation

Ontwikkel process met cro

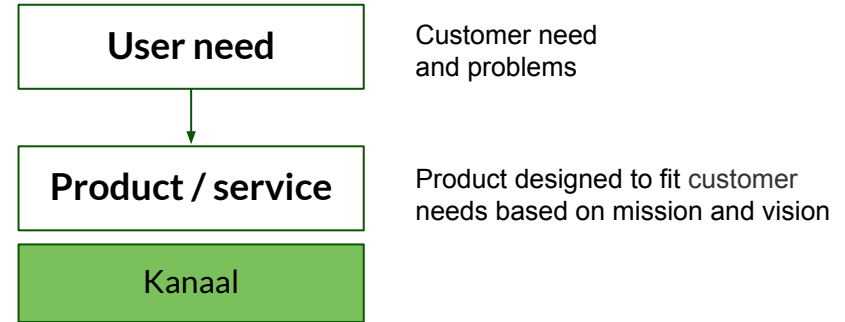


Klantgericht denken

Product centric



User centric



TEST, TEST, TEST...



AB Tasty



Experiment

Een CTA per pagina is duidelijker voor de klant



AB test

Door meer te sturen op 1 actie op de pagina pagina stijgt het aantal dakchecks.

Dakcheck

Aanvragen

Control

Bereken je besparing

Meer dan 922 klanten hebben een advies ontvangen

Home > Acties > Zonnepanelen actie > Zonnepanelen

Waanzinnig die wisselvalligheid!

Wier of geen weer, met zonnepanelen op je dak profiteer je altijd. Zelfs op een bewolkte of regenachtige dag levert een set zonnepanelen rendement op. Al met al bespaar je met 10 zonnepanelen op je dak al snel € 500,- per jaar!

Zonnepanelen van Geas Energiewacht

Wanneer je kiest voor zonnepanelen van Geas wordt alles voor je geregeld. Zo zorgen wij er bijvoorbeeld voor dat je:

- ✓ Persoonlijk, vrijblijvend en professioneel advies krijgt.
- ✓ Optimaal profiteert van subsidies en andere regelingen.
- ✓ Nergens naar om hoeft te kijken, wij regelen alles van A tot Z!

Gratis BTW-teruggave service t.w.v. € 149,95!

Als kans op de kaart ontvang je bij de aanschaf van jouw zonnepanelen onze BTW-teruggave service! Het tijdelijk cadeau! Dit houdt in dat we de BTW op de aanschaf en montage van jouw systeem voor je teruggeven bij de Belastingdienst. Bij een gemiddelde zonnepaneleninstallatie loopt deze teruggeave op tot wel € 1.000,- wat ongerekend betekent dat je de terugverdientijd met twee jaar reukt!

Advies op maat

Lever direct persoonlijk advies over wat het beste bij jouw situatie past? Laat hier je gegevens achter en een van onze adviseurs neemt zo snel mogelijk contact met je op!

Naam *

Postcode * Huizen * Toes *

E-mailadres *

Telefoonnummer *

Typ hier jouw vraag of opmerking

Geas Energiewacht verleent jouw gegevens om jouw aanvraag te verwerken. Ook verwerken we jouw gegevens om je te informeren over onze dienstverlening. Meer informatie over het gebruik van jouw persoonsgegevens en de mogelijkheid om je hiervoor af te melden vind je in ons [privacybeleid](#).

☐ Ik meld mij aan voor acties, maar staan niet open voor de afmeldingen van Geas Energiewacht en haar partners.

☐ Ik meld mij aan voor de nieuwsbrief. Deze verspreidt een jaarlijkse lijst met de laatste interessante informatie over het verduurzamen van je woning.

> Ja, ik wil meer informatie

Variant 1

Bereken je besparing

Meer dan 922 klanten hebben een advies ontvangen

Home > Acties > Zonnepanelen actie > Zonnepanelen

Waanzinnig die wisselvalligheid!

Wier of geen weer, met zonnepanelen op je dak profiteer je altijd. Zelfs op een bewolkte of regenachtige dag levert een set zonnepanelen rendement op. Al met al bespaar je met 10 zonnepanelen op je dak al snel € 500,- per jaar!

Zonnepanelen van Geas Energiewacht

Wanneer je kiest voor zonnepanelen van Geas wordt alles voor je geregeld. Zo zorgen wij er bijvoorbeeld voor dat je:

- ✓ Persoonlijk, vrijblijvend en professioneel advies krijgt.
- ✓ Optimaal profiteert van subsidies en andere regelingen.
- ✓ Nergens naar om hoeft te kijken, wij regelen alles van A tot Z!

Gratis BTW-teruggave service t.w.v. € 149,95!

Als kans op de kaart ontvang je bij de aanschaf van jouw zonnepanelen onze BTW-teruggave service! Het tijdelijk cadeau! Dit houdt in dat we de BTW op de aanschaf en montage van jouw systeem voor je teruggeven bij de Belastingdienst. Bij een gemiddelde zonnepaneleninstallatie loopt deze teruggeave op tot wel € 1.000,- wat ongerekend betekent dat je de terugverdientijd met twee jaar reukt!

> Bereken je besparing



Experiment

Een CTA per pagina is duidelijker voor de klant



AB test

Door meer te sturen op 1 actie op de pagina stijgt het aantal dakchecks.

Dakcheck

+60%

Aanvragen

+95%

Advies:

Doorvoeren op CV productpagina

Control

Bereken je besparing
Meer dan 922 klanten hebben een advies ontvangen

Home > Acties > Zonnepanelen actie > Zonnepanelen

Waanzzinnig die wisselvalligheid!

Wier of geen weer, met zonnepanelen op je dak profiteer je altijd. Zelfs op een bewolkte of regenachtige dag lever je een deel van je zonnepanelen rendement op. Al met al bespaar je met 10 zonnepanelen op je dak al snel € 500,- per jaar!

Zonnepanelen van Geas Energiewacht

Wanneer je kiest voor zonnepanelen van Geas wordt alles voor je geregeld. Zo zorgen wij er bijvoorbeeld voor dat je:

- ✓ Persoonlijk, vrijblijvend en professioneel advies krijgt.
- ✓ Optimaal profiteert van subsidies en andere regelingen.
- ✓ Naar een naar om heeft te kijken, wij regelen alles van A tot Z!

Gratis BTW-teruggave service t.w.v. € 149,95!

Als klant op de kaart ontvangt je bij de aanschaf van jouw zonnepanelen onze BTW-teruggave service! Het tijdelijk cadeau! Dit houdt in dat we de BTW op de aanschaf en montage van jouw systeem voor je teruggeven bij de Belastingdienst. Bij een gemiddelde zonnepaneleninstallatie loopt deze teruggeave op tot wel € 1.000,- wat ongekend bekend dat je de terugdienst met twee jaar reikt!

Advies op maat

Lever direct persoonlijk advies over wat het beste bij jouw situatie past! Laat hier je gegevens achter en een van onze adviseurs neemt zo snel mogelijk contact met je op!

Naam *

Postcode * Huisnr. * Toes.

E-mailadres *

Telefoonnummer *

Tip hier jouw vraag of opmerking.

Geas Energiewacht verwerkt jouw gegevens om jouw aanvraag te verwerken. Ook verspreiden we jouw gegevens om je te informeren over onze dienstverlening. Meer informatie over het gebruik van jouw persoonsgegevens en de mogelijkheid om je hiervoor af te melden vind je in ons [privacybeleid](#).

☐ Ik meld mij aan voor acties, maar staan niet open voor het plaatsen van een advertentie van Geas Energiewacht en haar partners.

☐ Ik meld mij aan voor de nieuwsbrief. Deze verspreiden wij per e-mail en bevat interessante informatie over het verduurzamen van je woning.

[Ja, ik wil meer informatie](#)

Variant 1

Bereken je besparing
Meer dan 922 klanten hebben een advies ontvangen

Home > Acties > Zonnepanelen actie > Zonnepanelen

Waanzzinnig die wisselvalligheid!

Wier of geen weer, met zonnepanelen op je dak profiteer je altijd. Zelfs op een bewolkte of regenachtige dag lever je een deel van je zonnepanelen rendement op. Al met al bespaar je met 10 zonnepanelen op je dak al snel € 500,- per jaar!

Zonnepanelen van Geas Energiewacht

Wanneer je kiest voor zonnepanelen van Geas wordt alles voor je geregeld. Zo zorgen wij er bijvoorbeeld voor dat je:

- ✓ Persoonlijk, vrijblijvend en professioneel advies krijgt.
- ✓ Optimaal profiteert van subsidies en andere regelingen.
- ✓ Naar een naar om heeft te kijken, wij regelen alles van A tot Z!

Gratis BTW-teruggave service t.w.v. € 149,95!

Als klant op de kaart ontvangt je bij de aanschaf van jouw zonnepanelen onze BTW-teruggave service! Het tijdelijk cadeau! Dit houdt in dat we de BTW op de aanschaf en montage van jouw systeem voor je teruggeven bij de Belastingdienst. Bij een gemiddelde zonnepaneleninstallatie loopt deze teruggeave op tot wel € 1.000,- wat ongekend bekend dat je de terugdienst met twee jaar reikt!

Advies op maat

Lever direct persoonlijk advies over wat het beste bij jouw situatie past! Laat hier je gegevens achter en een van onze adviseurs neemt zo snel mogelijk contact met je op!

[Direct advies aanvragen](#)

+95%

Bereken je besparing
+60%

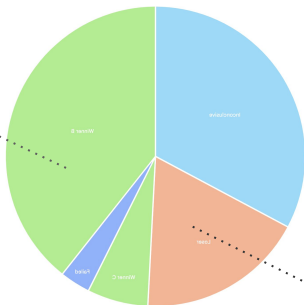
Winnaars en voorkomen verlies



Potential revenue*

€ 14. M

28 WINNERS



Prevented loss

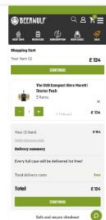
€ 3.7 M

11 FAILS



*Potentieel discovered revenue (PDR) = The potential revenue by implementing the variant.

Top 5 winners



EXP0247 | SNC | Reduce vi...

STATUS

100% waiting for implementation

HYPOTHESIS

IF we reduce the visibility of the 'Discount'-field THEN returning users that do not have a discount-code are not ...

KPI

Transaction

END DATE

21/5/2022

CERTAINTY

99.9%

BUSINESS VALUE (HIGH)

€1,221,177

UPLIFT CALCULATION

2.12%



EXP0275 | SNC | Add this ...

STATUS

100% waiting for implementation

HYPOTHESIS

Adding an end date to the deals will motivate more users to buy

KPI

Transaction

END DATE

26/9/2022

CERTAINTY

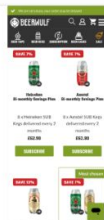
92.0%

BUSINESS VALUE (HIGH)

€1,021,362

UPLIFT CALCULATION

7.79%



EXP0183 | NB | v2 Percent...

STATUS

Done - Implemented

HYPOTHESIS

IF we reframe the discount from 'SAVE £5' to 'SAVE 7%' THEN subscription buyers will perceive the savings as higher and ...

KPI

Add to cart - Subscription

END DATE

9/1/2022

CERTAINTY

BUSINESS VALUE (HIGH)

€937,817

UPLIFT CALCULATION

22.42%



EXP0261 | SNC | Add video...

STATUS

100% waiting for implementation

HYPOTHESIS

IF we add video's to the gallery op PDP's THEN user will be more engaged with the video SO they can see the use of the product ...

KPI

Transaction

END DATE

7/7/2022

CERTAINTY

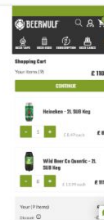
86.0%

BUSINESS VALUE (HIGH)

€899,219

UPLIFT CALCULATION

10.80%



EXP0251 | SNC | Remove s...

STATUS

Done - Implemented

HYPOTHESIS

IF we remove the snippet of the products THEN conversion rate will increase BEACUSE there will be less cognitive overload of ...

KPI

Transaction

END DATE

28/6/2022

CERTAINTY

87.6%

BUSINESS VALUE (HIGH)

€741,314

UPLIFT CALCULATION

1.85%



Top 5 fails



EXP0237 | SNC | Remove a...

STATUS

Done

LEARNINGS

Removing the add to cart button pushed users to the product-detail-page but this did not add extra conversion.

KPI

Average order value

% CERTAINTY

85.7%

BUSINESS VALUE (HIGH)

-€1,650,730

UPLIFT CALCULATION



EXP0238 | SNC | Add BBD ...

STATUS

100% waiting for implementation

LEARNINGS

ALL pages vs PLP vs PDP: Our aim was to increase the NPS PD but within 7 days there was a significant decrease in Therefore...

KPI

Transaction

% CERTAINTY

98.0%

BUSINESS VALUE (HIGH)

-€1,502,460

UPLIFT CALCULATION



EXP0216 | SNC | SAVE inst...

STATUS

Done

LEARNINGS

Using the text 'Save' instead of '-' had a significant decreasing effect on users purchasing the products on the sale-page. The conversion ...

KPI

Transaction

% CERTAINTY

97.0%

BUSINESS VALUE (HIGH)

-€375,650

UPLIFT CALCULATION



EXP0125 | SNC | Add trust...

STATUS

Done

LEARNINGS

In total with 41605 user it was a significant decrease of -1.15%. (7.6% chance to win) Adding a trustpilot trustmark for ...

KPI

Transaction

% CERTAINTY

92.4%

BUSINESS VALUE (HIGH)

-€292,423

UPLIFT CALCULATION



EXP0191 | CC | Use micro...

STATUS

Done

LEARNINGS

Adding microcopy about returns within 30 days had a significant negative effect on conversion (8% chance to win).

KPI

Transaction

% CERTAINTY

91.4%

BUSINESS VALUE (HIGH)

-€98,552

UPLIFT CALCULATION



Het 4D proces

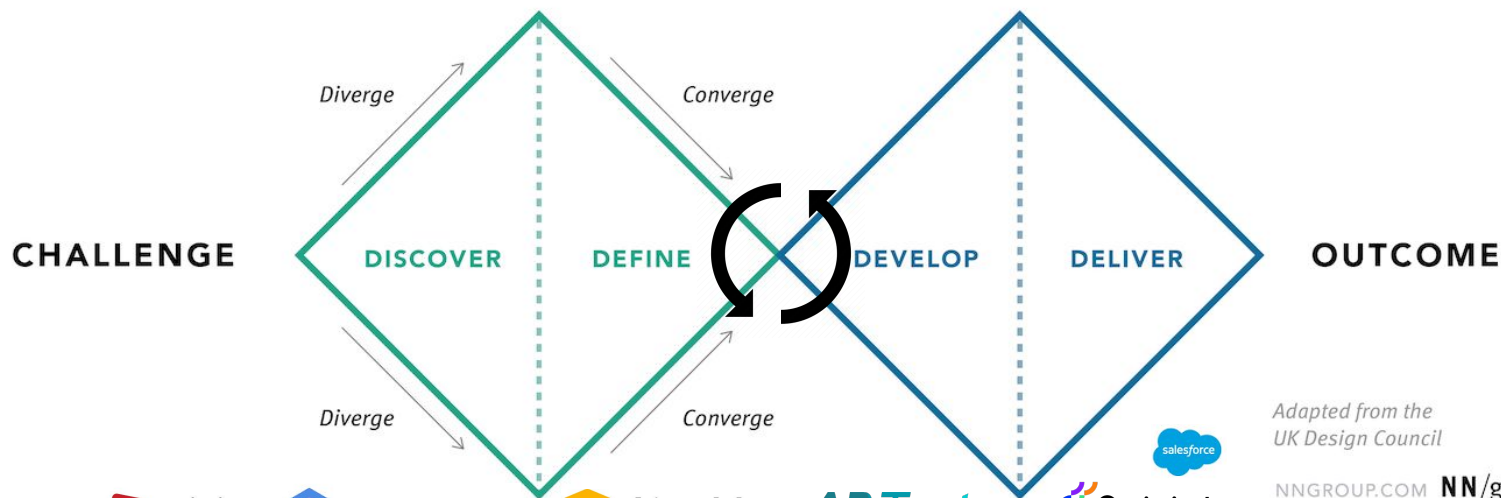
Managing the total experience



Het 4D proces

Managing the total experience

The Double Diamond Model



CONTENTSSQUARE



Airtable

AB Tasty



Optimizely
formerly Episerver

Adapted from the
UK Design Council

NNGROUP.COM NN/g

Het 4D proces

Managing the total experience

UsersW do **X** when
we do **Y**

- user-behaviour
- user-research
- user-data

Discover

UsersW do **X** when
we do **Y** THEN they
might do **Z** if we
change **A**

- brainstorm
- deepdive
- psychology
- principles of design

Define

Develop

Test if **usersW** do **Z**
if we change **A**

- AB testing
- Poll
- Questionnaires
- Fake door test
- Etc.

Deliver

Offer **usersW** the
change **A**

- Change for all users
- Change per segment
- Change based on behaviour

 **Airtable**

 **Online Dialogue**
EVIDENCE BASED GROWTH

 **mopinion**

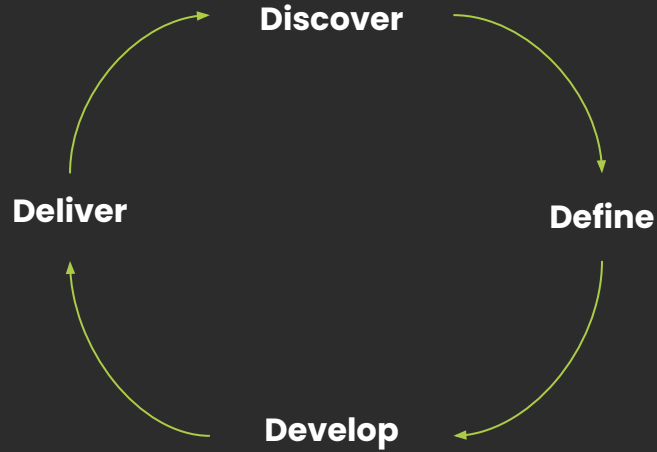
 **AB Tasty**

 **CONTENTSSQUARE**

 **salesforce**

 **Optimizely**
formerly Episerver

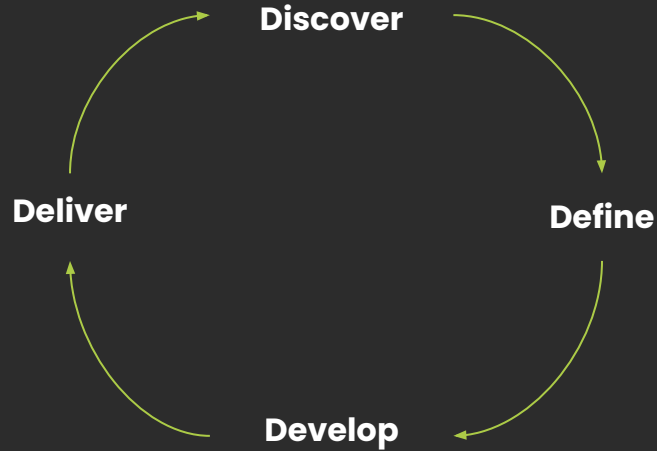
Experimenteer 4D proces



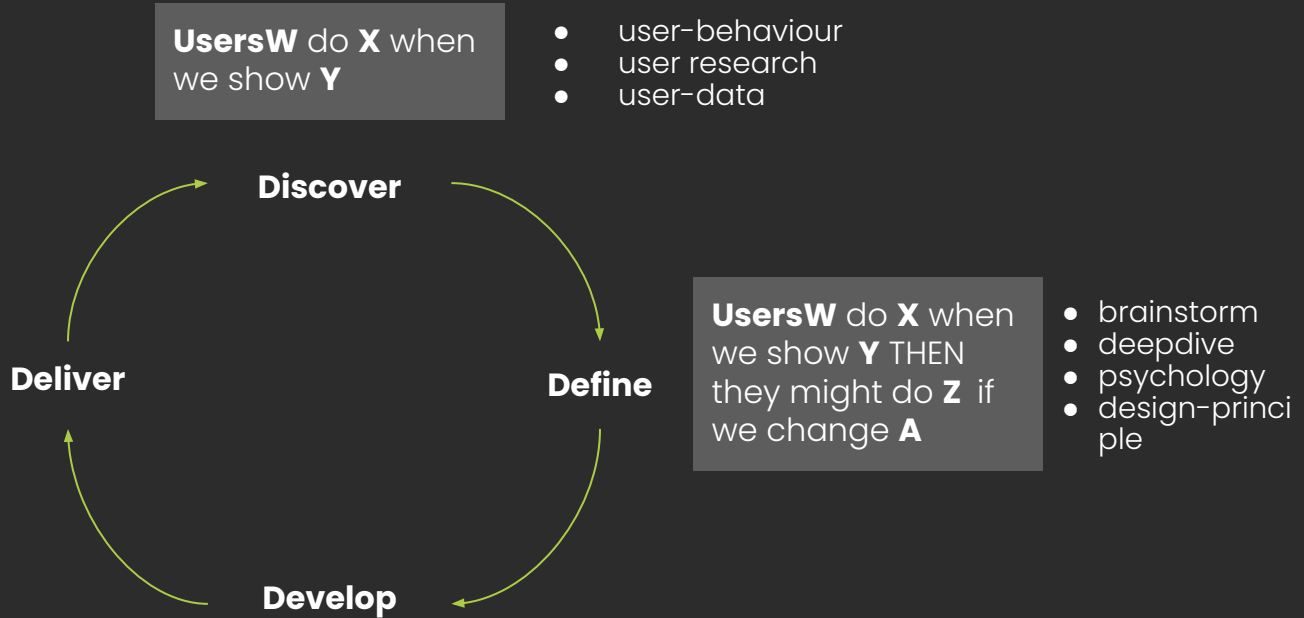
Experimenteer 4D proces

UsersW do **X** when
we show **Y**

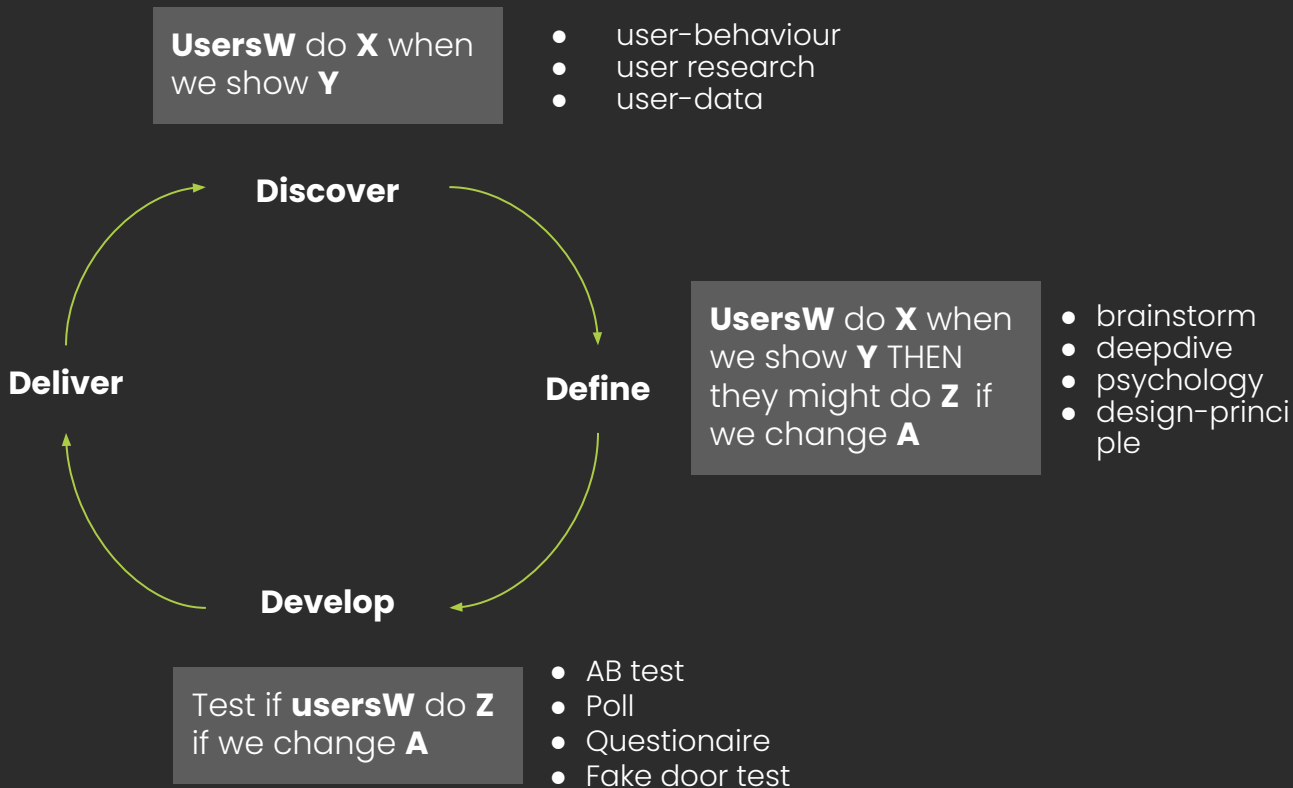
- user-behaviour
- user research
- user-data



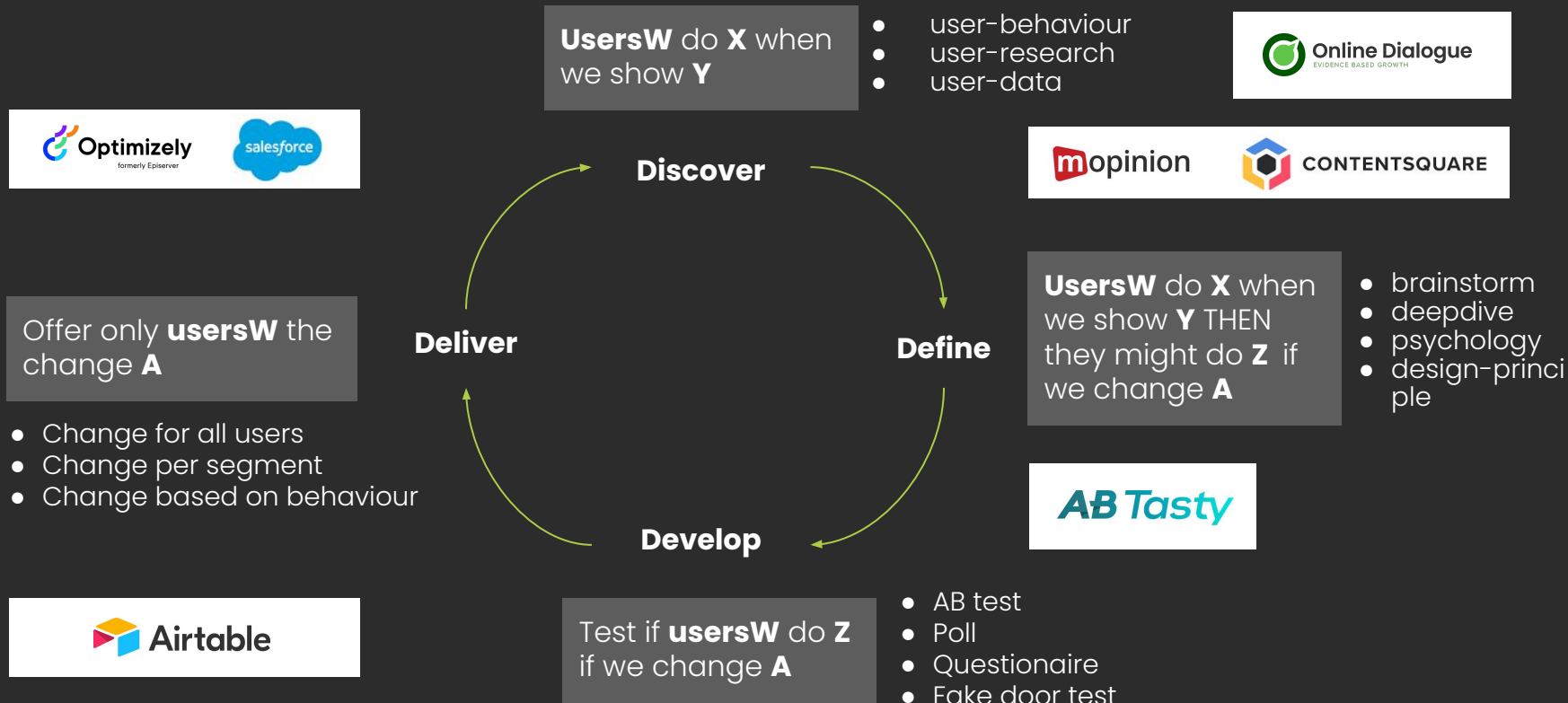
Experimenteer 4D proces



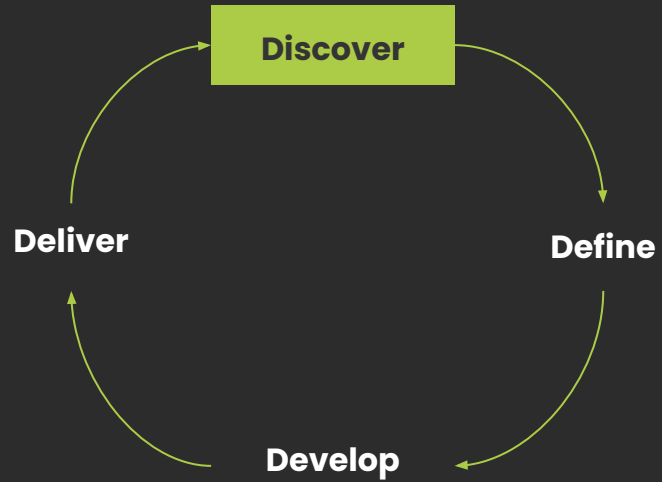
Experimenteer 4D proces



Experimenteer 4D proces



Experimenteer 4D proces



Klantgegevens

Discover

CES

Customer Effort Score

A score is requested just after or during an action. Measure ease of use.

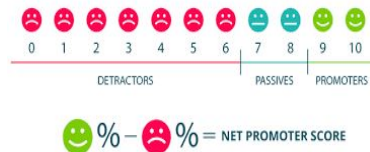
Making it easier to be a customer



NPS

Net Promotor Score

A score is requested at the end of the process. Measure customer loyalty.



CSAT

Customer Satisfaction

The customer's satisfaction with a result or outcome. Measures overall experience or service.



Tracking support quality

DXS Score

Digital Experience Score

DXS is an all-encompassing metric for objectively measuring customer experience based on engagement, state-of-mind, click-behaviour.



De CSAT of NPS kan je meten met Delighted <https://delighted.com/nps>

De NPS kan je meten met Usabilla <https://support.usabilla.com/hr/en-us/articles/115000745545-Measuring-NPS-with-Usabilla>

De CES kan je met Hotjar per url doen. Of iets complexer met een javascript die triggerd na een event.

<https://www.hotjar.com/blog/customer-effort-score/>

Klantgegevens

Discover

Klanten reviews

 17th March

“ kan nergens meteen prijzen zien ”

Leto meer

Nu €14,- korting bij een nieuwe CV-ketel

Nu €14,- directe korting op aanschaf van een nieuwe cv-ketel!

Profiteer nu van een directe korting van maar 14€! €14,- op een cv-ketel! Is een cv-ketel aan vervanging toe? Dan is dit het moment van vervanging!

Waarom juist in de lente uw CV-ketel vervangen?

Meei

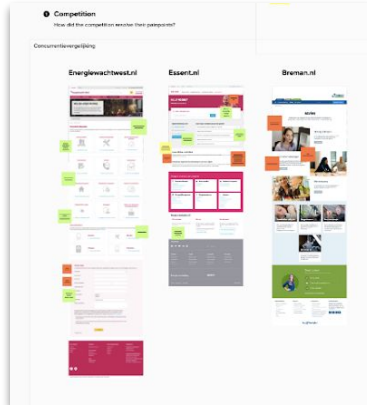
Bij Erweg januari & Laet van 1

17th September 2020

“ Waarom een roze pelikaan?????Laat je CV ketels zien met de bijhorende prijzen!!!! ”

www.energievacht.com/cv-ketel-korti...

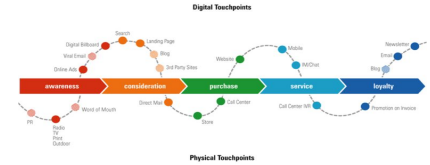
Concurrentievergelijking



Klanten feedback



Klantreis



Klantreis

Discover

Digital Touchpoints



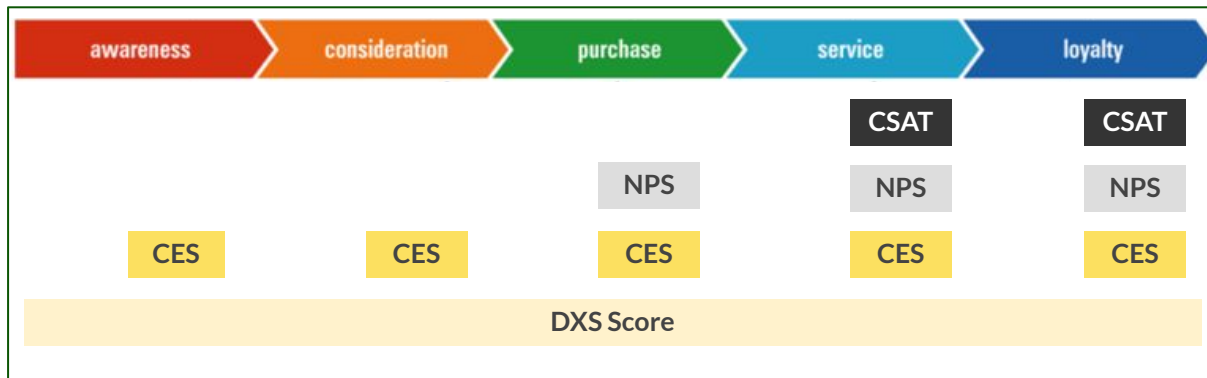
Physical Touchpoints

Klantgegevens

Discover

When to measure what metric?

User Journey



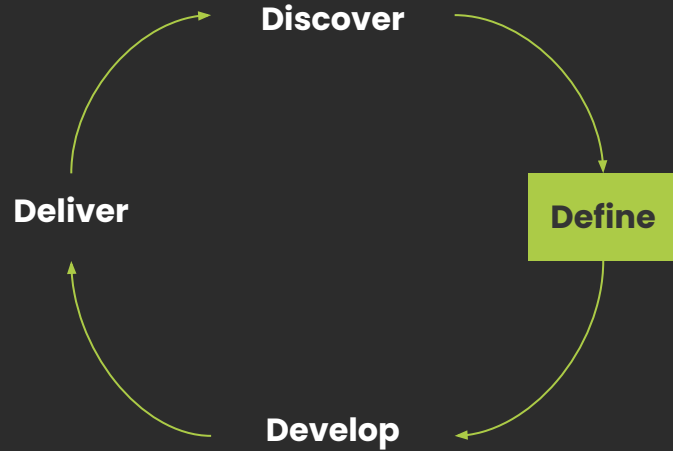
CSAT Customer Satisfaction

NPS Net Promotor Score

CES Customer Effort Score

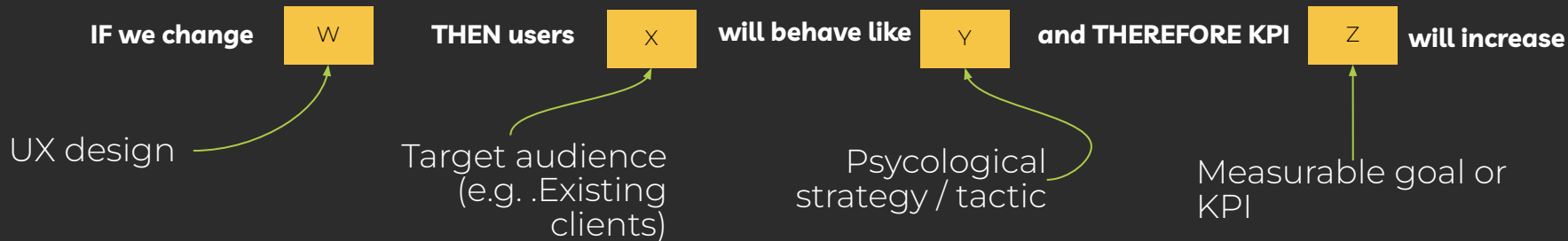
DXS Digital Experience Score

Experimenteer 4D proces



Een meetbaar experiment

Define



Een meetbaar experiment

Define

Conversion Rate

Percentage of visitors converted into a buyer.



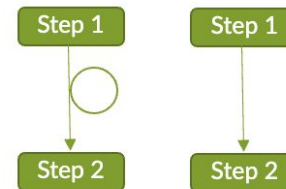
Clickthrough Rate

Percentage of visitors that continues to the next step.



Customer Effort Score

The score we ask users after they have done a functionality on the site



Testen prioriteren

Define



ICE

impact, confidence, and ease

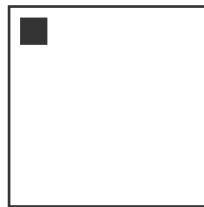
ICE Scoring is one of the many prioritization strategies available for choosing the right/next features for a product. The ICE Scoring Model helps prioritize features and ideas by multiplying three numerical values assigned to each project: Impact, Confidence and Ease. Each item being evaluated gets a ranking from one to ten for each of the three values, those three numbers are multiplied, and the product is that item's ICE Score. Impact looks at how much the project will move the needle on



PIE

potential, importance, and ease

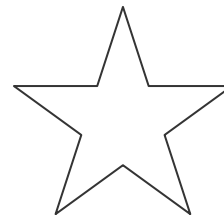
The PIE Framework is made up of the three criteria you should consider to prioritize which pages to test and in which order: Potential, Importance, and Ease. Potential. How much improvement can be made on this page(s)?



PXL

Prioritization ConversionXL

How you prioritize them is important, both for the quality of your tests and optimization as well as the organizational efficiency. The PXL model was made by the CXL Agency to eliminate as much subjectivity as possible while maintaining customizability.



5V Model

View.Voice.Validated.Verified.Value

For a behavioral study, a data analyst, psychologist and UXer analyze the overall user behavior of the website and delve into the scientific knowledge available about the specific industry. For this we use the 5V model: View, Voice, Validated, Verified and Value.

Testen prioriteren

Define



ICE

impact, confidence, and ease

ICE Scoring is one of the many prioritization strategies available for choosing the right/next features for a product. The ICE Scoring Model helps prioritize features and ideas by multiplying three numerical values assigned to each project: Impact, Confidence and Ease. Each item being evaluated gets a ranking from one to ten for each of the three values, those three numbers are multiplied, and the product is that item's ICE Score. Impact looks at how much the project will move the needle on

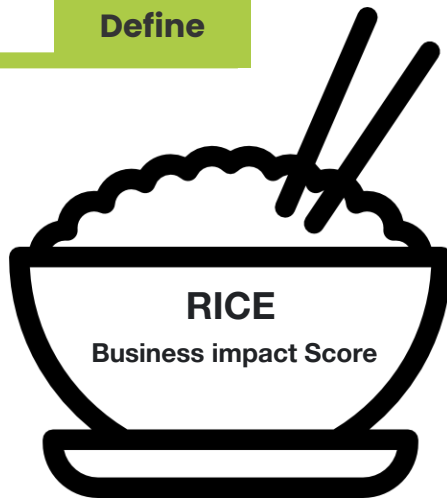
+ Reach

The PIE Framework is made up of the three criteria you should consider to prioritize which pages to test and in which order: Potential, Importance, and Ease. Potential. How much improvement can be made on this page(s)?

Testen prioriteren

Define

$(\{Evidence\ score\} + \{Page\ value\ Rollup\} + \{Ease\ score\} + \{visibility\ score\} + \{KPI\ score\}) * (\{Country\ score\} * \{Device\ score\})$



Reach

$impressions \times marketshare(country) \times device$

$impressions = Users\ per\ page * visibility$

<https://www.mediabeacon.com/en/blog/what-is-marketng-reach>

Impact

$(\{Evidence\ score\} + \{Page\ value\} + \{visibility\ score\} + \{KPI\ score\})$

Confidence



5V Model

View.Voice.Validated.Verified.Value

Effort

Impact effort Matrix



Wat is de kans?

Define

Value

Strategy
KPI's

1

Verified
(1st party)

Previous tests

View

Webanalytics
Heatmaps

2

Verified
(2nd party)

Science
Competitors

1

Voice

Surveys
Feedback tools
Group discussions

= 4

Waar ga je testen?

Define

Digital Touchpoints



Physical Touchpoints

Experimenteer 4D proces





Tools

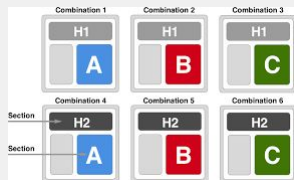
Hoe ga je testen?

Develop

AB



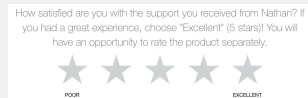
MVT



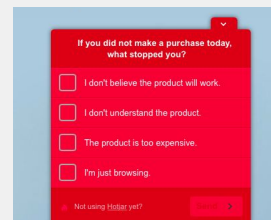
Split



Voting



Poll



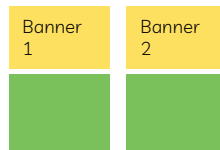
Fake-door test



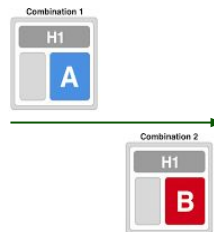
User tests



Campaign



Sequential test



Conjoint

Bronze monthly	Silver monthly	Gold monthly
50% testing up discontinued?	75% testing up discontinued?	100% testing up discontinued?
20% testing up discontinued?	25% testing up discontinued?	25% testing up discontinued?
4 x per year 10 hours off your calendar	4 x per year 10 hours off your calendar	4 x per year 10 hours off your calendar
100 GB storage	100 GB storage	100 GB storage
100 GB storage	100 GB storage	100 GB storage
2 x credits	2 x credits	2 x credits
4 parties per month	4 parties per month	4 parties per month
48.7%	58.1%	59.9%
info + 12.9%	+ 9.9%	+ 8.4%

Tip

Psychologische strategieën

BOOM

 Ability 1-LINE DESCRIPTION Increase ease of desired behavior ICON  DESCRIPTION Increasing ability is NOT about learning people new skills, but rather on making the desired behavior simpler to do (Fogg, ...)	 Attention 1-LINE DESCRIPTION Focus awareness on desired element ICON  DESCRIPTION Attention is the behavioral and cognitive process of focusing awareness on a particular element in the environment, while ignoring...	 Certainty 1-LINE DESCRIPTION Increase confidence about the product, the process, or the organization ICON  DESCRIPTION Certainty is the level of confidence, validity or certainty in one's judgments (Petty et al., 2007). Certainty as an optimization ...	 Motivation 1-LINE DESCRIPTION Appeal to people's needs and goals ICON  DESCRIPTION People initiate, and persist in, behaviors that they believe will contribute to their fulfilling their needs or goals, i.e., people will ...	 Choice Architecture 1-LINE DESCRIPTION Influence choice by changing how options are presented ICON  DESCRIPTION Choice architecture means that the way a choice is presented influences what a decision-maker chooses (Thaler & Sunstein, 200...
---	---	--	---	--

<https://onlinedialogue.nl/boom-optimalisatie-proces/>

Cialdini

Dr. Robert B. Cialdini's 6 Principles of Persuasion

LaCorrie Consulting ©2019 <https://laconcorieconsulting.com>

1. Reciprocity

Desire to give back "in kind" when you receive an unexpected gift



4. Liking

Desire to agree with a person who resembles you or shares the same values



2. Commitment

Desire to maintain consistency in what you've already said or done



5. Authority

Desire to trust and agree with an "expert" based on visual cues (lab coat, uniform, power)



3. Social Proof

Desire to follow the lead of those who are similar to you



6. Scarcity

Desire to get something that is limited or difficult to obtain (time, quantity, space)



<https://cxl.com/blog/cialdinis-principles-persuasion/>

BOOM Example: Certainty

Our customers rate us as excellent



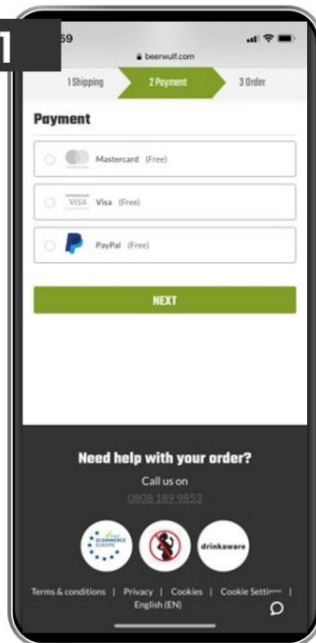
Based on 9947 Trust Pilot reviews. [Read more](#)



EXAMPLE AB TEST

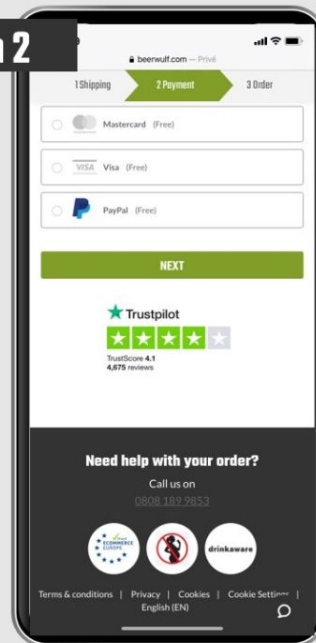
Gain trust to push users to the next step.

Option 1



IF we add a Trustpilot widget in the checkout steps
THEN transactions will increase FOR visitors that have
seen the widget BECAUSE they will have more trust
and confidence because of the social proof.

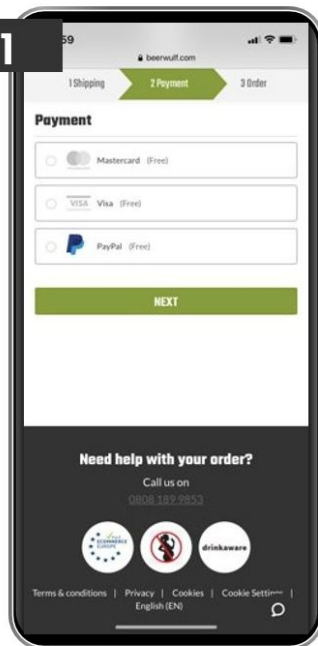
Option 2



EXAMPLE AB TEST

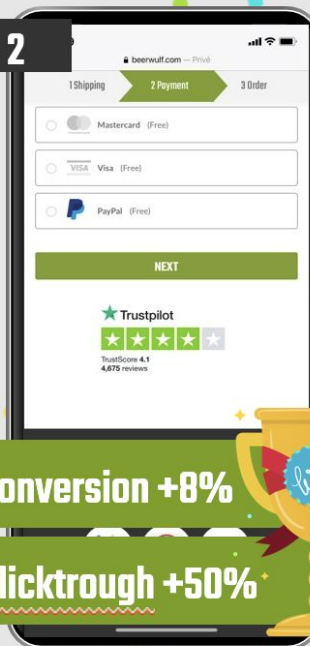
Gain trust to push users to the next step.

Option 1



IF we add a Trustpilot widget in the checkout steps
THEN transactions will increase FOR visitors that have
seen the widget BECAUSE they will have more trust
and confidence because of the social proof.

Option 2



BOOM Example: Ability

“If we give customers the choice to install themselves THEN the amount of mechanics that we need to send will decrease.”

A

Gratis monteur

Via PostNL ontvang je een doe-het-zelf-pakket waarmee je je producten heel eenvoudig installeert. Kom je er zelf niet uit? Onze monteur komt bij je langs om je Ziggo pakket aan te sluiten. Dat is een expert die pas weggaat op het moment dat je pakket en wifi perfect werkt. Beloofd. Een gratis afspraak maak je via het speciale telefoonnummer dat je in het doe-het-zelf-pakket vindt.

B

Wil je een gratis monteur?

- ☐ Goed plan, ik kies voor een gratis monteur.
- ☐ Bedankt, ik installeer alles zelf.

BOOM Example: Ability

“If we give customers the choice to install themselves THEN the amount of mechanics that we need to send will decrease.”

A

Gratis monteur

Via PostNL ontvang je een doe-het-zelf-pakket waarmee je je producten heel eenvoudig installeert. Kom je er zelf niet uit? Onze monteur komt bij je langs om je Ziggo pakket aan te sluiten. Dat is een expert die pas weggaat op het moment dat je pakket en wifi perfect werkt. Beloofd. Een gratis afspraak maak je via het speciale telefoonnummer dat je in het doe-het-zelf-pakket vindt.

B

Wil je een gratis monteur?

- ☐ Goed plan, ik kies voor een gratis monteur.
- ☐ Bedankt, ik installeer alles zelf.



10% minder monteurs

BOOM Example: Motivation



Design strategieën

Design principles

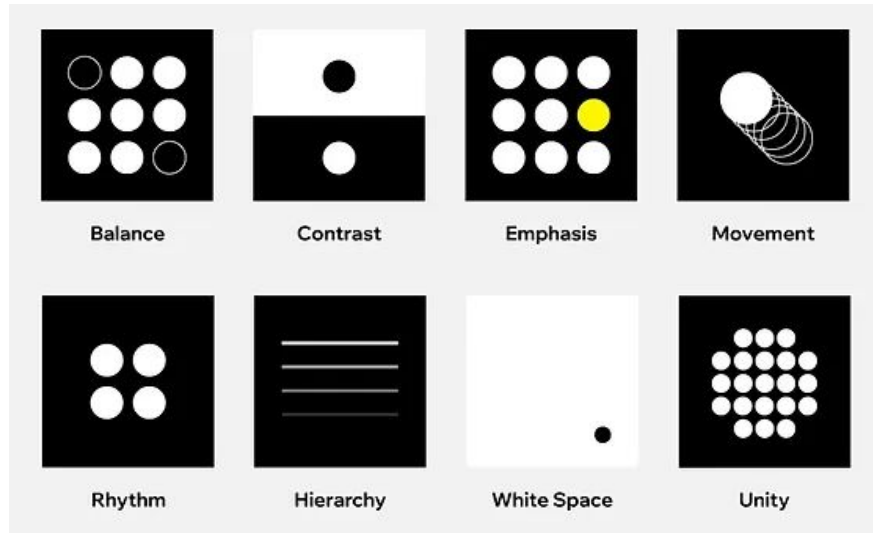
<https://www.adobe.com/express/learn/blog/8-basic-design-principles-to-help-you-create-better-graphics>

Gestalt theory

<https://worldofwork.io/2019/07/cialdinis-6-principles-of-persuasion/>

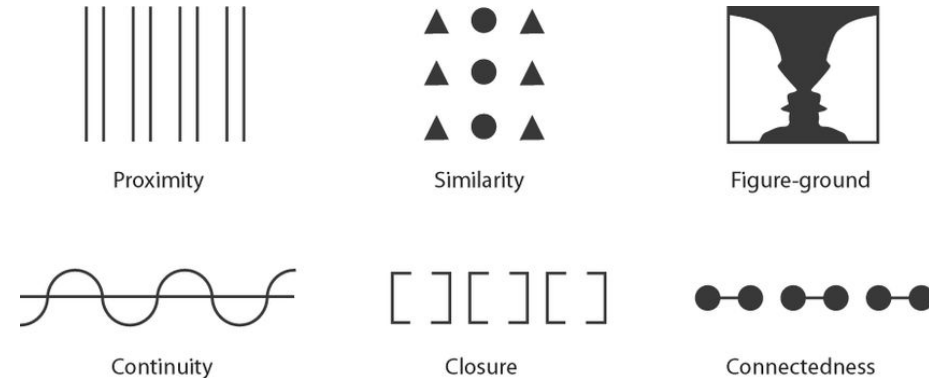
Design strategieën

Design principles



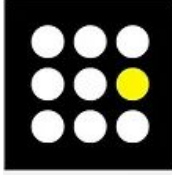
<https://www.adobe.com/express/learn/blog/8-basic-design-principles-to-help-you-create-better-graphics>

Gestalt theory



<https://worldofwork.io/2019/07/cialdinis-6-principles-of-persuasion/>

Design principle Example: Emphasis



Emphasis

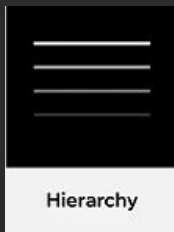


Last you read this

First you read this

Then you read this

Design principle Example: Hierarchy

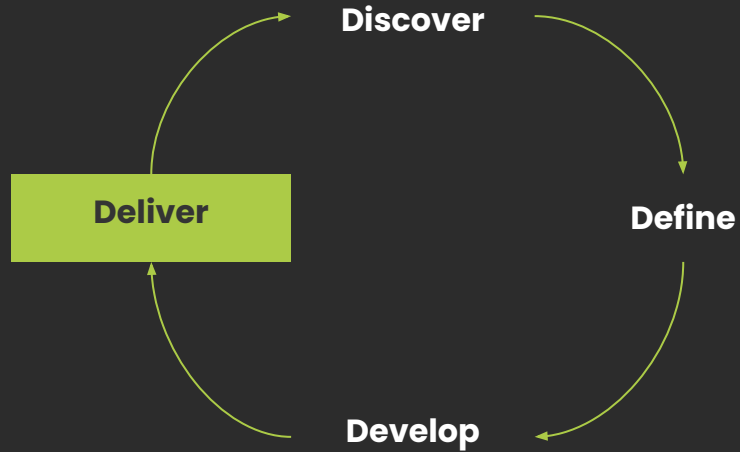


Last you read this

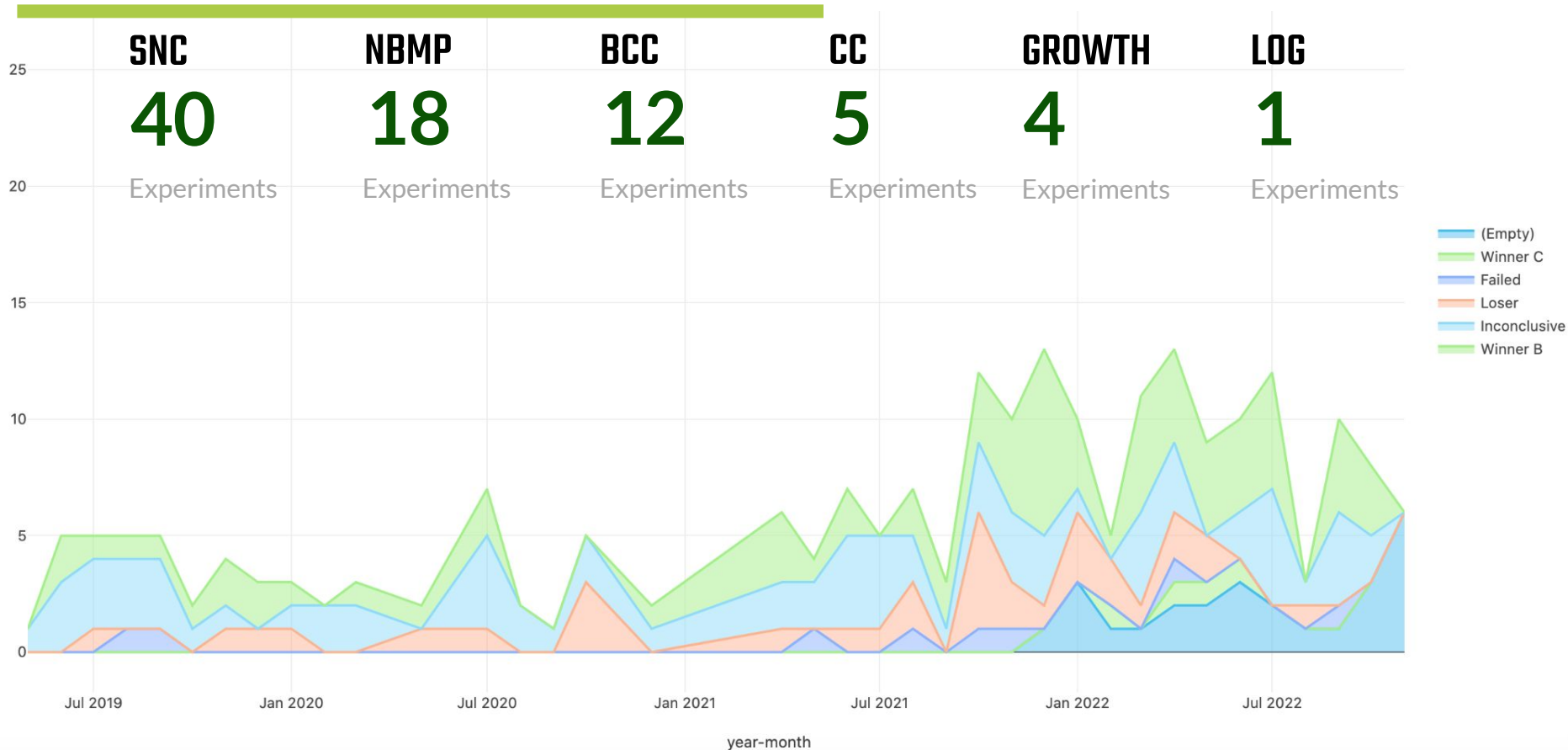
First you read this

Then you read this

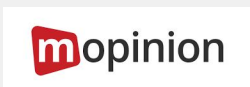
Experimenteer 4D proces



Experimenten in teams



Deliver Inzichten delen



Customer Care



Socials



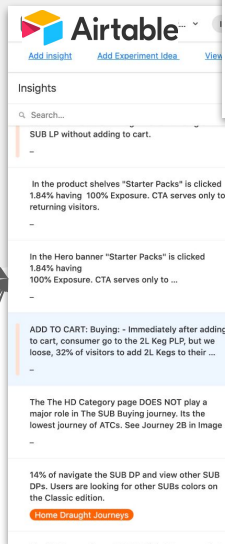
Market studies



Data studies



Design principles



The Experimenter APP 2:32 PM

Hi all we have a nice winning experiment! 🚀

It was all about **Give subscription-banner more priority on homepage** and the experiment increased from the Home with 27.46% with 1% certainty.

Thanks Martyna, Martyna for the idea! Take a look here:

<https://airtable.com/appw05Tmt9VvNezJr/pagfwcBHLKIZB9Xau?1ID1=recLcBAUQKtQh2Fwq>

Or upload your own idea: <https://airtable.com/shrlq5sykVppVHpU8>

ADD TO CART: Buying - Immediately after adding to cart, consumer go to the 2L Keg PLP, but we loose, 32% of visitors to add 2L Kegs to tl



Potential Solution

If we have a module to add to cart directly on the SUB PLP, THEN will convert more first time buyers with the SUB BECAUSE it will be easier to complete their purchasing mission

Notes

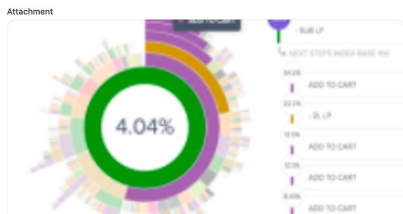
The SUB Lister Page Content Square analysis.

Actions

+ Add record

Related experiments

+ Add record



Take aways



Verzamel inzichten door tevredenheids-metingen of koopgedrag



Gebruik inzichten om verbeterpunten te herkennen en te prioriteren



Experimenteer en leer van de winnaars en fouten



Door herhaling krijg je meer inzichten en kan je op winnaars verderbouwen

Thank you!

Tim Thijsse | Beerwulf.com



Tools at Beerwulf.com

Discover → Define → Develop → Deliver



Inzichten gebruiken

Transactional

At the first level, the focus of your CRO program is on achieving the business case. We therefore call this the transactional phase. By following the model in this way, you can easily scale up the number of tests in order to achieve maximum growth.

- Achieving business cases
- Conversion optimization
- Testing new features
- Scaling up the number of tests

Transformational

In addition to improving your CRO program, a behavioral model provides the information you need to start transformations. First within the company, by providing valuable information for marketing purposes, technological developments and product innovations. But you are also able to share insights in the market itself that change how companies offer their services. That is why we call this level "the transformational level". You transform the business with the customer insights you have gained.

- Getting insights for marketing purposes
- Using research insights to adjust strategy
- Test technological developments
- Design and validate new product innovations
- Data-driven decision-making through experiment design

Psychologische strategieën- BOOM



Ability

 1-LINE DESCRIPTION

Increase ease of desired behavior

 ICON



 DESCRIPTION

Increasing ability is NOT about learning people new skills, but rather on making the desired behavior simpler to do (Fogg, ...)



Attention

 1-LINE DESCRIPTION

Focus awareness on desired element

 ICON



 DESCRIPTION

Attention is the behavioral and cognitive process of focusing awareness on a particular element in the environment, while ignoring...



Certainty

 1-LINE DESCRIPTION

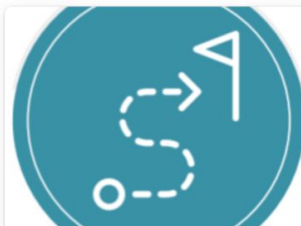
Increase confidence about the product, the process, or the organization

 ICON



 DESCRIPTION

Certainty is the level of confidence, validity or certainty in one's judgments (Petty et al., 2007). Certainty as an optimization ...



Motivation

 1-LINE DESCRIPTION

Appeal to people's needs and goals

 ICON



 DESCRIPTION

People initiate, and persist in, behaviors that they believe will contribute to their fulfilling their needs or goals, i.e., people will ...



Choice Architecture

 1-LINE DESCRIPTION

Influence choice by changing how options are presented

 ICON



 DESCRIPTION

Choice architecture means that the way a choice is presented influences what a decision-maker chooses (Thaler & Sunstein, 200...)

Meten

CSAT

De CSAT en NPS kan je meten met Delighted

<https://delighted.com/nps>

NPS

De NPS kan je meten met Usabilla

<https://support.usabilla.com/hc/en-us/articles/115000745545-Measuring-NPS-with-Usabilla->

CES

De CES kan je met Hotjar per url meten. Of iets complexer met een javascript die triggerd na een event.

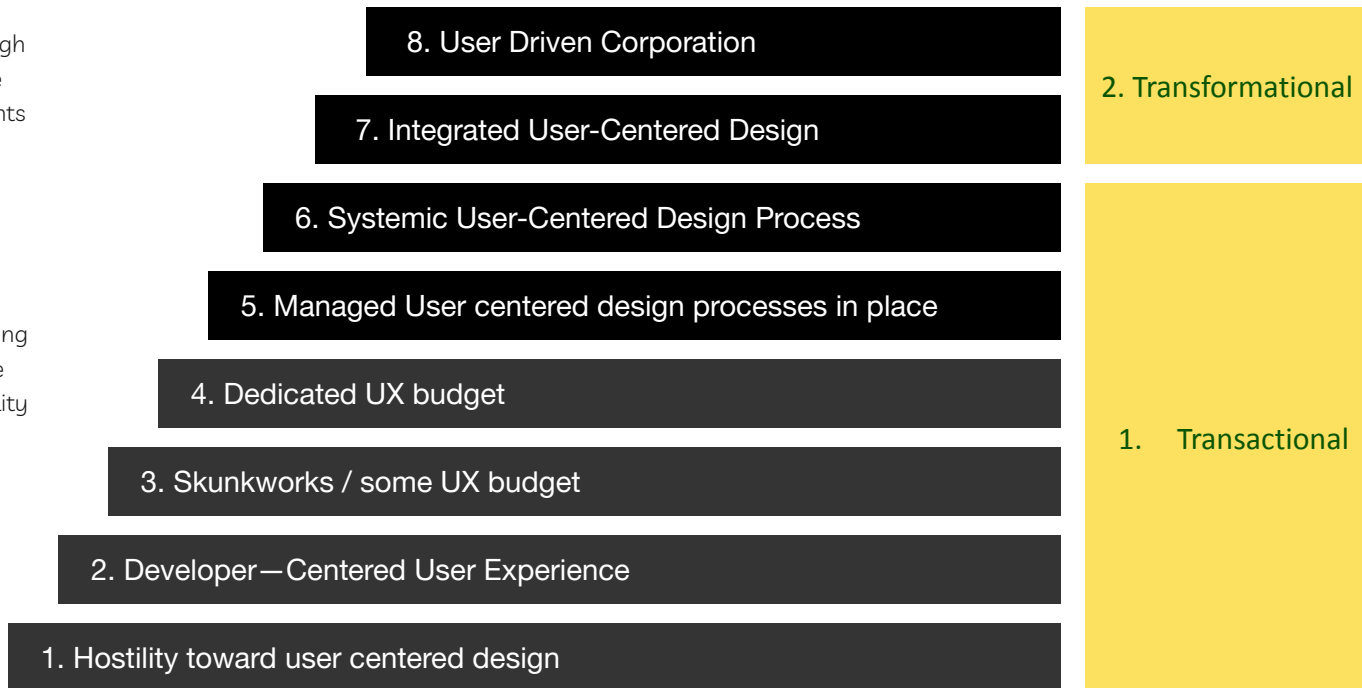
<https://www.hotjar.com/blog/customer-effort-score/>

When

Data-driven / UX maturity

Design maturity is the extent to which a business incorporates design practices in their overall system. Companies with a high design maturity see cost savings, revenue gains, and brand and market improvements as a result of their design efforts. (Invision paper)

The key to design maturity is two-fold: on the one hand one seeks to improve in the process — the integration of design thinking in the entire company's structures. On the other hand one seeks to improve the quality of the design team and its toolkit.



How

Deliverables

Procesbewaking



De verbeterpunten prioriteren, plannen en resultaten rapporteren aan en implementeren.

UX designer / Conversie specialist

Deliverables:

1. Testplanning
2. Testprioriteiten
3. Periodieke CRO rapportage

Product owner

Deliverables:

1. Prioritering bepalen (Short term / long term)
2. Beslissen over implementatie optimalisatie

Find and analyse



Web analyst

De verantwoordelijkheid inzichten aan te leveren op basis van kwantitatieve data.

Deliverables:

1. Overzicht van testen en prioriteiten
2. Adviesrapport met findings per kwartaal (Samen met UX research)
3. Testplan en meetpunten per experiment

User researcher / consumenten psycholoog

De verantwoordelijkheid inzichten aan te leveren op basis van onderzoeken bij gebruikers.

Deliverables:

1. Adviesrapport per onderzoek met findings en aanbevelingen
2. Adviesrapport per kwartaal (Samen met Data & Analytics)

Design



UX designer

De verantwoordelijkheid hypothesen uit te werken tot concepten en schetsen.

Deliverables:

1. Aangepaste user-flow
2. Designs testvarianten
3. Overdracht aan development

Visual designer

De verantwoordelijkheid concepten en schetsen uit te werken naar designs.

Deliverables:

1. Visual design
2. Beheer updaten design systeem/component library

Ontwikkeling



(Test)ontwikkelaar

De verantwoordelijkheid designs uit te werken in testen.

Deliverables:

1. Inzicht in haalbaarheid
2. Meetbare doelen
3. Live experiment

How

Tools for a successful optimisation program

Procesbewaking	Analyse	Usability onderzoek	Design	Ontwikkeling
 Trello	 Adobe Analytics	 Hotjar	 Figma	 Adobe Target
 Jira	 Google Analytics	 UsabilityHub	 Sketch	 Google Optimize
 Data Studio	 Google Tagmanager	 lookback.io	 InVision	 TamperMonkey
 Airtable		 TheyDo	 Adobe Photoshop	 BrowserStack
 Adobe Experience Platform				