



# Pakketsamensteller

ANWB - Wegenwacht

Oktober 2023

# Introduction



Mariska Buijs

>6 years CRO

ANWB Wegenwacht



## Stap 1: Kies je dekkinggebied

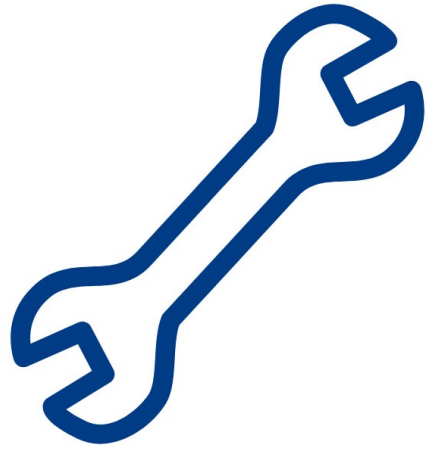
Waar wil je geholpen worden?

- Alleen in Nederland  
 In Nederland en Europa

## Stap 2: Kies je pechhulppakket

Wegenvacht Nederland	Instap	Standaard <span>Nu 15% korting</span>	Compleet
	5,55 per maand	9,15 7,78 per maand	11,80 per maand
ANWB-lidmaatschap ⓘ	✓	✓	✓
Advies bij twijfelgevallen ⓘ	✓	✓	✓
Hulp in iedere auto/motor ⓘ	✓	✓	✓
Pechhulp in Nederland ⓘ	✓	✓	✓
Pechhulp in de woonplaats ⓘ	✗	✓	✓
Vervangend vervoer ⓘ	✗	2 dagen	5 dagen
Haal/brengservice vervangauto ⓘ	✗	✗	✓
Rechtsbijstand Verkeer Gezin ⓘ	✗	✗	✓
Hotelservice bij pech onderweg ⓘ	✗	✗	✓
	<a href="#">Bestel →</a> <a href="#">Meer info</a>	<a href="#">Bestel →</a> <a href="#">Meer info</a>	<a href="#">Bestel →</a> <a href="#">Meer info</a>

## Looked at different aspects



Technical



User



Company

# Looked at different aspects



- Every change by development
- Development has to maintain all versions
- Development has to determine which version on which page



- Wish to buy for multiple people at once
- Analyse each package separate; don't understand they build up
- Want an easy proces (no clutter, less congitive load) to understand the packages



- Wish to sell multiple products at once
- Wish to sell for multiple people at once
- Focus on Standaard package



## Stap 1: Kies je dekkinggebied

Waar wil je geholpen worden?

- Alleen in Nederland  
 In Nederland en Europa

## Stap 2: Kies je pechhulppakket

Wegewacht Nederland	Instap	Standaard <span>Nu 15% korting</span>	Compleet
	5,55 per maand	9,15 7,78 per maand	11,80 per maand
ANWB-lidmaatschap ⓘ	✓	✓	✓
Advies bij twijfelgevallen ⓘ	✓	✓	✓
Hulp in iedere auto/motor ⓘ	✓	✓	✓
Pechhulp in Nederland ⓘ	✓	✓	✓
Pechhulp in de woonplaats ⓘ	✗	✓	✓
Vervangend vervoer ⓘ	✗	2 dagen	5 dagen
Haal/brengservice vervangauto ⓘ	✗	✗	✓
Rechtsbijstand Verkeer Gezin ⓘ	✗	✗	✓
Hotelservice bij pech onderweg ⓘ	✗	✗	✓
	<a href="#">Bestel →</a> <a href="#">Meer info</a>	<a href="#">Bestel →</a> <a href="#">Meer info</a>	<a href="#">Bestel →</a> <a href="#">Meer info</a>

## Stap 1: Kies je dekkinggebied

Waar wil je geholpen worden?

- Alleen in Nederland  
 In Nederland en Europa

## Stap 2: Kies je pechhulppakket

In stap

Standaard

Compleet

Nu  
15%  
korting

### Wegenwacht Nederland

9,05 7,69 per maand

ANWB-lidmaatschap ⓘ	✓
Advies bij twijfelgevallen ⓘ	✓
Pechhulp in Nederland ⓘ	✓
Pechhulp in de woonplaats ⓘ	✓
Hulp in iedere auto ⓘ	✓
Vervangend vervoer ⓘ	2 dagen
Haal/brengservice vervangauto ⓘ	✗
Rechtsbijstand Verkeer Gezin ⓘ	✗
Hotelservice bij pech onderweg ⓘ	✗

Bestel →

[Meer info](#)

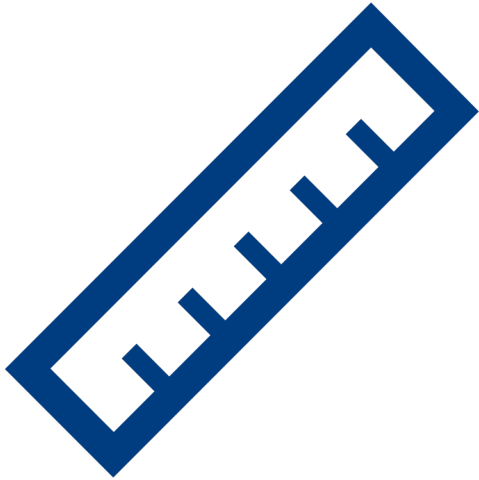


# A new application needed

- New application that addresses all the issues and desires
- Upgrade-model instead of comparison-model
- Based on simplicity



# Low-cost validation

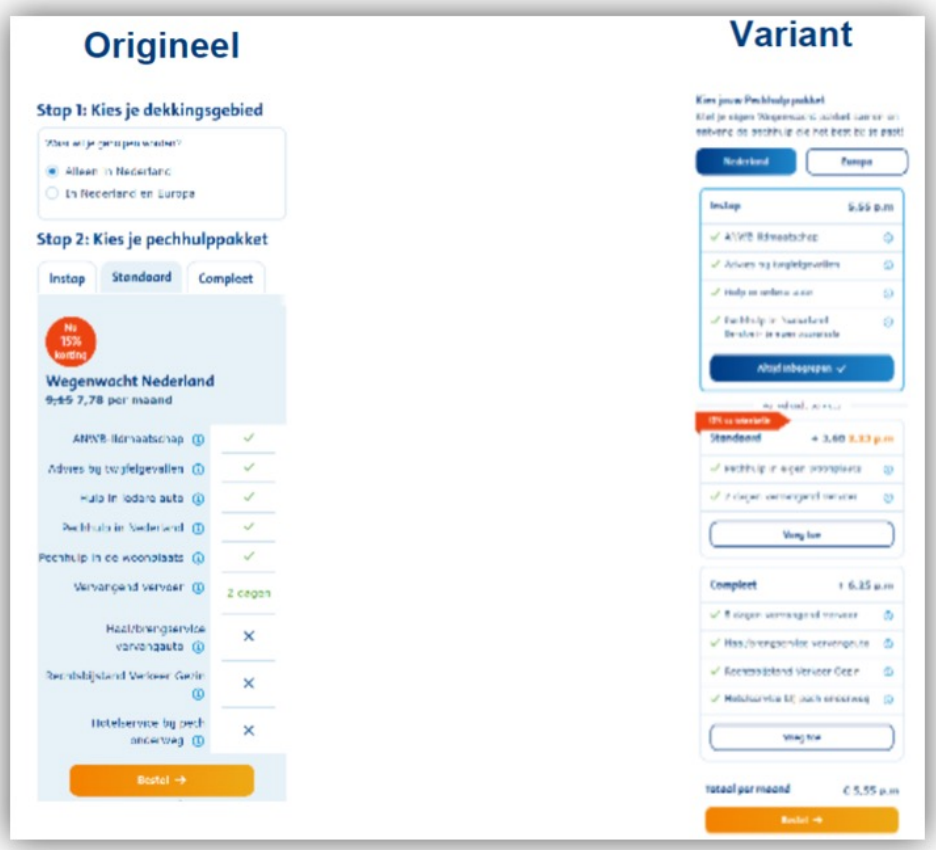


- Hard-coded set-up in testing tool.
- #transaction
- Share of Standaard

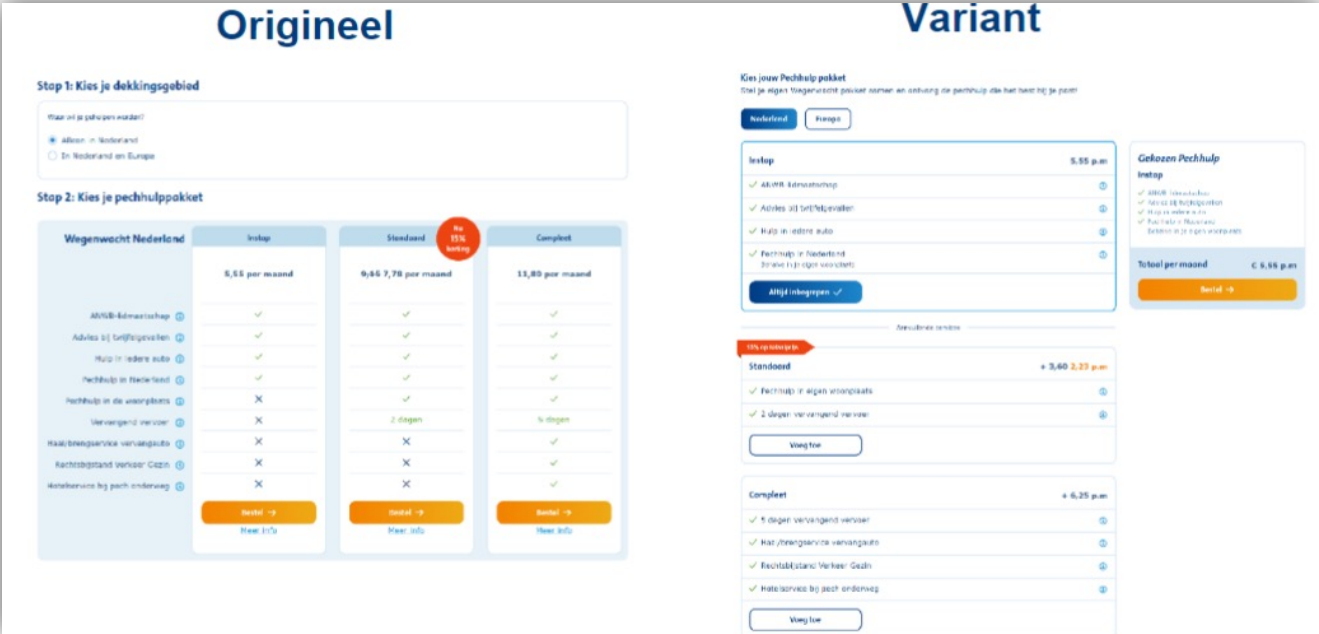
“If we use an upgrade-model instead of a compare-model, the number of transactions won’t decrease.”

“If we use an upgrade-model instead of a compare-model, the share of Standaard won’t decrease.”

# First experiment



Mobile



Desktop



# First experiment

No difference in number of transactions

- Using a z-test
- Laughing at self-from-last-year? Achieved!

Unwanted switch in type of packages

- But is this significant?

The image shows two side-by-side screenshots of the ANWB website's car rental package selection process. The left screenshot, titled 'Origineel', shows 'Stap 1: Kies je dekingsgebied' with 'Alleen in Nederland' selected, and 'Stap 2: Kies je pechhulppakket' with 'Instap' selected. A 'Nu 15% korting' badge is visible. The right screenshot, titled 'Variant', shows the same process but with 'Compleet' selected in step 2. The 'Variant' version shows a 'Standaard' package for 3.80 per month and a 'Compleet' package for 1.625 per month, with a 'Verg. toe' button between them. Both versions have a 'Bestel' button at the bottom.

# First experiment



# First experiment

No difference in number of transactions

- Using a z-test
- Laughing at self-from-last-year? Achieved!

Unwanted switch in type of packages

- But is this significant?
- First time using chi-squared test > significant difference

Iteration needed

The image shows two side-by-side screenshots of the ANWB website's car rental package selection process. The left screenshot, titled 'Origineel', shows 'Stap 1: Kies je dekingsgebied' with 'Alleen in Nederland' selected, and 'Stap 2: Kies je pechhulppakket' with 'Instap' selected. A '15% korting' badge is visible. The right screenshot, titled 'Variant', shows the same process but with 'Standaard' selected in step 2. The total price per month is € 5,55 p.m. in both versions.

Package	Price
Instap	€ 5,55 p.m.
Standaard	+ 3,60 € 3,33 p.m.
Compleet	€ 1,625 p.m.

# Second experiment

### Origineel

**Stap 1: Kies je dekkinggebied**

Waar wil je je pechpakket hebben?

Alleen in Nederland

In Nederland en Europa

**Stap 2: Kies je pechhulppakket**

Instap   Standaard   **Compleet**

**Nu 15% korting!**

**Wegenwacht Nederland**  
9,45 7,78 per maand

- ANWB lidmaatschap
- Adres bij wijzigingen
- Hulp in iedere auto
- Pechhulp in Nederland
- Pechhulp in de woonplaats
- Vervangend vervoer  2 dagen
- Haal-/brengservice vervoersauto
- Rechtsbijstand Verkeer/Gewin
- Hotelservice bij pech-answering

**Bestel →**

### Variant

Kies jouw pechhulp pakket  
Stel je eigen Wegenwacht pakket samen en ontvang de som van de niet best bij je post

Nederland    Europa

**Instap** 2,65 p.m.

- ANWB lidmaatschap
- Adres bij wijzigingen
- Hulp in iedere auto/motor
- Pechhulp in Nederland
- Pechhulp in de woonplaats
- Rechtsbijstand Verkeer/Gewin
- Hotelservice bij pech-answering

**Standaard** + 5,70 p.m.

- Pechhulp in eigen woonplaats
- 2 dagen vervangend vervoer NL
- 21 dagen vervangend vervoer Europa
- Haal-/brengservice vervoersauto
- Rechtsbijstand Verkeer/Gewin
- Hotelservice bij pech-answering

**Compleet** + 4,80 p.m.

- 2 dagen vervangend vervoer NL
- 11 dagen vervangend vervoer Europa
- Haal-/brengservice vervoersauto
- Rechtsbijstand Verkeer/Gewin
- Hotelservice bij pech-answering

**Totaal per maand** € 13,65 p.m.

**Bestel →**

Mobile

### Origineel

**Stap 1: Kies je dekkinggebied**

Waar wil je je pechpakket hebben?

Alleen in Nederland

In Nederland en Europa

**Stap 2: Kies je pechhulppakket**

**Wegenwacht Nederland**

	Instap	Standaard	Compleet
ANWB lidmaatschap	✓	✓	✓
Adres bij wijzigingen	✓	✓	✓
Hulp in iedere auto	✓	✓	✓
Pechhulp in Nederland	✓	✓	✓
Pechhulp in de woonplaats	X	✓	✓
Vervangend vervoer	X	2 dagen	5 dagen
Haal-/brengservice vervoersauto	X	X	✓
Rechtsbijstand Verkeer/Gewin	X	X	✓
Hotelservice bij pech-answering	X	X	✓

**Bestel →** Free info

### Variant

Kies jouw pechhulp pakket  
Stel je eigen Wegenwacht pakket samen en ontvang de som van de niet best bij je post

Nederland    Europa

**Instap** 7,95 p.m.

- ANWB lidmaatschap
- Adres bij wijzigingen
- Hulp in iedere auto/motor
- Pechhulp in Nederland
- Pechhulp in de woonplaats
- Rechtsbijstand Verkeer/Gewin
- Hotelservice bij pech-answering

**Standaard** + 5,70 p.m.

- Pechhulp in eigen woonplaats
- 2 dagen vervangend vervoer NL
- 21 dagen vervangend vervoer Europa

**Compleet** + 4,20 p.m.

- 5 dagen vervangend vervoer NL
- 11 dagen vervangend vervoer Europa
- Haal-/brengservice vervoersauto
- Rechtsbijstand Verkeer/Gewin
- Hotelservice bij pech-answering

**Totaal per maand** € 13,65 p.m.

**Bestel →**

Desktop

# Second experiment

No difference in number of transactions

- Using a z-test

Small switch in type of packages

- But not on Standaard

Almost same result, but much more possibilities and flexibility.

The image shows two side-by-side screenshots of the ANWB website's car rental package selection process. The left screenshot, titled 'Origineel', shows 'Stap 1: Kies je dekingsgebied' with radio buttons for 'Alleen in Nederland' (selected) and 'In Nederland en Europa'. 'Stap 2: Kies je pechhulppakket' has three tabs: 'Instap', 'Standaard', and 'Compleet'. The 'Wegenwacht Nederland' package is highlighted, showing a list of services with checkmarks for 'ANWB lidmaatschap', 'Adres bij ongegevallen', 'Hulp in andere auto', 'Pechhulp in Nederland', and 'Pechhulp in de woonplaats', and an 'X' for 'Wisselend vervoer'. The right screenshot, titled 'Variant', shows 'Kies jouw pechhulp pakket' with radio buttons for 'Nederland' and 'Europa' (selected). It displays three package options: 'Instap' (7,85 p.m.), 'Standaard' (5,78 p.m.), and 'Compleet' (4,88 p.m.), each with a list of services and a 'Toevoegen' button. A 'Bestel' button is visible at the bottom of both screens.



# Second experiment



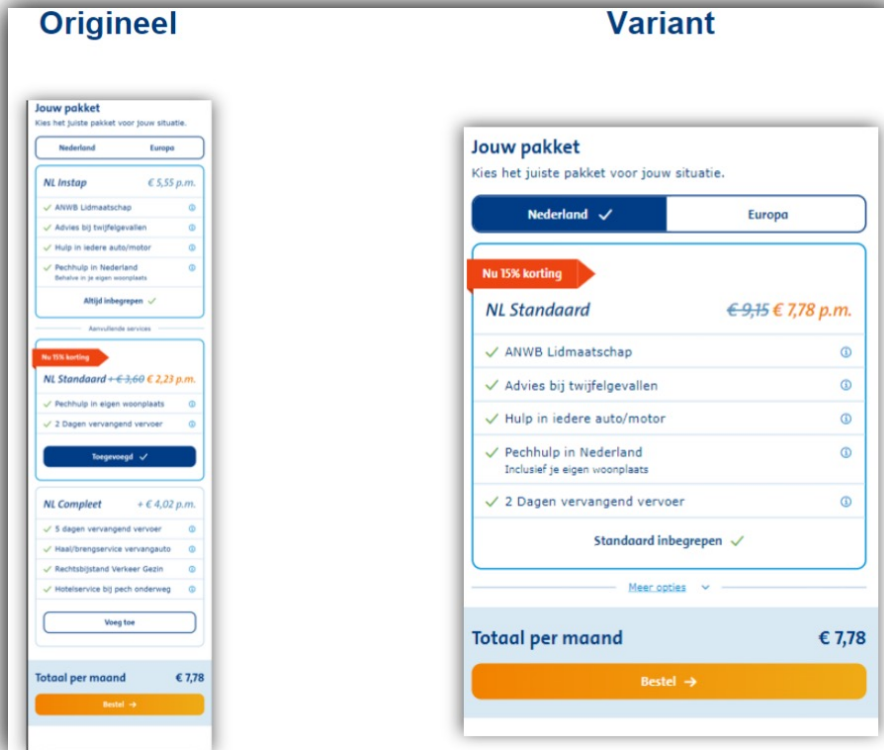
# New application, new ideas

Our UX-designer asked himself these questions and got inspired:

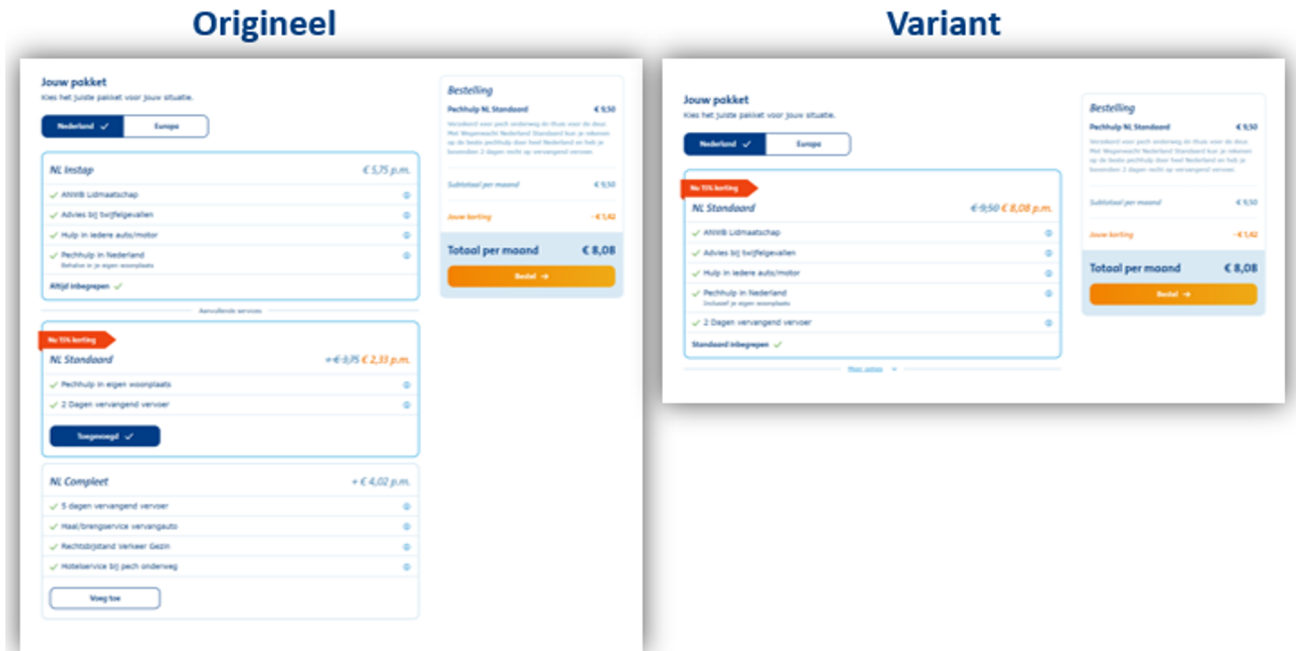
- Why not start from Standaard?
- Why do we give Instap so much attention, while we rather sell Standaard?
- Why would we show everything, while we only show Standaard on mobile now?



# Third experiment



Mobile



Desktop

# Third experiment

Uplift in number of transactions

- On mobile; +8,4%
- No uplift on desktop

Small switch in type of packages

- More Standaard

Not only a successful new application, but even a big win!

And still experimenting.

The image shows two side-by-side screenshots of a mobile application interface for selecting an insurance package. The left screen is labeled 'Origineel' and the right screen is labeled 'Variant'.

**Origineel (Original):** The screen shows a 'Jouw pakket' section with a heading 'Kies het juiste pakket voor jouw situatie.' Below this are two tabs: 'Nederland' and 'Europa'. The 'Nederland' tab is selected. Underneath, there are three package options: 'NL instap' for € 5,55 p.m., 'NL Standaard' for € 2,23 p.m. (with a 'Nu 15% korting' badge), and 'NL Compleet' for € 4,02 p.m. Each package has a list of services with checkmarks and toggle switches. At the bottom, there is a 'Totaal per maand' of € 7,78 and a 'Bestel' button.

**Variant:** The screen also shows a 'Jouw pakket' section with the same heading. It has 'Nederland' and 'Europa' tabs, with 'Nederland' selected. A prominent orange badge says 'Nu 15% korting'. The 'NL Standaard' package is highlighted in orange, with a price of € 9,75 (crossed out) and € 7,78 p.m. Below this, the services for the 'NL Standaard' package are listed with checkmarks and toggle switches. At the bottom, there is a 'Totaal per maand' of € 7,78 and a 'Bestel' button.

# More than just a solid foundation



- Flexible



- Easier proces – user testing



- Struggles removed to work towards our future-vision
- Uplift in conversion





Questions?