

Beyond Content: Visualizing the Online Price Benefit

Sanne Aarnink & Robin Hofman

October 31st 2023



Let's introduce



Sanne Aarnink

CRO Lead

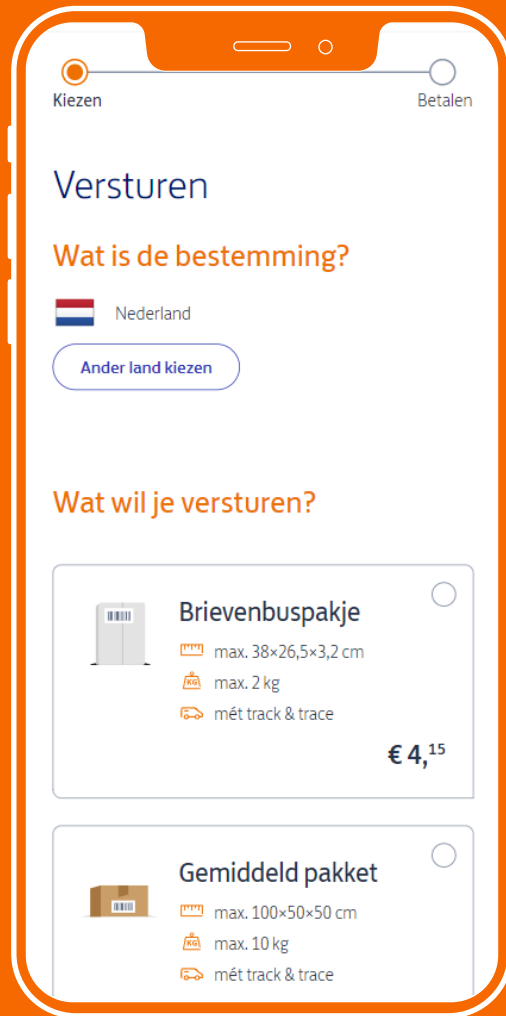
@ sanne.aarnink@postnl.nl



Robin Hofman

Web Analyst – Sending services

@ robin.hofman@postnl.nl



Background



Consumers that want to ship a parcel within the Netherlands can buy their label **Online** or at a **PostNL-location**.



It's beneficial for consumers to buy their label online, as it is **cheaper** (50-70 cents*).



It's beneficial for PostNL as it **saves time** at PostNL-locations and contributes to our **digitalization** objectives

* At the time of the first ab-test, the price difference was 0,50 cents for parcels, letterbox packages and registered letters within the Netherlands, this has increased to 0,70 cents for parcels/letterbox packages by now (oct. 2023)








Current situation

Tarieven

Vind eenvoudig en snel het tarief voor het versturen van je post en pakket.


Naar welk land? Wat wil je versturen? Wat is het gewicht?


	Brievenbuspakje+ tot 38 x 26,5 x 3,2 cm tot 2 kg	vanaf € 4,10	Toon details ✓
	Pakket tot 100 x 50 x 50 cm	vanaf € 6,75	Toon details ✓
	Pakket aangetekend tot 100 x 50 x 50 cm	vanaf € 8,70	Toon details ✓
	Pakket met verzekerservice tot 100 x 50 x 50 cm	vanaf € 14,90	Toon details ✓
	Pakket met spoedservice (12 uur) tot 100 x 50 x 50 cm	vanaf € 24,80	Toon details ✓

Tarieven

Vind eenvoudig en snel het tarief voor het versturen van je post en pakket.

Naar welk land? Wat wil je versturen? Wat is het gewicht?

	Brievenbuspakje+ tot 38 x 26,5 x 3,2 cm tot 2 kg		Verberg details ^
<ul style="list-style-type: none">✓ Volgende dag bezorgd, met uitzondering van zondag en maandag✓ Tot 2 kg al vanaf 4,10 euro✓ Volg je pakje met track & trace			
Hoe wil je het versturen?			
	Online regelen Koop je verzendlabel online, wij printen het als je je pakket afgeeft. € 4,10 per pakket Direct versturen		Regel het zelf bij PostNL Frankeer en verstuur je zending op een PostNL-punt. € 4,60 per pakket Vind een PostNL-punt
	Pakket tot 100 x 50 x 50 cm	vanaf € 6,75	Toon details ✓

 **13%**
 **6%**

Hypothesis and variations

Control

No cheaper label

Hoe wil je het versturen?



Online regelen
Koop je verzendlabel online, wij printen het als je je pakket afgeeft.

€ 4,10 per pakket

Direct versturen



Regel het zelf bij PostNL
Frankeer en verstuur je zending op een PostNL-punt.

€ 4,60 per pakket

Vind een PostNL-punt

Variations – Cheaper label

V1 – Grey background

Hoe wil je het versturen?



Goedkoper

Online regelen
Koop je verzendlabel online, wij printen het als je je pakket afgeeft.

€ 4,10 per pakket

Direct versturen



Regel het zelf bij PostNL
Frankeer en verstuur je zending op een PostNL-punt.

€ 4,60 per pakket

Vind een PostNL-punt

V2 – Label in icon

Hoe wil je het versturen?



Goedkoper

Online regelen
Koop je verzendlabel online, wij printen het als je je pakket afgeeft.

€ 4,10 per pakket

Direct versturen



Regel het zelf bij PostNL
Frankeer en verstuur je zending op een PostNL-punt.

€ 4,60 per pakket

Vind een PostNL-punt

V3 – Orange border

Hoe wil je het versturen?



Goedkoper

Online regelen
Koop je verzendlabel online, wij printen het als je je pakket afgeeft.

€ 4,10 per brief

Direct versturen



Regel het zelf bij PostNL
Frankeer en verstuur je zending op een PostNL-punt.

€ 4,60 per brief

Vind een PostNL-punt



Hypothesis: By making the price benefit of online preparing the shipment label more visual and explicit, the CTR to the online sending flow and conversion (#orders / #visits tariff tool) will increase.



What we expected..

Control

No cheaper label

Hoe wil je het versturen?



Online regelen
Koop je verzendlabel online, wij printen het als je je pakket afgeeft.

€ 4,10 per pakket

Direct versturen



Regel het zelf bij PostNL
Frankeer en verstuur je zending op een PostNL-punt.

€ 4,60 per pakket

Vind een PostNL-punt



Variations – Cheaper label

V1 – Grey background

Hoe wil je het versturen?



Goedkoper

Online regelen
Koop je verzendlabel online, wij printen het als je je pakket afgeeft.

€ 4,10 per pakket

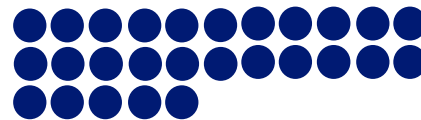
Direct versturen



Regel het zelf bij PostNL
Frankeer en verstuur je zending op een PostNL-punt.

€ 4,60 per pakket

Vind een PostNL-punt



V2 – Label in icon

Hoe wil je het versturen?



Goedkoper

Online regelen
Koop je verzendlabel online, wij printen het als je je pakket afgeeft.

€ 4,10 per pakket

Direct versturen



Regel het zelf bij PostNL
Frankeer en verstuur je zending op een PostNL-punt.

€ 4,60 per pakket

Vind een PostNL-punt



V3 – Orange border

Hoe wil je het versturen?



Goedkoper

Online regelen
Koop je verzendlabel online, wij printen het als je je pakket afgeeft.

€ 4,10 per brief

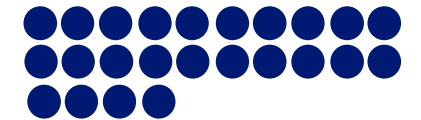
Direct versturen



Regel het zelf bij PostNL
Frankeer en verstuur je zending op een PostNL-punt.

€ 4,60 per brief

Vind een PostNL-punt



Hypothesis: By making the price benefit of online preparing the shipment label more visual and explicit, the CTR to the online sending flow and conversion (#orders / #visits tariff tool) will increase.



What actually happened...

Control

No cheaper label

Hoe wil je het versturen?


Online regelen
Koop je verzendlabel online, wij printen het als je je pakket afgeeft.
€ 4,10 per pakket
[Direct versturen](#)


Regel het zelf bij PostNL
Frankeer en verstuur je zending op een PostNL-punt.
€ 4,60 per pakket
[Vind een PostNL-punt](#)



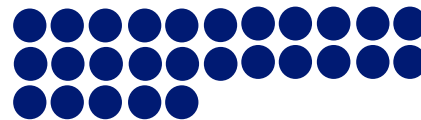
Variations – Cheaper label

V1 – Grey background

Hoe wil je het versturen?


Goedkoper
Online regelen
Koop je verzendlabel online, wij printen het als je je pakket afgeeft.
€ 4,10 per pakket
[Direct versturen](#)


Regel het zelf bij PostNL
Frankeer en verstuur je zending op een PostNL-punt.
€ 4,60 per pakket
[Vind een PostNL-punt](#)



* Not significant at 90%

V2 – Label in icon



Hoe wil je het versturen?


Goedkoper
Online regelen
Koop je verzendlabel online, wij printen het als je je pakket afgeeft.
€ 4,10 per pakket
[Direct versturen](#)


Regel het zelf bij PostNL
Frankeer en verstuur je zending op een PostNL-punt.
€ 4,60 per pakket
[Vind een PostNL-punt](#)

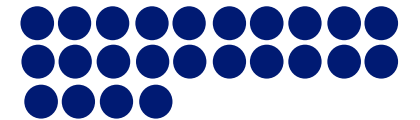


V3 – Orange border

Hoe wil je het versturen?


Goedkoper
Online regelen
Koop je verzendlabel online, wij printen het als je je pakket afgeeft.
€ 4,10 per brief
[Direct versturen](#)


Regel het zelf bij PostNL
Frankeer en verstuur je zending op een PostNL-punt.
€ 4,60 per brief
[Vind een PostNL-punt](#)



How one experiment led to many others..

- **Hotjar** recordings showed lots of examples where the visitors did not open the details; Maybe many visitors don't actually see the price difference and cheaper label?
- We started **measuring** this interaction: Hotjar was correct; only **20%** opens the details!
- Comments about incorrect prices that we saw in **GetFeedback** now made sense as well
- We started conducting **follow-up experiments**, with the aim to increase the share of visits where the details are opened.

Tarieven

Vind eenvoudig en snel het tarief voor het versturen van je post en pakket.

Naar welk land? Nederland
Wat wil je versturen? Pakket
Wat is het gewicht? 0-2000 gram

 Brievenbuspakje+ tot 38 x 26,5 x 3,2 cm tot 2 kg	vanaf € 4,10	Toon details
 Pakket tot 100 x 50 x 50 cm	vanaf € 6,75	Toon details
 Pakket aangetekend tot 100 x 50 x 50 cm	vanaf € 8,70	Toon details
 Pakket met verzekering tot 100 x 50 x 50 cm	vanaf € 4,90	Toon details



“Tarieven kloppen niet. Ik heb 7.25 moeten betalen bij de verzending van een pakket. Op de site staat 6.75”.

“Het pakket versturen kost via bruna 7,25 en geen 6,75”

Follow-up experiments: Increase the share that interacts

Control – “Vanaf” price

Tarieven

Vind eenvoudig en snel het tarief voor het versturen van je post en pakket.

Naar welk land? Nederland
Wat wil je versturen? Pakket
Wat is het gewicht? 0-2000 gram

 Brievenbuspakje+ tot 38 x 26,5 x 3,2 cm tot 2 kg	vanaf € 4,10	Toon details
 Pakket tot 100 x 50 x 50 cm	vanaf € 6,75	Toon details
 Pakket aangetekend tot 100 x 50 x 50 cm	vanaf € 8,70	Toon details
 Pakket met verzekerservice tot 100 x 50 x 50 cm	vanaf € 14,90	Toon details

Winning variation – Round 1

Online prijs	€ 4,10	Toon details
Online prijs	€ 6,75	Toon details
Online prijs	€ 8,70	Toon details
	€ 14,90	Toon details

 +8%

Winning variation – Round 2

Online prijs	€ 4,10	Toon prijzen
Online prijs	€ 6,75	Toon prijzen
Online prijs	€ 8,70	Toon prijzen
	€ 14,90	Toon prijzen

 +6,5%



Hypothesis: By clarifying on the overview tab that there are online prices for some products, more visitors will click on “toon details” which will lead to an increase in **conversion** in the online sending flow (#orders/#visits tariff comparison tool).

Follow-up experiments: No interaction needed

Control – Price difference behind “Toon Prijzen”

Tarieven

Vind eenvoudig en snel het tarief voor het versturen van je post en pakket.

Naar welk land? Nederland | Wat wil je versturen? Pakket | Wat is het gewicht? 0-2000 gram

	Briefbuspakje+ tot 38 x 26,5 x 3,2 cm tot 2 kg	Online prijs € 4,10	Toon prijzen
	Pakket tot 100 x 50 x 50 cm	Online prijs € 6,75	Toon prijzen
	Pakket aangetekend tot 100 x 50 x 50 cm	Online prijs € 8,70	Toon prijzen
	Pakket met verzekerservice tot 100 x 50 x 50 cm	€ 14,90	Toon prijzen

Round 1 – No winning variations

Tarieven

Vind eenvoudig en snel het tarief voor het versturen van je post en pakket.

Naar welk land? Nederland | Wat wil je versturen? Pakket | Wat is het gewicht? Wat is het gewicht?

Briefbuspakje+
tot 38 x 26,5 x 3,2 cm | tot 2 kg
✓ Volgende dag bezorgd, met uitzondering van zondag en maandag
✓ Volg je pakje met track & trace

Online regelen € 4,15 | Regel € 4,15

Pakket
tot 100 x 50 x 50 cm
✓ Binnen 24 uur bezorgd op werkdagen
✓ Gemakkelijk online frankeren

Online regelen € 6,95 | Regel € 7,95

Tarieven

Vind eenvoudig en snel het tarief voor het versturen van je post en pakket.

Naar welk land? Nederland | Wat wil je versturen? Pakket | Wat is het gewicht? Wat is het gewicht?

Briefbuspakje+
tot 38 x 26,5 x 3,2 cm | tot 2 kg
✓ Volgende dag bezorgd, met uitzondering van zondag en maandag
✓ Volg je pakje met track & trace

Online regelen € 4,15 | Regel € 4,15

Pakket
tot 100 x 50 x 50 cm
✓ Binnen 24 uur bezorgd op werkdagen
✓ Gemakkelijk online frankeren

Online regelen € 6,95 | Regel € 7,95

Round 2 – Winning variation

Tarieven

Vind eenvoudig en snel het tarief voor het versturen van je post en pakket.

Naar welk land? Nederland | Wat wil je versturen? Pakket | Wat is het gewicht? Wat is het gewicht?

Briefbuspakje+
tot 38 x 26,5 x 3,2 cm | tot 2 kg
✓ Volgende dag bezorgd, met uitzondering van zondag en maandag
✓ Volg je pakje met track & trace

Koop je verzendlabel online, dat is €0,70 cent goedkoper!

Online kopen € 4,15 | Vind een PostNL-punt € 4,85

Pakket
tot 100 x 50 x 50 cm
✓ Binnen 24 uur bezorgd op werkdagen
✓ Gemakkelijk online frankeren

Koop je verzendlabel online, dat is €0,70 cent goedkoper!

Online kopen € 6,95 | Vind een PostNL-punt € 7,65

+3%*

* Not significant at 90%

+7%



Hypothesis: By showing all prices of all products directly on the page instead of behind a click, more visitors see the online vs. retail price difference which results in a higher CTR to the online sending flow and conversion (#orders / #visits tariff tool)



Conclusion and key learnings



Be critical even if there is an amazing result



Make it visual



Remove clicks where possible



Get your measurements right



Don't trust your gut feeling



Thank you!

31st October 2023

