

DDMA Experimentation Heroes 2024

A deep dive into Increasing logged-in sessions through Problem Discovery

Wesley Merken
DPG Media



de Volkskrant

Het Parool

deVerdieping
Trouw

DeMorgen.

HLN

libelle

Margriet

FLAIR

VERONICA

Story

Goed
Gevoel

HUMO

Ouders van nu

vtwonen

Stijlvol WONEN

WONEN
Landelijke stijl

EIGEN HUIS & INTERIEUR

story

familie

kids
week

Disney
Donald Duck

Disney's
Katrien

ZO ZIT
BAST

Auto
Week

lossebladen

PRIMO
magazine & TV gids

KIOSK

blad
cadeau
dé tijdschriftenbon

TJDSCHRIFT

nina

Dag
allemaal

TeVe
BLAD



Livios

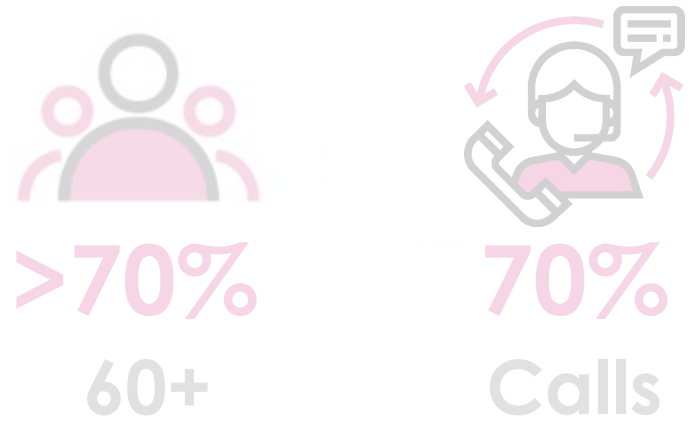


spaargids.be
WIJST UW GELD DE WEG





REDUCE
callcenter
capacity

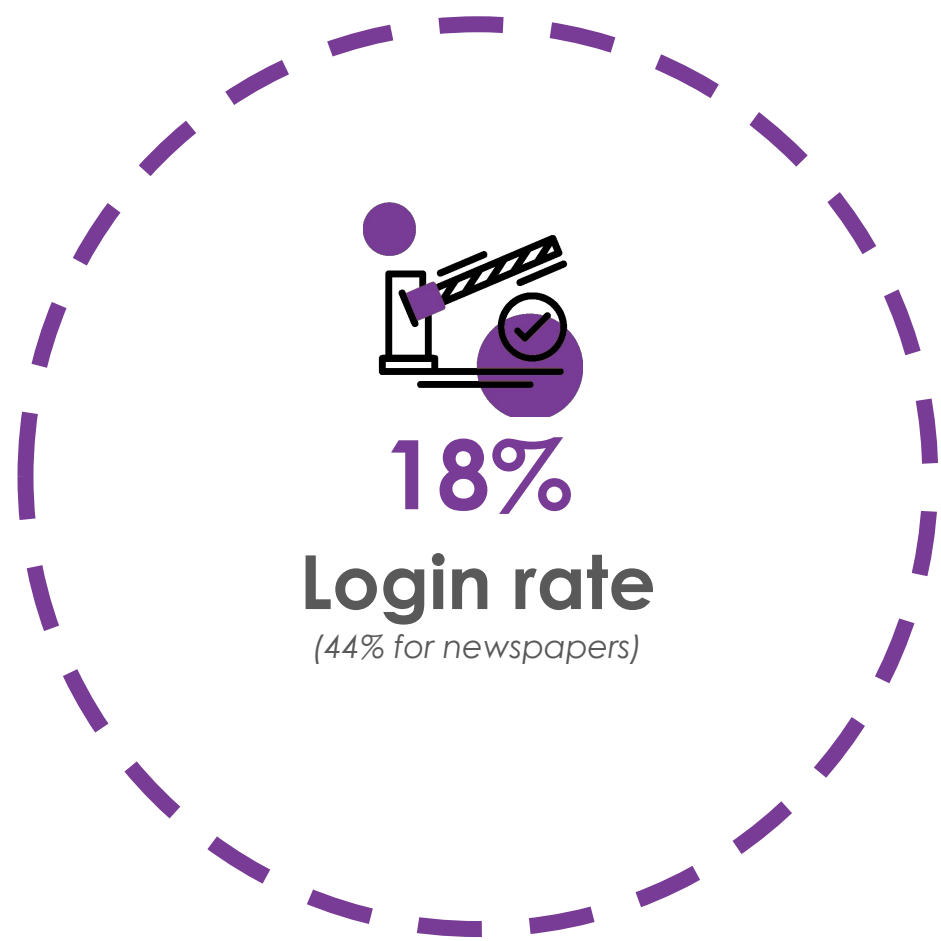


Business goal

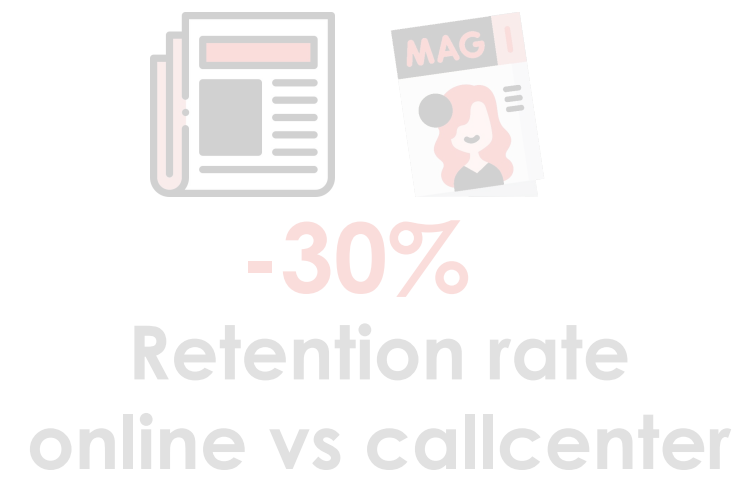
Main challenges



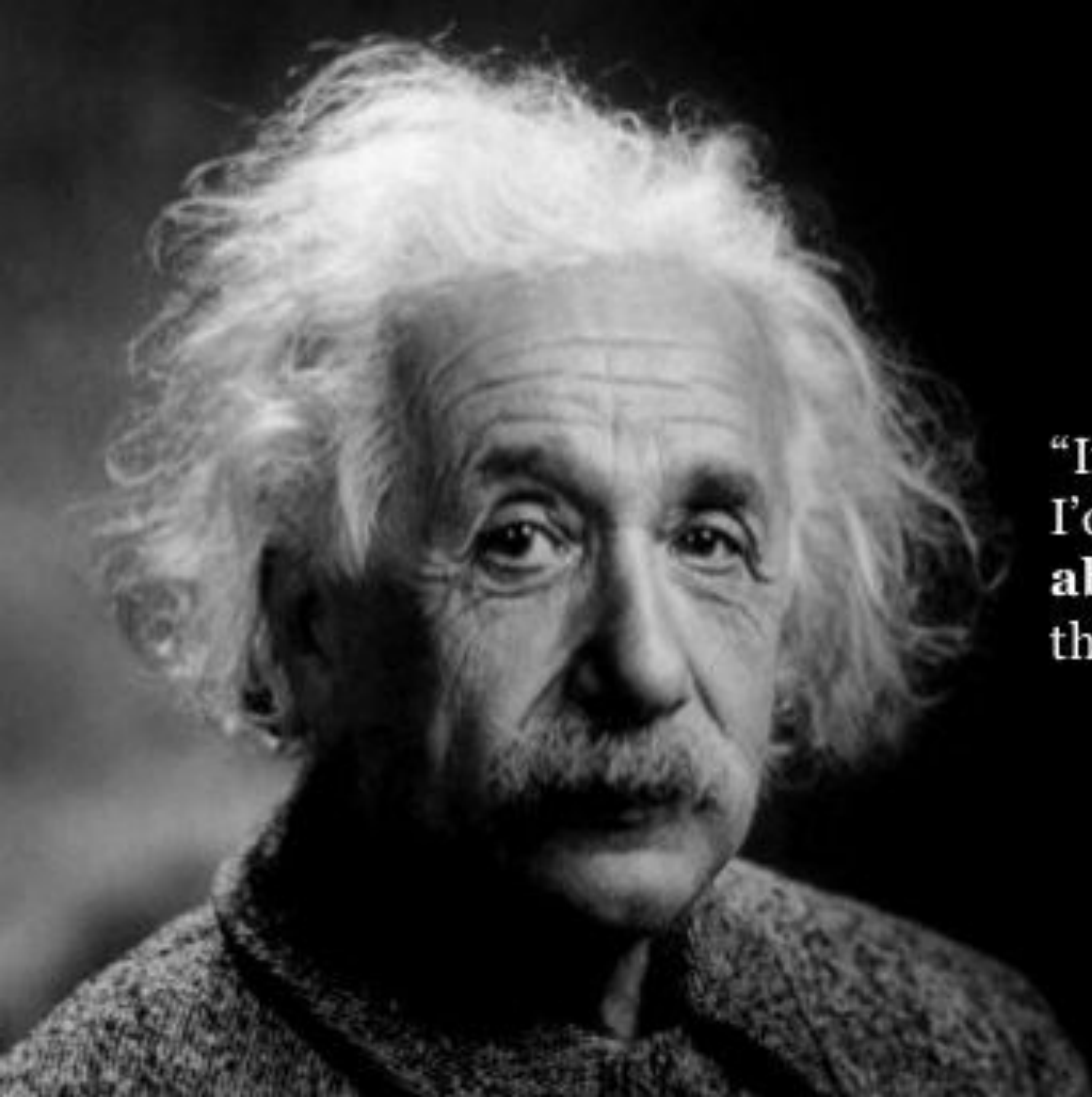
SAME SERVICE
online vs phone



STABLE
retention and
cancellations



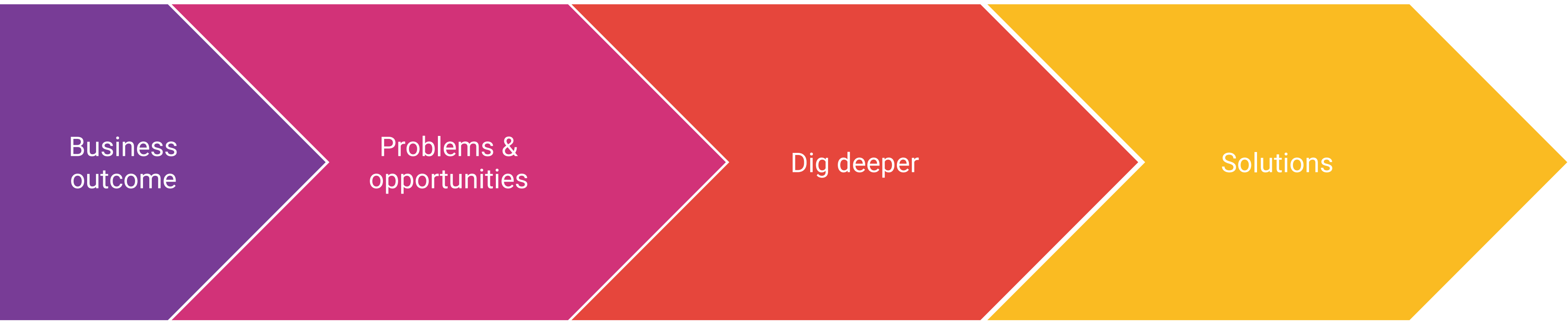




The Problem

“If I had an hour to solve a problem, I’d spend **55 minutes thinking about the problem** and 5 minutes thinking about solutions.”

—Albert Einstein




Contentsquare


Looker


Contentsquare

 hotjar




Looker






Contentsquare





Wil je jouw abonnement aanpassen of opzeggen?

Is de manier waarop je leest veranderd? Wil je meer of juist minder uit je abonnement halen? En dus aanpassen of opzeggen? Wij helpen je graag persoonlijk met het vinden van een passende oplossing.



Inloggen

Online aanpassen of opzeggen
 Door in te loggen met je account kun je jouw abonnement aanpassen:

- Je kunt een nieuwe kortingsperiode aanvragen. Daarbij kunnen wij je drie kortingen aanbieden afhankelijk van de kortingsperiode die je kiest.
- Ben je niet tevreden over jouw abonnement? Dan kun je kiezen voor een ander magazine.
- Je kunt je abonnement opzeggen. We vinden het jammer om je te zien gaan, maar hopen je snel weer terug te zien.

Abonnementsnummer*

Laatste 4 cijfers van je rekeningnummer*

[Ga verder](#)

Bellen

Bel ons

[Bel 088-5500114](tel:088-5500114)

Maandag	09:00 - 21:00
Dinsdag	09:00 - 21:00
Woensdag	09:00 - 21:00
Donderdag	09:00 - 21:00
Vrijdag	09:00 - 21:00
Zaterdag	Gesloten
Zondag	Gesloten

De klantenservice is op dit moment **geopend**.

Laat ons je bellen

Telefoonnummer*

[Bel me terug](#)

Wil je er rekening mee houden dat we met een onbekend nummer bellen?

Veelgestelde vragen

- [Wat is mijn opzegtermijn?](#) ▼
- [Ik wil mijn abonnement opzeggen maar mijn contractperiode is nog niet afgelopen. Wat nu?](#) ▼
- [Hoe kan ik mijn nieuwe abonnement herroepen?](#) ▼
- [Kan ik mijn abonnement wijzigen?](#) ▼
- [Wat moet ik doen bij een overlijden?](#) ▼
- [Hoe kan ik mijn abonnement op Margriet opzeggen?](#) ▼

Lower login% for magazines

Infrequent use of some actions

High Exit Rates

Frequent entries from MijnOmgeving

Users can't find subscription number

High drop-off on subscription number

Users use IBAN that's not connected to the subscription number

Abonnementsnummer*
 Deze vind je op het adreslabel van jouw magazine.

Laatste 4 cijfers van je rekeningnummer*

[Ga verder](#)

WINNER

Logins +44%

Bayesian 100%

Problems & opportunities

Dig deeper

Wil je jouw abonnement aanpassen of opzeggen?

Is de manier waarop je leest veranderd? Wil je meer of juist minder uit je abonnement halen? En dus aanpassen of opzeggen? Wij helpen je graag persoonlijk met het vinden van een passende oplossing.



Inloggen

Online aanpassen of opzeggen
Door in te loggen met je account kun je jouw abonnement aanpassen:

- Je kunt een nieuwe kortingsperiode aanvragen. Daarbij kunnen wij je drie kortingen aanbieden afhankelijk van de kortingsperiode die je kiest.
- Ben je niet tevreden over jouw abonnement? Dan kun je kiezen voor een ander magazine.
- Je kunt je abonnement opzeggen. We vinden het jammer om je te zien gaan, maar hopen je snel weer terug te zien.

Abonnementsnummer*
Deze vind je op het adreslabel van jouw magazine.

Laatste 4 cijfers van je rekeningnummer*

[Ga verder](#)

Bellen

Bel ons

[Bel 088-5500114](tel:088-5500114)

Maandag	09:00 - 21:00
Dinsdag	09:00 - 21:00
Woensdag	09:00 - 21:00
Donderdag	09:00 - 21:00
Vrijdag	09:00 - 21:00
Zaterdag	Gesloten
Zondag	Gesloten

De klantenservice is op dit moment [geopend](#).

Laat ons je bellen

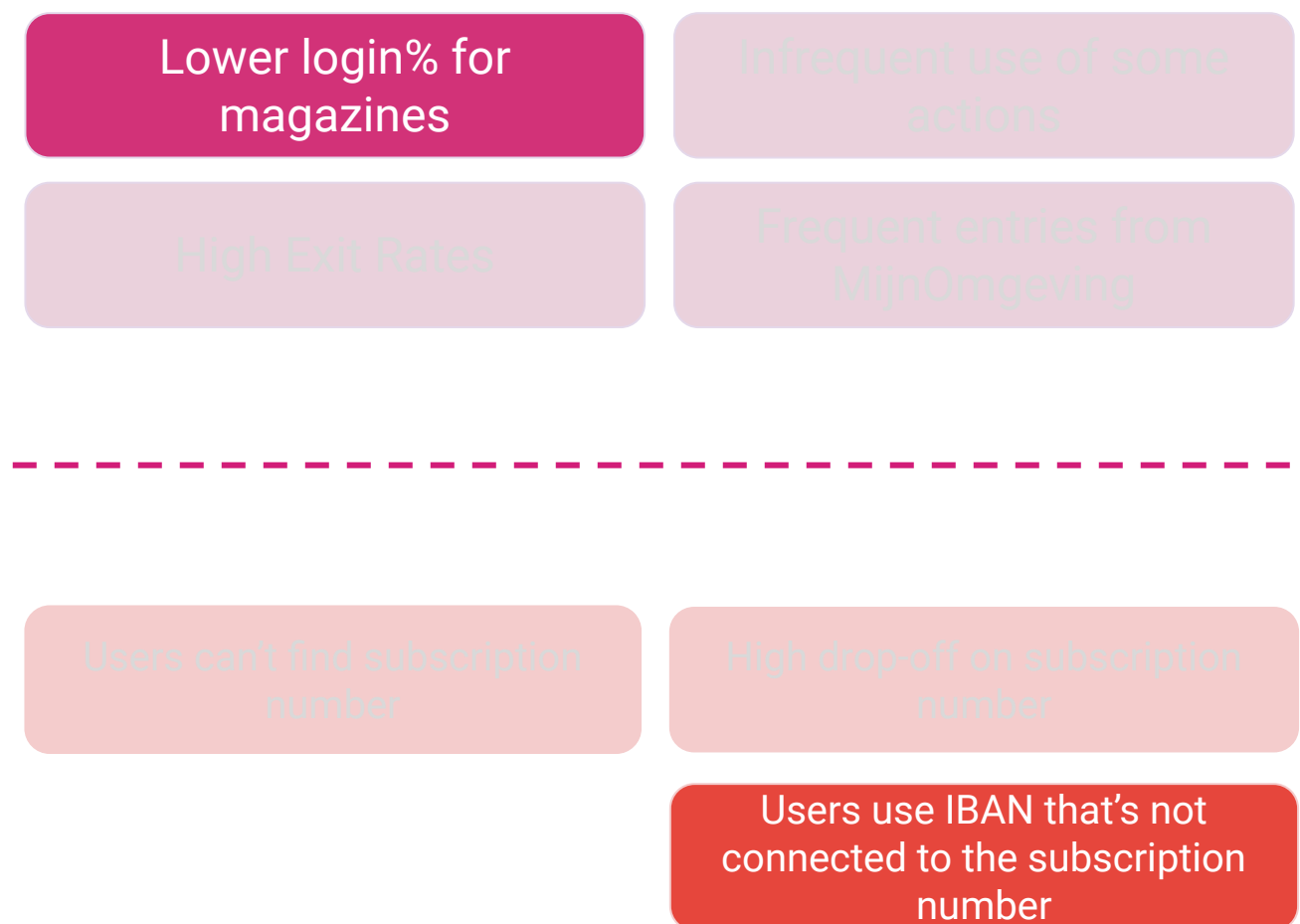
Telefoonnummer*

[Bel me terug](#)

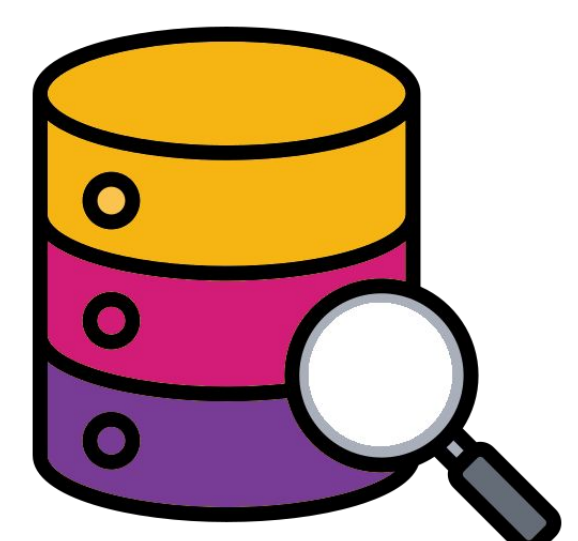
Wil je er rekening mee houden dat we met een onbekend nummer bellen?

Veelgestelde vragen

- [Wat is mijn opzegtermijn?](#)
- [Ik wil mijn abonnement opzeggen maar mijn contractperiode is nog niet afgelopen. Wat nu?](#)
- [Hoe kan ik mijn nieuwe abonnement herroepen?](#)
- [Kan ik mijn abonnement wijzigen?](#)
- [Wat moet ik doen bij een overlijden?](#)
- [Hoe kan ik mijn abonnement op Margriet opzeggen?](#)



Expanded IBAN validation (I)



WINNER

Logins +23%

Bayesian 100%

Problems & opportunities

Dig deeper

Wil je jouw abonnement aanpassen of opzeggen?

Is de manier waarop je leest veranderd? Wil je meer of juist minder uit je abonnement halen? En dus aanpassen of opzeggen? Wij helpen je graag persoonlijk met het vinden van een passende oplossing.



Inloggen

Online aanpassen of opzeggen
Door in te loggen met je account kun je jouw abonnement aanpassen:

- Je kunt een nieuwe kortingsperiode aanvragen. Daarbij kunnen wij je drie kortingen aanbieden afhankelijk van de kortingsperiode die je kiest.
- Ben je niet tevreden over jouw abonnement? Dan kun je kiezen voor een ander magazine.
- Je kunt je abonnement opzeggen. We vinden het jammer om je te zien gaan, maar hopen je snel weer terug te zien.

Abonnementsnummer*
Deze vind je op het adreslabel van jouw magazine.

Laatste 4 cijfers van je rekeningnummer*

[Ga verder](#)

Bellen

Bel ons

[Bel 088-5500114](tel:088-5500114)

Maandag	09:00 - 21:00
Dinsdag	09:00 - 21:00
Woensdag	09:00 - 21:00
Donderdag	09:00 - 21:00
Vrijdag	09:00 - 21:00
Zaterdag	Gesloten
Zondag	Gesloten

De klantenservice is op dit moment [geopend](#).

Laat ons je bellen

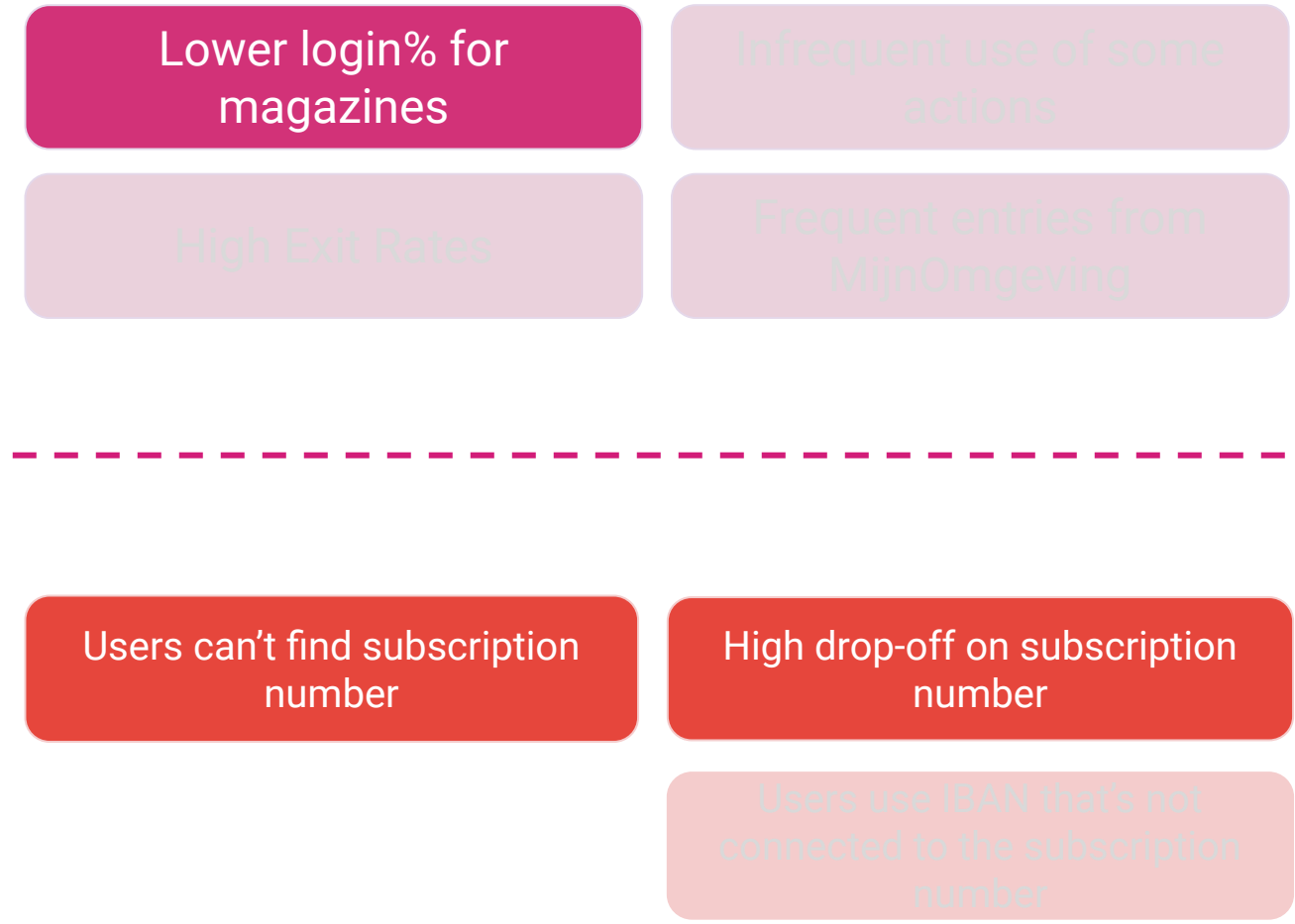
Telefoonnummer*

[Bel me terug](#)

Wil je er rekening mee houden dat we met een onbekend nummer bellen?

Veelgestelde vragen

- [Wat is mijn opzegtermijn?](#)
- [Ik wil mijn abonnement opzeggen maar mijn contractperiode is nog niet afgelopen. Wat nu?](#)
- [Hoe kan ik mijn nieuwe abonnement herroepen?](#)
- [Kan ik mijn abonnement wijzigen?](#)
- [Wat moet ik doen bij een overlijden?](#)
- [Hoe kan ik mijn abonnement op Margriet opzeggen?](#)



E-mailadres*

[Log in](#)

→ [Log in op een andere manier](#)

WINNER

Logins +50%

Bayesian 100%

Problems & opportunities

Dig deeper

Wil je jouw abonnement aanpassen of opzeggen?

Is de manier waarop je leest veranderd? Wil je meer of juist minder uit je abonnement halen? En dus aanpassen of opzeggen? Wij helpen je graag persoonlijk met het vinden van een passende oplossing.



Inloggen

Online aanpassen of opzeggen
 Door in te loggen met je account kun je jouw abonnement aanpassen:

- Je kunt een nieuwe kortingsperiode aanvragen. Daarbij kunnen wij je drie kortingen aanbieden afhankelijk van de kortingsperiode die je kiest.
- Ben je niet tevreden over jouw abonnement? Dan kun je kiezen voor een ander magazine.
- Je kunt je abonnement opzeggen. We vinden het jammer om je te zien gaan, maar hopen je snel weer terug te zien.

E-mailadres*

[Log in](#)

→ Log in op een andere manier

Bellen

Bel ons

[Bel 088-5500114](tel:088-5500114)

Maandag	09:00 - 21:00
Dinsdag	09:00 - 21:00
Woensdag	09:00 - 21:00
Donderdag	09:00 - 21:00
Vrijdag	09:00 - 21:00
Zaterdag	Gesloten
Zondag	Gesloten

De klantenservice is op dit moment **geopend**.

Laat ons je bellen

Telefoonnummer*

[Bel me terug](#)

Wil je er rekening mee houden dat we met een onbekend nummer bellen?

Veelgestelde vragen

- [Wat is mijn opzegtermijn?](#)
- [Ik wil mijn abonnement opzeggen maar mijn contractperiode is nog niet afgelopen. Wat nu?](#)
- [Hoe kan ik mijn nieuwe abonnement herroepen?](#)
- [Kan ik mijn abonnement wijzigen?](#)
- [Wat moet ik doen bij een overlijden?](#)
- [Hoe kan ik mijn abonnement op Margriet opzeggen?](#)

Staat jouw vraag er niet tussen? Bel: [088-5500114](tel:088-5500114)

Lower login% for magazines

Frequent entries from MijnOmgeving

Infrequent use of some actions

High Exit Rates

Main actions are "log in" and "call"

"Call me back" is rarely used

Clients often aren't being called back

Inloggen

Online aanpassen of opzeggen
 Door in te loggen met je account kun je jouw abonnement aanpassen:

- Je kunt een nieuwe kortingsperiode aanvragen. Daarbij kunnen wij je drie kortingen aanbieden afhankelijk van de kortingsperiode die je kiest.
- Ben je niet tevreden over jouw abonnement? Dan kun je kiezen voor een ander magazine.
- Je kunt je abonnement opzeggen. We vinden het jammer om je te zien gaan, maar hopen je snel weer terug te zien.

E-mailadres*

[Log in](#)

→ Log in op een andere manier

Bellen

Bel ons

[Bel 088-5500114](tel:088-5500114)

Maandag	09:00 - 21:00
Dinsdag	09:00 - 21:00
Woensdag	09:00 - 21:00
Donderdag	09:00 - 21:00
Vrijdag	09:00 - 21:00
Zaterdag	Gesloten
Zondag	Gesloten

De klantenservice is op dit moment **geopend**.

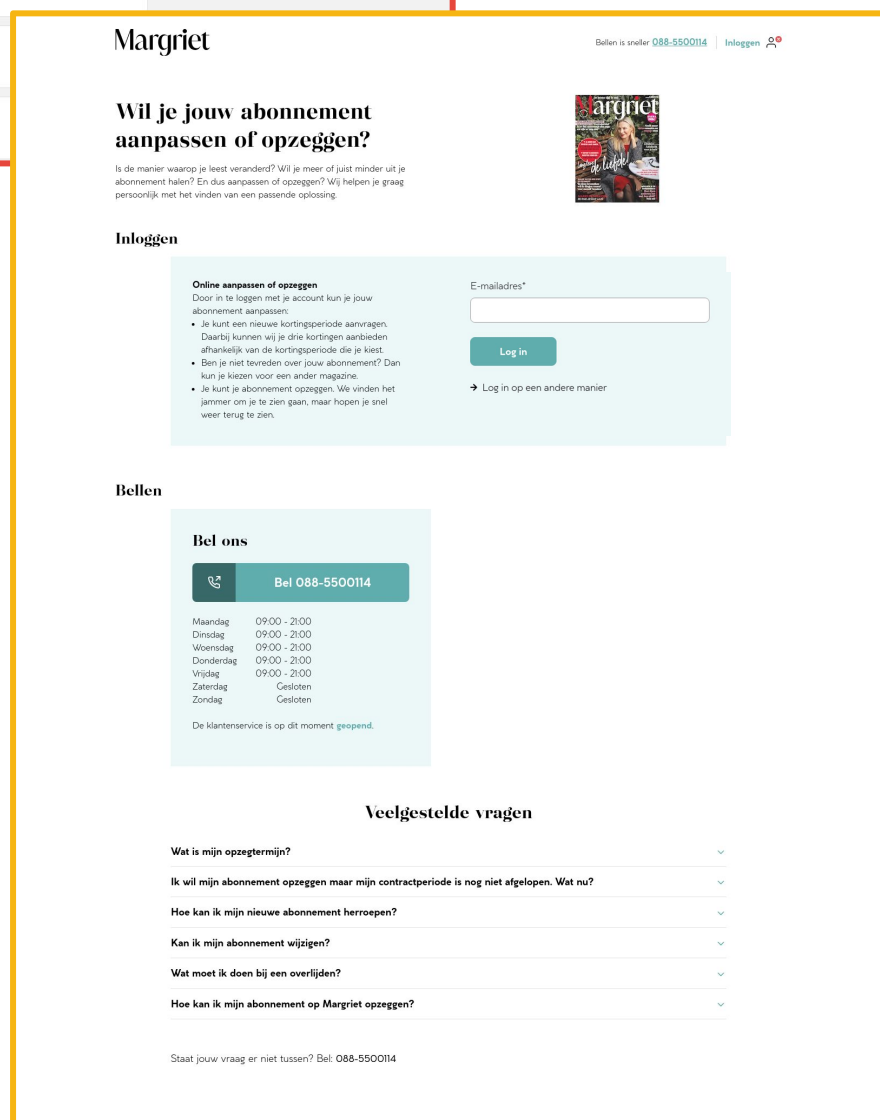
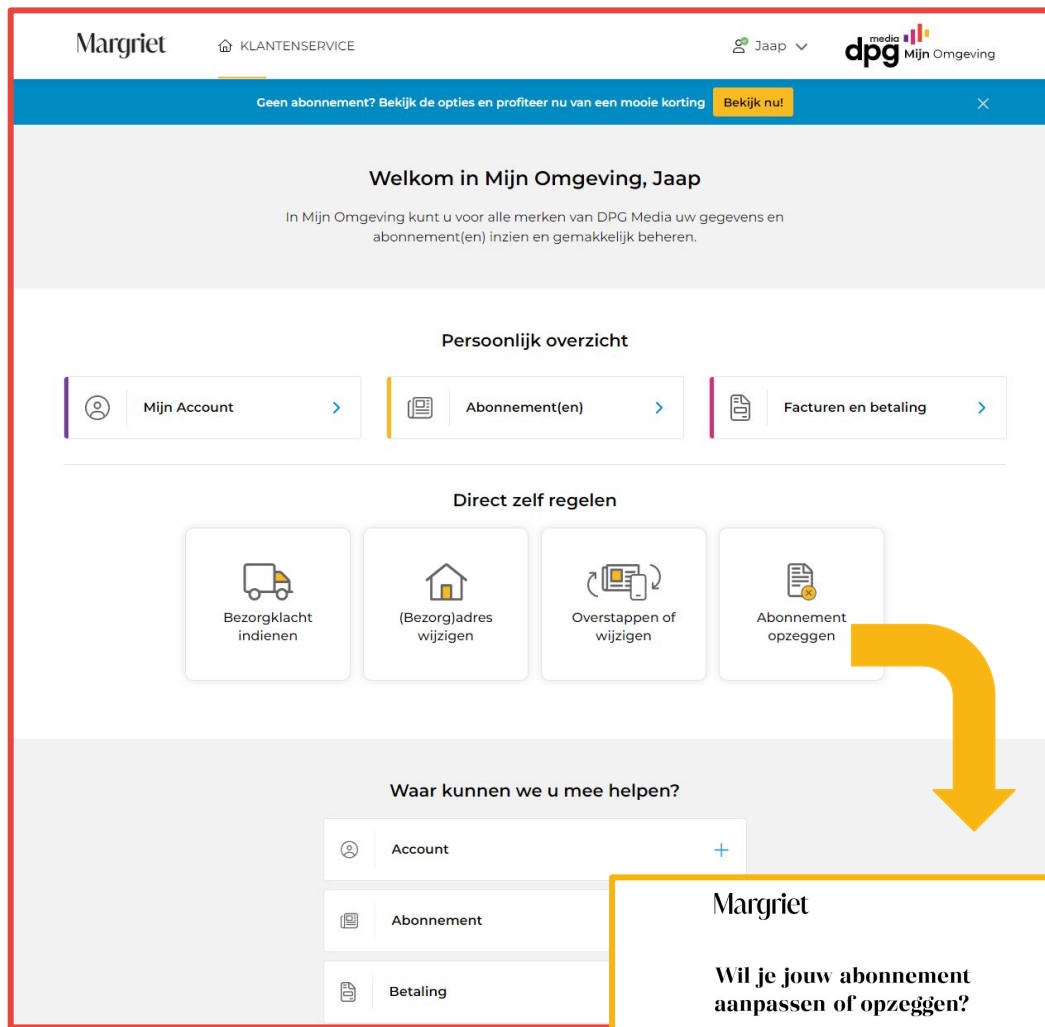
Problems & opportunities

Dig deeper

NO CHANGE

Logins +3.2%

Bayesian 69%



Lower login% for magazines

Frequent entries from MijnOmgeving

Infrequent use of some actions

High Exit Rates



54% of users entered through MijnOmgeving

70% of users in MijnOmgeving is logged in

When going from MijnOmgeving to OOF, re-logging in is required




Implement Single Sign On (I)

dpg media Mijjn Omgeving landing page

dpg media Mijjn Omgeving Logged in

Margriet landing page



WINNER

Logins +21%

Bayesian 100%

Margriet Logged in

Problems & opportunities

Dig deeper

Wil je jouw abonnement aanpassen of opzeggen?

Is de manier waarop je leest veranderd? Wil je meer of juist minder uit je abonnement halen? En dus aanpassen of opzeggen? Wij helpen je graag persoonlijk met het vinden van een passende oplossing.



Inloggen

Online aanpassen of opzeggen
 Door in te loggen met je account kun je jouw abonnement aanpassen:

- Je kunt een nieuwe kortingsperiode aanvragen. Daarbij kunnen wij je drie kortingen aanbieden afhankelijk van de kortingsperiode die je kiest.
- Ben je niet tevreden over jouw abonnement? Dan kun je kiezen voor een ander magazine.
- Je kunt je abonnement opzeggen. We vinden het jammer om je te zien gaan, maar hopen je snel weer terug te zien.

E-mailadres*

[Log in](#)

→ [Log in op een andere manier](#)

Bellen

Bel ons

[Bel 088-5500114](tel:088-5500114)

Maandag	09:00 - 21:00
Dinsdag	09:00 - 21:00
Woensdag	09:00 - 21:00
Donderdag	09:00 - 21:00
Vrijdag	09:00 - 21:00
Zaterdag	Gesloten
Zondag	Gesloten

De klantenservice is op dit moment **geopend**.

Veelgestelde vragen

- Wat is mijn opzegtermijn?
- Ik wil mijn abonnement opzeggen maar mijn contractperiode is nog niet afgelopen. Wat nu?
- Hoe kan ik mijn nieuwe abonnement herroepen?
- Kan ik mijn abonnement wijzigen?
- Wat moet ik doen bij een overlijden?
- Hoe kan ik mijn abonnement op Margriet opzeggen?

Lower login% for magazines

Frequent entries from MijnOmgeving

Infrequent use of some actions

High Exit Rates

1 out of 3 users land with the wrong intention

Frustration because of long waiting times on phone calls

Copy is causing friction

Difference between MijnOmgeving and OOF/OWF is not clear - causing navigational issues

Problems & opportunities

Dig deeper

SEO

WINNER

Exits -46%

Bayesian 100%

Wil je jouw abonnement aanpassen of opzeggen?

Is de manier waarop je leest veranderd? Wil je meer of juist minder uit je abonnement halen? En dus aanpassen of opzeggen? Wij helpen je graag persoonlijk met het vinden van een passende oplossing.



Inloggen

Online aanpassen of opzeggen
 Door in te loggen met je account kun je jouw abonnement aanpassen:

- Je kunt een nieuwe kortingsperiode aanvragen. Daarbij kunnen wij je drie kortingen aanbieden afhankelijk van de kortingsperiode die je kiest.
- Ben je niet tevreden over jouw abonnement? Dan kun je kiezen voor een ander magazine.
- Je kunt je abonnement opzeggen. We vinden het jammer om je te zien gaan, maar hopen je snel weer terug te zien.

E-mailadres*

Log in

→ Log in op een andere manier

Bellen

Bel ons

Bel 088-5500114

Maandag	09:00 - 21:00
Dinsdag	09:00 - 21:00
Woensdag	09:00 - 21:00
Donderdag	09:00 - 21:00
Vrijdag	09:00 - 21:00
Zaterdag	Gesloten
Zondag	Gesloten

De klantenservice is op dit moment **geopend**.

Veelgestelde vragen

- Wat is mijn opzegtermijn?
- Ik wil mijn abonnement opzeggen maar mijn contractperiode is nog niet afgelopen. Wat nu?
- Hoe kan ik mijn nieuwe abonnement herroepen?
- Kan ik mijn abonnement wijzigen?
- Wat moet ik doen bij een overlijden?
- Hoe kan ik mijn abonnement op Margriet opzeggen?

Staat jouw vraag er niet tussen? Bel: 088-5500114

Lower login% for magazines

Frequent entries from MijnOmgeving

Infrequent use of some actions

High Exit Rates

1 out of 3 users land with the wrong intention

Frustration because of long waiting times on phone calls

Copy is causing friction

Difference between MijnOmgeving and OOF/OWF is not clear - causing navigational issues

Problems & opportunities

Dig deeper



WINNER

Logins +10%

Bayesian 99%

Wil je jouw abonnement aanpassen of opzeggen?

Is de manier waarop je leest veranderd? Wil je meer of juist minder uit je abonnement halen? En dus aanpassen of opzeggen? Wij helpen je graag persoonlijk met het vinden van een passende oplossing.

Snel online regelen

Toch liever bellen



Veelgestelde vragen

- Wat is mijn opzegtermijn?
- Ik wil mijn abonnement opzeggen maar mijn contractperiode is nog niet afgelopen. Wat nu?
- Hoe kan ik mijn nieuwe abonnement herroepen?
- Kan ik mijn abonnement aanpassen?
- Wat moet ik doen bij een overlijden?

Staat jouw vraag er niet tussen? Ga naar [klantenservice](#).

Lower login% for magazines

Frequent entries from MijnOmgeving

Infrequent use of some actions

High Exit Rates

Copy is causing friction

Frustration because of long waiting times on phone calls

1 out of 3 users land with the wrong intention

Difference between MijnOmgeving and OOF/DWF is not clear - causing navigational issues

Problems & opportunities

Dig deeper

Wil je jouw abonnement aanpassen of opzeggen?

Is de manier waarop je leest veranderd? Wil je meer of juist minder uit je abonnement halen? En dus aanpassen of opzeggen? Wij helpen je graag persoonlijk met het vinden van een passende oplossing.

Snel online regelen

Bel 088-5500114

Het is momenteel erg druk. Wilt u onze verbeterde online-service proberen?
[Log nu in >](#)



WINNER

Logins +45%

Bayesian 99%



Wil je jouw abonnement aanpassen of opzeggen?

Is de manier waarop je leest veranderd? Wil je meer of juist minder uit je abonnement halen? En dus aanpassen of opzeggen? Wij helpen je graag persoonlijk met het vinden van een passende oplossing.

- Snel online regelen
- Toch liever bellen



Veelgestelde vragen

- Wat is mijn opzegtermijn?
- Ik wil mijn abonnement opzeggen maar mijn contractperiode is nog niet afgelopen. Wat nu?
- Hoe kan ik mijn nieuwe abonnement herroepen?
- Kan ik mijn abonnement aanpassen?
- Wat moet ik doen bij een overlijden?

Staat jouw vraag er niet tussen? Ga naar [klantenservice](#).

Lower login% for magazines

Frequent entries from MijnOmgeving

Infrequent use of some actions

High Exit Rates

1 out of 3 users land with the wrong intention

Frustration because of long waiting times on phone calls

Copy is causing friction

Difference between MijnOmgeving and OOF/OWF is not clear - causing navigational issues

Problems & opportunities
Dig deeper

Wil je jouw abonnement aanpassen of opzeggen?

Is de manier waarop je leest veranderd? Wil je meer of juist minder uit je abonnement halen? En dus aanpassen of opzeggen? Wij helpen je graag persoonlijk met het vinden van een passende oplossing.

Maak uw keuze om in te loggen

Persoonlijke korting kiezen	Andere leesvorm kiezen	Andere krant kiezen
Ander tijdschrift kiezen	Online opzeggen	Bel ons

WINNER

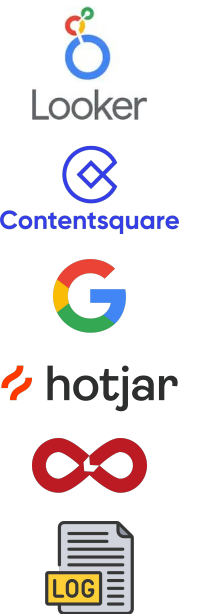
Logins +6.5%

Bayesian 100%

Problems & opportunities

Dig deeper

Solutions



Lower login% for magazines Infrequent use of some actions High Exit Rates Frequent entries from MijnOmgeving

Users can't find subscription number Main actions are "log in" and "call" Difference between MijnOmgeving and OOF/OWF is not clear - causing navigational issues 70% of users in MijnOmgeving is logged in

High drop-off on subscription number "Call me back" is rarely used Frustration because of long waiting times on phone calls 54% of users entered through MijnOmgeving

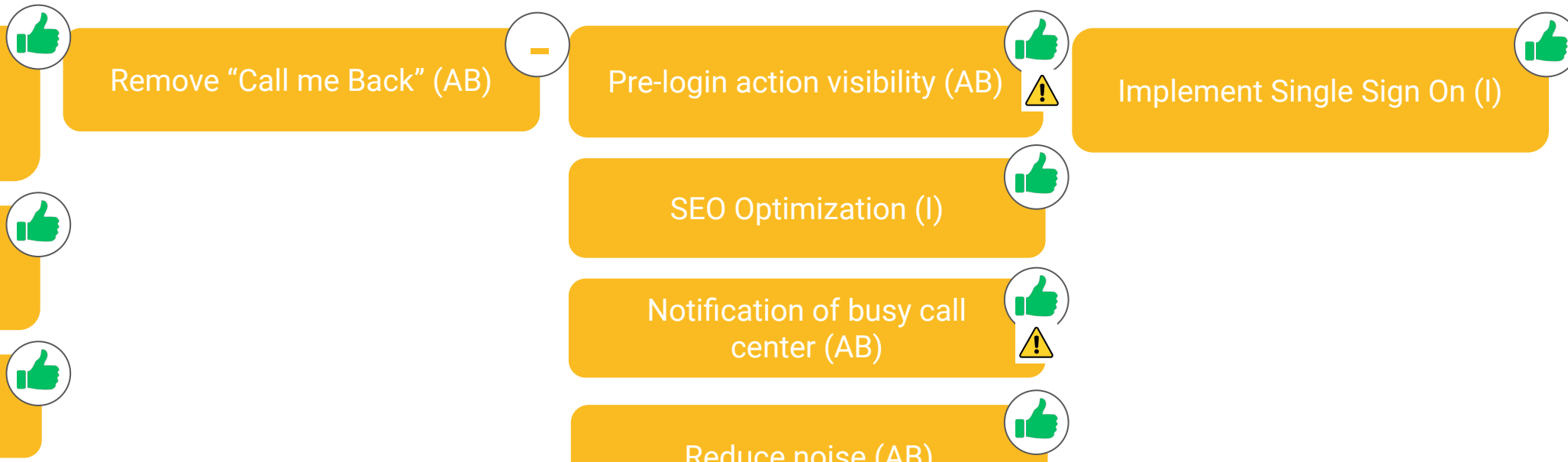
Users use IBAN that's not connected to the subscription number Clients often aren't being called back Copy is causing friction When going from MijnOmgeving to OOF, re-logging in is required

1 out of 3 users land with the wrong intention

Instructional copy (I) Remove "Call me Back" (AB) Pre-login action visibility (AB) Implement Single Sign On (I)

Login with DPG Media Account (I) SEO Optimization (I)

Expanded IBAN validation (I) Notification of busy call center (AB) Reduce noise (AB)





64%
Logged in
sessions

+45%



65%
Logged in
sessions

+260%



