

CRO AWARDS

Categorie: Mobile

Case: New York Pizza

Spreek de taal van je klant!

EVEN VOORSTELLEN



Daniël Markus
Oprichter ClickValue



Sanne Stricker
Senior Researcher ClickValue



Eva Abrams
Digital Manager New York Pizza

OVER NEW YORK PIZZA

Opgericht in 1993

200 winkels in Nederland, België en Duitsland

Webshop sinds 2000

Research CRO programma

- NPS score
- Interviews
- Shop monitoring
- Enquêtes
- Analytics
- Ux labs
- Database analyse
- Experimenten



OUDE SITUATIE

25cm bloemkoolbodem Vanaf € 8,99
 30cm bloemkoolbodem Vanaf € 11,49

Kies je saus

Tomatensaus
 Extra tomatensaus
 BBQ saus
 Geen saus
 Crème Fraiche

Kies je toppings

Kies maximaal 3 extra toppings (een extra topping kost minimaal € 1,00)

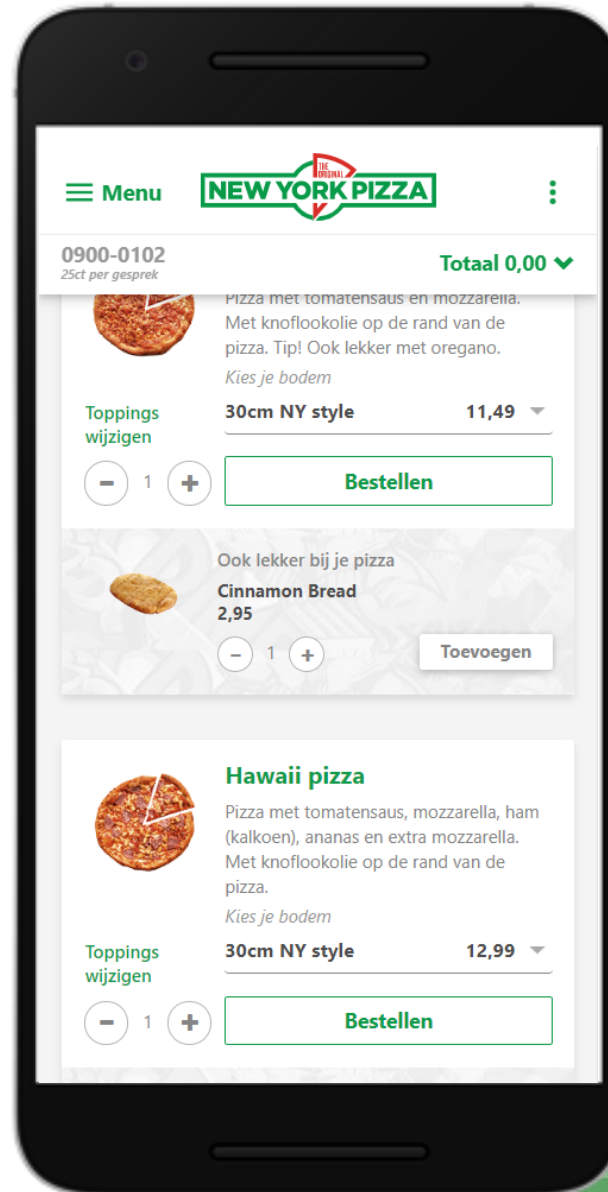
Vlees	single	double
Tandoori chicken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ham (100% kalkoen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pepperoni (beef, halal)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gehakt (rund)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Shoarma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Doner vlees	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hete kip	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Salami (Rund)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chicken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chorizo (kalfs)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
vegan kip-shoarma van De Vegetarische Slager	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Harissa kip	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Piri piri kip	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

MARGHERITA PIZZA

11,49


- 1 +

Toevoegen

Menu **NEW YORK PIZZA**


0900-0102 **Totaal 0,00** ▼
25ct per gesprek

 Pizza met tomatensaus en mozzarella. Met knoflookolie op de rand van de pizza. Tip! Ook lekker met oregano.
Kies je bodem


Toppings wijzigen **30cm NY style** **11,49** ▼

- 1 + **Bestellen**

Ook lekker bij je pizza

 **Cinnamon Bread** **2,95**

- 1 + **Toevoegen**

 **Hawaii pizza**
Pizza met tomatensaus, mozzarella, ham (kalkoen), ananas en extra mozzarella. Met knoflookolie op de rand van de pizza.
Kies je bodem

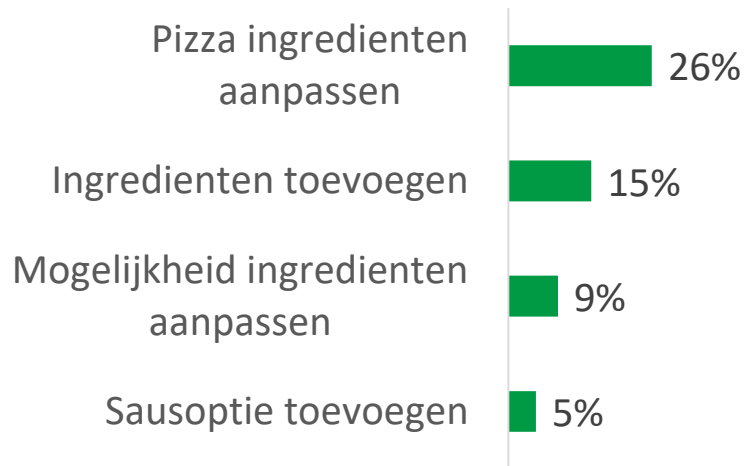
Toppings wijzigen **30cm NY style** **12,99** ▼

- 1 + **Bestellen**

ACHTERGROND

Hotjar

Als je één ding zou mogen wijzigen aan de NYP website, wat zou dat dan zijn?



Analytics

- Toenemend mobiel bezoek
- Beperkt gebruik toppings wijzigen op mobiel

Database analyse

- Goede klanten wijzigen toppings
- Toppings wijzigen leidt tot hogere orderwaarde

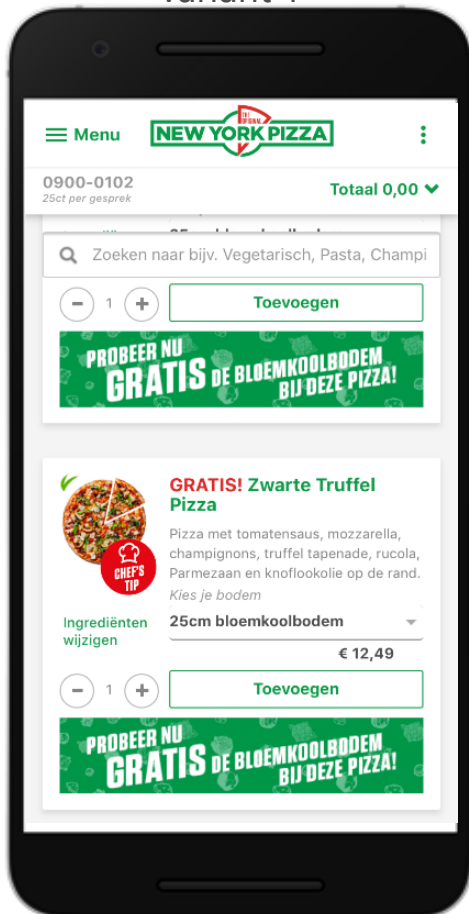
Meer mensen willen toppings wijzigen dan er mensen zijn die het doen

HYPOTHESE

Door de **term *Toppings* te veranderen** in terminologie die de klant gebruikt en de functionaliteit **visueel meer aandacht** te geven, verwachten we dat **meer bezoekers** de **ingrediënten zullen wijzigen** waardoor de **conversie stijgt** en **orderwaarde toeneemt**.

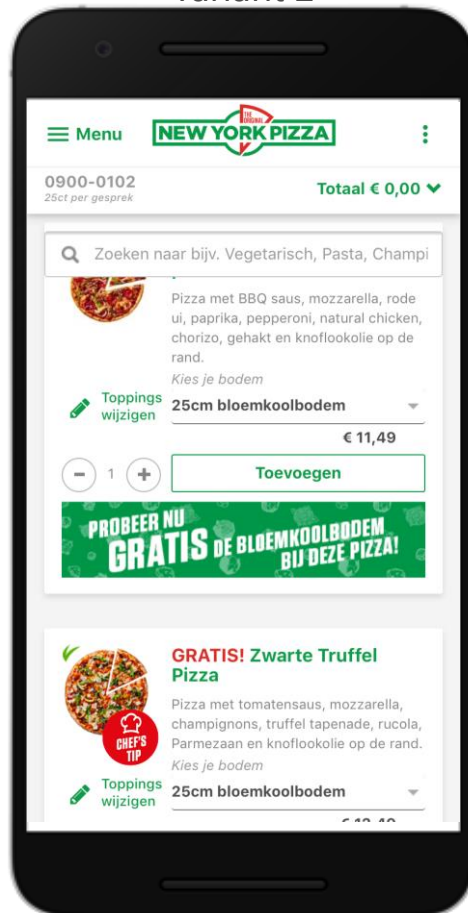
NIEUWE SITUATIE

variant 1



Ingrediënten
wijzigen

variant 2



Toppings
wijzigen

variant 3

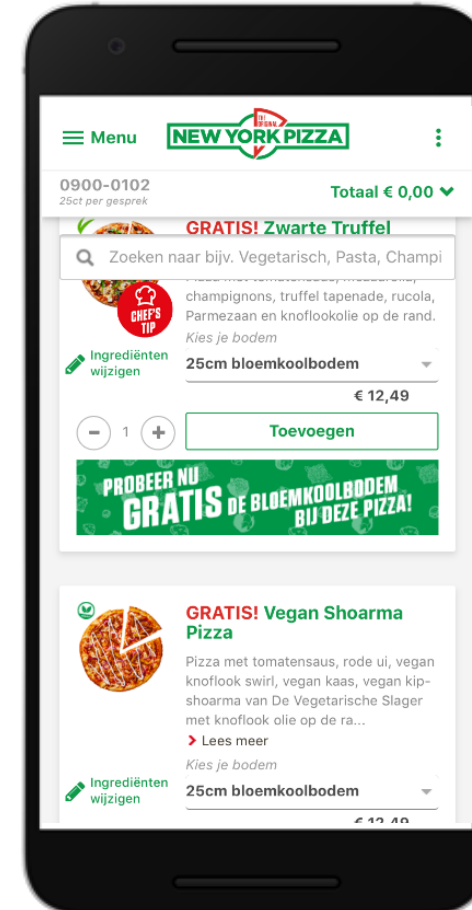


Ingrediënten
wijzigen

RESULTAAT

Variant 3:

- **+3,3% op conversie!**
- AOV +1,7%
- Interactie met topping: +25%
- Positief resultaat bij nieuwe en bestaande klanten



LEARNINGS

1. Spreek de taal van de klant
2. Mobile First loont
3. Maak onderscheid tussen nieuwe klanten en herhaalklanten
4. Wie het kleine niet eert...

Herhaling poll na implementatie....

Als je een ding zou mogen wijzigen aan de NYP website, wat zou dat dan zijn?

