



# Prospective Optimization



“Practical Examples of Thomas Cook’s  
Travel Beyond Web Analytics Data”

# Who Am I?



36 years old  
5 years UX work experience

**VoC Evangelist**

Professional Blogger  
Public Speaker

*2 as manager*



**actualinsights\***  
Real Users, Real Data, Real Insights

*and...*

frankwatching.nl  
webanalisten.nl  
marketingfacts.nl

Matthew Niederberger





**No Total Control**



**Look in our Kitchen**

**No Promises**



# Better Understanding





**From dreams**

**To reality**

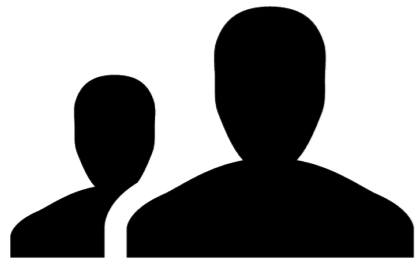




# Hidden dangers

BE CAREFUL

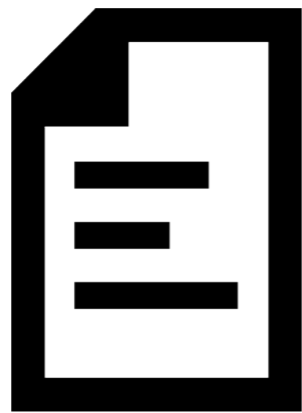
# Analytics' Booking Story



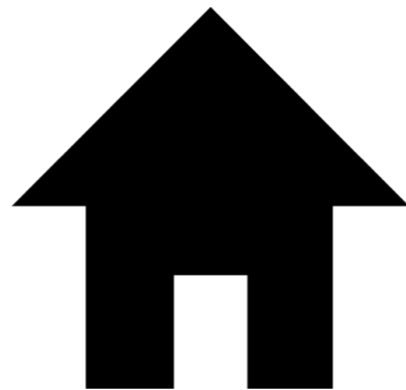
**Personal  
Details**



**Leak**



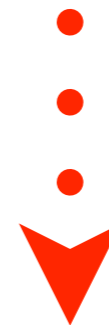
**Extras  
Car etc.**



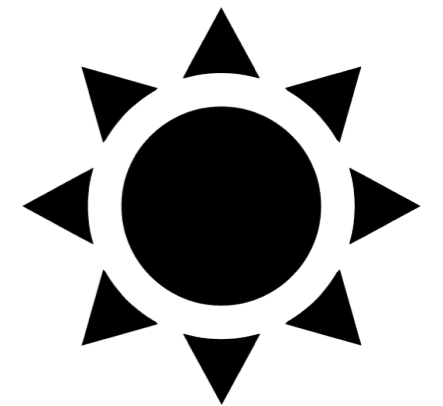
**Address  
Phone**



**Payment  
Selection**



**Leak**



**Booking  
Complete**

# The Problem



Payment Selection

What? ✓

Why?





**Would Shell allow this?**





**Shell would try this...**



**What would you try?**

# Prospecting





**Calculate Potential** .....

**Heuristic Evaluation** .....

**Research Attitude** .....

**Research Behavior** .....

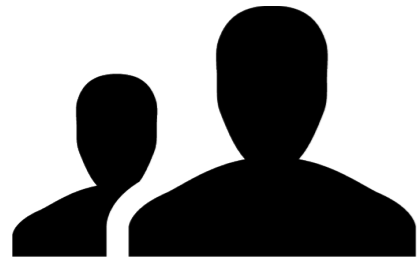




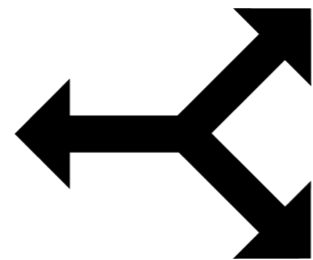
**Calculate Potential - - - - -**

# Calculate Potential - - - - -

## True Intent Conversion Rate



**Visitors**



**Purpose**



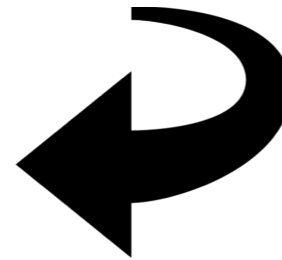
**Look for a holiday**



**Compare Prices**



**Book a holiday**



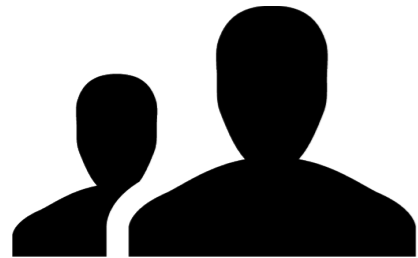
**Re-visit post booking**



**Talk to CS employee**

# Calculate Potential - - - - -

## True Intent Conversion Rate



**Visitors**



**Book a holiday**

**=**

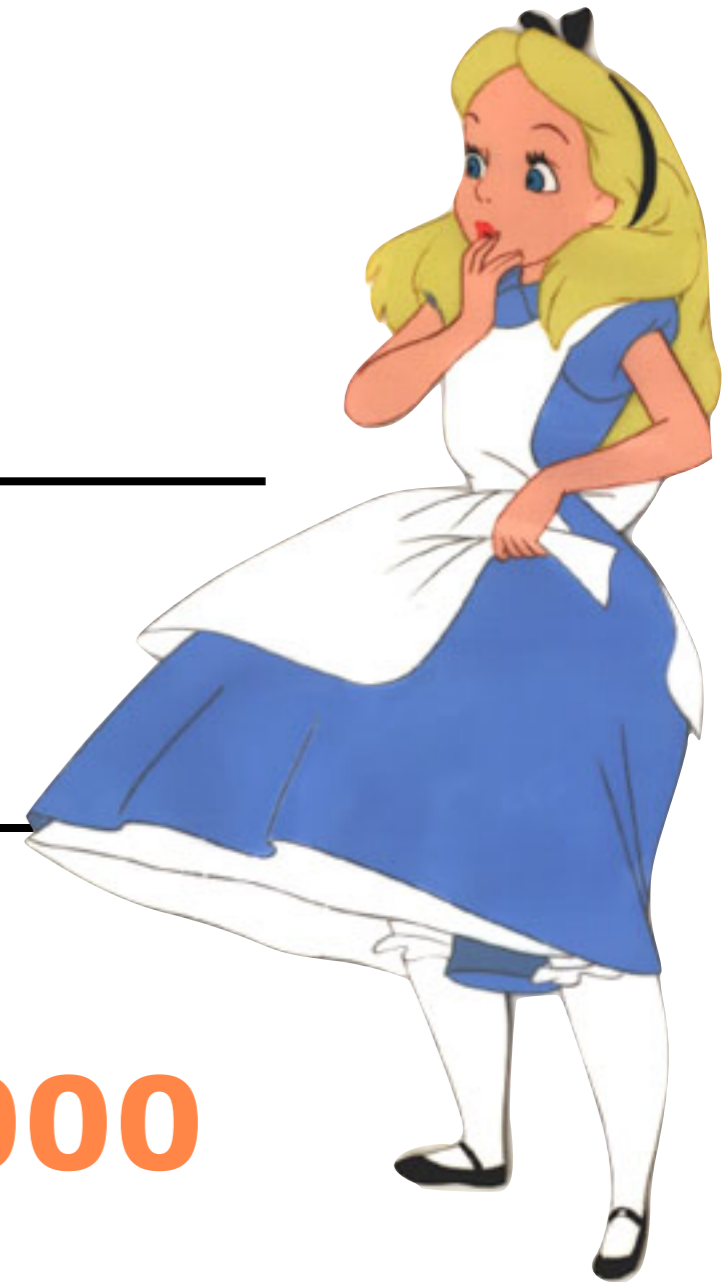
**12%**

# Calculate Potential - - - - -

## True Intent Conversion Rate

<b>Total Visitors</b>	<b>100,000 *</b>
<b>Booking Intention</b>	<b>12%</b>
<b>Average Order Value</b>	<b>\$1.000 *</b>
<hr/>	
<b>Potential Revenue</b>	<b>\$12.000.000</b>
<b>Real World Conversion</b>	<b>1% *</b>
<hr/>	
<b>Actual Revenue</b>	<b>\$1.000.000</b>

**Difference - \$11.000.000**



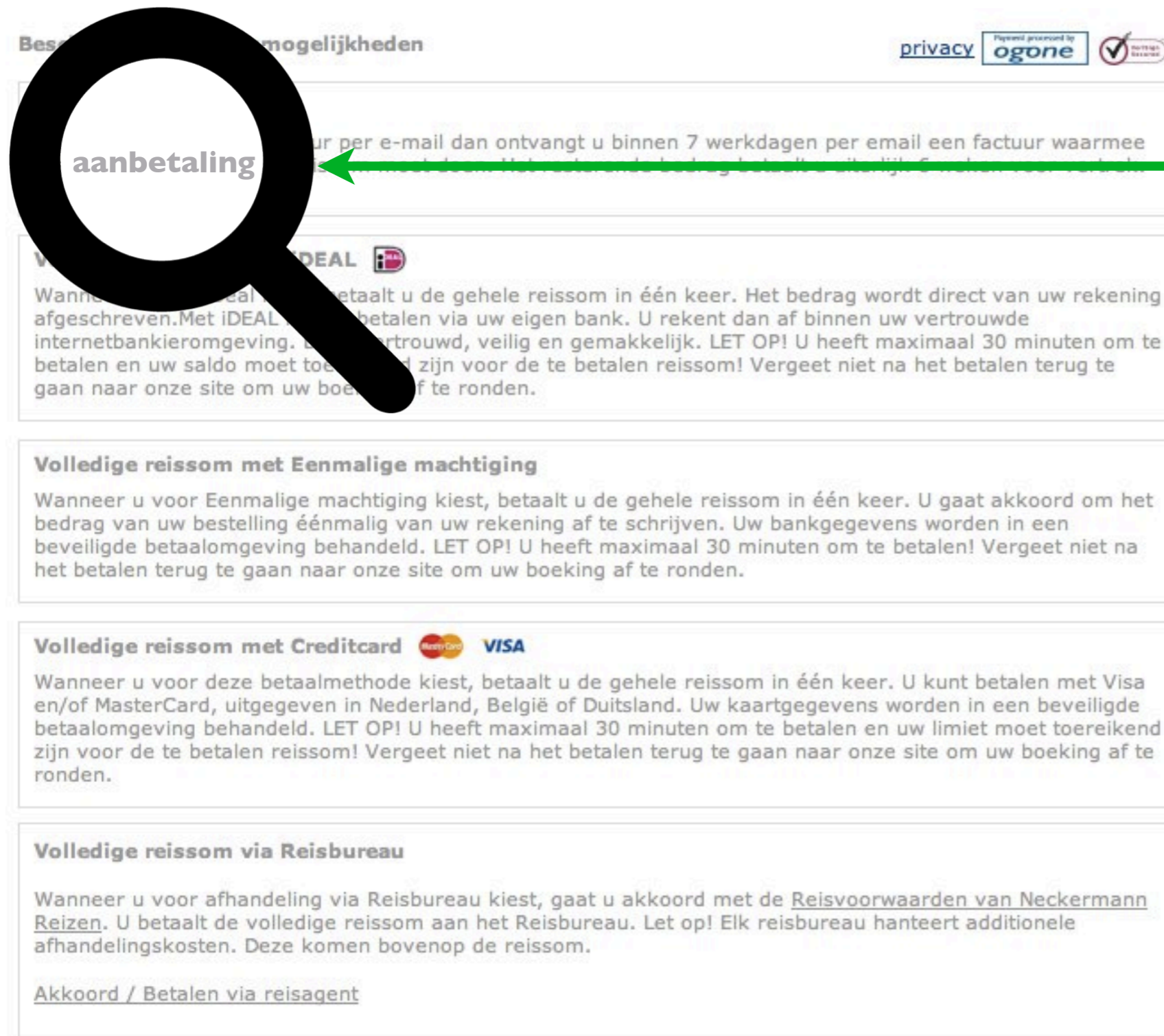
\* fictitious data

**Would YOU allow this?**





**Heuristic Evaluation - - - - -**

# Heuristic Evaluation - - - - -




Besonderheden

privacy  



aanbetaling

ur per e-mail dan ontvangt u binnen 7 werkdagen per email een factuur waarmee

Wanneer u met IDEAL  betaalt u de gehele reissom in één keer. Het bedrag wordt direct van uw rekening afgeschreven. Met IDEAL betaalt u via uw eigen bank. U rekest dan af binnen uw vertrouwde internetbankieromgeving. Het is veilig, vertrouwd, veilig en gemakkelijk. LET OP! U heeft maximaal 30 minuten om te betalen en uw saldo moet toereikend zijn voor de te betalen reissom! Vergeet niet na het betalen terug te gaan naar onze site om uw boeking af te ronden.

**Volledige reissom met Eenmalige machtiging**

Wanneer u voor Eenmalige machtiging kiest, betaalt u de gehele reissom in één keer. U gaat akkoord om het bedrag van uw bestelling éénmalig van uw rekening af te schrijven. Uw bankgegevens worden in een beveiligde betaalomgeving behandeld. LET OP! U heeft maximaal 30 minuten om te betalen! Vergeet niet na het betalen terug te gaan naar onze site om uw boeking af te ronden.

**Volledige reissom met Creditcard**  

Wanneer u voor deze betaalmethode kiest, betaalt u de gehele reissom in één keer. U kunt betalen met Visa en/of MasterCard, uitgegeven in Nederland, België of Duitsland. Uw kaartgegevens worden in een beveiligde betaalomgeving behandeld. LET OP! U heeft maximaal 30 minuten om te betalen en uw limiet moet toereikend zijn voor de te betalen reissom! Vergeet niet na het betalen terug te gaan naar onze site om uw boeking af te ronden.

**Volledige reissom via Reisbureau**

Wanneer u voor afhandeling via Reisbureau kiest, gaat u akkoord met de [Reisvoorwaarden van Neckermann Reizen](#). U betaalt de volledige reissom aan het Reisbureau. Let op! Elk reisbureau hanteert additionele afhandelingskosten. Deze komen bovenop de reissom.

[Akkoord / Betalen via reisagent](#)

**Down payment**

**5 options...**

**but only 1 offers 30% down payment**

# Heuristic Evaluation - - - - -

## Why offer a 'Down Payment' option?



**Dutch Law**

**101**



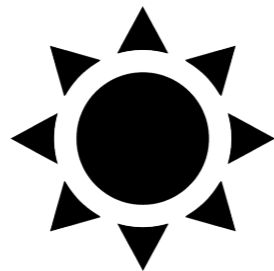
**Government regulated savings**



**Save 8% of your salary per month**



**Pay out in May of every year**



**Let everyone go on a holiday**

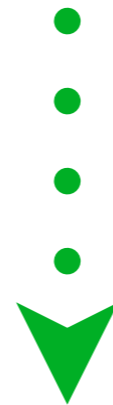


# Heuristic Evaluation - - - - -

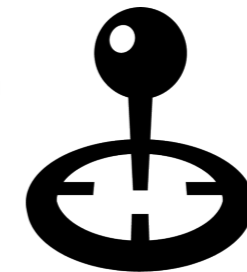
## Why offer a 'Down Payment' option?



Pay out in **May** of every year



**Local Laws & Behavior  
dictate necessity.**



# Heuristic Evaluation - - - - -

**Why offer a 'Down Payment' option?**

**22%** of holidays are booked during December/January



# User Research vs Intuition





**Gary Klein**



# **Recognition Primed Decision**

# Sign Recognition



# Prior Experience



# Decision/ Behavior





- 1. Sign Recognition**
- 2. Prior Experience**
- 3. Decision / Behavior**



# Who should you trust?

**Get Started Now**  
It's free! No trials, no fees.

vs

**Get Started Now**  
It's free! No trials, no fees.

# Who should you trust?



**Users**

vs



**Experts**

# My Personal Opinion



**Experts** should include



**Users**

**Research Attitude - - - - -**

# Research Attitude - - - - -

## Target: Visitors in Booking Dialogue

[neckermann.nl/vliegvakanties/BookingDialog.aspx](http://neckermann.nl/vliegvakanties/BookingDialog.aspx)

## Display: Move outside of active window

When the above criteria is met and the user moves their cursor towards the browser close button  
Note: this does not work in all browsers, so not all of your exiting customers will see it. We're continuing to make this option available because we think a subset of answers is better than nothing!

**12.344**  
views

**2.064**  
responses

**...in 14 days**

Waarom wilt u de boeking niet afronden?

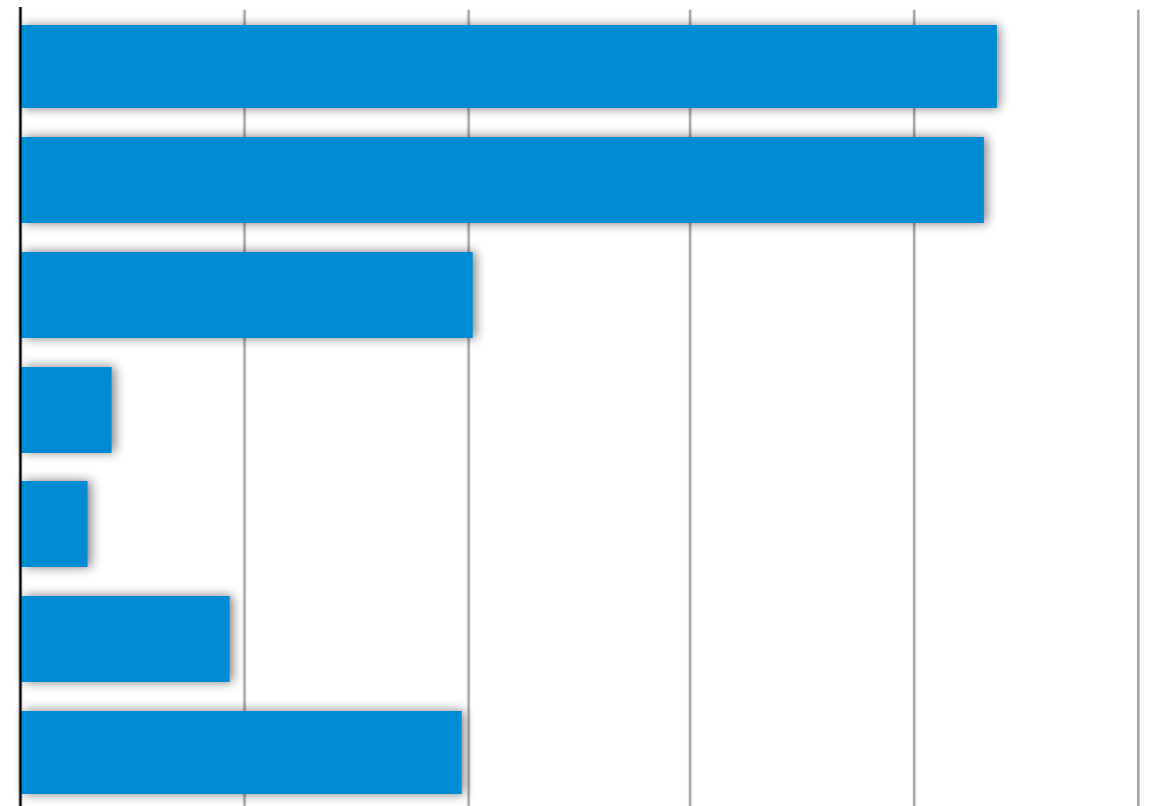
- Ik moet eerst met mijn reisgenoot(en) overleggen.
- Ik wilde alleen de totaal prijs weten.
- Ik vind de totaalprijs te duur.
- Ik moet eerst nog geld overmaken van een spaarrekening.
- Ik kon niet betalen vanwege een fout op de website.
- Ik boek liever via een reisbureau.
- Ik wilde graag weten hoeveel korting ik kreeg.
- Ik kwam alleen prijzen vergelijken
- Anders...

SEND 

# Research Attitude - - - - -

## Why won't you complete your booking?

- I must first discuss this with my (travel)partner
- I only wanted to know the total price
- Total price was too expensive
- I need to transfer money from my savings account first
- I could not pay due to an error on the website
- I prefer to book at a Travelshop
- Other...



**Flight preferences**  
**Display discounts**

# The Problem



Payment Selection

## Down payments

**0.5%**

of those surveyed.



# ~~Real~~ The Problem



~~Payment Selection~~

- 31% **Displayed offer not convincing enough**
- 30% **Looking to book, but not alone, only with partner**
- 7% **Specific airlines avoided by potential customers**
- 6% **Inconsistent discount display causing confusion**

# Research Attitude - - - - -

- 37%** **Displayed offer not convincing enough**  
**Inconsistent discount display causing confusion**  
→ **Poor Persuasion, Competitive Awareness**
- 30%** **Looking to book, but not alone, only with partner**  
→ **Functional Expectancy**
- 7%** **Specific airlines avoided by potential customers**  
→ **Product Apprehension**

**Test Behavior/Attitude - - - - -**



**Behavior  
vs  
Attitude**

**Completed:**

Monday January , 2012 at 09: PM UTC

**User agent:**

IE 8.x Windows 7

**IP address:**

145.53.

**Page:**

/Miegvakanties/bookingdialog.aspx

Overview

By Date

By OS/Browser

By Page

Individual responses (2,064)

Search

Survey Response

of 2,064 - [Delete response](#)



### Waarom wilt u de boeking niet afronden?

Ik moet eerst met mijn reisgenoot(en) overleggen.

Ik wilde alleen de totaal prijs weten.

Ik vind de totaalprijs te duur.

Ik moet eerst nog geld overmaken van een spaarrekening.

Ik kon niet betalen vanwege een fout op de website.

Ik boek lever via een reisebureau.

Anders...

"ik twijfel over de vliegmaatschappij onur air"

# Discovering Issues



**n=1**

**Difficult**



# Discovering Issues



**1=n**

**Easier**



# Test Behavior/Attitude - - - - -

**7%** Specific airlines avoided by potential customers  
    ↪ **Product Apprehension**

**On several desitnations, we offer Onur Air**





# Test Behavior/Attitude - - - - -

**7%** Specific airlines avoided by potential customers  
    **Product Apprehension**

On several desitnations, we offer Onur Air



potential customers wanted (at least) Transavia

# Test Behavior/Attitude - - - - -



**I don't want to fly with Onur Air.**

**Can I pay extra to fly with Transavia instead of Onur Air?**

**I have some doubts about flying with Onur Air.**

**I only want to fly with Transavia.**

# Test Behavior/Attitude - - - - -



Can I **pay extra** to fly with Transavia instead of Onur Air?  
I have some **doubts** about flying with Onur Air.

**Potential...**

**7%** van **11,000 X € 1.000**

**€ 770.000 / month**



# Test Behavior/Attitude - - - - -

## Test Hypothesis

pay extra

Will visitors pay a premium to fly with a preferred carrier?



doubts

Are visitors really abandoning or seeking out alternatives when presented with Onur Air as carrier?



# Test Behavior/Attitude - - - - -

doubts

**Are visitors really abandoning or seeking out alternatives when presented with Onur Air as carrier?**

**3/5**



**Offer Alternatives  
Save Conversions**

# Test Behavior/Attitude - - - - -

€ 770.000/month

10%

x 12 months

€ 924.000/year

RESERVED

**Claim Your Spot**

Did we  there?

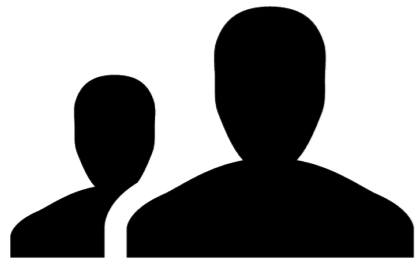






# Reading Tea Leaves

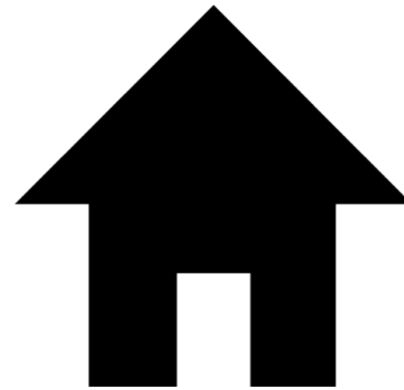
# Bug Hunting 101 - - - - -



**Personal  
Details**



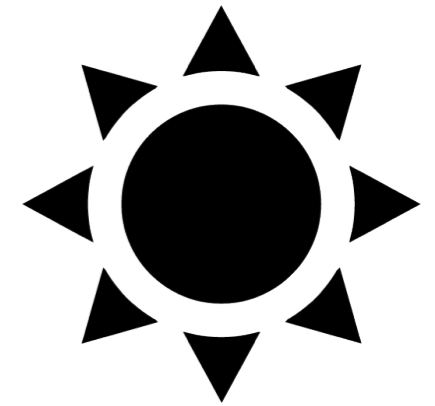
**Extras  
Car etc.**



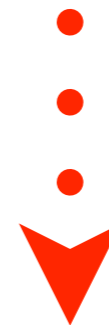
**Address  
Phone**



**Payment  
Selection**



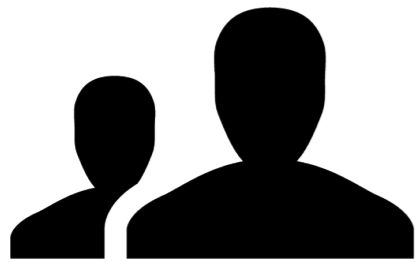
**Booking  
Complete**



**Leak**



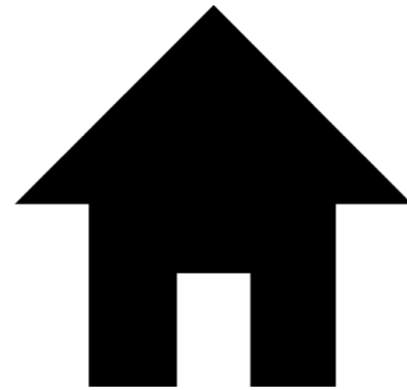
# Bug Hunting 101 - - - - -



**Personal  
Details**



**Extras  
Car etc.**



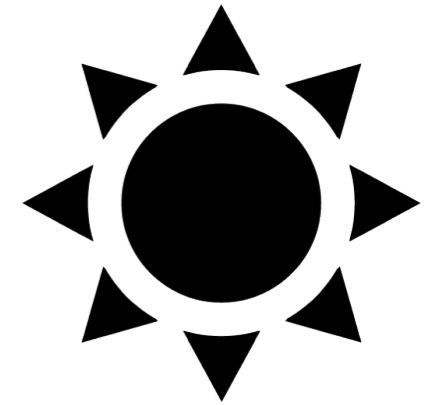
**Address  
Phone**



**Payment  
Selection**



**Leak**



**Booking  
Complete**



**Leak**



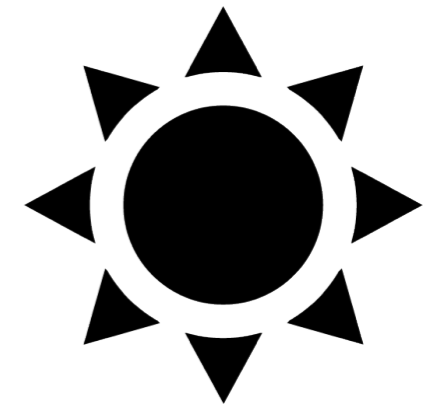
# Bug Hunting 101 - - - - -



**Leak**



**Payment  
Selection**



**Booking  
Complete**

**98 visitors/week**

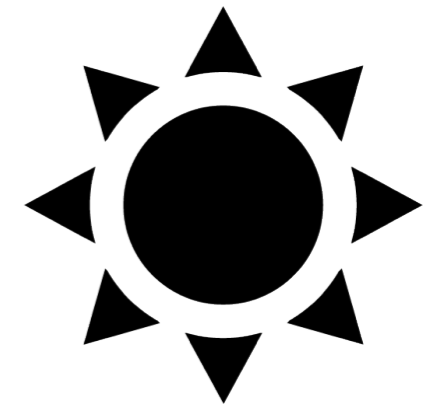
# Bug Hunting 101 - - - - -



**Leak**



**Payment  
Selection**



**Booking  
Complete**

**98 visitors/week**

**98** visitors/week

**1/14** in-funnel conversion

**€1.200** average order value

fix issue

**10** daily extra bookings

**€4.000.000** extra revenue

# Bug Hunting 101 - - - - -



**€4.000.000**

**This is your boss...**





**This is your boss...**



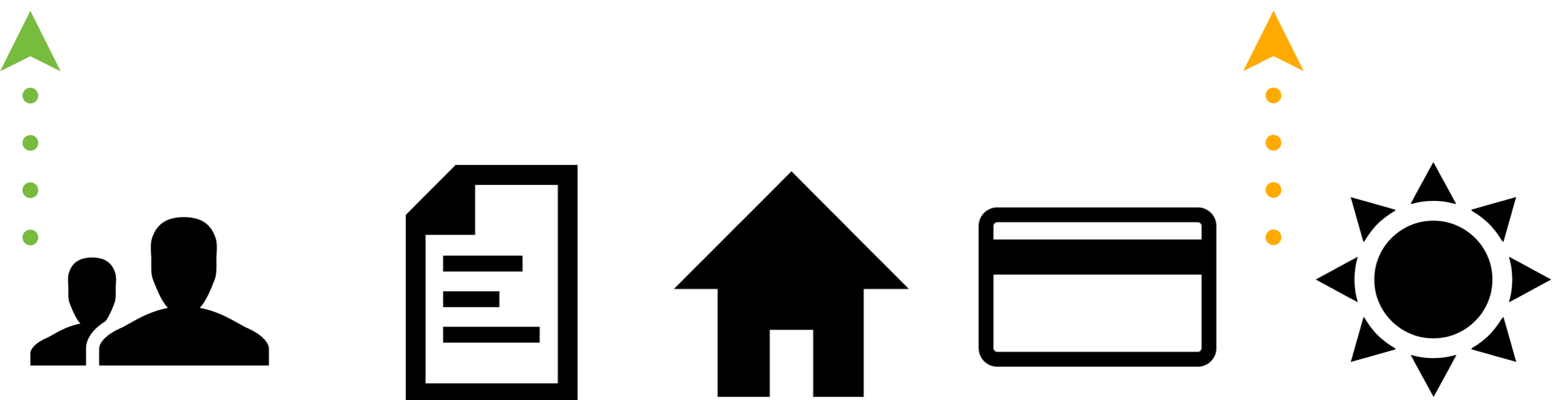
**...with millions  
more revenue.**

# Bug Hunting 101 - - - - -



**Check Availability**

**Book**



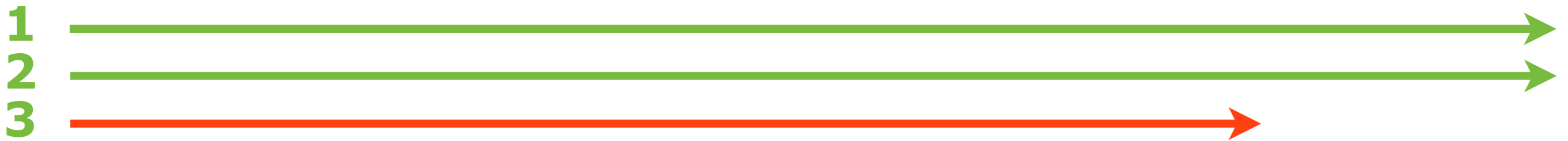
**Personal  
Details**

**Extras  
Car etc.**

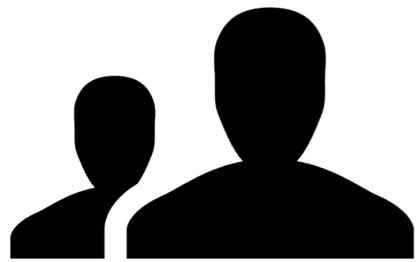
**Address  
Phone**

**Payment  
Selection**

**Booking  
Complete**



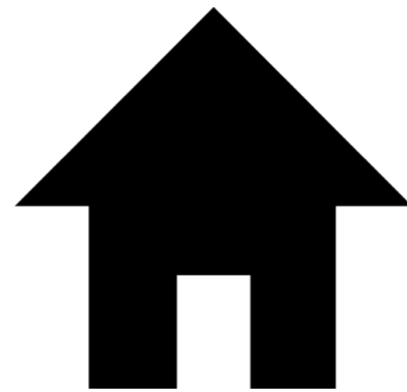
## 98 visitors/week



**Personal  
Details**



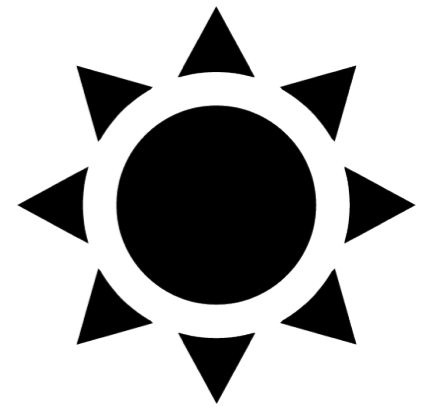
**Extras  
Car etc.**



**Address  
Phone**



**Payment  
Selection**



**Booking  
Complete**



**98 visitors/week**

**no seats on flight**

**no rooms in hotel**

**no message to visitor**

# Bug Hunting 101 - - - - -



## Changed this...



# Bug Hunting 101 - - - - -



## Akkoord reisvoorwaarden / Definitief boeken en betalen

U heeft gekozen een boeking te maken. Om de boeking definitief te maken dient u eerst akkoord te gaan met de [Reisvoorwaarden van Neckermann Reizen](#). Let op! Controleer hierboven nogmaals goed of al uw gegevens correct zijn ingevuld. Uw boeking is definitief zodra u een reserveringsnummer van ons heeft ontvangen.

U bent akkoord gegaan met de reisvoorwaarden van Neckermann, uw boeking is bijna definitief. Kies een betalingsmogelijkheid om de boeking volledig af te handelen.

## Beschikbare betalingsmogelijkheden

Uw boeking is definitief zodra u heeft gekozen voor een betalingsmethode. Kies een betalingsmethode.



**Helaas kunnen wij uw boeking niet voltooien, omdat alle vervoersmogelijkheden zijn volgeboekt.**

Tijdens piekperiodes kan het voorkomen dat meerdere bezoekers tegelijkertijd boeken, waardoor het kan gebeuren dat er geen vervoersmogelijkheden zijn naar de door uw gekozen bestemming in de door u gewenste vakantieperiode.

**Wij adviseren u een andere vertrekdatum, reisduur, accommodatie of bestemming te kiezen.**

Onze excuses voor het ongemak

[Terug naar de accommodatie >>](#)

## Kassabon

Totaalprijs  
**€ 1.087,50**



Hotel Lopesan Baobab Resort  
Spanje, Maspalomas

[Toon prijsinformatie](#)

Duur: **3 dagen**

Vertrek:  
Retour:

**Explain**

Verblijf 1: **2 volwassenen**

[Toon kamerinformatie](#)

Verzekering:  **Annuleringsverzekering**  
 **Reisverzekering gehele reis**

**Assist**

**Push**

Failure Reason

Our Advice

Call to Action

beveiligde betaalomgeving behandeld. LET OP! Het betalen terug te gaan naar onze site om uw boeking af te ronden.

[Betaal >>](#)

Volledige reisom met Creditcard

**10** daily extra bookings

**better brand experience**

**better user experience**

**more loyalty**

**more revenue**

**You're Welcome :)**





# Happy Holidays from



Presented by:  
Matthew Niederberger  
[matthew.niederberger@gmail.com](mailto:matthew.niederberger@gmail.com)  
[@MatthewNL](#)