Judith de Groot-Pagrach, iO

Stop met zenden, begin met testen

Wat een musicalplatform ons leert over content

01

Gut feeling

INTERACTIE

Wie is er weleens viral gegaan?



GUT FEELING



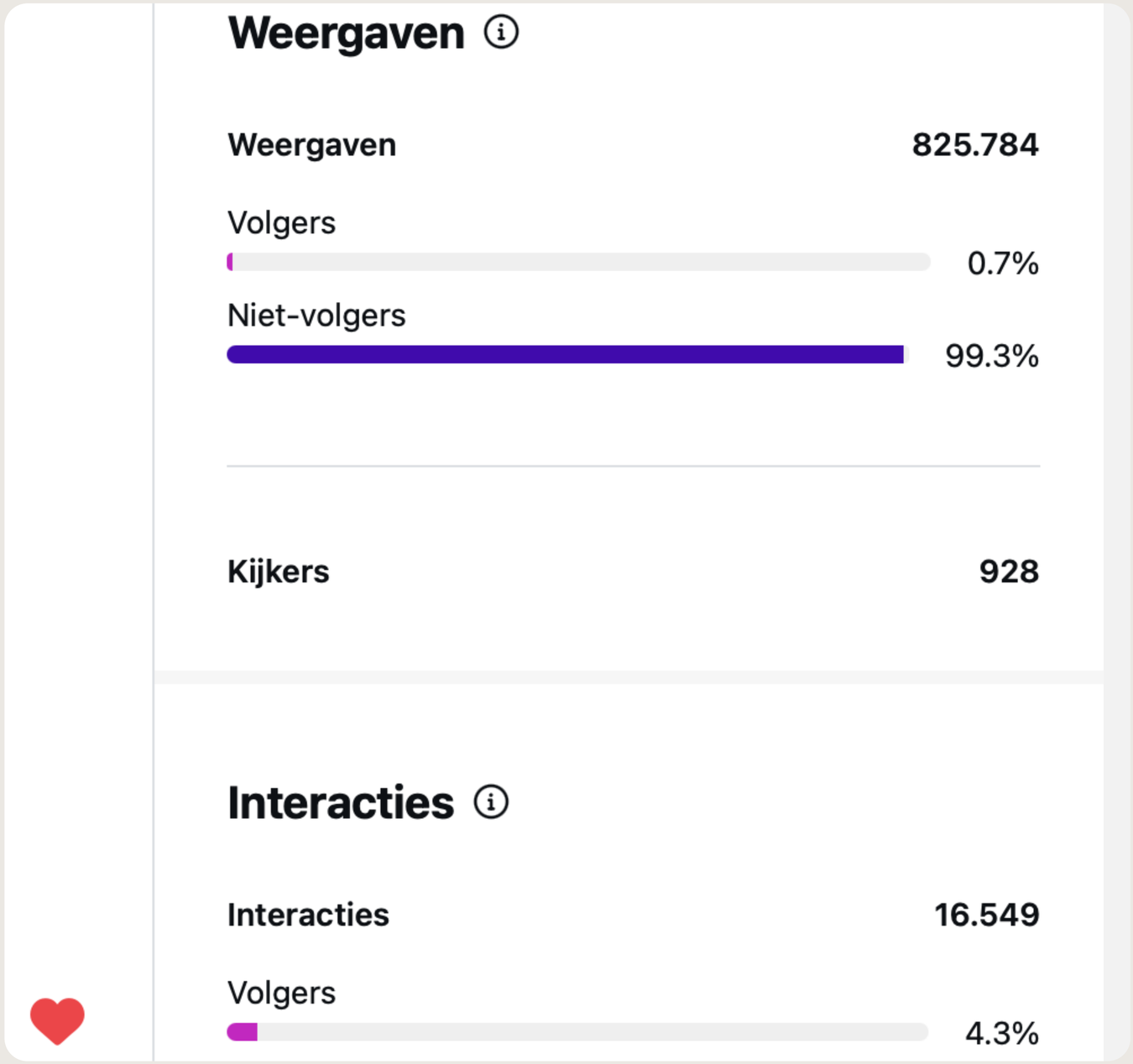
Ik filmde een apple crumble.

- Een jaar of twee geleden werd een restaurantje in Den Bosch beroemd om zijn apple crumble to go
- TikTok en Instagram gingen los, er kwamen rijen voor de deur
- Andere restaurants deden het na
- Ik dacht op een donderdagavond: dit is toch supersimpel, en filmde het recept (mijn versie) thuis

GUT FEELING

1,5 miljoen
views op TikTok.

Bijna 1 miljoen
op Instagram.



GUT FEELING

Gut feeling.
Maar kon ik het herhalen?

GUT FEELING



Ik probeerde het te herhalen

- Ik hing aan andere thema's die viral gingen
- Zelfde aanpak, zelfde snelheid
- Het werkte niet
- Waarom dan wél de eerste keer?

GUT FEELING

Soms is gut feeling goed.

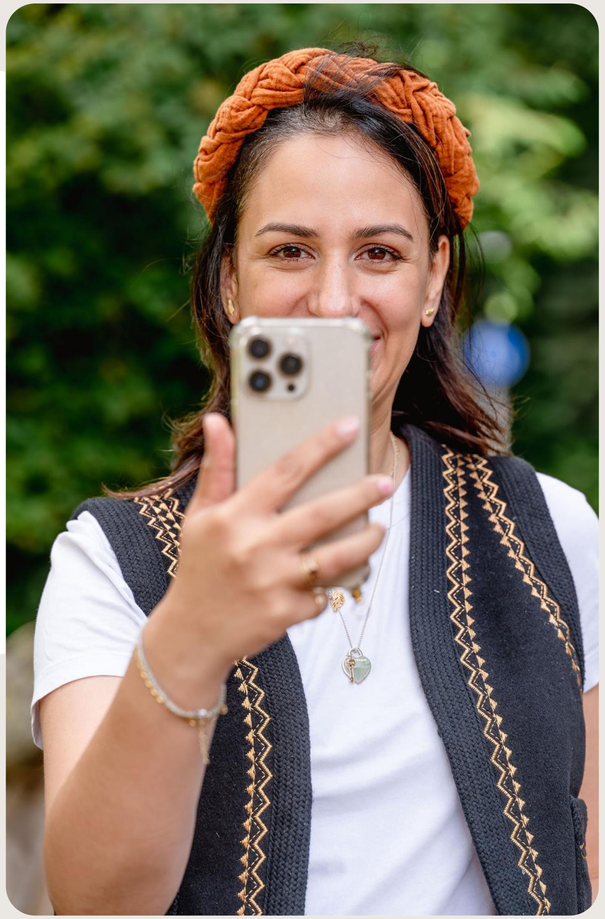
Maar hoe maak je de kans op succes groter?

TOEVAL OF PLAN

Hoi, ik ben Judith

16 jaar in digital, tech en content.

Ik werk op de plek waar ze elkaar raken.



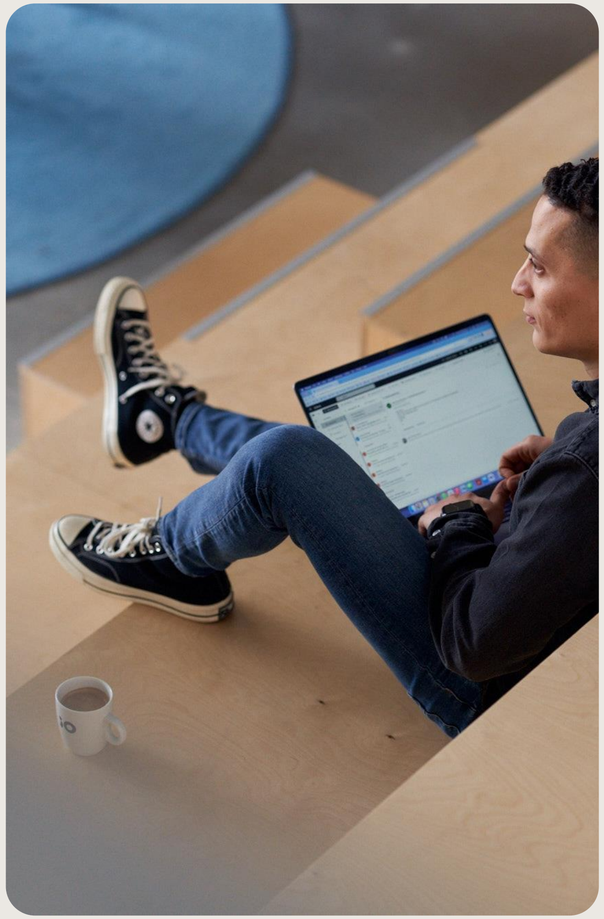
Content creator

Mensen inspireren met eten van over de hele wereld. 25.000+ volgers (verdeeld over verschillende platforms), 100K maandelijkse bezoekers.



Ik achterhaal wat klanten echt vragen

Niet wat ze zeggen te willen, maar wat ze nodig hebben. Dat doe ik bij iO als Transformation Lead.



Ik zet transformaties in gang

Samen met klanten, in kleine, werkbare stappen. Bijvoorbeeld bij Stage Entertainment.

TOEVAL OF PLAN

Case
Stage Entertainment

02

Hoe verlengen we de experience?

DE SHOW VERLENGEN

Het licht gaat uit.



© Stage entertainment

DE SHOW VERLENGEN

De zaal houdt zijn adem in.



© Stage entertainment

DE SHOW VERLENGEN

En dan begint de show.



© Stage entertainment

DE SHOW VERLENGEN

De avond is groter dan de show

Elk moment vóór en ná de show is een kans om de ervaring te verlengen.





© Stage entertainment

Je concurreert niet alleen met andere musicals

- Consumenten kijken kritischer naar hun uitgaven
- Je concurreert met een etentje of een feestje
- Of met thuis op de bank, Netflix aan en sushi besteld
- Een avond / (uit) moet het waard zijn, ook vóór de koop en na de beleving

03

Het probleem

HET PROBLEEM

Waar Stage tegenaan liep

Onvoldoende van elkaar leren

Vier landen die ieder het wiel opnieuw uitvinden.

Onvoldoende snelheid

Ideeën bleven te lang liggen voordat ze live gingen.

Onvoldoende bewijs

Beslissingen op gevoel, niet op wat bezoekers deden.

HET PROBLEEM



Waar iO o.a. bij hielp

- Het platform, mee ontwikkeld voor Stage Entertainment
- HubSpot: contact en data rondom bezoekers en fans
- Dual track agile: naast bouwen ook uitzoeken wat het waard is om te bouwen/ experimentatie mindset

04

Dual track agile

DUAL TRACK AGILE

Dual track in één minuut

Spoor 1: uitzoeken

Een idee is een aanname. Je test het klein en leert ervan.

Spoor 2: bouwen

Wat bewezen is, maak je af en zet je live.

DUAL TRACK AGILE

Waarom, wie en wat het oplevert

Waarom

Voorkom dat je bouwt wat niemand nodig heeft.

Wie

Product- en techteams die digitale producten bouwen en continu leren.

Wat het oplevert

Meer snelheid, minder risico en bewijs in plaats van meningen.

DUAL TRACK AGILE



Een staande ovatie voor een experiment

- Bij Marktplaats werkte het team heel zuiver dual track
- Dat gaf enorme snelheid
- Het product leek al uitgeoptimaliseerd, toch vonden we nog impact
- Door te experimenteren steeg de conversie in de belangrijkste vertical

05

Discovery voor content

Discovery is niet alleen voor developers.

DISCOVERY VOOR CONTENT

Wie experimenteert al met content? En wat haal je eruit?



DISCOVERY VOOR CONTENT

Discovery voor content in vier stappen

1. Vraag

Wat wil de lezer weten of doen?

2. Hypothese

Ik denk dat dit werkt, omdat...

3. Kleine test

Twee varianten, een kleine groep.

4. Leren

Deel wat je zag, ook als het tegenviel.



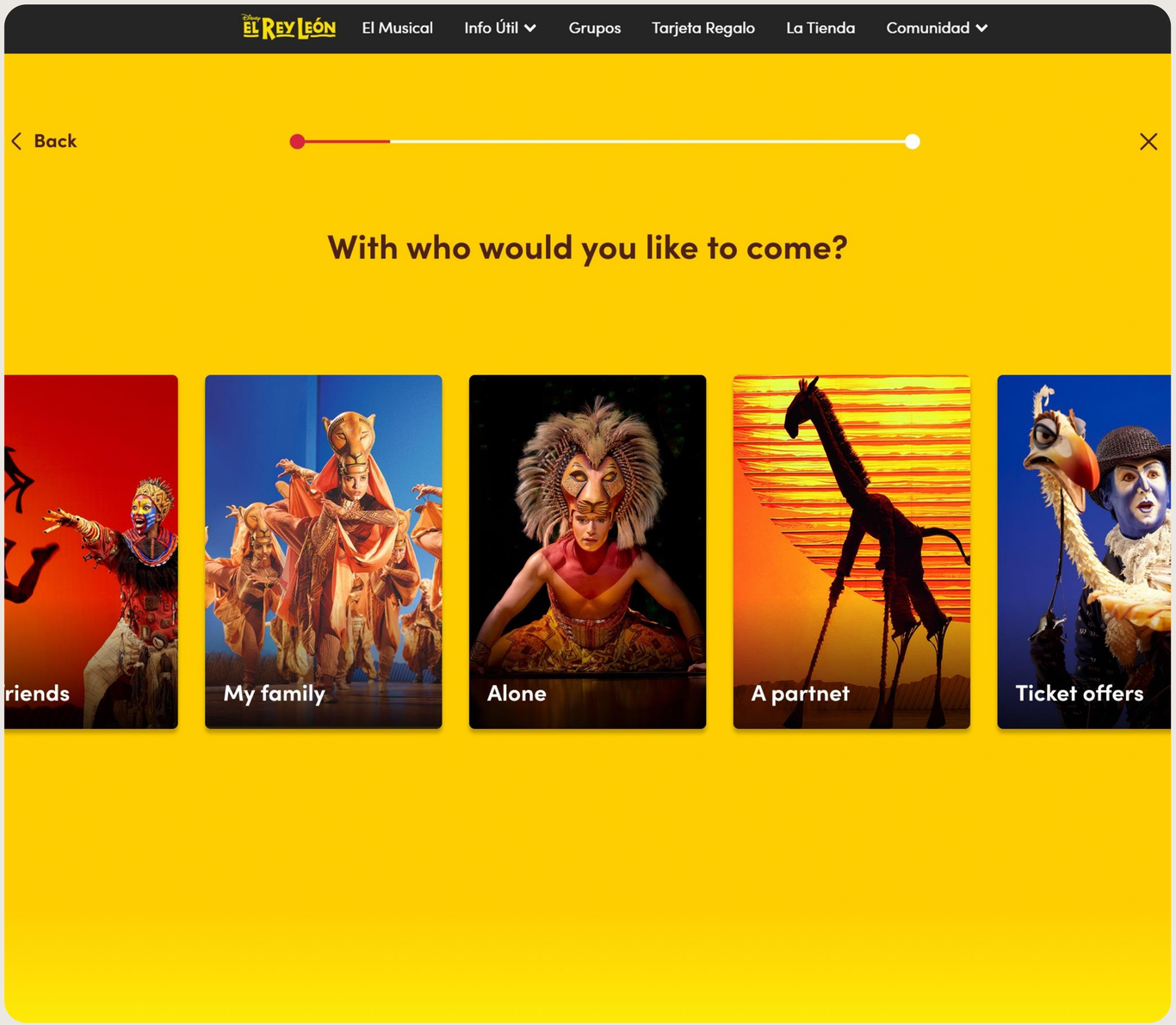
Wat dat voor jou kan zijn

- Een **kop**: twee varianten, kijk wat de lezer doet
- Een **gesprek**: vijf minuten met klantenservice over wat mensen vragen
- Een **mail**: één vervolgmail naar een klein groepje
- Een **format**: dezelfde inhoud op een nieuwe manier
- Een **video**: 2 hooks

06

In de praktijk

STAGE IN DE PRAKTIJK



Kunnen we het kiezen van een stoel makkelijker maken?

- De stoelkeuzehulp voor The Lion King
- Er zijn verschillende categorieën tickets, maar welke past het beste?
- Twijfelen is een reden om af te haken
- Iemand begeleiden in die keuze is ook content

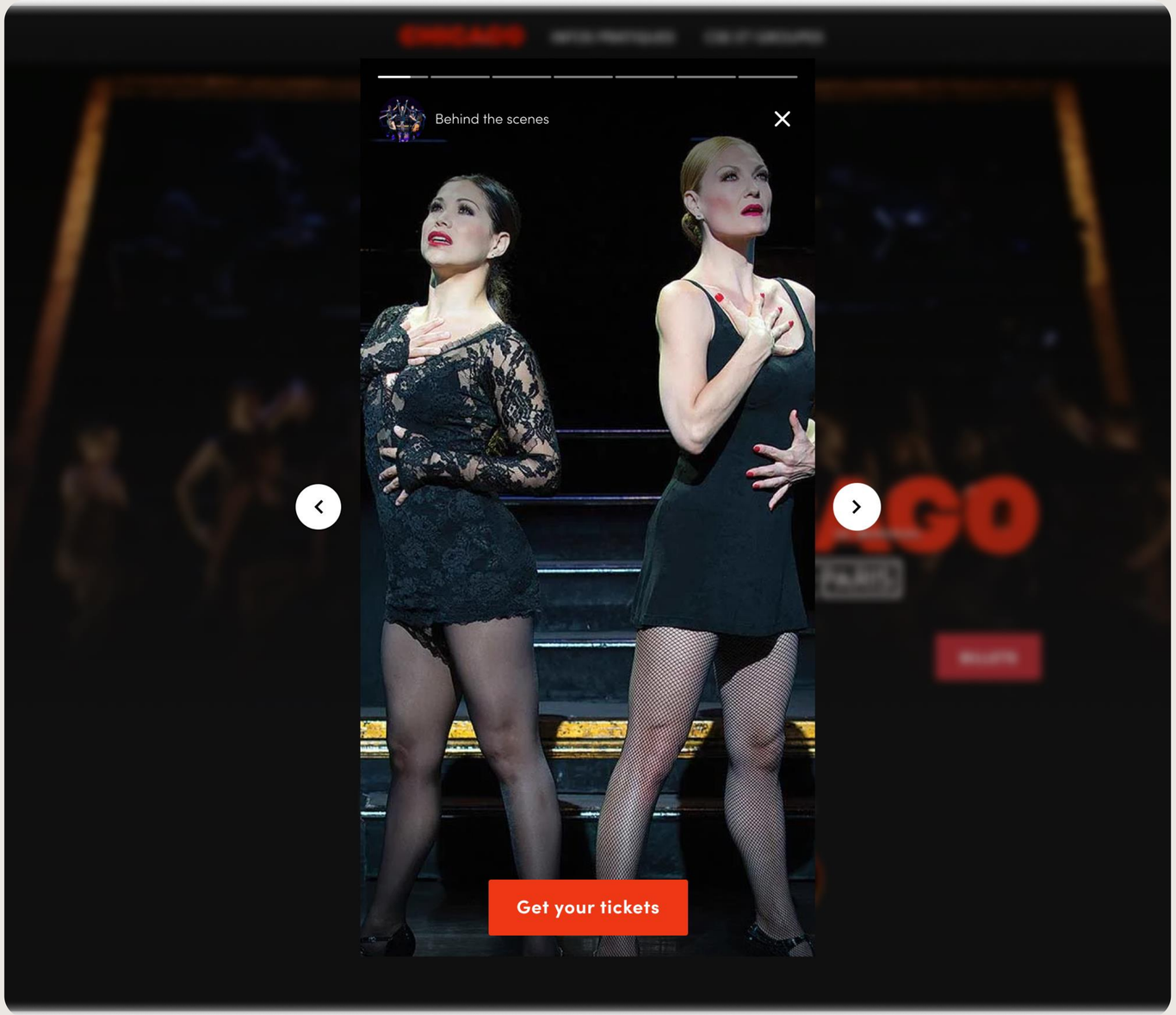
De eerste versie deed het slechter. De doorklik ging omlaag.

Wat doe je dan?

Niet doordrukken. Niet meteen terugdraaien. Eerst uitzoeken waarom.



Zonder omwegen weet je nooit wat níet werkt. Dat is ook waarde.



Content in het format dat mensen gewend zijn

- Mensen zijn gewend aan korte, verticale Instagram stories
- Dat format kennen ze, dus het kost geen uitleg
- Zou dit een goede manier voor Stage zijn om visuele content per thema te laten zien?

STAGE IN DE PRAKTIJK

Zo pakt experimenteren de drie knelpunten aan

Leren van elkaar

Deel elke test, ook de mislukte. Dan hoeft niemand het wiel opnieuw uit te vinden.

Snelheid

Kleine stappen komen sneller live dan één groot idee.

Bewijs

Kijk wat mensen doen, niet wat je denkt dat ze doen.

07

Aan de slag

AAN DE SLAG



Jouw hypothese in drie minuten

- Kies één pagina, mail of post van jezelf
- Kies je moment: voor, tijdens of na de aankoop, bezoek (of andere voor jou relevante actie)
- Vul in: "Ik denk dat [lezer] [iets] doet als ik [X] verander."
- Vul aan: "Ik zie dat aan [Y] binnen twee weken." Bedenk ook hoe je dit gaat meten.
- Deel het met je buurman/-vrouw/-x

AAN DE SLAG

Eén experiment

Kies één lezer

Niet een segment. Eén persoon die je voor je ziet.

Schrijf je hypothese

Wat denk je, en waaraan zie je dat?

Bepaal de duur en test

Hoe lang is nodig om voldoende data te verzamelen?

08

Slot

SLOT

Mijn apple crumble was toeval. Jouw volgende gok hoeft dat niet te zijn.

SLOT

Wat ga jij als eerste testen?



SLOT



Jullie vragen

Judith de Groot-Pagrach
judith.degrootpagrach@iodigital.com

Dank je wel.