

# Smart A/B testen

## Handleiding Smart CRM & Marketing Platform

Versie: 1.2 | Classificatie: Vertrouwelijk



## Inhoudsopgave

1	Intro	ductie	3
2	Aandachtspunten A/B testen		
3	A/B testen in het SMP		
	3.1	Soorten A/B testen	7
4	Een A	\/B test opzetten in het SMP	8
	4.1	Configuratie van een Split run	8
	4.2	Configuratie van een Smart run	9
	4.3	Campagnestappen koppelen 1	1
5	A/B testen verzenden of inplannen12		
	5.1	Split run verzenden of inplannen 1	5
	5.2	Smart run inplannen 1	6
6	Dash	board1	7



## 1 Introductie

Als marketeer is data de belangrijkste factor om campagnes te sturen. Daarom is het belangrijk te leren wat de data laat zien. Het gaat hierbij niet alleen om kenmerken van doelgroepen, transacties of gedrag, maar ook triggers waarop een campagne goed ontvangen wordt.

Een krachtige strategie die marketeers helpt bij het optimaliseren van hun campagnes is A/B-testen. Door het maken van bijvoorbeeld verschillende nieuwsbriefvarianten is het mogelijk te testen welke variant het beste werkt. Op langere termijn kan de conversie steeds iets hoger worden door steeds verder te optimaliseren.

Deze handleiding geeft praktische tips voor AB-testen, helpt de meest voorkomende valkuilen te vermijden en bevat uitleg over de AB splitrun functionaliteit in het Smart CRM & Marketing Platform (SMP). Ga jij ook aan de slag met A/B testen om je marketinginspanning te optimaliseren?



## 2 Aandachtspunten A/B testen

In dit hoofdstuk delen we een aantal belangrijke aandachtspunten bij het A/B testen.

### Eén testdoel per keer

Een veelgemaakte fout is om tegelijk verschillende dingen in één A/B test ten opzichte van elkaar te willen testen. Test maximaal één verschil tussen de campagnestappen (e-mails), bijvoorbeeld enkel een verschil in onderwerpregel, lengte van artikelen, beeldmateriaal of kleur van buttons.

Alle testen op e-mailcampagnes zijn uiteindelijk te herleiden tot de volgende categorische driedeling. Kies hier steeds één gericht testelement uit.

#### Creativiteit

• Vormgeving van het design, lay-out, kleurgebruik en lengte van de nieuwsbrief

#### Content

• Onderwerpregel, call to actions, teksten (content)

#### Tijdstip & verzenddag

• Verzendtijdstip, verzenddag en zendfrequentie

### Continuïteit

Een A/B test bestaat in de ideale situatie niet uit één momentopname, maar uit meerdere testen. Eenmalig een succesvolle test op basis van een nieuwe button kleur wil niet zeggen dat dit altijd werkt. Zorg er daarom voor dat de A/B test herhaalt.

Door A/B testen continue in te zetten binnen campagnes leer je steeds beter te begrijpen welke facetten een trigger zijn tot betere resultaten. Smart Connections heeft hier vanuit verschillende organisaties ervaring mee en kan ondersteunen bij het opzetten van een testplan, het meten van resultaten en de continuïteit binnen A/B testen.

### Een steekproef bepalen

Het bepalen van de steekproefgrootte is een cruciale stap bij het uitvoeren van A/Btesten op e-mailcampagnes.

- Begrijp je doel: Voordat je begint met het bepalen van de steekproefgrootte, is het belangrijk om duidelijk te definiëren wat je wil bereiken met de A/B-test. Wil je bijvoorbeeld het openpercentage van e-mails verbeteren, de doorklikratio verhogen of de conversieratio verhogen?
- 2. Bereken de steekproefgrootte: Door zorgvuldig de steekproefgrootte te bepalen en te testen, kun je waardevolle inzichten verkrijgen die je zullen helpen om je e-mailmarketingstrategie te verfijnen en te verbeteren. De



steekproefgrootte wordt bepaald op basis van statistische berekeningen om ervoor te zorgen dat de resultaten betrouwbaar en significant zijn. Er zijn online calculators beschikbaar om je hierbij te helpen, maar de belangrijkste factoren die van invloed zijn op de steekproefgrootte zijn het verwachte effect van de wijziging, het betrouwbaarheidsniveau (meestal 95%) en de power (meestal 80%).

- 3. Houd rekening met segmentatie: Als je je e-maillijst hebt gesegmenteerd, overweeg dan om aparte A/B-tests uit te voeren voor elk segment. Dit kan leiden tot meer nauwkeurige resultaten, omdat het gedrag van verschillende segmenten van je doelgroep kan variëren.
- Wees realistisch: Zorg ervoor dat je een realistisch steekproefgrootte kiest op basis van de grootte van je e-maillijst en het verwachte effect van de wijziging. Een te kleine steekproef kan leiden tot onbetrouwbare resultaten, terwijl een te grote steekproef middelen verspilt.
- 5. Test en leer: A/B-testen is een iteratief proces. Begin met een steekproefgrootte die voldoende is om betrouwbare resultaten te genereren, maar wees bereid om je aanpak aan te passen op basis van wat je leert uit de resultaten van eerdere tests.
- 6. Blijf monitoren: Zodra je de test hebt uitgevoerd en een winnaar hebt bepaald, blijf dan de prestaties van je e-mails monitoren. Gebruik de inzichten die je hebt opgedaan om voortdurend te blijven optimaliseren en verbeteren.

#### Maak een testplan

A/B testen worden vaak spontaan gedaan en daarmee uit de losse pols uitgevoerd. Het is echter beter om hier meer structuur in aan te brengen. Dit kun je doen door een email testplan op te stellen.

Vanuit een testplan denk je vooraf na en heb je één centraal document waarin bevindingen worden bijgehouden.

Het testplan bestaat uit de volgende onderdelen:

1. Testopties

Beschrijf welke testmogelijkheden je hebt en haal hier de benodigde inspiratie uit om het testschema invulling te geven.

2. Testschema

Bepaal welke mailings geschikt zijn om te testen en maak een schema met planning. Geef per mailing aan welke test je wil doen en waarom.

3. Hypotheses van testen

Beschrijf voor iedere test de verwachting die je vooraf hebt.

#### 4. Testoverzicht en rapportage

Noteer direct na uitvoering welke test wanneer is uitgevoerd. Ook wanneer is afgeweken van een test uit het testschema wordt hier vastgelegd. Voeg hier



later een complete rapportage aan toe, waarin je uitspraken doet over significantie.

5. Conclusie

Zet alle conclusies op een rij om snel inzicht te hebben in het resultaat.

### 6. Aanbevelingen & vervolgtesten

In een afsluitend hoofdstuk vat je de belangrijkste aanbevelingen samen. Ga na welke testen nog open staan en definieer nieuwe vervolgtesten.



## 3 A/B testen in het SMP

Via de additionele module "A/B-testen" in het Smart CRM & Marketing Platform (SMP) is het mogelijk om eenvoudig een A/B test te configureren en te verzenden. Via het hoofdmenu item *Campagnes*, klik je door naar *A/B testen*. Hier zet je de test op.

습 Home 🕧 Dashboard	🔗 Relaties 🕶	🚰 Campagne 🔹 🖾 Kaartverkoop 👻			
Zoeken A/B test		Campagnes Campagnestappen Contactmomenten			
Filter Kolommen Sortering	Meer	A/B testen			
Uitgebreid		Ingeplande & verzonden mailings E-mail clicks			
Campagne		Tags			
Gebruiker		~			
Type A/B test	*				
Testdoel		<b>v</b>			
+ Voeg een zo	oekveld toe				

### 3.1 Soorten A/B testen

Binnen de module heb je de mogelijkheid om twee soorten A/B testen te verzenden:

- Met een **Split run** wordt de steekproef evenredig verdeeld of wordt er bewust een restgroep over gelaten. In het laatste geval laat je een restgroep over om niet of juist later de (winnende) mailing te verzenden. De reden kan zijn om de gewenste test op slechts een kleine groep 'te proberen' of zelf grip te houden op de winnende campagnestap en deze zelf te versturen.
- Met een **Smart run** wordt een steekproefgrootte bepaald die als testgroep dient. Na de zelf ingestelde 'response periode' (minimaal 24 uur) krijgt het restant van de doelgroep automatisch de 'winnende' variant van de campagne in de mailbox.



## 4 Een A/B test opzetten in het SMP

Voordat je begint is het belangrijk dat je eerst de benodigde campagnestappen maakt die je wil gebruiken voor de A/B test. Maak bijvoorbeeld twee varianten waarmee je de onderwerpregel wil testen of verschillende contentblokken of buttons.

Advies: het is raadzaam de campagnestappen vooraf al te maken. Deze hoeven nog niet volledig af te zijn, maar zijn dan wel al beschikbaar om te kunnen koppelen aan de A/B campagne.

Ga voor het maken van een nieuwe A/B naar het menu item *Campagnes >> A/B testen* en klik vervolgens op de knop "**A/B test toevoegen**" onder de zoekvelden van het geopende scherm.

Het opzetten van een **Split run** en **Smart run** zijn nagenoeg hetzelfde. Toch komen beide separaat aan bod in de handleiding om de benodigde nuance te kunnen toelichten.

### 4.1 Configuratie van een Split run

Met een **Split run** wordt de steekproef evenredig verdeeld of wordt er bewust een restgroep overgelaten. In het laatste geval laat je bewust een restgroep over om niet of later een mailing te verzenden. De reden kan zijn om de gewenste test op slechts een kleine groep 'te proberen' of zelf grip te houden op de winnende campagnestap en deze zelf te versturen.

Voor het instellen van een **Split run** zijn enkele stappen vereist om te vullen:

- Geef de A/B test een naam.
- Koppel de A/B test aan één van de campagnes.
- Koppel de A/B test aan een gebruiker zodat duidelijk is wie de eigenaar is.
- Geef de A/B test een (interne) omschrijving. Vul bijvoorbeeld kort in wat het testdoel is, wat je gaat testen en op welke KPI dit gemeten wordt.
- Vul een testdoel in:
  - Onderwerpregel/ pre-header
  - Afzenderadres/ afzendernaam
  - o Headerbeeld
  - o Buttons
  - o Contentblok
  - o Verzendmoment
  - o Anders, namelijk



- Voeg een selectie toe aan de A/B test. Dit is een opgeslagen zoekvraag in het SMP.
- Maak de keuze voor **Split run** (naast de andere optie Smart run).
- Het totaal aantal personen in de zoekvraag wordt automatisch berekend op basis van het resultaat in de zoekvraag.
- De steekproefgrootte bepaald hoeveel personen de mailing binnen de A/B test mogen ontvangen.

Campagnedetails				
Naam	⑦ Demo AB/ testen split run			
Campagne	③ 42 - Test (template)			
Gebruiker	⑦ Sander van Rooijen			
Omschrijving	⑦ Dit is een test om de onderwerpregel te testen (tekst voor interne administratie).			
Testdoel	⑦ Onderwerpregel/pre-header			
Selectie	⑦ Persoon: SCSVR - 20220214 - selectie @smartconnections e-mailadressen			
Type A/B test	⑦ Split run			
Totaal aantal personen	⑦ 15 Update			
Steekproefgrootte	⑦ 5			

Het koppelen van campagnestappen die je wil gebruiken in de A/B test wordt verder uitgelegd in hoofdstuk 4.3 Campagnestappen koppelen.

### 4.2 Configuratie van een Smart run

Met een **Smart run** wordt een steekproefgrootte bepaald die als testgroep dient. Na de ingestelde 'response periode' krijgt het restant van de doelgroep automatisch de 'winnende' mailing in de mailbox.

Voor een Smart run zijn de instellingen zo goed als hetzelfde als bij een split run. Het verschil zit in de keuze om de winnende A/B mail te bepalen. Op basis van de gekozen KPI wordt de winnaar automatisch naar het restant van de doelgroep verstuurd.

Voor het instellen van een **Smart run** zijn enkele stappen vereist om te vullen:

- Geef de A/B test een naam.
- Koppel de A/B test aan één van de campagnes.
- Koppel de A/B test aan een gebruiker zodat duidelijk is wie de eigenaar is.
- Geef de A/B test een (interne) omschrijving. Vul bijvoorbeeld kort in wat het testdoel is, wat je gaat testen en op welke KPI dit gemeten wordt.



- Vul een testdoel in:
  - Onderwerpregel/ pre-header
  - Afzenderadres/ afzendernaam
  - Headerbeeld
  - o Buttons
  - o Contentblok
  - Verzendmoment
- Voeg een selectie toe aan de A/B test. Dit is een opgeslagen zoekvraag in het SMP.
- Maak de keuze voor **Smart run** (naast de andere optie Split run).
- Methode winnaar is van toepassing bij een smart run. Op basis van de gekozen KPI wordt de winnaar naar het restant van de doelgroep verstuurd.
  - Open rate (percentage geopend)
  - Click through rate (percentage clicks)
  - Click to open (percentage click to open)
  - Conversie (percentage gekocht)
- Het totaal aantal personen in de zoekvraag wordt automatisch berekend op basis van het resultaat in de zoekvraag.
- De steekproefgrootte bepaald hoeveel personen de mailing binnen de A/B test mogen ontvangen.

Campagnedetails	
Naam	⑦ Demo AB/ testen split run
Campagne	② 42 - Test (template)
Gebruiker	③ Sander van Rooijen
Omschrijving	⑦ Dit is een test om de onderwerpregel te testen (tekst voor interne administratie).
Testdoel	⑦ Onderwerpregel/pre-header
Selectie	Persoon: SCSVR - 20220214 - selectie @smartconnections e-mailadressen
Type A/B test	⑦ Smart run
Methode om winnaar te bepalen	Open rate (percentage geopend)
Totaal aantal personen	⑦ 14 Update
Steekproefgrootte	⑦ 5



Het koppelen van campagnestappen die je wil gebruiken in de A/B test wordt verder uitgelegd in hoofdstuk 4.3 Campagnestappen koppelen.

### 4.3 Campagnestappen koppelen

Nadat de basisinformatie van de A/B test is ingevuld kunnen de campagnestappen gekoppeld worden. De campagnestappen koppel je in de sectie 'Campagnestappen'.

Campagnestappen				
Totaal aantal ontvangers: <b>14</b>				
Totaal aantal ontvangers voor de test	verzending: 5			
Totaal aantal ontvangers die de winnende campapgnestap ontvangt: <b>9</b>				
Naam	Onderwerpregel			
Demo campagnestap AB testen v1	Dit is een onderwerpregel	Ø	Î	
Demo campagnestap AB testen v2	De onderwerpregel voor de mailing	Ø	Î	
Campagnestap koppelen 🧷	Bewerken			

Er verschijnt een pop-up met campagnestappen die binnen de gekozen campagne beschikbaar zijn die gekoppeld zijn. Met de selectievinkjes links in het scherm kies je eenvoudig één of meerdere campagnestappen voor de test.

**Let op:** een campagnestap kan maar één keer gebruikt worden voor een A/B test. Dit om te voorkomen dat per ongeluk twee keer dezelfde mail getest wordt.

ld Naam				Zoek tot en met		
Kar	Kanaal		~			
	23 Ca	ampagi	nestappen			
		Id	Campagne	Soort verzending	Naam	Kana
		1715	42 - Test (template)	Eenmalige verzending	Test campangestap onderwerpregel	E-ma
		1702	42 - Test (template)		Test met extra tips	E-ma
		1658	42 - Test (template)	Eenmalige verzending	Test subject met emoticon	E-ma

Selecteer Campagnestap



## 5 A/B testen verzenden of inplannen

Wanneer de configuratie van de A/B test gereed is en de campagnestappen zijn gekoppeld kan de mailing verzonden worden. Boven in het scherm is de knop "A/B test verzenden" aanwezig. Op basis van de selectie en steekproefgrootte worden de doelgroepen willekeurig verdeeld en vervolgens verzonden op het gewenste moment.

### A/B test: Demo A/B testen

🖉 Wijzigen 🕅 Verwijderen Mutatiehistorie 🛛 🗛 /B test verzenden					
A/B test	Administratie				
Cam	pagnedetails				
Naam		⑦ Demo A/B testen			
Camp	agne	⑦ 42 - Test (template)			

Vervolgens kom je in het preview scherm. Boven in het scherm kun je wisselen van campagnestap om de content van de verschillende varianten te controleren.

Op pagina 13 en 14 van de handleiding zijn de voorbeelden van campagnestappen te zien.



12 | 18

## A/B test verzenden

< Terug	
Aantal te verz	enden: 5
Selecteer een	campagnestap om preview te tonen
1419 - Dem	o campagnestap AB testen v1 1418 - Demo campagnestap AB testen v2
Preview	
1 van 5	
< Vorige	Volgende >
Van	Zwolse theaters <info@zwolsetheaters.nl></info@zwolsetheaters.nl>
Aan	sander van rooiien@smartroonnections.nl
Ordenware	Dit is see and superseased
Underwerp	
Preview	
	Je mag deze mail negeren en verwijderen   Bekijk online
	<pre>/ zwolse theaters</pre>
	Stef BOS Bloudruk
	Zoekend naar de samenhang in de chaos Zoekend naar de verbinding in de verdeeldheid Zoekend naar de stilte in de storm Zoekend naar het onverwachte in het voorspelbare
	Zoekend naar een Bloudruk Met woorden Muziek Verhalen Zoals hij dat al jaren doet En
	zingt En zoekt en vindt Met nieuw werk en oudere songs Van daar waar hij naartoe gaat
	lot daar waar hij
	Bestel

Afbeelding 1: voorbeeld variant A bij verzenden campagnestap



### A/B test verzenden

< Terug	
Aantal te verz Selecteer een	renden: 5 campagnestap om preview te tonen
1419 - Dem	o campagnestap AB testen v1 1418 - Demo campagnestap AB testen v2
Preview	
1 van 5 < Vorige	Volgende >
Aan	zwobe cheaters <mro@zwobecheaters.m></mro@zwobecheaters.m>
Onderwerp	De onderwerpregel voor de mailing
Preview	
	<section-header><section-header><section-header><section-header><section-header><section-header></section-header></section-header></section-header></section-header></section-header></section-header>
	Bestel

Afbeelding 2: voorbeeld variant B bij verzenden campagnestap



### 5.1 Split run verzenden of inplannen

Onder de preview van de mailing kan de **Split run** daadwerkelijk verzonden of ingepland worden. Dit werkt identiek aan de functionaliteit van het verzenden van nieuwsbrieven in de campagnestap.

Ook hier kan eerst nog een testverzending gestuurd worden naar een willekeurig e-mailadres.

Testverzending	
E-mailadres voor testverzending	0
Aantal test e-mails	⑦ 1
Verzend test e-mail(s)	
Versturen	

Door te kiezen voor 'Versturen' worden de campagnestappen binnen de A/B test direct verstuurd aan de willekeurige selectie binnen de steekproef. Klik ter bevestiging op 'OK' om de verzending te starten.

Bevestig verzending	×
Weet je zeker dat je de verzending van deze Split run aan maximaal 5 ontvangers wil starten? De verzending begint direct.	
	ж
Door to kiezon voor 'Inplannen' kan het moment vasta	schold v

Door te kiezen voor 'Inplannen' kan het moment vastgesteld worden waarop de campagnestappen binnen de A/B test verzonden moeten worden. Klik na de keuze voor datum en tijd ter bevestiging op *Inplannen*.

### Kies een datum en tijdstip.

Datum	DD	MM	JJJJ	İ	0
Tijdstip		-	<b>&amp;</b>		
Inplanne	n				



## 5.2 Smart run inplannen

Onder de preview van de mailing kan de Smart run daadwerkelijk ingepland worden.

Uiteraard kan eerst een testverzending gestuurd worden naar een willekeurig e-mailadres.

Testverzending	
E-mailadres voor testverzending	0
Aantal test e-mails	⑦ 1
Verzend test e-mail(s)	
Inplannen	

Door te kiezen voor 'Inplannen' kan het moment vastgesteld worden waarop de campagnestappen binnen de A/B test verzonden moeten worden. De campagnestappen die vanuit de steekproef worden verstuurd kunnen direct of op een later moment ingepland worden.

De winnende mailing (o.b.v. de vastgestelde KPI) kan minimaal 24 uur later ingepland worden ten opzichte van de testverzending.

#### Kies een datum en tijdstip.

Deze mailing wordt direct voorbereid en verzonden op het ingeplan	de
tijdstip.	

Testverzending inplannen							
Naar maximaal 5 ontvangers worden at random 2 Campagnestappen verstuurd.							
Planning <ul> <li>Direct versturen</li> <li>O Inplannen</li> </ul>							
Winnaarverzending inplannen							
Naar 10 ontvangers wordt de best presterende Campagnestap gestuurd op basis van het criterium Open rate (percentage geopend). De winnaarverzending kan 24 uur na het verzenden van de testverzending worden ingepland.							
Datum DD MM JJJJ 🛱 🚫							
Tijdstip 📀							
Inplannen							

Klik na de keuze voor gewenste verzendmomenten ter bevestiging op *Inplannen*.



## 6 Dashboard

Op het dashboard is de pagina "A/B testen" beschikbaar met de belangrijkste statistieken van de verzonden A/B testen.

- Een overzicht van de campagnes die een A/B test bevatten en verzonden gaan worden via een ingepland moment.
- Een overzicht van de mailstatistieken per campagnestap binnen de A/B test.

Ingeplande m	ailjobs					
Ingepland Uitge	voerd Type	Omschrijving				
25-03-2024 19:00	Emailverzendi	ing Single mailbatch	(14075) Wijzigen	Verwijdere	n	
verzicht en resulta	ten campagnes /	AB-testen				
alastasa datum (t/m)						
electeer datum (t/m)	DD MM	JIJI) 🗒 🔗				
electeer datum (t/m) electeer het testdoel	DD MM	<b>~</b>				
electeer datum (t/m) electeer het testdoel	DD MM	~				
electeer datum (t/m) electeer het testdoel OK	DD MM	✓				
electeer datum (t/m) electeer het testdoel OK	DD MM	~				
electeer datum (t/m) electeer het testdoel OK resultaten	DD MM	<b>~</b> Ⅲ ■ <b>《</b>				
electeer datum (t/m) electeer het testdoel OK resultaten Naam	DD MM	LIIII 🗎 🖉	Naam		Type A/B test	Testdoel
electeer datum (t/m) electeer het testdoel OK resultaten Naam Demo AB/ testen split rur	DD MM Gebruiker	Campagne 42 - Test (template)	Naam Demo campagnestap A	B testen v1	Type A/B test Smart run	<b>Testdoel</b> Onderwerpregel/pre-he

# Contactmomenten	# Verzonden	# Bounces	% Bounces	# Geopend	% Geopend	# Clicks	% CTR	% сто	# Conversie
			0		0		0	0	
			0		0		0	0	
									۱.



17 | 18

### Vragen?

Mail naar support@smartconnections.nl





18|18