

**CONVERSION** ➔ ZEVEN JAAR GELEDEN KWAMEN DE EERSTE SCHAALBARE OPLOSSINGEN VOOR A/B-TESTEN OP DE MARKT. INMIDDELS HEEFT ELK GROOT BEDRIJF EEN PROCES GEÏMPLEMENTEERD VOOR CONTINUE OPTIMALISATIE. DE KOMENDE ZEVEN JAAR ZAL DIT VERDER GROEIEN IN KWANTITEIT EN KWALITEIT. VIER KERNPUNTEN.

# EVIDENCE BASED GROWTH IN 2024

## Data-duiding

Over zeven jaar zijn we heel goed in staat om de gebruiker zelf te herkennen. Nu optimaliseren we veelal nog voor device-/browsercombinaties op basis van cookies, maar *device graph* oplossingen zullen dan de norm zijn. Adobe loopt op dit moment voorop in deze markt met haar Marketing Cloud ID, waarin bezoekersinformatie van al haar klanten wordt gebruikt om te begrijpen welke gebruikers achter welke device-/browsercombinatie zitten. We kunnen daarvoor veel sneller leren van onze experimenten, omdat vervuiling van datapopulaties verleden tijd is.



## Algoritmes

Nu is optimalisatie veelal nog de kunst van het maken van keuzes. Je kunt niet alles toetsen, omdat je genoeg bezoekers nodig hebt om significante uitspraken te doen. In 2024 zullen onze statistische formules beter passen bij de bedrijfsomgevingen. Een oplossing zoals Google Cloud Prediction API zal op basis van jouw weinige data heel gericht al effectieve uitspraken kunnen doen. Optimalisatie is dan de kunst van zoveel mogelijk elementen voeden aan het optimalisatiesysteem, omdat razendsnel kan worden getoetst wat een positief effect heeft op welk segment bezoekers en wat niet.



## Spraakinterfaces

We zijn van de eerste *mobile e-commerce* via *mobile first* naar *mobile leading* gegroeid. App-optimalisatie geeft je al minder creatieve vrijheid, omdat je moet werken vanuit frameworks. Spraakinterfaces zijn het nieuwe mobile. Nu nog de eerste stappen via Google Home en Amazon Echo, maar over zeven jaar heel overheersend. En ook de hoofdinput voor andere apparaten zal spraak zijn. Vormgeving van de online dialoog wordt daardoor bij verkoopoptimalisatie ondergeschikt. Het gaat om de *user experience* van de gesproken tekst. Relevant, met de juiste woorden op het juiste moment.



## Klantcontact

Verkoop van producten zal in 2024 nog meer plaatsvinden via platformen waarvan jij geen eigenaar bent. Bedrijven zoals Facebook, Google, Apple en Amazon zullen de grote marktplaatsen zijn waar je je product kunt aanbieden, maar waar je weinig onderscheidende ruimte hebt. En dus zal de user experience-optimalisatie verschuiven naar het moment waarop de klant jouw product in bezit heeft. Dan pas heb je ruime controle over de communicatie met hem. Klantbehoud en klanten die het product promoten, worden de belangrijkste optimalisatie-KPI's. En community-optimalisatie de standaard.

