



# FLIXBUS

**We jumped off the bridge, you should follow**

**Our experience with A/B testing**

June 19<sup>th</sup>, 2018



## Great ideas come from the gut

---

- **2013: Gut-feeling idea to start a bus service business**
  - The guess worked
- **Gut-feeling -> Hypothesis**
- **Fallacies of intuition**
  - Confirmation bias
  - Reliability

# Great ideas come from the gut

---

Important lesson:

- Gut-feeling approach is neither scalable nor predictable.



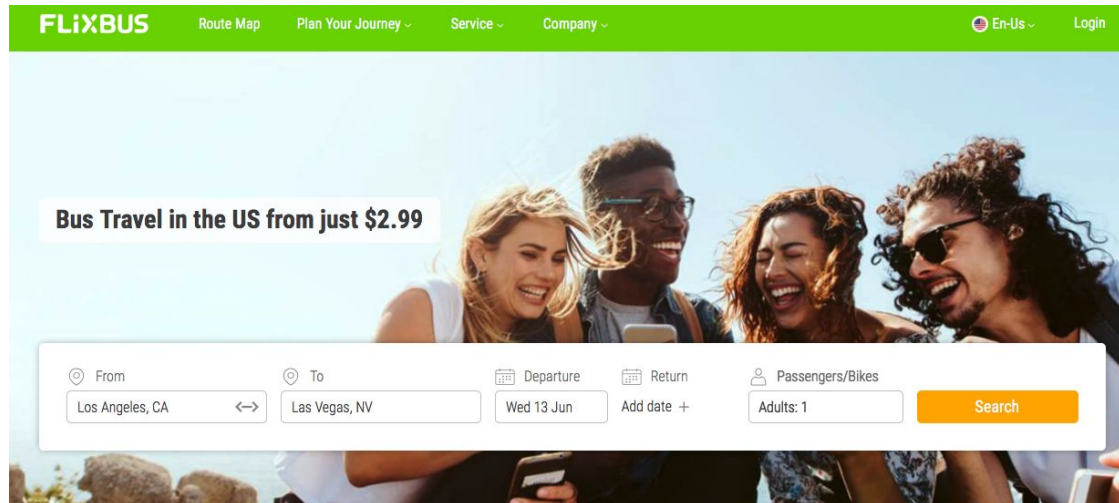
## DDDM methodology


---

- **Buzzword?**
- **Should we follow the trend?**
- **How should we start?**

# DDDM methodology

## ● We start where our visitors start






### The Smart Choice

Take advantage of our affordable prices without compromising the quality or comfort of your ride.


[Discover the new way to travel >](#)



### Our App has it All

Driven by innovation, our App offers special features to make traveling easy and hassle-free.


[Get the App for exclusive offers >](#)



### More Time for You

Make the most of your time by enjoying free onboard entertainment and Wi-Fi or just sit back and relax.

[Onboard amenities >](#)



### Commitment to Safety

We integrate the latest technology and high safety regulations to offer secure and efficient coaches.

[Our safety standards >](#)

## DDDM methodology

---

- We start where our visitors start
- A/B testing is a tool
- Meta-gut-feeling approach
- Always ask “WHY?” even for a test
- We spread the methodology further
  - Backend
  - Customer interactions

# Some examples - extra services page

## Original

**FLIXBUS** DE

FlixBus Konto? Melde Dich an und suche schneller!

[Login per E-Mail](#) [Verbinden](#)

**Fahrgäste**

**21 Juni, 00:15**  
 Berlin Wannsee (Bahnhof Wannsee)  
 München ZOB

**#1 Erwachsener**

Vorname \*  Nachname \*  Handy-Nr.

Information für Fahrgäste mit Behinderung

**Warenkorb** EUR | [CHF](#)

**Do, 21 Juni, 00:15**  
 Berlin Wannsee (Bahnhof Wannsee)  
 München ZOB  
 1 Erwachsener **38,98 €**  
 1 Gepäckstück / 1 Handgepäck

Gutschein einlösen  [Zahlung](#)

**Summe: 38,98 €**  
 Buchung noch für 29 min reserviert

**Extras auswählen**

**Zusatzgepäck** + 2,99 €

Du nimmst 1 **Handgepäckstück** (7 kg) und 1 **Reisegepäckstück** (22 kg) **kostenlos** mitführen. Benötigt du mehr? Füge hier zusätzliches Gepäck ab 2,00 € hinzu.

[Hinzufügen](#)

**atmosfair**

Je ich möchte einen Klimaschutzbeitrag von 0,99 € zahlen, um die CO<sub>2</sub>-Emissionen meiner Busfahrt zu kompensieren.

[Wahre Infos](#)

[Fahrt kompensieren](#)

[ZURÜCK](#) [zur Zahlung](#)

## Variation (Extra Ancillary Page)

**FLIXBUS** DE

**Extras auswählen** Extras überspringen

**Zusatzgepäck** + 2,99 €

Du nimmst 1 **Handgepäckstück** (7 kg) und 1 **Reisegepäckstück** (22 kg) **kostenlos** mitführen. Benötigt du mehr? Füge hier zusätzliches Gepäck ab 2,00 € hinzu.

[Hinzufügen](#)

**atmosfair**

Je ich möchte einen Klimaschutzbeitrag von 0,99 € zahlen, um die CO<sub>2</sub>-Emissionen meiner Busfahrt zu kompensieren.

[Wahre Infos](#)

[Fahrt kompensieren](#)

[ZURÜCK](#) [Extras überspringen](#)

**Warenkorb** EUR | [CHF](#)

**Fr, 15 Juni, 07:50**  
 Berlin ZOB  
 München ZOB  
 1 Erwachsener **9,99 €**  
 1 Gepäckstück / 1 Handgepäck

Gutschein einlösen  [Zahlung](#)

**Summe: 9,99 €**  
 Buchung noch für 29 min reserviert

---

**Reisemöglichkeiten**  
 Bus mieten  
 Fernbus  
 Fahrgläser & Haltestellen  
 Bustafel  
 Linienbus  
 Nachtbusse  
 Günstige Bahntickets

**Fernbus-Ziele**  
 Fernbus Berlin  
 Fernbus Hamburg  
 Fernbus München  
 Fernbus Köln  
 Fernbus Dresden  
 Fernbus Frankfurt  
 Fernbus Düsseldorf

**Busverbindungen**  
 Bus Frankfurt - Berlin  
 Bus München - Berlin  
 Bus Köln - Berlin  
 Bus Hamburg - Berlin  
 Bus München - Wien  
 Bus Berlin - Prag  
 Bus Dresden - Berlin

**FlixBus bei:**  
[Facebook](#) [Twitter](#) [YouTube](#) [Instagram](#) [LinkedIn](#)

**Sicher zahlen mit**  
[MasterCard](#) [VISA](#) [S-PAY](#) [Apple Pay](#) [PostFinance](#)

Bad idea!  
 CR dropped by 10%, no other metrics improved

# Some examples - A/B/C/D test on application banner



## Controversial results

Bounce rate went up by 15% in the worst case

Install rate went up by 2000% in the best case



# Some examples - cart popup on search page

### Original

**München → Berlin**

Mittwoch, 28. März

11:30	München ZOB	48,00 €
18:30	Berlin ZOB	Gebucht: 1
Direkt (7 std)		1 Platz entfernen

---

12:55	München ZOB	56,90 €
23:35	Berlin Südkreuz	1 Platz wechseln
Umsteigen (10:40 std)		

---

13:20	München ZOB	25,00 €
21:40	Berlin ZOB	1 Platz wechseln
Direkt (8:20 std)		

---

13:30	München ZOB	22,00 €
20:40	Berlin ZOB	

Summe: 48,00 € **Buchen**

### Variation

The Cart Pops Up Automatically

Verbindung suchen

Abfahrt (früheste) Filter anzeigen

**Berlin → München**

Mittwoch, 28. März

12:30	Berlin U Alt-Tegel	53,80 €
08:15	München ZOB	

Warenkorb EUR | CHF

Mi. 28. März, 11:30 ✕

München ZOB	
Berlin ZOB	
1 Erwachsener	48,00 €
1 Gepäckstück / 1 Handgepäck	

Gutschein einlösen

Einlösen

Buchung noch für 24 min reserviert

Summe: 48,00 € **Buchen**

Good idea!

Cart progression dropped by 10%

Conversion rate went up by 3%, Overall NOI went up!

## Lessons learned

---

- **Have courage**
  - Start small but go for it
- **Always ask “WHY?” even for tests**
  - Don't test for the sake of testing
- **Testing is hard**
  - Get better at statistics
  - Think twice
- **Prepare for negative results**