

---

# *NZZ's approach to succeeding in the digital subscription business*

Daniel Ammann, NZZ  
WAN IFRA, Paris, 29.03.2019

**NZZ**

---

N<sup>o</sup>. 1.

Zürcher  
Mittwoche,



1780.

Zeitung.

den 12. Jenner.

### Nachricht.

Schon einige Jahre hatten wir das Vorhaben, aahier eine politische Zeitung herauszugeben. Verschiedene Zwischenbegegnisse machten es uns unmöglich. Ist aber haben wir den besten Entschluß genommen, damit den Anfang zu machen. Alle Mittwochen und Samstags, am den Mittag, soll davon ein halber Bogen herauskommen, und man bezahlt uns für den vollständigen Jahrgang Ein Gulden und dreysßig Kreuzer, Zürich. Valuta, gegen Empfangschein zum voraus.

Es wird uns zwar, so wie andern Zeitungs-Schreibern, nicht möglich seyn, die Weltbegebenheiten früher anzeigen, als sie geschehen sind; oder, als sie auswärtige Zeitungen der Welt berichten. Aber doch haben wir Anstalten getroffen, vermittlest der besten Französischen, Englischen, Italiänischen, Holländischen, und Deutschen Zeitungen, und auch unerschöpfliche Bewoat, Correspondenz immer so bald zu erhalten, und dieselben mit dem Kosten dieser untrer Zeitung zu versehen, als es andre von unsern Nachbarn thun können. Wer nun unerschöpfliche Bewoat, Correspondenz immer so bald zu erhalten, und dieselben mit dem Kosten dieser untrer Zeitung zu versehen, als es andre von unsern Nachbarn thun können. Wer nun unerschöpfliche Bewoat, Correspondenz immer so bald zu erhalten, und dieselben mit dem Kosten dieser untrer Zeitung zu versehen, als es andre von unsern Nachbarn thun können. Wer nun

---

**Most trusted media brand in Switzerland**

**150m CHF in revenues**

**53% readers revenues**



---

# Agenda

**1**

**Increasing Paygate Conversion**

**2**

**Optimising the Product Portfolio**

**3**

**Tackling Churn and ARPU**



---

# Agenda

**1**

**Increasing Paygate Conversion**

**2**

**Optimising the Product Portfolio**

**3**

**Tackling Churn and ARPU**

# Conversion Funnel

REG-GATE

PAY-GATE

REACH

ENGAGEMENT

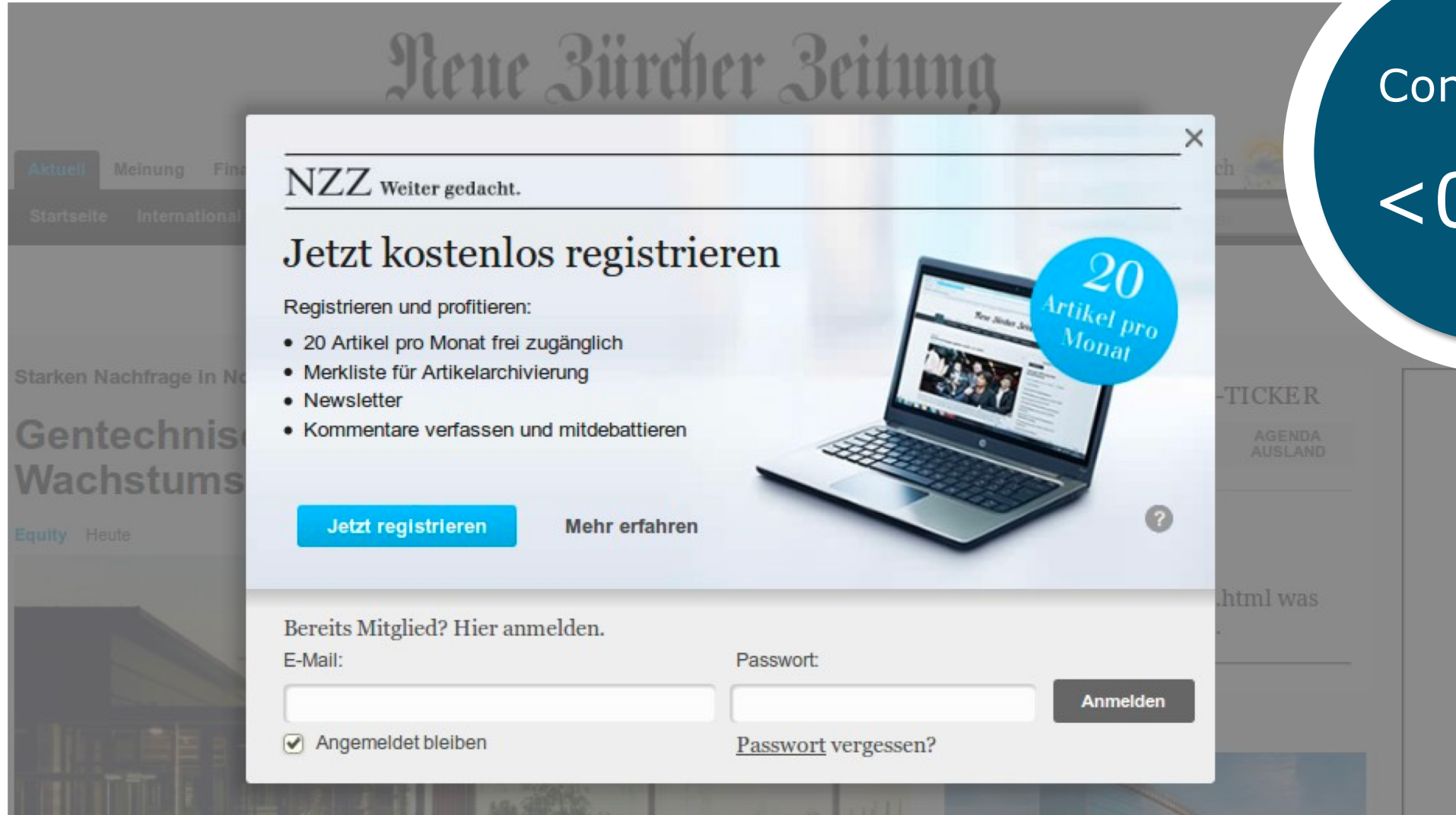
SALES

INCREASE

anonymous lead

identified lead

# 2012-2014: Classic Metered Paywall



Conversion  
rate  
<0.5%

NZZ

---

## 2014 to 2017: Developing flexible rules engine

Dimension	Reg-Prompt	Order-Prompt	Landing page
# of articles	✓	✓	
Reading behavior	✓	✓	✓
Prompt ON/OFF	✓	✓	
Call-to-action	✓	✓	✓
Format	✓	✓	✓
Personal greeting	✓	✓	✓
Time of day	✓	✓	
Placement of prompt	✓	✓	
Offering	✓	✓	✓

# EXAMPLE: Personal greeting

Angebote

Hilfe Kontakt Elizabeta Dalglish

NZZ

## Spezialangebot für Sie!

Lernen Sie die NZZaS.ch während **4 Wochen** für nur **10 Franken** kennen. Profitieren Sie jetzt vom **Spezialangebot** und geniessen Sie alle Inhalte auf **NZZaS.ch** ohne **Einschränkungen**:

- ✓ **Exklusiver Zugang** zu sämtlichen Inhalten auf NZZaS.ch nur für Abonnenten
- ✓ **Ausgewählte Vorabartikel** bereits am Freitag
- ✓ **Empfehlungen** der Redaktion und thematische **Schwerpunkte**

Richten Sie jetzt Ihr Abo ein und lesen Sie los!

CHF **10**<sup>00</sup>  
«NZZ am Sonntag Digital» für 4 Wochen

Bestellen

Angebote

Hilfe Kontakt Kenny Dalglish

NZZ

## Spezialangebot für Sie, Herr Dalglish!

Lernen Sie die NZZaS.ch während **4 Wochen** für nur **10 Franken** kennen. Profitieren Sie jetzt vom **Spezialangebot** und geniessen Sie alle Inhalte auf **NZZaS.ch** ohne **Einschränkungen**:

- ✓ **Exklusiver Zugang** zu sämtlichen Inhalten auf NZZaS.ch nur für Abonnenten
- ✓ **Ausgewählte Vorabartikel** bereits am Freitag
- ✓ **Empfehlungen** der Redaktion und thematische **Schwerpunkte**

Richten Sie jetzt Ihr Abo ein und lesen Sie los!

CHF **10**<sup>00</sup>  
«NZZ am Sonntag Digital» für 4 Wochen

Bestellen

Conversion  
+25%

Readers Revenue @ NZZ  
Page 9

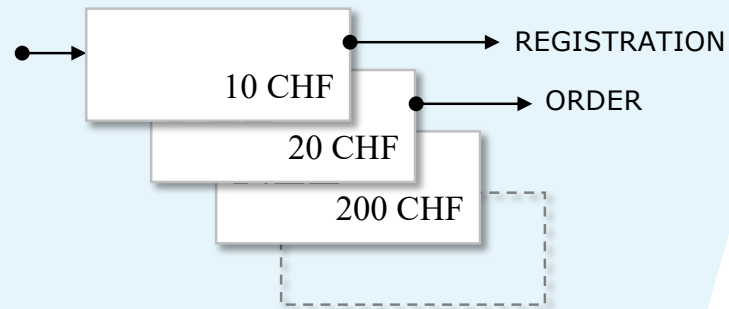
NZZ



# 2017: Dynamic Paygate v0.9 – Target Groups

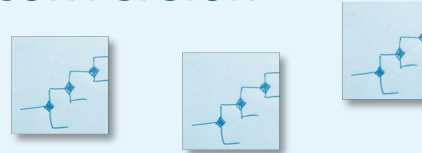
Hypotheses-based,  
data-informed A/B-tests

- Dozens landing page templates
- Random distribution for 1 month



Pattern recognition via  
data mining

Patterns driving  
conversion



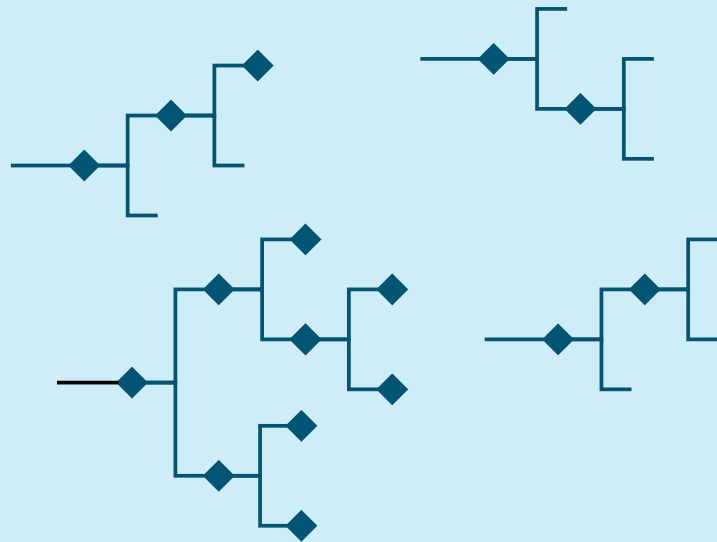
Tagging registered  
users

Iterate to improve rules engine

# 2018: Dynamic Paygate v1.0

## Propensity scoring using machine learning

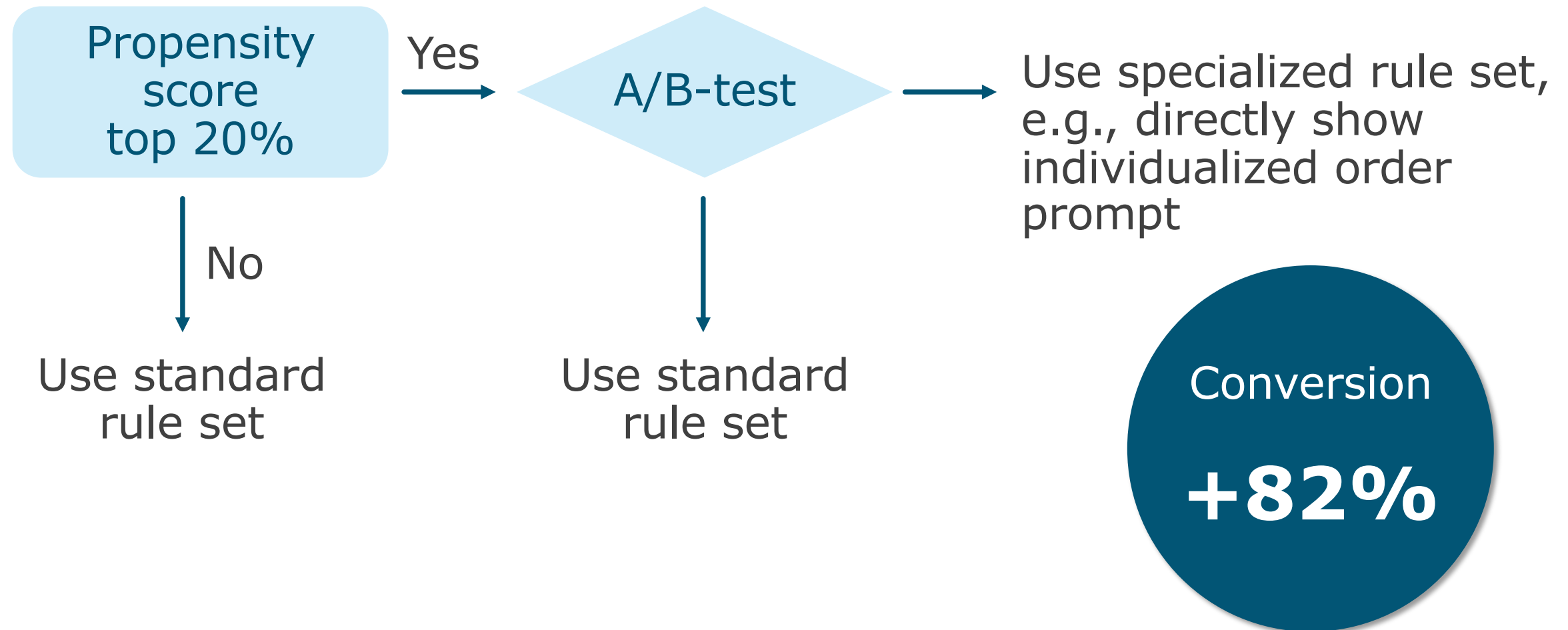
Random forest



Propensity  
score

- Time since registration
- Time since last visit
- # devices used
- # newsletters
- # active days
- ...

## EXAMPLE: Propensity Scoring



---

# Agenda

**1 Increasing Paygate Conversion**

**2 Optimising the Product Portfolio**

**3 Tackling Churn and ARPU**

# New Product Portfolio

Neue Zürcher Zeitung digital

Montag bis Samstag auf allen digitalen Geräten

- ✓ Zeitungs-Ausgabe optimiert für Smartphones, Tablets und Computer
- ✓ NZZ.ch: Unbeschränkter Zugriff auf laufend aktualisierte Website
- ✓ Gebärdens Wissen von erfahrenen Journalisten
- ✓ Fundierte Analysen, kluge Kommentare, spannende Reportagen
- ✓ Viermal jährlich die «NZZ Toolbox»-Beilage von Jugendlichen für Jugendliche

Optionen anzeigen

pro Monat CHF 42<sup>00</sup>

Bestellen

NZZ am Sonntag

Am Sonntag im Briefkasten und auf allen digitalen Geräten

- ✓ Breite Themenvielfalt von Politik über Wissen bis Lifestyle
- ✓ Regelmässige Magazine als gedruckte Beilagen: «Frame» (Film), «Z» und «Stil» (Lifestyle) sowie Bücher-Beilage
- ✓ Zeitungs-Ausgabe optimiert für Smartphone, Tablet und Computer
- ✓ unbegrenzte Nutzung von NZZ.ch
- ✓ Newsletter mit Ausblick aufs Wochenende

Optionen anzeigen

pro Monat CHF 22<sup>00</sup>

Bestellen

Neue Zürcher Zeitung

Montag bis Samstag im Briefkasten und auf allen digitalen Geräten

- ✓ Kritische Auseinandersetzung mit Themen der Zeit: Politik, Wirtschaft, Kultur, Sport, Feuilleton und mehr
- ✓ Zeitungs-Ausgabe optimiert für Smartphone, Tablet und Computer
- ✓ NZZ.ch: unbeschränkter Zugriff auf laufend aktualisierte Website
- ✓ Vielseitige Magazine wie das «Folio» oder Lifestyle-Magazin «Z»
- ✓ Viermal jährlich die «NZZ Toolbox»-Beilage von Jugendlichen für Jugendliche

Optionen anzeigen

pro Monat CHF 57<sup>00</sup>

Bestellen



Schweiz

NZZ

Wählen Sie Ihr passendes Abonnement

NZZ am Sonntag

Neue Zürcher Zeitung

Zürcher Zeitung am Sonntag

NEW

Digital

pro Monat CHF 20<sup>00</sup>

Bestellen

Jederzeit kündbar

1 Monat

1 Jahr

- ✓ NZZ.ch unlimitiert lesen
- ✓ NZZ-App frei nutzen
- ✓ Ausgewählte Newsletter

Digital Plus

pro Monat CHF 50<sup>00</sup>

Bestellen

Jederzeit kündbar

1 Monat

1 Jahr

- ✓ NZZ.ch unlimitiert lesen
- ✓ NZZ-App frei nutzen
- ✓ Ausgewählte Newsletter
- ✓ E-Paper für alle Geräte
- ✓ Zugang zum NZZ-Archiv
- ✓ Exklusive Events
- ✓ Rabatte im NZZ-Shop

Print & Digital

pro Monat CHF 71<sup>00</sup>

Bestellen

Jederzeit kündbar

1 Monat

1 Jahr

- ✓ NZZ.ch unlimitiert lesen
- ✓ NZZ-App frei nutzen
- ✓ Ausgewählte Newsletter
- ✓ E-Paper für alle Geräte
- ✓ Zugang zum NZZ-Archiv
- ✓ Exklusive Events
- ✓ Rabatte im NZZ-Shop
- ✓ Mo-Sa im Briefkasten
- ✓ Gedruckte Beilagen

Weitere Abonnemente

Wählen Sie das Abo, das ideal auf Ihre Lesegewohnheiten zugeschnitten

Unsere Magazine

Entdecken Sie die beliebtesten Magazine NZZ Geschichte, NZZ Folio

Studierendenangebot

Profitieren Sie im Abo «NZZ für Studierende» von Zusatzangeboten



# Enriching the Product Portfolio

## Students

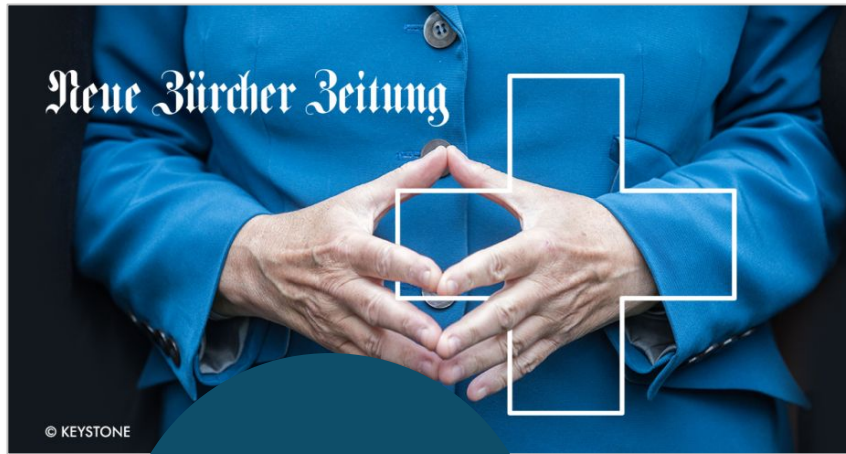
«Mama, du  
musst mir keine  
NZZ-Artikel mehr  
ausschneiden.»

Entscheiden Sie selbst, was für Sie relevant ist. Entdecken  
Sie viele überraschende Artikel im un...  
Jetzt abonnieren: [www.nzz.ch/](http://www.nzz.ch/)

Neue Zürcher

**10%**  
of Uni Zurich  
students  
subscribed

## Germany



**12.5k**  
subscribers  
in Germany

## Corporate Customers

### Corporate Abo

Verwalten oder ändern Sie hier die Nutzerdaten Ihrer Corporate Abos.

E-Paper Luzerner Zeitung

Auftrag: 13050303172

Aktiv

Max. Anzahl Nutzer:	5000	Kundennummer:	010345678901
Aktive Nutzer:	10	Rechnungsadresse:	NZZ AG
Einladungen verschickt:	22		Falkenstrasse 12
			8001 Zürich
Verfügbare Lizenzen:	4990	Kontakt bei NZZ:	Herz Media Solutions
			media.solutions@nzz.ch
			+41 44 321 99 99

Nutzer verwalten

Bestehende Daten herunterladen

Einladen

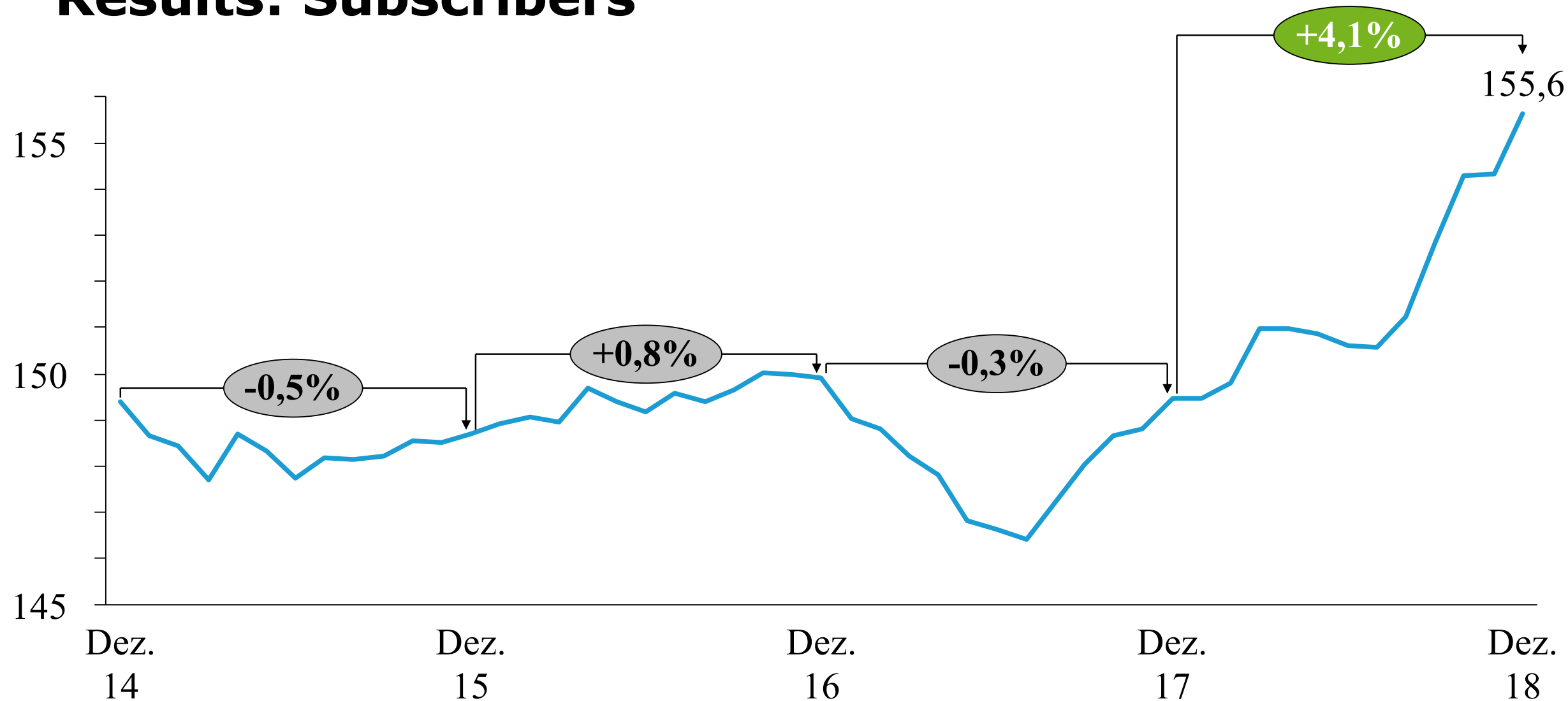
Aktiv

Suchen

Launch in  
April  
2019

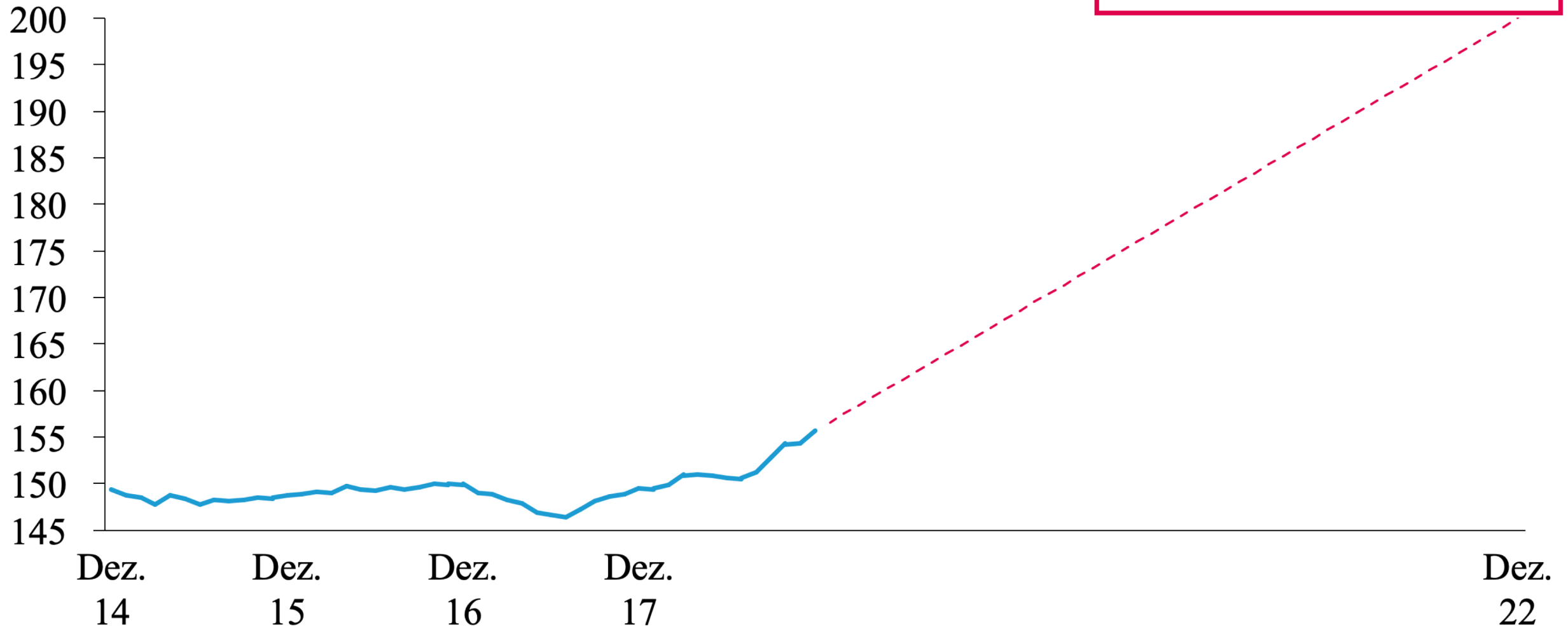
NZZ

# Results: Subscribers



# New Target: Subscribers

**200'000**



---

# Agenda

**1**

**Increasing Paygate Conversion**

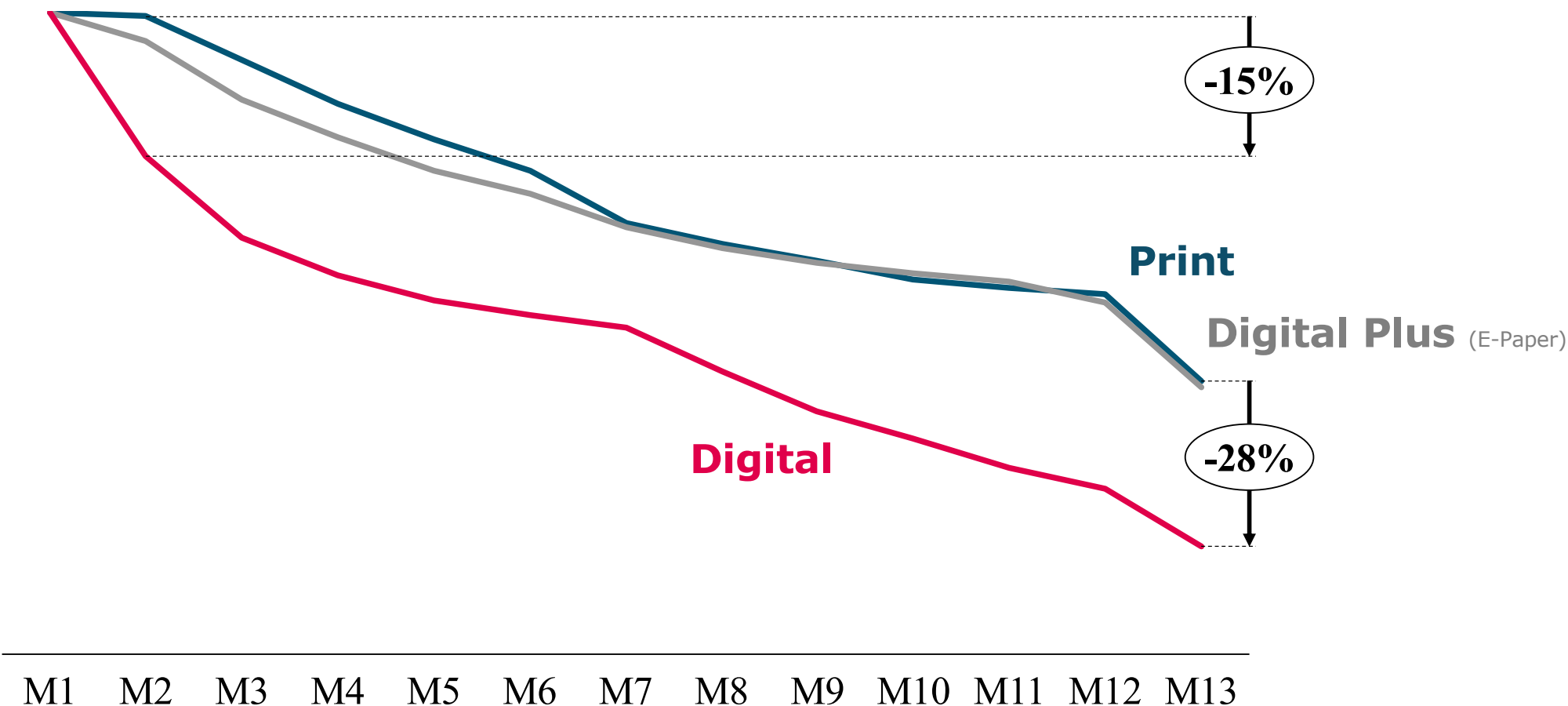
**2**

**Optimising the Product Portfolio**

**3**

**Tackling Churn and ARPU**

# Challenge #1: Churn





# Personalisation: Content



**Personalised weather**

**Personalised Article Lists**

**New section in Web and App**

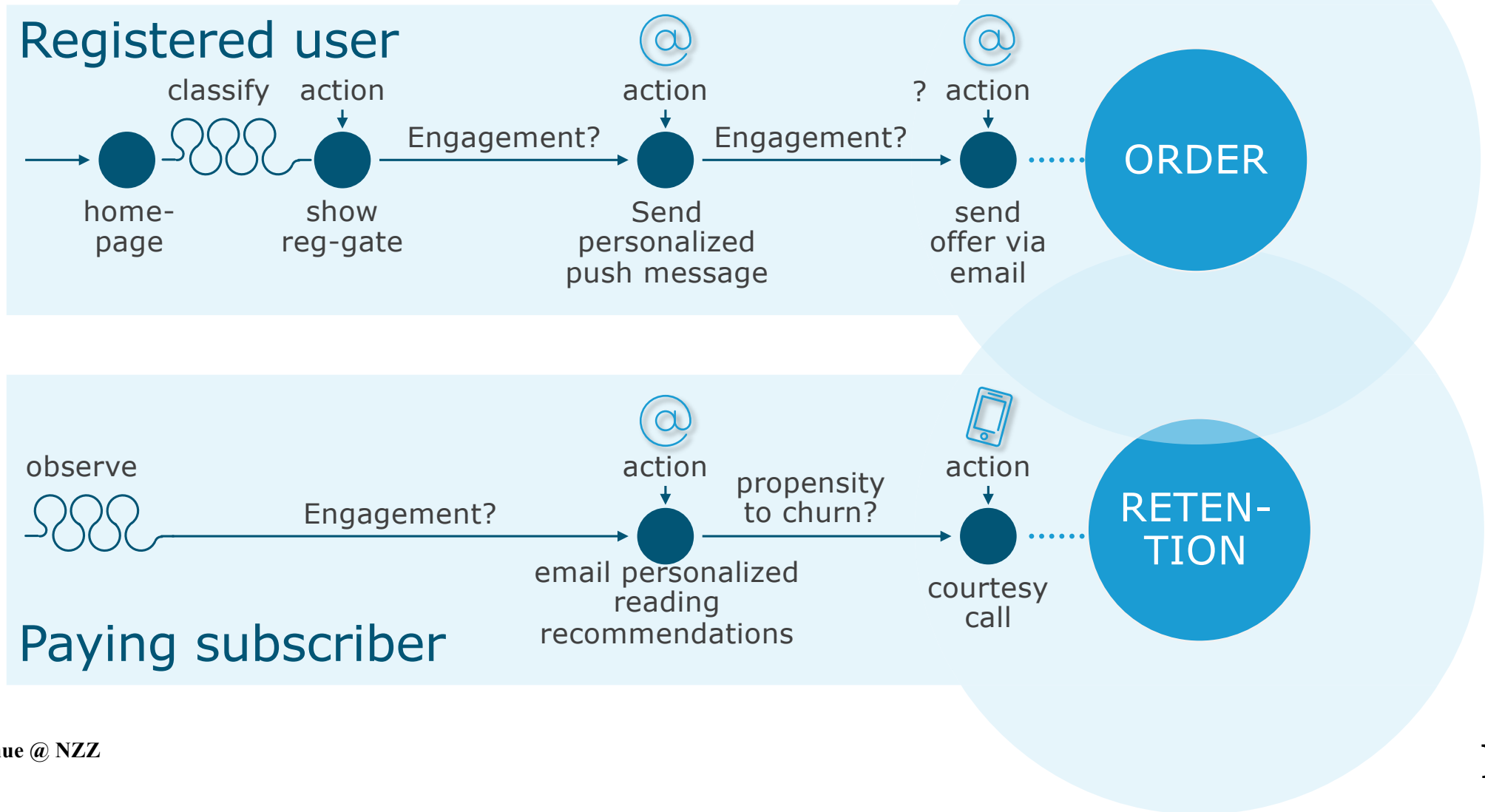


**Personalised Push**

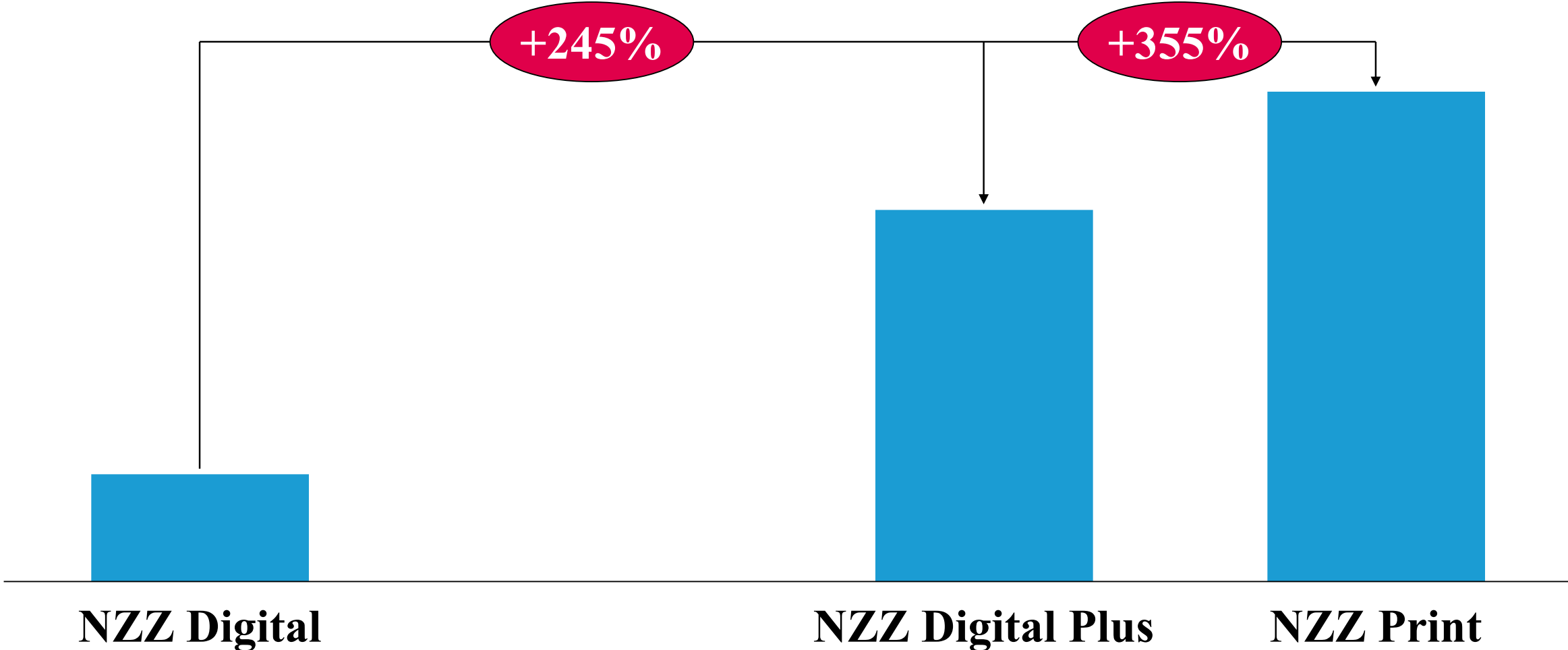
**20%**  
of  
subscribers  
use it

**<0.4%**  
of  
total traffic

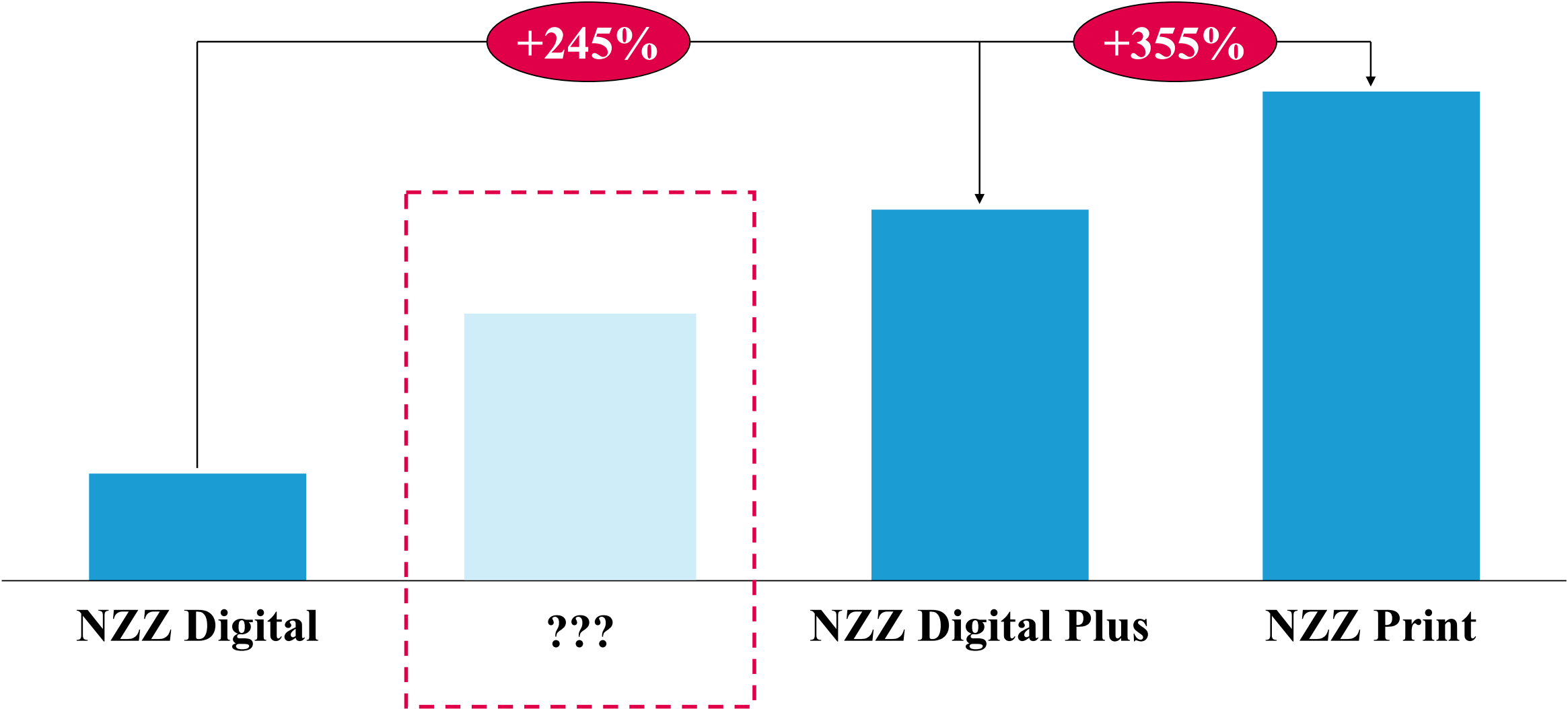
# Personalisation: Customer Journey



# ARPU



# Upsell?



---

# Key Take Aways

1

**Machine learning** (propensity score) really helped us **getting people to pay**

2

It was worth to take the risk: To reach new audiences, the **right product portfolio** is key

3

We now direct efforts and ML powers towards **churn and ARPU challenges**



---

# Thank You!

**Daniel Ammann**

Head of Portfolio Management

Neue Zürcher Zeitung AG

Falkenstrasse 11 • Postfach

CH-8021 Zürich

[daniel.ammann@nzz.ch](mailto:daniel.ammann@nzz.ch)

[www.nzz.ch](http://www.nzz.ch)

