

Informatiebehoefte in de hoofdrol



De tijd van zendende informatieverstrekking via online ligt achter ons. Inspelen op de informatiebehoefte van de doelgroepen is het devies. Dat geldt voor elk vakgebied, voor elke markt. Als het gaat om pensioencommunicatie is deze opdracht uiterst belangrijk. Zeker in een tijd waarin grote veranderingen spelen. Het pensioen staat in de spotlight.

De invulling van die opdracht vergt aandacht: er is een grote doelgroep met veel vragen, maar ook veel complexe content die helder voor het voetlicht gebracht moet worden.

Wat is belangrijk bij online communicatie?

Steve Krug schreef een boek over website usability met de veelzeggende titel 'Don't make me think'.

Daarin legt hij o.a. uit hoe *snelheid* en *gebruiksgemak* bijdragen aan een positieve beleving van de site en diens afzender. *Relevantie* van de content speelt eveneens een grote rol. De content dient te slaan op de persoonlijke situatie van de gebruiker. Maar ook het handelingsperspectief en de acties die daarbij beschikbaar zijn dragen eraan bij. Daarbij hoort een mate van *volledigheid* voortkomend uit de weging van belangen en doelen uit verschillende perspectieven.

Het online kanaal biedt voor de invulling van de informatiebehoefte volop mogelijkheden die effectief en kostenefficiënt zijn. Websight reikt u hier graag effectieve tools voor aan. We bespreken er twee.

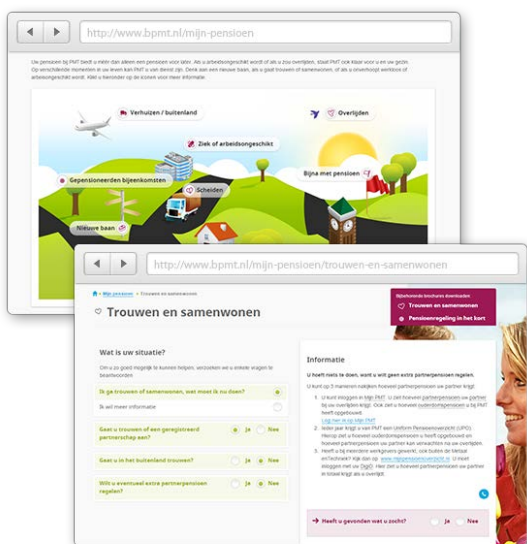
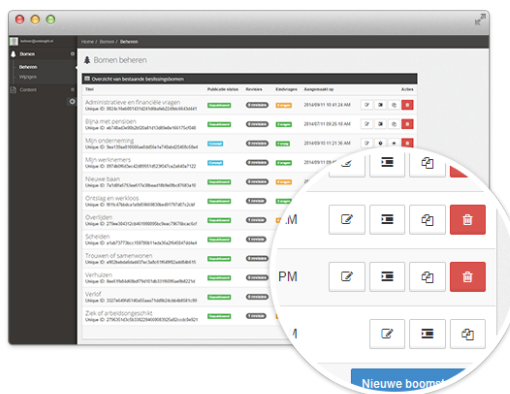
Vraaggestuurd content bieden

‘Content is king’. Nog steeds. Een vraaggestuurde opzet is voor het ontsluiten van de content een zeer effectief middel omdat je zo de content zo goed mogelijk toesnijdt op de persoonlijke situatie van de gebruiker.

Websight faciliteert vraaggestuurde online content

De juiste *tool* zorgt voor het online ontsluiten van de dialogen en het eenvoudig beheer van de complexe dialoogstructuren. Onze oplossing is een aanvulling op uw CMS, en kan onafhankelijk hiervan functioneren. De dialogen kunnen geïmplementeerd worden in de bestaande website.

De tool biedt uitkomst voor een complex communicatievraagstuk waarbij een veelheid aan scenario's toegankelijk gemaakt kunnen worden. Het is schaalbaar zodat er ook nieuwe dialogen op te zetten zijn.



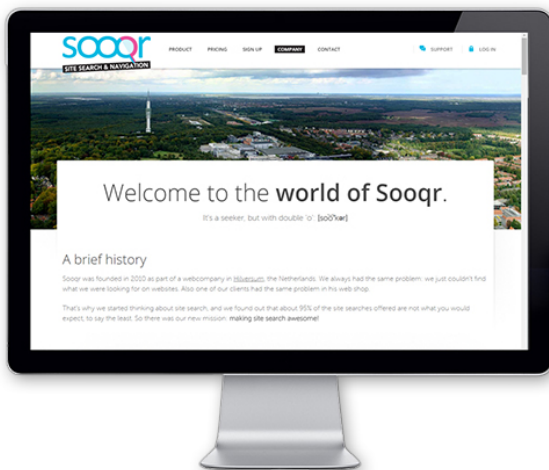
Websight heeft deze toepassing ingezet voor de website van Pensioenfonds Metaal en Techniek (www.bpmt.nl). Aan de hand van gerichte vragen, gebaseerd op de onderzoeksresultaten, wordt de bezoeker geleid naar de informatie die betrekking heeft op zijn of haar situatie. Op die manier kan iedereen vanuit het ik perspectief het antwoord op zijn of haar vraag vinden.

Veel content doorzoekbaar maken, maar dan goed

Een belangrijke functionaliteit van de website (of andere online toepassing) betreft er een die nog altijd als vanzelfsprekend wordt gezien. Toch wordt er maar weinig tot niet kritisch naar gekeken. We bedoelen de *zoekfunctie*. Snelheid en relevantie zijn vaak ver te zoeken als het gaat om site search. Zonde. Er is ontzettend veel te winnen met een goede zoekfunctie.

Websight faciliteert snelle en gebruiksvriendelijke site search met Sooqr

Voor de zoekfunctie op de website van PMT hebben we gebruik gemaakt van Sooqr techniek. Ook Emerce.nl, Tele2.nl en Frankwatching.nl zoeken met Sooqr. Op de website van Sooqr is alle informatie over het product te vinden. Ga naar: sooqr.com



Onze oplossing heet Sooqr. Sooqr biedt verscheidene voordelen op verschillende gebieden. Een selectie hieruit:

- ✓ *Snelheid* - Zodra de gebruiker een zoekterm begint te typen, verschijnen de zoekresultaten binnen 100 milliseconden. De beste resultaten bovenaan. Herladen van de pagina is niet nodig.
- ✓ *Relevantie* - De website- of content-beheerder heeft o.a. met de Ranking Rules een krachtig instrument in handen om de relevantie te vergroten.
- ✓ *Filters en sortering* - Met filters en sorteermogelijkheden kan de gebruiker snel tot het juiste antwoord op zijn vraag komen. De intuïtieve interface maakt het hem daarbij gemakkelijk.
- ✓ *Eenvoudige implementatie* - Sooqr werkt op ieder online platform. Het enige wat Sooqr nodig heeft is een goede datafeed. Door het toevoegen van enkele regels code aan uw website maakt u de zoekfunctie direct beschikbaar.

The proof of the pudding...



Aan de hand van een door Netmarketing uitgevoerd usability onderzoek is in kaart gebracht hoe de doelgroep de huidige website bpmt.nl ervaart. De website van PMT werd erg goed ontvangen, wat blijkt een ruim 20% hogere score dan het Netmarketing gemiddelde.

De participanten waren blij verrast door de geboden content en de manier waarop men informatie kon inzien. De inzet van o.a. de vraaggestuurde content en de gebruiksvriendelijke zoekfunctie werpt dus zijn vruchten af.

Meer weten?

Websight is een internetbureau van doeners, gespecialiseerd in technisch gecompliceerde(re) projecten. Onze aanpak is persoonlijk, wat wil zeggen dat bij ons zijn de communicatielijnen kort zijn en we flexibel kunnen schakelen in een project. We zijn en blijven betrokken bij onze klanten en bij hetgeen we voor hen hebben gerealiseerd. Wij vertellen u graag wat Websight voor u kan betekenen. Neemt u contact op met Jeroen Kerkvliet op 035-6716710 of via e-mail jeroen.kerkvliet@websight.nl