



Steekt jouw website boven die van je branchegeenoten uit?

Ja Nee

WUA Keuken Update Juni 2017

Weet wat je te doen hebt voor de ultieme klantbeleving en optimale conversie

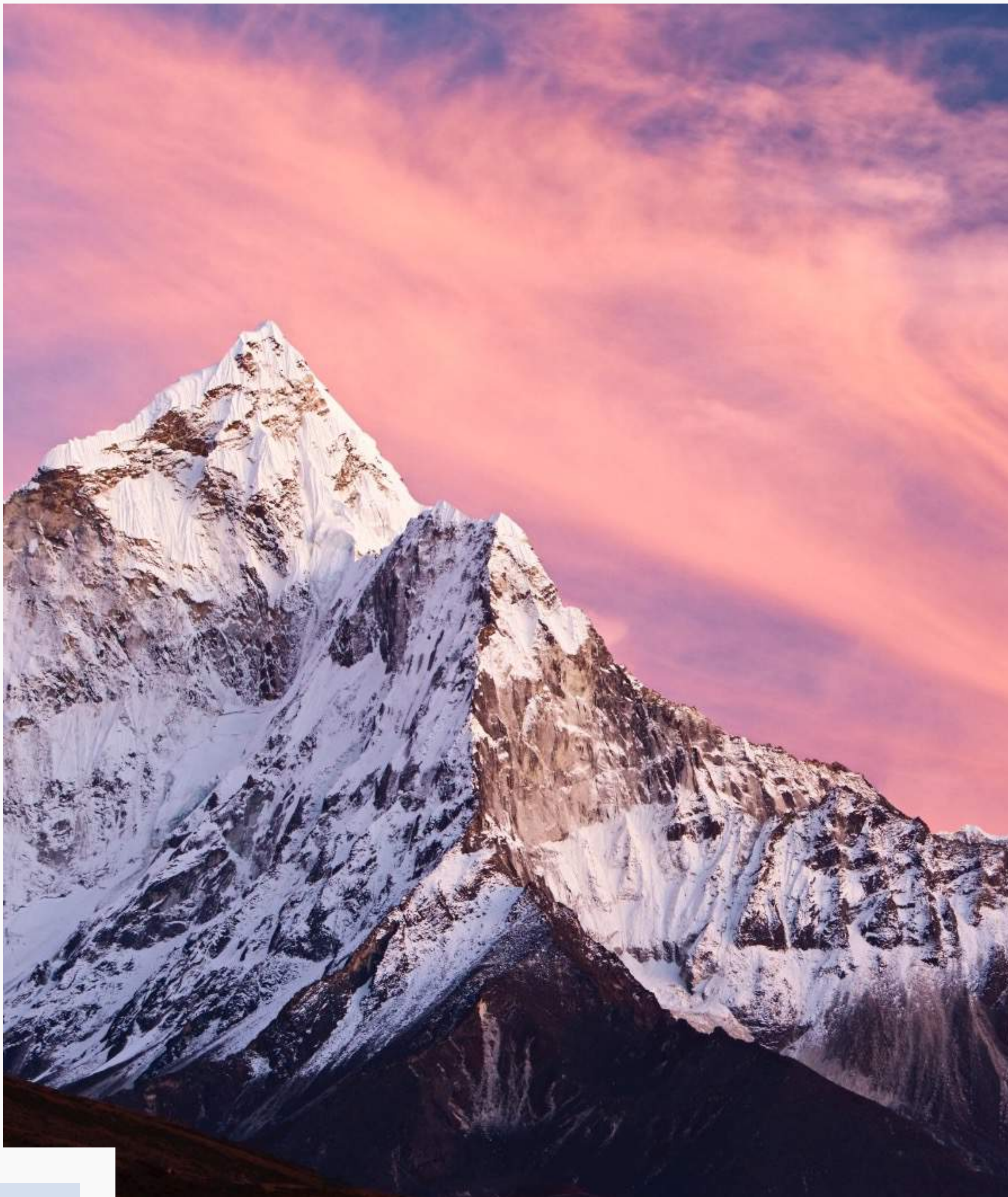
Contactpersoon:

Ivo Bakhuis – ivo.bakhuis@wua.nl



WUA helpt organisaties de nummer **#1 te worden en te blijven** in digital customer journeys

WUA levert **insights** (rankings), **focus** (prioriteiten) en **energie** (actie) voor organisaties om de beste digitale ervaring neer te zetten voor potentiële en bestaande klanten.



De Web Performance Scan®

De Web Performance Scan is een uniek benchmark-onderzoek waarin je glashelder je eigen online performance in beeld hebt in vergelijking met andere spelers in jouw markt en meer dan 15.000 andere beoordeelde websites.

Wat maakt de Web Performance Scan uniek?

- De gehele digitale customer journey wordt blootgelegd
- Een grote steekproef van minimaal n=200 beoordelingen per device.
- Maakt vergelijking mogelijk binnen en tussen branches, nationaal en internationaal
- Combinatie van kwantitatieve data, kwalitatieve input en expert analyse
- Inzicht in je eigen website en tevens van de belangrijkste concurrenten
- Mogelijkheid tot het continu monitoren van je web performance middels tracking
- Model met een voorspellende waarde van meer dan 70%

De Web Performance Scan rapportages (+/- 80 pagina's per device) geven **direct inzicht hoe je klantervaring te optimaliseren en conversie te verhogen**



1. Weet waar je staat ten opzichte van **consumentverwachtingen** en de ervaring die anderen in de markt leveren
2. Ken je belangrijkste verbeterpunten en **hoogste prioriteiten voor conversie-optimalisatie**
3. Leer van **best practices** binnen en buiten de branche en leer van de besten

WUA heeft in mei 2017 de Web Performance Scan Keuken uitgevoerd. In dit onderzoek gingen 200 consumenten (op desktop) zich oriënteren op het aanvragen van een offerte voor een keuken.

Respondenten kregen de volgende case voorgelegd:

“Stel je voor je gaat verhuizen en je hebt een nieuwe keuken nodig. Ga je op het internet oriënteren op een nieuwe keuken. Ga zo ver door op de website als je kunt, maar ga niet daadwerkelijk een offerte aanvragen of een afspraak maken.”

De Situatie

Je bent op zoek naar een autoverzekering voor jezelf.

Er zijn

€ 50

ge

De opdracht

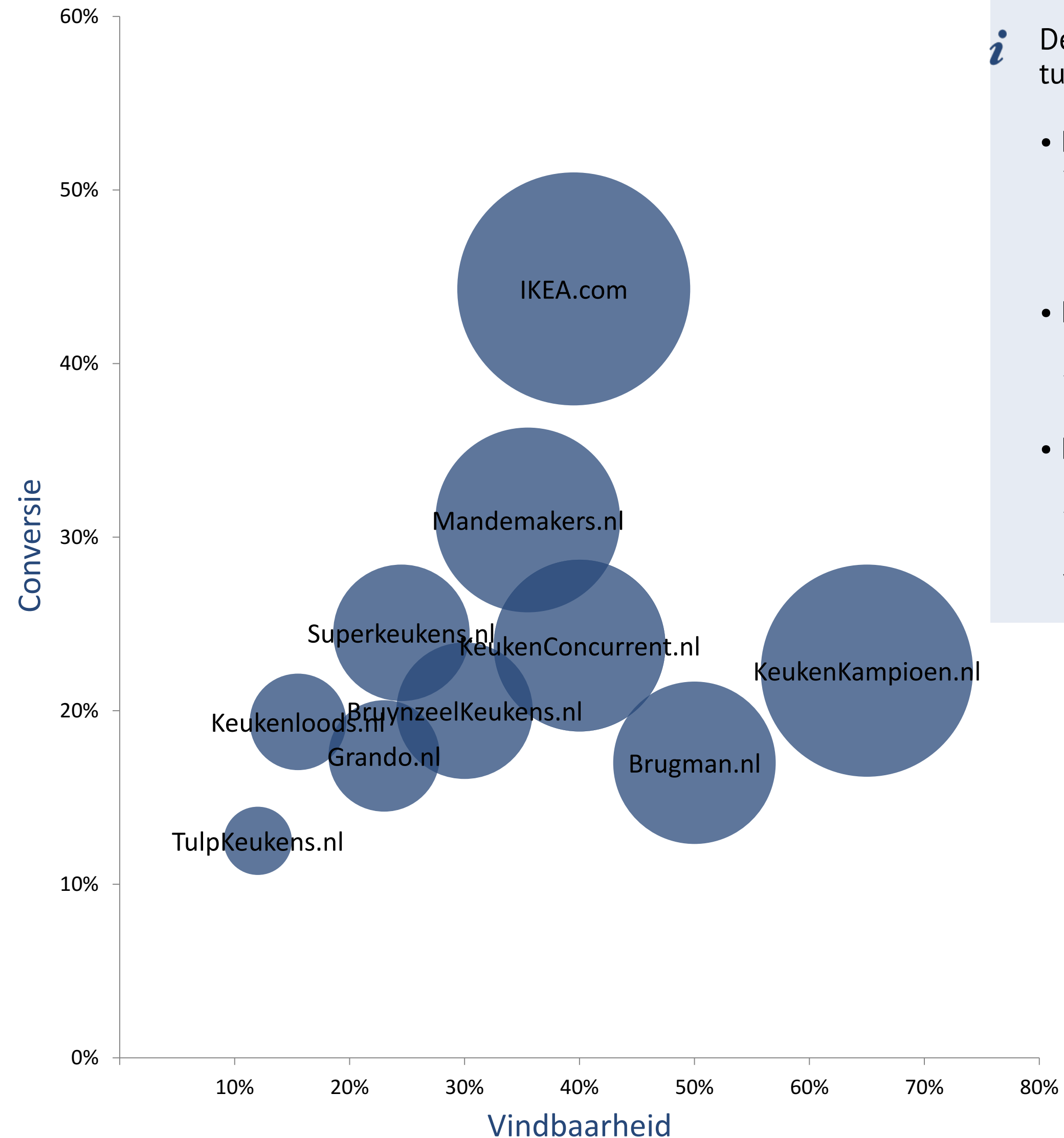
1. Ga naar het tabblad "Vooraf" in.

2. Vul alle vragen in het tabblad "Vooraf" zijn ingevuld, klik je op de knop "Aanvragen".

3. Ga op het internet surfen en zoek naar het product dat het beste bij de zoektocht past. De domeinnaam van de website is [www.vooraf.nl](#). Als je op de knop "Aanvragen" klikt, wordt je automatisch naar de website van de aanbieder van het product geleid.

Web Performance Score → Keuken mei 2017 → Vindbaarheid & Voorkeur

		Vinden u	Keuze 1e plaats	Conversie	Vershil t.o.v. hoogste % 1e plaats
1	IKEA.com	40%	18%	44%	-
2	Mandemakers.nl	36%	11%	31%	143%
3	Superkeukens.nl	25%	6%	24%	181%
4	KeukenConcurrent.nl	40%	10%	24%	187%
5	KeukenKampioen.nl	65%	15%	22%	199%
6	BruynzeelKeukens.nl	30%	6%	20%	222%
7	Keukenloods.nl	16%	3%	19%	229%
8	Grando.nl	23%	4%	17%	255%
9	Brugman.nl	50%	9%	17%	261%
10	TulpKeukens.nl	12%	2%	13%	354%



- i** De grafiek toont de verhouding tussen Vindbaarheid en Conversie.
- Rechtsonder in de grafiek staan websites die veelvuldig worden gevonden, maar relatief weinig bezoekers weten te overtuigen.
 - Linksboven staan websites die juist zeer overtuigend zijn, maar niet vaak worden gevonden.
 - De grootte van de cirkel wordt bepaald door de absolute Voorkeur voor de website binnen de branche. Hoe groter de cirkel, hoe hoger de Voorkeur.

Keuken – mei 2017

Excelleer in de volledige funnel, ken je prioriteiten om de conversie te verhogen!

Gevonden worden

Gevonden worden

1	KeukenKampioen.nl	65%
2	Brugman.nl	50%
3	KeukenConcurrent.nl	40%

Eerste Indruk

Look & Feel

1	Grando.nl	77
2	Superkeukens.nl	76
3	IKEA.com	76

Aanbod

1	IKEA.com	78
2	Superkeukens.nl	77
3	Grando.nl	76

Merk

1	IKEA.com	80
2	Grando.nl	79
3	Mandemakers.nl	77

Doorgaan

Doorgaan - Conversie

1	Grando.nl	100%
2	Superkeukens.nl	98%
3	Keukenloads.nl	97%

Verdieping

Look & Feel

1	IKEA.com	83
2	BruynzeelKeukens.nl	81
3	TulpKeukens.nl	80

Aanbod

1	IKEA.com	80
2	KeukenConcurrent.nl	77
3	BruynzeelKeukens.nl	76

Merk

1	BruynzeelKeukens.nl	81
2	IKEA.com	81
3	Mandemakers.nl	77

Totaaloordeel

Totaaloordeel

1	IKEA.com	80
2	Mandemakers.nl	76
3	KeukenConcurrent.nl	76

Voorkeur

Voorkeur - Conversie

1	IKEA.com	44%
2	Mandemakers.nl	31%
3	Superkeukens.nl	24%

Toelichting

Doorgaan Conversie = % bezoekers dat doorgaat na de eerste indruk. Een indicatie van de prestatie van de website, afgezien van de vindbaarheid.

Voorkeur conversie = % bezoekers dat een voorkeur voor de website uitsprekt.

5 interessante insights uit het onderzoek:

- De nummers 1 en 2 uit het onderzoek (KeukenKampioen.nl en IKEA.com) worden respectievelijk door 15% tot 18% van de respondenten op de tweede plaats gezet, en Brugman.nl en KeukenKampioen.nl zijn respectievelijk de derde keuze voor maar liefst 14% en 19% van de respondenten. Het vergt relatief weinig inspanning om ook de voorkeur van deze groepen consumenten te verkrijgen.
- De nummer 1 KeukenKampioen.nl heeft veruit de hoogste vindbaarheid (65%). Daarna volgt er een gat van maar liefst 15 procentpunten, waarbij de nummer 3 uit het onderzoek Brugman.nl een vindbaarheid van 50% heeft. De nummer 2 IKEA.com heeft een vindbaarheid van slechts 40% en komt hiermee qua vindbaarheid op de vierde plaats terecht.
- De winnaar van het onderzoek KeukenKampioen.nl staat qua conversie op de vijfde plek (22%). De nummer 2 IKEA.com staat wat betreft conversie ver bovenaan (44%). IKEA.com wordt tevens van alle aanbieders het vaakst door respondenten op de eerste plaats gezet (18%) en heeft het hoogste Totaaloordeel (80 punten).
- De nummer 2 uit het onderzoek IKEA.com scoort zowel bij de Eerste Indruk als in de Verdiepingsfase bovengemiddeld hoog; hoger dan de nummer 1 KeukenKampioen.nl op alle thema's van het WPS-model. In de meeste gevallen heeft IKEA.com zelfs de hoogste score van alle aanbieders. KeukenKampioen.nl scoort op of onder het gemiddelde op vrijwel alle thema's, alleen op Look & Feel (Eerste Indruk) scoort deze aanbieder hoger dan het gemiddelde (+2 punten). In de Verdiepingsfase scoort KeukenKampioen.nl 1 punt onder het gemiddelde op Merk.
- De resultaten uit het onderzoek duiden erop dat IKEA.com te lijden heeft van de lage vindbaarheid. De conversie, voorkeur en andere scores van deze aanbieder zijn hoger dan die van de huidige nummer 1 KeukenKampioen.nl, maar de vindbaarheid van KeukenKampioen.nl (65%) is veel hoger dan die van IKEA.com (40%), wat uiteindelijk leidt tot een hogere WPS-score.

...

Over de Web Performance Scan & WUA



Onze definitie van **Digital Excellence**

Het vermogen om structureel de beste digitale ervaring te leveren met als resultaat optimale conversie en klanttevredenheid.



Denk “Outside Out”!

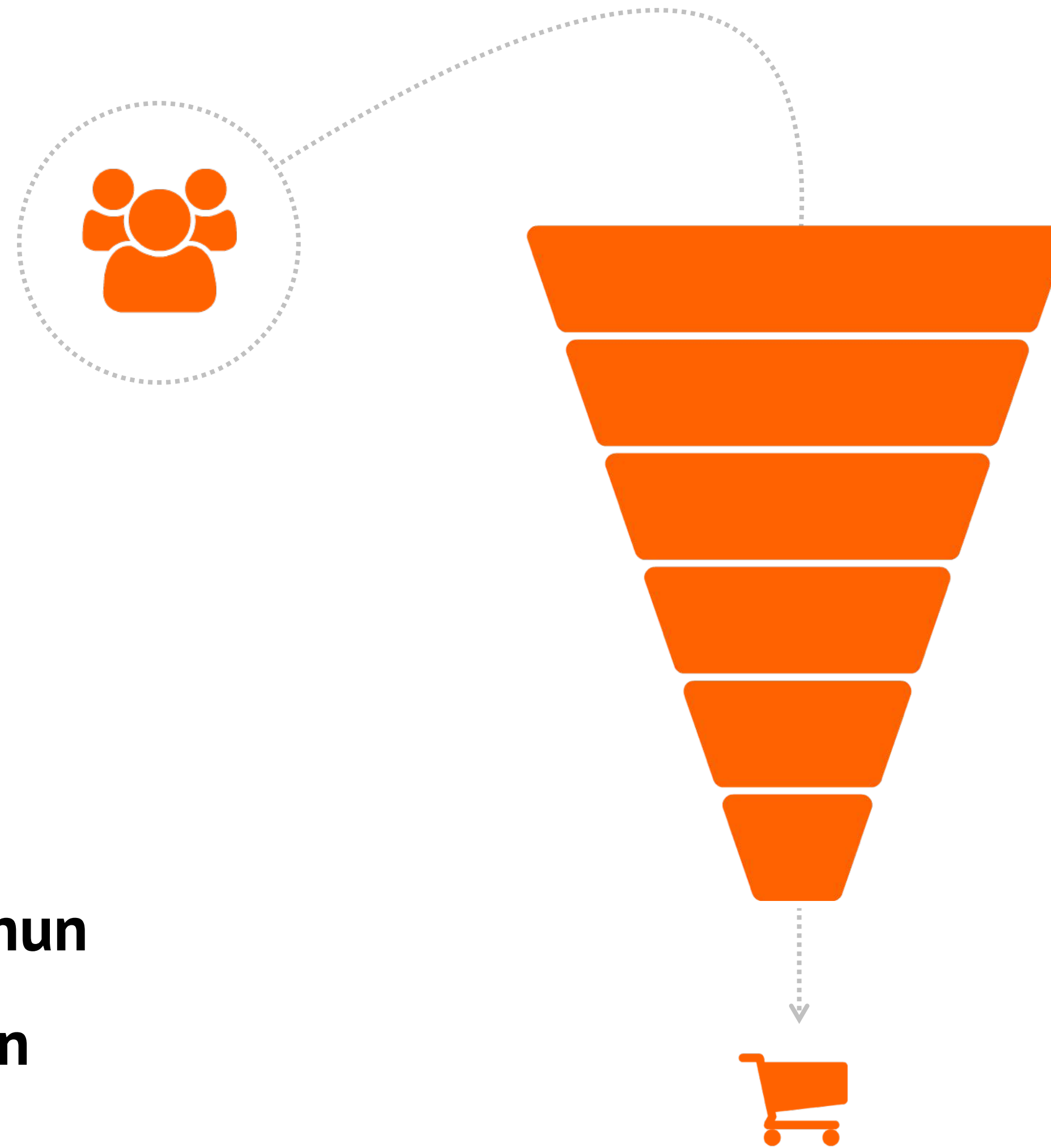
Het gaat niet om het hebben van een goede website.

Het gaat erom om de beste te zijn t.o.v. de andere aanbieders qua digital experience.

Bedrijven kijken naar zichzelf...

Beschikbare informatie:

- analyses
- bezoekers
- conversie
- zoek informatie
- bounce rates
- usability testen
- A/B & multivariate testen
- ...
- onderbuik gevoel



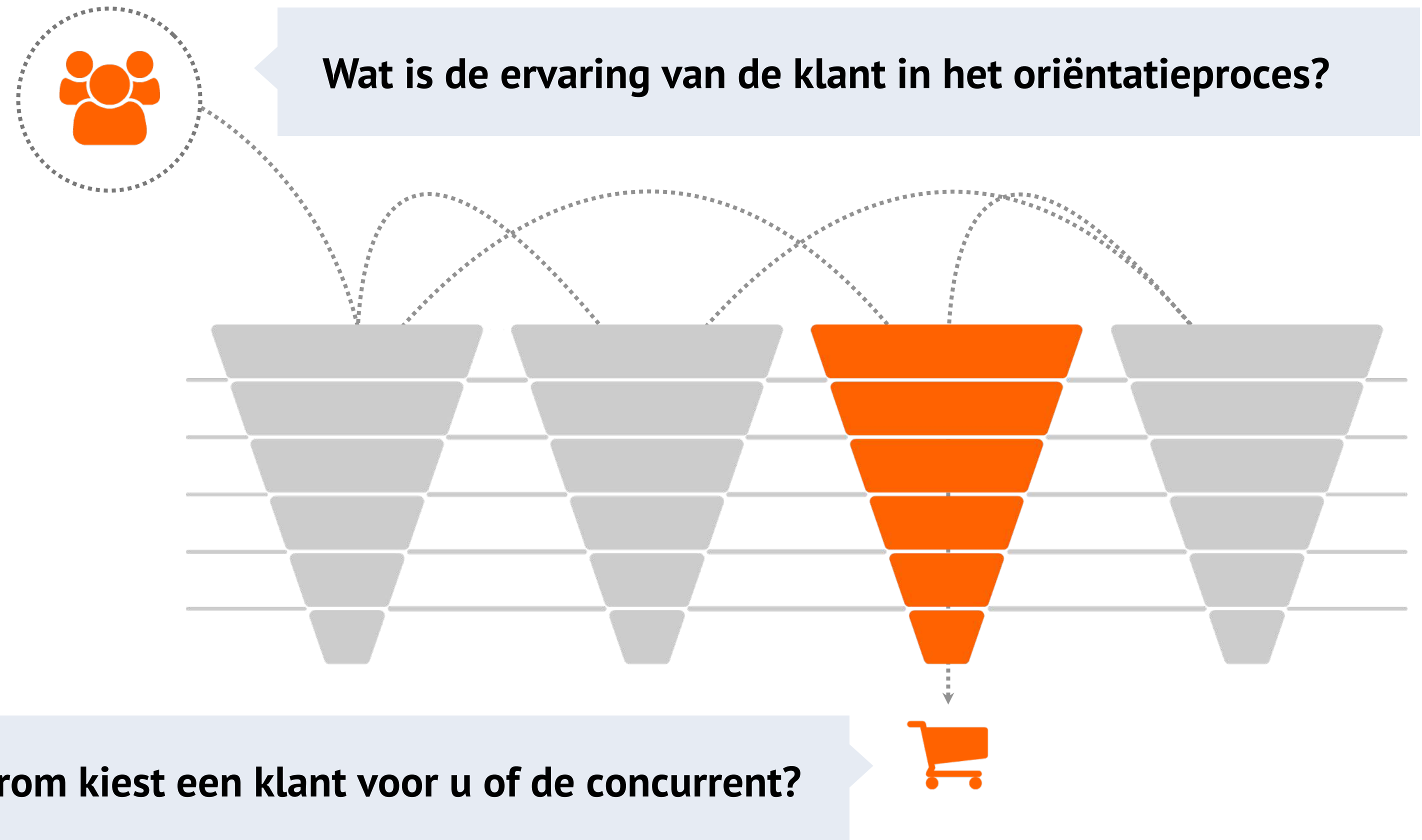
Het beeld ontbreekt *waarom* consumenten hun product en service kiezen ten opzichte van anderen in de markt.

Door de online klantreis volledig beeld te hebben weet je precies wat je te doen staat.

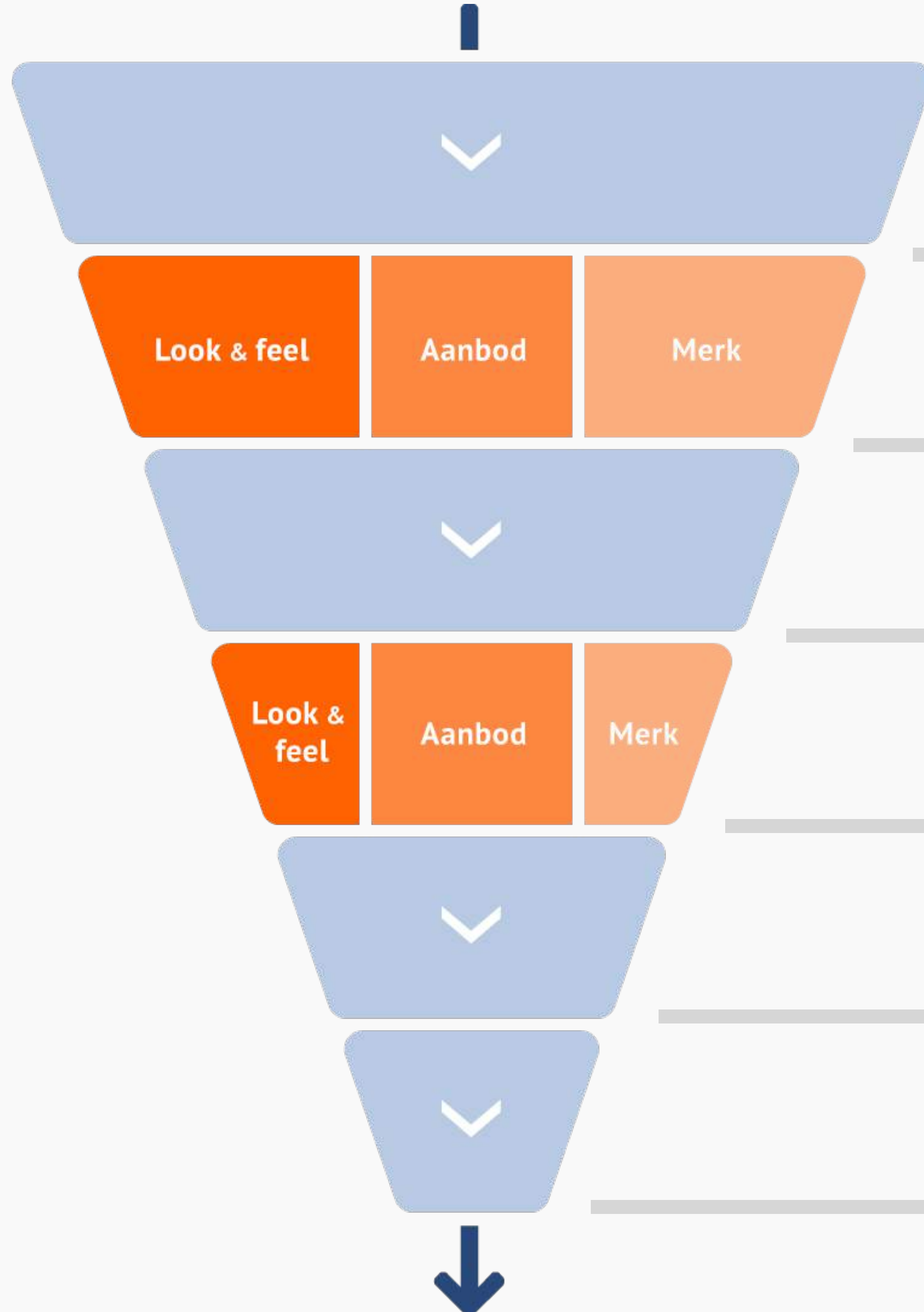
Wat beleeft de klant tijdens het online oriëntatieproces nog meer?

- Welke sites worden bezocht?
- Welke sites vinden ze wel/niet goed?
- Waarom presteert een website goed?
- Waarom haakt een bezoeker af?

Dit is precies wat we in kaart brengen met de **Web Performance Scan**.



Het WUA Web Performance Model[®]



 Gevonden worden



Eerste indruk →



Look & Feel



Aanbod



Merk



Doorgaan



Verdieping →



Look & Feel



Aanbod



Merk



Totaaloordeel



Voorkeur

De WUA Web Performance Scan bekijkt de volledige journey: Desktop

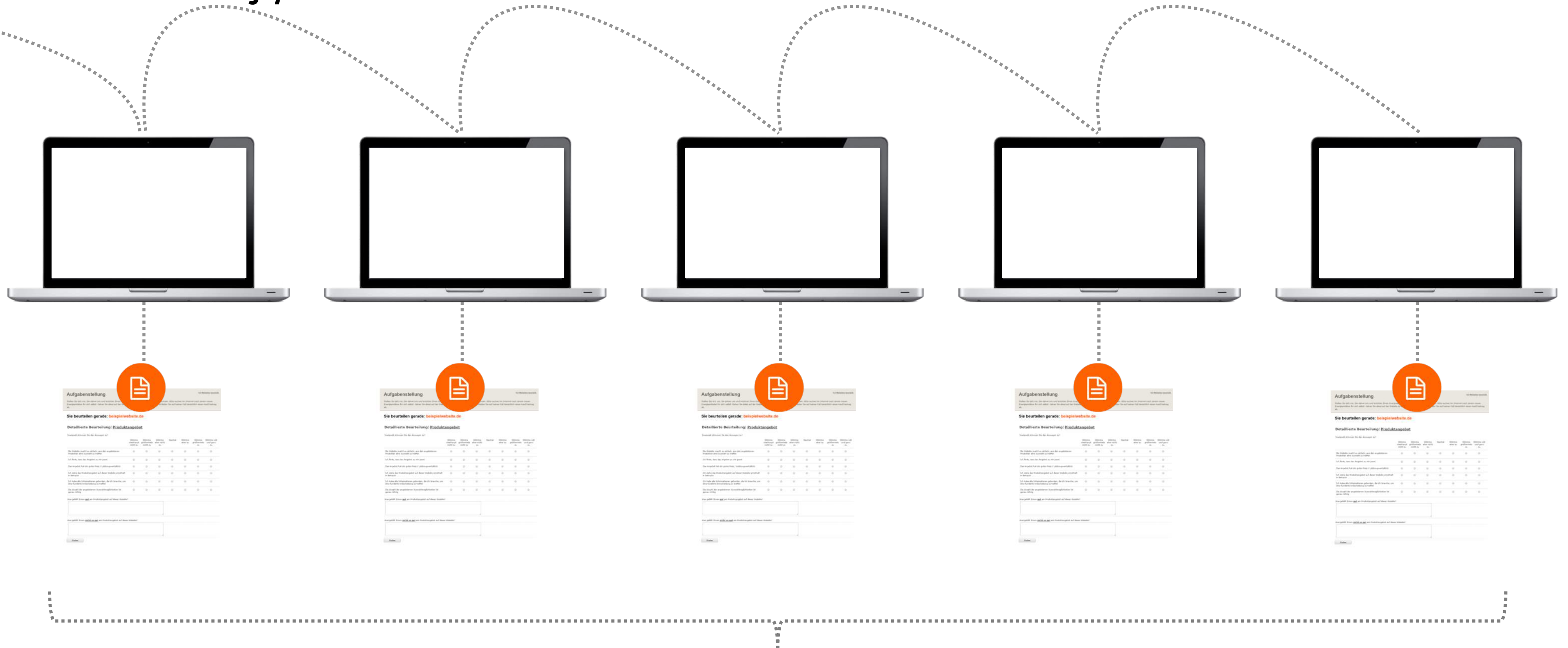


“Stel je voor je gaat verhuizen en je hebt een nieuwe keuken nodig. Ga je op het internet oriënteren op een nieuwe keuken. Ga zo ver door op de website als je kunt, maar ga niet daadwerkelijk een offerte aanvragen of een afspraak maken.”

Deelnemers bekijken in een vrije oriëntatie gemiddeld 4 tot 5 websites naar keuze

Elke website wordt beoordeeld aan de hand van de Web Performance Questionnaire

Elke deelnemer wordt gevraagd wat hun voorkeur is en wat hun nummer 2 en 3 zou zijn. Tevens beoordelen zij de check out.



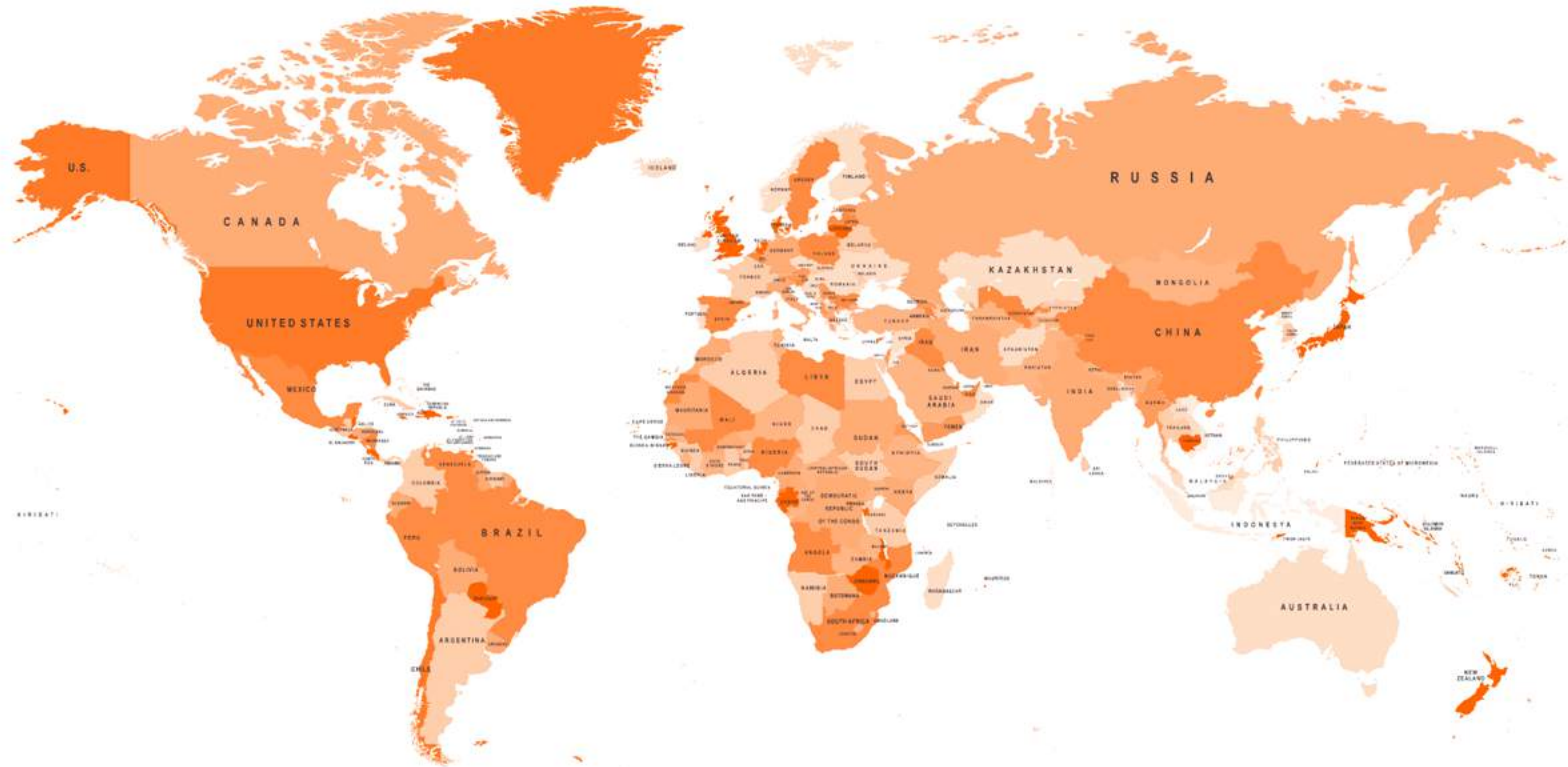
 Voorkeur



Over WUA

- Opgericht in Amsterdam in 2008
- Team bestaat uit 40+ **experts in online benchmarking**
- Branches waarin we veel onderzoeken zijn **Financiële dienstverlening, Verzekeringen, Telecom en Energie**
- Wereldwijd marktleider in **online conversie en service benchmarking**
- WUA initieert jaarlijks meer dan 60 onafhankelijke onderzoeken op eigen initiatief
- Resultierend in een unieke **benchmark database**
- Trotse ontwikkelaars van de **Web Service Scan®** en **Web Performance Scan®**.

Worldwide Market Leader in Global Online Performance Benchmarking



Over WUA

WUA is marktleider in Nederland op het gebied van online benchmarking.



Met de Web Performance Scan heeft WUA een uniek product op de markt gezet, dat regulier usability onderzoek overstijgt. De combinatie van kwalitatief en kwantitatief online onderzoek helpt organisaties met het inzichtelijk en meetbaar maken van hun eigen prestaties op het internet.

Met de resultaten kunnen organisaties hun website optimaliseren en de conversie verhogen. Door het gebruikersonderzoek periodiek uit te voeren, meet WUA precies of gedane investeringen in de online strategie effect hebben op de prestaties van websites.



Ivo Bakhuis
CCO

mobile +31 (0)6 44 56 38 24
email ivo.bakhuis@wua.nl

Herengracht 252
1016 BV Amsterdam
The Netherlands

T +31 (0)20 531 97 10

F +31 (0)20 890 77 43

www.wuaglobal.com