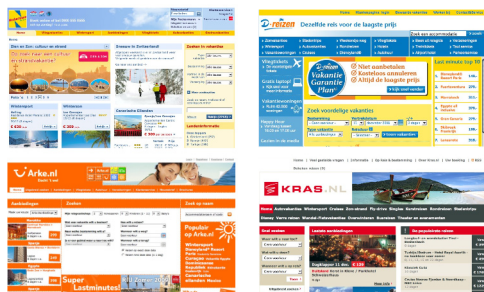


# Serie Reviews in Reisrevue: deze week Functionaliteit

OrangeValley heeft op het gebied van online marketing een model ontwikkeld om gestructureerd te werken aan het verbeteren van het Online rendement. In een serie artikelen wordt ingegaan op de factoren die een rol spelen. Steeds wordt een specifieke factor uitgelicht en worden enkele sites beoordeeld uit de travel branche. We gaan in op de achtergrond en geven praktische tips voor de beoordeelde sites.



## Aandachtsgebieden

De dialoog met de bezoeker staat centraal. Met welke verwachtingen en in welke fase van het koop- of informatieproces komen bezoekers naar uw site en voldoet de geboden dialoog ook aan deze verwachtingen? Geeft u bezoekers op het juiste moment de juiste impulsen die voor de uiteindelijk conversie (aankoop, inschrijving, download, bekeken content etc.) en/of loyaliteit moeten zorgen?

Als we kijken naar de verbetering van het online rendement dan kijken enerzijds naar hoe we de dialoog kunnen verbeteren en anderzijds gaan we sturen op feiten door de dialoog met behulp van webanalyse volledig door te meten waardoor we concreet de rendementsverbetering kunnen bepalen. In deze serie artikelen zullen we ons op grond van onze ervaring gaan toelagen op de verbetering van de dialoog.

Bij de beoordeling hiervan worden de sites op een viertal aandachtsgebieden bekeken:

- Usability: het gebruikersgemak en de souplesse waarlangs de dialoog met de bezoeker plaatsvindt
- Functionaliteit: de mogelijkheden die online geboden worden
- Presence: de aanwezigheid op het web zowel in zoekmachines, socialmedia, reviews
- Persuasion: de wijze waarop de bezoeker wordt overtuigd en gestimuleerd om de gewenste actie uit te voeren.

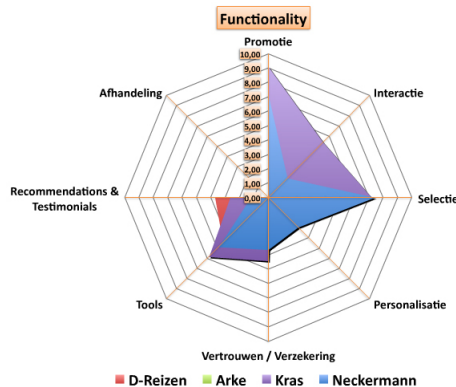
## Functionaliteit centraal

In dit artikel staat het aspect Functionaliteit centraal. Welke mogelijkheden worden de bezoeker aangeboden om zo efficiënt en gemakkelijk mogelijk in de informatiebehoefte te voorzien en/of de gewenste actie uit te kunnen voeren. Kan men bijvoorbeeld assistentie krijgen. Of is er callcenter beschikbaar voor de laatste vragen.

Kortom, hoe verloopt de dialoog met de bezoeker. We hebben voor dit artikel weer een paar punten uit onze online performance monitor uitgelicht welke gericht ingaan op de Functionality. Krijgt de bezoeker op het juiste

moment de juiste informatie. Draagt het beeldmateriaal bij een succesvolle dialoog. Is er een secure verbinding als persoonlijke gegevens worden gevraagd. Hoe makkelijk is het om bekeken vakanties te bewaren, te vergelijken etc. Is het mogelijk om de gewenste informatie goed te printen.

Ook deze keer hebben we weer een aantal sites uit de reisbranche bekeken.



## Conclusies en advies Functionality

Vrijwel alle bekeken sites bieden op functioneel vlak ruime mogelijkheden voor promotie en upsell mogelijkheden. Toch liggen er nog grote kansen om de interactie en begeleiding bij het boeken van een reis te verbeteren. We denken dan bijvoorbeeld aan de mogelijkheid om reizen met elkaar te vergelijken maar ook de begeleiding van de afhandeling van de bestelling.

Ortwin Verreck

In dit artikel is een selectie gemaakt van elementen uit de Online Performance Monitor. Met de Online Performance Monitor krijgt u een heldere en objectieve beoordeling van uw website door onze experts die allemaal jarenlange ervaring hebben op het gebied van online marketing en onsite performance.



De volledige review van een site wordt door OrangeValley uitgevoerd met de Online Performance Monitor. Wilt u een online performance monitor ontvangen voor uw site of wilt u uw site aanmelden voor bespreking in deze serie stuur dan een e-mail naar [office@orangevalley.nl](mailto:office@orangevalley.nl).



Automatiseringsdag 2010

19 mei 2010  
Update your knowledge  
Innovatie als toverwoord

[www.reisrevue.nl](http://www.reisrevue.nl)