

## Een A/B-test toont Next de waarde van nauwkeurige zoekresultaten bij zoeken op de site



Een verlaging van 19% in het uitstappercentage na het zoeken op de site stimuleert Next om te investeren in een betere zoekfunctie

Next is een toonaangevende Britse winkelketen die stijlvolle en kwalitatief goede kleding, schoeisel, accessoires en producten voor in huis aanbiedt. Het concern, dat meer dan 480 winkels in het Verenigd Koninkrijk en Ierland bezit, opende in 1999 de e-commercewinkel [www.next.co.uk](http://www.next.co.uk). Momenteel krijgt deze website 2,1 miljoen unieke bezoekers<sup>1</sup> per maand. Next beschikt over geavanceerde methoden om zowel de waarde als het conversie-percentage van elke bezoeker van de site te verhogen.

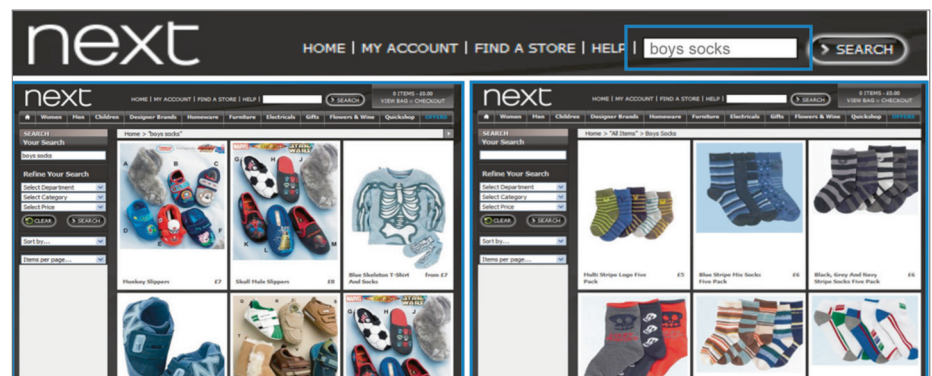
### Zoeken op de site is zeer belangrijk voor het genereren van conversies

Er wordt geschat dat ongeveer 40%<sup>2</sup> van de gebruikers op een website navigeert door te zoeken op de site. Zoeken op de site is daarom zeer belangrijk voor het genereren van conversies. Bezoekers die het gewenste product niet kunnen vinden, verlaten waarschijnlijk de site. Het wijzigen van het zoeken op de site kan duur en tijdrovend zijn. Daarom heeft Next een praktijkvoorbeeld opgezet om de significante investering die hiervoor vereist is, te rechtvaardigen.

### Next gebruikt Website Optimizer om een test op te zetten

Met Google Analytics heeft Next alle slechtpresterende zoektermen gevonden door te kijken naar het uitstappercentage: het percentage mensen dat de site verlaat na het uitvoeren van een zoekopdracht. De zoekterm 'jongenssokken' werd voor de test geselecteerd, aangezien deze zoekterm een bovengemiddeld uitstappercentage heeft en meer dan 1000 zoekopdrachten per maand genereert. Hierdoor kan dit zoekwoord relevante statistieken retourneren.

Er werd met Google Website Optimizer een A/B-test ontwikkeld. Deze test bevat een nieuwe statische pagina waarop de 'ideale' resultaten voor een zoekopdracht naar 'jongenssokken' worden vermeld. Deze pagina werd gemaakt door handmatig de producten te kiezen die een klant zou verwachten bij het uitvoeren van deze zoekopdracht. In de test werd 50% van de zoekopdrachten naar de oorspronkelijke resultaten doorgestuurd en 50% naar de statische variant. De test had een looptijd van één maand.



Oorspronkelijk

Statische variant

---

## Over Website Optimizer

Website Optimizer is een gratis hulpprogramma waarmee u kunt testen welke inhoudsvarianten het best werken voor uw website.

Ga voor meer informatie naar [www.google.nl/websiteoptimizer](http://www.google.nl/websiteoptimizer)

---

### Een lager uitstappercentage leidt tot een hoger conversiepercentage

De nieuwe resultatenpagina zorgde voor een verlaging van het uitstappercentage met 19%. Als deze verlaging zou worden weerspiegeld in alle zoekopdrachten op de site, zou dit resulteren in een verhoging van de online inkomsten van 4,14%.

Omdat het mogelijk was een duidelijke kostenanalyse te maken aan de hand van het praktijkvoorbeeld met de jongenssokken, was het eenvoudiger om alle besluitvormers van Next ervan te overtuigen dat het verbeteren van de zoekfunctie op de site prioriteit heeft.

Door een 'ideaal' zoekresultaat te gebruiken om de relevantie van zoekresultaten op de site te testen, kunt u drie dingen doen:

1. Een werkelijke economische waarde verbinden aan slechte zoekresultaten
2. Een duidelijk praktijkvoorbeeld presenteren om budget te verkrijgen waarmee de gewenste wijzigingen in uw zoekindex kunnen worden aangebracht
3. Een richting geven aan het technische team, zodat deze mensen de index kunnen aanpassen om de ideale resultaten weer te geven.

### Wat kunt u nu het beste doen?

Met uw analysepakket kunt u zoekopdrachten achterhalen die beschikken over hoge uitstappercentages en die veel zoekopdrachten genereren. Maak op basis van uw productaanbod een statische pagina die aan de klant resultaten weergeeft die deze kan verwachten bij de betreffende zoekopdracht. Vergelijk de statische pagina met de oorspronkelijke pagina.

1. Bron: NielsenNetratings, December 2008

2. Bron: Google intern

