

VAN IDEE NAAR EEN SUCCESSVOLLE WEBSITE



Cloud



Web



Telefonie



Internet



Software



Systeembeheer

1. Introductie



Wat willen jouw klanten?

Bij Infracom zeggen we altijd dat je een website niet bouwt, maar ontwikkelt. Het ontwikkelen van een website is namelijk een proces, dat continu aandacht en onderhoud vraagt. In deze Paper willen wij je graag een kijkje in de keuken geven. Wat komt er allemaal kijken bij het ontwikkelen van een website? En heb je overal je ICT partner bij nodig of zijn er misschien ook stappen die je heel goed zelf kunt? Vragen die voor iedereen met een website, of deze nu al 15 jaar bestaat of dat je op het punt staat te investeren in een nieuwe website, interessant zijn.



Het opleveren van je website is slechts het begin

Wanneer uw website online staat is er al veel werk verzet, maar begint het echte werk pas. We vertellen je in het laatste hoofdstuk graag wat er allemaal bij komt kijken wanneer de website eenmaal live staat.



Cloud



Web



Telefonie



Internet



Software



Systeembeheer

2. Een goed begin is het halve werk

Bouwen of ontwikkelen?

Een website bouw je niet, die ontwikkel je. Een subtiele, maar belangrijke nuance. Een website is namelijk nooit af. Jouw organisatie is namelijk ook nooit “af”. En wat te denken van je klanten? Hun behoeften en budgetten veranderen. Zeker nu. Daarom is een website een proces. Een proces dat continu aandacht en onderhoud vraagt. Het goede nieuws is dat een website ook steeds voor verbetering vatbaar is.

Een website is een investering. En zoals bij alle goede investeringen is niet zozeer de hoogte van de investering de doorslaggevende factor, maar is het belangrijk dat een investering zichzelf terugverdient. Een goede investering vereist een goede voorbereiding. Je wilt natuurlijk de kans op een goede afloop zo groot mogelijk maken. Dat vereist inzicht. Inzicht in wat je wilt, wat je klant wil en wat er mogelijk is.

Om deze inzichten te verkrijgen moet je jezelf de juiste vragen stellen. Waarom heb je een website? Hoe helpt je website jouw organisatie haar doelen te behalen? Door deze vragen te beantwoorden kun je goed geïnformeerde beslissingen nemen over de website.



Sites, technologie en mogelijkheden

Het internet is een grillig medium. Websites, technologie en mogelijkheden komen en gaan. Er is altijd wel een trend waar je op mee kunt liften en er zijn altijd wel mogelijkheden die je achteraf hebt gemist. Het is voor jouw zaak om met je ICT bedrijf, internetbedrijf of webbureau te gaan zitten en van begin tot eind, van het stellen van doelstellingen tot het evalueren van de website, je ICT partner bij het proces te betrekken. Zij kunnen immers de ontwikkelingen wel bijhouden en u van advies voorzien. Een fout die vaak voorkomt is dat een ICT partner een zeer concrete opdracht krijgt zonder dat vooraf een heldere doelstelling is gesteld en zonder dat de expertise van de webontwikkelaar erbij is betrokken. In de praktijk betekent dit dat je in dit geval niet het optimale resultaat uit het ontwikkelproces behaalt. En dat is jammer.



Cloud



Web



Telefonie



Internet



Software



Systeembeheer

SMART

Een goede website vereist een goede doelstelling. Een goede doelstelling is SMART. Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden.

Een voorbeeld: “Tegen het einde van 2020 willen we 1.000.000 bezoekers hebben”. Deze doelstelling is Specifiek, Meetbaar, Acceptabel en Tijdsgebonden. Of de doelstelling ook Realistisch is, hangt af van je bedrijf. Ben je een type bedrijf als Bol.com, dan is een doelstelling van 1 miljoen bezoekers misschien best realistisch, maar bent je een lokale boekhandel, dan is 1 miljoen website bezoekers hoogstwaarschijnlijk niet realistisch.

Kijk dus goed naar je eigen organisatie, want wat SMART is voor de ene organisatie hoeft niet SMART te zijn voor een andere organisatie.

Nadat je een aantal doelstellingen hebt vastgesteld (het mag er ook best eentje zijn), gaat je met je ICT-bedrijf om tafel om concrete invulling te geven aan deze doelstellingen. In een dergelijk gesprek komen pas de concrete functionaliteiten boven water. Zo weet je dat je bijvoorbeeld niet voor niets een webshop aanschaft.



Doelgroepen

Je wilt een publiek bereiken met je website. Je wilt mensen uit dit publiek bewegen tot een bepaalde actie. Deze groepen moeten van tevoren goed en duidelijk zijn gedefinieerd. Hier geldt: hoe specifieker hoe beter.

Ook hier weer een voorbeeld:

“Jonge ouders die hun kinderen optimaal willen laten profiteren van onderwijs. Ze hebben een hoger opleidingsniveau en een relatief hoog inkomen.”

Dit is een prima omschrijving. Je kunt zelfs veel verder gaan, voor een gemiddelde website is dit echter voldoende. Het succes van uw website hangt dus in grote mate af van een goede doelstelling en doelgroep definitie.



Cloud



Web



Telefonie



Internet



Software



Systeembeheer

3. Neem een kijkje in de keuken

Topje van de ijsberg

Zeg tegen een computer dat hij het dak op moet gaan en hij zal halsstarrig blijven staan. Waarom? Omdat het een computer is. Naast het feit dat hij niet kan lopen of rijden moet je alles in detail aan hem vertellen. Je vertelt hem wat het dak is. Hoe hij moet lopen en hoe hij op het dak komt. En dat is nog niet eens alles. Mis je een detail? Dan geeft de computer een foutmelding en kom je nog nergens.

Waarom vereisen websites zo'n hoge investering? Wat moet er allemaal gebeuren als de programmeur aan het werk gaat? In dit artikel geven we je een kijkje achter de schermen, in de keuken zo je wilt. We laten je zien hoe een website wordt gemaakt.

Instructies aan een computer geven, programmeren dus, is een precisiewerkje. Je zult nooit veel van het werk van de programmeur zien. Wat je ziet, is slechts het topje van de ijsberg.

Databases

In feite is een website een weergave van gegevens uit een database. Een database is een soort van gegevensbestand dat bestaat uit tabellen. Een database met gebruikersinformatie zou er, versimpeld, zo uit kunnen zien:

GebruikerNummer	Gebruikersnaam	Wachtwoord
1	Fred	yabba
2	Wilma	dabbadoo



Cloud



Web



Telefonie



Internet

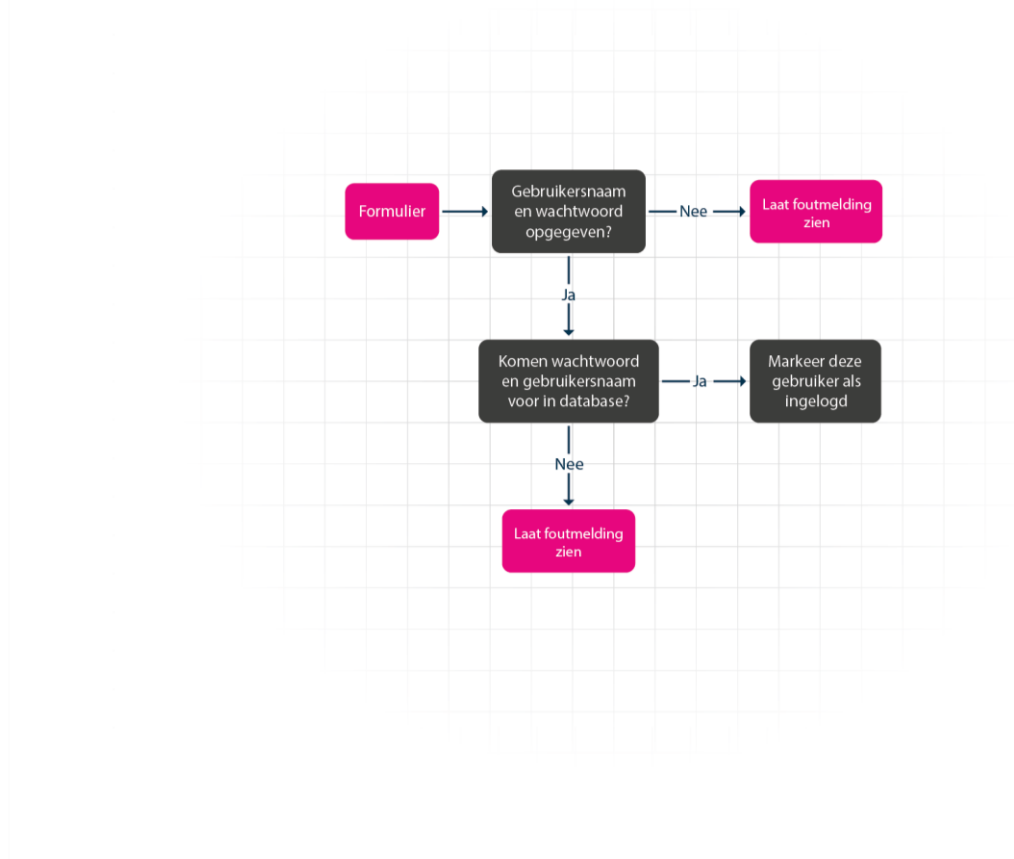


Software



Systeembeheer

Laten we nu eens gaan kijken wat er allemaal moet worden geregeld om Wilma te laten inloggen op een eenvoudige website:



Dit is slechts een versimpelde weergave. Vaak is het ook nog zo dat er een registratieproces is, dat er rechten moeten worden gegeven voor bepaalde gedeeltes van een website en dat men moet kunnen uitloggen. Daarnaast zijn er meestal nog meer beveiligingsmechanismen dan het opzoeken van accountgegevens. Dit voorbeeld geeft je echter een idee van de beslissingen en uitzonderingssituaties in een loginproces.

Het werk dat moet worden gedaan voor een website neemt ruwweg toe naarmate er meer uitzonderingssituaties ontstaan. Zouden we bijvoorbeeld in bovenstaand voorbeeld een uitzondering voor Fred willen maken dan komt er nog een vakje bij (namelijk: is dit Fred, ja of nee?). Ook moeten er mogelijk wijzigingen in de lay-out van de website worden gemaakt.

Stel je wilt een taal toevoegen op je website. Makkelijk gedaan, den je. Vervolgens komt je ICT partner aanzetten met een offerte van om en nabij de 10 uur. Balen. Maar waarom? Welnu, er is iets meer te zeggen over de toevoeging van een extra taal. Vertalingen van vrijwel alle termen en systeemmeldingen moeten worden gemaakt. Voor zover deze niet aanwezig zijn. Knoppen moeten worden aangepast. Ze moeten breed genoeg worden, zodat ook de buitenlandse termen erin passen. Voor een programmeur houdt het in dat overal veldjes met "taal" toe worden gevoegd. Wilma en Fred krijgen ieder een extra kolom met hun taal. Dat geldt ook voor alle pagina's. Een ogenschijnlijk kleine wijziging in een website kan dus verstrekkende gevolgen hebben voor je budget.



Cloud



Web



Telefonie



Internet



Software

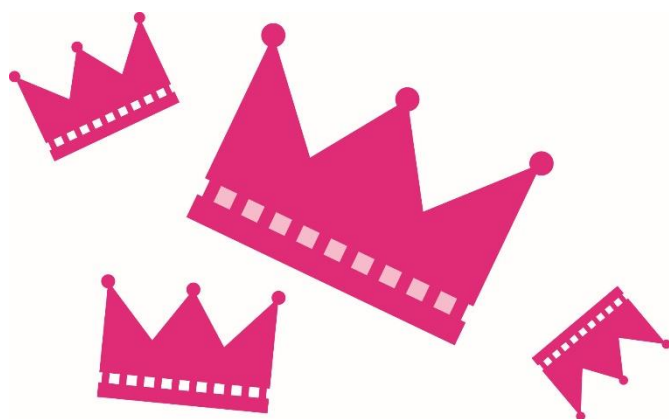


Systeembeheer

4. Nazorg: Alles is klaar

Nazorg

Zo, alles is klaar! Weken, maanden of zelfs jaren werk is verzet om de website op tijd en zo compleet mogelijk online te zetten. Het bedrijf staat klaar om de miljoenen klanten die nu via de website binnen komen te helpen, maar waar blijven ze? Het maken en online zetten van een website is slechts het begin, daarna begint het echte werk pas.



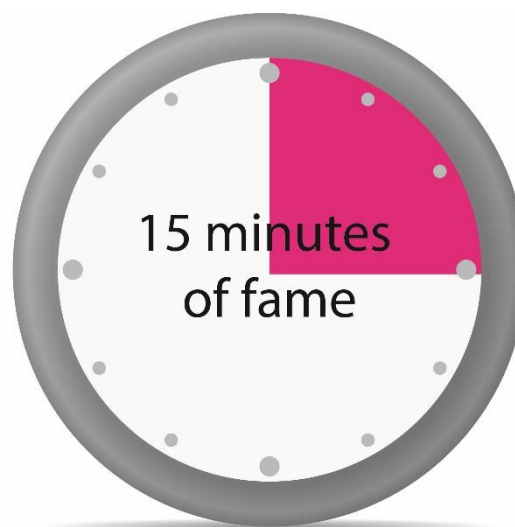
Content is KING!

Een van de meest logische dingen om aan te werken is de inhoud van de website. Voor de terugkerende bezoekers is het interessant om nieuwe informatie te kunnen lezen en te zien dat het bedrijf niet stilstaat. Ook zoekmachines houden van nieuwe teksten, wat vaak kan betekenen dat er een beter resultaat in de zoekresultaten behaald kan worden.

Naast nieuwe inhoud kan het ook belangrijk zijn om bestaande teksten te verbeteren. Denk hierbij niet alleen aan het mooier omschrijven van de teksten, maar ook aan het verbeteren van de teksten. Passen de teksten goed bij het doel van de website? Zijn ze effectief en duidelijk genoeg voor bezoekers? Aan de hand van reacties van de bezoekers wordt vaak duidelijk dat er een aantal pagina's, of de structuur veranderd kan worden.

15 minutes of fame

Naast het verbeteren van de teksten op de website zelf is het ook belangrijk om de website bekender te maken. Het kan zijn dat het om een volledig nieuwe website gaat, maar ook bestaande websites die vernieuwd zijn moeten hier aandacht aan besteden. Voor nieuwe websites is het vaak nog gemakkelijker, omdat ze geen rekening hoeven te houden met de oude website en bijbehorende pagina's.



Cloud



Web



Telefoonie



Internet



Software



Systeembeheer

In dit stadium begint de zoekmachinemarketing een belangrijke rol te spelen. We gaan er hier even van uit dat de website het zoekmachines gemakkelijk maakt om bij de teksten te komen. De teksten zijn, voor zover mogelijk, geoptimaliseerd, op de pagina's geplaatst en waar nodig met elkaar gelinkt. Het marketingtraject kan nu beginnen. In dit traject ga je een linkbuilding campagne inzetten, je richten op social media, of wellicht beide! Gevonden worden bij zoekmachines is veel meer dan alleen teksten aanpassen op de eigen website, ook het aantal andere websites dat naar u linkt telt mee, sterker nog, dit wordt steeds belangrijker. Een volgende keer vertellen we je hier meer over, je mag ook altijd contact met ons opnemen.

Gesprek van de dag

Nadat de nieuwe website gelanceerd is, kan pas begonnen worden met promotie via sociale media zoals Instagram, Facebook, Twitter, YouTube, LinkedIn, blogs en nog vele anderen. Het is niet noodzakelijk om met alles mee te doen, maar bedenk wat goed bij het bedrijf (of nog belangrijker: het doel van de website) past. Let bij sociale media op dat deze betrekkelijk veel aandacht vergen en nog meer nieuwe inhoud verwachten dan een standaard website. Wanneer er via sociale media vragen gesteld worden, is het ook gebruikelijk deze redelijk snel te beantwoorden of op te reageren. Ook buiten de "normale" werktijden. Kijk vooral waar je doelgroep zich bevindt.

The only way is up?

De wijzigingen in teksten, structuur en inzet van linkbuilding moeten natuurlijk goed worden gemeten en indien nodig bijgestuurd. Vandaar dat statistieken zo belangrijk zijn. Bij bestaande websites is het mooi om de statistieken van de oude website met de nieuwe te vergelijken. Met nieuwe websites kan het van een nulmeting alleen maar beter worden. De statistieken zijn een belangrijk middel om inzicht te krijgen in de resultaten van de wijzigingen. Ook is uit de statistieken te halen waar de bezoekers vandaan komen, wat ze zochten en van welke website ze komen. Dit kan belangrijke resultaten opleveren voor teksten op de website of zelfs toekomstige marketingplannen.

Bijvoorbeeld: Je ziet in je statistieken dat er veel mensen via het zoekwoord "bananen" op een specifieke pagina uitkomen. Er zijn twee dingen die je kunt doen: De pagina aanpassen, zodat je niet meer scoort op "bananen" en optimaliseren naar iets anders, of je kunt bananen gaan verkopen. Beide zijn goede opties, maar zonder statistieken was dit niet bekend geweest.

Voor optimalisaties op de website zijn statistieken onmisbaar! Zonder deze informatie is het moeilijk te zien wat er verbeterd kan worden aan uw website.

Wanneer ben ik nou klaar?

Kort antwoord: in principe nooit.

De techniek die achter een website zit kan niet altijd verbeterd worden, maar teksten moeten voor zover mogelijk altijd aangepast kunnen worden. Nieuwe teksten in de vorm van nieuwsberichten, blogberichten of nieuwe projecten zijn een goed uitgangspunt. En als laatste natuurlijk de links die naar de website verwijzen.



Cloud



Web



Telefonie



Internet



Software



Systeembeheer

Stilstand is achteruitgang

Het hebben van een website moet gezien worden als doorlopend proces waar constant aan geschaafd en gewerkt moet worden. Je concurrentie is ook constant aan het werk, maar zoekmachines als Google zijn ook constant bezig om de formules die de resultaten bepalen aan te passen. Het internet is altijd in beweging en hier geldt eigenlijk dan ook: stilstand is achteruitgang.



Cloud



Web



Telefontie



Internet

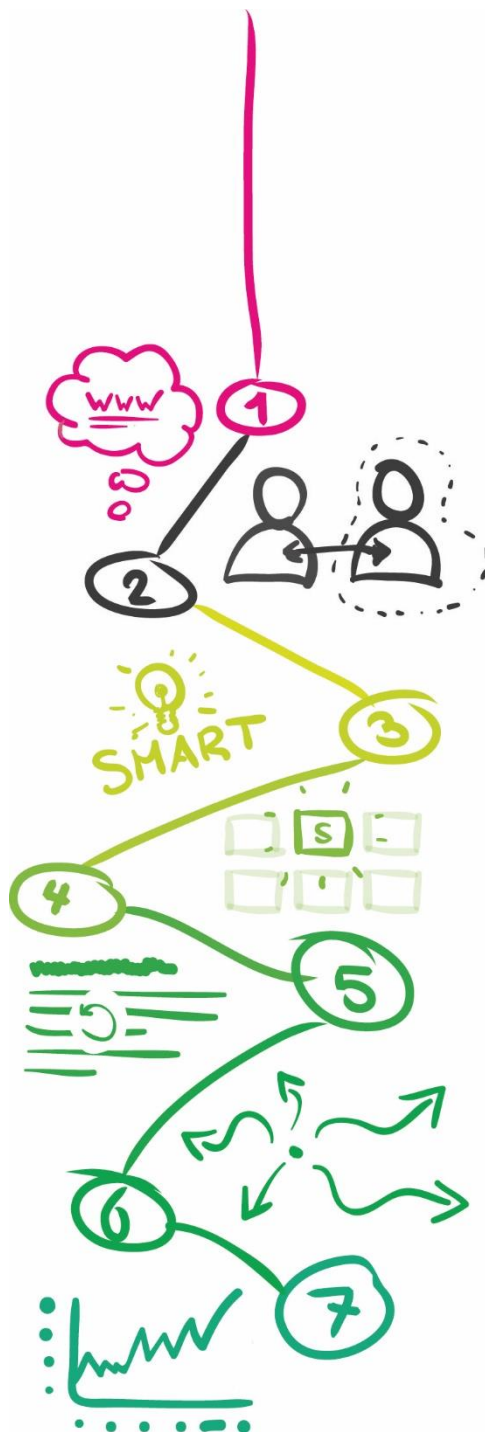


Software



Systeembeheer

5. Tips



Zelf aan de slag met je website? Gebruik de volgende tips

1. Bereid je goed voor, wanneer je een nieuwe website wilt. Een website is een investering die een goede voorbereiding verdient
2. Betrek je ICT-bedrijf of internetbedrijf van begin tot eind bij het ontwikkelen van je website. Zij zijn op de hoogte van alle ontwikkelingen en kunnen je van een goed en degelijk advies voorzien
3. Maak je doelstelling SMART: Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden. Zo kun je achteraf beter bepalen of je website aan je verwachtingen voldoet
4. Bedenk, eventueel samen met het ICT-bedrijf, vooraf welke uitzonderingen op bepaalde standaarden je wilt toepassen
5. Blijf altijd werken aan de content van je website, een website is immers nooit af! Nieuwe content is voor zowel bezoekers van de website belangrijk, als voor zoekmachines.
6. Zorg ervoor dat de website bekend wordt bij jouw doelgroep. Dit kan door middel van het starten van een marketingcampagne, maar kan ook door middel van een linkbuildingcampagne en/of door het inzetten van Social Media.
7. Meten is weten! Houdt de statistieken van uw website nauwlettend in de gaten, of laat dit doen door je ICT-partner. Met de resultaten van deze statistieken kunt je je voordeel doen.



Cloud



Web



Telefonie



Internet



Software



Systeembeheer