

Duidelijke en betrouwbare informatie produceren

Rob Harkink | Business Consultant Adversitement

Kevin Anderson | Senior Web Analist ING



insights | technology | optimization

Attractive things work better



Agenda

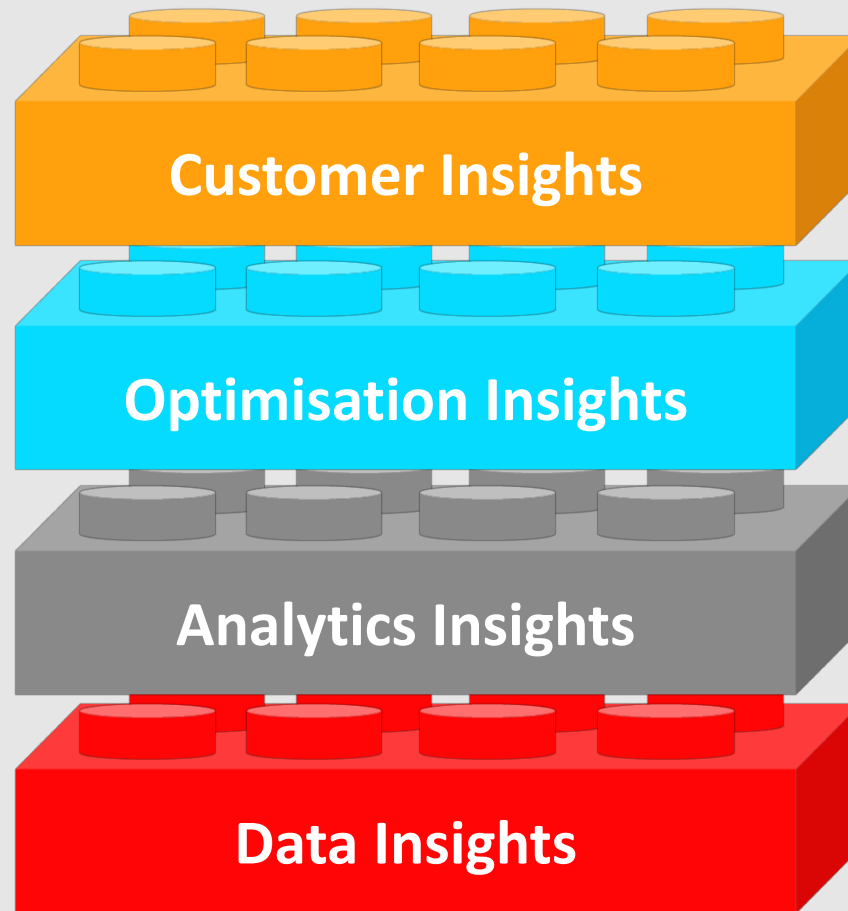
1. Introductie
2. Visualisatie
3. Succes verhalen
4. Case ING
5. Key Takeaways
6. V&A



insights | technology | optimization



Adversitement



Quick Facts – Adversitement

- Opgericht in 2001
- Full service online analytics
- > 250 implementaties in Europa
- Lokale aanwezigheid
- No.1 EMEA partner Omniture



Referenties



vodafone



Kodak Gallery



ING



WA circle



Takeaway

Don't be a reporting squirrel!

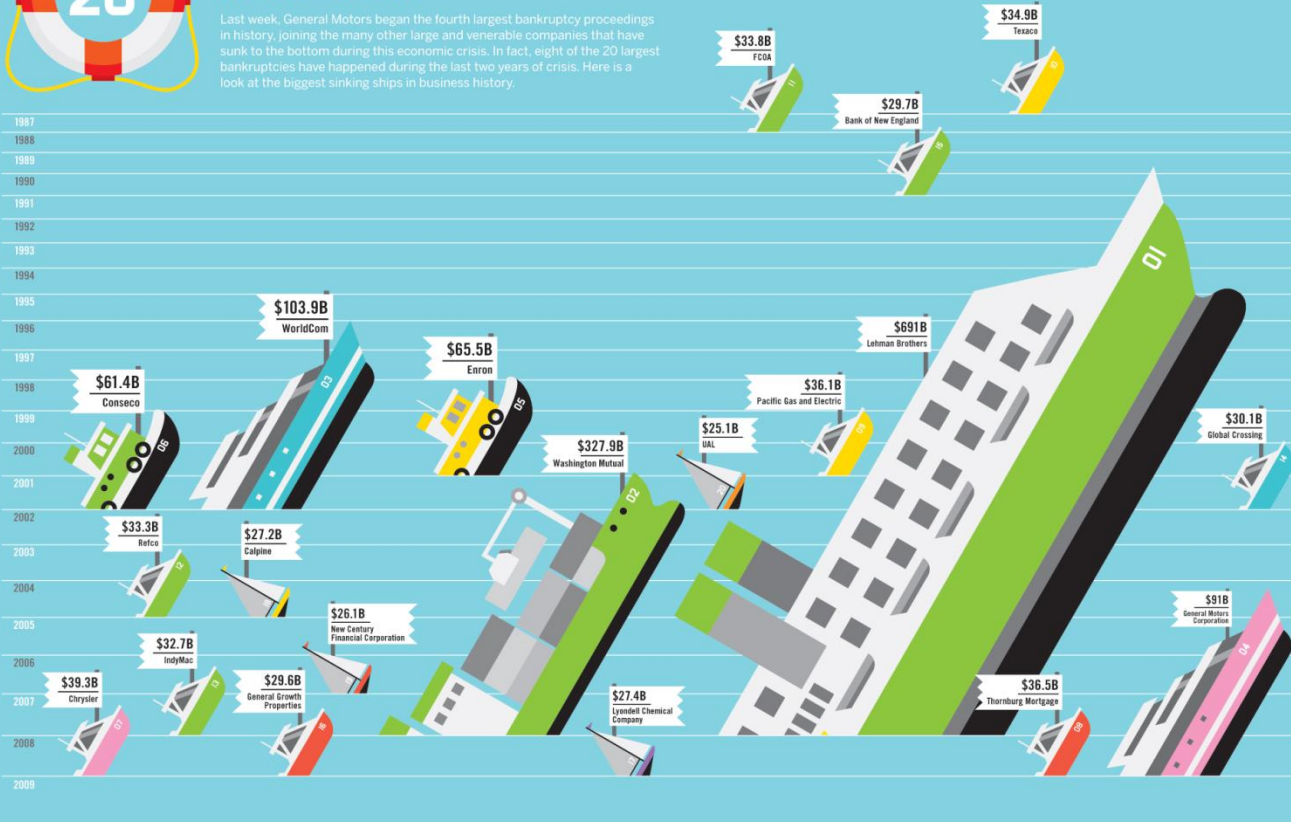


Visualisaties: Faillissementen



LARGEST BANKRUPTCIES IN HISTORY

Last week, General Motors began the fourth largest bankruptcy proceedings in history, joining the many other large and venerable companies that have sunk to the bottom during this economic crisis. In fact, eight of the 20 largest bankruptcies have happened during the last two years of crisis. Here is a look at the biggest sinking ships in business history.



BOAT TO PRE-BANKRUPTCY ASSETS (in billions)



SECTOR

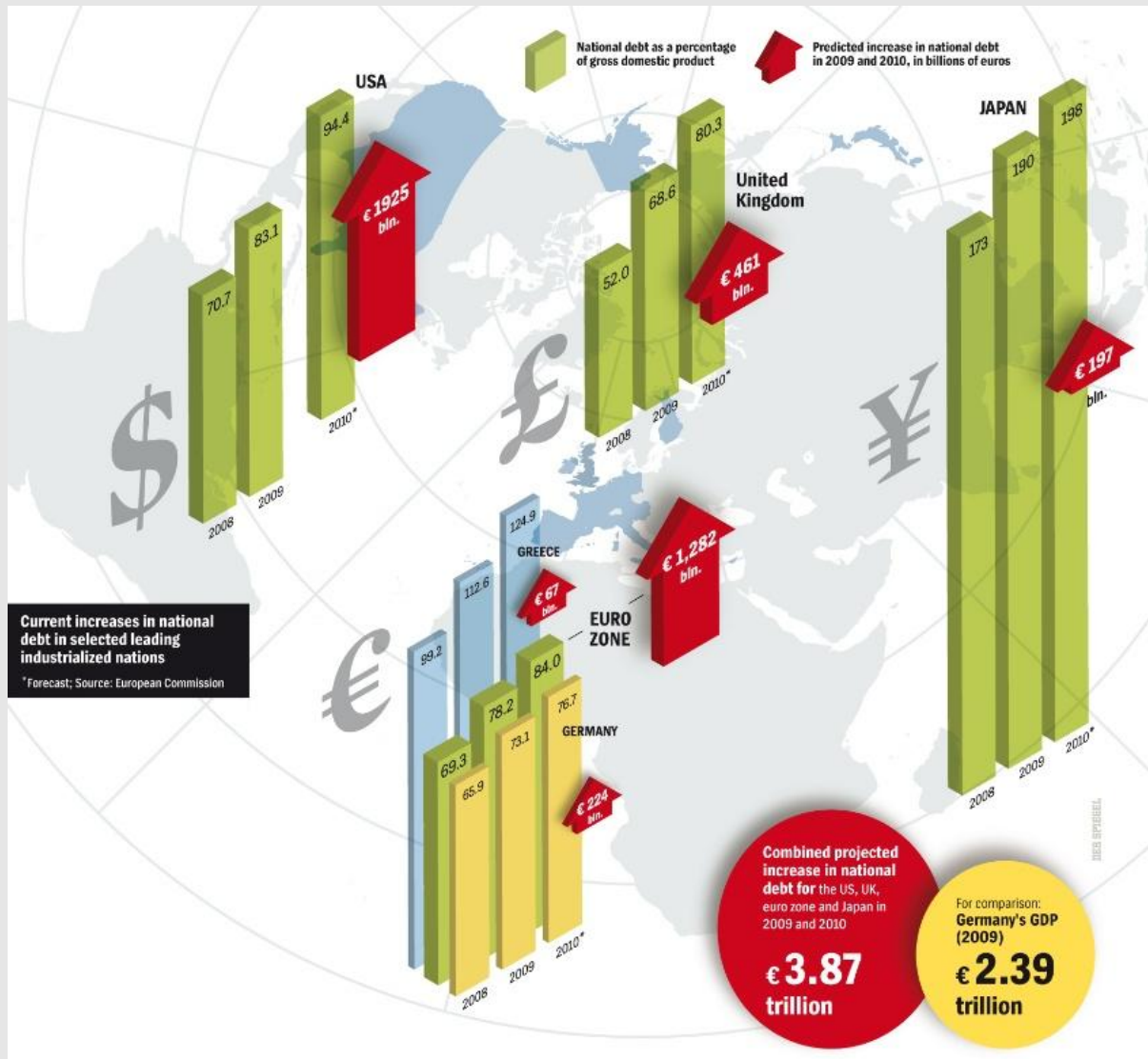


PRE-BANKRUPTCY ASSETS (in billions) / Company

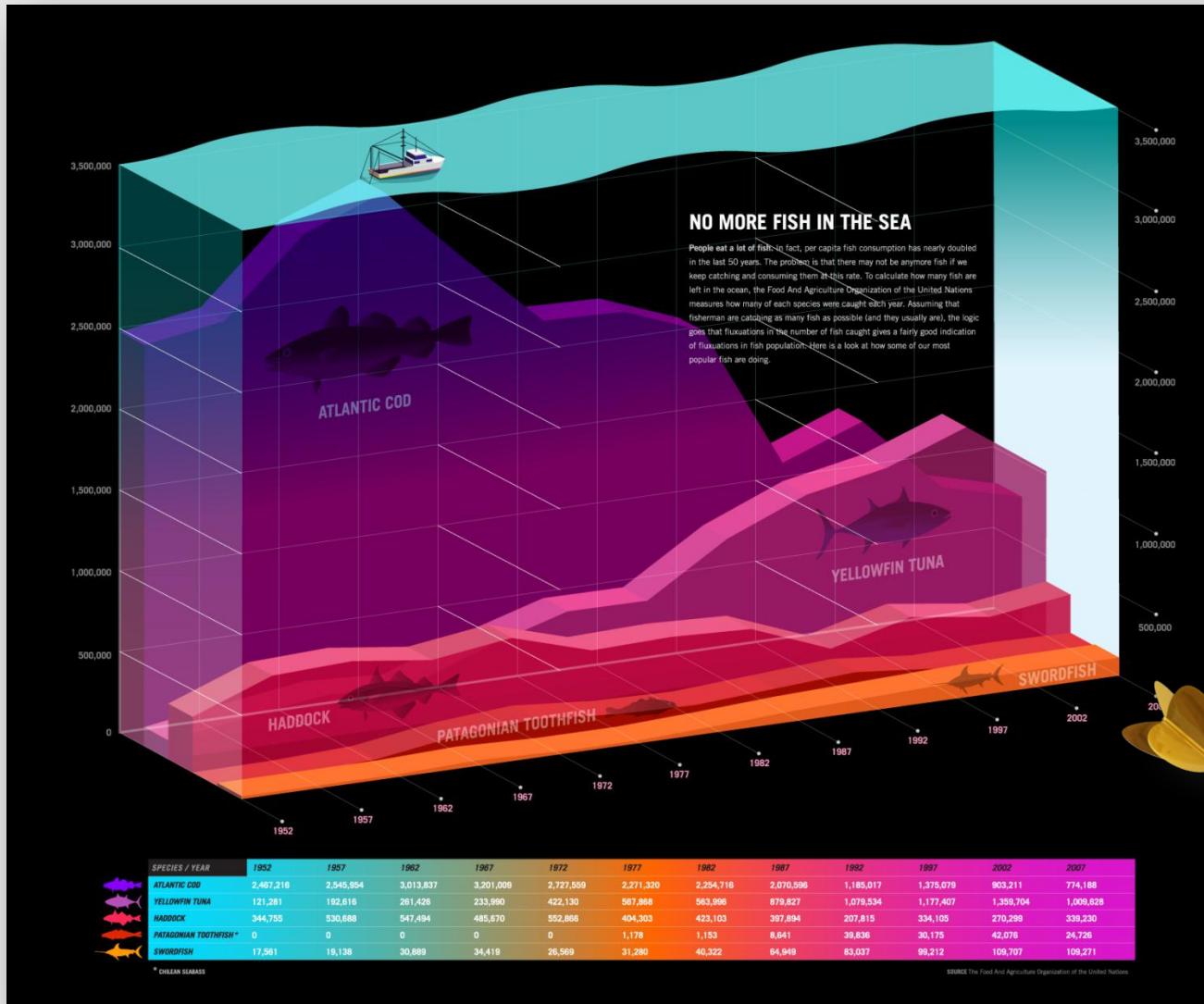


SOURCE: BankruptcyData.com

Visualisaties: Verhogingen van de nationale schuld



Visualisaties: Vis in de zee



Vraag en aanbod

De actuele luchtdruk is 1021 bar
in weerstation De Bilt, wind 6
meter per seconde in Noord-
Noordoostelijke richting, met een
delta van +2 en draaiend naar
Noordelijke richting de afgelopen
12 uur



Vraag en aanbod

Het gaat morgenavond
hard regenen.



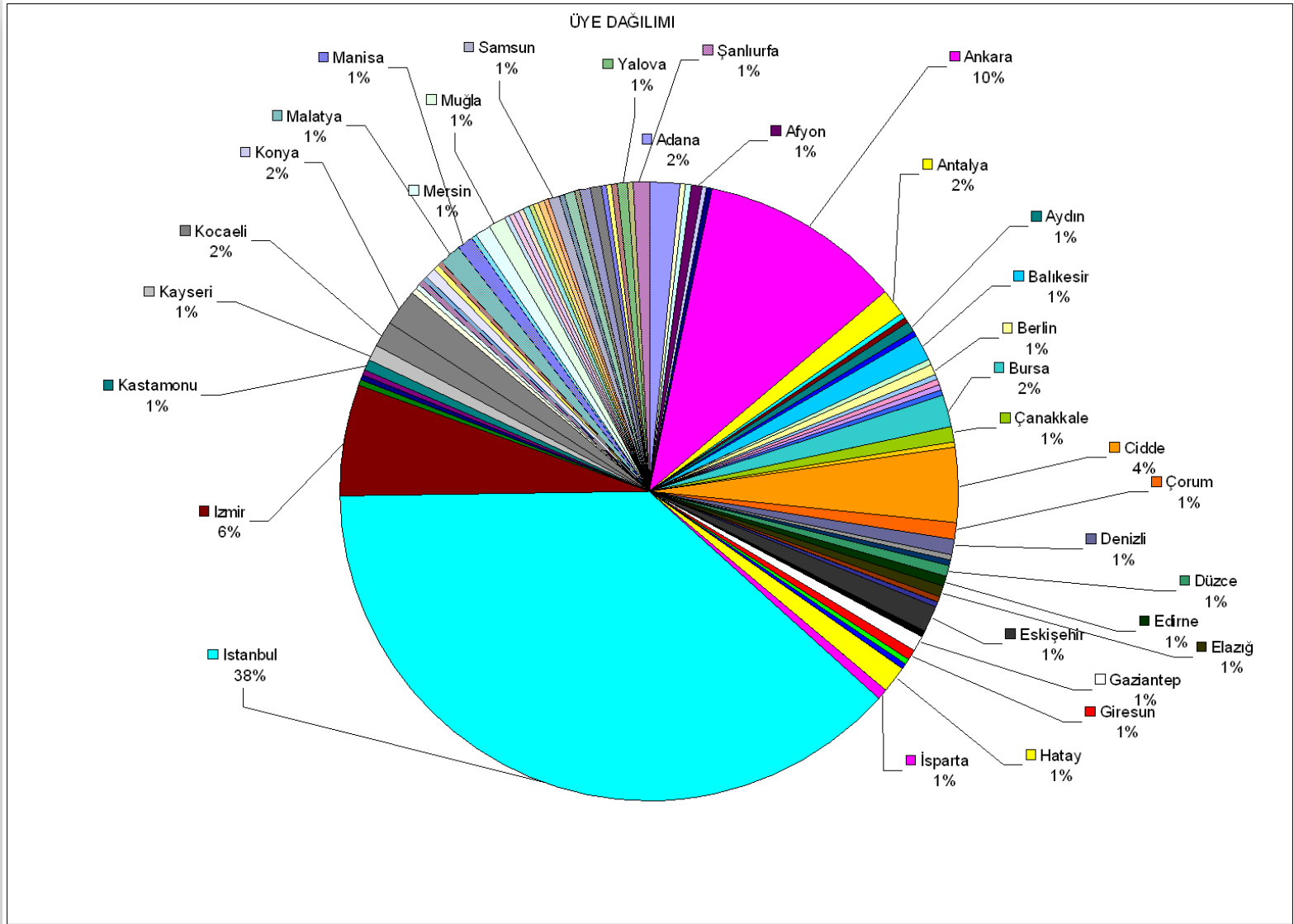
Vraag en aanbod



Vraag en aanbod

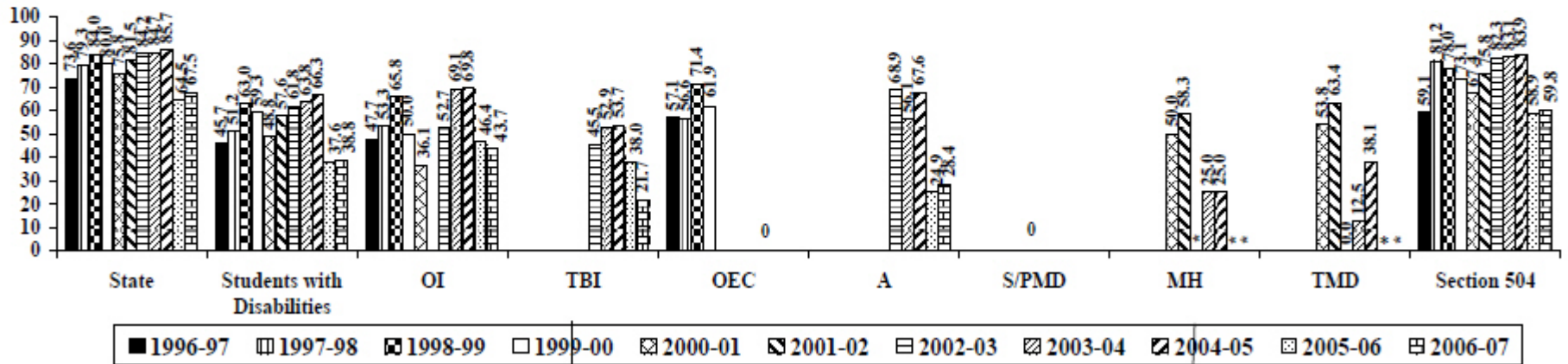


Mega pie



Demand?

Figure 27. North Carolina Tests of Computer Skills
8th Graders Taking the General Performance¹ Test of Computer Skills for the First Time (1996-97 to 2004-05), by School Year, and
8th Graders Taking the Online Test of Computer Skills for the First Time (2005-06 to 2007-08), by School Year,
Performance of Students with Disabilities, by Classification (continued)



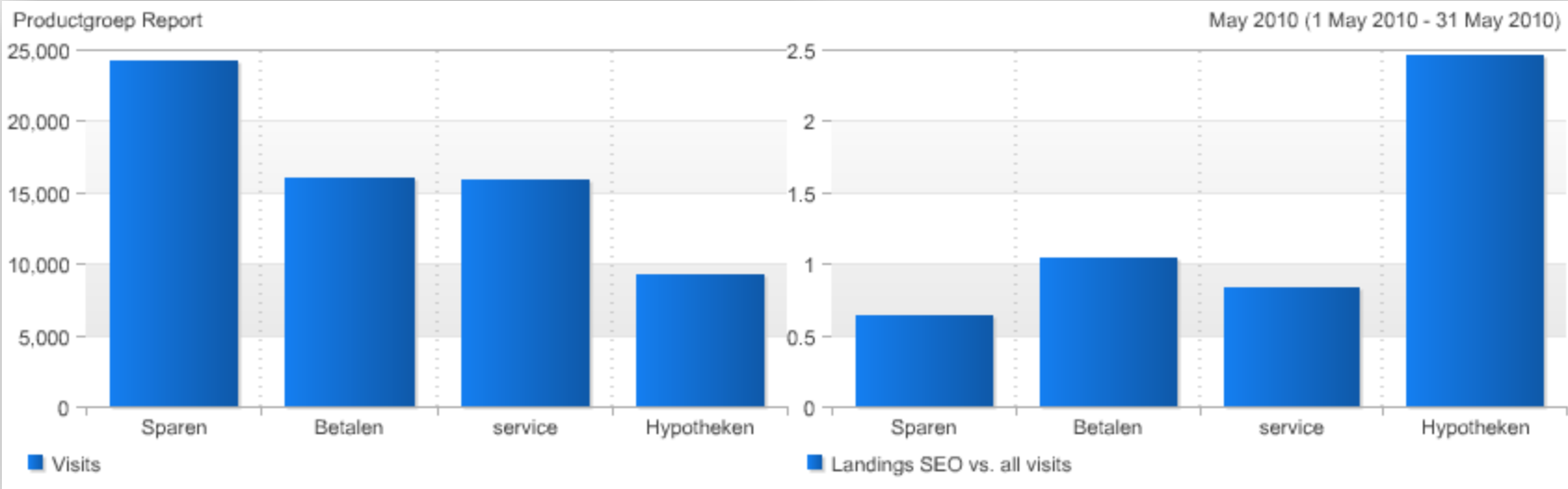
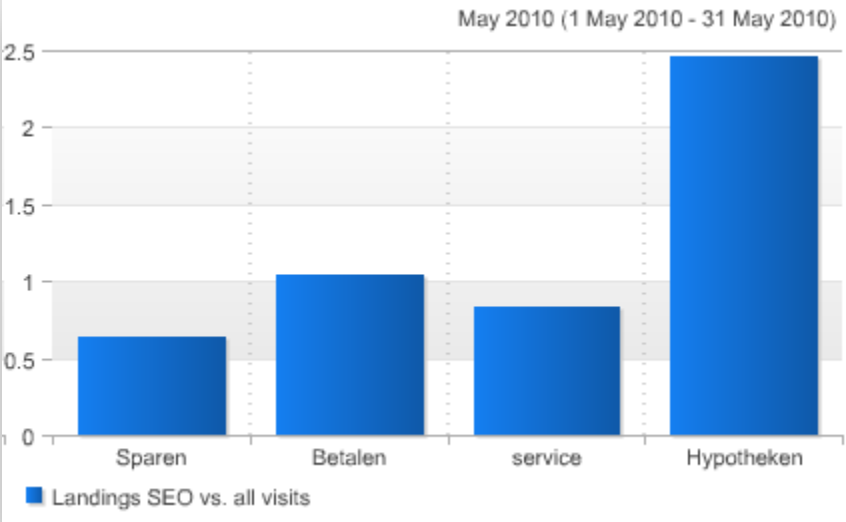
Bekend voorbeeld

Spain & Portugal KPI Dashboard Online Sales

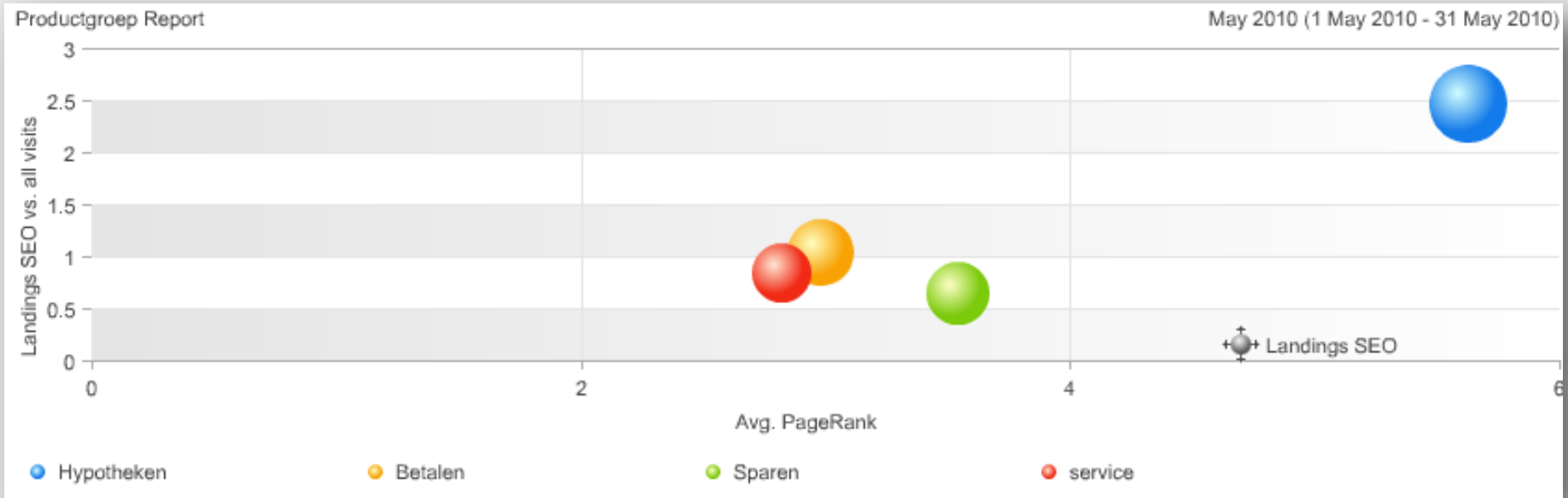
May 2010

Last 3 months	February 2010	April 2010	May 2010
Monthly Unique Visitors	136,976	175,362	224,507
Conversion Rate	0.7%	0.9%	1.1%
Orders	2,680	3,431	4,392
Units	3,311	4,239	5,428
Average basket value	€ 63	€ 80	€ 103
Sales w/o delivery costs	€ 224,164	€ 286,985	€ 367,412
Delivery revenue	€ 22,310	€ 28,563	€ 36,568
Average order value	48	62	79
Checkout Conversion	19%	24%	31%
Campaign Conversion	1.3%	1.7%	2.1%
Basket Conversion	6%	7%	10%
Avg. visit duration	5m30s	5m30s	5m30s

Data naar informatie



Informatie naar inzichten



Getallen...

Conversiepunten uit Organic search				Mon. 12 Apr. 2010 - Sun. 18 Apr. 2010			
Search Engines - Natural		Searches		Convers...		Adviespagin...	
1.	None	0	0.0%	6,030	80.4%	43	79.6%
2.	Google - Netherla...	10,147	84.9%	1,218	16.2%	10	18.5%
3.	Google - Sao Tom...	717	6.0%	114	1.5%	1	1.9%
4.	Google	323	2.7%	62	0.8%	0	0.0%
5.	Microsoft Bing	231	1.9%	42	0.6%	0	0.0%
6.	Google - United K...	167	1.4%	11	0.1%	0	0.0%
7.	Google - Belgium	227	1.9%	10	0.1%	0	0.0%
8.	Google - Australia	1	0.0%	10	0.1%	0	0.0%
9.	Yahoo!	23	0.2%	2	0.0%	0	0.0%
10.	Yahoo! - UK and ...	7	0.1%	2	0.0%	0	0.0%
Total		11,946		7,503		54	
Edit/View Report							

Conversion				Mon. 12 Apr. 2010 - Sun. 18 Apr. 2010			
Products			Rekentool C...				
1.	applicaties-wvt		51	60.0%			
2.	applicaties-tpfinder		15	17.6%			
3.	applicaties-hypotheekcalculator		12	14.1%			
4.	None		11	12.9%			
5.	applicaties-lijfrentecalculator		5	5.9%			
6.	applicaties-woonlastenverzekering		1	1.2%			
7.	applicaties-autoopmaat		1	1.2%			
Total			85				

Spaarloonformulier				Mon. 12 Apr. 2010 - Sun. 18 Apr. 2010			
Exit link naam		Instances					
1.	spaarloonform...			1		100.0%	
Total				1		100.0%	
Edit/View Report							

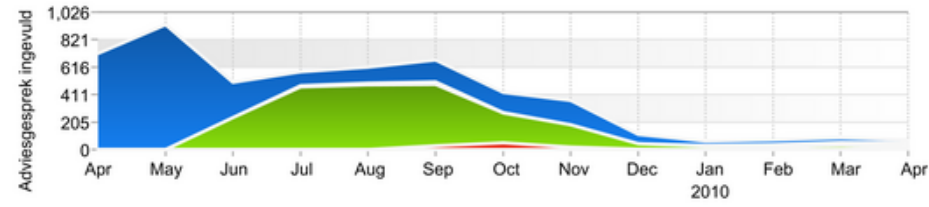
Adviesformulieren				Mon. 12 Apr. 2010 - Sun. 18 Apr. 2010			
Onderwerp		Adviespagin...					
1.	Hypotheken			15		27.8%	
2.	Pensioen en ...			13		24.1%	
3.	Sparen en be...			10		18.5%	
4.	Verzekeren			6		11.1%	
5.	Algemeen			5		9.3%	
6.	Afspraak Sch...			4		7.4%	
7.	Onbekend			1		1.9%	
Total				54			

Naar ABB				Thu. 15 Apr. 2010 - Wed. 21 Apr. 2010			
Tussenpersoon		Adviespagin...					
1.	None			44		81.5%	
2.	nee			6		11.1%	
3.	test			1		1.9%	
4.	b.rennen (ik h...			1		1.9%	

Alternatief

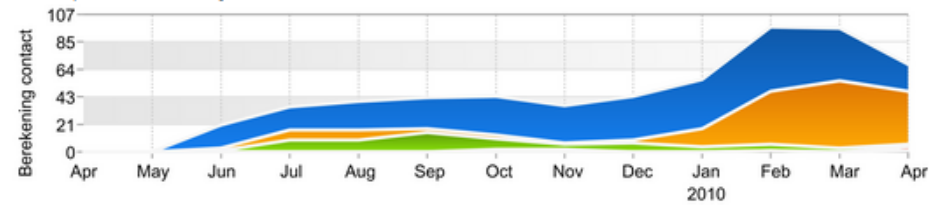
adviesgesprek per kanaal trend

Thu. 2 Apr. 2009 - Sat. 1 May 2010



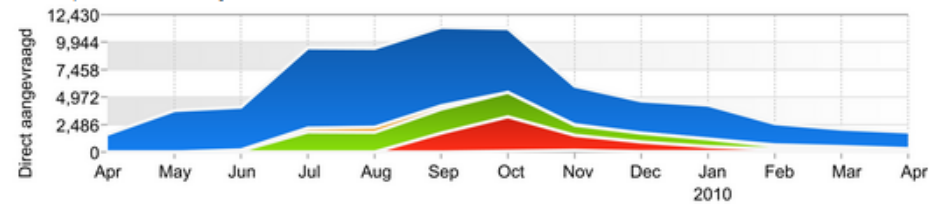
contact na berekening trend

Thu. 2 Apr. 2009 - Sat. 1 May 2010

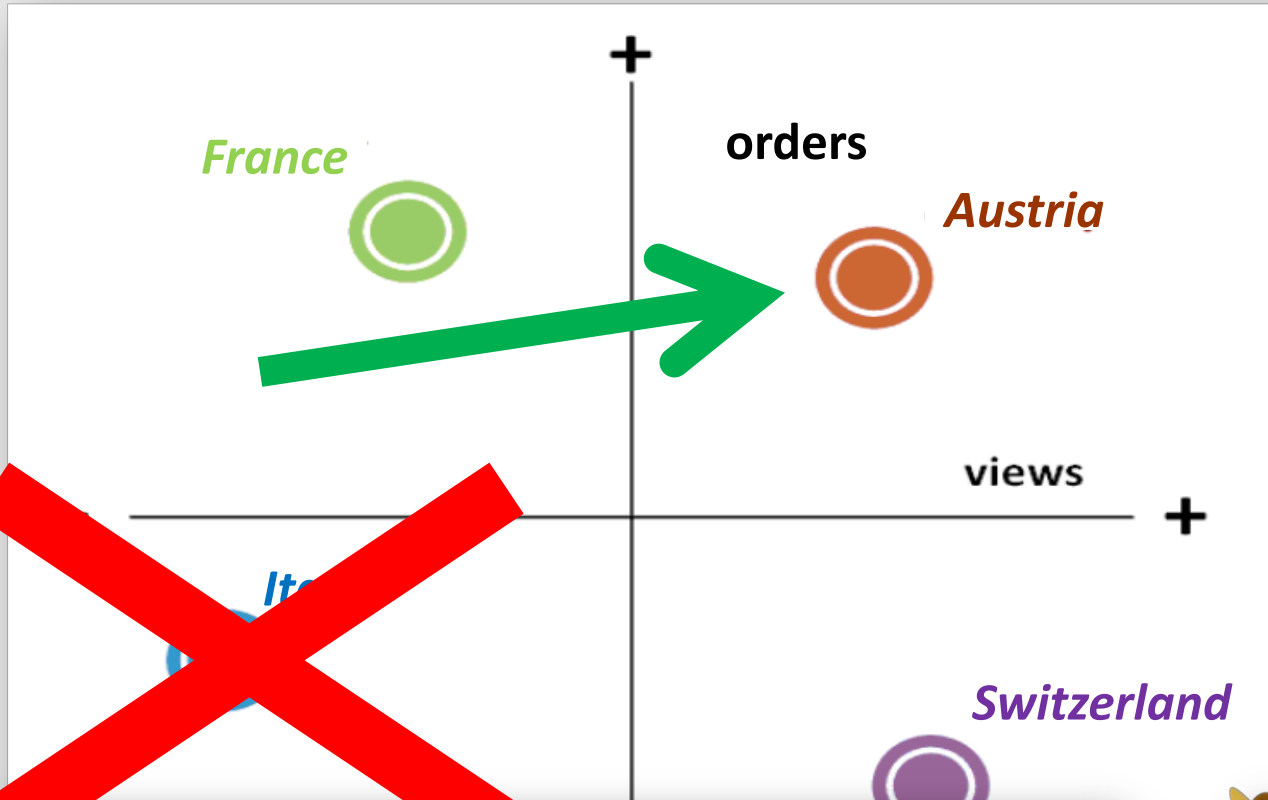


Directe verkoop trend

Thu. 2 Apr. 2009 - Sat. 1 May 2010



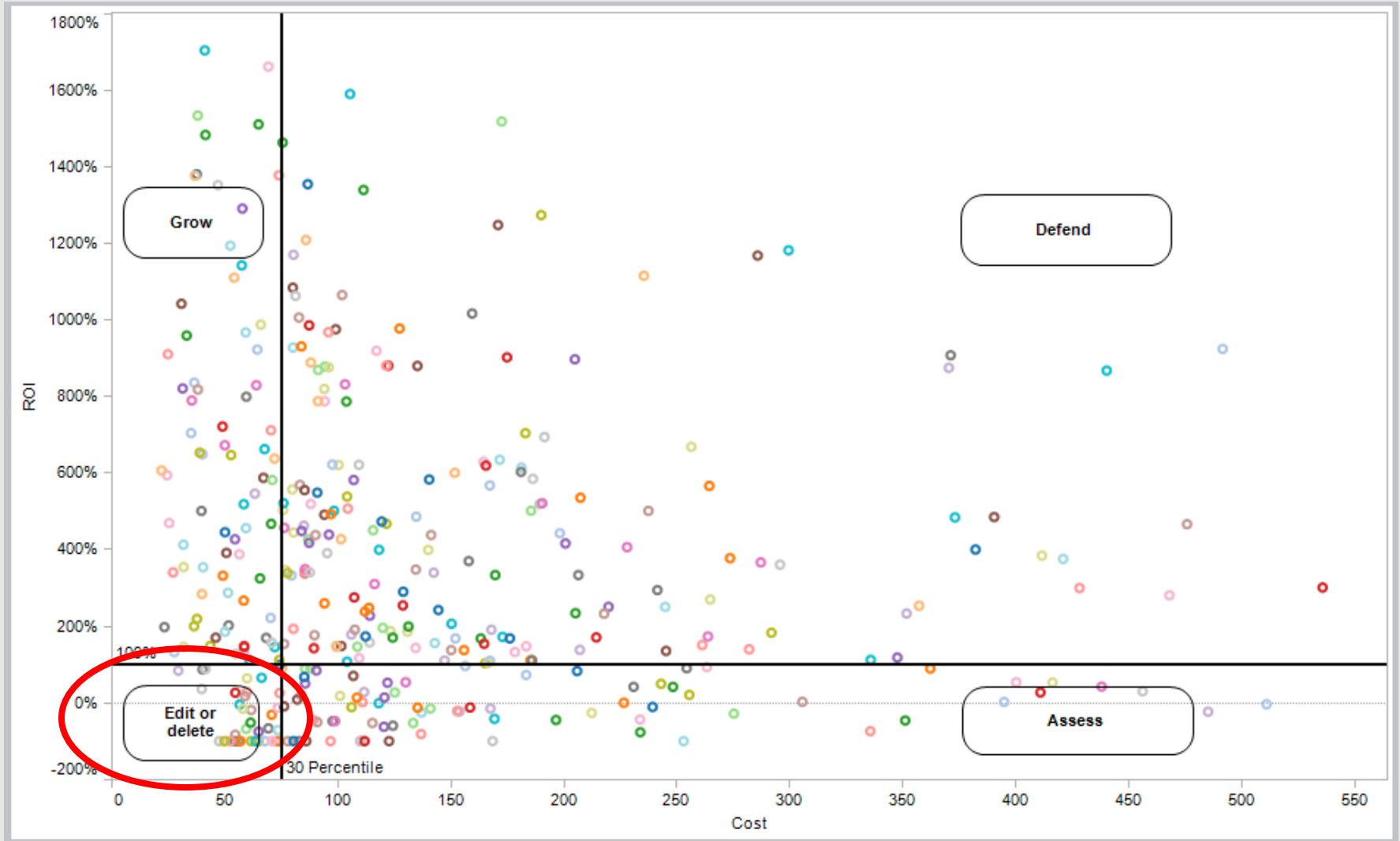
Conclusies



Destination	Country	Visits	Orders
1.	Zwitserland	1,736 12.2%	60 15.0%
2.	Oostenrijk	1,658 11.6%	32 8.0%
3.	Frankrijk	760 5.3%	23 5.8%
4.	Italië	529 4.4%	16 4.0%

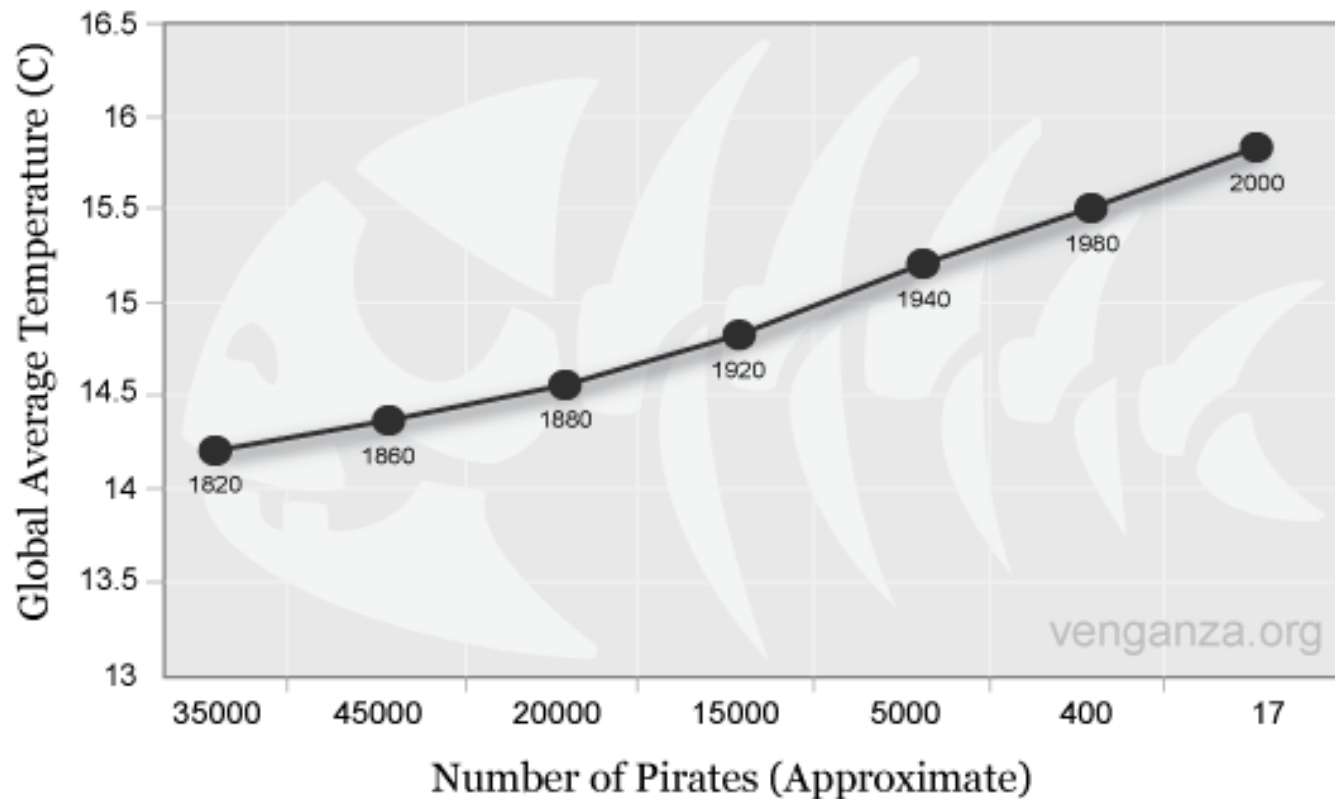


Adwords evaluatie



Piraten case

Global Average Temperature Vs. Number of Pirates



Piraten case

CNN.com /world

Pirates seize French yacht

PARIS, France (AP) -- Pirates seized control of a French luxury yacht carrying 30 crew members in the Gulf of Aden off Somalia's coast, the French government and the ship's owner said.



Attackers stormed the yacht and returned without passengers in the Indian Ocean, toward the Red Sea, said officials with the French navy. The ship's owner, a company CMA-CGM.

"This is a blatant act of piracy," Francois Fillon told reporters in Brussels. "The Defense Ministry is mobilized to act as quickly as possible in the coming minutes or hours to secure the freedom of these hostages."

He did not elaborate. France

BBC NEWS

WORLD NEWS

Page last updated at 00:42 GMT, Friday, 4 April 2008 01:42 UK

[E-mail this to a friend](#)

[Printable version](#)

Global temperatures 'to decrease'

By Roger Harrabin
BBC News environment analyst

Global temperatures will drop slightly this year as a result of the cooling effect of the La Nina current in the Pacific, UN meteorologists have said.

The World Meteorological Organization's secretary-general,



Piraten case



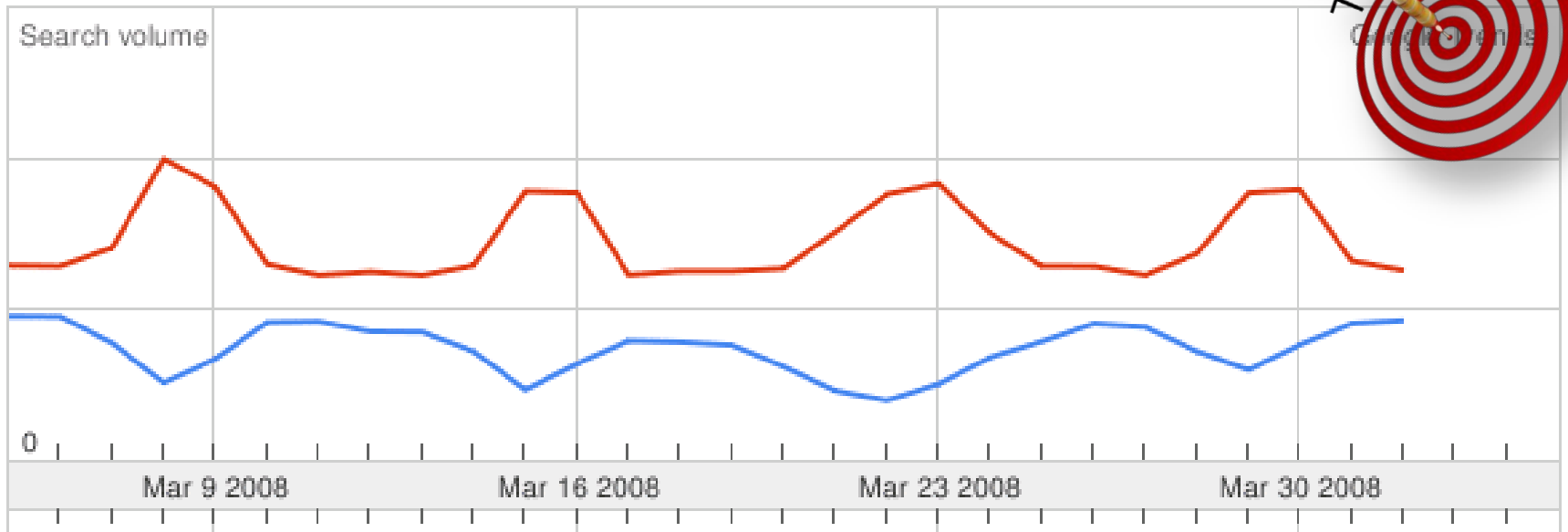
global warming, pirates

Search Trends

Tip: You can compare searches by separating with commas.

Trend history

● global warming ● pirates



Key take aways

- Don't be a squirrel
- Laagdrempelig: leuk én visueel
- Bied relevante context aan
- Juiste informatie met de juiste conclusies
- Less is more
- Persoonlijke rapportage

ING Case

Web Intelligence:

- Research afdeling @ ING
Internet Retail

Doel: verbeteren van online verkoop
en service

Steady growth requires nurtured care
Web Analytics, your online channel fertilizer



Dat is de kracht van Oranje

Alle WK-acties van de ING op een rij

▶ [Klik hier](#)

Oranjefans

[Tafelvoetbalspel cadeau](#)

[Autoverzekering](#)

[Alle acties ▶](#)

Beleggingsnieuws & Koersen

AEX-Index 11:45 323,18 ▲ +2,02 +0,63%

[▶ Meer koersen](#)

Speciaal voor

- ▶ [Personal Banking](#)
- ▶ [Private Banking](#)
- ▶ [Studenten](#)
- ▶ [Kinderen](#)
- ▶ [WK Oranjefans](#)

Advies



Klaar voor uw vakantie?


Denk ook aan de pincode van uw creditcard. Met uw Betaalpas en creditcard van de ING op zak kunt u wereldwijd betalen.

[▶ Meer informatie](#)

Actueel

- ▶ Nederland heeft 616 miljoen euro over voor WK-titel
- ▶ Record voor ING.nl
- ▶ Eerste kwartaalresultaten ING
- ▶ Omzetting ING Bank producten vanaf 17 mei
- ▶ 28 mei - Geef uw TAN-code nooit af
- ▶ [Meer nieuws](#)

Elke dag 1 miljoen visits

ING 

Vul hier uw vraag in Zoek

Klantenservice **Inloggen Mij**
Meer over Internetb

Particulier Zakelijk


Betalen Sparen Beleggen Hypotheken Verzekeren Lenen Pensioenen

Particulier > Klantenservice

Klantenservice

- ▶ Verlies, diefstal, schade
- ▶ Gegevens wijzigen
- ▶ Bankzaken regelen
- ▶ Veelgestelde vragen
- ▶ Contact
- ▶ Nieuws en aanbiedingen via e-mail

Record voor ING.nl
Voor het eerst meer dan 2 miljoen bezoekers op 1 dag



De dag na Pinksteren bekeken 2.018.612 bezoekers de website van de ING. Dat zijn maar liefst 40 volle voetbalstadions.

Nog meer mijlpalen
Ook het recordaantal SMS-berichten met TAN-codes werd de dag na Pinksteren verbroken. Maar liefst 485.000 berichten zijn verstuurd zodat ING-klanten hun betaalopdrachten in Mijn ING konden bevestigen. En veel Nederlanders hebben net hun vakantiegeld ontvangen.

Eenvoud en overzicht
Op ING.nl vindt u gemakkelijk uw weg naar alle producten en diensten van de ING. De website is overzichtelijk opgebouwd zodat u eenvoudig kunt vergelijken. Heeft u na het bekijken van de site behoefte aan persoonlijk en deskundig advies? ING.nl wijst u de weg naar de juiste adviseur.

Ervaar het gemak van Mijn ING
Internetbankieren via Mijn ING heeft veel voordelen. U heeft altijd en overal inzicht in uw bankzaken en uw betalingen worden snel verwerkt. Daarnaast kunt u tot wel 5 jaar terugkijken in uw af- en bijschrijvingen. Maar Mijn ING heeft nog meer mogelijkheden. De demo laat u stap voor stap zien hoe Mijn ING werkt en hoe u optimaal gebruikmaakt van alle mogelijkheden.



19_x

Amsterdam Arena



40_x

stadion FC Utrecht



ledere minuut

Boeing 747

Webanalyse
brengt **ING.nl**
naar een
hoger plan



Hoe?

Verkoop &
Service Direct

Wat?

Product-
management

Wie?

Marketing

Call

Direct Mail

Internet

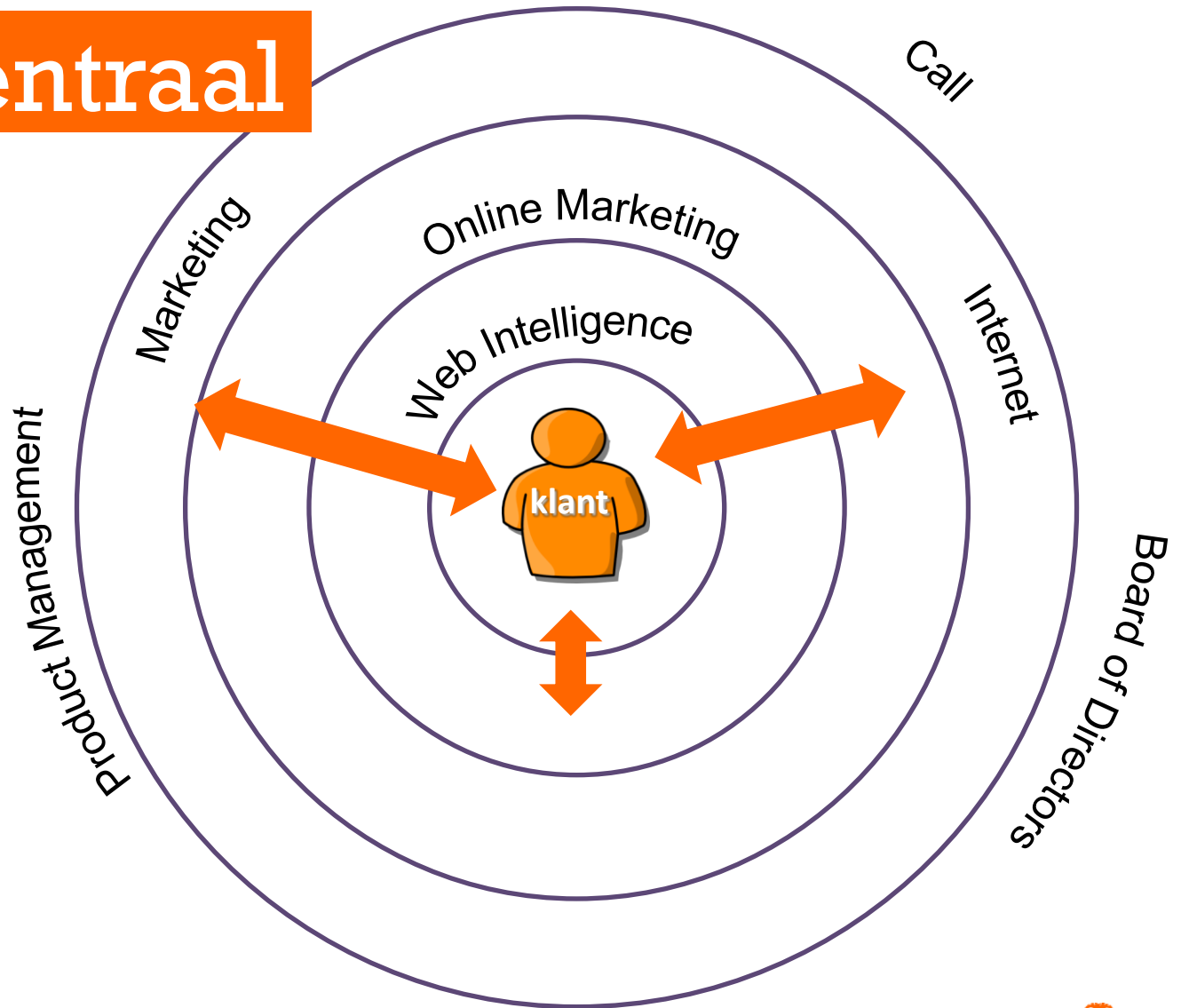
Formulemanagement

Formule ontwikkeling

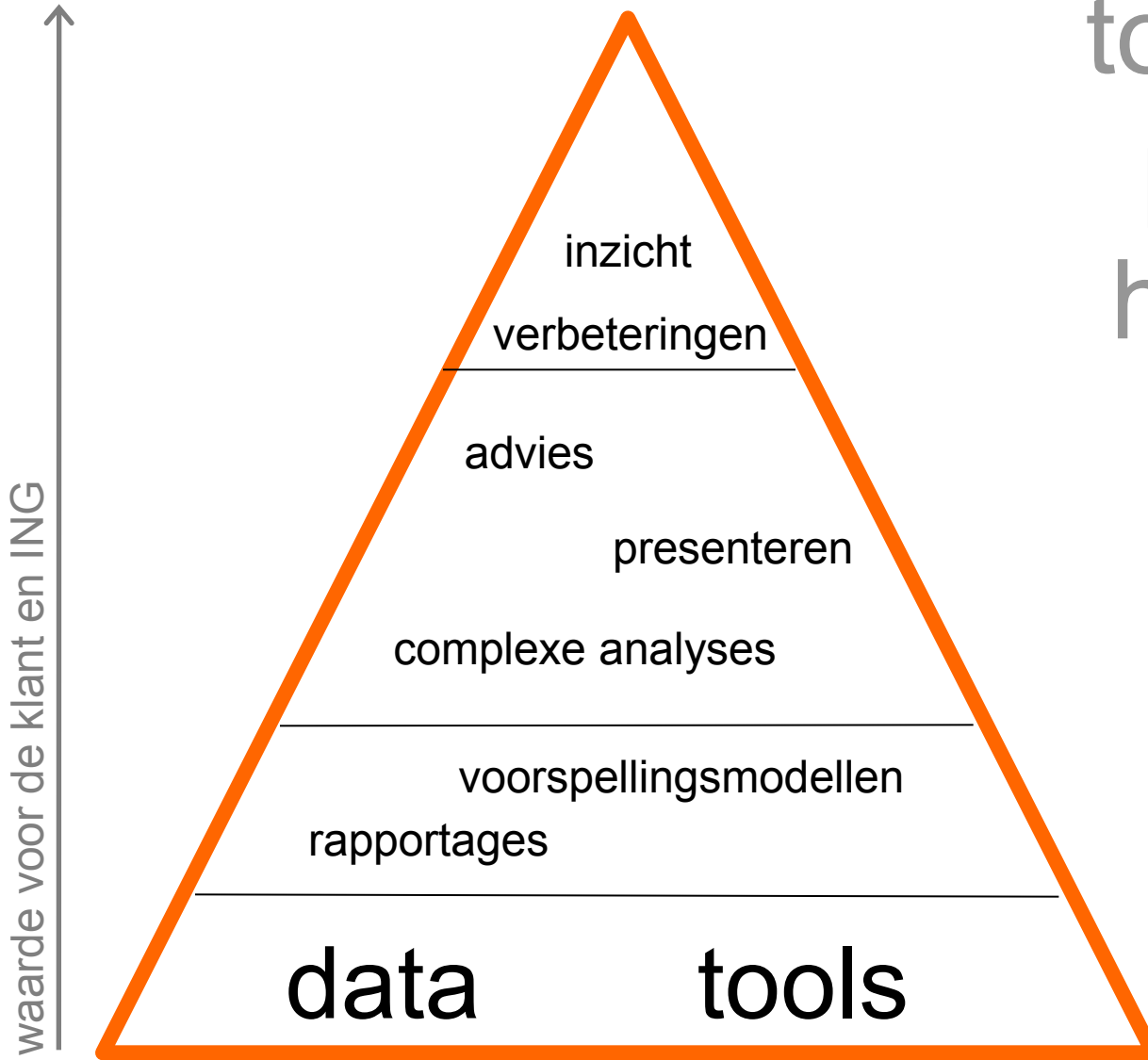
Beheer & Services

Webintelligence

Klant centraal



conversie
rapportages
klant
omniture
datavisualisatie
metrics
bezoeken
doorklikratio
verkoop
searchcenter
bankwaarde
klantbeleving
resultaat
testen
dashboard
service
tools
internet
significant
memetrics
enquete
weten
adwords
experimenten
klantdialoog
kennisdeling
brandbox
sitecatalyst
pageviews
euro's
formulieren
webanalyses
targets
sitespect
banner
google
seo
meten



toegankelijk
persoonlijk
herkenbaar

Toegankelijk

The screenshot shows a Yammer profile for 'ing.nl'. The page has a dark blue header with the Yammer logo and the text 'ing.nl'. Below the header are navigation tabs: 'Home', 'Profile', 'Members', and 'Groups'. The main content area features a post by 'wistjedat' with a green tag icon and the text 'Tag'. Below this are three tabs: 'Messages (35)', 'Followers (4)', and 'images (4)'. Three posts by 'Kevin Anderson' are visible, each starting with '#wistjedat 10' and containing text about ING visitors, page views, and transactions.

Verder...net

Home Over ING Mijn werk

Home > Nieuws Portal

Verder.net nieuws

Wist je dat...

26-3-2010

Retail Interne Communicatie

Wist je dat...

iDeal al **100 miljoen transacties** heeft verwerkt en da...

Bron: Verkoop & Service Internet/WWebintelligence

The screenshot shows the ING website interface. At the top is the ING logo and a search bar. Below the logo are navigation tabs: 'Particulier' and 'Zakelijk'. A main navigation bar includes 'Sparen', 'Beleggen', 'Hypotheek', 'Verzekeren', 'Leven', and 'Pensioenen'. The 'Sparen' section is active, displaying several product cards with click counts: 'Sparen met variabele rente' (13,876 clicks), 'Toprekening' (9,742 clicks), 'Profitekening' (9,742 clicks), 'Bonussparenrekening' (9,742 clicks), and 'Sparen voor uw toekomst' (9,742 clicks). To the right, a 'Meest populair' section lists 'Actuele rentepercentages' (6,438 clicks), 'Rentepuntenrekenaar' (4,742 clicks), and 'Meer informatie over Rentepunten'. Below this are three promotional banners: 'Vervul Rentepunten uitgesteld naar 1 april', 'Deposito Rentewekker', and 'Zo gaat sparen bijna vanzelf'. The footer contains links for 'Over de ING', 'Verkoopwoord ondernemen', 'Maken bij de ING', 'Nieuw en Spannend', 'Pact', 'Belang bij ING', 'Privacy', and 'Doelgroep'.



Herkenbaar

The screenshot displays the ING website interface. At the top left is the ING logo. A search bar contains the text "Vul hier uw vraag in". Navigation links include "Zoek", "Klantenservice", and "Contact". Below the logo, there are tabs for "Particulier" and "Zakelijk", and a link for "Inloggen Mijn ING". A horizontal menu lists services: "Betalen", "Sparen", "Beleggen", "Hypotheken", "Verzekeren", "Lenen", and "Pensioenen".

The "Sparen" section is highlighted. It contains a list of products with click tracking overlays:

- Sparen met variabele rente**: Clicks: 13,876 (2/42)
- Toprekening**: Clicks: 5,300 (5/42)
- Profijtrentekening**: Clicks: 3,420 (3/42)
- Bonusrenterekening**
- Sparen voor uw (klein)kind**
- Groeirekening**

The "Meest populair" section features a list of popular items with click tracking overlays:

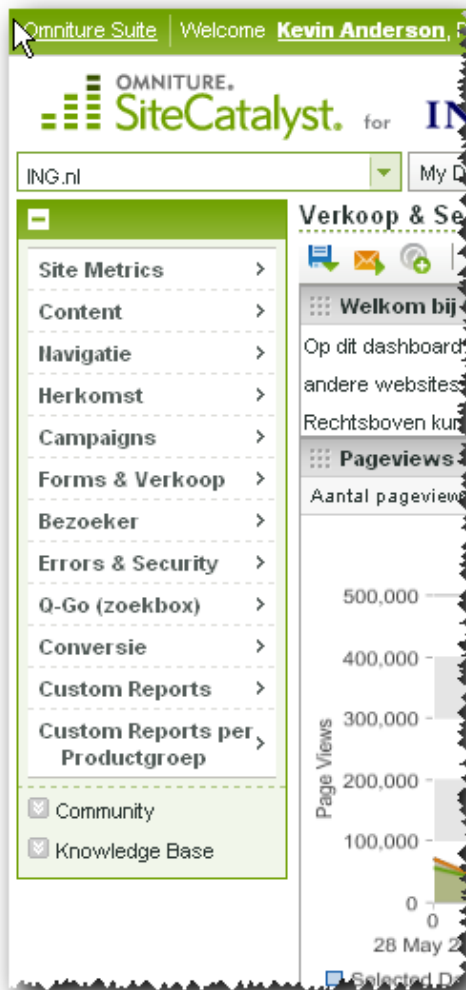
- Actuele rentepercentages
- Rentepuntenwinkel**: Clicks: 6,438 (4/42)
- Meer informatie over Rentepunten
- ING en uw spaargeld
- Geef uw TAN-code nooit af
- Verval Rentepunten uitgesteld naar 1 april
- Veelgestelde vragen Sparen

Three promotional banners are visible:

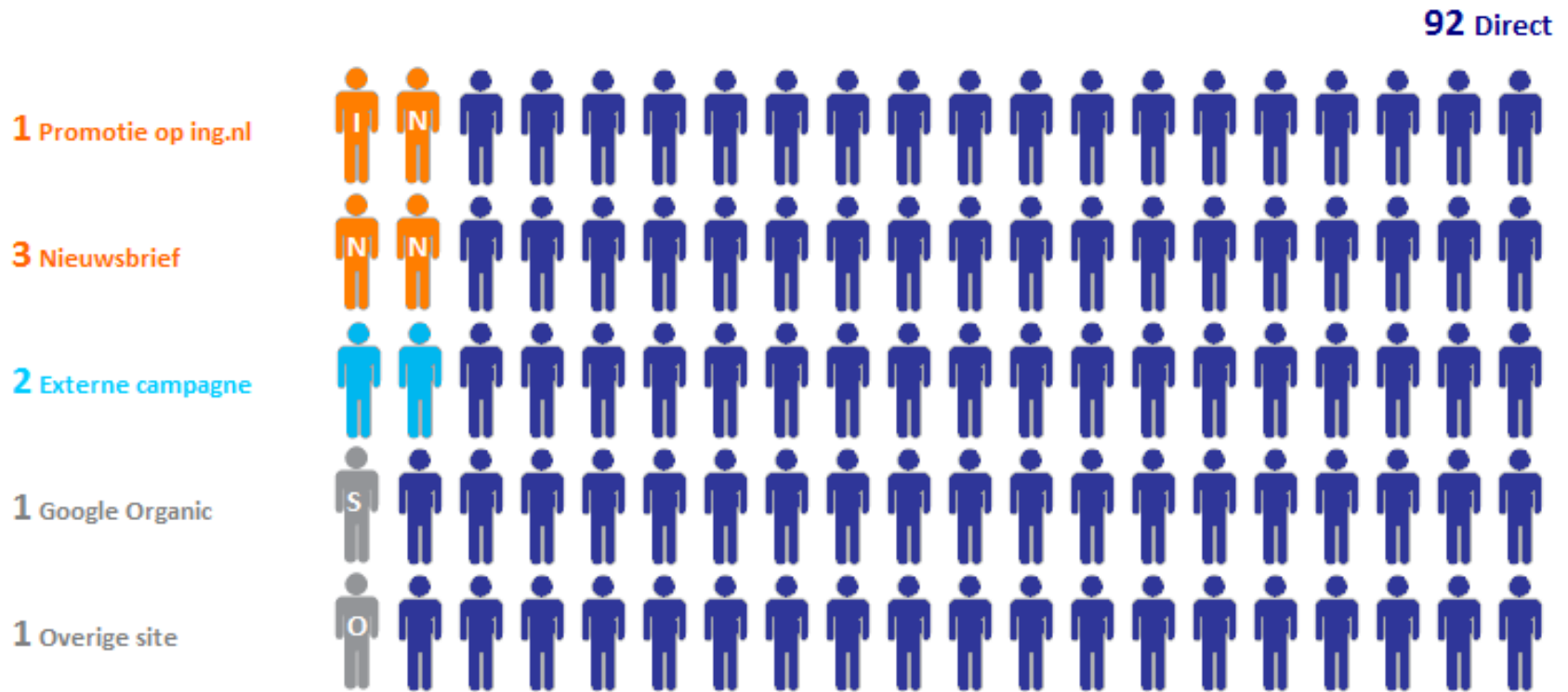
- Verval Rentepunten uitgesteld naar 1 april**: Accompanied by an image of a woman with large green pillows. Text: "Vanwege deze grote belangstelling biedt de ING haar klanten een maand extra om de niet-gebruikte Rentepunten (ouder dan 3 jaar) te besteden." Link: "Meer informatie".
- Deposito Rentewekker**: Accompanied by an image of a red alarm clock. Text: "U heeft geen omkijken meer naar uw Deposito. Met de Deposito Rentewekker krijgt u, voordat uw Deposito afloopt, een herinnering. Handig, als u uw spaargeld heeft vastgezet!" Link: "Meer informatie".
- Zo gaat sparen bijna vanzelf**: Accompanied by an image of a piggy bank wearing a yellow hard hat and sunglasses. Text: "Met Automatisch Sparen spaart u bijna ongemerkt. U ontvangt nu tijdelijk 2.500 Rentepunten cadeau als u nu start met automatisch sparen of uw automatisch spaarbedrag verhoogt." Link: "Meer over deze actie".

At the bottom, a footer contains links: "Over de ING", "Verantwoord ondernemen", "Wekken bij de ING", "Nieuws en Kennis", "Pers", "Veilig bankieren", "Privacy", and "Disclaimer".

Herkenbaar



Persoonlijk



Persoonlijk

Week van XX



Internal Search Top 40

De top 40 zoekopdrachten binnen de website. (FICTIEVE VERSIE)

#	Zoekterm		Vorig	Searches
1	creditcard aanvragen	>	(1)	18,431
2	ING kantoor	>	(2)	12,845
3	internetbankieren	>	(3)	9,368
4	betaalrekening aanvragen	>	(5)	7,783
5	tim	>	(4)	6,624
6	rood staan	^	(10)	6,042
7	inloggen	>	(9)	5,810
8	betaalpas aanvragen	>	(6)	5,489
9	gebruikersnaam / wachtwoord wij	>	(7)	5,206
10	rentepuntenwinkel	>	(8)	5,011
11	bic / iban / swift codes	>	(12)	4,991



Persoonlijk

“De kaart om de kantoren en geldautomaten op te zoeken is erg onduidelijk”

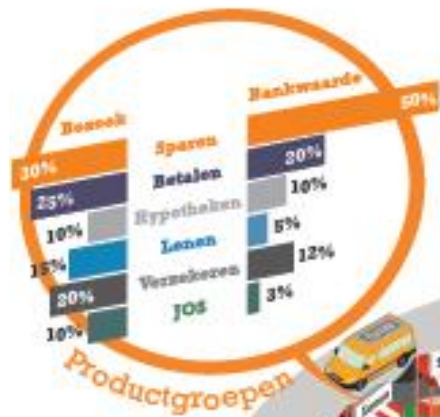
Moet nog steeds heel hard nadenken of ze nou naar de site van de Postbank of ING moet. Ik ga er voorlopig nog niet aan wennen denk ik.

7:02 AM Oct 9th from web



seennothingyet

Sabrina



Tot slot

Toegankelijk

Herkenbaar

Persoonlijk

Q & A



Bedankt!

Maak kennis met mijn collega's:

Thijs Dirkzwager (Senior Account Executive)

Dirk Versteeg (Account Manager)

Koen Penders (Business Consultant)

Yvonne van Laarhoven (Usability Engineer)

Gerwin Hendriks (Project Manager)

Laat u inspireren door:

Hans Rossling @ Ted

Neem contact met mij op via:

rob@adversitement.nl

<http://nl.linkedin.com/in/robharkink>