



Cludo

En intelligent søgeløsning, der hjælper både dig og dine besøgende



Agenda

En brugervenlig søgeløsning – for alle

- Hvorfor er søgning vigtigt?
- 4 krav, du bør stille til din søgeløsning
- Hvordan Region Sjælland valgte en tilpasset søgeløsning til gavn for både medarbejdere og borgere
- Vedligeholdelse af din søgeløsning
- Vigtigheden af indsigter
- Spørgsmål

—
**Hvorfor er en god
søgeløsning vigtig?**



Hvorfor er søgning vigtigt?

Vi foretrækker at hjælpe os selv frem for at ringe eller skrive til support

Mange besøgende går direkte til søgningen, når de lander på forsiden

Et stigende antal mobilbrugere kræver en endnu mere strømlinet oplevelse med så få klik som muligt

En god, relevant søgeløsning kan nedbringe manuel support og frigøre tid til andre vigtige opgaver

4 krav, du skal stille til din søgeløsning



Tilpasning

Det skal være muligt at implementere en løsning, der kan tilpasses til dine og brugernes krav og forventninger



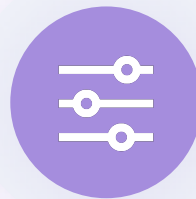
Indsigter

Dine brugere taler til dig gennem søgefeltet og fortæller med egne ord, hvad de forventer af din hjemmeside



Intelligens

En søgning, der vedligeholder sig selv og tilpasser sig brugeraktiviteten



Kontrol

Det skal være muligt at foretage justeringer på en brugervenlig og tilgængelig måde

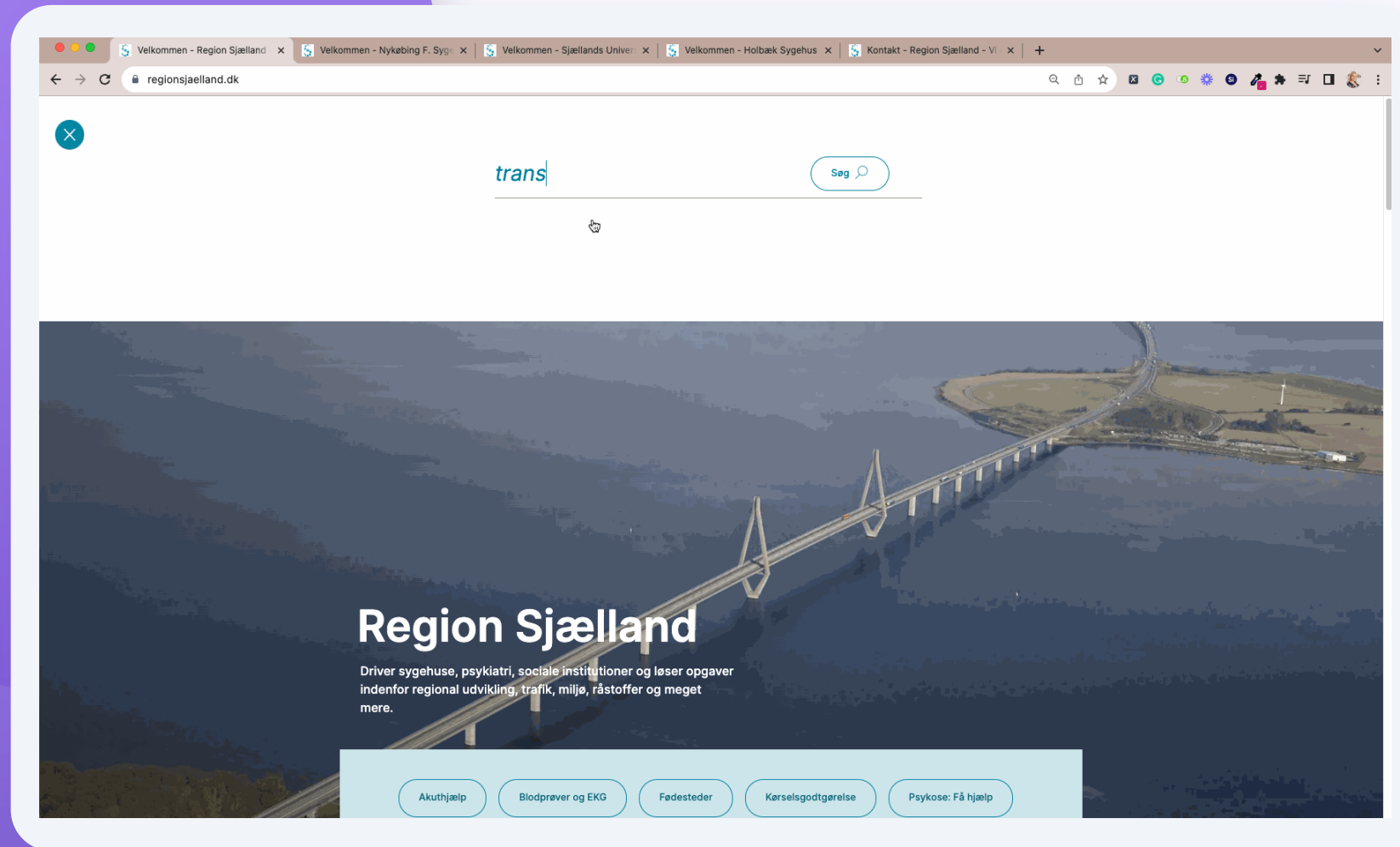
“Nu kan brugerne
lave en meningsfuld
søgning på sitet”

Jesper Folmer Raun er
specialkonsulent ved Region Sjælland og
har sammen med resten af
weborganisationen ansvar for regionens
hjemmesider



Flere tilpassede søgeløsninger til at imødekomme alle behov

- ”Global søgning på alle sites
- Afdelinger og afsnit henvendelser fra den øvrige
- Find vej organisation om
- Adresse- og telefonbog uhensigtsmæssige søgeresultater, som betyder, at vi sparer tid”





Indsigter

Søgestatistikker

Hvordan interagerer folk med din søgning – og hvad skal du bruge det til?

1



Søgninger uden resultat

Identificér søgninger, der ikke leder til resultat, for at forbedre både søgeoplevelsen og dit indhold

2



Ineffektive søgninger

Forbedr click-through-raten og dit indhold ved at holde øje med, hvornår de besøgende ikke klikker sig videre til et resultat

3



Søgekilder

Forstå, hvor folk søger fra og afdæk eventuelle mangler i dit indhold

4



Destinationssider

Se, hvilke resultater, folk oftest klikker på, og forstå, hvad der trender blandt dine brugere. Er der noget, du skal sætte mere fokus på?

5



Geodata

Se, hvor i verden eller i andet brugere søger fra og forstå eventuelle søgemønstre fra forskellige geografiske lokationer

6



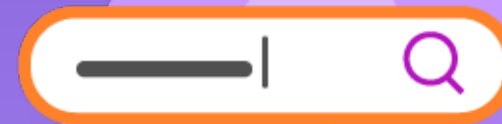
Embededata

Se søgeaktivitet fordelt på enheder og forstå eventuelle søgemønstre

”Noget helt så simpelt som at se, hvad brugerne søger på, der har vi nu
Indsigterne bruger vi overordnet til at holde øje
med tendenser. Vi bruger søgninger uden
resultater til at optimere på indholdet.”

Kontrol, intelligens & vedligeholdelse

Hvordan skal din søgning virke?



“Det virker, uden vi skal tænke så meget over det”

Algoritme, intelligens og kontrol

- Med **stavefejl** kan du rette stave- og tastefejl, der ikke fanges automatisk
- Med **synonymer** kan du gruppere flere søgetermer og imødekomme dine brugeres ”ordforråd”
- Brug **bannere** til at skabe opmærksomhed omkring udvalgt indhold
- Brug **kviklinks** til at sende brugerne direkte til en given side, når et bestemt søgeterm benyttes

Takeaways

Den gode søgeløsning

Den gode søgeløsning ...

- Kan tilpasses visuelt
- Viser indsigter
- Kan vedligeholde sig selv
- Kan justeres, når man ikke er tilfreds

Spørgsmål?



Camilla Nørgaard Christensen
CX Services Manager
camilla@cludo.com