



Conversie Analyse

improve online performance

Over RWE en Stijn Fien

RWE Nederland

- 300.000 klanten voor gas en stroom in Nederland
- Top 4 in grootzakelijke markt
- Verkoop aan consumenten via internet volgens principe “Stroom en gas met de eenvoud van energie”
- Onderdeel van RWE Groep internationaal
- Overname Essent per 1 oktober

Stijn Fien

- 10 jaar online marketing ervaring
- Sinds 2007 bij RWE

Wat heeft Netprofiler gedaan?

1. Webstatistieken analyse van de Google Analytics account
2. Eyetracking onderzoek gecombineerd met een expert review
3. Rapportage aanbevelingen (5/2008) => aanpassingen doorgevoerd
4. Mouse tracking implementatie
5. Analyse van aanpassingen (momenteel)

Enkele van de adviezen van Netprofiler

1. Homepage:

Maak het gedeelte “**pakketwijzer**” op de homepage duidelijker en meer aansporend voor de bezoeker. Kies ook voor een **andere benaming** voor “meld u aan”. Noem deze bijvoorbeeld “eenvoudig overstappen”, dit is immers ook de pagina waarop de bezoeker terecht komt. Geef kort weer wat de klant kan **verwachten** op de site > bijv USP's

2. Overstappen:

Geef duidelijk aan wat een bezoeker in het overstapproces kan verwachten, het is niet altijd duidelijk waar de bezoeker zich bevindt in het proces en wat de volgende stap is.

5 Adviezen van Netprofiler

3. Product pagina's:

De buttons met “klant worden” komen vaak te vroeg in het proces. Kies voor een subtielere tekst op de buttons. Zoals “**verder**”, “**kijk verder**”, “pakket bekijken” etc.

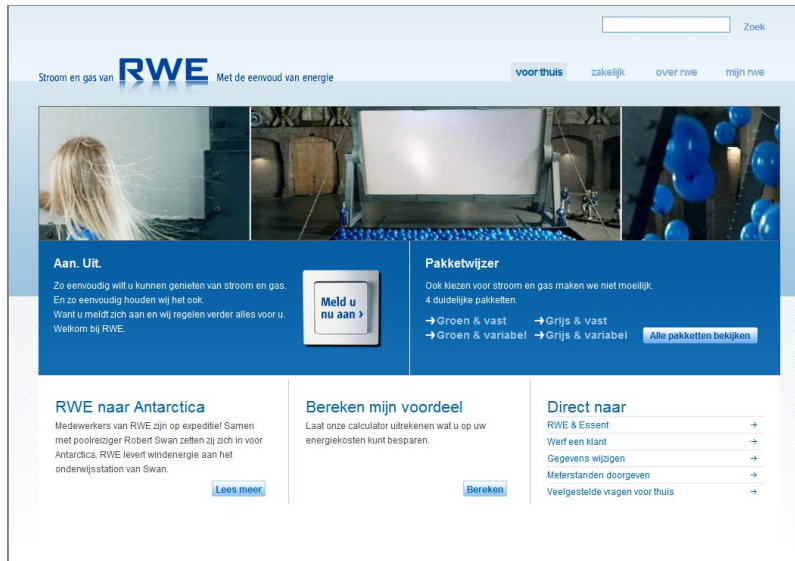
4. Bereken mijn voordeel:

Stel de klant geen moeilijke vragen: Plaats een **tabel** met gemiddelde waarden qua verbruik waar bezoeker hun verbruik moeten invullen. Geef duidelijker inzicht in het voordeel.

5. Aanmeld formulier

Probeer de **lengte van formulieren** korter te maken.

1 Advies Homepage



Oude Homepage



Aan. Uit.

Zo eenvoudig wilt u kunnen genieten van stroom en gas.
En zo eenvoudig houden wij het ook.
Want u meldt zich aan en wij regelen verder alles voor u.
Welkom bij RWE.



Pakketwijzer

Ook kiezen voor stroom en gas maken we niet moeilijk.
4 duidelijke pakketten.

- Groen & vast
- Groen & variabel
- Grijs & vast
- Grijs & variabel

[Alle pakketten bekijken](#)

1. Homepage: Navigatie vanaf home

Media: <http://www.rwe.nl/>
Time: 00:00:00,000 - 00:02:02,612
Participant filter: All

29 counts
Stroom en gas van

RWE Met de eenvoud van energie

voor thuis zakelijk over RWE mijn rwe

Aan. Uit.
Zo eenvoudig wilt u kunnen genieten van stroom en gas. En zo eenvoudig houden wij het ook. Want u meldt zich aan en wij regelen verder alles voor u. Welkom bij RWE.

Meld u nu aan >

Pakketwijzer
Ook kiezen voor stroom en gas maken we niet moeilijk. 4 duidelijke pakketten.

- Groen & vast
- Groen & variabel
- Grijs & vast
- Grijs & variabel

Alle pakketten bekijken

Verwachte prijsdaling variabele energietarieven
RWE verwacht per 1 juli 2009 een daling van circa 25% van de kosten voor levering van stroom en gas voor klanten met een variabel tarief. [Lees meer](#)

Bereken mijn voordeel
Laat onze calculator uitrekenen wat u op uw energiekosten kunt besparen. [Bereken](#)

Direct naar

- [RWE & Essent](#) →
- [Werf een klant](#) →
- [Gegevens wijzigen](#) →
- [Meterstanden doorgeven](#) →
- [Veelgestelde vragen voor thuis](#) →

© RWE The energy to lead

[Algemene voorwaarden](#) [Privacy/Disclaimer](#) [Sitemap](#) [Contact](#) [Werken bij RWE](#)

De heatmap laat zien dat de **focus ligt op de pakketwijzer.**

Opvallend is dat drie respondenten op de button geklikt hebben, en de andere drie via de zoekfunctie en over RWE op zoek gingen.

De tekst is blijkbaar niet pakkend genoeg om de bezoeker te overtuigen.

1. Homepage: Navigatie vanaf home

The screenshot shows the RWE homepage with several navigation elements and their click-through rates (CTR) highlighted in red boxes:

- Aan. Uit.** (Meld u nu aan >): 3,6%
- Pakketwijzer** (Alle pakketten bekijken): 10,6%
- Pakketwijzer** (Groen & vast): 2,1%
- Pakketwijzer** (Grijs & vast): 0,7%
- Pakketwijzer** (Groen & variabel): 2,6%
- Pakketwijzer** (Grijs & variabel): 1,4%
- Bereken mijn voordeel** (Bereken): 12,7%
- Direct naar** (RWE & Essent): 0%
- Direct naar** (Werf een klant): 0%
- Direct naar** (Gegevens wijzigen): 0%
- Direct naar** (Meterstanden doorgeven): 0%
- Direct naar** (Veelgestelde vragen voor thuis): 0%

The homepage header includes the RWE logo, the tagline "Met de eenvoud van energie", and navigation tabs for "voor thuis", "zakelijk", "over rwe", and "mijn rwe". A search bar is located in the top right corner.

Na binnenkomst op de homepage gaat 43% van de bezoeken direct weer weg.

Producten en voordeel berekenen zijn populairst:

10,6% klikt door naar 'Alle pakketten bekijken' en in totaal 6,8% op een van de productlinks'.

12,7% klikt door naar 'Bereken mijn voordeel'.

Slechts 3,6% klikt op 'Meld u nu aan', terwijl dit een zeer prominente plek op de homepage inneemt. Mogelijk is niet geheel duidelijk waarvoor men zich aanmeldt als men hierop klikt.

1. Homepage: Navigatie vanaf home

Advies:

Plaats het blok van de pakketwijzer naar links of gebruik zelfs de totale ruimte voor het doorklikken naar pakketten. Dit is concreter dan 'Meld u nu aan', dat zeer prominent staat, maar waar weinig op geklikt wordt.

Geef USP's weer op de homepage

Probeer andere aansprekende teksten op de button te testen:

Bekijk de pakketten

Naar de producten

Het is voor de bezoeker ook niet duidelijk dat ze direct op een pakket kunnen klikken. Maak duidelijk dat de pakketten aanklikbaar zijn

improve online performance

The screenshot shows the RWE homepage with a navigation bar at the top containing 'Stroom en gas van RWE Met de eenvoud van energie' and menu items: 'voor thuis', 'mkb', 'grootzakelijk', 'over rwe', and 'mijn rwe'. Below the navigation bar is a banner with three images: a woman's hair blowing, a large screen in a room, and blue balloons. The main content area is split into two columns. The left column is titled 'Aan. Uit.' and contains the text: 'Zo eenvoudig wilt u kunnen genieten van stroom en gas. En zo eenvoudig houden wij het ook. Want u meldt zich aan en wij regelen verder alles voor u. Welkom bij RWE.' and a button that says 'Meld u nu aan >'. The right column is titled 'Pakketwijzer' and contains the text: 'Ook kiezen voor stroom en gas maken we niet moeilijk. 4 duidelijke pakketten.' Below this are four options: '→ Groen & vast', '→ Grijs & vast', '→ Groen & variabel', and '→ Grijs & variabel'. At the bottom right of this column is a button that says 'Alle pakketten bekijken'.

- ▶ PERSOONLIJKE SERVICE
- ▶ EENVOUDIGE PAKKETKEUZE
- ▶ SCHERPE TARIEVEN
- ▶ OVERSTAPPEN ZONDER ZORGEN

STROOM EN GAS VAN RWE.
MET DE EENVOUD VAN ENERGIE.



Pakketwijzer

Ook kiezen voor stroom en gas maken we niet moeilijk.
4 duidelijke pakketten.

- ▶ Groen & vast
- ▶ Groen & variabel
- ▶ Grijs & vast
- ▶ Grijs & variabel

[Alle pakketten bekijken >](#)

Bereken mijn voordeel

Laat onze calculator uitrekenen wat u op uw energiekosten kunt besparen.

Uw postcode

Uw situatie

[Bereken >](#)

Verwachte prijsdaling variabele energietarieven

RWE verwacht per 1 juli 2009 een daling van circa 25% van de kosten voor levering van stroom en gas voor klanten met een variabel tarief.

[Lees meer >](#)

Veel bezochte pagina's:

- Producten en Tarieven
- MKB
- Grootzakelijk
- Klant worden
- Gas
- Stroom
- Overstappen
- Elektriciteit
- Productadvies
- Groene stroom
- Energie

Direct naar

- [RWE & Essent >](#)
- [Werf een klant >](#)
- [Gegevens wijzigen >](#)
- [Meterstanden doorgeven >](#)
- [Veelgestelde vragen voor thuis >](#)

Homepage bounce rate (weigerings %)

10 augustus 2009 - 4 oktober 2009	149.949	106.436	00:00:38	31,25%	36,57%
6 april 2009 - 31 mei 2009	162.364	124.090	00:00:37	48,24%	47,92%
Wijzigingspercentage	-7,65%	-14,23%	1,57%	-35,22%	-23,69%

Bounce rate van 48% naar 31% gedaald!

2 Advies overstappen

The screenshot shows the RWE website interface. At the top, there is a search bar with the text 'Zoek' and navigation tabs for 'voor thuis', 'zakelijk', 'over rwe', and 'mijn rwe'. The main content area features a large blue banner with three images. Below the banner, there are several sections: 'Aan. Uit.' with a 'Meld u nu aan' button, 'Pakketwijzer' with a list of energy packages and an 'Alle pakketten bekijken' button, 'RWE naar Antarctica' with a 'Lees meer' button, 'Bereken mijn voordeel' with a 'Bereken' button, and 'Direct naar' with a list of links.

2. Overstappen is eenvoudig

Aan. Uit.

Zo eenvoudig wilt u kunnen genieten van stroom en gas.
En zo eenvoudig houden wij het ook.
Want u meldt zich aan en wij regelen verder alles voor u.
Welkom bij RWE.



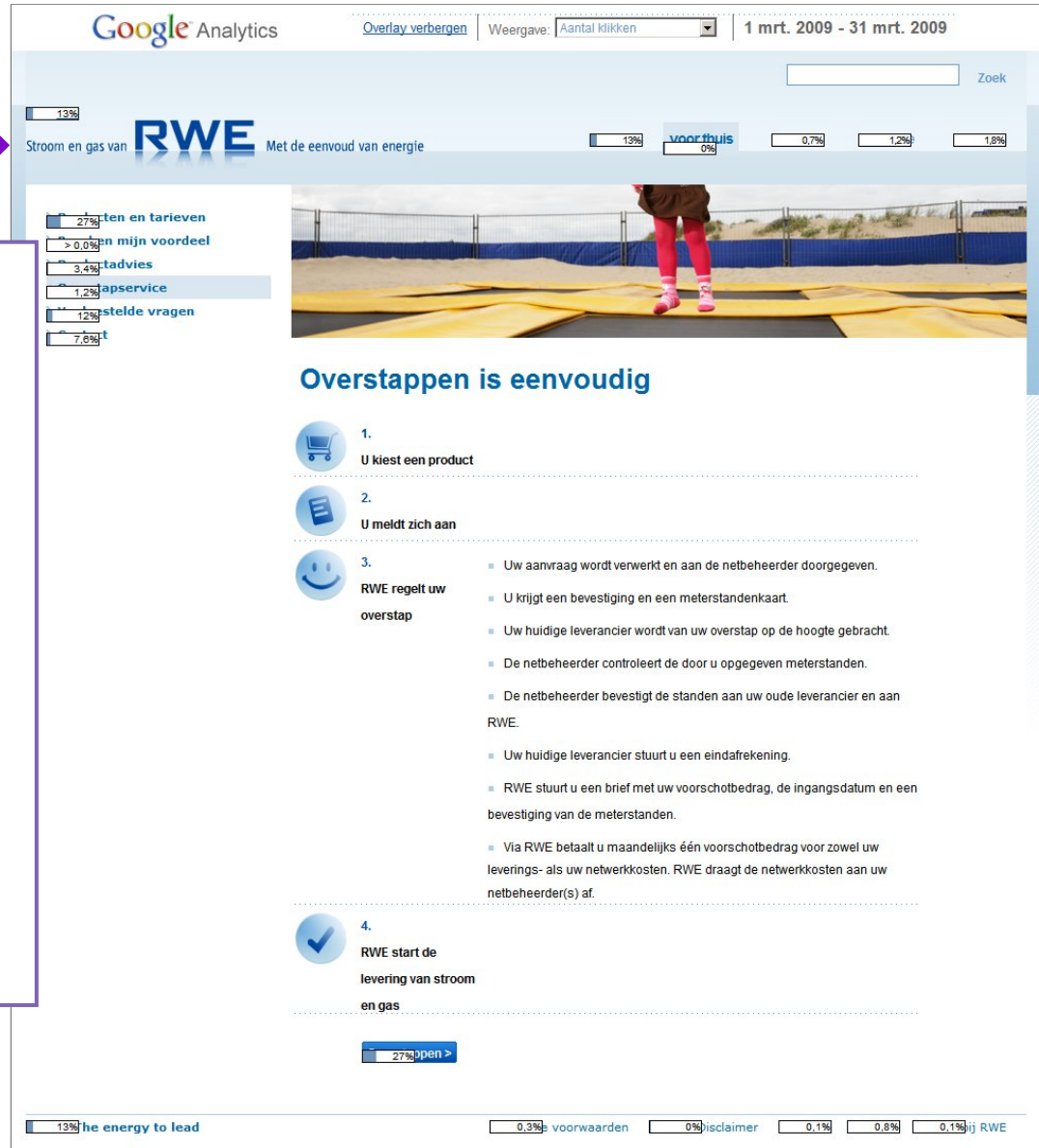
Vanaf 'Aan. Uit' op home komt men op 'Overstappen is eenvoudig'. Vanaf 'Overstappen' klikt 27% door naar 'Producten en tarieven' ofwel via de button ofwel via het menu.

De knop "klant worden" schept verkeerde verwachting.

Advies:

Geef aan in de knop wat de klant kan verwachten na de klik

Om het uitvalpercentage te verlagen kan vervolgens direct gestart worden met de productkeuze.



2. Overstappen: Bereken mijn voordeel

Stroom en gas van **RWE** Met de eenvoud van energie

home voor thuis zakelijk over rwe mijn rwe

- > Producten en tarieven
- > Bereken mijn voordeel**
- > Productadvies
- > Overstapservice
- > Veelgestelde vragen
- > Contact

Calculator

Onze calculator heeft voor u uitgerekend wat u in drie jaar tijd bij RWE zou betalen met ons vast tarief. Ook zit u traditionele leverancier (uw leverancier voor de liberalisering van de markt op 1 juli 2004) zou betalen. En het verschil.

Gas	
RWE	€ 2151
Nuon	€ 3109
Verskil	€ 958

Elektriciteit	
RWE	€ 933
Nuon	€ 1381
Verskil	€ 448

Berekende voordeel

Uw berekende voordeel over 3 jaar is **€ 1406**

[Terug](#) [Klant worden](#)

Vast

Stroom en gas van **RWE** Met de eenvoud van energie

home voor thuis zakelijk over rwe mijn rwe

- > Producten en tarieven**
- > Groen & Vast
- > Groen & Variabel
- > Grijs & Vast
- > Grijs & Variabel
- > Speciaal aanbod
- > Bereken mijn voordeel
- > Productadvies
- > Overstapservice
- > Veelgestelde vragen
- > Contact

Producten en tarieven

We hebben onze producten stroom en gas alvast voor u verdeeld in 'Grijs' en 'Groen'. En onze tarieven in 'Vast' en 'Variabel'. Dat maakt beslissen eenvoudiger.

- Groene stroom en gas**
- Grijze stroom en gas**
- Speciaal aanbod**

RWE Groen & Vast

Kies voor het milieu en vertrouw op gegarandeerde tarieven gedurende één of drie jaar.

[Meer info](#) [Klant worden >](#)

RWE Grijs & Vast

Kies voor gewone stroom en gas en vertrouw op gegarandeerde tarieven gedurende één of drie jaar.

[Meer info](#) [Klant worden >](#)

RWE vast 3 jaar

Gegarandeerd geen prijsstijgingen bij RWE Vast 3 Jaar. Kies nu voor RWE Vast 3 jaar. Dan gaan prijsstijgingen 3 jaar lang aan u voorbij. Dat is pas besparen! Word nu klant!

[Meer info](#) [Klant worden >](#)

RWE Groen & Variabel

Kies voor het milieu en lift mee op de prijsontwikkelingen in de markt.

[Meer info](#) [Klant worden >](#)

RWE Grijs & Variabel

Kies voor gewone stroom en gas en lift mee op de prijsontwikkelingen in de markt.

[Meer info](#) [Klant worden >](#)

Wanneer men klikt op de knop 'Klant worden' gaat men naar de pagina 'Producten en tarieven'. De knop "klant worden" schept verkeerde verwachting.

Advies:

Geef aan in de knop wat de klant kan verwachten na de klik.

Overstappen is eenvoudig NU

Overstappen is eenvoudig

1 U kiest een product

2 U meldt zich aan

3 RWE regelt uw overstap

- Wij brengen uw huidige energieleverancier van uw overstap op de hoogte.
- Wij vragen bij u meterstanden op met een meterstandenkaart
- Uw huidige leverancier maakt een eindafrekening
- Wij sturen u een brief met uw nieuwe voorschotbedrag, de ingangsdatum en een bevestiging van de meterstanden

4 Wij starten de levering van stroom en gas

[Kies uw pakket en word klant >](#)

Overstapproces

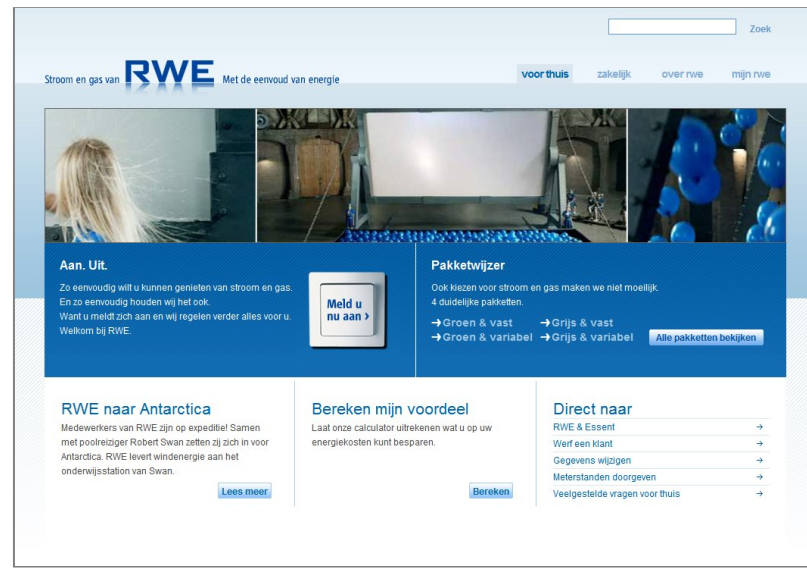
In de oude periode zijn er meer bezoekers geweest op de overstappagina. Wel is het uitstappercentage in de nieuwe periode lager, dat betekent dat er minder mensen van de site weggegaan zijn.

Pagina	Paginaweergaves ↓	Unieke paginaweergaves	Gem. tijd op pagina	Weigeringspercentage	Uitstappercentage
/152/voor_thuis/overstapservice					
28 september 2009 - 18 oktober 2009	1.364	1.105	00:00:29	47,06%	14,66%
25 mei 2009 - 14 juni 2009	3.361	2.766	00:00:37	22,86%	15,50%
Wijzigingspercentage	-59,42%	-60,05%	-21,79%	105,88%	-5,41%

imp

performance

3 Advies buttons



3. Producten & tarieven

Pakketwijzer

Ook kiezen voor stroom en gas maken we niet moeilijk.
4 duidelijke pakketten.

1.2%	& vast	1.5%	& vast	Pakketten bekijken
0.4%	& variabel	0.8%	& variabel	

The screenshot shows the RWE website homepage. At the top, there is a search bar and navigation links for 'home', 'voor thuis', 'zakelijk', 'over rwe', and 'mijn rwe'. A sidebar on the left contains a menu for 'Producten en tarieven' with sub-items: 'Groen & Vast', 'Groen & Variabel', 'Grijs & Vast', 'Grijs & Variabel', 'Speciaal aanbod', 'Bereken mijn voordeel', 'Productadvies', 'Overstapservice', 'Veelgestelde vragen', and 'Contact'. The main content area features a large image of lemons and a coffee pot, followed by the heading 'Producten en tarieven'. Below this, a paragraph explains the product and tariff structure. Three product cards are displayed: 'RWE Groen & Vast' (green energy, guaranteed rates for 1-3 years), 'RWE Grijs & Vast' (grey energy, guaranteed rates for 1-3 years), and 'RWE vast 3 jaar' (guaranteed no price increases for 3 years).

Vanaf de homepage wordt veel doorgeklikt naar producten en tarieven. De button ‘Pakketten bekijken’ is het meest populair.

impro
e performance

3. Navigatie vanaf producten en tarieven

This page was viewed 18,181 times

Visit this page Analyze: **Navigation Summary** Content **/51/voor_thuis/producten_...**

4.05% Entrances

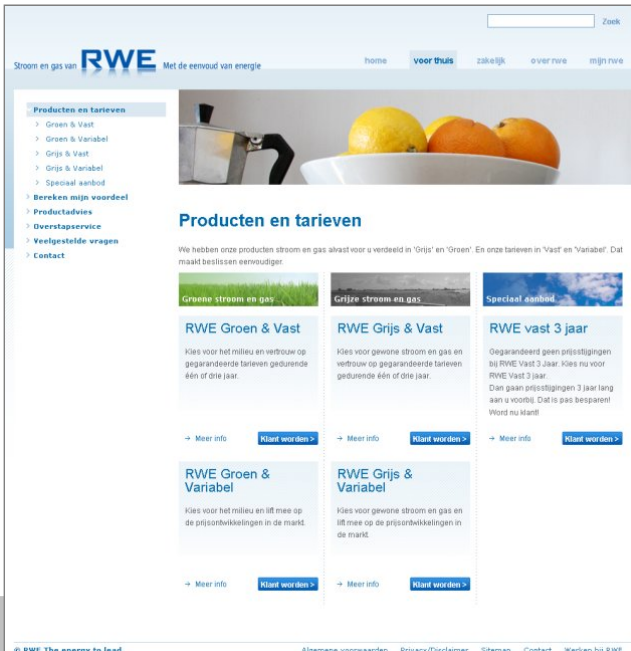
95.95% Previous Pages

Content	% Clicks
/	33.67%
/?ac=search_eng	8.24%
/152voor_thuis/overstapservice	8.19%
/570voor_thuis/producten_en_...	3.14%
/568voor_thuis/producten_en_...	2.70%

8.40% Exits

91.60% Next Pages

Content	% Clicks
/570voor_thuis/producten_en_...	14.78%
/568voor_thuis/producten_en_...	11.82%
/566voor_thuis/producten_en_...	10.44%
/127/127	8.50%
/	6.76%



De bovenste rij met producten word het meeste geklikt.

‘Speciaal aanbod’, ‘Grijs Vast’ en ‘Groen Vast’ vormen de top 3 van meeste doorkliks. Plaats de voor RWE meest belangrijke producten bovenaan om te testen of dit meer kliks oplevert.

Er wordt vaker op het product zelf en ‘Meer info’ geklikt dan op de button ‘Klant worden’.

Advies:

Leg meer nadruk op ‘Meer info’ dan op ‘Klant worden’. Het is mogelijk te vroeg in het keuzeproses van de bezoeker om op ‘Klant worden’ te klikken. Test de teksten en weergaves van dergelijke calls-to-action.

improve online performance

3. Navigatie vanaf producten en tarieven

Producten en tarieven van stroom en gas! - Windows Internet Explorer
Media: fd3dfd88-49af-4dc5-a806-08fa30da7917.bmp
Time: 00:00:00.000 - 00:00:37.714
Participant filter: All
Jucten_en_tarieven
Google

Bestand Bewerken Beeld Favorieten Extra Help

Overstapservice
Veelgestelde vragen
Contact

We hebben onze producten stroom en gas alvast voor u verdeeld in 'Grijs' en 'Groen'. En onze tarieven in 'Vast' en 'Variabel'. Dat maakt beslissen eenvoudiger. Kijk en vergelijk naar welk productpakket het best bij u past. Vervolgens kunt u direct gebruik maken van onze eenvoudige overstapservice waarbij wij al het werk gratis voor u uit handen nemen!

Groene stroom en gas
Vast
Variabel
3 jaar

→ Meer info **Klant worden >** → Meer info **Klant worden >** → Meer info **Klant worden >**

RWE Grijs & Variabel
Klant word het met de lift mee op de markt.
→ Meer info **Klant worden >** → Meer info **Klant worden >**

Start Producten en tarieve... NL 18:22

De gazeplot van deze pagina laat hetzelfde beeld zien. De bovenste rij met producten wordt het meeste bekeken.

De meeste kijkmomenten liggen in het informatie blokje.

Advies

Test op deze pagina de buttons met verschillende teksten en kleuren.

Buttons

Oud

RWE Groen & Variabel

Kies voor het milieu en lift mee op de prijsontwikkelingen in de markt.

→ Meer info

Klant worden >

Nieuw

RWE Groen & Vast

Kies voor het milieu en voor gegarandeerde tarieven gedurende één of drie jaar





Meer info >

→ Klant worden

4 Advies bereken mijn voordeel

The screenshot shows the RWE website interface. At the top, there is a search bar with the text 'Zoek' and a navigation menu with options: 'voor thuis', 'zakelijk', 'over rwe', and 'mijn rwe'. The main content area features a blue header with the RWE logo and the tagline 'Met de eenvoud van energie'. Below this, there are three columns of content. The first column is titled 'Aan. Uit.' and contains text about energy services and a 'Meld u nu aan' button. The second column is titled 'Pakketwijzer' and lists four energy packages: 'Groen & vast', 'Groen & variabel', 'Grijs & vast', and 'Grijs & variabel', with an 'Alle pakketten bekijken' button. The third column is titled 'Bereken mijn voordeel' and contains text about a calculator and a 'Bereken' button. Below this, there is a 'Direct naar' section with a list of links: 'RWE & Essent', 'Werk een klant', 'Gegevens wijzigen', 'Meterstanden doorgeven', and 'Veelgestelde vragen voor thuis'. The bottom of the page features the RWE logo and the text 'op de Netprofiler klantendag'.

4. Bereken mijn voordeel

Content Performance Views:    

Pageviews 555,083 % of Site Total: 100.00%	Unique Pageviews 391,565 % of Site Total: 100.00%	Avg. Time on Page 00:00:50 Site Avg: 00:00:50 (0.00%)	Bounce Rate 39.01% Site Avg: 39.01% (0.00%)	% Exit 20.52% Site Avg: 20.52% (0.00%)	\$ Index €0.00 Site Avg: €0.00 (0.00%)
--	---	---	---	--	--

	Page	Pageviews ↓	Unique Pageviews	Avg. Time on Page	Bounce Rate	% Exit	\$ Index
1.	/	104,409	79,891	00:00:35	43.95%	45.46%	€0.00
2.	/61/61/voor_thuis/bereken_mijn_voordeel	26,356	14,108	00:01:36	23.13%	11.38%	€0.00
3.	/97/mijn_rwe/meterstanden_doorgeven	20,061	16,772	00:02:19	20.02%	16.88%	€0.00
4.	/51/voor_thuis/producten_en_tarieven	18,181	12,723	00:00:26	16.01%	8.40%	€0.00
5.	/44/61	18,172	10,714	00:02:33	29.29%	24.04%	€0.00
6.	/800/mijn_rwe/digitale_meterkaart	17,611	11,113	00:00:24	5.52%	24.25%	€0.00
7.	/?ac=search_eng	13,164	10,435	00:00:42	22.84%	28.26%	€0.00
8.	/805/805	11,617	5,342	00:00:32	65.38%	16.77%	€0.00
9.	/184/voor_thuis/veelgestelde_vragen	10,543	6,425	00:00:20	13.25%	6.07%	€0.00
10.	/810/mijn_rwe/digitale_meterkaart/meterstan...	9,744	8,422	00:00:39	18.40%	2.26%	€0.00

Find Page: Go to: Show rows: 1 - 10 of 1,512

De pagina 'Bereken mijn voordeel' is na de homepage de meest bezochte pagina.

improve online performance

improve online performance



4. Bereken mijn voordeel

Stroom en gas van **RWE** Met de eenvoud van energie

home voor thuis zakelijk over rwe mijn rwe

- > Producten en tarieven
- > Bereken mijn voordeel**
- > Productadvies
- > Overstapservice
- > Veelgestelde vragen
- > Contact

Bereken mijn voordeel

Laat onze calculator uitrekenen wat u op uw energiekosten kunt besparen. Vul uw gegevens in en kijk wat uw voordeel is.

Calculator

Regio

Postcode

Uw verbruik per jaar

Uw gasverbruik m³

Uw elektriciteitsverbruik

Enkel tarief kWh

Verwachte halfjaarlijkse prijsstijging % ⓘ

[Bereken >](#)

Men bezoekt de pagina 'bereken mijn voordeel' gemiddeld 1,9 keer per bezoek. Dit kan betekenen dat men meerdere keren verschillende waarden probeert in te vullen.

Advies:

Geef bezoekers meer hulp bij het invullen van de waarden. Bijvoorbeeld het door gemiddelden in gas- en elektriciteitsverbruik te geven voor een type huishouden?

4. Bereken mijn voordeel

Stroom en gas van **RWE** Met de eenvoud van energie

home voor thuis zakelijk over rwe mijn rwe

- > Producten en tarieven
- Bereken mijn voordeel**
- > Productadvies
- > Overstapservice
- > Veelgestelde vragen
- > Contact

Bereken mijn voordeel

Laat onze calculator uitrekenen wat u op uw energiekosten kunt besparen. Vul uw gegevens in en kijk wat uw voordeel is.

Calculator

Regio

Postcode

Uw verbruik per jaar

Uw gasverbruik m³

Uw elektriciteitsverbruik

Enkel tarief kWh

Verwachte halfjaarlijkse prijsstijging % ⓘ

Bereken >

Het veld (verwachte halfjaarlijkse prijsstijging) is niet duidelijk voor de bezoeker.

Advies:

Verwerk dit in de berekening en leg uit dat RWE dit % heeft inschat.

5. Bereken mijn voordeel (OUD)

- > [Producten en tarieven](#)
- > **[Bereken mijn voordeel](#)**
- > [Productadvies](#)
- > [Overstapservice](#)
- > [Veelgestelde vragen](#)
- > [Contact](#)



Calculator

Onze calculator heeft voor u uitgerekend wat u in drie jaar tijd bij RWE zou betalen met ons vast tarief. Ook ziet u wat u bij uw traditionele leverancier (uw leverancier voor de liberalisering van de markt op 1 juli 2004) zou betalen. En het verschil tussen die twee.

Gas

RWE	€ 2151
Nuon	€ 3109
Vershil	€ 958

Elektriciteit

RWE	€ 933
Nuon	€ 1381
Vershil	€ 448

Berekende voordeel

Uw berekende voordeel over 3 jaar is **€ 1406**

[Terug](#)

[Klant worden](#)

Vast

5. Bereken mijn voordeel (NIEUW)

Uw gegevens:		Uw voordeel:	
Postcode *	<input type="text" value="2023 AE"/>	Bij RWE betaalt u € 266,= minder!	
Huisnummer *	<input type="text" value="6"/>	Onze calculator heeft voor u uitgerekend wat u bij ons zou betalen met het vaste tarief voor 3 jaar. Dit hebben wij afgezet tegen het variabele tarief van de traditionele leverancier in uw regio.	
RWE mag mij benaderen met een passend aanbod	<input type="checkbox"/>		
Uw verbruiksgegevens:			
Kies een huishouden of vul zelf uw verbruik in.			
Uw huishouden	<input type="text" value="2 persoons"/>		
Uw gasverbruik *	<input type="text" value="1600"/> m3		
Uw elektriciteitsmeter	<input type="text" value="Enkel tarief"/>		
Enkel tarief *	<input type="text" value="2750"/> kWh		
bereken uw voordeel >		Kies uw pakket en word klant >	

	RWE	Huon	verschil
Gas	€ 1890	€ 1832 =	€ -58
Elektriciteit	€ 759	€ 1083 =	€ 324
Totaal	€ 2648	€ 2915 =	€ 266

Bereken uw voordeel

	Pagina	Unieke paginaweergaves ↓
1.	/61/61/voor_thuis/bereken_mijn_voordeel	
	28 september 2009 - 18 oktober 2009	5.889
	25 mei 2009 - 14 juni 2009	9.178
2.	/61/1/voor_thuis/bereken_mijn_voordeel	
	28 september 2009 - 18 oktober 2009	5.293
	25 mei 2009 - 14 juni 2009	0
3.	/61/voor_thuis/bereken_mijn_voordeel	
	28 september 2009 - 18 oktober 2009	1.575
	25 mei 2009 - 14 juni 2009	198

Totaal:

Nieuwe periode: **12.757**

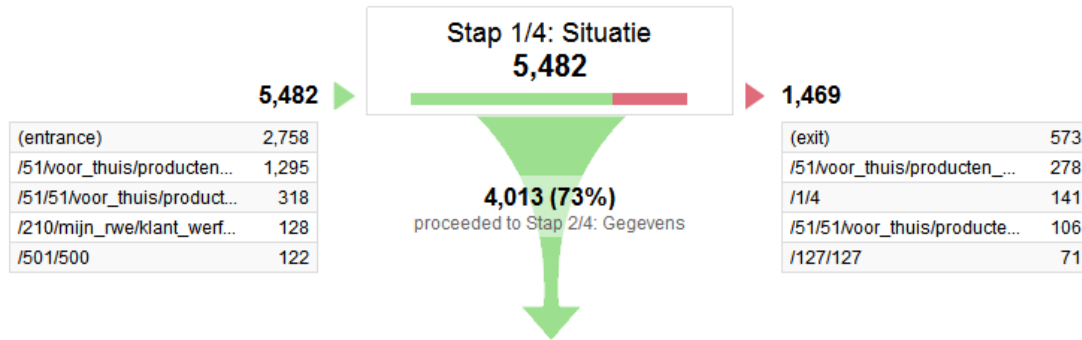
Oude periode: **9.376**

Toename van **36%** van het aantal berekeningen bij ongeveer gelijke bezoekersaantallen.

5 Advies bestellen

The screenshot shows the RWE website interface. At the top, there is a search bar and navigation tabs for 'voor thuis', 'zakelijk', 'over rwe', and 'mijn rwe'. The main content area features a large blue banner with three columns of text and images. The first column is titled 'Aan. Uit.' and includes a 'Meld u nu aan' button. The second column is titled 'Pakketwijzer' and lists four energy packages: 'Groen & vast', 'Groen & variabel', 'Grijs & vast', and 'Grijs & variabel', with an 'Alle pakketten bekijken' button. Below the banner, there are three sections: 'RWE naar Antarctica' with a 'Lees meer' button, 'Bereken mijn voordeel' with a 'Bereken' button, and 'Direct naar' with a list of links including 'RWE & Essent', 'Werk een klant', 'Gegevens wijzigen', 'Meterstanden doorgeven', and 'Veelgestelde vragen voor thuis'.

5. Bestellen: Stap 1 'Uw situatie'

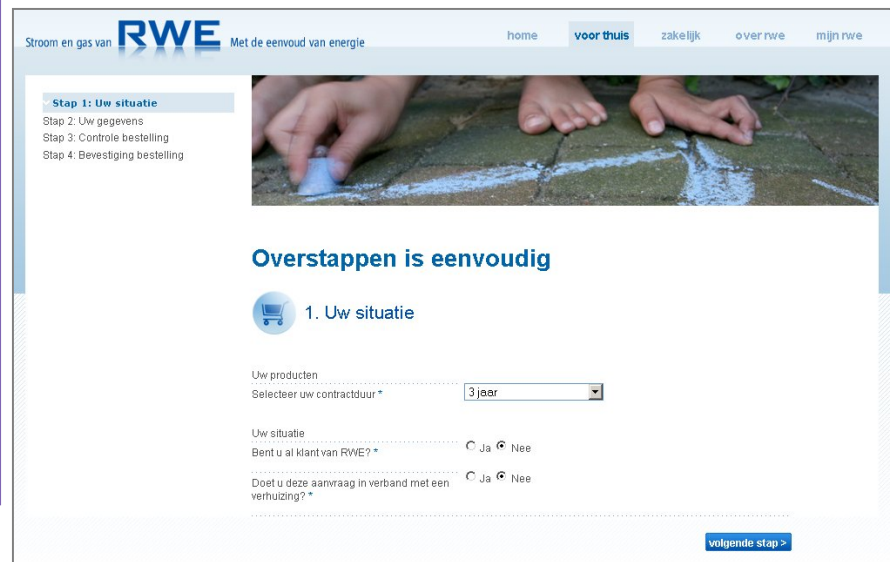


Vanaf stap 1 'Situatie' gaat 73% door naar stap 2 'Gegevens'.

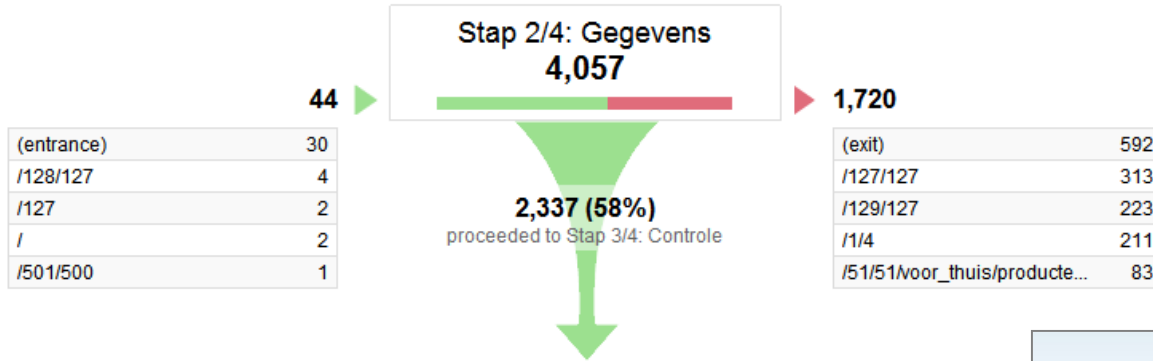
Van de bezoekers die niet doorgaan naar stap 2, verlaat 39,0% hier de site.

Advies:

Als er al een product gekozen is, geef dit product dan ook weer in stap 1 (winkelmandje).



5. Bestellen: Stap 2 'Uw gegevens'



In stap 2 'Uw gegevens' gaat 58% door naar stap 3 'Controle bestelling'. Deze stap wordt regelmatig herhaald (gemiddeld 1,6 keer). Dit kan zijn omdat men dan een foutmelding krijgt.

Advies:

Maak het proces overzichtelijker,
Geef directe feedback op ingevulde velden.

Page	Pageviews ↓	Unique Pageviews	Avg. Time on Page
1. /129/127	6,588	4,037	00:01:28

Stroom en gas van **RWE** Met de eenvoud van energie

home voor thuis zakelijk over rwe mijn rwe

Stap 1: Uw situatie
Stap 2: Uw gegevens
Stap 3: Controle bestelling
Stap 4: Bevestiging bestelling

Overstappen is eenvoudig

2. Uw gegevens

U heeft de volgende producten gekozen:
Gas
 Vast tarief voor 3 jaar
Stroom
 Groene stroom: Windkracht2200
 Vast tarief voor 3 jaar

Vul hier uw persoonlijke gegevens en het adres in waar de energie geleverd moet worden. Zodra u postcode en huisnummer heeft ingevoerd, worden uw straat en woonplaats er automatisch bijgevoegd in de volgende stap. Verplichte velden zijn gemarkeerd met een sterretje (*).

Persoonsgegevens
 Aanhel* Dhr. Mw.
 Voorletters* initials
 Tussenvoegsel prefix
 Achternaam* name
 Geboortedatum* 1 januari 1990

Het adres waar de energie geleverd moet worden
 Postcode* Voer correcte postcode in.
 Huisnummer* Voer correct huisnummer in.
 Toevoeging

Straat*

Plaats*

Telefoon* 0123456789

E-mail* example@example.com

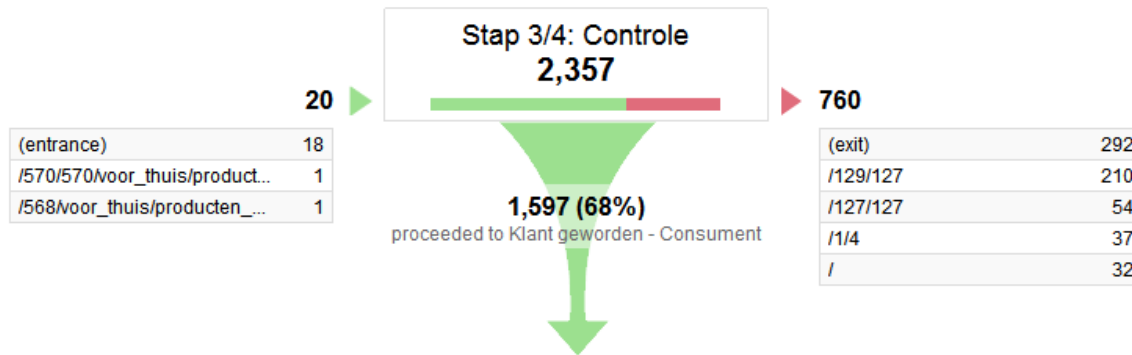
Ik sta niet toe dat RWE mij op dit e-mailadres aanbiedingen en informatie stuurt.

Betalingswijze automatische incasso acceptgiro

[Vorige stap](#) [Volgende stap](#)

improve online performance

5. Bestellen: Stap 3 'Controle'



Opvallend is dat in de stap 'Controle bestelling' alsnog 32% uitvalt. Twee mogelijke oorzaken hiervan zijn:

- het lange overzicht van tarieven
- het kopje 'akkoord voorwaarden' wat erg laag staat.

Advies:

Mogelijk kunnen de tarieven via een link in een ander venster weergegeven worden.

Verkort maak de pagina korter door gegevens te groeperen

Stap 1: De situatie
Stap 2: De gegevens
Stap 3: Controle bestelling
Stap 4: Bevestiging bestelling

Overstappen is eenvoudig

3. Controle bestelling

Op deze pagina kunt u de ingevoerde gegevens controleren. Wil u iets aanpassen, ga dan een stap terug. Nadat u akkoord bent gegaan met de voorwaarden kunt u de bestelling afsluiten.

Uw situatie

Bent u al klant van RWE? Nee
Gaat u verhuizen? Nee

Persoonlijke gegevens

Karntel Mr.
Voornamen indira
Tussenvoegsel profs
Achternaam name
Geboortedatum 01-01-1999

Adresgegevens Het adres waar de energie geleverd moet worden

Straat / Huusnummer Bouwerij 2008th
Postcode / Plaats 1185a AMSTELVEEN
Telefoon 0123456789
E-mail example@example.com
Ondruk e-mail adres Ik sta niet toe dat RWE mij op dit e-mailadres aanbiedingen en informatie stuurt.

Tarieven

Exclusief BTW en energiebelasting

Gas 3 jaar

Leveringstarief Per m3 € 0,2234
Energiebelasting per m3 0 - 5 000 m3 € 0,1580
 5 000 - 170 000 m3 € 0,1385
Vastrecht Per maand € 1,87

Wendrecht220 3 jaar

Leveringstarief Per kWh (Excl) € 0,0789
Aandtarief* Piek (07:00 - 21:00) € 0,0975
 Dal (21:00 - 07:00) € 0,0617
Nachtstarief* Piek (07:00 - 23:00) € 0,0634
 Dal (23:00 - 07:00) € 0,0617

Energiebelasting per kWh 0 - 10 000 kWh € 0,1085
 10 000 - 50 000 kWh € 0,0398
 50 000 - 100 000 kWh € 0,0106
Vastrecht Per maand € 1,87

* De netbeheerder in uw regio bepaalt of voor u een avondstarief of nachttarief geldt.

Betalingswijze

Voor betaling maakt ik gebruik van Acceptgiro
Rekeningnummer Betaalwijze acceptgiro

Akkoord

Ik ben bekend en ga akkoord met:

- de op deze overeenkomst van toepassing zijnde **algemene en bijzondere voorwaarden** voor levering van elektriciteit en gas aan consumenten,
- de **persoonlijke overeenkomsten** indien ik een overeenkomst voor bepaalde tijd energijd beëindig,
- de **postbode** die RWE heeft om tarieven en voorwaarden gedurende de looptijd van de overeenkomst te wijzigen en de eventuele bijkomende administratieve kosten hiervoor,

[Vorige stap](#) [Bevestig bestelling](#)

improve online performance

Bestellen: stap 1 NU

Uw situatie

- Stap: **1 Uw situatie**
- 2 Uw gegevens
 - 3 Controle bestelling
 - 4 Bestelling bevestigd

Aanmelden voor stroom en gas van RWE is eenvoudig en snel geregeld.
Bent u reeds klant en wilt u een extra product afnemen? Dat kan ook met dit formulier.

Uw producten

Selecteer uw contractduur *

3 jaar

Uw producten

U heeft de volgende producten gekozen:

Gas

Vast tarief voor 3 jaar

Stroom

Groene stroom: Windkracht220@

Vast tarief voor 3 jaar

Uw situatie

Bent u al klant van RWE? *

Ja Nee

Doet u deze aanvraag in verband met een verhuizing? *

Ja Nee

Verplichte velden zijn gemarkeerd met een sterretje (*).

volgende stap >

Het is duidelijk te zien waar je je bevindt in het proces. Ook kan je een stap terug, wat erg goed werkt.

Bestellen: stap 1 NU

Uw situatie

Stap: **1** Uw situatie

2 Uw gegevens

3 Controle bestelling

4 Bestelling bevestigd

Aanmelden voor stroom en gas van RWE is eenvoudig en snel geregeld.

Bent u reeds klant en wilt u een extra product afnemen? Dat kan ook met dit formulier.

Uw producten

Selecteer uw contractduur *

3 jaar

Uw producten

U heeft de volgende producten gekozen:

Gas

Vast tarief voor 3 jaar

Stroom

Groene stroom: Windkracht220@

Vast tarief voor 3 jaar

Uw situatie

Bent u al klant van RWE? *

Ja

Nee

Doet u deze aanvraag in verband met een verhuizing? *

Ja

Nee

Verplichte velden zijn gemarkeerd met een sterretje (*).

Dit geeft een duidelijk beeld wat je gekozen hebt.

volgende stap >

Bestellen: stap 2 NU

Uw gegevens

Stap: **1** Uw situatie **2** **Uw gegevens** 3 Controle bestelling 4 Bestelling bevestigd

Uw producten

U heeft de volgende producten gekozen:

- Gas**
Vast tarief voor 3 jaar
- Stroom**
Windkracht220@
Vast tarief voor 3 jaar

Uw persoonsgegevens

Aanhef * Dhr. Mw.

Voorletters *

Tussenvoegsel

Achternaam *

Geboortedatum *

Uw leveringsadres

Postcode *

Huisnummer *

Toevoeging

Straat *

Plaats *

Telefoon *

E-mail *

Ik sta niet toe dat RWE mij op dit e-mailadres aanbiedingen en informatie stuurt.

Uw betalingsgegevens

Betalingswijze automatische incasso acceptgiro

Rekeningnummer *

Verplichte velden zijn gemarkeerd met een sterretje (*).

Geef hier uw postcode in.
Formaat: 1111 AA. Zodra u
postcode en huisnummer heeft
ingevoerd, worden uw straat en
woonplaats er automatisch
bijgezocht.

Invul pagina korter en overzichtelijker

Help direct getoond en controle gelijk uitgevoerd en correcties worden doorgevoerd

improve online pe

Formulier (Nieuw)

Controle bestelling

Op deze pagina kunt u de ingevoerde gegevens controleren. Wilt u iets aanpassen, ga dan een stap terug. Nadat u akkoord bent gegaan met de voorwaarden kunt u de bestelling afronden.

Stap:

- 1 Uw situatie
- 2 Uw gegevens
- 3 Controle bestelling**
- 4 Bestelling bevestigd

Uw situatie	U bent geen klant van RWE
Uw producten	U heeft gekozen voor gas met een vast tarief voor 5 jaar U heeft gekozen voor grijze stroom met een vast tarief voor 5 jaar Klik hier om de tarieven te bekijken.
Persoonlijke gegevens	Dhr. S. Maas Geboren op 03-03-1976
Adresgegevens	A Eduardine Kokplnts 75 1063PW AMSTERDAM 0206869555 fien.stijn@gmail.com U staat toe dat RWE op dit e-mailadres aanbiedingen en informatie stuurt
Betalingsgegevens	U heeft gekozen voor betaling per acceptgiro

U dient akkoord te gaan met de voorwaarden.

Akkoord

Ik ben bekend en ga akkoord met:

- de op deze overeenkomst van toepassing zijnde [algemene en bijzondere voorwaarden](#) voor levering van elektriciteit en gas aan consumenten.
- de [verschuldigde opzegvergoedingen](#) indien ik een overeenkomst voor bepaalde tijd vroegtijdig beëindig;
- de [mogelijkheden](#) die RWE heeft om tarieven en voorwaarden gedurende de looptijd van de overeenkomst te wijzigen, met dien verstande dat RWE hiervoor de bijkomende administratie kosten hiervoor;

« vorige stap

Bevestig bestelling »

improve online performance

controle pagina korter en overzichtelijker

Tarieven achter linkje (overlay)

Akkoord voorwaarden duidelijk in beeld

Duidelijk wat de volgende stap is

Bestelling bevestigd

Gefeliciteerd, uw bestelling is goed door ons ontvangen. U kunt een overzicht van uw bestelling [printen](#) voor uw eigen administratie.

De volgende stappen kunt u van ons verwachten:

1. U krijgt binnen een week een schriftelijke bevestiging van de aanmelding.
2. Daarna heeft u nog 7 werkdagen bedenktijd waarin u de overeenkomst zonder gevolgen schriftelijk kunt opzeggen.
3. Binnen 6 weken na de opzegtermijn krijgt u een brief met de bevestiging van levering van energie met de hoogte van uw nieuwe termijnbedrag.

[Home](#)

[Printen](#)

Duidelijke bevestiging van de bestelling

Voor de klant is duidelijk wat hij kan verwachten



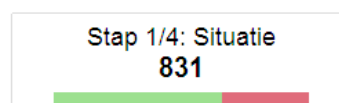
2.369 (71%)
gaan door naar Stap 2/4: Gegevens



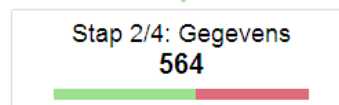
1.198 (50%)
gaan door naar Stap 3/4: Controle



804 (66%)
gaan door naar Klant geworden - Consument



548 (66%)
gaan door naar Stap 2/4: Gegevens



315 (56%)
gaan door naar Stap 3/4: Controle



247 (78%)
gaan door naar Klant geworden - Consument



Oude periode:
Trechtersucces-
percentage:
24,63%

Nieuwe periode:
Trechtersucces-
percentage: 29,64%.

Totaal **20%**
verbetering.