



## Ben Woldring van Bencom over de nieuwe Bellen.com

**De Groningse internetondernemer Ben Woldring vertelt over de totstandkoming van de nieuwe Bellen.com website: alles over de samenwerking met Redhotminute en over hoe de gebruiker in zijn visie altijd centraal staat.**

*Het lezen van dit artikel kost ongeveer tien minuten van je tijd.*

### Toen en nu

Het was best een moment: de nieuwe Bellen.com. De vergelijkingssite heeft na een periode van intensief coderen, reviewen, samenwerken en testen een stevige opknapbeurt gekregen. De webapplicatie, die in '98 ontstond als een opdracht voor school om telefoontarieven te vergelijken, groeide door de jaren heen uit tot een groot commercieel succes. Sinds april 2014 is de jongste en compleet vernieuwde versie in de lucht.



### Wat was de opdracht?

De samenwerking met Redhotminute startte in eerste instantie met Gaslicht.com, de energievergelijker van Bencom. Die site werd in het derde kwartaal van 2013 gelanceerd. Het design fungeert als uitgangspunt voor de stijl van de nieuwe Bellen.com. De techniek en de berekeningen achter Bellen.com bleken echter een stuk ingewikkelder. De gebruiksvriendelijkheid en het gemak stonden als belangrijkste pijlers bovenaan de eisenlijst. Dat betekent dat we zijn gekomen tot een volledig responsive platform. En dat is anno nu heel relevant. Ook al zien we dat de meeste mensen hun aankopen uiteindelijk via desktop doen, zij oriënteren zich vaak mobiel. Het is dus belangrijk dat mensen via mobiel al perfect kunnen vergelijken. Ook een goede positie in Google is enorm van belang. We besteden daarom veel aandacht aan SEO. Daarnaast focussen we constant op optimalisatie door alles continu te meten.

### Welk eindresultaat is tot stand gekomen?

Met de release van Gaslicht.com stelden wij ons oorspronkelijk ten doel Bellen.com enkele maanden later al op te leveren, in oktober 2013. Dit in verband met het 15-jarig bestaan. Dat bleek iets te ambitieus. We wisten uit ervaring dat dit soort releases wel vaker worden uitgesteld. Vooral kregen we tijdens het proces te maken met complexe vergelijkingstools. Maar met het voortschrijdend inzicht dat we hebben opgedaan, kunnen we nu dingen die we eerder nog niet konden. Het resultaat is een zeer overzichtelijke, soepel lopende nieuwe site die voldoet aan de nieuwste standaarden: een sterk verbeterde gebruikersinteractie, volledig responsive en een aanzienlijk kortere laadtijd. De testperiode na release van de site is nog te kort om concreet te zijn over in hoeverre de resultaten in de lijn van onze doelstellingen liggen, maar de eerste tekenen zijn absoluut positief.

### Kun je meer vertellen over de machine achter Bellen.com?

Bellen.com geeft je het beste abonnement op basis van je bedrag en het toestel van je keuze. We gebruiken hierbij de RekeningScan, waarbij we je huidige facturen inlezen. Vanaf de eerste stap geef je aan naar welk toestel je voorkeur uitgaat. We kunnen meerdere toestellen bij meerdere providers in meerdere shops vergelijken en maken hierbij gebruik van verschillende databases. Achter elke berekening op de site, gaan aan de achterkant miljoenen kleinere berekeningen schuil die nodig zijn om nauwkeurig telefonie te vergelijken. Bijvoorbeeld kosten die je kan besparen. De intelligentie die daar in zit is enorm.

### Tijd is geld

Waar we naar kijken is niet alleen de combinatie van een toestel met de tarieven van verschillende abonnementen, maar ook hoe het zit met afronding op hele minuten of seconden, databundels en verschillen in prijs binnen en buiten de bundel. Daarbij kun je vaak ook weer extra data- of berichtenbundels aanschaffen. Wat zijn de maandelijkse kosten, hoeveel minuten zitten daarin, is data inclusief? Kortom, alle opties op een rij. Werkelijk alles wat onder aan de streep scheelt in kosten

nemen we mee in ons vergelijk. Een advies zou ook kunnen zijn dat het bijvoorbeeld voordeliger is een groter abonnement te nemen. De beste deal van het moment, marktbreed, op basis van je voorkeuren en belgedrag: daar staat Bencom voor.

### Hoe zijn de reacties op de nieuwe site?

De eerste reacties van onze bezoekers en partners zijn positief. We hebben vooraf een selecte groep geïnformeerd over de bèta-versie van de site, met de vraag om tips en controle. We kregen nuttige feedback. Veel zit 'm in details, we hebben alles serieus genomen en verwerkt. De nieuwe site wordt een stuk duidelijker gevonden, ruimer van opzet, met informatie die beter zichtbaar is. Voorheen boden we te veel informatie in relatief te weinig ruimte. We zijn veel meer gaan focussen op wat nu echt belangrijk is voor de bezoeker. We zijn trots op de enorme hoeveelheid data die we bezitten, maar lieten daarmee de bezoeker teveel aan zijn lot over. Binnen het huidige design is nog steeds alle info beschikbaar, maar wel maakten we rigoureuze keuzes in wat direct moet worden getoond en wat later kan. Dat was best een lastig proces, maar steeds hielden we de gebruiker centraal. Dat zorgt ervoor dat we nu alleen die informatie bieden die relevant is voor een gebruiker. Dieper in de pagina's komen meer details aan de orde. Data is dus niet verloren gegaan, maar beter geprioriteerd.

### Wat maakt het ontwikkelde concept bijzonder voor jullie?

Het oude Bellen.com (sinds 2008) was echt aan verjonging toe. Wij zijn van nature prijsvergelijkers en gespecialiseerd in de techniek daar achter. Het design van een website is absoluut een vak apart. Dat moet je simpelweg overlaten aan de specialist. Die hebben we in Redhotminute zonder meer gevonden. Niet alleen zijn zij een goede sparringpartner gebleken, we zijn ook erg tevreden met het resultaat dat er nu staat. En dat is veelzeggend want we zijn veeleisend en kritisch in onze wensen. In onze samenwerking kwam dat goed uit de verf.

### Ja, de samenwerking met Redhotminute. Hoe ervaar je die?

Hessel Pettinga, commercieel directeur van Bencom, heeft alles vanuit ons gecoördineerd. Vooral het feit dat de teams van Redhotminute en Bencom tegelijkertijd werkten aan het concept, gaf veel energie. Bencom de back-end, Redhotminute de front-end en alles volledig volgens de scrummethode. We onderhouden nauw contact via video conference, we zijn betrokken bij de daily stand-ups en kunnen op alle niveaus bijsturen en meebeslissen over het directe vervolg, wat nuttig en noodzakelijk is als je tijdens trajecten tot nieuwe of andere inzichten komt. Werken met een professioneel team waarin je zo goed op elkaar en de wederzijdse wensen raakt ingespeeld, dat werkt gewoon erg prettig.

### Terug naar Bellen.com. Jullie zijn onafhankelijk in de vergelijkingen. Hoe zit het dan met het verdienmodel?

Bellen.com vergelijkt alles: het volledige aanbod in de gehele markt, ongeacht of wij vergoeding krijgen voor het doorzetten van nieuwe klanten naar providers. Natuurlijk krijgen wij een fee als een bezoeker op de bestelknop drukt van een aanbieder en daadwerkelijk een aankoop doet. Maar wij bestaan vooral van inkomsten van adverteerders, die bijvoorbeeld banners plaatsen op onze site.

### Wat zijn de belangrijkste online ontwikkelingen in jullie sector?

De ontwikkeling die al langer marketing breed gaande is, is dat uitingen steeds gericht zijn. Marketing wordt steeds meer om de gebruiker heen gebouwd; zijn wensen en behoeften staan centraal. Voorheen had je schreeuwende banners, veel beweging. Nu wordt content steeds rustiger. En relevanter! Wij willen de bezoeker beter bedienen. Het gaat om een bepaald type bezoeker die echt van plan is om te vergelijken en te kopen. Hierin zit nog het verschil van mensen die ad hoc vergelijken en besluiten en mensen die zeer uitgebreid vergelijken. De klant op het juiste moment bereiken, op de juiste plek, met een boodschap op maat. Precies die informatie aanbieden waar die persoon naar op zoek is. Wij bieden hierin ook mogelijkheden voor onze adverteerders. Relevante content is zowel in hun als ons belang.

Het belangrijkste is nog wel dat we nooit klaar zijn, we blijven constant in ontwikkeling. We gaan nu eigenlijk pas echt beginnen om onze diensten nog mooier, beter, sneller en efficiënter te maken.

**Nam jij al een kijkje op de nieuwe [www.bellen.com](http://www.bellen.com)? We zijn benieuwd naar je mening en ontvangen graag je feedback en tips!**