

weomo

Optimierung der internen Suche - einfach und effektiv!

SearchEngineStrategies
München, 27. März 2007
Stefan Fischerländer



Kurzvorstellung

- Stefan Fischerländer
 - Mitbegründer von Neomo
 - Geschäftsführer, Chief Technology Officer (CTO)
 - Herausgeber von SuchmaschinenTricks.de
 - langjährige Erfahrung im deutschen Suchmaschinenmarkt
- Neomo GmbH & Co. KG
 - Anbieter von spezialisierten Web-Suchlösungen
 - Eigener deutscher Webindex mit ca. 200 Mio. Seiten
 - Neomo ist ein Joint-Venture von sechs Unternehmen
 - gegründet: Dezember 2004

Neomo-Referenzen

- **GelbeSeiten.de**
themenspezifische Web- und interne Suche
- **Suchen.de**
Lieferung des deutschen Web-index für die lokale Suchmaschine der t-info GmbH
- **Annonce24.de**
interne Suche (SiteSearch) für den Kleinanzeigenmarkt



Agenda

- Die Bedeutung der internen Suche (SiteSearch)
- Neomo-Studie: Interne Suche auf DAX-Websites
- Konzeption, Technik, Umsetzung
- Optimierung der internen Suche - Verbesserte Auffindbarkeit in Google und Co.
- Site Clinic: Gemeinsame Begutachtung der internen Suchfunktionen auf Websites

Bedeutung der internen Suche

- Verschiedene Studien zeigen,
 - dass 30 Prozent der Nutzer auf die interne Suchfunktion zugreifen, wenn Sie mit der traditionellen Navigation nicht weiterkommen.
 - dass 50 Prozent der Käufer eines Online-Shops die interne Suchfunktion benutzen.
 - dass 80 Prozent der Besucher einer Website die angebotene Suchfunktion benutzen.

Der Rumlauf-Typ?

Im Web: „link-dominant“
User, die zuerst der Navigation
folgen, auch wenn Sie ein
konkretes Anliegen haben.
Nielsen: ca. 20 Prozent

Der Frage-Typ?

Im Web: „search-dominant“
User, die sofort die Suche
benutzen.
Nielsen: ca. 50 Prozent

Jakob Nielsen und die interne Suche

- Studie zur Usability der internen Suche
 - Fazit: „Poor search was the greatest single cause of reduced usability.“
- Häufige Fehler:
 - Nicht alle Seiten waren indexiert.
 - User mussten mehrere Suchfunktionen nutzen.
 - Schlechtes Ranking der Ergebnisse.
 - Redaktionelle Empfehlungen fehlten.
 - Schlecht formulierte Titel.
 - Schlecht formulierte Beschreibungen.

Hinweis: Diese Studie bezog sich auf Intranet-Suchen, ist aber in wesentlichen Teilen auch auf die Website-interne Suche übertragbar.

Jakob Nielsen und die interne Suche (2)

- Usability-Tipps
 - Die Suchfunktion soll über eine Suchbox auf der Startseite unmittelbar zugänglich sein.
(Suchbox statt Link: 91% mehr Suchen!)
 - Die Suchbox muss groß genug für typische Suchanfragen sein.
 - Keine „Erweiterte Suche“ auf der Startseite.
 - Standardeinstellung: Die gesamte Website wird durchsucht.

Mehr Infos dazu:

www.useit.com/alertbox/20010513.html

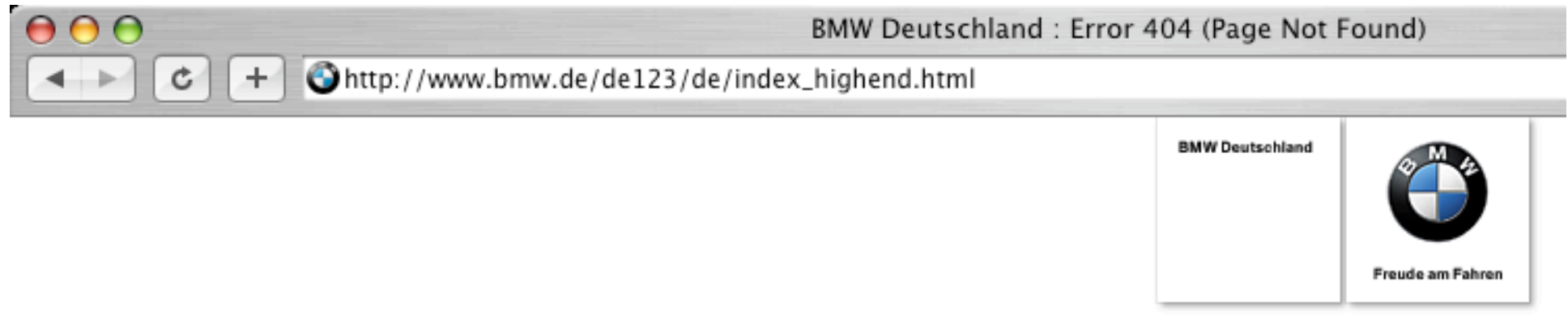
Neomo-Studie: Interne Suche auf DAX-Websites

- Untersuchung zum Einsatz interner Suchen auf Websites der 30 DAX-Konzerne.
- Große Bandbreite der Suchfunktionen von „nahezu perfekt“ bis „unbrauchbar“.
- 29 von 30 DAX-Unternehmen setzen eine interne Suche auf der Website ein.

Neomo-Studie: Usability

- Eine Suchbox auf der *Homepage* ist Standard
 - 25 der 29 Websites haben eine Suchbox auf der Startseite.
- *Fehlerseiten* werden stiefmütterlich behandelt
 - 2 Sites haben eine eigens angepasste Suchbox auf der Fehlerseite.
 - 11 Sites zeigen auf Fehlerseiten die Standardnavigation mit der Suchbox an.
 - 3 Sites leiten von der Fehlerseite auf die Startseite weiter (alle mit Statuscode 302).
 - 13 Sites haben keine Suchbox.

Fehlerseiten: So lieber nicht ...



Seite nicht gefunden.

Vielen Dank für Ihr Interesse an BMW. Leider kann die von Ihnen gewählte Seite nicht angezeigt werden. Bitte überprüfen Sie, ob die angegebene Internet-Adresse korrekt eingegeben wurde. Oder besuchen Sie die Startseite der Website von BMW Deutschland.

► Website von BMW Deutschland

... sondern lieber so.

TUI Deutschland – Seite nicht gefunden

http://www.tui-deutschland.de/de/unternehmen/meta/notfound/index.html?fehler

TUI.com TUI AG World of TUI Impressum Suche

TUI
Deutschland

- Das Unternehmen
- Not found**
- Presse und Medien
- Job und Karriere
- Qualität und Umwelt
- Thema Sicherheit

Das Unternehmen

Seite nicht gefunden

Die von Ihnen aufgerufene Seite konnte auf dem Server leider nicht gefunden werden.

Vielleicht finden Sie die von Ihnen gewünschte Seite aber über unsere Suchmaschine:

Suchbegriffe

Suchbegriffe verknüpfen alle Begriffe finden
 auch einzelne Begriffe finden

Schreibweise nicht beachten
 Groß-/Kleinschreibung beachten

Suche auf Teile des Angebotes beschränken

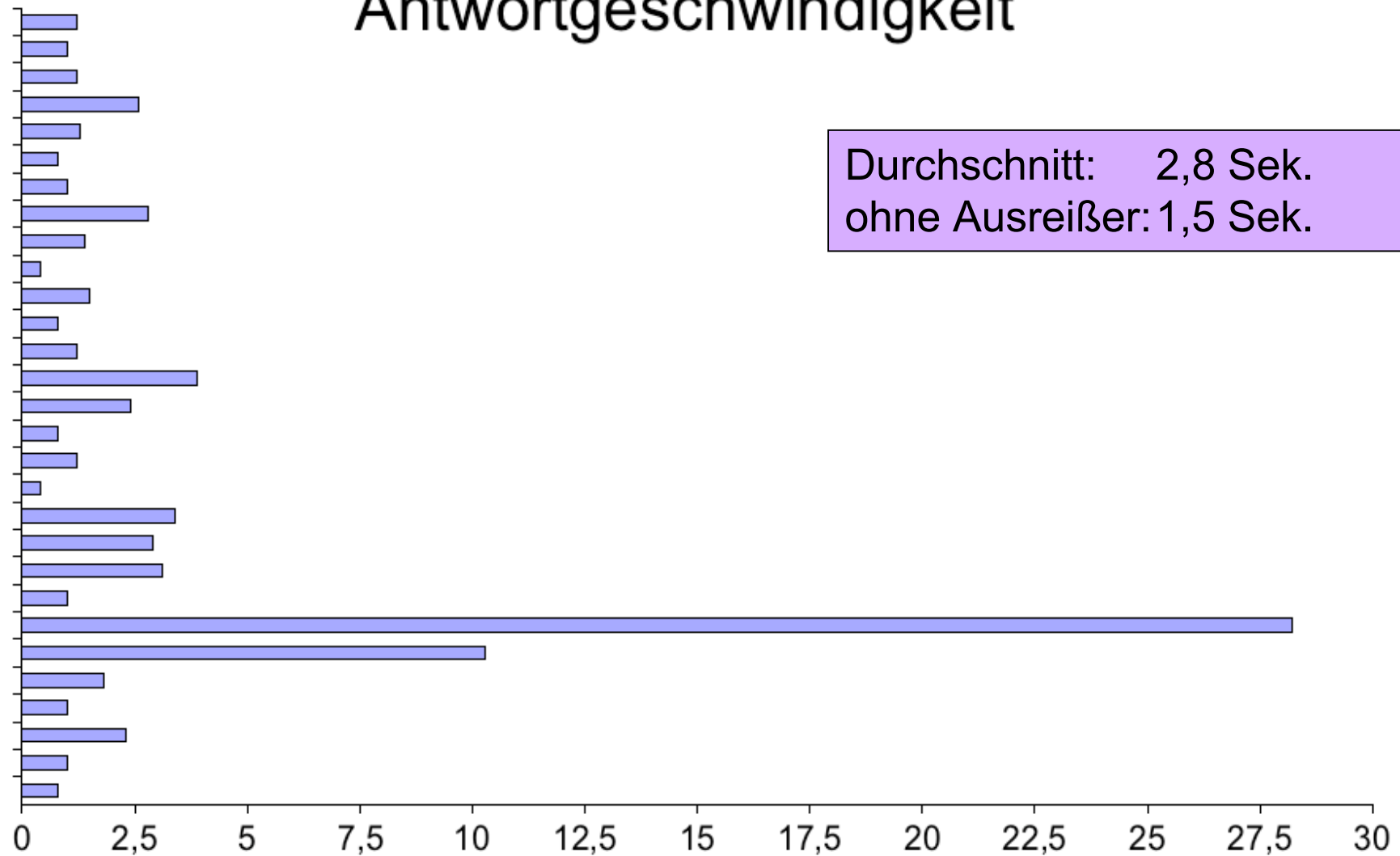
Abschicken

Neomo-Studie: Eingesetzte Suchtechnologie

- 28 Unternehmen setzen eine interne Technologie ein
 - 26 Unternehmen: keine Angaben
 - Commerzbank: Veritas
 - Bayer: Google
- Nur ein Unternehmen setzt auf eine komplett externe Lösung:
 - Altana: Bindet Google über einen IFrame ein.

Neomo-Studie: Geschwindigkeiten

Antwortgeschwindigkeit



Konzeption

- Eine gute SiteSearch bietet mehr als die simple Volltext-Suche über die Website-Inhalte.
- Mögliche Features (Auswahl):
 - Interne Suche muss verschiedene Websites mit unterschiedlicher Technologie umfassen können.
 - Kategorisierung (fest oder dynamisch)
 - Redaktionelle Beeinflussung der Suchergebnisse
 - Manuell ausgewählte „Toptreffer“ für besonders häufige Suchanfragen
 - Konfiguration der Ranking-Kriterien
 - Dynamisch erstellte Filter, etwa für Preisbereiche
 - Umgang mit mehreren Sprachen
 - Ausfiltern mehrfacher Ergebnisse

Technik

- Der Markt der Suchlösungen ist sehr vielfältig:
 - Websuchmaschinen bieten grundlegende Site-Suchfunktionen
 - In CMS eingebaute Suchfunktionen
 - Lösungen auf Freeware-Basis
 - Kommerzielle Lösungen

Site-Suche der Websuchmaschinen

- z.B. in Google:
bausparen site:deutsche-bank.de
- Vorteile
 - Sehr einfache Implementierung
 - Skaliert gut
- Nachteile
 - Deutliche Verzögerung der Suchindex-Aktualisierung
 - Suchindex meist nicht vollständig
 - Kaum anpassbar
 - Nicht erweiterbar
 - Suche läuft auf den Servern der Websuchmaschine

CMS-interne Suchfunktion

- Viele CMS-, Blog- oder Onlineshop-Systeme beinhalten eine eigene Suchfunktion.
- Vorteile
 - Sehr einfache Implementierung
 - Suchindex stets auf dem aktuellsten Stand
- Nachteile
 - Nicht anpassbar
 - Nicht erweiterbar
 - Keine Zusammenarbeit mit anderen System
 - Skaliert sehr schlecht

Lösungen auf Freeware-Basis

- Produkte: Lucene, Nutch, htdig
- Vorteile
 - Software ist kostenlos
 - Skaliert gut
- Nachteile
 - eigenes IT-Know-How notwendig
 - Betrieb auf eigener Hardware

Kommerzielle Lösungen

- Viele Anbieter mit vielfältigen Geschäftsmodellen
 - Lizenzierung von Such-Software
 - Kauf eines vorgefertigten Servers mit installierter Software
 - Betrieb durch einen Dienstleister (ASP-Modell)
 - Dienstleister arbeitet mit lizenzierter Software
 - Dienstleister arbeitet mit selbst entwickelter Software
- Vorteile und Nachteile
 - Hängen vom jeweiligen Geschäftsmodell ab

Umsetzung

- Folgende Fragen sind zu klären:
 - Welche Features werden benötigt?
 - Welche Hard- und Software soll zum Einsatz kommen?
 - Eigener Betrieb oder gehostete Lösung (ASP-Modell)?
 - Zusammenarbeit mit Web-Designern und Usability-Experten zur Gestaltung der Suchmaske und zur Integration in die Site.

Optimierung der internen Suche

- Diese Punkte sind zentral für die Verbesserung der internen Suche:
 - Relevanz der Suchergebnisse
 - bereitgestellte Suchfunktionen
 - Präsentation der Trefferliste
 - Antwortgeschwindigkeit

Optimierung der internen Suche (Forts.)

- Optimieren Sie die Seiten Ihrer Website!
 - Die interne Suche funktioniert im Wesentlichen wie Google. Eine Optimierung Ihrer Seiten hilft der internen Suche ebenso wie Google beim Auffinden der Seiten.
 - Abhängig von der eingesetzten Suchlösung kann die sinnvolle Belegung der Metatags hilfreich sein.

Optimierung der internen Suche (Forts.)

- Werten Sie die gestellten Suchanfragen aus!
 - Die intern gestellten Suchanfragen liefern den besten Einblick in Ihre Nutzerschaft.
 - Häufig gestellte Anfragen geben Auskunft über inhaltliche Lücken oder Navigationsmängel in Ihrer Site.
 - Nutzen Sie die internen Suchanfragen für Ihre SEM- oder SEO-Kampagnen.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Neomo GmbH & Co. KG

Neue Weyerstr. 1-3

50676 Köln

Tel. 0221-2033244

Fax 0221-2033445

info@neomo.de