

INHOUD

VOORWOORD	9
HOOFDSTUK 1 - ACHTERGRONDEN VAN INTERNET	12
1.1 De geschiedenis van internet	12
1.2 Ontstaan van internet	14
1.3 Gebruikscijfers internet	19
1.4 Ontwikkeling in communicatie	20
1.5 Toegang tot internet	21
1.5.1 Structuur van internet	23
1.5.2 Netwerk-begrippen	25
1.5.3 Software-begrippen	26
1.5.4 Draadloze toegang tot internet	28
1.5.5 Access- en hosting providers	32
1.6 Typen internetgebruikers	35
1.7 Internet: just another medium?	36
1.8 E-business, e-marketing en e-commerce	38
1.9 Ontwikkelingen rond mobile	40
1.9.1 Mobile marketing	40
1.9.2 Apps	42
1.9.3 Location-based services	44
1.9.4 Location-based games (LBG's)	47
1.9.5 Overige Europese ontwikkelingen	48
HOOFDSTUK 2 - VRIJHEID, BLIJHEID OP INTERNET?	50
2.1 Browser, HTML en URL	50
2.2 Verschuiving naar the cloud	53
2.3 Vormen van content	57
2.4 Cookies	60
2.5 Webcare	64
2.6 The crowds	67
HOOFDSTUK 3 - ZOEKEN EN GEVONDEN WORDEN	70
3.1 Het begin van zoeken	70
3.1.1 Indexeren	71
3.1.2 Het algoritme	74
3.1.3 Ontwikkeling van search engines	78
3.2 Andere zoeksoorten	80
3.3 Hoe zoeken consumenten?	85
3.4 Delen van het internet	89
3.5 Organisch en betaald resultaat	91
3.5.1 Werken met SEO	96
3.5.2 Black hat SEO	96
3.5.3 Linking	97
3.6 Google Trends	97
3.7 Klikken en linken	98
3.8 Waar leven search engines van?	100

HOOFDSTUK 4 - DOMEINNAMEN	102
4.1 Basis van domeinnamen	102
4.2 Wie beheert de domeinnamen?	109
4.3 Welke namen leg je vast?	110
4.4 Uitdagingen bij domeinnamen?	112
4.5 Details rond domeinnamen?	114
4.6 DNS-systeem	115
HOOFDSTUK 5 - WEBSITES EN ONDERDELEN	116
5.1 Websites?	116
5.2 Functioneel ontwerp	117
5.3 Doelen van websites	118
5.3.1 De website als verkooppunt	119
5.3.2 De website als promotie- of communicatiemiddel	121
5.3.3 De website als ondersteunings- en servicemiddel	122
5.3.4 De website zélf als verdienmodel	124
5.3.5 De website als een marktplaats	124
5.4 Doelgroep van de website	125
5.5 Structuur van de website	127
5.5.1 Einde van de standaard website	130
5.5.2 Responsive design	131
5.5.3 Andere applicaties en eigen database	132
5.5.4 Embedding	133
5.6 Technische eisen aan websites	136
5.7 Wettelijke eisen aan websites	138
5.8 Navigatie binnen websites	140
5.9 Look and feel	143
5.10 Social media en de website	145
5.11 Trust en review sites	147
HOOFDSTUK 6 - METEN EN MONITOREN	150
6.1 Wat willen we meten?	150
6.2 Metingen op je eigen website	152
6.3 Metingen van andere websites	160
6.4 Metingen van heel internet	161
6.5 Metingen van content, sentiment en engagement	162
6.6 Manieren van onderzoek en meten	166
6.6.1 Reviews door panel en polls	166
6.6.2 Eye tracking	166
6.6.3 Mouse tracking	168
6.6.4 Click path tracking	168
6.6.5 A-B testen	169
6.7 Meten we wat we willen weten?	170
6.8 Bezoekers en de funnel	172

HOOFDSTUK 7 - ONLINE PROMOTIE	176
7.1 Promotie op internet	176
7.1.1 Kenmerken van internetmedia	179
7.1.2 Link met doelgroep	182
7.1.3 Targeting	184
7.1.4 Cross channel en crossmediaal	187
7.1.5 Return On Investment (ROI)	188
7.2 Paid, earned, shared en owned media: PESO	189
7.2.1 Beeld van de online advertentiemarkt	191
7.3 SEO, SEA en promotie	195
7.3.1 SEO en promotie	195
7.3.2 SEA en promotie	195
7.3.3 Google Ads	198
7.3.4 Google AdSense	201
7.3.5 Concurrentie op internet	202
7.4 Afrekensystemen op internet	202
7.5 Betaalde promotie	207
7.5.1 Banners	207
7.5.2 Advertisment in games	208
7.5.3 Video-mogelijkheden	212
7.5.4 Virals	214
7.5.5 White paper marketing	214
7.5.6 Andere vormen van online promotie	215
7.6 Affiliate marketing	216
7.7 Consument als verkoper	224
7.8 Retargeting	225
HOOFDSTUK 8 - VEILIGHEID, PRIJSSTELLING EN BETALEN	228
8.1 Ethiek	228
8.2 Logistiek, voorraad en prijzen	229
8.2.1 Pure sales	231
8.2.2 Prijzen op internet	233
8.2.3 Freemium model	234
8.2.4 Prijsvergelijkers	235
8.2.5 Infomediary	236
8.3 Social shopping	236
8.4 Online vertrouwen, keurmerken en toezichhouders	237
8.4.1 Online vertrouwen	237
8.4.2 Keurmerken en toezichhouders	238
8.5 Webwinkelkassa	239
8.6 Betalingen	240
8.6.1 Betalingsproblemen	247
8.7 Payment Service Providers	248
8.8 Veiligheid op internet	249
8.8.1 Technische veiligheid	249
8.8.2 Sociale veiligheid	253
8.8.3 Veiligheidsoplossingen	254
8.9 Privacy	254
8.10 Eigendom	258

HOOFDSTUK 9 - E-MAIL EN NIEUWSBRIEVEN	262
9.1 Mail en e-mailadres	263
9.2 E-mailmarketing	271
9.3 Nieuwsbrieven	272
9.4 Wetgeving, opt-in en opt-out	276
9.5 Benchmarks rond e-mail	279
BRONVERMELDING	281
INDEX	290