

## Achtergrond informatie wijzigingen iens.nl

IENS lanceert eind augustus een verbeterde website, die meer duidelijkheid en overzicht geeft voor zowel de restaurateurs als de restaurantbezoekers. IENS is sinds 2015 onderdeel van Tripadvisor en maakt nu ook online de overstap naar de technische middelen die Tripadvisor te bieden heeft. Want de consument regelt allerlei zaken steeds vaker online: of het nu gaat om het reserveren van een vliegticket, hotel, shoppen of het reserveren van een restaurant.

Wij zullen naast deze vernieuwde website, ook een kleine verandering in ons productportfolio doorvoeren. Wij zullen op de nieuwe website het voor alle restaurants mogelijk maken om een foto, menu en telefoonnummer toe te voegen aan het profiel, daarmee zal dit niet langer een betaalde dienst zijn. Hiermee willen wij onze functie als restaurantgids verder verbeteren. Het product 'premium listing' komt daarmee te vervallen. Van de in totaal ca 22.000 restaurants genoteerd op iens.nl, maken ca 500 restaurants momenteel gebruik van premium listing. Deze restaurants zijn geïnformeerd en hen is een alternatief geboden.

Kenmerken	SeatMe Standaard	SeatMe Pro	Geen klant	Huidige PL (komt te vervallen)
<b>Maandelijks fee</b>	29,95	69	-	49.-
<b>Couvert kosten</b>	2.-	1,50	-	-
<b>Uitgebreid profiel op iens.nl (foto/menu)</b>	✓	✓	✓	✓
<b>Ontvangen van recensies</b>	✓	✓	✓	✓
<b>Reageren op recensies</b>	✓	✓	✓	✓
<b>Zichtbaar in de standaard ranking</b>	✓	✓	✓	✓
<b>Ontvangen van online reserveringen</b>	✓	✓	-	-
<b>Zichtbaar bij zoekopdracht op beschikbaarheid</b>	✓ ovb van beschikbaarheid	✓ ovb van beschikbaarheid	-	-
<b>Zichtbaar bij sortering op cijfer</b>	✓	✓	✓	✓
<b>CRM mogelijkheid in systeem SeatMe</b>		✓	-	-
<b>Reserveringen via eigen website (kosteloos)</b>	✓	✓	-	-
<b>Telefoonnr. op profiel</b>	✓	✓	✓	✓

<b>Weblink</b>	-	-	-	✓
----------------	---	---	---	---

Helaas is ten onrechte het beeld ontstaan dat het niet langer mogelijk zou zijn om op iens.nl restaurants te sorteren op cijfer. Het tegendeel is waar: deze ranking blijft onverminderd van kracht voor alle restaurants. Dit betekent dat bezoekers binnen de categorie van hun voorkeur kunnen blijven zoeken naar het restaurant met de beste beoordeling.

*Welke verschillende zoekopdrachten onderscheiden we?*

### **1. Zoeken op een keuken type X in plaats Y:**

Wanneer een consument op iens.nl een restaurant zoekt, zal hij alle restaurants die aan deze kenmerken voldoen getoond krijgen; boekbaar en niet online boekbaar.

In de standaard sortering is het zo dat restaurants die online te reserveren zijn (onafhankelijk van beschikbaarheid) eerst getoond worden (gesorteerd op cijfer), gevolgd door alle overige restaurants in de betreffende categorie. In dit geval kan er ook gesorteerd worden op cijfer, waarbij er geen rekening wordt gehouden met wel of niet online boekbaar zijn.

### **2.. Zoeken naar alle restaurants in plaats X**

Net als in voorbeeld 1 wordt er bij deze zoekopdracht geen beschikbaarheids vraag gesteld. Alle op iens.nl genoteerde restaurants staan in de zoekresultaten en er kan naar voorkeur verder gefilterd of gesorteerd worden.

### **3. Zoeken naar beschikbaarheid op moment x, met y personen in plaats z**

In dit geval doet de consument een zoekopdracht op basis van beschikbaarheid. De resultaten die we tonen zijn de restaurants waarvan de beschikbaarheid voldoet aan de zoekopdracht (+/- 30 minuten voor en na de opgegeven tijd). Restaurants stellen hun beschikbaarheid in via ons online reserveer systeem SeatMe. Dit is momenteel ook al het geval.

In de praktijk verandert er dus niets aan de manier waarop wij zoekresultaten tonen aan consumenten. Een en ander is natuurlijk afhankelijk van hun zoekopdracht. Ook nu is het zo op iens.nl dat restaurants die online te reserveren zijn en/of een premium listing product hebben bovenaan de standaard listing staan. Op basis van de standaard listing maken consumenten verdere keuzes door het toevoegen van filters (keuken en andere kenmerken) en passen des gewenst de sortering aan alvorens een keuze te maken.

Kortom, er verandert niets aan onze werkwijze. Restaurateurs zijn vrij om wel of niet met ons samen te werken, dat wil zeggen gebruik te maken van SeatMe. Wij wijzigen geen voorwaarden van contracten en hebben alleen de groep restaurateurs die nu het Premium Listing product afnemen geïnformeerd dat hun huidige product komt te vervallen. Daarnaast zijn restaurateurs vrij in het inrichten van hun beschikbaarheid via SeatMe zoals zij dat zelf willen, wij eisen geen minimale beschikbaarheid om met het systeem te werken.

IENS is en blijft een review en reserveringssite die consumenten faciliteert in het zoeken, vinden, vergelijken en reserveren van restaurants. Wij proberen onze maandelijks meer dan 2 miljoen bezoekers te informeren en te inspireren bij hun zoektocht naar een geschikt restaurant. Als restaurantgids streven wij er naar alle restaurants in Nederland op iens.nl te vermelden, ook restaurants die niet met ons systeem werken. De mogelijkheid om op basis van beoordelingen (recensies) het beste of meest geschikte restaurant te vinden, zal blijven bestaan. Daarnaast proberen wij als partner van de restaurants hen vindbaar te maken voor potentiële gasten en middels ons

reserveringssysteem SeatMe een efficiënte manier te bieden om reserveringen te verwerken.