

BrugKundedata-forløb

 brug  
kundedata

# Skab vækst med en datadreven kundeDforståelse

Fra forståelse til praksis



Projektpartnere




**Erhvervshus**  
HOVEDSTADEN



**Erhvervshus**  
MIDTJYLLAND

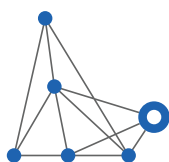
INDUSTRIENS FOND

**CBS**

 COPENHAGEN BUSINESS SCHOOL  
HANDELSHØJSKOLEN



Handel



**Erhvervshus**  
HOVEDSTADEN

[ehhs.dk](http://ehhs.dk)

# Brug Kundedata – Fra forståelse til praksis

Præsenteret af:



**Thomas Ritter**  
Professor,  
Institut for Strategi og Innovation, CBS



**Tevin Lac**  
Senior chefkonsulent,  
DI Handel



**Kim Bruno-Lindby**  
Senior chefkonsulent,  
DI Handel



**Pia Stougaard Trostmann**  
Senior forretningsudvikler,  
Erhvervshus Hovedstaden



**Maria Louise Engelbrecht**  
Virksomhedskonsulent,  
Erhvervshus Midtjylland

Projektpartnere



INDUSTRIENS FOND



COPENHAGEN BUSINESS SCHOOL  
HANDELSHØJSKOLEN



# Bruger du din virksomheds kundedata?

’’Flere SMV’er, og særligt mikrovirksomheder og fremstillingsvirksomheder, udnytter ikke kundedatas potentiale. Det betyder, at der er et stort uudnyttet potentiale.’’

Thomas Ritter, Professor, Institut for Strategi og Innovation, CBS.

**Kilde:** 509 virksomheders brug af kundedata, 2021,

Læs mere på [www.brugkundedata.dk/509-virksomheders-brug-af-kundedata/](http://www.brugkundedata.dk/509-virksomheders-brug-af-kundedata/)

Pr. 1. januar 2021 søsatte CBS, DI Handel og Erhvervshusene et 3-årigt projekt: »Datadreven kundeindsigt«, som er finansieret af Industriens Fond.

Projektets formål er bl.a. at give danske SMV’er, der afsætter fysiske produkter, indsigt og kompetencer til at skabe vækst gennem en datadreven kundeforståelse og deraf dannelse af datadreven kundesegmenter med sigt på salg.

Helt konkret vil projektet give danske SMV’er forudsætninger for at kunne gå fra en overordnet forståelse af datadreven vækstmuligheder til operationelle tiltag i den enkelte virksomhed via bl.a. værktøjer, events og virksomhedsforløb.

Læs mere på [www.brugkundedata.dk](http://www.brugkundedata.dk)

**Fakta:** Virksomheder, som anvender kundedata til udvikling i virksomheden, er 48% mere lønsomme end andre virksomheder, som ikke gør.

# Hvordan arbejdes der med »Brug Kundedata« som SMV'er?

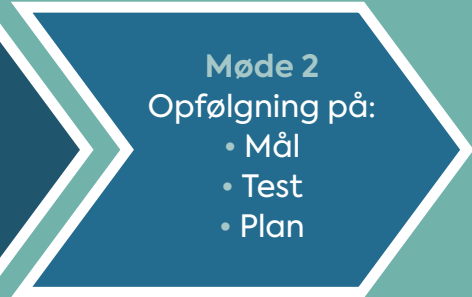


Man kan plukke, som man vil, i de forskellige tilgange og tools, der er udarbejdet til Brug Kundedata. Vi har dog et foreslået procesflow til forretningsudviklere, som arbejder med kundedata:

## Mål og vejen dertil

Hvad drømmer I om?  
Kan kundedata støtte det?  
Hvad står i vejen?





Skriv dit mål med at bruge kundedata:

---

---

---

---

---

---

---

---



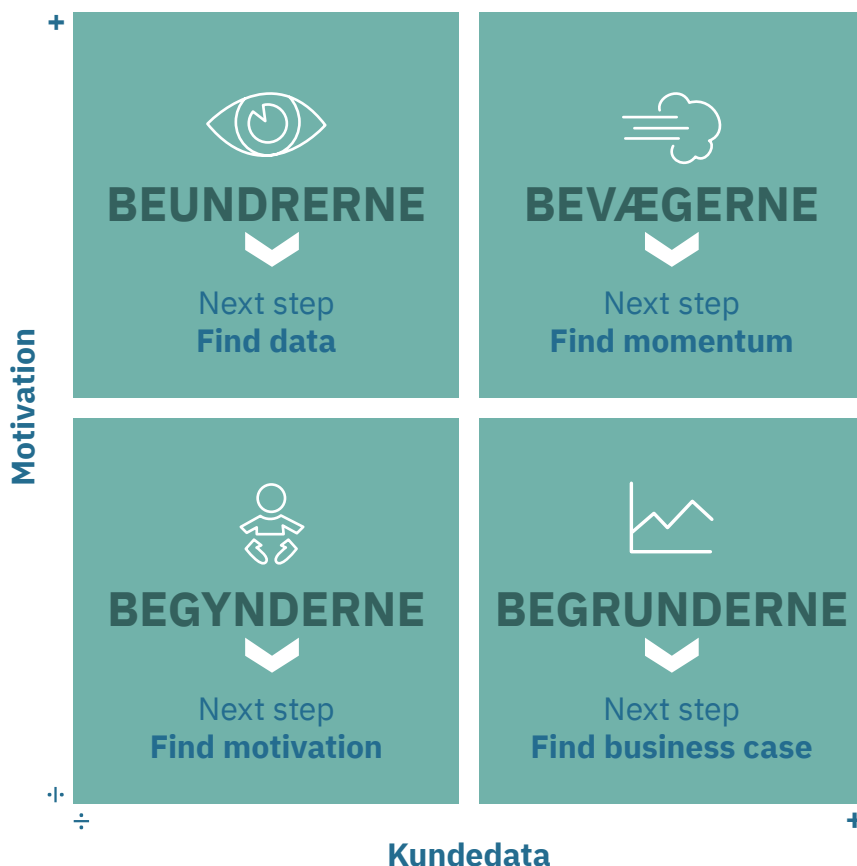
# Hvor står I?

---

- **BEGYNDERNE** (lav på data og motivation)  
→ Find Motivationen
  - **BEUNDRERNE** (lav på data og høj på motivation)  
→ Find Data
  - **BEGRUNDERNE** (høj på data og lav på motivation)  
→ Find Business case
  - **BEVÆGERNE** (høj på data og motivation)  
→ Find Momentum
- 



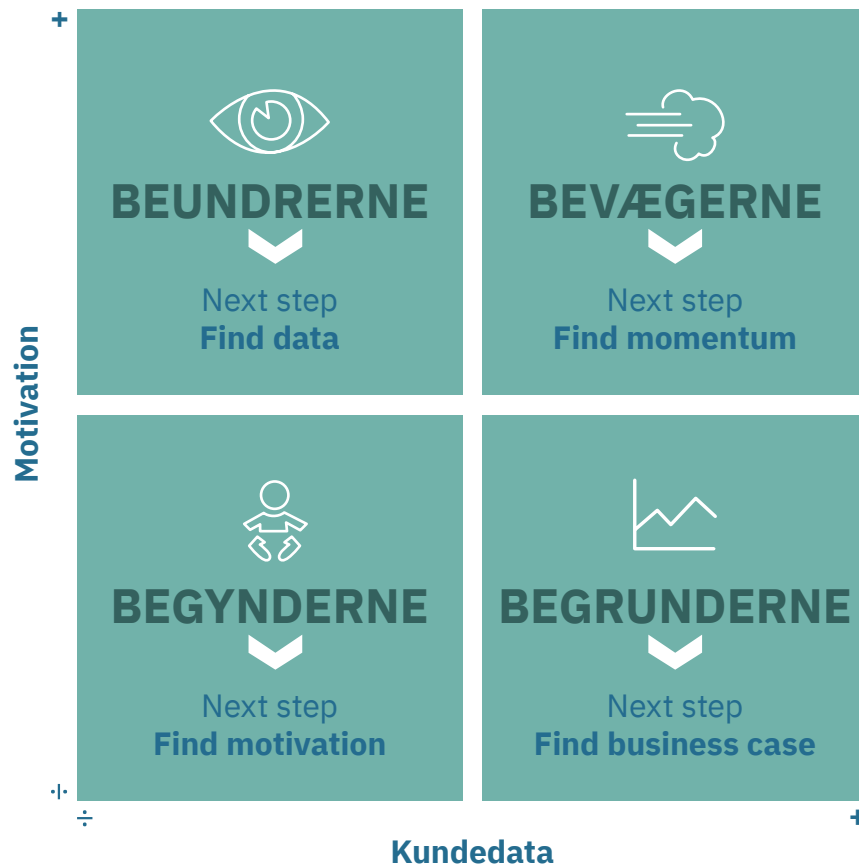
# Er du klar til at klatre ombord på datatoget?







# Er du klar til at klatre ombord på datatoget?



**Kilde:** Baseret på Pedersen & Ritter (2021): Are you ready to climb aboard the data train? California Management Review: <https://cmr.berkeley.edu/2021/04/are-you-ready-to-climb-aboard-the-data-train/>

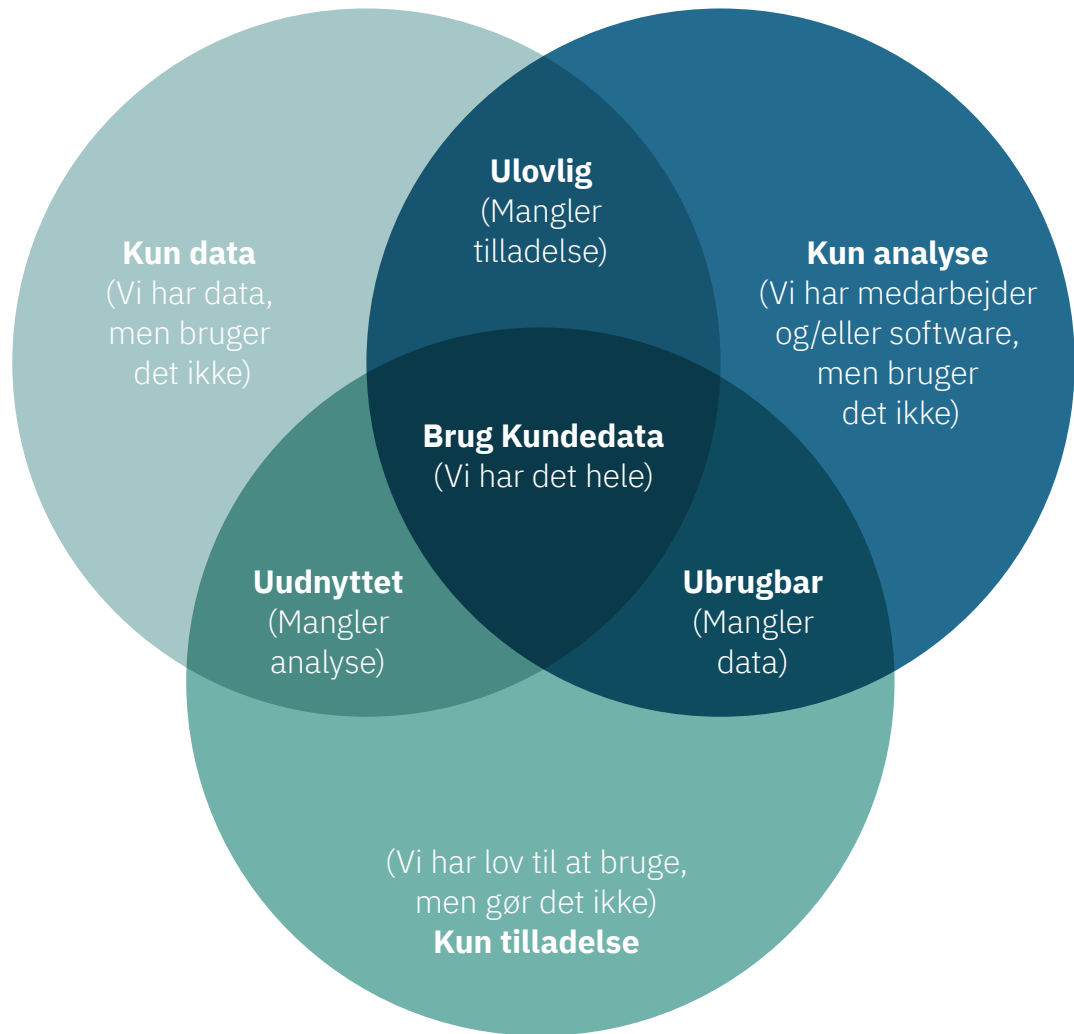
# Digitaliseringskompetencer = Datamuligheder

---

- Data + Analyse ÷ Tilladelse = **Ulovligt**
  - Data + Tilladelse ÷ Analyse = **Uudnyttet**
  - Analyse + Tilladelse ÷ Data = **Ubrugbart**
  - Data + Analyse + Tilladelse = **Brug Kundedata**
- 



# Big Data Small Business





**brug  
kundedata**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

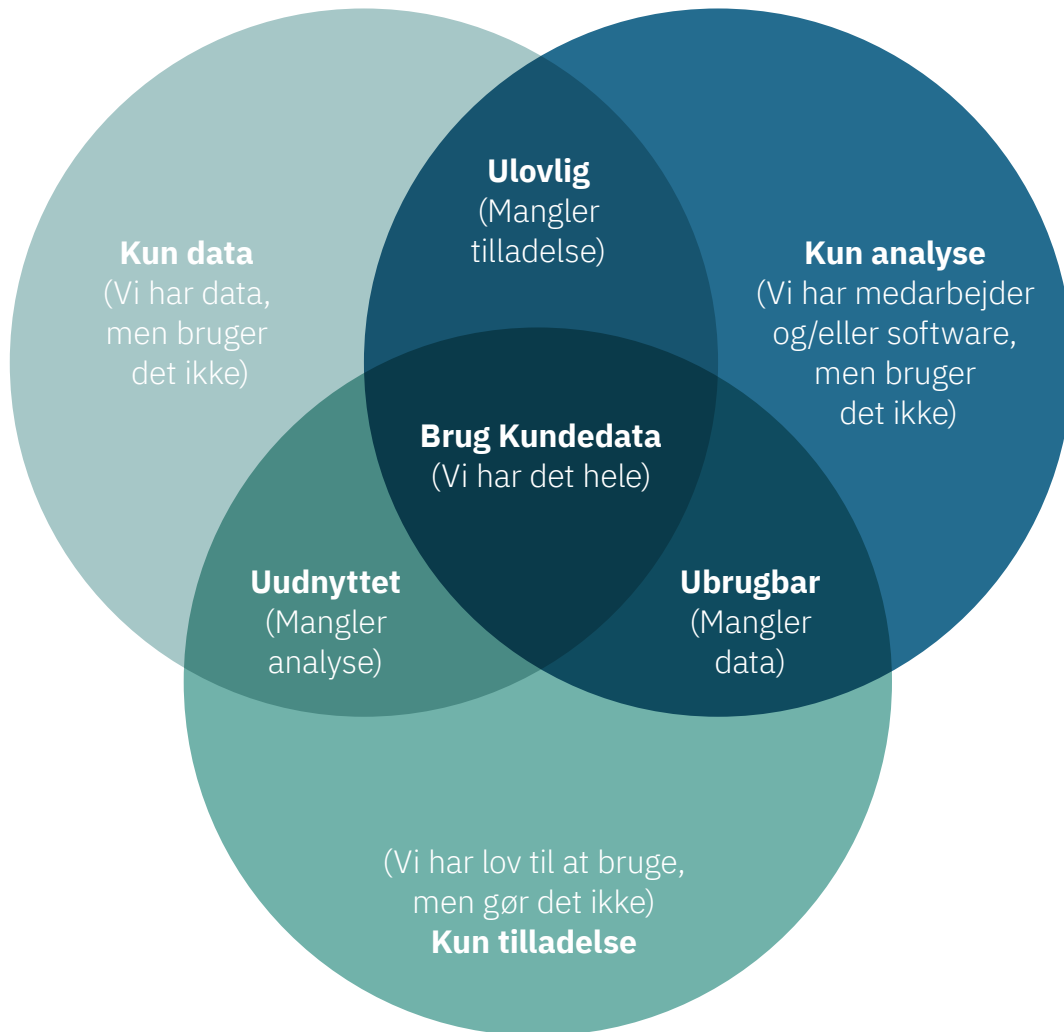
---

---

---



# Big Data Small Business



**Kilde:** Baseret på Pedersen & Ritter (2020): Analyzing and developing digitization capability for data-driven projects in SMEs. In: Big Data in Small Business: <https://www.e-elgar.com/shop/gbp/big-data-in-small-business-9781839100154.html>

# Dataoversigt

---

## **DATA (om hvad?)**

stamdata, købshistorie, adfærd, behov ...

## **DATABASE (hvor?)**

ERP, CRM, Google, Facebook ...

## **ADGANG (hvem?)**

IT, alle, kunderne, distribution, 3. part ...

## **TRANSFER (hvordan?)**

copy/paste, automatisk, kvartalsvis ...

---



# Dataregistrering?

**TRANSFER**  
(hvordan?)

**ADGANG**  
(hvem?)

**DATABASE**  
(hvor?)

**DATA**  
(hvilke?)




**brug  
kundedata**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---





# Dataregistrering?

**TRANSFER**  
(hvordan?)

**ADGANG**  
(hvem?)

**DATABASE**  
(hvor?)

**DATA**  
(hvilke?)


# Værdien i kundedata

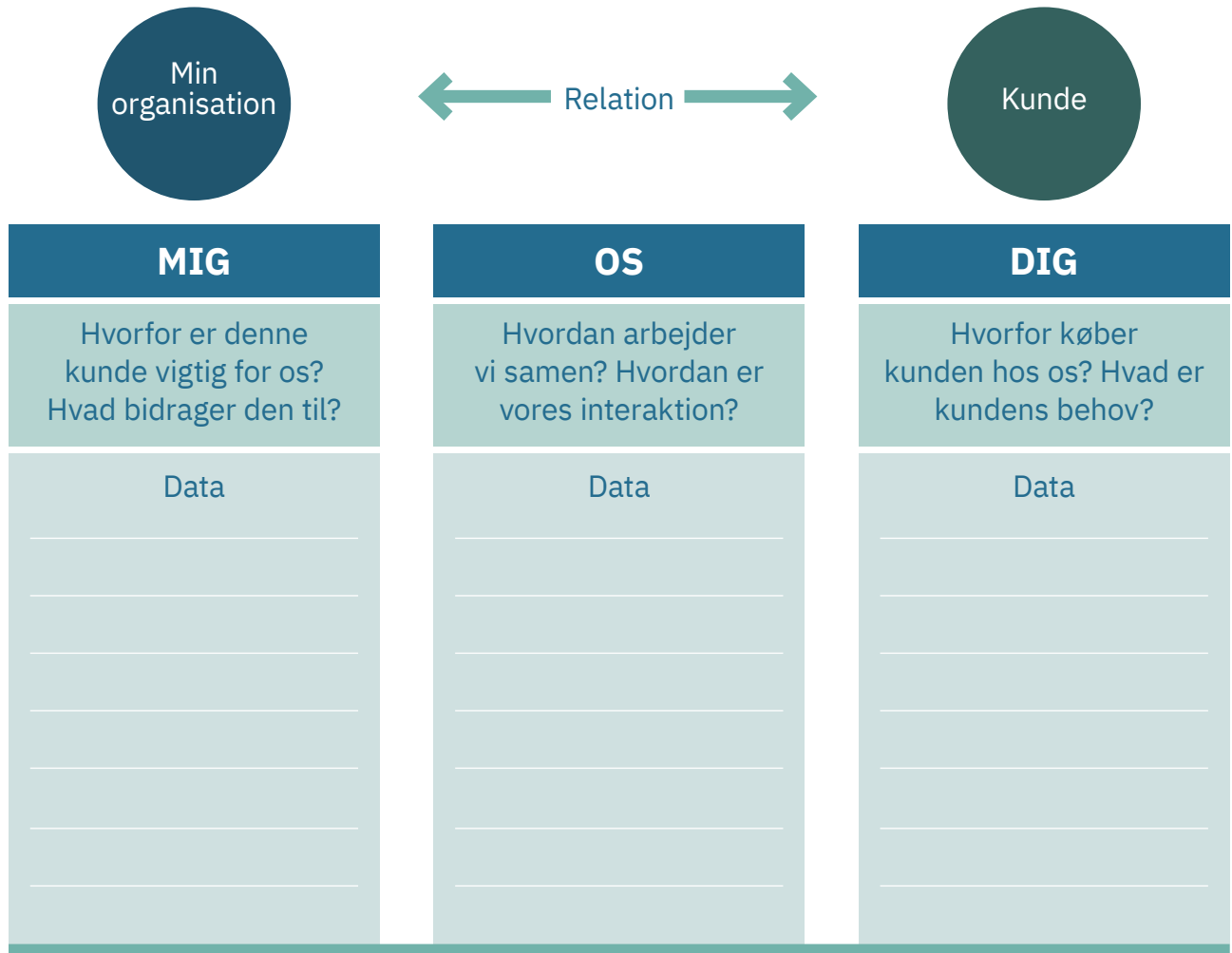
---

- Hvilke værdiskabende muligheder kan I få af at arbejde med kundedata?
  - Hvilke værdiskabende muligheder kan jeres kunder få af at arbejde med kundedata?
- 



# Mig – Os – Dig

- Hvilke data har din organisation?
- Hvilke data kunne din organisation ønske sig?



Riv siden af her

**Kilde:** Baseret på Ritter & Andersen (2014): A relationship strategy perspective on relationship portfolios ... Industrial Marketing Management: <https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2014.05.013>



**brug  
kundedata**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

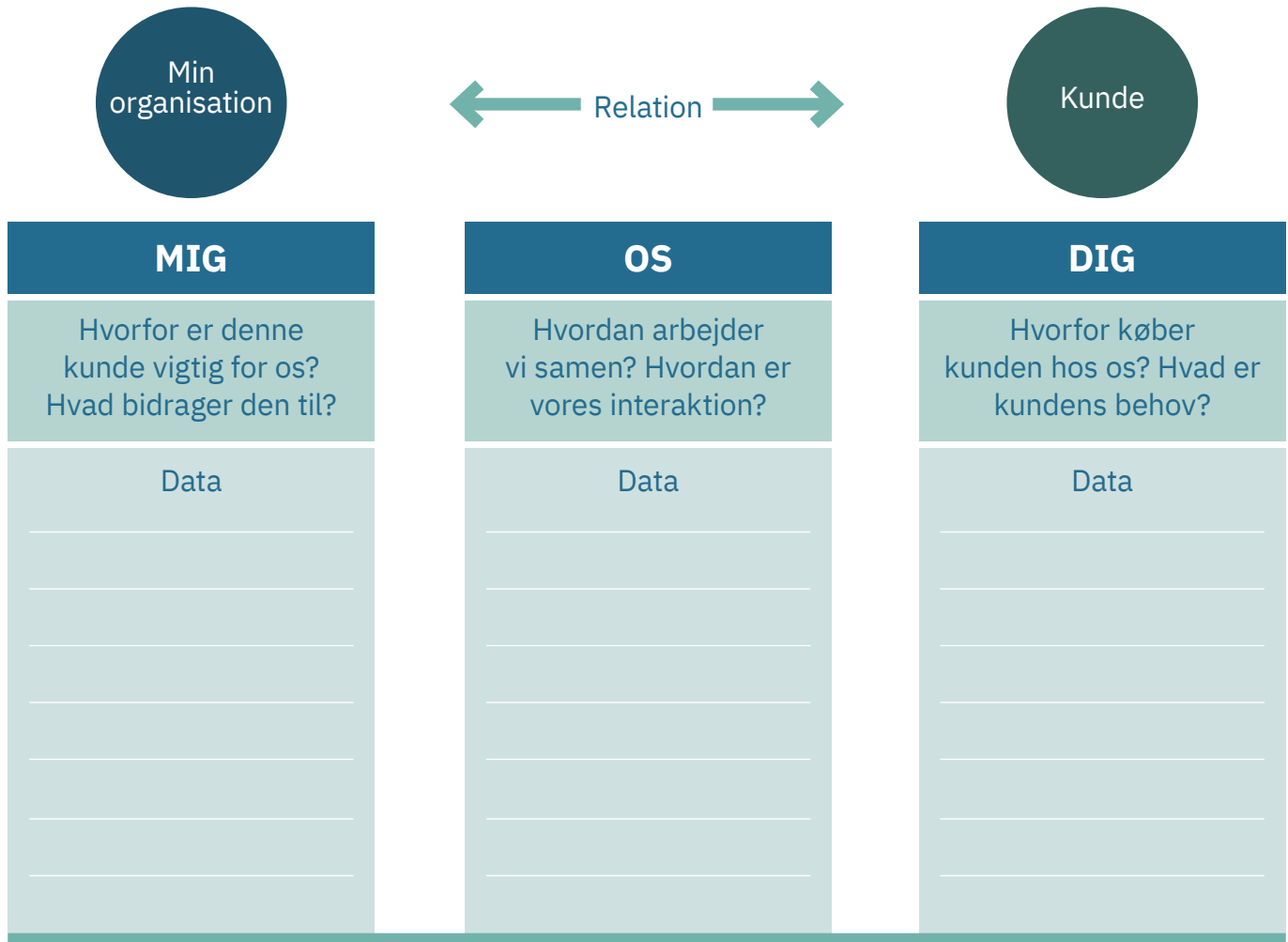
---

---



# Mig – Os – Dig

- Hvilke data har din organisation?
- Hvilke data kunne din organisation ønske sig?



**Kilde:** Baseret på Ritter & Andersen (2014): A relationship strategy perspective on relationship portfolios ... Industrial Marketing Management: <https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2014.05.013>

# Hvordan står din virksomhed i forhold til 509 andre i brug af kundedata?

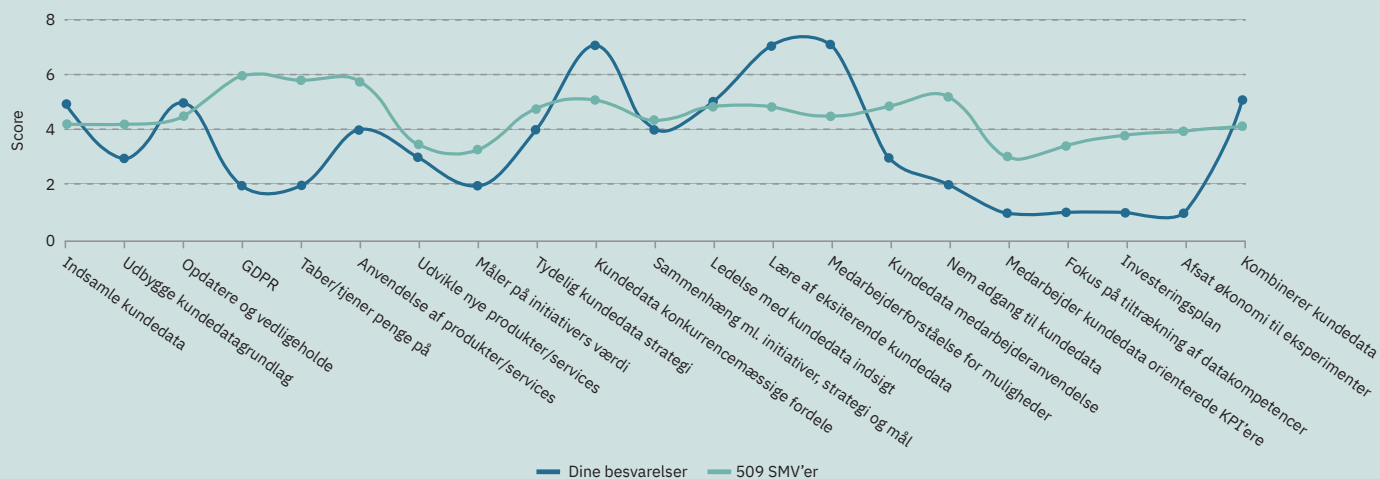
Ved at besvare 21 nøje udvalgte spørgsmål kan du få sammenlignet din virksomheds evne til at anvende jeres kundedata og se, hvor I bør fokusere for at høste gevinster af målrettet brug af kundedata.

**Tag testen her:** [analyse.brugkundedata.dk](https://analyse.brugkundedata.dk)



## Udvidet benchmark

Dine besvarelser sammenlignet med de 509 virksomheders besvarelser fra projektets hovedrapport



# Økonomisk støtte til at komme i gang

Der er tit hjælp at hente, både i faste programmer og i økonomiske støtte-vouchers.

De steder vi anbefaler at holde øje med er:

## Erhvervshusene under tilskud

[ehhs.dk](http://ehhs.dk) og [erhvervshusmidtjylland.dk](http://erhvervshusmidtjylland.dk)

## Innovationsfonden

[innovationsfonden.dk/da/soegemuligheder](http://innovationsfonden.dk/da/soegemuligheder)

## De danske GTS Institutter:

Teknologisk Institut, FORCE Technology, DHI, DFM, DBI, Bioneer og Alexandra Institut

## Klyngen; DigitalLead:

[innovationsfonden.dk/da/soegemuligheder](http://innovationsfonden.dk/da/soegemuligheder)

## Støttekroner

Kontakt dit nærmeste Erhvervshus eller Innovationsfonden og hør hvad der er af muligheder for støttekroner til en rådgiver, som kan hjælpe dig og din virksomhed med at skabe værdi med kundedata.

Projektpartnere



Erhvervshus  
HOVEDSTADEN



Erhvervshus  
MIDTJYLLAND

INDUSTRIENS FOND



COPENHAGEN BUSINESS SCHOOL  
HANDELSHØJSKOLEN



Handel

# Kom i gang med at bruge kundedata



Få et gratis og uvildigt BrugKundedata-forløb, der med en systematisk tilgang giver jer et konkret overblik og får sat mål for brug af jeres kundedata. Skræddersyet så det passer til jeres specifikke udfordringer og ambitioner. Få hjælp til at bruge kundedata her:

➤ [ehhs.dk](http://ehhs.dk) eller [brugkundedata.dk](http://brugkundedata.dk)

## Projektpartnere



INDUSTRIENS FOND



COPENHAGEN BUSINESS SCHOOL  
HANDELSHØJSKOLEN



Handel



**Erhvervshus**  
HOVEDSTADEN

Erhvervshus Hovedstaden  
Fruebjergvej 3  
2100 København Ø  
T: 30 10 80 80