



Brug af kundedata 2023 i danske virksomheder

Gennemført i samarbejde med analyseinstituttet Wilke

Forord

Danmark har ikke dyrebare råstoffer i jorden, men vi har stor viden og enorme mængder data. Derfor er data i stigende grad råstoffet, som mange virksomheder kan skabe værdi ud fra. Kundedata er guld værd, hvis virksomhederne forstår at bruge dem på den rigtige måde.

Vi ved, at de fleste virksomheder har adgang til kundedata, der kan give afgørende kundeindsigter og udnyttes til mersalg og vækst. Få er dog klar over, hvordan de bedst anvender deres data til at styrke forretningen og konkurrenceevnen. Dette gælder især de små og mellemstore virksomheder, som skal have hjælp til at grave guldet ud af de store datamængder.

Denne undersøgelse er 2. runde af projektet fondet af Industriens Fond, og har til formål at kortlægge danske virksomheders modenhed i deres arbejde med kundedata. 1. runde af undersøgelsen blev gennemført i 2021.

Undersøgelsen består af 21 nøje udvalgte spørgsmål. Du kan selv besvare disse spørgsmål og blive sammenlignet med undersøgelsens resultater på brugkundedata.dk og på den måde se, hvor I adskiller jer fra de andre 510 virksomheder.

God læselyst!

Projektpartnere:

INDUSTRIENS FOND





Indholdsfortegnelse

Forord	s. 2
Hovedkonklusioner	s. 4
De 5 områder i arbejdet med kundedata	s. 6
Virksomhedernes modenhed med kundedata	s. 34
Kundedata modenhed vs. økonomiske resultater	s. 45
Metode	s. 52
Om projektet	s. 56

Hovedkonklusioner

I 2023 er oplevelsen af at være succesfulde i arbejdet med kundedata øget hos virksomhederne

- Hvor det i 2021 var 30% af handels- og fremstillingsvirksomhederne, der enten var i høj grad enige eller helt enige i, at de er succesfulde i arbejdet med kundedata, er denne andel øget til 39% i 2023. Det er dog fortsat handelsvirksomhederne, der oplever størst succes med kundedata.

... og stor andel af virksomhederne giver medarbejdere nem adgang til kundedata, som bruges i det daglige arbejde

- På tværs af de 5 hovedområder inden for arbejdet med kundedata (Kunden, Kundedata, Ledelsen, Medarbejderne og Økonomi/IT) gives et indblik i, at virksomhederne bruger og har adgang til kundedata. Det gælder især viden omkring kundernes lønsomhed og hvordan virksomhedens produkter/services benyttes. I alle hovedområder er der en tendens til, at jo større virksomhed er, desto højere score giver de deres arbejde med kundedata. Samme tendens ses også inden for brancher, hvor handelsvirksomheder har højere gennemsnitsscore ift. fremstillingsvirksomheder.

... men mange mangler en sammenhæng mellem kundedata initiativer og forretningsstrategien

- Der er få virksomheder, som reelt måler på kundernes værdi af initiativer inden for kundedata, og kun 1/4 af virksomhederne anvender kundedata til at udvikle nye produkter og services. Samtidig har virksomhederne ikke fokus på at tiltrække og udvikle medarbejdere med datakompetencer eller på at opsætte KPI'er til understøttelse af brugen af kundedata.
- Det kan skyldes, at mange virksomheder ikke har en konkret investeringsplan målrettet digitale initiativer og ej heller gennemfører løbende eksperimenter med teknologi på data/kundedata. Derudover ligger den samlede gennemsnitsscore for området "Ledelsen" lavere i 2023 ift. 2021. Overordnet set tegner det et billede af, at ledelsen hos virksomhederne fortsat har et stykke arbejde i at forbedre sammenhængen mellem initiativer med kundedata og virksomhedens forretningsmål.

Hovedkonklusioner

Modenhedsmålet ift. arbejdet med kundedata placerer flest virksomheder som "Bevægere", hvor der er både høj motivation og høj grad af brug af kundedata

- Mikrovirksomheder placeres oftere i modenhedsmodellens område "Begyndere" (virksomheder der hverken har motivation eller adgang/viden til kundedata), hvor det for større virksomheder og handelsvirksomheder gælder, at størstedelen af virksomhederne placeres i "Bevægere". 41 % af virksomhederne ligger dermed højt på både motivation og brug af kundedata.
- Brugen af kundedata spiller også ind på paratheden til at anvende AI i arbejdet med kundedata. Her ser flere "Bevægere" et potentiale i brugen af AI ift. at gøre virksomheden mere succesfuld i brugen af kundedata, hvor de fleste "Begyndere" endnu ikke kan se potentialet. Der er dog en stor andel af alle virksomheder, som mangler viden og indsigt i, hvordan de kommer i gang med at bruge AI.

... og jo mere aktivt der arbejdes med kundedata, desto bedre regnskabstal

- "Bevægere" har på tværs af en række udvalgte økonomiske nøgletal, de bedste resultater sammenlignet med de øvrige grupper i modenhedsmodellen. De bliver efterfulgt af "Beundrere", som også har høj motivation ift. brug af kundedata. De mest skuffende resultater for de økonomiske nøgletal ses hos "Begynderne".



Resultater

De 5 områder inden for arbejdet med kundedata

Delkonklusioner

De 5 hovedområder

Der er i denne undersøgelse defineret 5 hovedområder inden for arbejdet med kundedata: Kunden, Kundedata, Ledelsen, Medarbejderne og Økonomi/IT. Scoren for hvert område er udregnet med udgangspunkt i virksomhedernes besvarelse af spørgsmål, der relaterer sig til området. I undersøgelsen er der 21 spørgsmål fordelt på de 5 områder og alle disse spørgsmål har virksomhederne besvaret på en skala fra 1-7, hvor 1 er lavest, mens 7 er højest.

- I 2021 var det området "Ledelsen" der opnåede den højeste gennemsnitsscore, hvor det i 2023 er området "Kundedata". Begge år er det området "Økonomi/IT", der har den laveste score.

KUNDEN: Der er styr på kundernes lønsomhed – men kundedata bruges ikke til produktudvikling

- De fleste danske virksomheder (70 %) er i høj grad eller helt enige i, at de ved hvordan deres kunder (eller kunders kunder) anvender virksomhedens produkter og services. Ligeledes er en høj andel af virksomhederne (69 %), som angiver, at de ved hvordan deres kunder (eller kunders kunder) anvender virksomhedens produkter og services. Begge andele er på niveau med 2021-undersøgelsen.
- Der er fortsat relativt få (14 %), der i høj grad eller helt er enige i, at de måler på værdiskabelsen af initiativer inden for kundedata hos kunderne, og det er på niveau med 2021. Til gengæld er der en stigning i andelen af virksomheder, som er i høj grad eller helt er enige i, at de anvender kundedata til at udvikle nye produkter og services – 25 % i 2023 mod 17 % i 2021. Her gælder desuden, at der er signifikant højere niveau for små (31 %) og mellemstore virksomheder (42 %) i forhold til mikrovirksomhederne (19 %). Ligeledes er der flere fremstillingsvirksomheder (32 %), som angiver, at de vil anvende kundedata til udvikling, sammenlignet med handelsvirksomheder (22 %).
- I 2023 er der desuden medtaget to nye udsagn. Meget få virksomheder (3 %) er i høj grad eller helt enige i, at de oplever negative reaktioner fra deres kunder, når de viser, hvor meget de ved om dem. Samtidig angiver 36 % at de har styr på kundernes holdning til indsamlingen og anvendelsen af deres data. Her ses ikke nogen signifikante forskelle mellem virksomhedsstørrelser eller brancher.

Delkonklusioner

KUNDEDATA: Færre føler sig gode til at indsamle kundedata – men høj andel synes de har styr på gældende GDPR-regler

- Når det kommer til at indsamle kundedata, så er det kun 1/3 af virksomhederne (34 %) der er i høj grad eller helt enige i, at de er gode til dette. Det er dog en stigning fra 2021 (28%), og det er især blandt mikrovirksomheder, at flere er enige. Der er samtidig 35 % af virksomhederne, der mener de er gode til at opdatere og vedligeholde deres kundedata.
- En stor andel af virksomhederne (69 %) angiver, at de har styr på de gældende GDPR-regler, men andelen er lavere end i 2021 (75 %). Det er primært handelsvirksomhederne, som trækker denne andel ned i 2023-undersøgelsen. Mange virksomheder (44 %) finder det nemt at få juridiske spørgsmål vedrørende kundedata afklaret, hvilket gælder på tværs af virksomhedsstørrelser, men i højre grad blandt handelsvirksomheder (48 %) ift. fremstillingsvirksomheder (37 %).
- 30 % af virksomhederne er i høj grad eller helt enige i, at de har fokus på, hvordan de med digitale værktøjer kan udbygge kundedatagrundlaget. Det gælder i højere grad for mellemstore virksomheder (50 %) i forhold til mindre virksomheder – og niveauet for de mellemstore virksomheder er signifikant højere end i 2021.

LEDELSEN: Strategien omkring kundedata opleves tydelig og indsigter herom kan skabe konkurrencemæssige fordele – men kundedata er fortsat ikke forbundet med virksomhedernes forretningsstrategi og -mål

- For udsagnene under Ledelses-området ligger besvarelsene for 2023 på niveau med 2021. Her angiver godt halvdelen (49 %) af virksomhederne, at de er i høj grad eller helt er enige i, at de har en tydelig kundedata-strategi, som kendes af både ledere og nøglemedarbejdere. Samme andel mener også, at indsigter fra kundedata skaber konkurrencemæssige fordele for virksomheden. Det gælder især små (62 %) og mellemstore (52 %) virksomheder i forhold til mikrovirksomheder (39 %).
- 43 % af virksomhederne har fokus på at lære af de kundedata, som de allerede har, og 43 % er i høj grad eller helt enige i, at de har en ledelse med indsigt i de muligheder, der er ved brugen af kundedata. Både fokus på læring og ledelsesindsigt vurderes højere, jo større virksomhederne er. Færre (29 %) er dog enige i, at der er en sammenhæng mellem virksomhedens kundedata-initiativer og deres forretningsstrategi, og her er det især blandt mikrovirksomhederne, at der ikke opleves sammenhæng.

Delkonklusioner

MEDARBEJDERNE: Mange har både nem adgang til kundedata og anvender dem i det daglige arbejde, men få har fokus på tiltrækning og udvikling af medarbejdere med datakompetencer

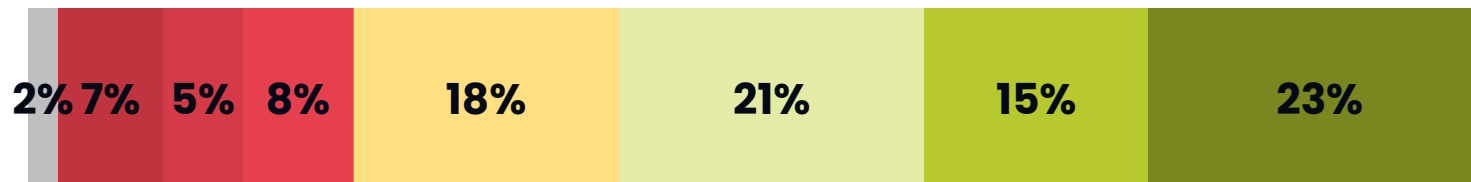
- En stor andel af virksomhederne (59 %) er i høj grad eller helt enige i, at der er nem adgang til kundedata i hverdagen – og halvdelen angiver, at medarbejderne bruger data til at betjene deres kunder. Her opleves en stigning blandt fremstillingsvirksomhederne fra 35 % i 2021 til 51 % i 2023.
- Færre (34 %) er dog i høj grad eller helt enige i, at medarbejderne forstår mulighederne i at anvende kundedata, og kun få har medarbejdere (18 %) med KPI'er, der understøtter brugen af kundedata. Ligeledes er der få virksomheder (14 %), som har fokus på, hvordan medarbejdere med datakompetencer kan tiltrækkes og udvikles. Her ses ikke forskel på handels- og fremstillingsvirksomheder, men der er en tendens til, at større virksomheders medarbejdere oftere har kundedata-understøttende KPI'er, og at større virksomheder oftere fokuserer på medarbejderudvikling.

ØKONOMI/IT: Kundedata bruges i virksomhederne, men få har afsat økonomi til at gennemføre løbende kundedata-eksperimenter eller lagt en investeringsplan til indfrielse af digitale initiativer

- 1/3 af virksomhederne er i høj grad eller helt enige i, at de kombinerer kundedata på tværs af organisationen, hvilket er i tråd med, at mange (59 %) oplever, at medarbejderne har nem adgang til kundedata i hverdagen. Det er dog kun 23-25 % af virksomhederne, der angiver, at de har en investeringsplan, der er målrettet til indfrielse af deres digitale initiativer, samt at de har afsat økonomi til at gennemføre løbende eksperimenter med ny teknologi på kundedata.

Stigende andel af virksomheder, der oplever succes med anvendelse af kundedata

2023



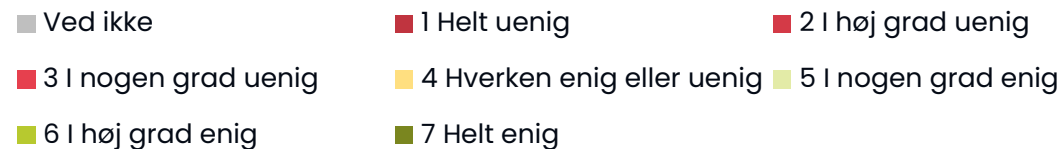
Top 2

39% ↑

2021



30%



Base n=509 (2021), base n=510 (2023)

Q0 - I hvor høj grad er du enig i følgende udsagn om din virksomhed? - I vores virksomhed har vi været succesfulde i arbejdet med at bruge kundedata
For 2023 summerer i høj grad (15%) og helt enig (23%) ikke til 39% grundet afrunding.

↑ = signifikant stigning ift. 2021 ↓ = signifikant fald ift. 2021

Fremgang i den oplevede succes med kundedata på tværs af branche og virksomhedsstørrelse

39%

+9%-pt. ↑

ALLE
VIRKSOMHEDER

Base n=510

42%

+9%-pt. ↑

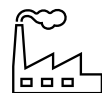


HANDEL

Base n=360

31%

+9%-pt.



FREMSTILLING

Base n=150

38%

+9%-pt. ↑

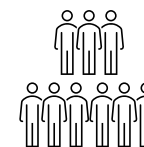


MIKRO

Base n=355

36%

+5%-pt.

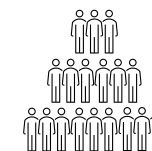


SMÅ

Base n=122

59%

+27%-pt. ↑



MELLEM
STOR*

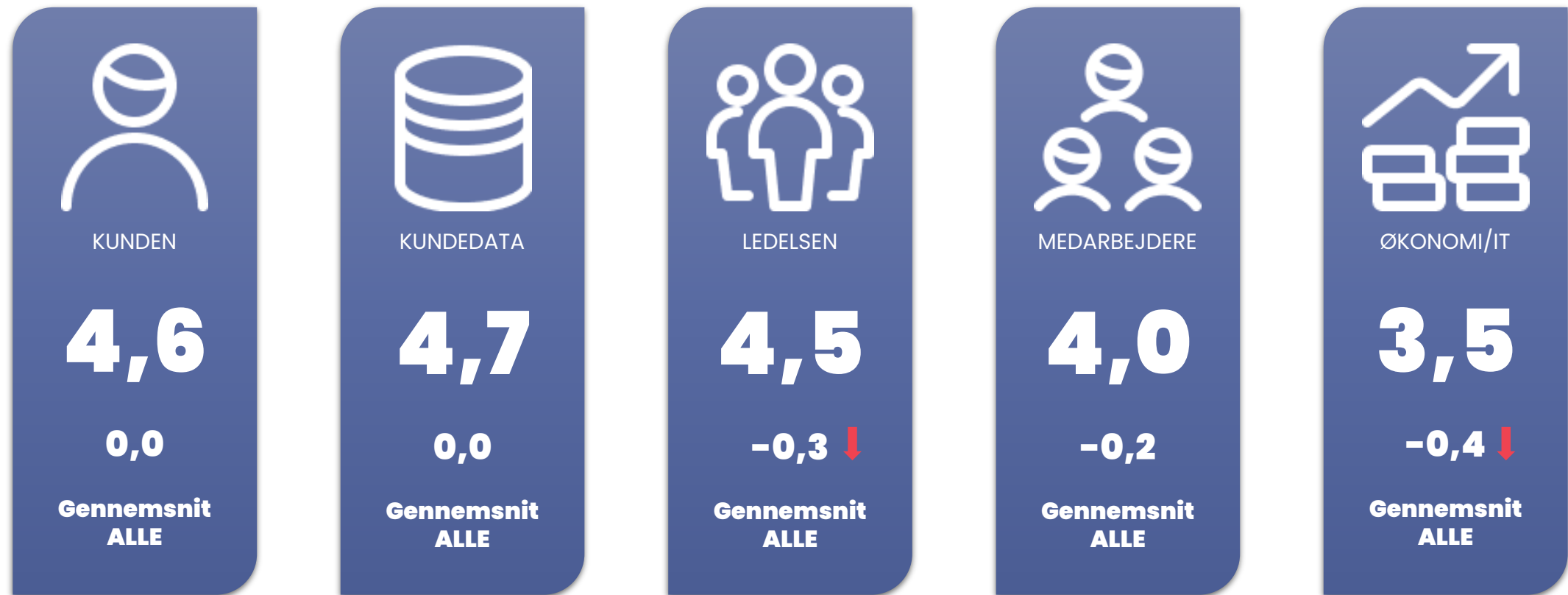
Base n=33

Q0 - I hvor høj grad er du enig i følgende udsagn om din virksomhed? - I vores virksomhed har vi været succesfulde i arbejdet med at bruge kundedata

* Lav base

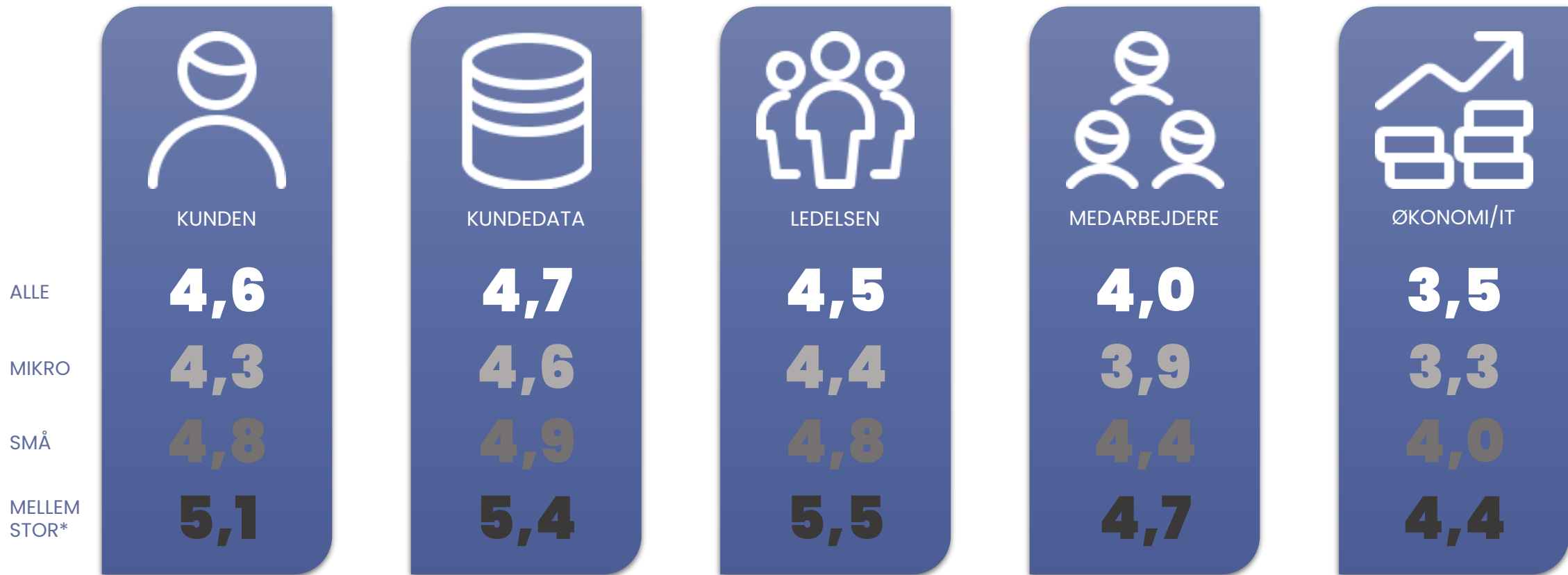
↑ = signifikant stigning ifht. 2021 ↓ = signifikant fald ifht. 2021

De 5 områder inden for kundedata



Base n=510
Numerisk gennemsnit af alle spørgsmål fordelt på temaer i en 7-punkts skala, hvor 1 er "Helt uenig" og 7 er "Helt enig".
↑ = signifikant stigning ifht. 2021 ↓ = signifikant fald ifht. 2021

De 5 områder opdelt efter antal ansatte



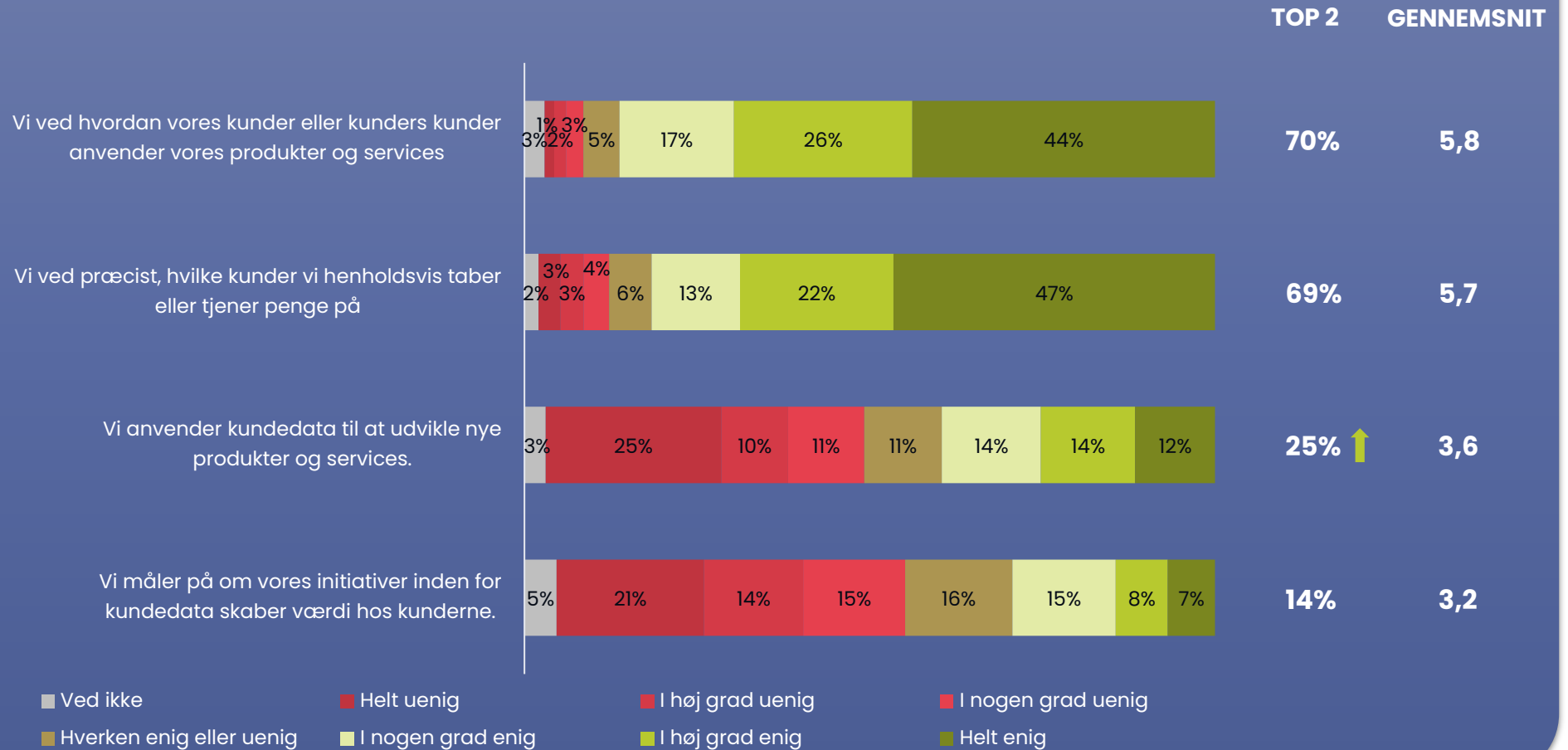
Der er en tendens til, at jo større virksomheden er, desto højere er deres gennemsnit på alle 5 områder

Base Alle n=510, Mikro n=355, Små n=122, Mellem stor n=33
Numerisk gennemsnit af alle spørgsmål fordelt på temaer og krydset med SMV definition (antal ansatte) i en 7-punkts skala, hvor 1 er "Helt uenig" og 7 er "Helt enig".
* Lav base

Kunden



4,6
Gennemsnit
ALLE



Base n=510

Q2 - 1 hvor høj grad er du enig i følgende udsagn om din virksomhed

Top 2 viser andelen af virksomheder, der enten har svaret "Helt enig" eller "I høj grad enig"

GNS angiver numerisk gennemsnit af besvarelserne i den respektive gruppe i en 7-punkts skala, hvor 1 er "Helt uenig" og 7 er "Helt enig".

↑ = signifikant stigning ifht. 2021 ↓ = signifikant fald ifht. 2021

Kunden



KUNDEN

Vi ved hvordan vores kunder eller kunders kunder anvender vores produkter og services

Vi ved præcist, hvilke kunder vi henholdsvis taber eller tjener penge på

Vi anvender kundedata til at udvikle nye produkter og services

Vi måler på om vores initiativer indenfor kundedata skaber værdi hos kunderne

	MIKRO		SMÅ		MELLEMSTOR*		FREMSTILLING		HANDEL	
	TOP 2	GNS	TOP 2	GNS	TOP 2	GNS	TOP 2	GNS	TOP 2	GNS
Vi ved hvordan vores kunder eller kunders kunder anvender vores produkter og services	71%	5,8	69%	5,8	59%	5,6	72%	5,9	69%	5,7
Vi ved præcist, hvilke kunder vi henholdsvis taber eller tjener penge på	67%	5,6	70%	5,7	75%	6,2	75%	5,9	66%	5,6
Vi anvender kundedata til at udvikle nye produkter og services	19%	3,1	31%↑	4,0	42%	4,5	32%↑	3,9	22%	3,4
Vi måler på om vores initiativer indenfor kundedata skaber værdi hos kunderne	10%	2,8	18%	3,6	25%	4,2	14%	3,2	15%	3,3

Base Alle n=510, Mikro n=355, Små n=122, Mellemstor n=33, Fremstilling n=150, Handel n=360

Top 2 viser andel af virksomheder, der enten svarer "Helt enig" eller "I høj grad enig"

GNS angiver numerisk gennemsnit af besvarelsene i den respektive gruppe i en 7-punkts skala, hvor 1 er "Helt uenig" og 7 er "Helt enig".

* Lav base

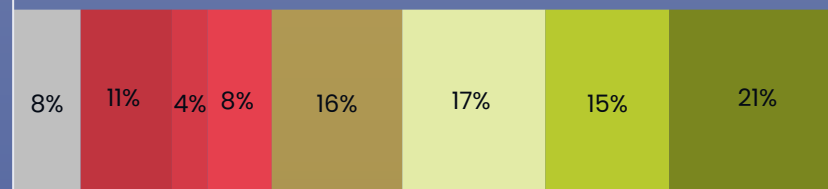
↑ = signifikant stigning ifht. 2021 ↓ = signifikant fald ifht. 2021

Kunden – udsagn tilføjet 2023



KUNDEN

Vi har styr på kundernes holdning til vores dataindsamling og anvendelse



TOP 2

GENNEMSNIT

36%

4,3

Vi oplever negative reaktioner fra vores kunder, når vi viser dem hvor meget vi ved om dem



3%

1,7

Ved ikke

Helt uenig

I høj grad uenig

I nogen grad uenig

Hverken enig eller uenig

I nogen grad enig

I høj grad enig

Helt enig

Base n=510

Q2 - 1 hvor høj grad er du enig i følgende udsagn om din virksomhed

Top 2 viser andelen af virksomheder, der enten har svaret "Helt enig" eller "I høj grad enig"

GNS angiver numerisk gennemsnit af besvarelsenerne i den respektive gruppe i en 7-punkts skala, hvor 1 er "Helt uenig" og 7 er "Helt enig".

Kunden – udsagn tilføjet 2023



KUNDEN

Vi har styr på kundernes holdning til vores dataindsamling og anvendelse

Vi oplever negative reaktioner fra vores kunder, når vi viser dem hvor meget vi ved

MIKRO		SMÅ		MELLEMSTOR*		FREMSTILLING		HANDEL	
TOP 2	GNS	TOP 2	GNS	TOP 2	GNS	TOP 2	GNS	TOP 2	GNS
38%	4,3	34%	4,2	28%	4,5	33%	4,0	37%	4,4
4%	1,7	2%	1,6	3%	2,1	2%	1,5	4%	1,8

Base Alle n=510, Mikro n=355, Små n=122, Mellemstor n=33, Fremstilling n=150, Handel n=360

Top 2 viser andel af virksomheder, der enten svarer "Helt enig" eller "1 høj grad enig"

GNS angiver numerisk gennemsnit af besvarelserne i den respektive gruppe i en 7-punkts skala, hvor 1 er "Helt uenig" og 7 er "Helt enig".

* Lav base

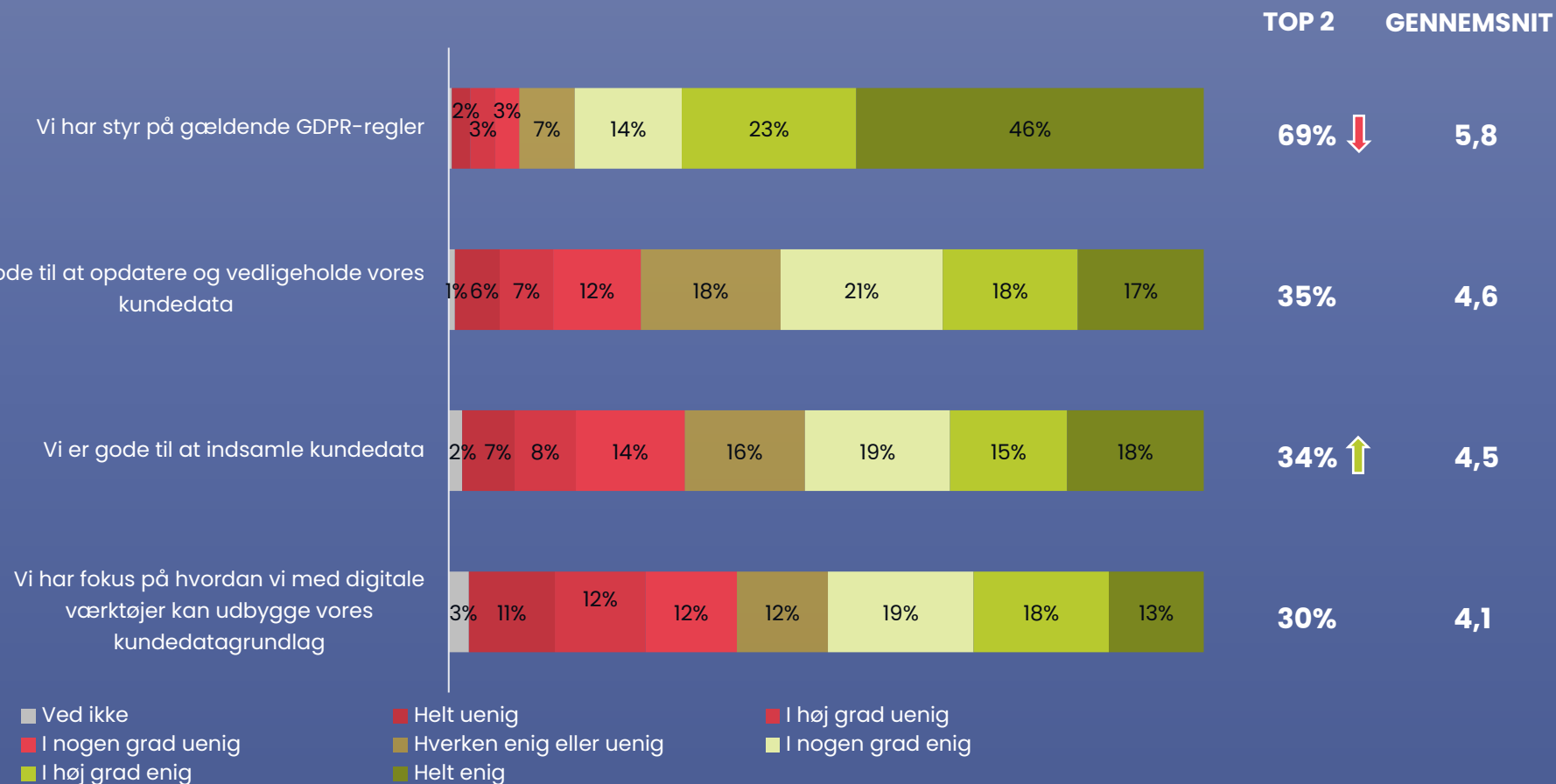
Kundedata



KUNDEDATA

4,7

**Gennemsnit
ALLE**



Base n=510

Q1 - I hvor høj grad er du enig i følgende udsagn om din virksomhed

Top 2 viser andelen af virksomheder, der enten har svaret "Helt enig" eller "I høj grad enig"

GNS angiver numerisk gennemsnit af besvarelserne i den respektive gruppe i en 7-punkts skala, hvor 1 er "Helt uenig" og 7 er "Helt enig".

↑ = signifikant stigning ifht. 2021 ↓ = signifikant fald ifht. 2021

Kundedata



KUNDEDATA

Vi har styr på gældende GDPR-regler

Vi er gode til at opdatere og vedligeholde vores kundedata

Vi er gode til at indsamle kundedata

Vi har fokus på hvordan vi med digitale værktøjer kan udbygge vores kundedatagrundlag

	MIKRO		SMÅ		MELLEMSTOR*		FREMSTILLING		HANDEL	
	TOP 2	GNS	TOP 2	GNS	TOP 2	GNS	TOP 2	GNS	TOP 2	GNS
Vi har styr på gældende GDPR-regler	65%	5,6	73%	6,0	76%	6,2	70%	5,7	69%↓	5,8
Vi er gode til at opdatere og vedligeholde vores kundedata	35%	4,5	33%	4,7	38%	4,9	38%	4,8	33%	4,5
Vi er gode til at indsamle kundedata	34%↑	4,3	33%	4,5	35%	5,0	35%↑	4,5	33%	4,4
Vi har fokus på hvordan vi med digitale værktøjer kan udbygge vores kundedatagrundlag	24%	3,8	36%	4,3	50%↑	5,3	28%	4,0	32%	4,2

Base Alle n=510, Mikro n=355, Små n=122, Mellemstor n=33, Fremstilling n=150, Handel n=360

Top 2 viser andel af virksomheder, der enten svarer "Helt enig" eller "1 høj grad enig"

GNS angiver numerisk gennemsnit af besvarelsene i den respektive gruppe i en 7-punkts skala, hvor 1 er "Helt uenig" og 7 er "Helt enig".

* Lav base

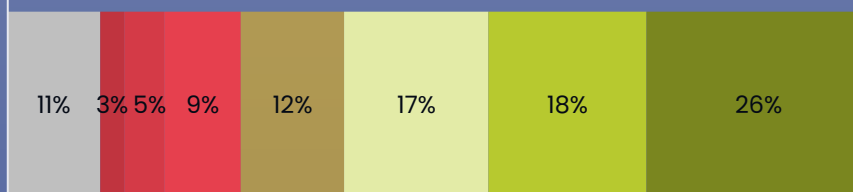
↑ = signifikant stigning ifht. 2021 ↓ = signifikant fald ifht. 2021

Kundedata – udsagn tilføjet 2023



KUNDEDATA

Det er nemt for os at få afklaret juridiske spørgsmål vedr. kundedata



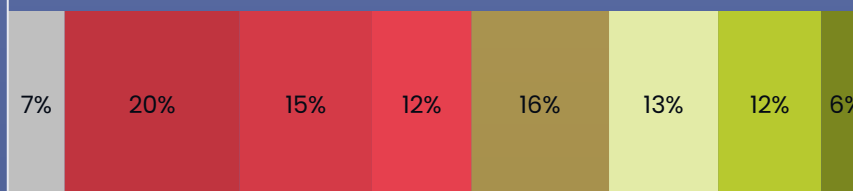
TOP 2

GENNEMSNIT

44%

4,6

Vi mangler indsigt i, hvordan vi laver gode aftaler med kunder vedr. vores brug og opbevaring af kundedata



18%

3,2

■ Ved ikke

■ Helt uenig

■ I høj grad uenig

■ I nogen grad uenig

■ Hverken enig eller uenig

■ I nogen grad enig

■ I høj grad enig

■ Helt enig

Base n=510

Q1 - I hvor høj grad er du enig i følgende udsagn om din virksomhed

Top 2 viser andelen af virksomheder, der enten har svaret "Helt enig" eller "I høj grad enig"

GNS angiver numerisk gennemsnit af besvarelserne i den respektive gruppe i en 7-punkts skala, hvor 1 er "Helt uenig" og 7 er "Helt enig".

Kundedata – udsagn tilføjet 2023



KUNDEDATA

Det er nemt for os at få afklaret juridiske spørgsmål vedr. kundedata

Vi mangler indsigt i, hvordan vi laver gode aftaler med kunder vedr. vores brug og opbevaring af kundedata

MIKRO		SMÅ		MELLEMSTOR*		FREMSTILLING		HANDEL	
TOP 2	GNS	TOP 2	GNS	TOP 2	GNS	TOP 2	GNS	TOP 2	GNS
41%	4,5	48%	4,6	47%	5,3	37%	4,3	48%	4,7
16%	3,2	21%	3,4	16%	2,9	17%	3,1	18%	3,3

Base Alle n=510, Mikro n=355, Små n=122, Mellemstor n=33, Fremstilling n=150, Handel n=360

Top 2 viser andel af virksomheder, der enten svarer "Helt enig" eller "1 høj grad enig"

GNS angiver numerisk gennemsnit af besvarelserne i den respektive gruppe i en 7-punkts skala, hvor 1 er "Helt uenig" og 7 er "Helt enig".

* Lav base

Ledelsen

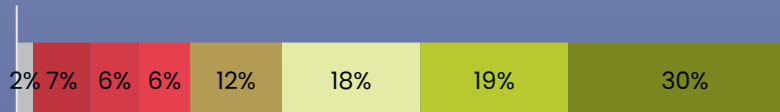


LEDELSEN

4,5

**Gennemsnit
ALLE**

Vi har en tydelig kundedata strategi som virksomhedens ledere og nøglemedarbejdere kender



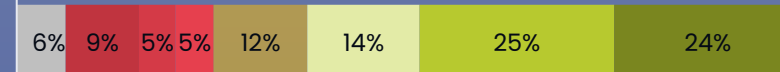
TOP 2

GENNEMSNIT

49%

5,0

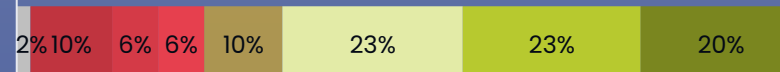
Vi tror på at kundedata indsigter skaber konkurrencemæssige fordele for virksomheden



49%

4,7

Vi har fokus på at lære af de kundedata vi allerede har



43%

4,7

Vi har en ledelse med indsigt i mulighederne ved brug af kundedata i virksomheden



42%

4,7

Vi har sammenhæng mellem kundedata initiativer og vores forretningsstrategi og -mål



29%

4,2

Ved ikke
 Helt uenig
 I høj grad uenig
 I nogen grad uenig
 Hverken enig eller uenig
 I nogen grad enig
 I høj grad enig
 Helt enig

Base n=510

Q3 - I hvor høj grad er du enig i følgende udsagn om din virksomhed

Top 2 viser andelen af virksomheder, der enten har svaret "Helt enig" eller "I høj grad enig"

GNS angiver numerisk gennemsnit af besvarelserne i den respektive gruppe i en 7-punkts skala, hvor 1 er "Helt uenig" og 7 er "Helt enig".

↑ = signifikant stigning ifht. 2021 ↓ = signifikant fald ifht. 2021

Ledelsen



LEDELSEN

Vi har en tydelig kundedata strategi som virksomhedens ledere og nøgled medarbejdere kender

Vi tror på at kundedata indsigter skaber konkurrencemæssige fordele for virksomheden

Vi har fokus på at lære af de kundedata vi allerede har

Vi har en ledelse med indsigt i mulighederne ved brug af kundedata i virksomheden

Vi har sammenhæng mellem kundedata initiativer og vores forretningsstrategi og -mål

	MIKRO		SMÅ		MELLEMLØST*		FREMSTILLING		HANDEL	
	TOP 2	GNS	TOP 2	GNS	TOP 2	GNS	TOP 2	GNS	TOP 2	GNS
Vi har en tydelig kundedata strategi som virksomhedens ledere og nøgled medarbejdere kender	47%	4,8	49%	5,1	58%	5,3	43%	4,8	51%	5,0
Vi tror på at kundedata indsigter skaber konkurrencemæssige fordele for virksomheden	39%	4,4	62%	5,0	52%	5,3	45%	4,6	50%	4,7
Vi har fokus på at lære af de kundedata vi allerede har	37%	4,4	48%	5,1	64%↑	5,8	44%↑	4,7	43%	4,7
Vi har en ledelse med indsigt i mulighederne ved brug af kundedata i virksomheden	36%	4,5	43%	4,8	69%	5,8	37%	4,5	44%	4,7
Vi har sammenhæng mellem kundedata initiativer og vores forretningsstrategi og -mål	23%	3,8	32%	4,5	57%	5,5	30%	4,3	29%	4,2

Base Alle n=510, Mikro n=355, Små n=122, Mellemstor n=33, Fremstilling n=150, Handel n=360

Top 2 viser andelen af virksomheder, der enten har svaret "Helt enig" eller "I høj grad enig"

GNS angiver numerisk gennemsnit af besvarelserne i den respektive gruppe i en 7-punkts skala, hvor 1 er "Helt uenig" og 7 er "Helt enig".

* Lav base

↑ = signifikant stigning ifht. 2021 ↓ = signifikant fald ifht. 2021

Medarbejderne

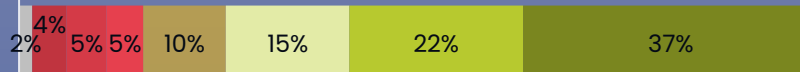


MEDARBEJDERE

4,0

**Gennemsnit
ALLE**

Vi har nem adgang til at anvende kundedata i vores daglige arbejde



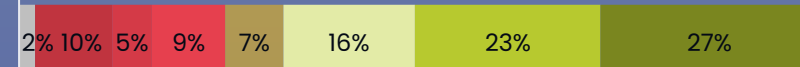
TOP 2

GENNEMSNIT

59%

5,4

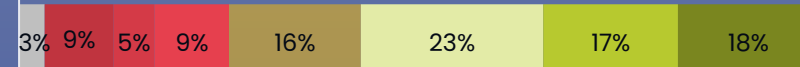
Vores medarbejdere anvender data til at betjene vores kunder



50%

4,9

Vores medarbejdere har forståelse for mulighederne i at anvende kundedata



34%

4,5

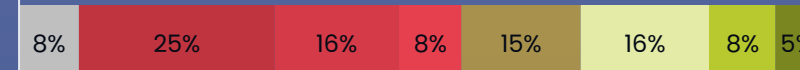
Vores medarbejdere har KPI'er der understøtter brugen af kundedata



18%

2,9

Virksomheden har fokus på hvordan vi kan tiltrække og udvikle medarbejdere med data kompetencer



14%

3,1



Base n=510

Q4 - I hvor høj grad er du enig i følgende udsagn om din virksomhed

Top 2 viser andelen af virksomheder, der enten har svaret "Helt enig" eller "I høj grad enig"

GNS angiver numerisk gennemsnit af besvarelserne i den respektive gruppe i en 7-punkts skala, hvor 1 er "Helt uenig" og 7 er "Helt enig".

↑ = signifikant stigning ifht. 2021 ↓ = signifikant fald ifht. 2021

Medarbejderne



MEDARBEJDERE

Vi har nem adgang til at anvende kundedata i vores daglige arbejde

Vores medarbejdere anvender data til at betjene vores kunder

Vores medarbejdere har forståelse for mulighederne i at anvende kundedata

Vores medarbejdere har KPI'er der understøtter brugen af kundedata

Virksomheden har fokus på hvordan vi kan tiltrække og udvikle medarbejdere med data kompetencer

	MIKRO		SMÅ		MELLEMSTOR*		FREMSTILLING		HANDEL	
	TOP 2	GNS	TOP 2	GNS	TOP 2	GNS	TOP 2	GNS	TOP 2	GNS
Vi har nem adgang til at anvende kundedata i vores daglige arbejde	57%	5,2	62%	5,6	54%	5,2	51%	5,1	62%	5,5
Vores medarbejdere anvender data til at betjene vores kunder	48%	4,6	53%	5,2	55%	5,3	51%↑	4,9	50%	4,9
Vores medarbejdere har forståelse for mulighederne i at anvende kundedata	35%	4,3	35%	4,8	27%	4,8	32%	4,2	36%	4,6
Vores medarbejdere har KPI'er der understøtter brugen af kundedata	14%	2,5	23%	3,3	25%	3,5	18%↑	2,8	19%	3,0
Virksomheden har fokus på hvordan vi kan tiltrække og udvikle medarbejdere med data kompetencer	12%	2,7	15%	3,3	23%	4,2	11%	2,8	15%	3,2

Base Alle n=510, Mikro n=355, Små n=122, Mellemstor n=33, Fremstilling n=150, Handel n=360

Top 2 viser andel af virksomheder, der enten svarer "Helt enig" eller "I høj grad enig"

GNS angiver numerisk gennemsnit af besvarelserne i den respektive gruppe i en 7-punkts skala, hvor 1 er "Helt uenig" og 7 er "Helt enig".

* Lav base

↑ = signifikant stigning ifht. 2021 ↓ = signifikant fald ifht. 2021

Økonomi/IT



ØKONOMI/IT

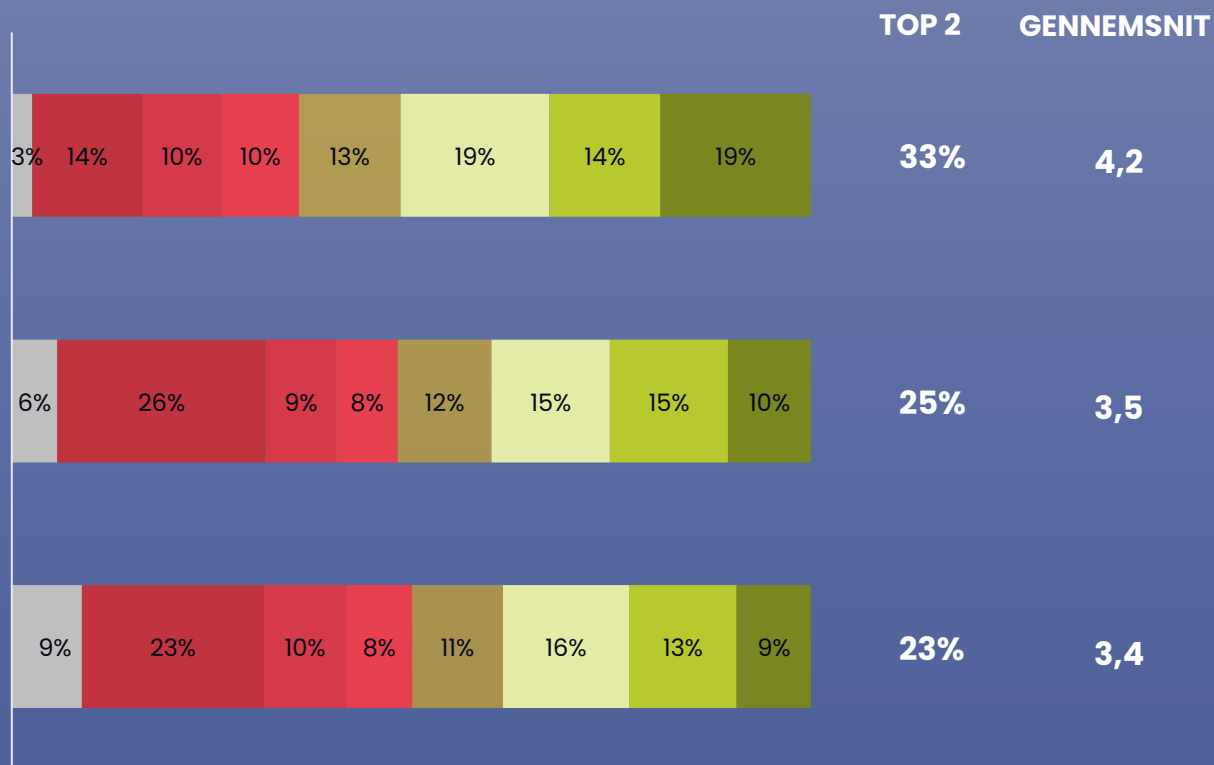
3,5

**Gennemsnit
ALLE**

Vi kombinerer kundedata på tværs af økonomi, lager, drift, salg, marketing og kundeservice

Der er afsat økonomi til at gennemføre løbende eksperimenter med ny teknologi på data/kundedata

Vi har en investeringsplan der er målrettet til indfrielse af vores digitale initiativer



Base n=510

Q5 - I hvor høj grad er du enig i følgende udsagn om din virksomhed

Top 2 viser andelen af virksomheder, der enten har svaret "Helt enig" eller "I høj grad enig"

GNS angiver numerisk gennemsnit af besvarelserne i den respektive gruppe i en 7-punkts skala, hvor 1 er "Helt uenig" og 7 er "Helt enig".

↑ = signifikant stigning ifht. 2021 ↓ = signifikant fald ifht. 2021

Økonomi/IT



ØKONOMI/IT

Vi kombinerer kundedata på tværs af økonomi, lager, drift, salg, marketing og kundeservice

Der er afsat økonomi til at gennemføre løbende eksperimenter med ny teknologi på data/kundedata

Vi har en investeringsplan der er målrettet til indfrielse af vores digitale initiativer

MIKRO		SMÅ		MELLEMSTOR*		FREMSTILLING		HANDEL	
TOP 2	GNS	TOP 2	GNS	TOP 2	GNS	TOP 2	GNS	TOP 2	GNS
27%	3,7	40%	4,8	39%	4,9	26%	4,0	36%	4,3
20%	3,1	30%	3,9	36%	4,4	22%	3,2	27%	3,6
20%	3,0	25%	3,7	35%	4,5	23%	3,5	23%	3,3

Base Alle n=510, Mikro n=355, Små n=122, Mellemstor n=33, Fremstilling n=150, Handel n=360

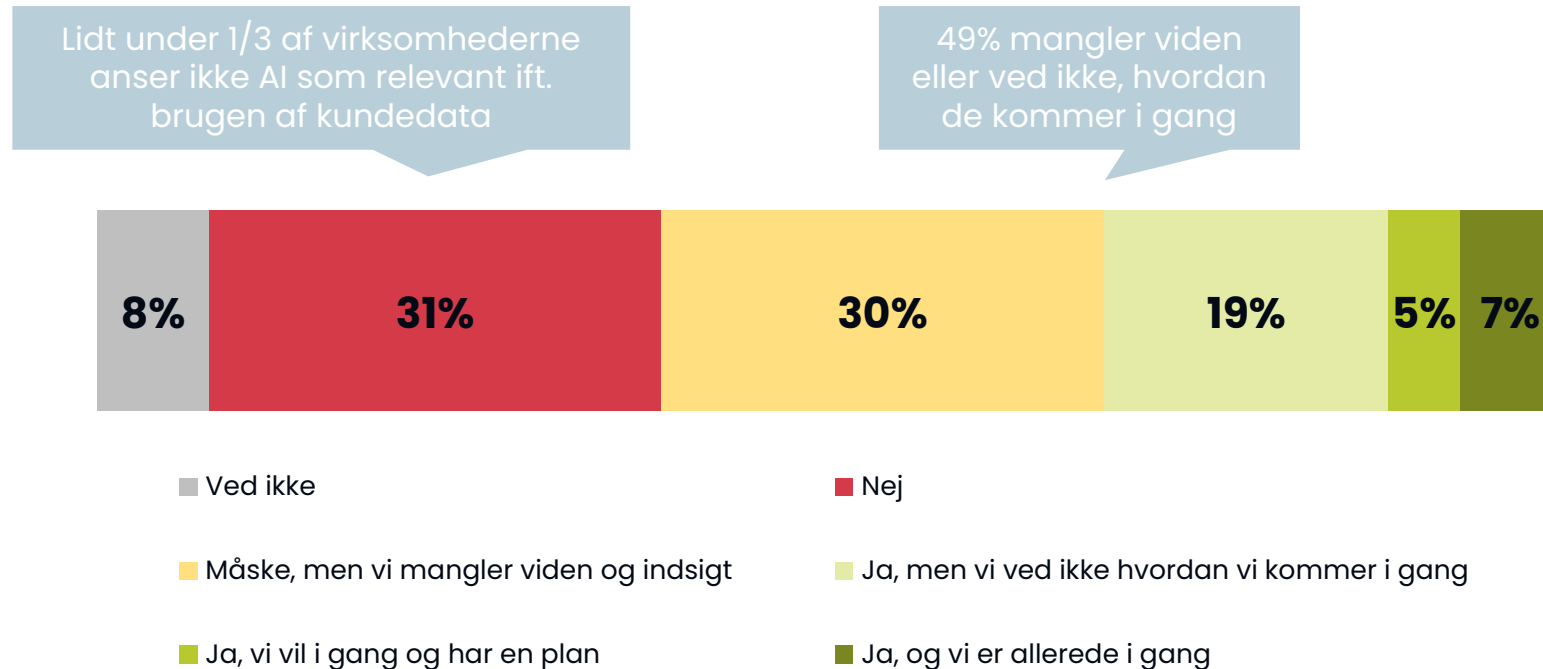
Top 2 viser andel af virksomheder, der enten svarer "Helt enig" eller "1 høj grad enig"

GNS angiver numerisk gennemsnit af besvarelsene i den respektive gruppe i en 7-punkts skala, hvor 1 er "Helt uenig" og 7 er "Helt enig".

* Lav base

↑ = signifikant stigning ifht. 2021 ↓ = signifikant fald ifht. 2021

Næsten halvdelen mangler viden om eller er i tvivl om tilgangen til at bruge AI inden for kundedata



Base n=510
Q6 - Tror du, at AI teknologien potentielt kunne gøre din virksomhed mere succesfuld med brugen af kundedata?

AI – Jo større virksomhed, jo flere er eller vil i gang med AI



AI

Ja, og er allerede i gang

Ja, vi vil i gang og har en plan

Ja, men vi ved ikke hvordan vi kommer i gang

Måske, men vi mangler viden og indsigt

Nej

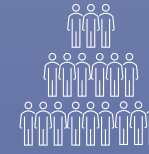
Ved ikke



MIKRO



SMÅ



MELLEMSTOR*



FREMSTILLING



HANDEL

5%

9%

8%

6%

7%

5%

3%

12%

3%

6%

17%

22%

27%

18%

20%

31%

28%

36%

29%

31%

37%

25%

16%

32%

30%

5%

13%

1%

12%

6%

Base Alle n=510, Mikro n=355, Små n=122, Mellemstor n=33, Fremstilling n=150, Handel n=360
 Q6 - Tror du, at AI teknologien potentielt kunne gøre din virksomhed mere succesfuld med brugen af kundedata?
 * Lav base

Få jeres score på analyse.brugkundedata.dk

Har din virksomhed styr på kundedata?

Tag undersøgelsen og få konkrete bud på hvordan i høster fordelene ved udnytte jeres kundedata.

[Gå til undersøgelsen](#)

Bliv benchmarket ud fra 21 spørgsmål

Undersøgelsen består af 21 nøje udvalgte spørgsmål. Ud fra din besvarelse benchmarker vi din virksomheds evne til at anvende jeres kundedata og placerer jer i en matriks i forhold til motivation og kundedata.

500 danske virksomheders brug af kundedata

Vi har allerede spurgt 500 danske virksomheder om deres brug af kundedata og samlet besvarelsene i en rapport. Læs rapporten og se hvad andre virksomheder gør i forhold til kundedata.

[Download rapporten](#)

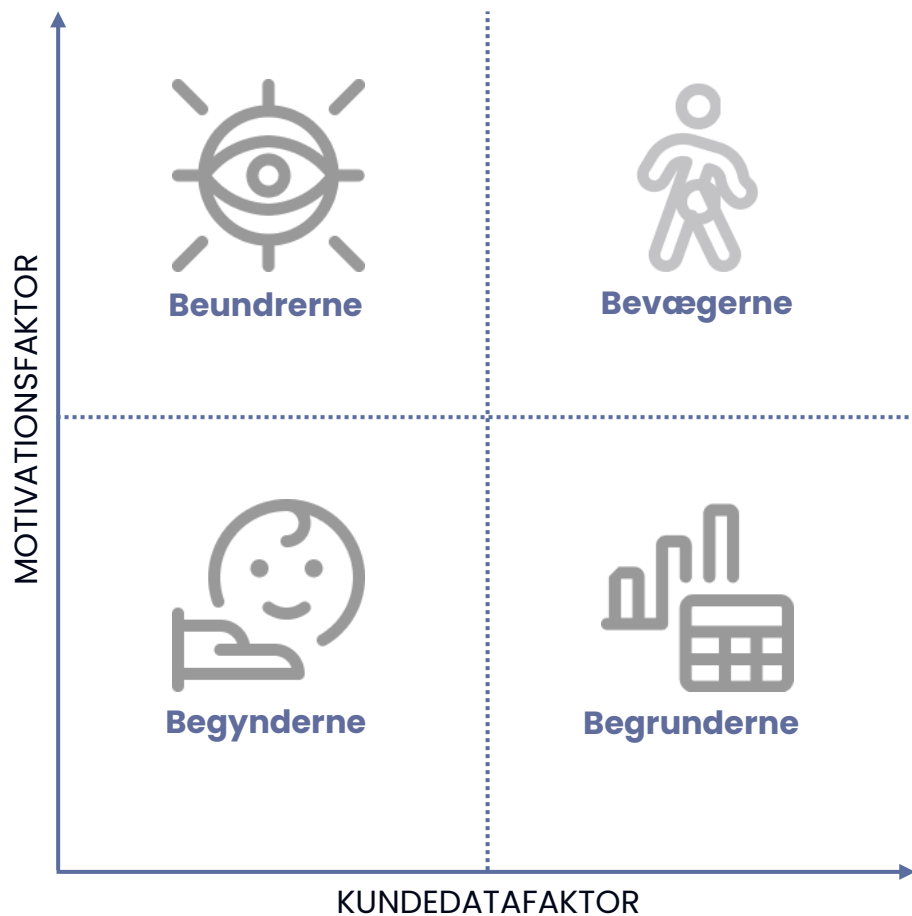




Resultater

Virksomhedernes modenhed med kundedata

Kort forklaring af modenhedsmodel



Modenhedsmodellen er udviklet af professor Thomas Ritter og adjunkt, phd Carsten Lund Pedersen fra Copenhagen Business School (CBS). Modellen inddeler virksomhedernes modenhed i arbejdet med kundedata i disse fire grupper efter virksomhedernes motivationsgrad og graden af brug af kundedata.

Begynderne

I denne gruppe finder vi virksomheder, der hverken har motivationen til at arbejde med kundedata, men heller ikke mener at have adgang til eller viden om kundedata.

Beundrerne

Beundrerne er virksomheder, der har motivationen til at arbejde med data, men mangler adgang til brugbare kundedata eller viden til at bruge disse.

Begrunderne

Begrunderne er virksomheder, der har adgang til kundedata, men ikke har set formålet i at bruge disse og derfor mangler den motiverende begrundelse for at komme i gang.

Bevægerne:

Virksomheder der er motiveret, har adgang til de rigtige kundedata og også har viden, defineres som "Bevægerne". Altså dem der er aktivt i gang med at anvende kundedata.



Delkonklusioner

Ligesom i 2021 er virksomhederne i 2023 som oftest **Begyndere** eller **Bevægere**

- Den største andel af virksomhederne (41%) kan fortsat karakteriseres som Bevægere. Herefter følger Begynderne, som udgør 32% af virksomhederne i 2023. Virksomhedernes placering hænger i høj grad sammen med antal ansatte og branche, hvor mikrovirksomheder og fremstillingsvirksomheder ofte placeres som Begyndere og større virksomheder og handelsvirksomheder som Bevægere.
- Jo mere motiverede og jo bedre adgang til kundedata, desto mere potentiale opleves i AI-teknologi for at kunne gøre virksomheden mere succesfuld med brugen af kundedata.

Begynderne

- Mikrovirksomhederne har den største andel (38%) af virksomheder, som er Begyndere. Generelt er andelen af Begyndere også højere for fremstillingsvirksomheder (39%) end for handelsvirksomheder (29%). Der er 49% af Begynderne, som kun har traditionelle salgskanaler. 33% har en kombination af traditionelle og digitale salgskanaler, hvilket er lavere end i 2021, og det skyldes at flere udelukkende har digitale salgskanaler i 2023 (14%) ift. 2021 (7%). Halvdelen af Begynderne tror ikke, at AI teknologi potentielt kan gøre virksomheden mere succesfuld med brugen af kundedata, og meget få er i gang eller planlægger at begynde at bruge AI til dette.

Delkonklusioner

Beundrerne

- Ift. 2021 udgør Beundrerne i 2023 en mindre del blandt mikrovirksomhederne. Derimod er andelen af Beundrere blandt små virksomheder steget. Ift. brancher, ses næsten samme andel af Beundrere blandt handelsvirksomhederne (11%) og fremstillingsvirksomhederne (12%). Beundrerne har typisk kun traditionelle salgskanaler (62%) og kun 1% har rent digitale kanaler. Mange Beundrere kan godt se potentiale i brugen af AI ift. kundedata, men 62% mangler viden om, hvordan de kommer i gang med brugen.

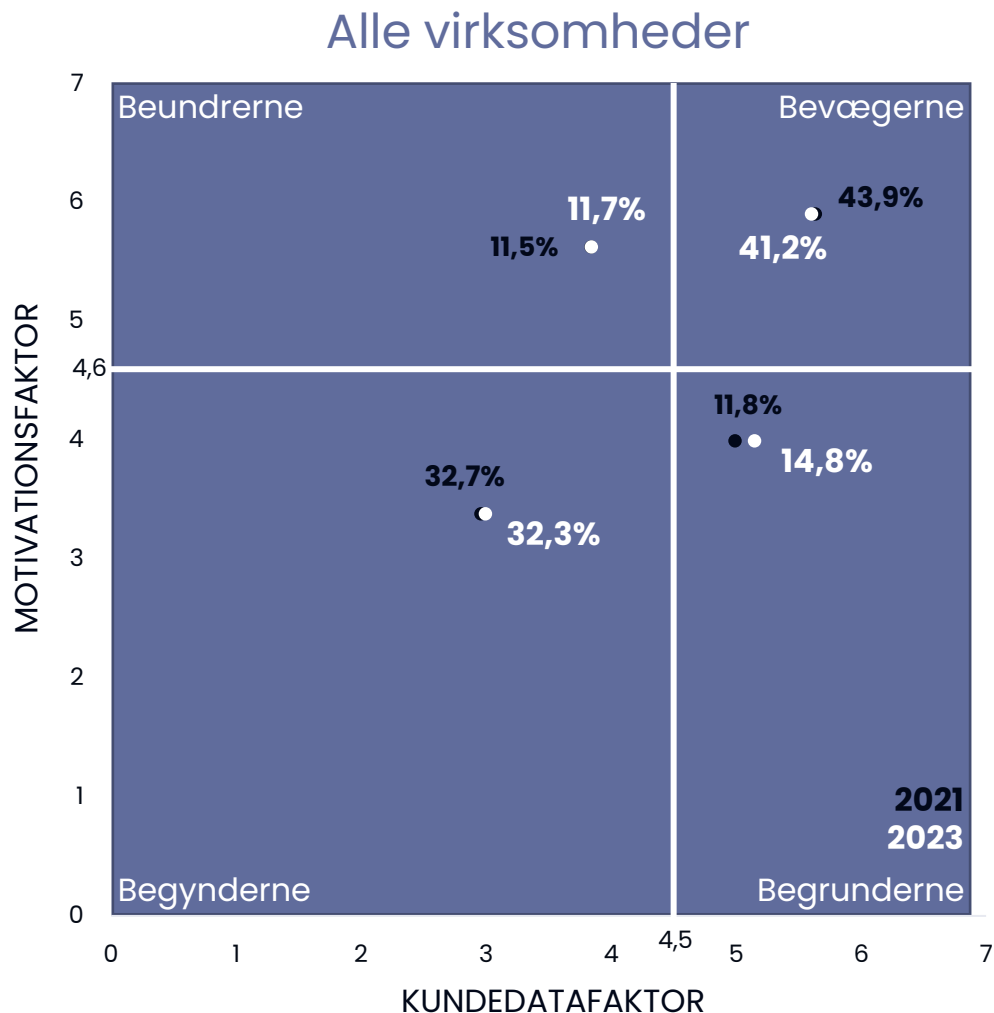
Begrunderne

- Det er blandt mikro og små virksomheder, at der i 2023 er den største andel (15% for begge) af Begrundere. Fortsat lidt flere Begrundere blandt fremstillings-virksomheder i forhold til handelsvirksomheder – men andelen for handelsvirksomheder er steget fra 2021 (9%) til 2023 (14%). Andelen af Begrunderne, der kun har traditionelle salgskanaler, er lavere i 2023, hvor andelen der bruger både digitale og traditionelle kanaler er steget. Begrunderne har en høj andel af virksomheder (38%), som ikke ser potentiale i brugen af AI ift. kundedata og 37% synes de mangler viden om dette for at komme i gang med AI.

Bevægerne

- Her er det de mellemstore virksomheder efterfulgt af små virksomheder, som har de største andele af Bevægere (hhv. 57 og 45%). Ligeledes har handelsvirksomhederne en større andel af Bevægere (45%) ift. fremstillingsvirksomhederne (32%). Bevægerne har oftest en kombination af traditionelle og digitale salgskanaler (51%), men flere virksomheder, der kun har digitale kanaler i 2023 (12%) ift. 2021 (7%). Denne modenhedsgruppe er mest åbne overfor, at AI teknologi kan føre til en mere succesfuld virksomhed med brugen af kundedata, men stor andel (61%) er i tvivl om hvordan de kommer i gang med dette.

Virksomhedernes modenhed med kundedata



Ca. 4 ud af 10 virksomheder anvender kundedata. Andelen er faldet marginalt siden 2021.

I forhold til 2021 ses kun marginale forskydninger i fordelingen af virksomhederne i de fire modenhedsgrupper.

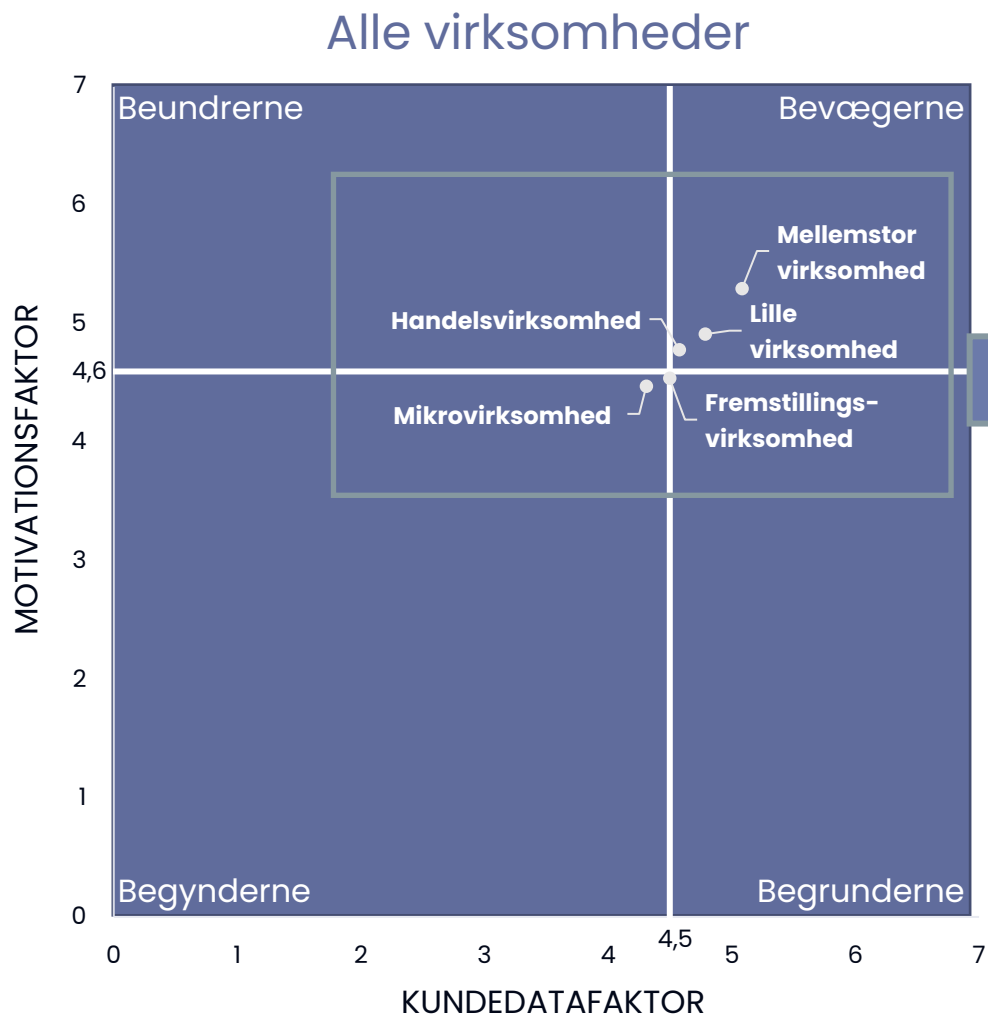
Den største andel (41,2 %) kan fortsat karakteriseres som Bevægere (virksomheder, der både er motiveret og har adgang til kundedata og viden). Herefter følger Begynderne (virksomheder der hverken har motivationen eller de rigtige kundedata) med en stabil andel på 32,2 % i 2023 (32,7 % i 2021).

Andelen af virksomheder, der placerer sig i Beundrerne (virksomheder der har motivationen på plads men ikke har det rigtige kundedata) er ligeledes stabil (11,7 % i 2023 mod 11,5 % i 2021). De resterende 14,8 % kan karakteriseres som Begrunderne (virksomheder der har det rigtige kundedata men mangler motivation for at benytte det aktivt). I denne gruppe ses en marginal stigning fra 11,8 % i 2021.

Base n=509 (2021) og base n=510 (2023)

Anm.: angiver gennemsnittet af motivationsfaktor og kunde datafaktor på tværs af datamodenhed

Fordeling af virksomhedernes modenhed



Fordeling af modenhedsgrupperne

	Mikro- virksomhed	Lille virksomhed	Mellemstor virksomhed*	Fremstilling	Handel
Begynderne	38%	26%	22%	39%	29%
Beundrerne	10% ↓	13% ↑	12%	11%	12%
Begrunderne	15% ↑	15%	9%	17%	14% ↑
Bevægerne	36%	45%	57%	33%	45%

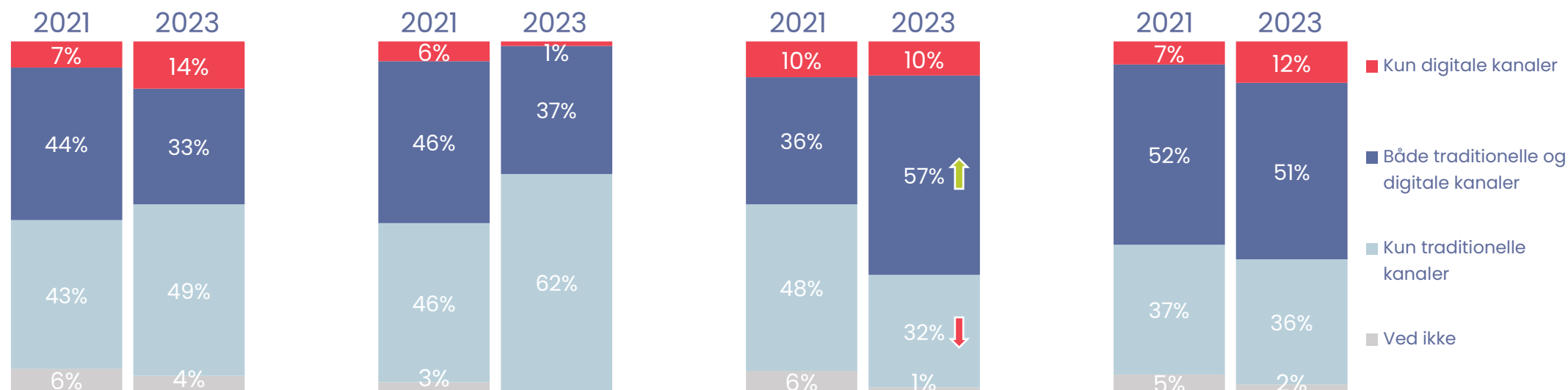
Base Alle n=510, Mikro n=355, Små n=122, Mellemstor n=33, Fremstilling n=150, Handel n=360

Anm.: angiver gennemsnittet på tværs af virksomhedsstørrelsen og branchen

* Lav base

↑ = signifikant stigning ifht. 2021 ↓ = signifikant fald ifht. 2021

Virksomhedernes salgskanaler og modenhed



Begynderne



Beundrerne



Begrunderne



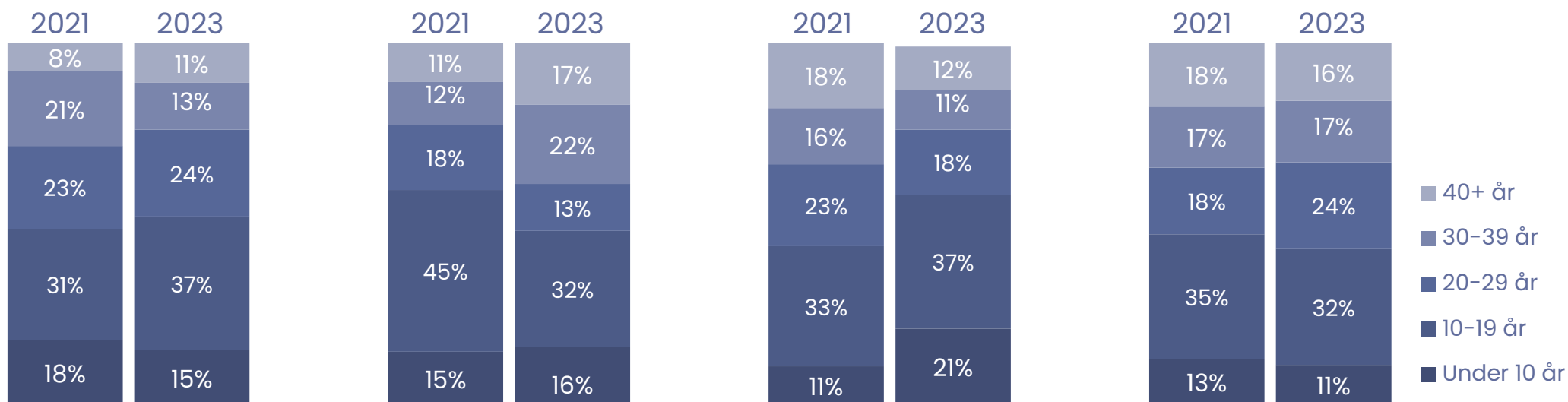
Bevægerne

Beundrerne anvender i højere grad kun traditionelle salgskanaler – og andelen er stigende ift. 2021

Bevægerne er karakteriseret ved i højere grad at bruge en kombination af traditionelle og digitale salgskanaler

Base (2023), Begynderne n=182, Beundrerne n=57, Begrunderne n=77 og Bevægerne n=194
 Base (2021), Begynderne n=166, Beundrerne n=59, Begrunderne n=65 og Bevægerne n=219
 B4 -Hvilke af følgende salgskanaler har virksomheden?

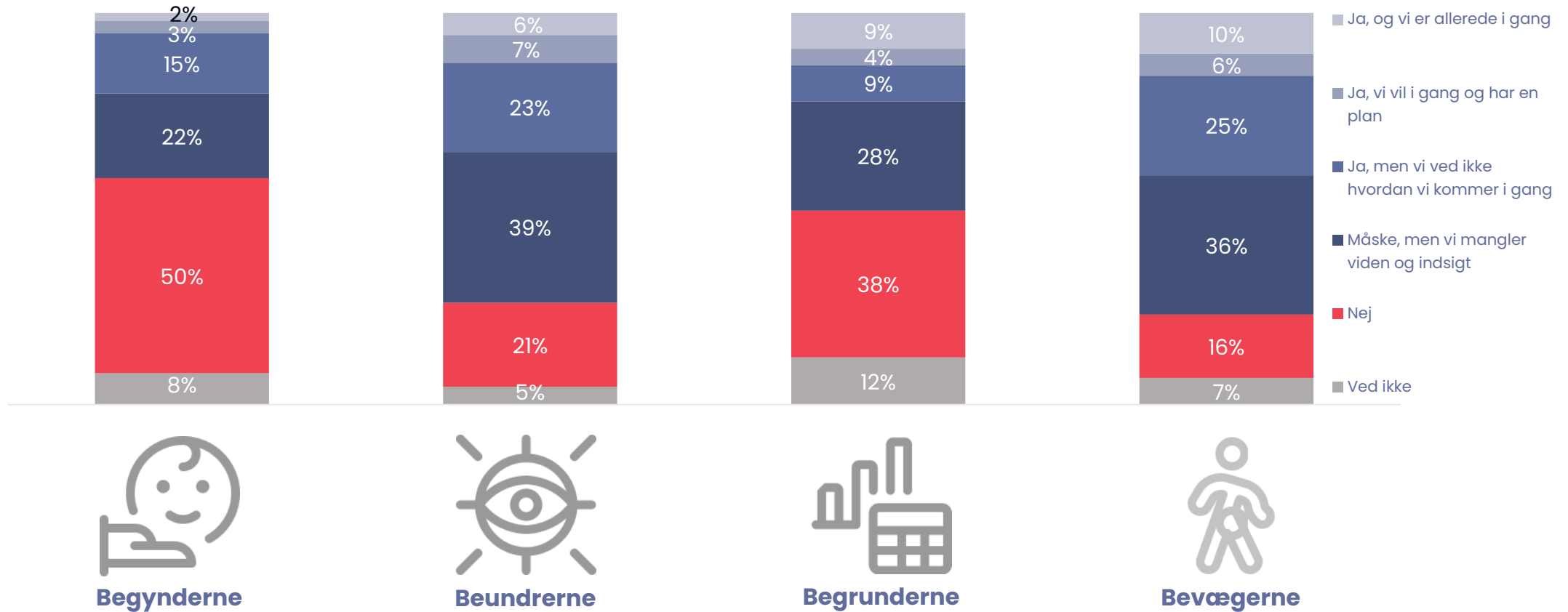
Virksomhedernes alder og modenhed



Virksomhederne placeret i Begynderne og Begrunderne har i 2023 den yngste profil

Base (2023), Begynderne n=182, Beundrerne n=57, Begrunderne n=77 og Bevægerne n=194
 Base (2021), Begynderne n=166, Beundrerne n=59, Begrunderne n=65 og Bevægerne n=219
 Virksomhedernes alder

AI og virksomhedens modenhed



Beundrerne og Bevægerne er mest åbne over for brugen af AI i forhold til kundedata, mens der ses størst skepsis blandt Begynderne

Base (2023), Begynderne n=182, Beundrerne n=57, Begrunderne n=77 og Bevægerne n=194
Q6 - Tror du, at AI teknologien potentielt kunne gøre din virksomhed mere succesfuld med brugen af kundedata?

Få jeres modenhed på analyse.brugkundedata.dk

Har din virksomhed styr på kundedata?

Tag undersøgelsen og få konkrete bud på hvordan i høster fordelene ved udnytte jeres kundedata.

[Gå til undersøgelsen](#)

Bliv benchmarket ud fra 21 spørgsmål

Undersøgelsen består af 21 nøje udvalgte spørgsmål. Ud fra din besvarelse benchmarker vi din virksomheds evne til at anvende jeres kundedata og placerer jer i en matriks i forhold til motivation og kundedata.

500 danske virksomheders brug af kundedata

Vi har allerede spurgt 500 danske virksomheder om deres brug af kundedata og samlet besvarelsene i en rapport. Læs rapporten og se hvad andre virksomheder gør i forhold til kundedata.

[Download rapporten](#)





Resultater

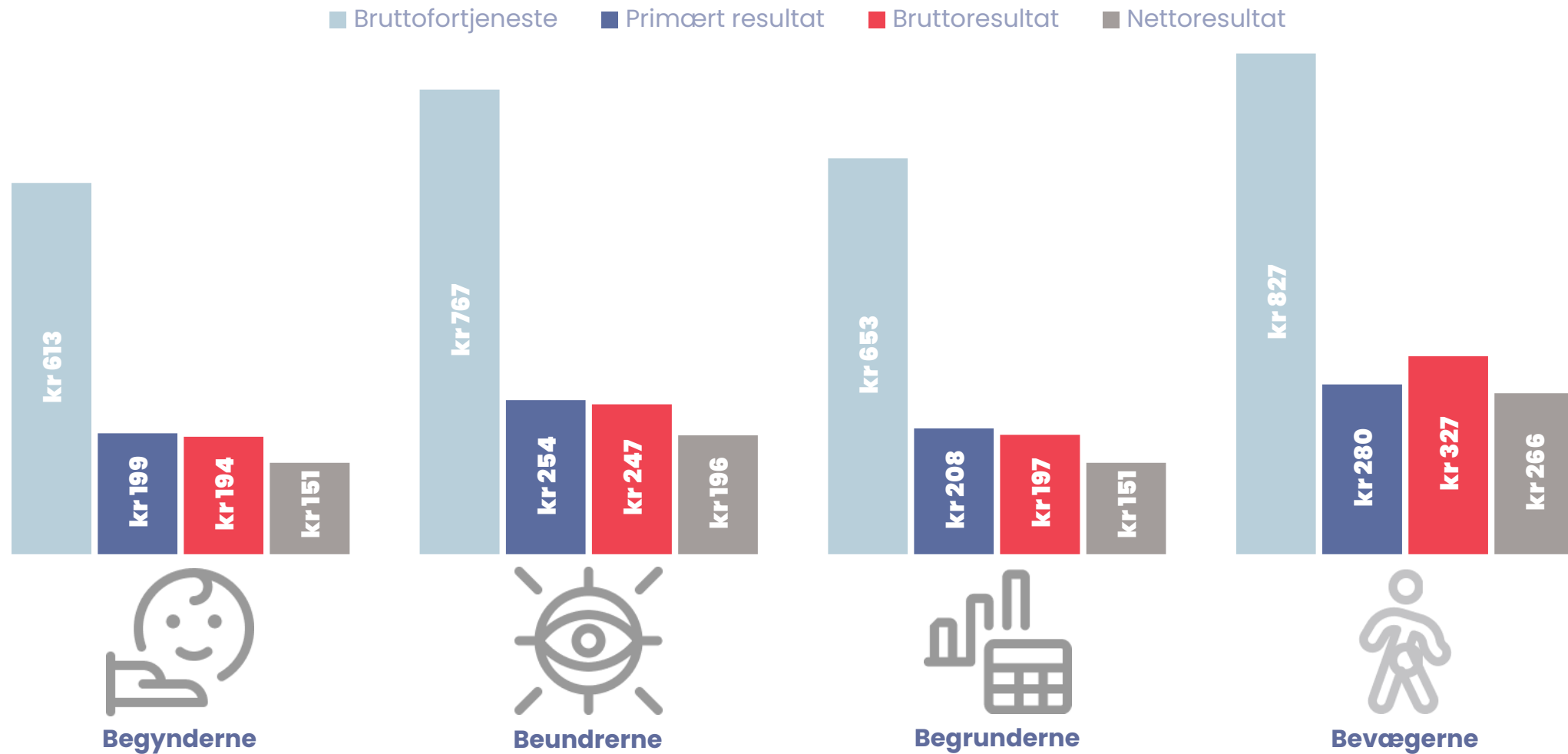
Sammenhæng mellem virksomhedernes datamodenhed og økonomiske resultater

Delkonklusioner

Bevægervirksomhederne leverer de bedste resultater

- Virksomheder i de to modenhedsgrupper **Begyndere** og **Begrundere**, som har lavere motivation til at bruge kundedata, har de laveste niveauer for bruttofortjeneste og nettoresultat pr. medarbejder i 2022. Begynderne har i gennemsnit en bruttofortjeneste på 613 kr. pr. medarbejder og et nettoresultat på 151 kr. pr. medarbejder.
- De bedste regnskabstal findes blandt virksomheder i gruppen **Bevægere**, som både har høj motivation og har de rigtige kundedata, hvor bruttofortjenesten pr. medarbejder er 827 kr. og nettoresultat pr. medarbejder er 266 kr.
- De næstbedste regnskabstal findes for gruppen **Beundrene**. Virksomhederne i denne gruppe har en bruttofortjeneste pr. medarbejder på 767 kr. og et nettoresultat pr. medarbejder på 196 kr.
- For virksomhederne i gruppen Bevægere har alle fire økonomiske mål (bruttofortjeneste, primært resultat, bruttoresultat og nettoresultat) været stigende fra 2020 til 2022. Tilsvarende gør sig gældende for virksomheder i gruppen Begyndere, dog på markant lavere niveau end blandt Bevægere. Nøgletallene for Beundrere og Begrundere steg fra 2020 til 2021, og niveauer for Beundrere lå over Bevægere i 2021 - men i 2022 falder niveauerne for både Beundrere og Begrundere.

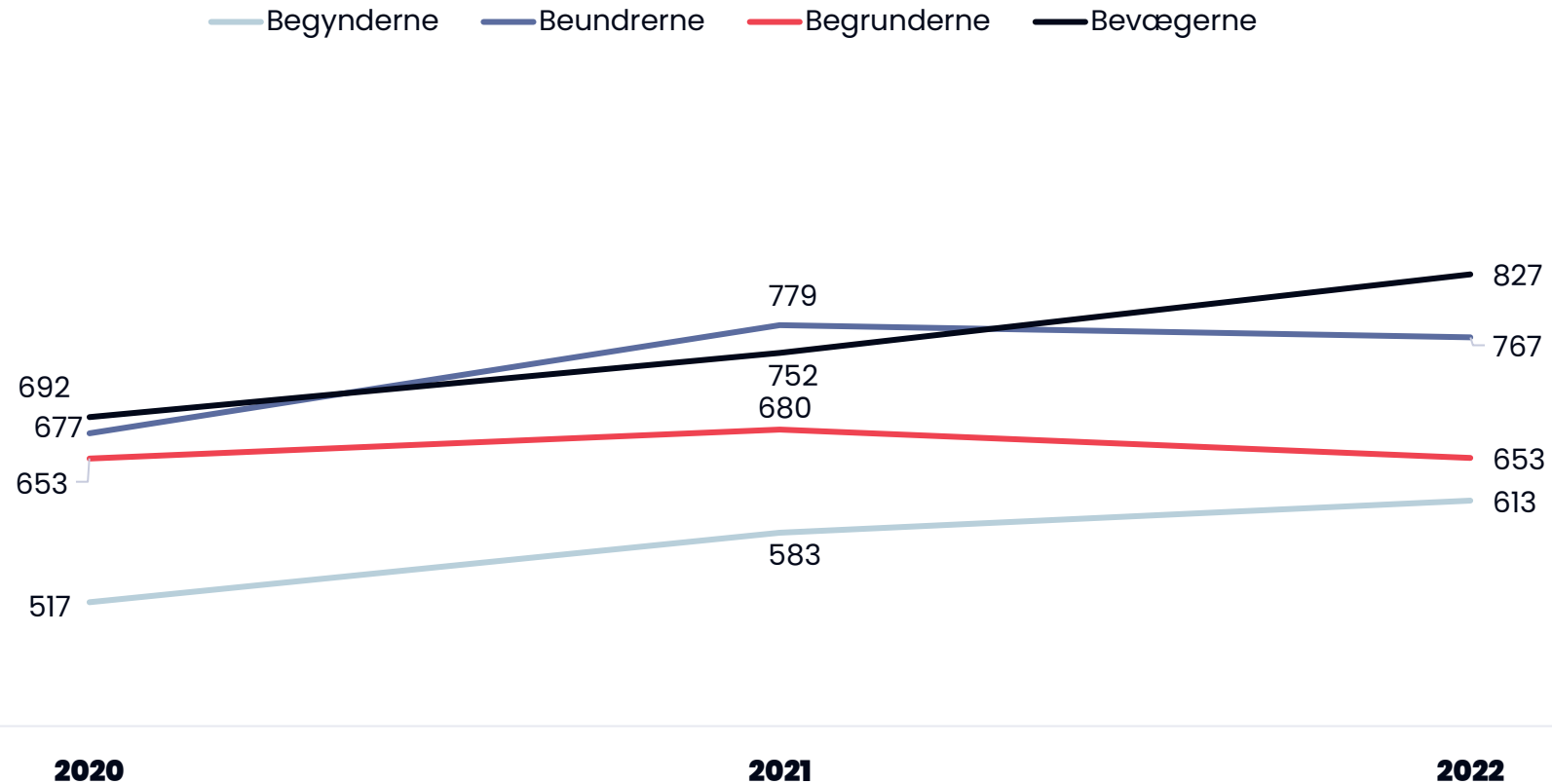
Virksomhedernes økonomiske resultater pr. medarbejder i 2022 ift. deres datamodenhed



Base Begynderne n=182, Beundrerne n=57, Begrunderne n=77 og Bevægerne n=194

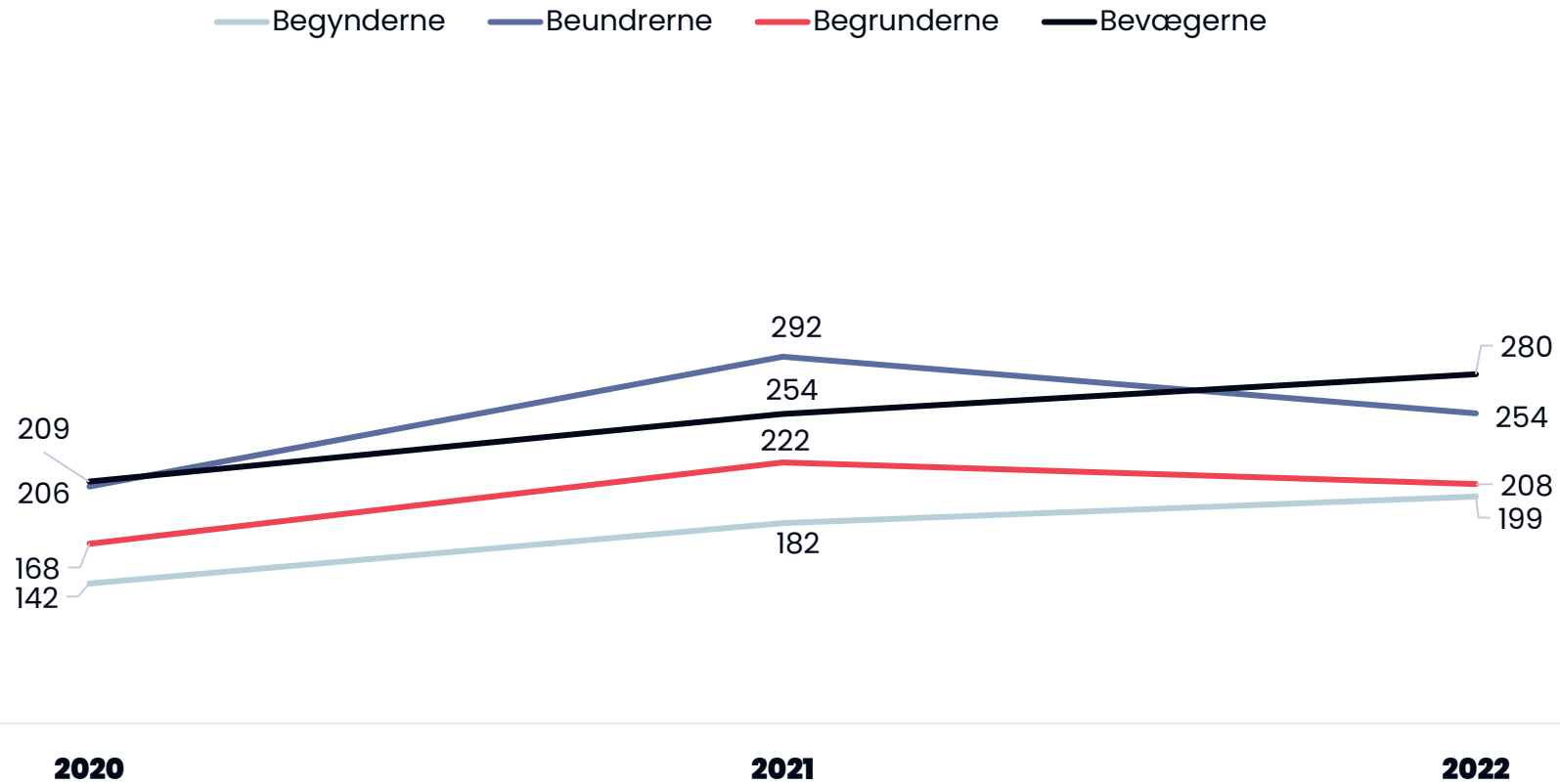
Årets bruttofortjeneste (1.000kr), primære resultat (1.000kr), bruttoresultat (1.000kr) og nettoresultat (1.000kr) pr. medarbejder & Virksomhedens datamodenhed

Virksomhedernes bruttofortjeneste pr. medarbejder ift. deres datamodenhed



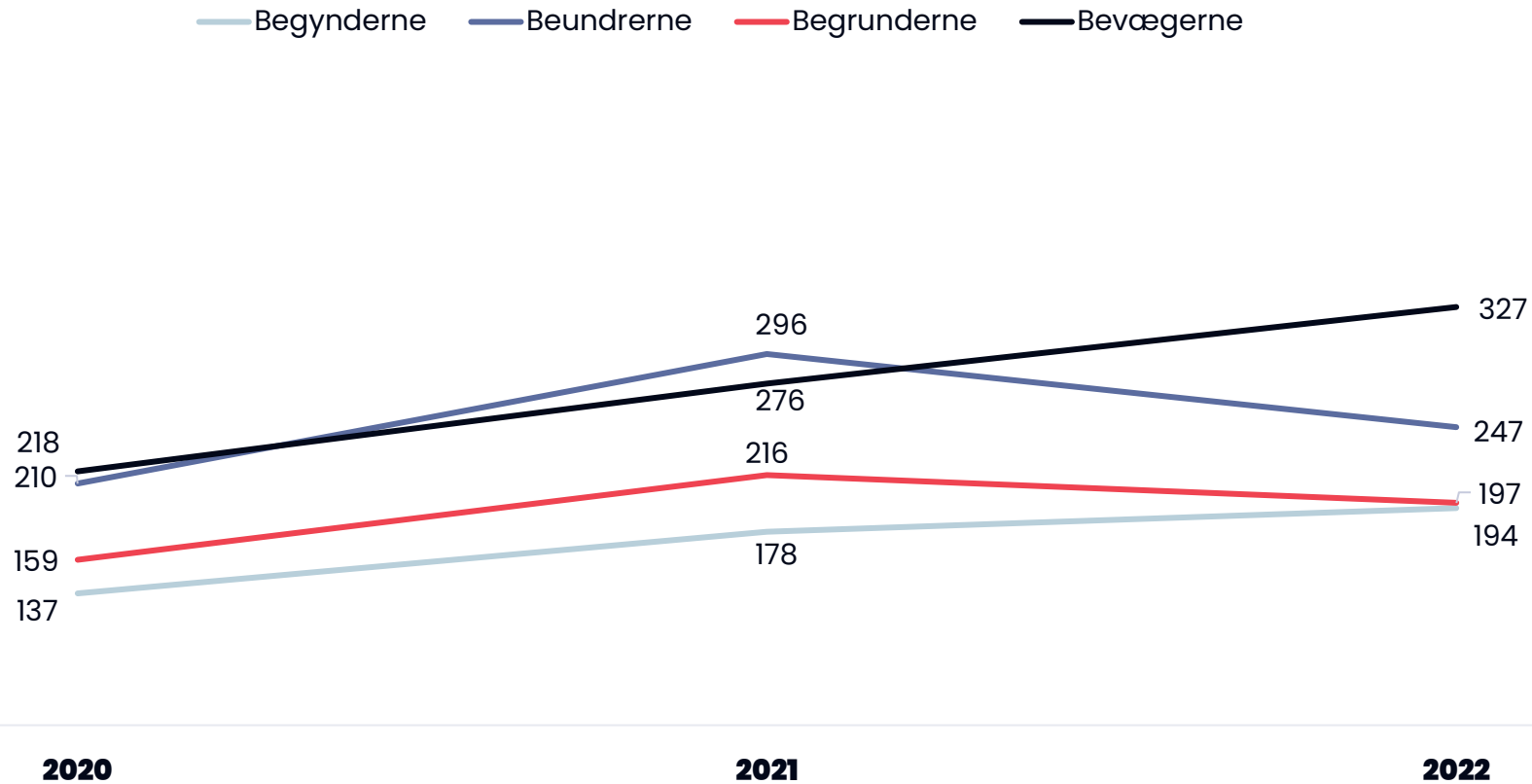
Base Begynderne n=178, Beundrerne n=55, Begrunderne n=76 og Bevægerne n=190
Årets bruttofortjeneste (1.000 kr.) & Virksomhedens datamodenhed

Virksomhedernes primære resultat pr. medarbejder ift. deres datamodenhed



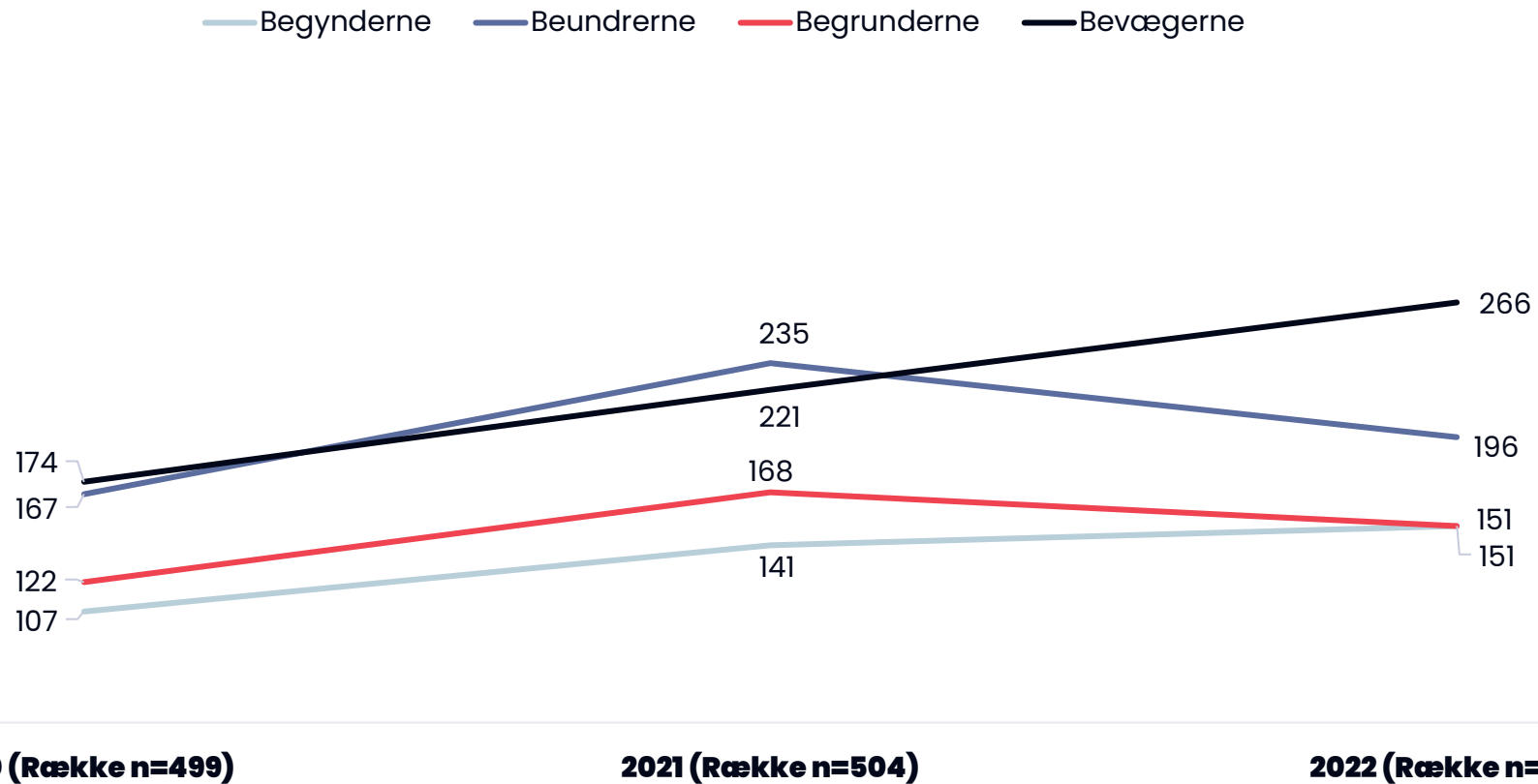
Base Begynderne n=178, Beundrerne n=55, Begrunderne n=76 og Bevægerne n=190
Årets primære resultat (1.000 kr.) & Virksomhedens datamodenhed

Virksomhedernes bruttoresultat pr. medarbejder ift. deres datamodenhed



Base Begynderne n=178, Beundrerne n=55, Begrunderne n=76 og Bevægerne n=190
Årets bruttoresultat (1.000 kr.) & Virksomhedens datamodenhed

Virksomhedernes nettoresultat pr. medarbejder ift. deres datamodenhed



Base Begynderne n=178, Beundrerne n=55, Begrunderne n=76 og Bevægerne n=190
Årets nettoresultat (1.000 kr.) & Virksomhedens datamodenhed



Metode

Respondenter & Screening

Respondenter

Wilke har lavet et udtræk fra NN-markedsdata. Her har Wilke udtrukket fremstillingsvirksomheder og handelsvirksomheder med 3-250 ansatte og som enten er et aktieselskab (A/S) eller anpartsselskab (ApS). Derudover er det kun hovedselskaber samt kun virksomheder med telefonnumre, der er udtrukket.

På baggrund af dette udtræk er virksomhederne blevet udvalgt simpelt tilfældigt til at deltage i undersøgelsen. Dog under hensyntagen til virksomhedstype og virksomhedsstørrelse.

Vi har forsøgt at opnå kontakt til personer fra ledelsen (fx administrerede direktør eller en salgs-, marketings-, digital eller økonomidirektør), der har ansvaret for salgs- og kundedata hos virksomheden.

Screeningskriterier

For at deltage i denne undersøgelse skal virksomhederne opfylde en række screeningskriterier.

1. Virksomhederne skal enten være handelsvirksomheder eller producenter
2. Virksomhederne skal have mellem tre ansatte og 250 ansatte
3. Virksomhederne skal ikke være en enkeltmandsvirksomhed eller IVS

Skala

Undersøgelsen anvender en 7-punkts skala, hvor 1 er "Helt uenig" og 7 er "Helt enig".

Periode og fordeling

Indsamlingsperiode

Data er i **2021** indsamlet i perioden fra 7/10 til 10/11. Data er i **2023** indsamlet i perioden fra 16/8 til 25/8.

Interviewform og gns. længde

Interviewene er gennemført som telefoninterview med en gennemsnitlig interviewlængde på 10 minutter.

Interviewpersoner opsplittet på virksomhedsstørrelse og branche

2021	Uvejet		Vejet	
	Procent	Antal	Procent	Antal
Fremstilling	37%	188	26%	131
Handel	63%	321	74%	378

2021	Uvejet		Vejet	
	Procent	Antal	Procent	Antal
Under 10 ansatte	49%	251	54%	273
10-49 ansatte	38%	192	38%	193
50-249 ansatte	13%	66	8%	42

2023	Uvejet		Vejet	
	Procent	Antal	Procent	Antal
Fremstilling	29%	150	31%	158
Handel	71%	360	69%	352

2023	Uvejet		Vejet	
	Procent	Antal	Procent	Antal
Under 10 ansatte	70%	355	54%	275
10-49 ansatte	24%	122	38%	194
50-249 ansatte	6%	33	8%	41

Få jeres egne tal på analyse.brugkundedata.dk

Har din virksomhed styr på kundedata?

Tag undersøgelsen og få konkrete bud på hvordan i høster fordelene ved udnytte jeres kundedata.

[Gå til undersøgelsen](#)

Bliv benchmarket ud fra 21 spørgsmål

Undersøgelsen består af 21 nøje udvalgte spørgsmål. Ud fra din besvarelse benchmarker vi din virksomheds evne til at anvende jeres kundedata og placerer jer i en matriks i forhold til motivation og kundedata.

500 danske virksomheders brug af kundedata

Vi har allerede spurgt 500 danske virksomheder om deres brug af kundedata og samlet besvarelserne i en rapport. Læs rapporten og se hvad andre virksomheder gør i forhold til kundedata.

[Download rapporten](#)



Om projektet

Pr. 01. januar 2021 opstartede CBS, DI Handel og Erhvervshusene et 3-årigt projekt: "Datadreven kundeindsigt", som er fondet 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 datadrevne kundesegmenter med sigt på salg.

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

Læs mere på www.brugkundedata.dk

Projektpartnere:

INDUSTRIENS FOND

