

Brugbar kunde-/ brugerinformation

Udarbejdet af:

Konsulent

Simon Andersen

AdSoMe

03/03-2018

For at kunne anbefale de mest værdifulde og anvendelige former for data/kundeinformation har jeg anvendt "7 O's Framework".

"7 O's Framework" er en anerkendt fremgangsmåde til, at kortlægge personer eller virksomheders købsadfærd. Endvidere har jeg tilføjet ekstra datapoints for at maksimere værdien af data'en – både med tanke på videresalg samt personlig markedsføring.

"7 O's Framework" er opdelt i 7 kategorier (uddybet herunder). Ved at gennemgå alle syv kategorier sikre man, at komme omkring alle typer af kunde-information, der er relevante for potentielle annoncører og opkøbere. Dog overlapper nogle kategorier.

Store dele af disse informationer/data kan indsamles via tracking – dog kræver visse informationer svar fra kunden/brugeren. Jeg anbefaler at indsamlingen af disse informationer/data deles op i faser. Det vil være overvældende og afskrækkende for kunden/brugeren, at skulle afgive for meget info/data på én gang. Men indsamles data'en løbende, virker det ikke afskrækkende. Det ville være oplagt at få kunde/bruger info/data ved; tilmelding, ved in- og outbound service henvendelser, tilfredshedsundersøgelser, annonce customization etc.

Flere af de herunder forslåede datapoints vil kunne besvare mange spørgsmål om forbrugernes adfærd. Særligt hvis de bliver opsat i pivottabeller.

Analyse metoden "7 O's Framework" består af følgende kategorier:

- **Occupants "Hvem køber/bruger"**
Inkluderer essentiel data som; demografi og geografi.
- **Objects "Hvad køber/bruger"**
Inkluderer spørgsmål der skal kortlægge hvad "kunden" bruger guiden til.
- **Objectives "Hvorfor køber/bruger"**
Inkluderer spørgsmål der skal kortlægge formålet med brugen af guiden.
- **Organization "Hvem deltager i købet/brugen"**
Inkluderer data om hvem der deltager i beslutningsprocessen.
- **Operation "Hvordan køber/bruger"**
Inkluderer data om brugerens hardware + software.
- **Occasion "Hvornår køber/bruger"**
Inkluderer data om, hvornår og i hvilke sammenhæng guiden bruges.
- **Outlets "Hvor køber/bruger"**

Occupants – "Hvem køber/bruger"

- Navn?
- Fødselsdato?
- Alder?
- E-mail?
- Køn?
- Sprog?
- Civilstand?
- Adresse?
- Post nr. ?
- Kulturel baggrund?
- Indkomst?
- Bank?
- Transport middel? (bil, offentlig, cykel)
- Hvis, bil – mærke/model?
- Bopælstype?
- Beskæftigelse?
- Højeste uddannelses niveau?
- Arbejds-/studiested?
- Husstandsindkomst?
- Børn?
- Hvis ja, Antal børn?
- Børnenes alder?
- Børnenes køn?

Objects – "Hvad køber/ bruger"

- Informationssøgning
- Inspiration
- anbefalinger
- Anmeldelser

Objectives – ”Hvorfor køber/bruger”

- Privat / professionelt brug?
- Brugsformål?

Organization – Hvem deltager i købet/brugen

- Hvor kender du guiden fra? (annonce, blogs, sociale medier, anbefaling etc.)

Operations – Hvordan køber/bruger

- Anvendt operativsystem?
- Styresystem?
- Mobil / tablet ?
- Telefon model?
- Tablet model?
- Tilgængeligt netværk?
- Købs/handlings type? (nykøb, genkøb, implus)

Occasion – Hvornår køber/bruger

- Søgehistorik
- Tidspunkt for søgning/handling
- Lokation for søgning/handling
- Lejlighed? (i forbindelse med sociale events, ferie, alene etc.)

Outlets – Hvor køber/bruger

- Lokation
- Hjemstavn
- Udenbys