

# Velkommen til WEBINAR

## Datadrevet konverteringsoptimering

19. februar 2019

# Hvem er vi...



Kim Bruno-Lindby  
DI Handel



Ole Gregersen  
Optuner

# Dansk Industri og de 8 branchefællesskaber



# Når salg og nytænkning er afgørende



SALG



MARKETING



E-HANDEL



KUNDE-  
SERVICE

Inspiration

Viden

Analyse

Politik

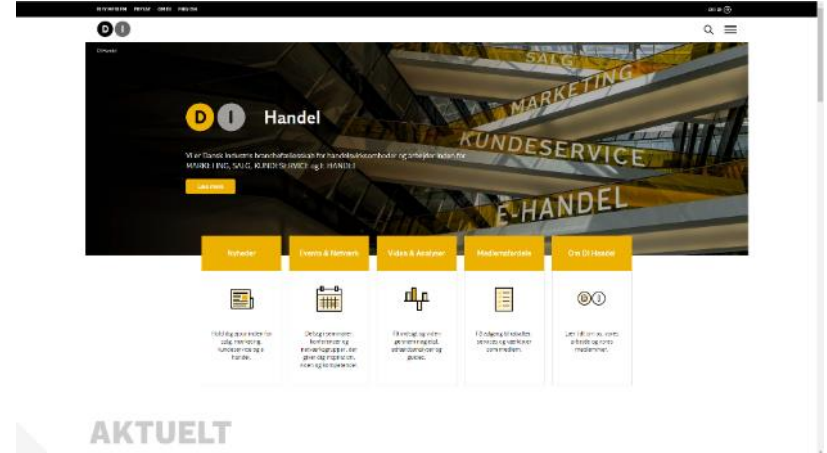
Jura

# Mød os online og på SoMe

- Website: <https://handel.di.dk>
- Showpage: LinkedIn DI Handel
- Twitter: Branchedirektør @Annette Falberg
- Nyhedsbrev hver uge

Hashtags: #dkhandel #dihandel #danskindustri

+ #salg #marketing #ehandel #kundeservice



## FØLG OS PÅ LINKEDIN

Din nye videnskanal for aktuelle nyheder, analyser og tendenser.

Følg os her: [bit.ly/dihandel](http://bit.ly/dihandel)



### DI Handel

#### Klædt på til Amazon og undgå kopister



**E-HANDEL:** Den danske virksomhed Spotify Europe har så flere emgangse solgt deres produkter på Amazon. Det fungerer godt, men udløser også til tider rødt, fortæller CEO Sidsø Lundbygaard Rasmussen. Her er handlen Nemt bedste tid til at drive e-handel på Amazon. Med henvisning til DI Handel's Inspirationsdag den 14. juni 2018, hvor der er flere gode råd at hente om ekport.

#### Hjælp til forbrugere der handler digitalt



**E-HANDEL:** Nu skal det være nemmere at være forbruger i en digital verden. Regeringen har netop lanceret en ny forbrugermotivationsstrategi, der skal gøre det nemmere at træffe gode valg i en tid med både digitale muligheder og udfordringer. De Handel glæder sig over en ny forbrugertret kan pæne samt at fokus på at få ryddet op i beskyttelseskravene, der er blandt de

# Datadrevet konverteringsoptimering

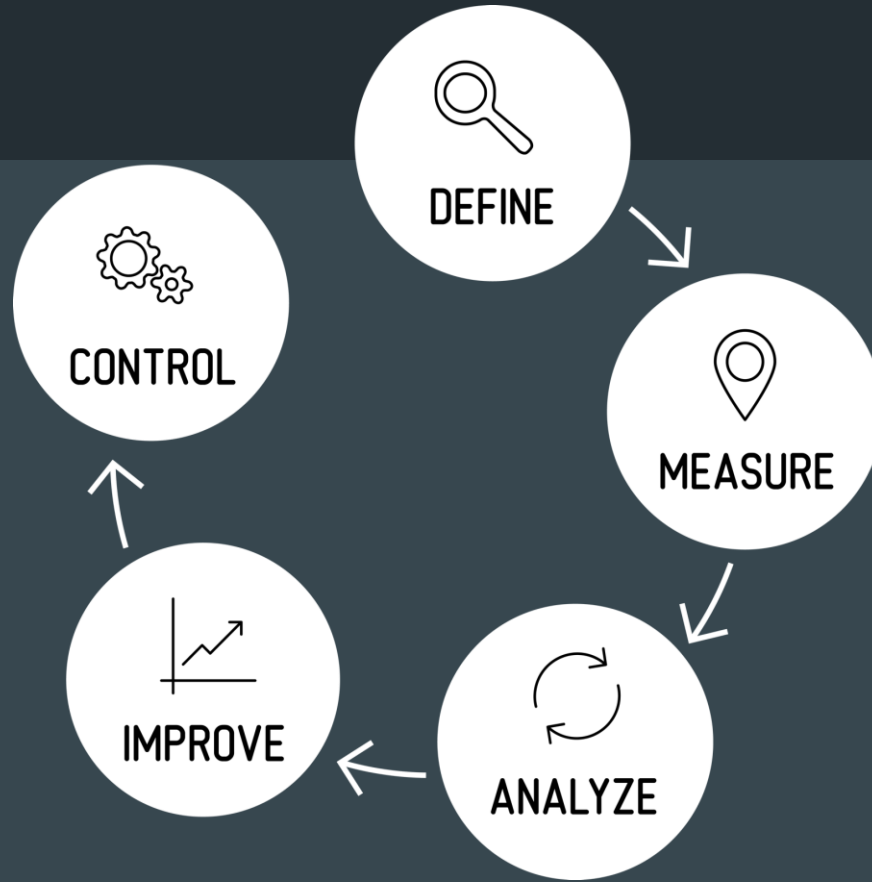


DI Handel webinar · 19. februar · Ole Gregersen

# PLEONASME

(dobbelt-konfekt)

# DMAIC



# ROI tankegang i hverdagen

# På vej mod mere kvalificerede beslutninger

Ad hoc



Fakta



# På vej mod mere kvalificerede beslutninger

Ad hoc



- Gætter
- Tror
- Plejer
- Erfaring
- Konkurrenten
- Artikler, blogs

- Brugertest
- Web analytics
- Review

Fakta



- Split-test?

# På vej mod mere kvalificerede beslutninger

Ad hoc



- Gætter
- Tror
- Plejer

- Erfaring
- Konkurrenten
- Artikler, blogs

- Brugertest
- Web analytics
- Review



Fakta



- Split-test?

# 3 primære udfordringer

1. Overhovedet komme i gang (indsamle og præsentere data)
2. Omsætte data til relevante ændringer (forstå, prioritere og omsætte)
3. Systematisere / automatisere

1:

Komme i gang

Opstart

Baseline

## 2 typer data

1. De hårde data (Web analytics, klik data m.m.)
2. De bløde data (Interview, brugertest)

# Indgangen er Google Analytics

- Som minimum have styr på mål-opsætning
- Bygge ovenpå med relevante hændelser
- Tilpasse data, dele data, tale om data, bruge data
- Stå til ansvar for data's udvikling

# Øve sig i at "grave" i data

Primær dimension: Landingside

Indsæt række Sekundær dimension: Enhedskategori Sorteringstype Standard

Landingside ?	Enhedskategori ?	Sessioner ?	Salg i version 2 (Konverteringsrate for mål 4) ?
		16.044 % af total: 100,00 % (16.044)	1,12 % Gns. for visning: 1,12 % (0,00 %)
1. /kob-en-ballontur/	mobile	3.340 (20,82 %)	0,09 %
2. /	desktop	3.055 (19,04 %)	1,54 %
3. /	mobile	2.677 (16,69 %)	0,41 %
4. /produkt/kob-ballonflyvning/	mobile	1.305 (8,13 %)	0,38 %
5. /	tablet	1.019 (6,35 %)	1,28 %
6. /produkt/kob-ballonflyvning/	desktop	622 (3,88 %)	2,25 %
7. /kob-en-ballontur/	tablet	591 (3,68 %)	1,02 %

Tilpassede rapporter

Hvad er et godt besøg?  
Hvad vil jeg med brugeren?  
Hvordan måler jeg på det?

Hvis jeg laver en ændring,  
hvilke data bruger jeg til at vurdere  
Om min ændring er en succes?



Quooker giver dig koldt, varmt og kogende vand i én og samme hane



### 10 ting der er nemmere med en kogende vandhane

- > Lynhurtig kaffe og te
- > Blanchér grøntsager
- > Kog pasta og ris straks
- > Porchér æg eller fisk
- > Lav hurtigt et vandbad
- > Skold sutter og flasker
- > Rengør skærebrætter
- > Vask pander af nemt
- > Få stearin af lysestager
- > Desinficér og rengør

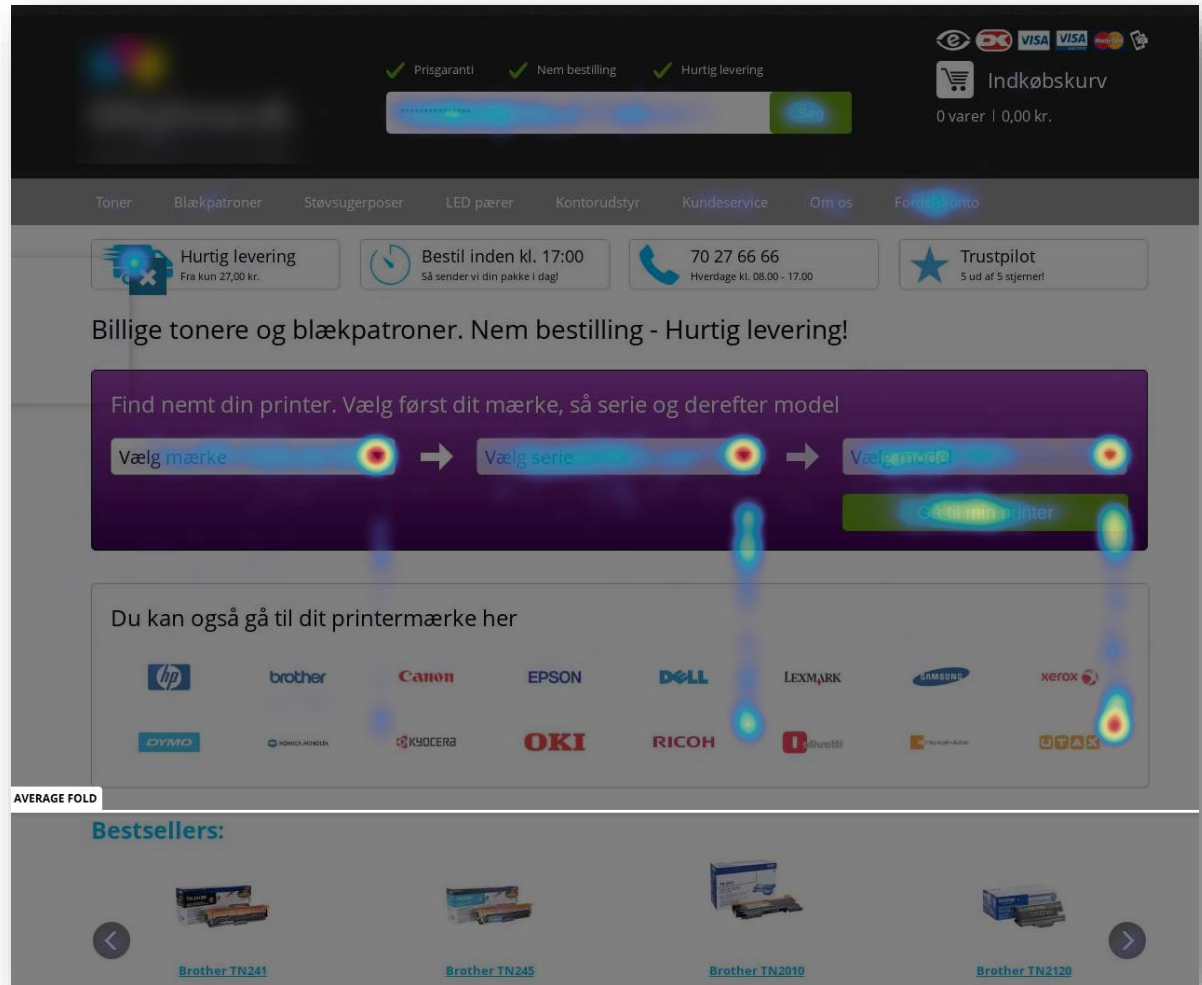
### Sådan virker det



Den kogende vandhane kan supplere en almindelig vandhane eller du kan vælge en af vores modeller med koldt, varmt og kogende vand samlet i én hane. Hanerne fås i mange flotte overflader og med smarte funktioner såsom udtrækslange. Alle haner har barnesikret betjening af det kogende vand.

Et fint sted at starte:  
Hotjar

Klikdata  
Scrolldata



# Indsamling af udsagn

▼

Hvad afholder dig fra at færdiggøre din bestilling?

Skriv venligst her...

🔥 Not using [Hotjar](#) yet?

▼

Ønsker du at få en tilbagemelding fra os på din kommentar?

Ja (indtast venligst din email)

Nej tak

🔥 Not using [Hotjar](#) yet?

# Kategorisering af udsagn

	A	C	G	H	I	
1	Number	Date Submitted	Browser	OS	Kategori	Hvad afholder dig fra at færdiggøre din bestilling?
2	1	2017-02-24 10:12:41	Chrome 55.0.2883	Windows 7	Andet	At jeg p.t. benytter Årstiderne.
3	2	2017-02-25 13:06:19	Chrome 49.0.2623	Windows Vista	Levering	leveringsdagen
4	3	2017-02-26 11:11:31	Safari 10.0.2	Mac OS X 10.11.6	Levering	jeg kan ikke vælge leveringsdag
5	4	2017-02-27 17:53:59	Chrome 56.0.2924	Windows 10	Levering	Hej Vi sidder og er ved at bestille en kasse, for første gang. Leveringsdagene er tirsdag, ons
6	5	2017-02-28 08:56:14	IE 11.0	Windows 10	Levering	Det bliver lev onsdag. Kunne godt bruge det var mandag eller tirsdag
7	6	2017-02-28 10:06:34	Safari 10.0.3	Mac OS X 10.12.3	Tilpasning	Jeg vil godt bestille både aftensmad og frokost, men kan ikke se, hvordan jeg får bestilt be
8	7	2017-02-28 12:59:47	Chrome 56.0.2924	Windows 10	Andet	jeg undersøger!
9	8	2017-02-28 14:55:34	Chrome 56.0.2924	Windows 10	Maden	at se retterne
10	9	2017-03-01 02:46:27	Chrome 56.0.2924	Windows 7	Teknisk problem	Jeg kan ikke komme videre til 2. Adresse
11	10	2017-03-01 10:41:50	Edge 14.14393	Windows 10	Levering	i leverer ikke i mit område.
12	11	2017-03-01 10:42:15	Edge 14.14393	Windows 10	Levering	i leverer ikke i mit område.
13	12	2017-03-01 12:57:11	Chrome 56.0.2924	Windows 7	Tilpasning	Vi er 3 voksne og 3 børn..... ved ikke lige hvad jeg så skal bestille
14	13	2017-03-01 13:59:33	Chrome 56.0.2924	Windows 10	ikke relevant	hej
15	14	2017-03-02 11:41:58	Chrome 56.0.2924	Windows 8.1	Levering	At I først kan levere enten onsdag eller torsdag. Det er jo midt på ugen, og så ryger hele ide
16	15	2017-03-03 08:55:55	IE 10.0	Windows 7	Levering	at I kun kører levering onsdag og torsdag - Vores familie er splittet i løbet af ugen - så det k
17	16	2017-03-03 11:01:36	Chrome 56.0.2924	Mac OS X 10.12.3	Teknisk problem	kan ikke komme videre?
18	17	2017-03-03 15:42:52	Chrome 49.0.2623	Windows XP	Teknisk problem	kan ikke vælge ugedag, kommer ikke noget frem
19	18	2017-03-04 17:28:16	Safari 10.0	Mac OS X 10.12	Levering	hvordan ved jeg, hvornår på dagen maden bliver leveret?
20	19	2017-03-05 17:32:31	Chrome 56.0.2924	Windows 7	Pris	er kun inde at undersøge priserne
21	20	2017-03-05 17:32:31	Chrome 56.0.2924	Windows 7	Pris	er kun inde at undersøge priserne
22	21	2017-03-05 17:32:31	Chrome 56.0.2924	Windows 7	Pris	er kun inde at undersøge priserne

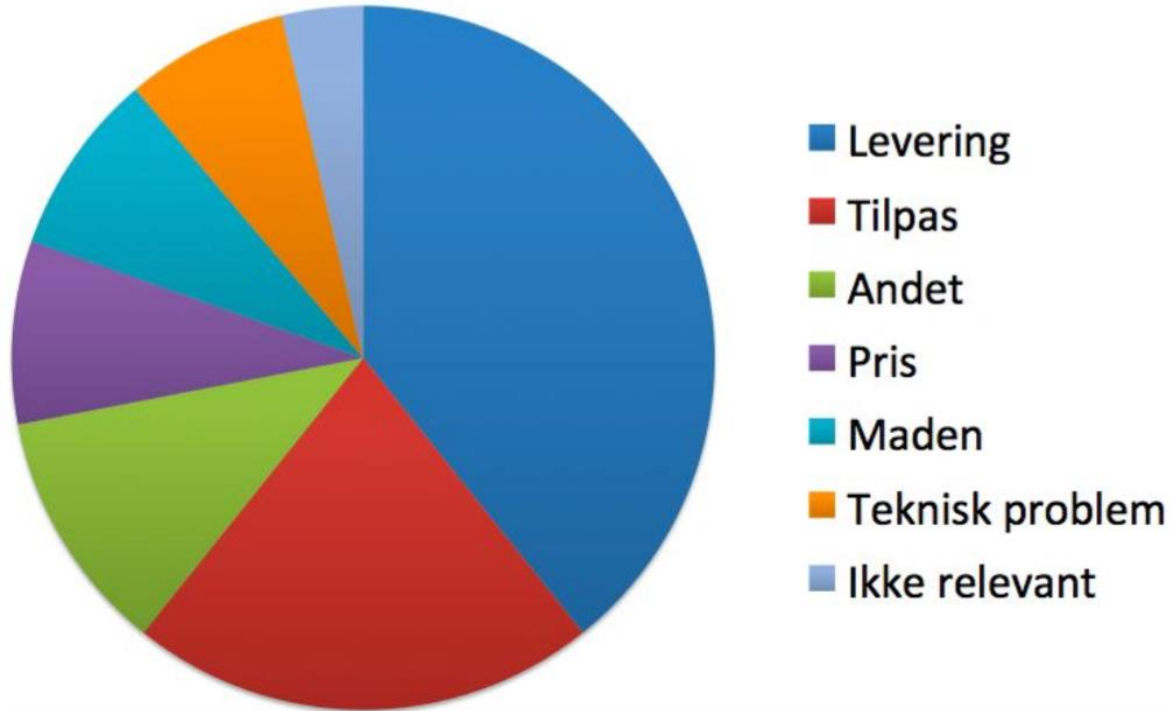
i leverer ikke i mit område.

Vi er 3 voksne og 3 børn..... ved ikke lige hvad jeg så skal bestille

hej

# Prioritering af udsagn

---



# ”Bløde data” strategi

- Hvert kvartal
  - Lav 10 kunde interview
  - Lav 5 brugertest
  - Indsaml holdninger fra brugerne (fx med Hotjar)
- Lav en liste med kundernes 10 største frustrationer
  - Prioriter
  - Design
  - Mål på resultatet (split-test om muligt)

# 3: Automatisering for dummies

- Lav et pilot-projekt hvor:
  - Lav en enkelt plan, fx at køre proces en gang i kvartalet
  - Sæt analytics og Hotjar op til at sende rapporter og opdateringer
  - Gennemtving en split-test plan, med 12 test hen over året
  - Lav læsegrupper, mandagsmøder, netværksgrupper

# Spørgsmål & svar

...

19. marts 2019 · Industriens Hus · København

Conversion  
**boost**

Conversionboost.dk



Ambition



**Craig Sullivan**

User Experience champion, Optimal  
Visit



**Simo Ahava**

Senior Data Advocate,  
8-bit-sheep



**Christian Holst**

Research Director & Co-Founder of  
Baymard Institute



**Anne-Kathrine  
Christensen**

Customer Experience Consultant,  
Specifi



**Charlotte Brix Borg**

Marketing Direktør, Solteq



**Anders Toxboe**

Founder of UI-Patterns.com



**Kristoffer Ewald**

Chief Innovations Officer, Artefact



**Ole Gregersen**

Optimeringsspecialist og arrangør,  
Optuner

Conversionboost.dk

Conversion  
**boost**

19. marts 2019