

**Om användning av  
survey- och beteendedata  
för att utveckla bättre affärer**

Fredrik Törn  
Coop Sverige

**coop**

---

# Agenda

- Kort om Coop – i siffror
- Användning av **surveydata** för att fatta affärsbeslut
- Användning av **försäljningsdata, eller annan beteendedata**, för att fatta affärsbeslut
- **Kombinationer av försäljningsdata och survey-data** för att fatta affärsbeslut
- Avslutande reflektioner och frågor

# Kort om Coop - i siffror



BUTIKSFÖRSÄLJNING

**38** miljarder  
SEK

ANTAL ANSTÄLLDA

**20 000**

ANTAL BUTIKER

**656** st

ANTAL BUTIKSBESÖK

**5** milj./  
vecka

ANTAL MEDLEMMAR

**3,5**  
miljoner



# Användning av surveydata

Nöjdhets-  
mätningar

Marknads-  
kommunikation  
/ varumärke

Mat-o-metern

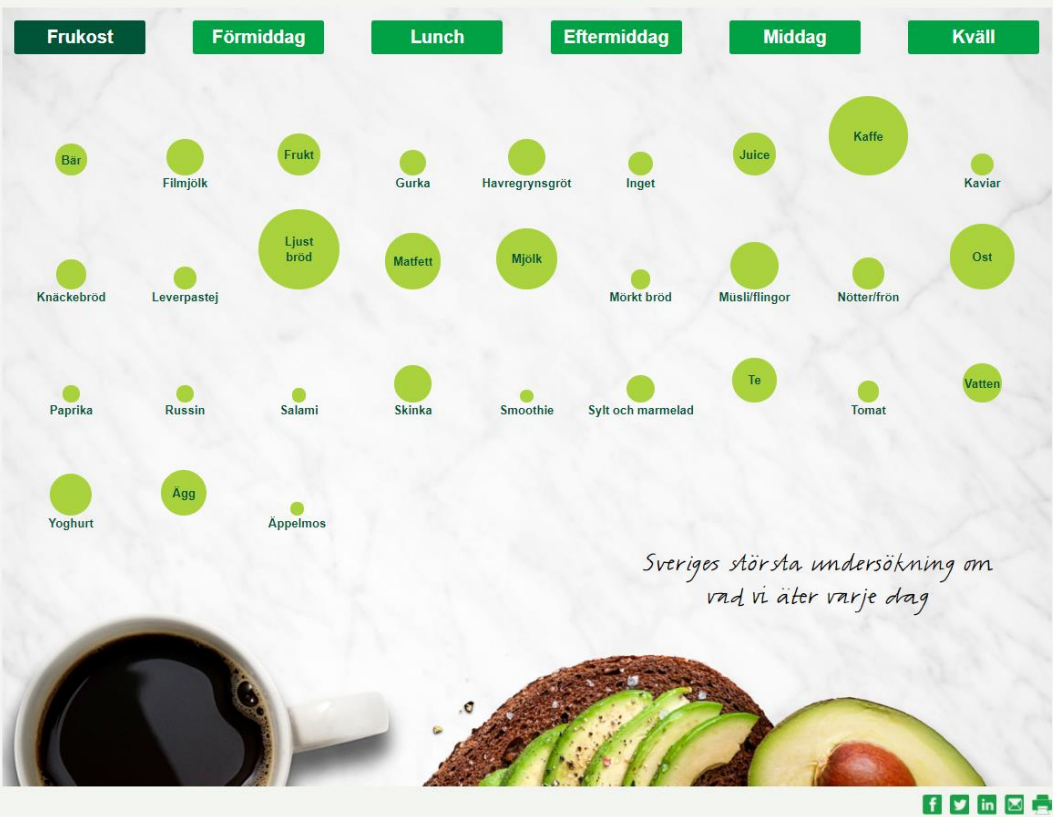
Under-  
sökningar  
ad hoc

# Upplevelse av marknadskommunikation och varumärke





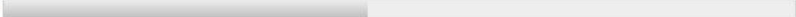
# Matometern



# Ad-hoc-undersökningar :Två exempel

|   |   |   |   |
|---|---|---|---|
|  |  |  |  |
| <b>1000g</b>  | <b>500g</b>   | <b>500g</b>   | <b>1000g</b>  |
| <b>49,90 kr</b><br><b>(49,90 kr/kg)</b>   | <b>34,95 kr</b><br><b>(69,90 kr/kg)</b>   | <b>29,95 kr</b><br><b>(59,90 kr/kg)</b>   | <b>79,90 kr</b><br><b>(79,90 kr/kg)</b>   |

Fortsätt

0%  100%

# Ad-hoc-undersökningar :Två exempel

## AFTONBLADET Tester

Start Sport Nöje TV Ledare Kultur A till Ö F Tom

SENASTE NYTT

Startelden / Tester

2014-09-10

MEST LÄST IDA

PLUS Meet proteinrika äran ämst i test

DET HÄR ÄR EN PLUS-ARTIKEL

PLUS

PLUS TEST: En härtri 13åa med trimmer

### Mozzarellan avgör i stort pizzatest

PLUS Slimmad design avgör i dammsugartest

PLUS Årets tio bästa söckböcker

PLUS TEST: Högsta bästa mobiler

PLUS Dyraste tvättberedaren säst

PLUS Test: De bästa bilformbilerna

PLUS Så bra är ipad

PLUS Nya iPad kända trenden

PLUS Se upp för urad vid mikro

PLUS Godast inte tyttiga i smoot

PLUS Här är läpp som sitter längst

PLUS TEST: Så bra nya iphone 6 och

PLUS En bubbler jlganterna

PLUS Mozzarella stort pizzatest

PLUS GUIDE: De bästa funktioner i iOS 8

PLUS Coops speljuice bäst i slindtest

PLUS Nu kan du klipp på platt-tv

PLUS Ursnyggt - inte helt klokrant

PLUS Så är Samsungs nya satningar

Det här är en plus-artikel



### 1. Coop, Pizza Ost & Skinka, stenugnsbakad

Betyg: ★★★★★

Kommentar: **Bäst i test!**

Leverantör: Coop

Beskrivning: Stenugnsbakad pizza på tunn botten med tomatås, mozzarella och skinka

Volym: 340 g

Cirkapris: 26 kr



Omdöme testpanel: Bäst! En pizza med tunn och spröd botten och mycket fyllning

som får beröm i alla läger. God kryddning, bra botten, krispig och trevlig fyllning, är några omdömen.

Omdöme dietist: Bra pizza som är mager trots ordentligt med mozzarella. Plus för rapsolja.

Kontaktinfo: Coop, 0771-17 17 17

När Soia bedömer innehållsdeklarationen och näringsvärdet för vinnarpizzan, blir det positivt.

## BÄST I TEST

COOPS FRYSTA PIZZA FICK HÖGST BETYG I AFTONBLADETS SMAKTEST. SEPTEMBER 2014.



"Bäst! En pizza med tunn och spröd botten och mycket fyllning som får beröm i alla läger. God kryddning, bra botten, krispig, trevlig fyllning. Bra pizza som är mager trots ordentligt med mozzarella. Plus för rapsolja." Källa: Aftonbladet

Smaker framtagna tillsammans med våra medlemmar

FRYST PIZZA Coop 350 g.

coop

coop



# Användning av försäljningsdata och annan beteendedata

Följa butiks-  
beteende

Följa webb-  
beteende

Optimera pris,  
sortiment och  
kampanj

Personalisering  
av erbjudanden

# Följa butiks-beteende



# Följa webb-beteende: enorma möjligheter

## Utveckla innehållet

- Antal besökare på olika sidor
- Antal besökare i olika moduler
- Bouncerate
- Varifrån besökare kommer
- Hur länge man stannar på en sida
- Klick i moduler
- Om man är inloggad
- Vart man går vidare från en sida till en annan plats på coop.se
- Vilka sökord som är mest frekventa, under olika perioder av året
- Vilka recept som besöks mest

## Utveckla tekniken

Vilken device och operativssystem som används

Hur lång laddningstid sidorna har och var vi måste bli ännu snabbare.





# Optimera sortiment, pris och kampanj



# Personalisering av erbjudanden

**Var för alla tillfällen** Pöngshop Partnererbjudande Butiksarbjudande

**Mina pöng 19 728** **Gerd Lindholm**  
Medlemsnr 1234567 De vad du kan få för dina pöngar

**Grillen**

**Gödgheta grilltips och inspiration**  
Bästa tillbehör till grillen och tips för att få den att fungera som du vill. Grilla med oss varje dag med våra grilltips, recept, recept, recept, recept och recept. Du hittar recepten på grillen, recept och recept på vår grilla och grilltips.

**Mina erbjudanden**





































































































































































































































































































# Kombinationer av försäljnings/beteendedata och surveydata

Förstå samband  
attityd-beteende

Förstå samband  
kundupplevelse-  
försäljning

Säkra kvalitet i tester  
och experiment