

# Digitale kundereiser

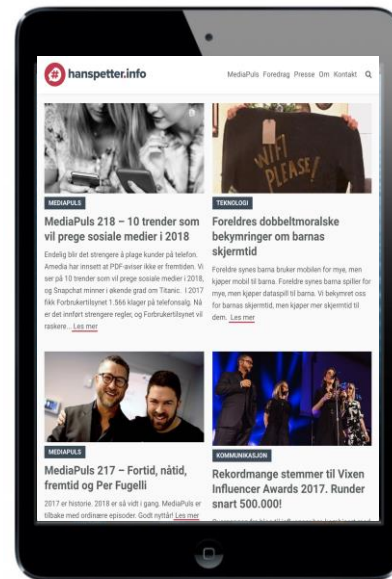
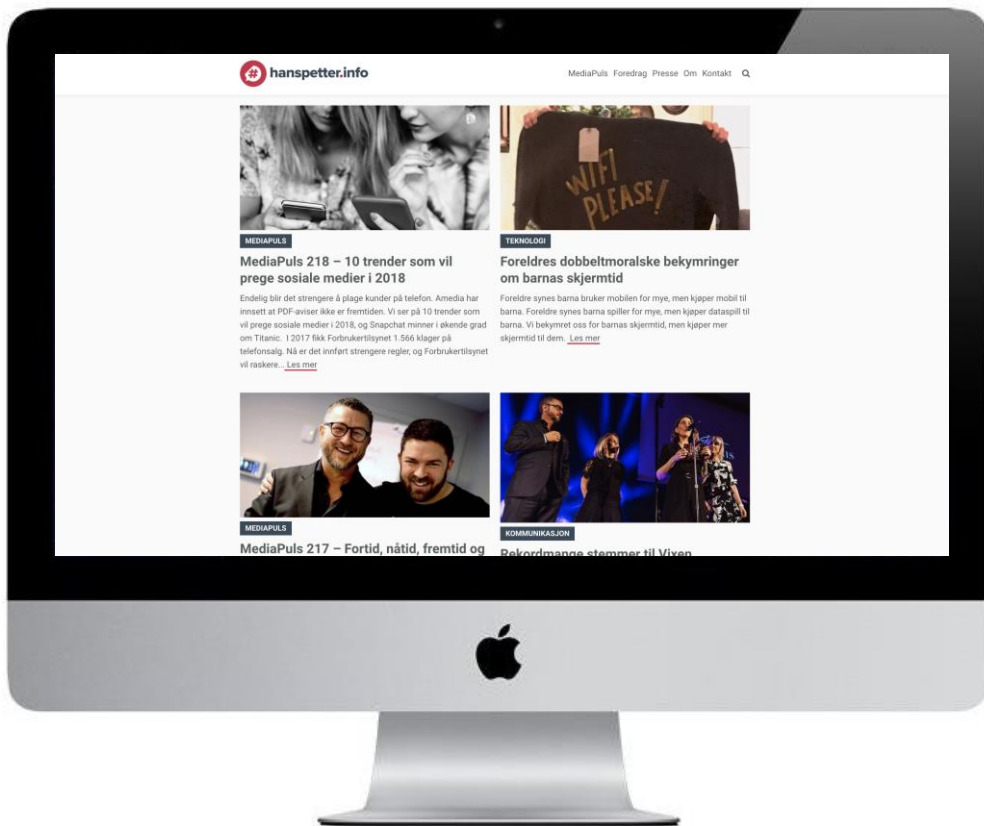
---

@hpnhansen

hpnhansen@gmail.com

911 95 704





*Født og oppvokst med et tastatur i hånda.  
17 års fartstid fra IKT-bransjen – primært*





A close-up portrait of a middle-aged man with a mustache, wearing a dark suit, white shirt, and dark tie. He is holding a cigar in his mouth, and a wisp of smoke is rising from it. The background is a plain, light gray.

*Sånn har vi alltid gjort det, og sånn  
kommer vi alltid til å gjøre det...*

***”Det er ingen grunn  
til at noen vil ha en  
datamaskin i deres  
hjem***

**digital**

*Ken Olsen / DEC 1977*



Den store feil fremtidsforskere og datafreakere gjør, er å trekke erfaringene fra bruk av PC på arbeidsplassene inne i hjemmene. En slik projisering holder ikke, skriver *Leif Osvold* i Oslo.

DEBATT

# Internett en flopp!

Dataekspertene og såkalte fremtidsforskere spår i økende grad at Internett vil bli dominerende i vårt dagligliv i de nærmeste årene, fordi vi vil bli nødt til å ta den i bruk via vår hjemme-PC. Tilbakevisning av slike gale trendbaserte påstander er nå nødvendige, og her er en mot-hypotese: Internett er en flop; det vil si en «motegreie» som kommer til å dø ut om et par år.



det er bruken av PC som teller, ikke besittelsen. Grunnen til dette er simpelthen at mennesket er et sosialt vesen, og etter en stund kommer til å bli lei av å kommunisere med en maskin i fritiden. PC i hjemmet kommer i all hovedsak til å bli benyttet til jobb- og studie-relaterte oppgaver, samt til spill og underholdning. Og selv volumet av disse positive anvendelsene blir små, også på

vende menneske, ikke taste inn på en maskin. Når vi leier vår video så vil vi besøke utleieren og velge i visuelle omgivelser. Shopping vil vi gjøre ved å oppsøke det levende miljø i butikkene, ikke sitte hjemme og bestille varer. Vi klarer ikke å «snakke» med eksterne familiemedlemmer eller venner via en PC, så lenge vi kan ringe eller besøke dem. Vi vil ikke lese hverken aviser, fag- el-



There's no chance  
that the iPhone is  
going to get any  
significant market  
share. No chance.

- Steve Ballmer, 2007



## Mini-TV er en flopp

Kundene vil ikke ha bittesmå bærebare tv-skjermer.



AV: MARIUS JØRGENRUD

| TELE-KOMMUNIKASJON

| PUBLISERT: 30. JULI 2010 - 13:13

”*Sosiale medier er  
svært spennende,  
men ikke for å  
bygge merkevarer.*



*Alf Bendixen / Big Blue*

A man with short, light-colored hair and a slight smile is standing in a room. He is wearing a light blue button-down shirt. The background features large windows looking out onto greenery, and a bar area with a dark wooden counter and a multi-bulb light fixture. The overall atmosphere is warm and sophisticated.

”Papiravisa kommer  
massivt og totalt back  
in style. Den blir like  
kul som vinylen. Kidsa  
kommer til å elske den.

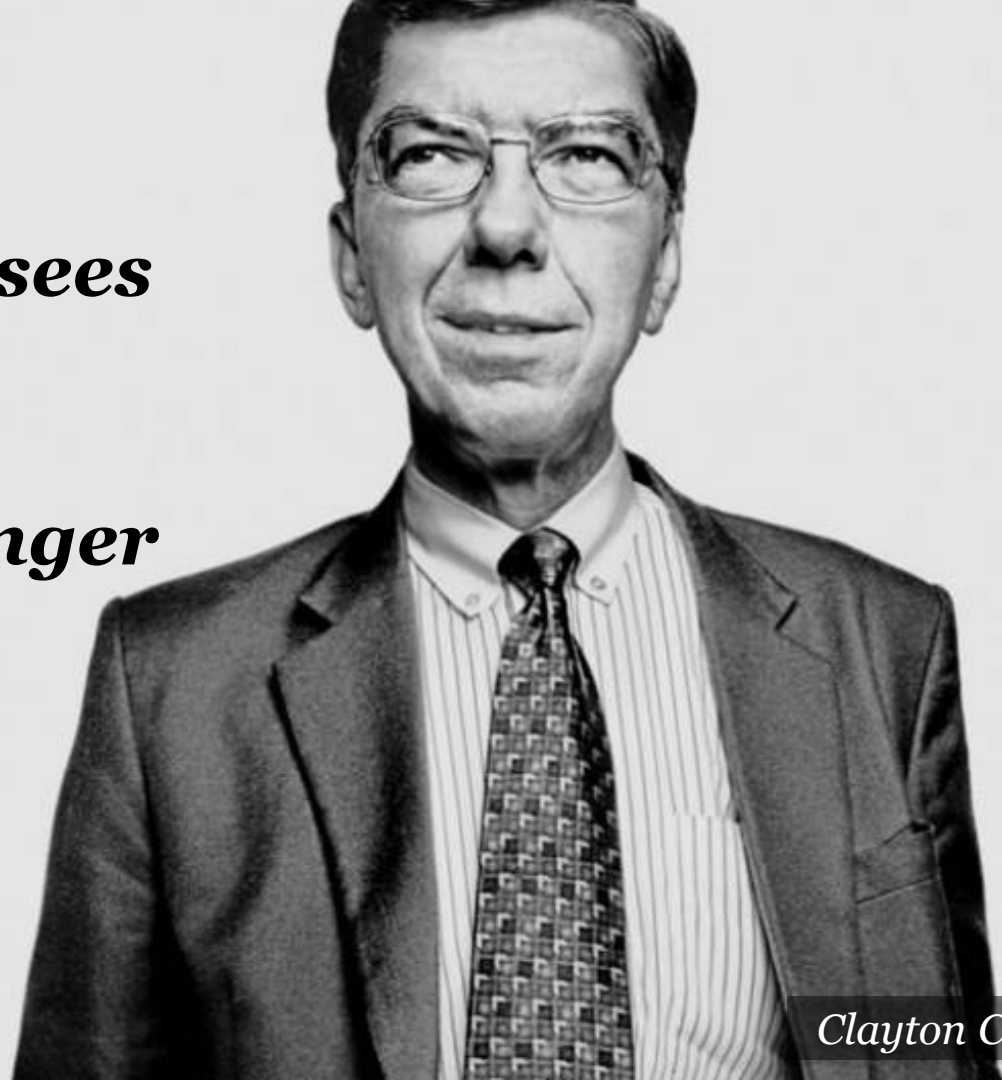
*Tore Renberg / Spaltist og forfatter*



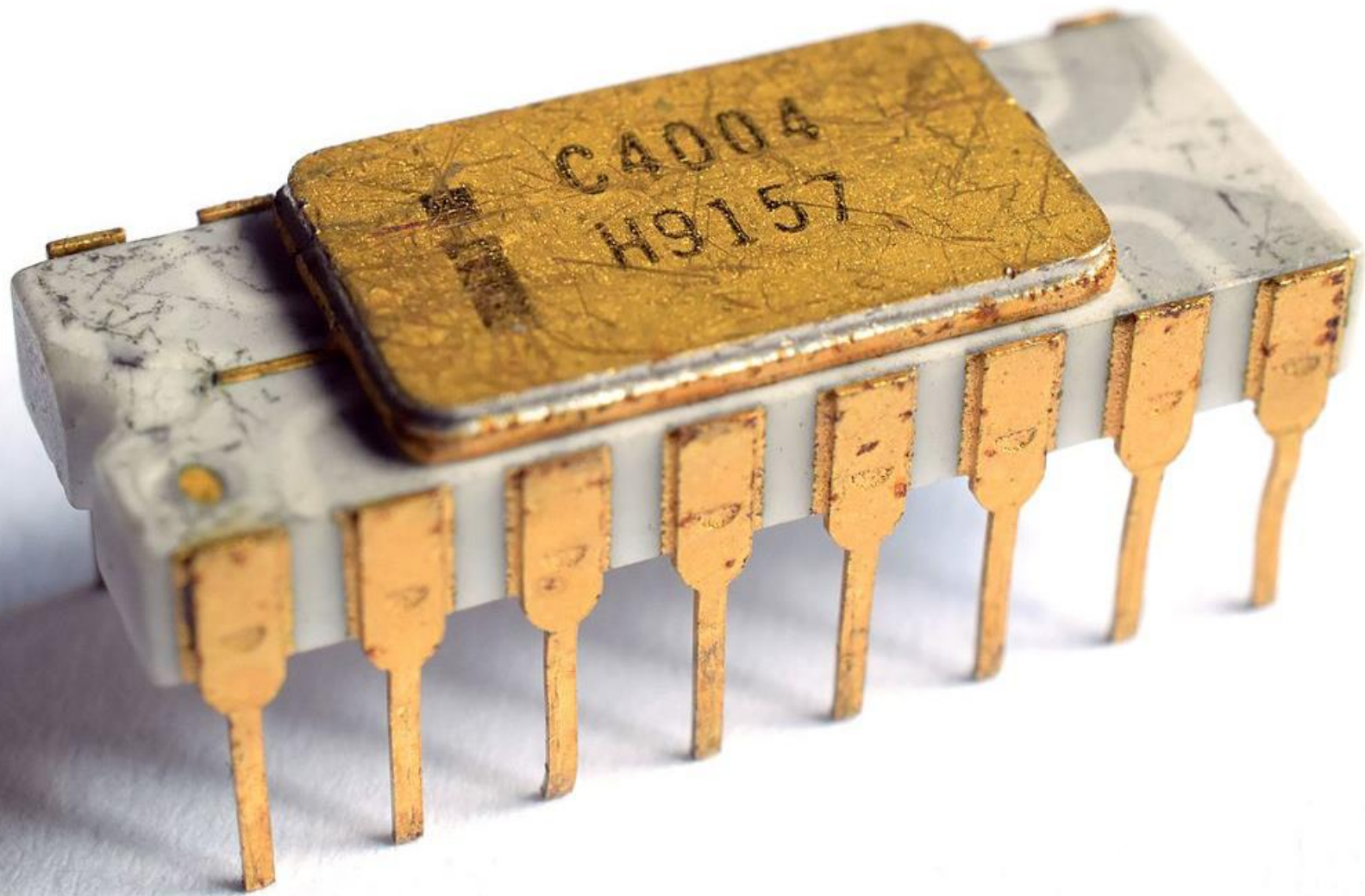
***”Endringer tar  
lenger tid enn  
vi tror, men  
kortere tid  
enn vi ser....***

”

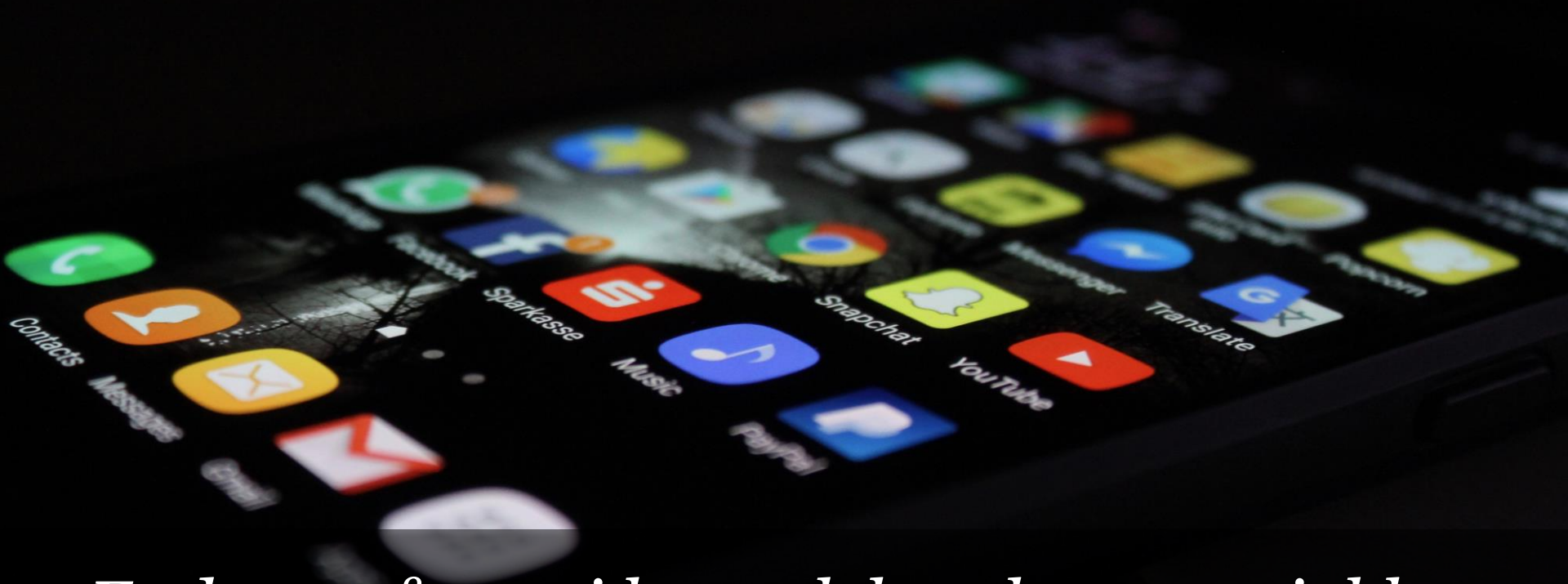
*Disruptiv  
teknologi kan sees  
på som en ny  
teknologi som  
uventet fortrenger  
en etablert.*



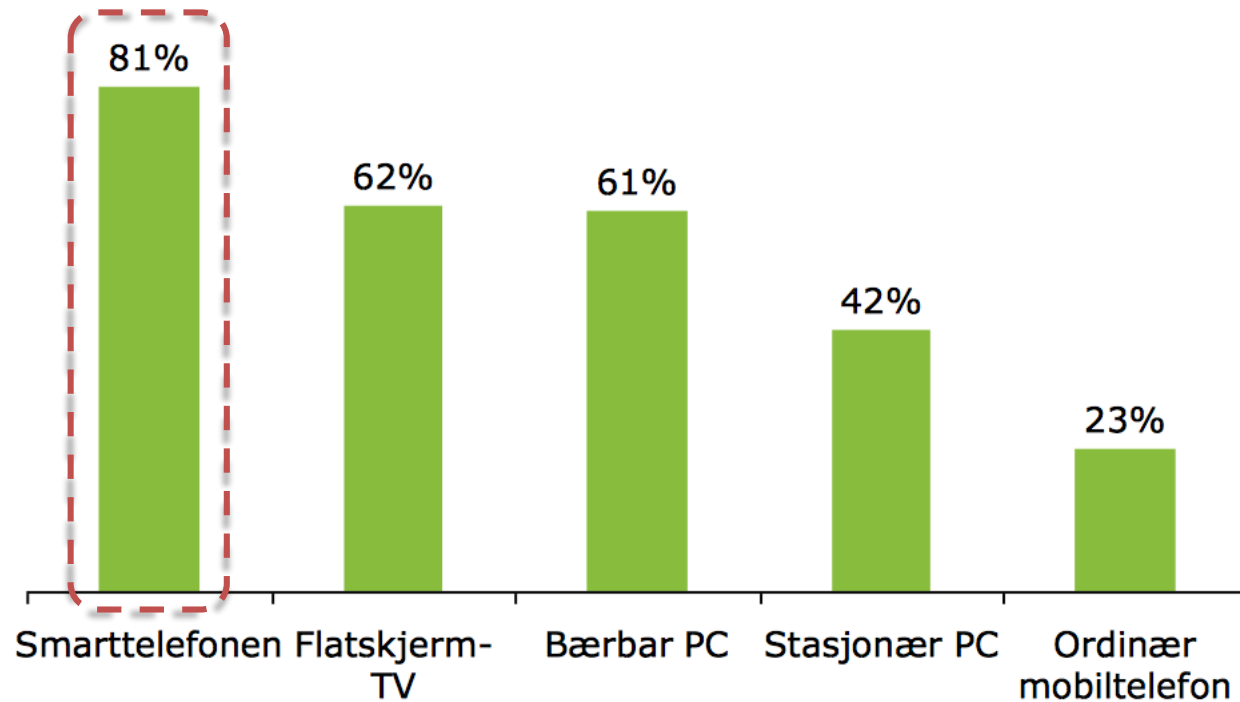
*Clayton Christensen*







*Endrer måten vi lever, leker, lærer og jobber*



# 78.SMARTPHONE

2007 Apple releases the first iPhone.

By now, most of us have had our little hand computers in our pockets for so long that it's easy to forget they didn't exist a decade ago. BlackBerry built a now faded empire on the idea that a cell phone could deliver e-mail, too; Apple put more than 30 other things in there. Think back to the last time you bought a GPS navigator, flashlight, camera, even an iPod. Unless you're especially outdoorsy, or love iPods, it was probably before 2007. —Jeff Muskus

## THINGS THE SMARTPHONE KILLED

Typing out a paper on a phone is still harder than on a laptop, but you can do it.

Google Play and iTunes are this century's CD collection.

Streaming music apps can substitute for the radio.

Don't go digging out your old iPod. It'll blow your mind.

The Rolodex was like a contacts list that could only get so overstuffed.

Your browser, or a host of apps, can replace print news. (But thanks for buying this magazine!)

There's even a phone in there! Technically!

Did you ever even own a stopwatch?

iBooks and Kindle apps can keep you away from print books.

Paper plane tickets: suitable for framing.

Clock apps are generally more flexible than the old alarm clock.

Unlike actual flashlights, flashlight apps don't need C or D batteries.

The legal pad isn't as compact as Evernote.

If you're under 25, you've never owned a paper day planner.

Audio recorders: for that Maxwell Smart vibe.

Streaming video apps look better than the picture on your portable TV.

Netflix is a lighter haul than your DVD collection.

This camera is a lot bulkier than the two in your phone...

...and your phone probably has a better lens than this point-and-shoot.

You couldn't take a Vine in the video camera era.

Your phone has GPS built in. Say hi to the NSA!

Guess what calendar apps replace?

True, atlases look better on coffee tables.

Bar-code scanner apps make comparison shopping easy.

No need for an old-school lodestone with compass apps.

Smartphones moved watches back into people's pockets. We'll see if smartwatches can put phones on our wrists.

The Mail app is the giant fish-shaped mailbox we deserve.

Actually, solar-powered calculators are still pretty useful. Too bad you threw yours away.

LOL pedometer!

Yahoo! Weather: more features than a thermometer, less mercury.

PROFOTO/STYLING BY FRIGOLI, JACQUELINE AND MAKEUP BY JULIA LONCOTTA

Photograph by David Brandon Geeting



1 av 2 er på  
Facebook  
mens de ser  
på TV

Snart kun «gamlinger» som leser papiravis, ser på TV og hører på radio



- Dear Mark, skrev Aftenpostens sjefredaktør i 2016. Bildet er altså tatt i en helt annen sammenheng. Men nå er det altså et faktum at sosiale medier er en større reklamekanal enn papiraviser. (Bilde: Erik Johansen / arkivfoto)

MEDIEBAROMETERET:

## For første gang kjøper mediebyråene nå mer reklame på sosiale medier enn i papiraviser

Det viser Mediebarometeret for oktober. TV-omsetningen fortsetter å falle svakt, mens «bannerannonsen» får en uventet opptur.





Fra venstre: Salgsdirektør Bjørn Gunnar Rossvoll i TV 2, TV-sjef Marianne Massaiu i Mediacom og daglig leder Merete Mandt Larsen i Mediebyråforeningen.

## Fjerde kvartal ga et historisk skifte i reklamemarkedet: Nå har internett passert TV

MEDIEBAROMETERET 2018: De store pengene flytter seg digitalt. Da må de digitale varelagrene fra TV-selskapene bli større og bedre, etterlyser Marianne Massaiu i Mediacom.

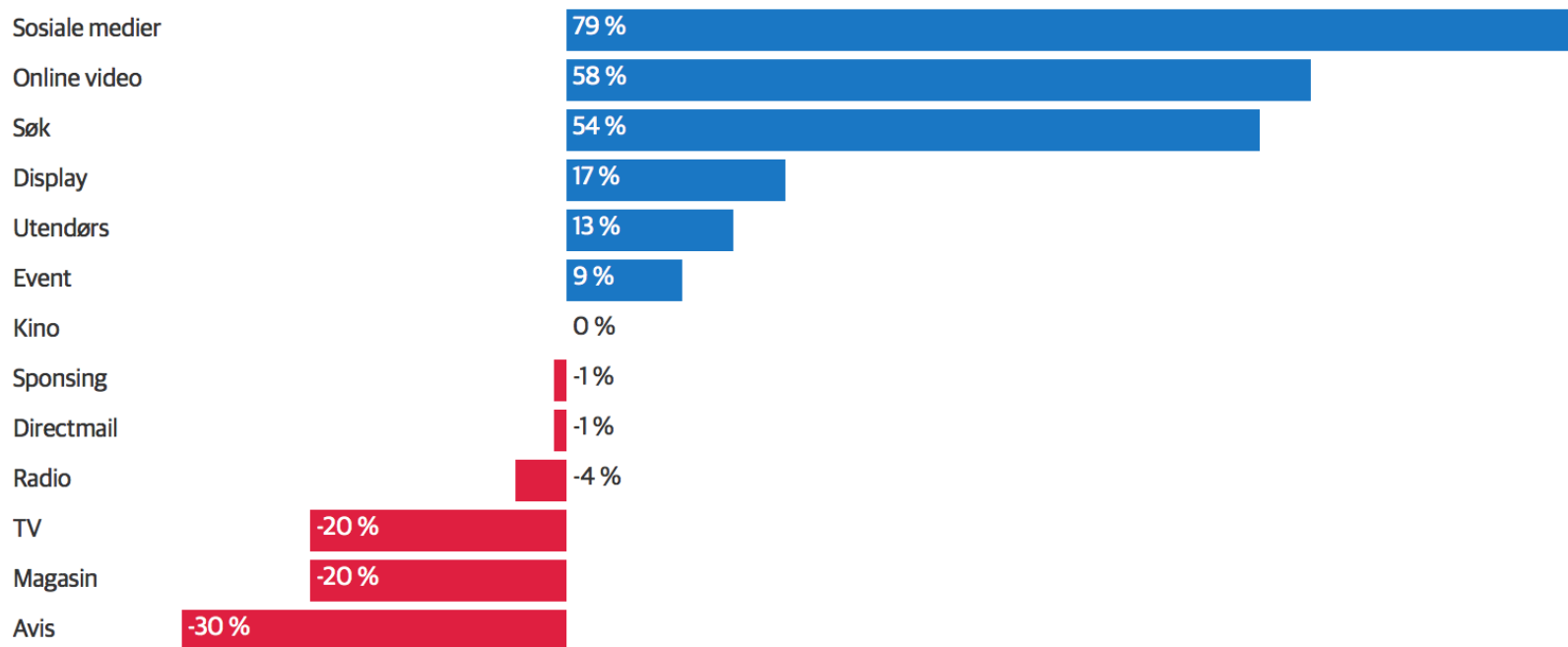


AV: GARD L. MICHAALSEN

PUBLISERT: 15. JAN. 2018 - 21:00 ENDRET 15. JAN. 2018 - 21:14

# Tv- og avisreklame faller - sosiale medier øker

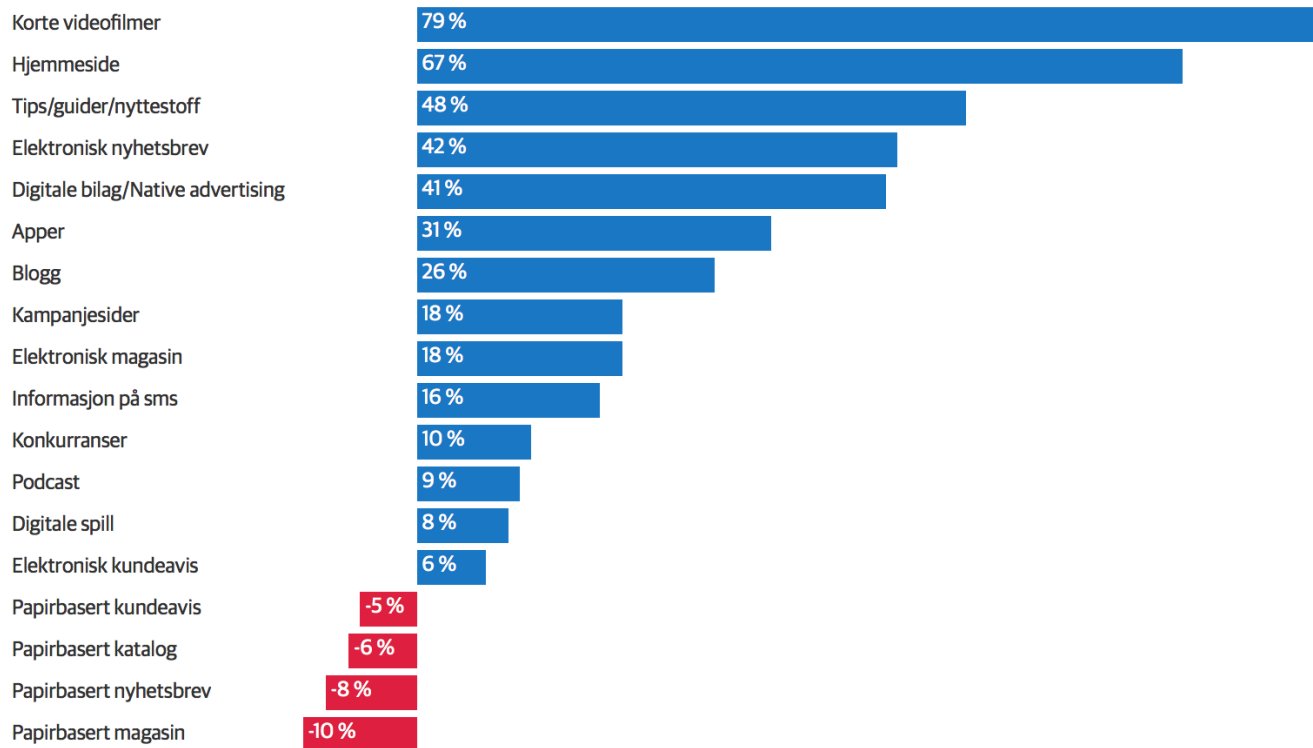
Differansen mellom andelen annonsører som sier de vil øke reklamebudsjettet - og de som reduserer det - for ulike reklamekanaler.



Kilde: Den Store Annonsørrapporten 2017 - et samarbeidsprosjekt mellom ANFO og fightingeverydayboredom

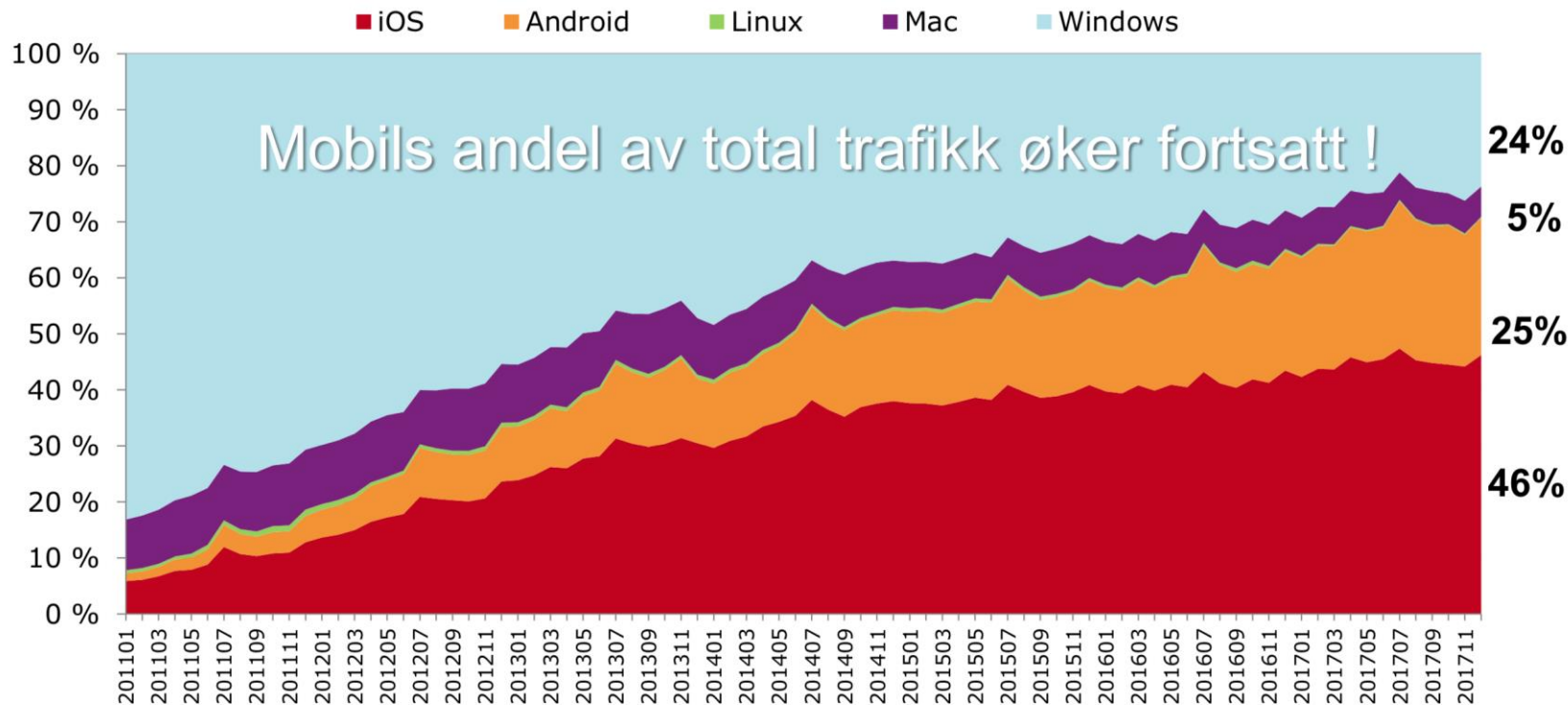
# Dette vil norske annonsører satse på fremover

Nettoandel som «satser mer eller mindre på innholdstype». Podcast er for første gang på listen.

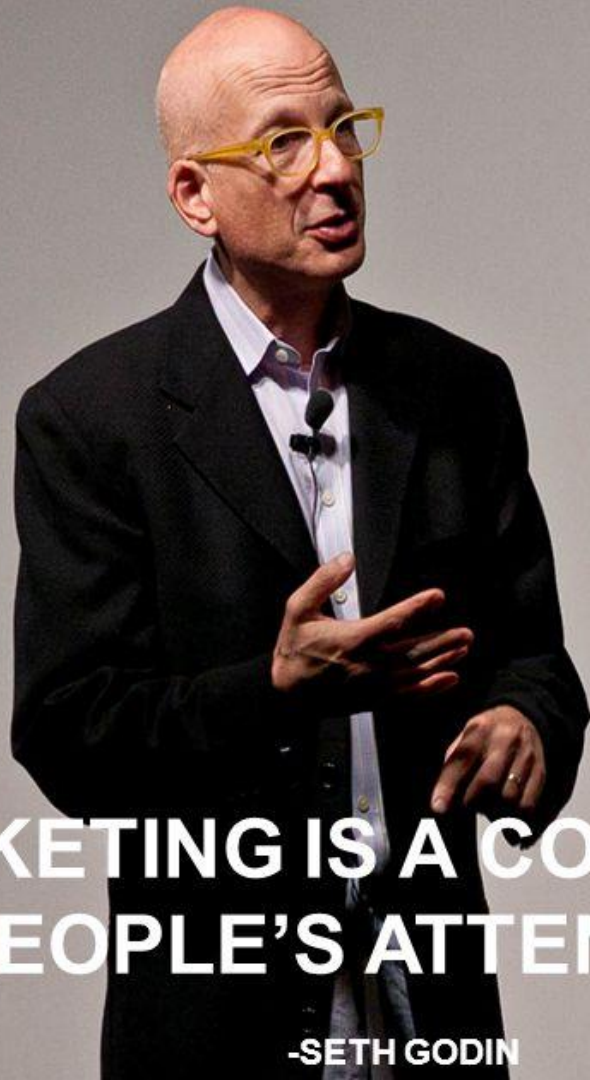


Kilde: Den store Annonserapporten 2017 - et samarbeidsprosjekt mellom ANFO og fightingeverydayboredom

# 70% av nett-trafikken fra mobil/mediebrett!



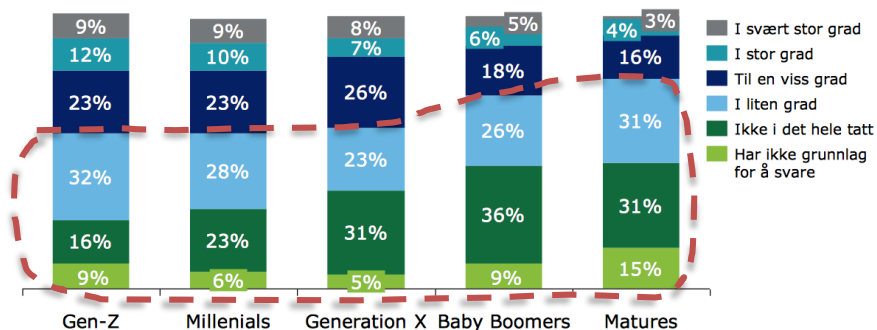
Kilde: Scores, Kantar Media / comScore



**“MARKETING IS A CONTEST FOR  
PEOPLE’S ATTENTION”**

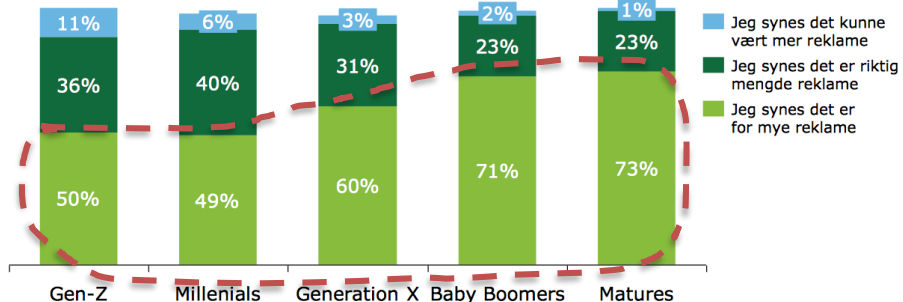
**-SETH GODIN**

### I hvilken grad man synes at reklame på nettaviser er nyttig



60-80% finner reklamen unyttig

### Hva man synes om mengden reklame på nettaviser du leser



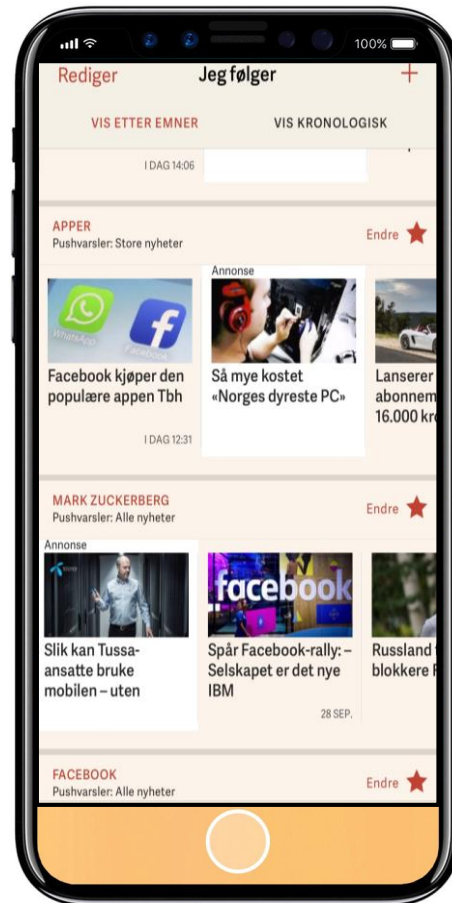
50-70% synes det er for mye reklame

**Skip Ad ►**

- Når jeg vil,  
hvor jeg vil,  
på hva jeg vil  
og hvordan  
jeg vil...



Tilgjengelig  
Personalisert  
Relevant  
Verdiøkende



**Før**

**Den nye kjøpstrakten**

**Nå**

Oppmerksomhet

Markedsføring

Interesse

Markeds-  
kommunikasjon

Vurdere

Hensikt

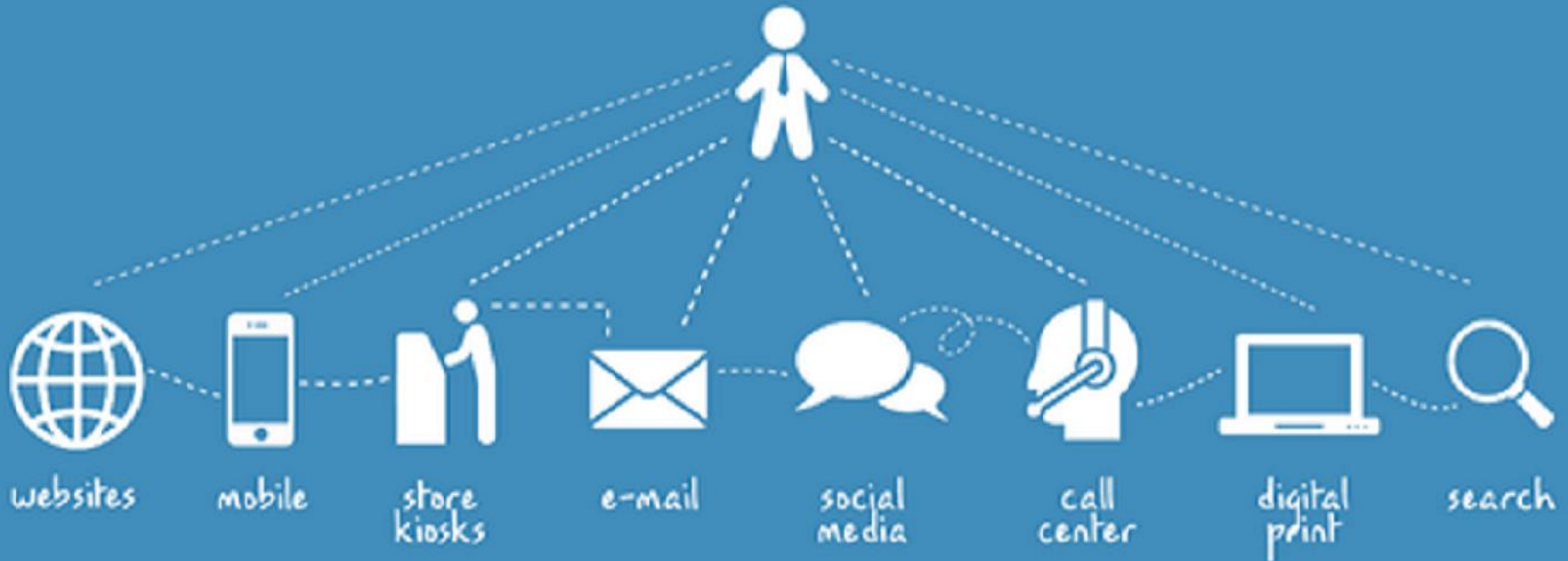
Salg

Evaluerer

Rådgiving & kjøp

Kjøpe

# Uendelig med muligheter - omnikanal



# Kundereisen endres

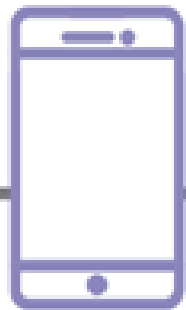
**50-80%** av kjøpsprosessen er gjennomført før kunden tar kontakt



Kraftig vekst i **online trafikk** og **salg**



**Mobilen** tar over for desktop, og **sosiale medier** skaper økende engasjement



**E-posten** er fortsatt den prefererte kanalen til de fleste kundene



# Shopping er en handling – uavhengig av kanal



**80%** av kundene bruker **mobilen** i butikken for å få hjelp med handelen



Mer enn **50%** av handel i dag er påvirket av digital informasjon



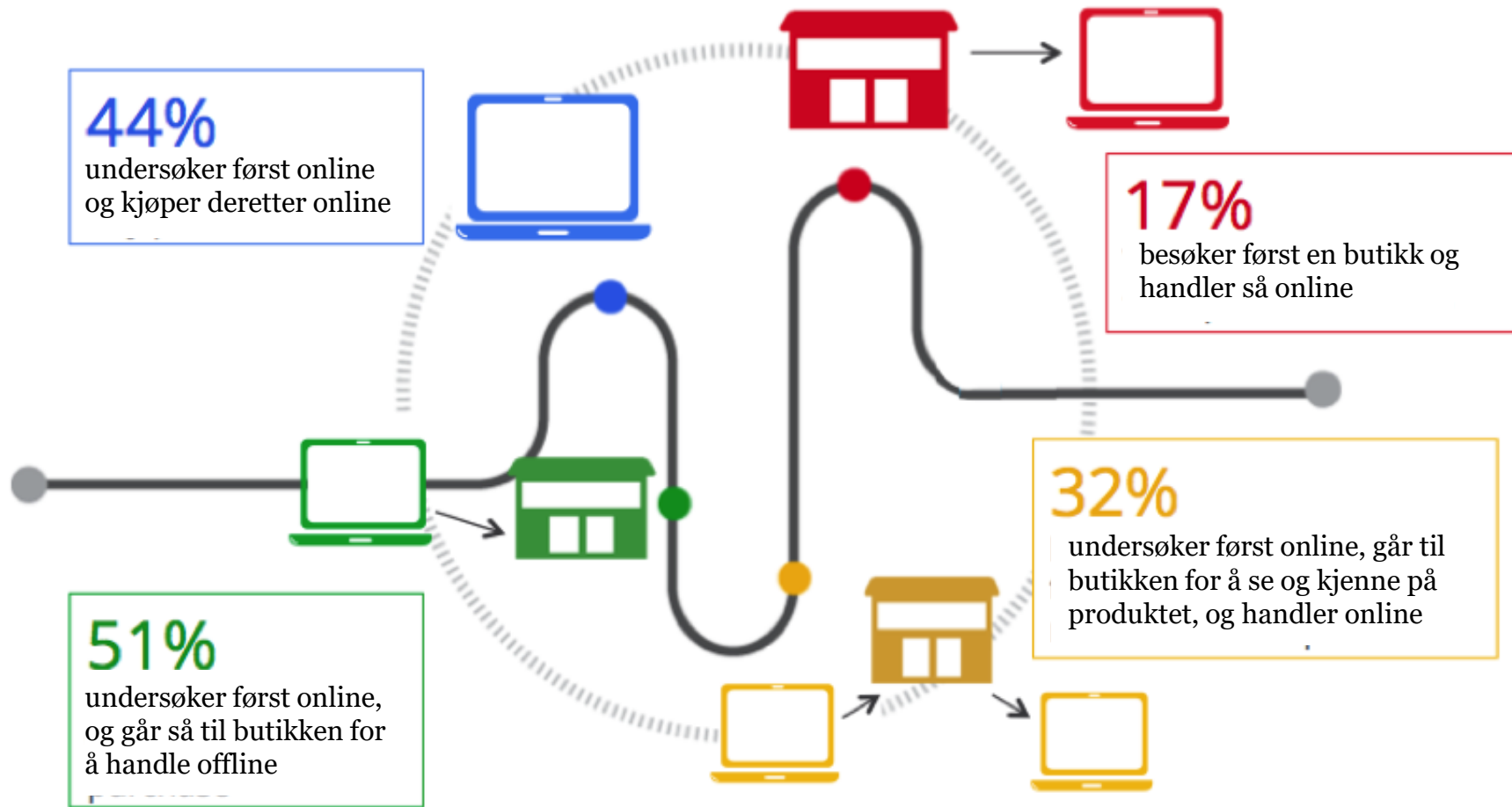
**39%** av retailere bruker data for å konvertere kundene digitalt

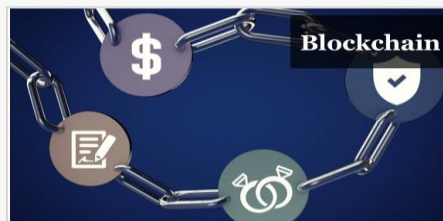
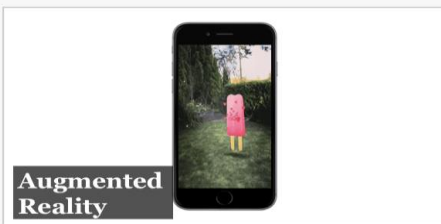
## Research Online



## Buy Offline





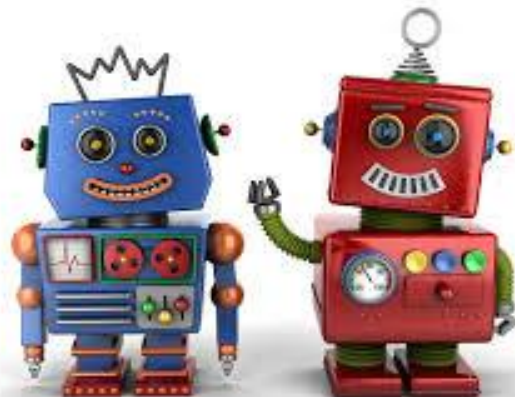


# Google

Google-søk

Jeg prøver lykken

Google på: [English](#)







**Merkevare-  
sentrisk**



**Kunde-  
sentrisk**









Privat Bedrift og landbruk



Kjøp forsikring Meld skade Kundeservice

## MELD SKADE

*på kjøretøy*

Meld skade raskt og enkelt - det tar bare noen få minutter. Hvis vi trenger mer informasjon, tar vi kontakt med deg.

Start her

Hva om  ikke bestemte?





best på billakkerer



Alle

Bilder

Google Maps

Shopping

Videoer

Mer

Innstillinger

Verktøy

Omtrent 23 200 resultater (0,53 sekunder)

## Billakkerer av høy kvalitet | Lakk og karosseriverksted Oslo

[Annonse](#) [www.bilpartner.net/lakking](http://www.bilpartner.net/lakking)

Som kunde hos Bilpartner får du alltid garanti på utført arbeid. Kontakt oss nå!

Reparasjoner etter skade · Lakking / polering · Skifte bilglass · Leiebil ved behov



Åpningstider ▾

Sortér etter ▾

### Billakkerer AS

5,0 ★★★★★ (2) · Bilverksted

7,2 km · Oslo · 22 07 49 10

Åpen · Stenger 16



VEIBESKR.

### Bekkestua billakkerer AS

Ingen anmeldelser · Billakkeringsjeneste

7,0 km · Bekkestua · 67 12 40 60



VEIBESKR.

### Holtan's Billakkerer AS

5,0 ★★★★★ (1) · Billakkeringsjeneste

9,8 km · Oslo · 22 16 21 30

Åpen · Stenger 15



NETTSTED



VEIBESKR.

[Flere steder](#)



**Hans-Petter Nygård-Hansen**

5 mins · 🌐 ▼



**Hvor bør jeg dra for å eventuelt  
lakkere min Tesla Model X?**



Like



Comment



Share





Holtan's  
Billakkering  
@holtansbillakkering

- Home
- About
- Photos
- Reviews
- Posts
- Community
- Create a Page

Like Follow Recommend ...

- 

Tor Arne Ballo  
★★★★★ · April 24, 2018  
Flinke hyggelige og kvalitetsbevisste fagfolk 💎
- 

Nicholas Feen  
★★★★★ · February 1, 2017  
Hyggelige og ærlige, profesjonelle og dyktige fagfolk med lang erfaring. Leverer til avtalt tid og avtalt pris. Anbefales på det sterkeste!
- See All

Posts



Holtan's Billakkering  
April 23 at 10:13pm · 🌐

Nå er våren her 🌞🕶️ Vi er klare for å hjelpe deg med bilen 🚗🔧🛠️

KVALITET - ERFARING - KONKURRANSEDYKTIGE PRISER

**VÅRKAMPANJE**

Fiks bilen etter vinteren!  
Vi tilbyr nå hele 25%  
rabatt på alle typer skader  
og lakking ut mai  
(gjelder ikke forsikringskader).

**25%  
RABATT**

Kom innom oss for gratis  
taksering av din bil i dag.

**Onsdag 25. og torsdag 26. april**  
holder vi lagnønt til kl. 19



Send Message

👤 Pål-André Kjøniksen and 1 other like this or have checked in

About See All



📍 Kakkelvnskroken 2 (6.08 mi)  
Oslo, Norway 0954  
Get Directions

📞 22 16 21 30

💬 Typically replies within an hour  
Send Message

🌐 www.holtansbillakkering.no

📁 Automotive Repair Shop

✎ Suggest Edits

- Related Pages
- 

DekkGutta  
Tire Dealer & Repair Shop

👍 Like
- 

Sol-film  
Automotive Parts Store

👍 Like
- 

Klarlakk | Din Lakkerin...  
Automotive Body Shop

👍 Like
- Automotive Repair in Oslo, Norway

Holtan's Billakkering

🔔 Choose an option or type your own message.

Can you check the price of a product?

Where is your store located?

Can I make a purchase?

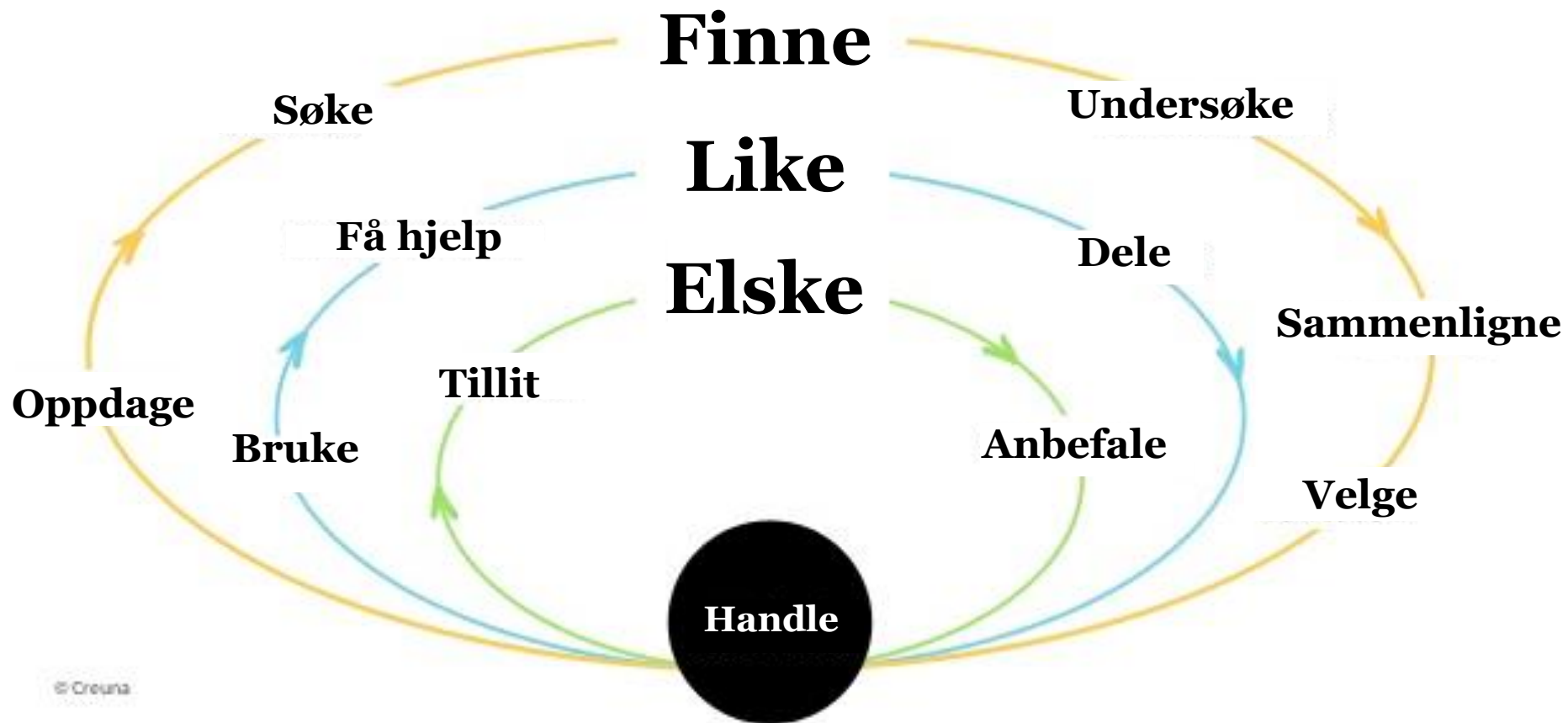
What forms of payment do you accept?

Type a message...

📎 🗿 🧠 📄 📧 📷

**OUT OF  
SIGHT**

**OUT OF  
MIND**



Billakkering  
**KLARLAKK**

Oppretting - Lakkering  
Ruteskift - Bilpleie

A close-up portrait of a middle-aged man with a mustache, wearing a dark suit, white shirt, and dark tie. He is holding a cigar in his mouth, and a wisp of smoke is rising from it. The background is a plain, light gray.

*Sånn har vi alltid gjort det, og sånn  
kommer vi alltid til å gjøre det...*

# Digitale kundereiser

---

@hpnhansen

hpnhansen@gmail.com

911 95 704

