

CASE: Systematisering af virksomhedens data gennem kvantitative undersøgelser, der kan øge kendskabet til målgruppen med henblik på kunderettet markedsføring og øget salg på B2C markeder i Danmark.

## CASEBESKRIVELSE

Nicebuy.dk er en online net-shop, der har eksisteret siden 2008. Virksomheden forhandler et stort udbud med kendte dansk- og internationale brands som bl.a. Alessi, Eva Trio, de Buyer, Eva Solo, Lékué, Leifheit, Microplane, OXO, Rosti, Rösle, Stelton, WMF, Zone og mm. Nicebuy.dk's udbud vokser og udskiftes kontinuerligt, så deres sortiment hele tiden følger trends og markedets behov.

Hos NiceBuy.dk vægter de den gode service, og ønsker at give deres kunder en unik service fra det øjeblik, man vælger at handle. Virksomheden gør meget ud af træningen og uddannelsen af deres medarbejdere i kundeservice, man kan som handlende derfor hurtigt få en givende vejledning ift. produktvalg eller produkters information. Hvilket også afspejler sig på Trustpilot, hvor virksomheden har fået 5 ud af 5 stjerner fra deres kunder.

Derudover er Nicebuy.dk CSR-mærke, og tager derfor et samfundsansvar for deres medarbejder såvel som samfundet. Dette gør de bl.a. gennem jobprøvning, flexjobber og studerende i samarbejde med STU uddannelser.

På nuværende tidspunkt benytter Nicebuy.dk sig af et CMS-system (Content Management system), som indtil nu har været en vigtig del af deres forretning. I takt med at Nicebuy.dk er vokset og flere hjemmesider er kommet ind under samme paraply, har CMS-systemet nået sine begrænsninger i forhold til at kunne optimere deres interne processer samt det at kunne udvikle en mere kunderettet marketing.

På baggrund af disse begrænsninger har Nicebuy.dk besluttet at udskifte deres CMS-system, for at bryde med de nuværende begrænsninger. De nye muligheder for at kunne skabe en mere kunderettet markedsføring, medfører også behovet for at oprette en marketingsafdeling. Et skift til et nyt system giver nye og flere muligheder, men skaber også nogle udfordringer i overgangsfasen.

Derfor ønsker Nicebuy.dk at få et talent team, som kan skabe en gnidningsfri overgang fra det ene CMS-system, hvor der skal kortlægges vigtige elementer i forhold til siden og funktioner, som bruges i forhold til SEO, Facebook, og digitale kampagner. Derudover ønsker de at målrette markedsføringen, som kræver at de bliver klogere på kundernes ønsker og behov, i forhold til de forskellige produkter og hjemmesider. På baggrund af analyse arbejdet skal der udvikles konkrete kunderettet marketingsindsatser på B2C markedet i Danmark.

CASE: Systematisering af virksomhedens data gennem kvantitative undersøgelser, der kan øge kendskabet til målgruppen med henblik på kunderettet markedsføring og øget salg på B2C markeder i Danmark.

## KONKRETE OPGAVER

De konkrete opgaver for casen er opdelt i følgende faser:

### 1) Onboarding og relancering af CMS-systemet

- Introduktion til virksomheden Nicebuy.dk og deres andre sites
- Introduktion til branchen og deres store produktsortiment
- Fastlægge statusmøder og målsætninger i samarbejde med Jesper (CEO)
- Onboarding til den nye relancering af CMS-systemet, hvorfor og hvad det kan skabe.

### 2) Kortlæg et hurtigt overblik over, hvad det nye CMS-system har ændret.

- Herunder skal team se, om der er nogle sider og funktioner der skal opdateres qua det nye system. Disse indsigter dannes i en form for overblik, som gives til virksomheden, samt danner grobund for, hvilke elementer teamet skal udvikle og optimere på i 4 fase. Kortlæg følgende:
  - o SEO
  - o Linkbuilding
  - o Google Ads
  - o Facebook
  - o URL (fremgår der fejl på nogle nye sider)

### 3) Større indsigt i målgruppens behov og kunderejse gennem kvantitative dataundersøgelser på B2C markedet i Danmark.

- Kortlæg ud fra interne data via Google analytics, hvem den primære målgruppe er for virksomhedens forskellige sites på det danske marked:
  - o Nicebuy.dk
  - o Brabantia-online
  - o Cool-living
  - o Kagekastellet
- Udform kvantitative dataundersøgelser fx spørgeskema, som sendes ud via e-mails-flow, hvor teamet efterfølgende kan tracke målgruppens digitale footprints, herunder deres pans, gains og hvilke kanaler de benytter. Gennem spørgeskemaet er det vigtigt at få afdækket følgende:
  - o Hvor lang er deres søgningsproces
  - o Hvilke andre online isenkrams netbutikker kiggede de også på
  - o Hvilke kanaler befinder de sig på og søger på
  - o Hvorfor valgte de netop at købe ved Nicebuy.dk



CASE: Systematisering af virksomhedens data gennem kvantitative undersøgelser, der kan øge kendskabet til målgruppen med henblik på kunderettet markedsføring og øget salg på B2C markeder i Danmark.

- Ud fra overstående data skal I kortlægge og visualisere kunderejsen for Nicebuy.dk's målgruppe, samt hvilke pains og gains de har i forbindelse med køb. (Brug hotjar.com heatmap til at se kunderne færden på hjemmesiderne)
- Fastlæg hvilke kanaler fx SoMe, som målgruppe benytter

#### 4) Udvikling af kunderettet marketingsindsatser

- Opsæt 3-5 budskaber og 2-3 kanaler i en matrix, som blev kortlagt i kunderejsen for målgruppen, med henblik på testning af de X antal interaktioner.
- Udformning af content til sociale medier bl.a. Facebook, Google Ads o.l.
- Udform content og markedsføring af virksomheden generelt, I skal være med til at udforme den gode storytelling omkring Nicebuy.dk og det samfundsansvar, som virksomheden bl.a. også fokuserer på. Denne markedsføring skal være med til at differentiere Nicebuy.dk fra sine konkurrenter.
- Fastlæg hvilke fremtidige kommunikationsindsatser, der vil være for Nicebuy.dk på B2B markedet.

### ØNSKET UDBYTTET FOR VIRKSOMHEDEN

Efter 12 uger vil virksomheden gerne stå i hånden med:

- ✓ En køreplan i prioriteret rækkefølge for deres fremtidige marketings- og kommunikationsindsatser på det danske marked, der efterfølgende kan skaleres op til andre markeder som fx Sverige.
- ✓ Prioriteret matrix over, hvilke budskaber der virker på hvilke kanaler.

### RELEVANTE FAGLIGHEDER TIL CASEN

Digital markedsføring, Kommunikation, Antropolog, Forretningsudvikler, UX designer og SEO

### TALENTPROFIL

Nicebuy.dk er lokaliseret i Hadsten små 30 minutter fra Aarhus, men dette skal ikke afholde dig fra casen! Hos Nicebuy.dk vil du få rig mulighed for at skabe resultater og prøve forskellige indsigter og data af. Du får derfor lov til at være med i processen fra start til slut.

# Nicebuy.dk

Online net-shop der tilbyder det bedste inden for dansk og international design samt  
Stærke tilbud på kundernes vilkår.

CASE: Systematisering af virksomhedens data gennem kvantitative undersøgelser,  
der kan øge kendskabet til målgruppen med henblik på kunderettet markedsføring og øget salg på  
B2C markeder i Danmark.

Nicebuy.dk ønsker af vækste og etablere en ny marketingsafdeling, der fremtidigt kan stå for de sociale medier og annoncering, der kan skabe øget vækst og salg til virksomheden. Du får som talent muligheden for at forme de fremtidige opgaver gennem casens indsigter.

Virksomheden har en flad struktur, hvor alle løfter i flok. Du skal derfor have et godt humør og være klar på at hjælpe din kommende kollegaer med driftsopgaver, som de hjælper med sparring til jeres case. Du kommer derfor til at blive en del af virksomheden under dit caseforløb.

Virksomheden lever af deres kunder, og der er derfor vigtigt, at du som person interesserer dig for mennesker, relationer og har et servicegen.

Nicebuy.dk søger et team med friske og nye øjne, der har kendskab- eller finder den digitale branche og sociale medier interessant, hvad enten det er gennem analyser, content, markedsføring eller udvikling.

Hvis du finder kunderettet marketing- og kommunikation interessant, så er dette casen for dig!



LEAD THE  
TALENT