




E-HANDEL

Af Martin Thorborg

Giv kunderne noget at tale om

Hvis du vil have succes med handel, så giv kunderne noget, de ikke forventer, og fortæl hele verden om det.

Når man som e-købmand har fået styr på sin butik, det tekniske spiller, varerne er på lager og tekster og billeder sidder lige i skabet, så er det på tide at tænke på marketing. Der er mange former for marketing, men en af de ældste og mest effektive er ofte en af de mest oversete, og det er “word of mouth”-marketing.

Se blot på for eksempel gode restauranter. Det er yderst sjældent, at man ser marketing for dem, da de klarer sig endog rigtig fint uden. De sørger for at gøre et rigtig godt stykke arbejde, og på åbningsdagen inviterer de en masse celebre gæster, som de næste mange dage praler med, at de var de første kunder på restaurant XX. Dem, der hører det, skynder sig at besøge restauranten og fortælle alle, at de har været der, fordi kendis XX anbefalede dem at besøge den. Efter det kommer anmelderne, der også har hørt jungletrommerne, og hvis de kan lide,

“Der er mange former for marketing, men en af de ældste og mest effektive er ofte en af de mest oversete, og det er “word of mouth”-marketing.”

hvad de smager og ser, så kommer der gode anmeldelser og så kører maskinen. Det er “word of mouth” sat i system.

For at den slags skal virke, skal butikken og produkterne være anderledes. De skal enten være sindssygt billige, gode, spændende, grimme, flotte eller på anden måde skille sig ud. Her er et par offline-eksempler, der nemt kan kopieres på nettet:

På Strandvejen i Hellerup ligger Lydolf Is. På en hvilken som helst dag om sommeren

er der kø på minimum 30 meter, og det selvom der ligger to-tre andre isbarer lige ved siden af. Lydolf startede med at servere absurd store is til en lav pris.

Is af dårlig kvalitet koster praktisk taget intet, så Lydolf har scoret kassen og er uden tvivl den mest kendte isbar på Sjælland.

På Strandvejen i Hellerup ligger også en sandwichbar, hvor man kan købe italienske sandwich. Den er også utroligt velbesøgt, og det på grund af to ting. For det første er deres sandwich af en super god kvalitet, men endnu vigtigere, så er ejeren totalt dominerende.

Du kan komme ind og bede om en sandwich uden æg, hvorefter han laver en sandwich til dig, som er propfyldt med netop æg. Han fortæller dig, at du aldrig har smagt hans æggesandwich, og den er verdens bedste, og så går han ikke at høre mere vrøvl. Det er et koncept, der holder!

I Gentofte ligger Slagter Broe, som hver eneste dag er propfyldt med kunder. Kvaliteten er uovertruffen, og de leverer varen 100 procent. Men oven i det, så er tonen rå men hjertelig.

Du kan bede om noget, der er let og smager godt, hvorefter du bliver sendt over til bageren efter marengs. Hvis du køber det sidste, der er i et fad, så lyder det med høj klar røst. Hurraaaa, han købte det sidste fra det gamle fad, lad os så få nogle nye varer på bordet – og folk elsker det!

Så giv kunderne noget, de ikke forventer, og fortæl hele verden om det, så skal du nok få succes!

Martin Thorborg er direktør for Spamfighter og forfatter til bogen e-pusher.dk om effektiv e-handel

It-branchen er rustet til den næste nedtur

Interesseorganisationen for it-branchens virksomheder i Danmark er på vej op på næste modenhedstrin. Fra de glade dotcom-dage har branchen udviklet sig økonomisk og kommercielt ansvarligt og er nu for alvor klar til at løfte både social- og miljøansvar.

netværk

Af Jan Horsager

Der er hektisk travlhed i kontorerne under børsbygningens smukke gamle handelssal midt i København. De 17 medarbejdere i IT-Branchens sekretariat arbejder på at udvikle og gennemføre aktiviteter for en stadig voksende strøm af medlemsvirksomheder.

60 nye medlemmer fra den danske it-branchen er det blevet til i 2007, hvor det officielle medlemstal ved årsmødet i marts lød på plus 400. For bordenden i det daglige arbejde sidder foreningens direktør Jakob Lyngsø.

I næste uge fylder ingeniøren, erhvervsmanden og netværkeren 60 år. Han har gennem de seneste 12 år bevæget sig fra en dramatisk og lidet flatterende rolle i familiefirmaets endeligt til netværkeren, der har samlet og arbejdet på at udvikle og modne it-branchen i Danmark.

“For syv år siden havde vi i it-branchen meget i munden og sendte mange balloner op. I dag er it-branchen modnet og har fokus på gode gammeldags principper som omsætning, udvikling og indtjening,” siger Jakob Lyngsø.

“Det har vist sig, at branchen ikke adskiller sig voldsomt fra

andre brancher. Virksomhederne i it-branchen oplever stadig en lidt større vækst – selvom den ikke er dramatisk – end i andre brancher.

De seneste tal fra IT-Branchen og analysehuset IDC Nordic er fra marts og peger på, at den danske it-vækst i 2007 vil ligge på fire procent, mens den næste år vil kravle op over fem procent.

I sidste uge kom regeringens økonomiske vismænd på banen med en nedjustering af prognoserne både for den generelle økonomiske vækst i Danmark og for investeringerne på henholdsvis 0,3 og 1 procent.

I 2007 venter vismændene en BNP-vækst på 1,8 procent og en vækst i investeringer på 5,3 procent. I 2008 ventes vækstraterne at være henholdsvis 1,4 procent og 3,1 procent.

Ingen grund til bekymring

Men Jakob Lyngsø er ikke bekymret over udsigterne til en mulig opbremsning eller et direkte fald i den økonomiske vækst. It-branchen er rustet til nedtur.

“It-branchen er en mere moden branche, hvor virksomhederne er langt mere stabile og

rustede til de naturlige udviklinger i konjunkturerne. Og da hele samfundet stadig skal automatiseres, så er udsigterne fortsat gode,” siger han.

Den vurdering understøttes da også af eksperter som Dale W. Jorgenson, der er professor på Harvard University i Massachusetts.

I et interview med dagbladet Børsen pegede han i denne uge på, at de danske vismænd undervurderer vækstpotentialet i dansk økonomi. Professoren ser netop et stort utappet potentiale i at øge produktiviteten i Danmark gennem udnyttelsen af eksisterende arbejdskraft og teknologi.

Jakob Lyngsø mener, at hans organisation nu står bedre rustet end nogensinde til ikke bare at udnytte udviklingen, men rent faktisk også at skubbe på og forme den.

Han peger især på et par af de seneste tiltag i foreningen, “Det Digitale Hjem” og “Fremtidens Arbejdsplads” som eksempler på, hvordan it-branchens virksomheder synliggør deres ansvar for processerne og anvendelsen, som informationsteknologien skaber.

“Vi er med i diskussionen om gode og dårlige metoder. Et andet godt eksempel på ansvar er den grønne indsats. Når it-udstyret er beregnet til at være tændt 24 timer i døgnet, så skal vi synliggøre processerne for besparelser,” siger Jakob Lyngsø.

Fra badwill til goodwill

Dette næste modenhedstrin er vigtigt, for at it-branchen kan holde fast i udviklingen væk fra badwill og dårlig omtale til goodwill og positive forbrugere.

En udvikling, som efter Jakob Lyngsøs mening, er helt afgørende nu, hvor digitaliseringen for alvor har bredt sig fra virksomheder til forbrugere:

“Før var det ikke usædvanligt at høre en administrerende direktør prale med, hvor dårlige it-kundskaber han havde, og hvordan sekretæren skulle håndtere hans computer. Den tid er forbi, og selvom der stadig er mange, som ikke har gode it-kundskaber, så skal de nok holde tæt med det, fordi



de er helt klar over, at muligheden for at kunne effektivisere sig selv ved at bruge informationsteknologi er helt afgørende.”

“Derfor er det jo også den

For syv år siden havde vi i it-branchen meget i munden og sendte mange balloner op. I dag er it-branchen modnet og har fokus på gode gammeldags principper som omsætning, udvikling og indtjening.

JAKOB LYNGSØ, DIREKTØR, IT-BRANCHEN



HELD “Vi har ingen it-lokomotiver i Danmark. Det var vores lykke under dotcom-krisen, at en enkelt stor virksomhed ikke trak det hele ned,” siger Jakob Lyngsø, der er direktør for IT-Branchen og manden bag udviklingen fra traditionel interesseorganisation til branchenetværk.

af de rundt regnet 100.000 ansatte i branchen.

Mangler akademikere “Vi mangler så 14.000 akademikere i den danske it-branch, hvis vi skulle have en akademikerandel på 30 procent, sådan som det er i de lande, vi sammenligner os med. 70 procent af vores medlemmer er små og mellemstore virksomheder, der har brug for dygtige specialister til den innovation, som skal skabe vækst,” siger Jakob Lyngsø.

Han peger også på, at specialisterne med de tunge naturfaglige- og teknikuddannelser er vigtige for branchens arbejde med at få de store globale it-virksomheder til ikke alene at være til stede i Danmark med salgskontorer, men også at etablere eller bare fastholde udviklingsaktiviteter.

Omvendt peger Jakob Lyngsø også på, at branchen ikke må stirre sig blind på gruppen af tunge eksperter, fordi Danmark netop har succes med at tage de globale it-virksomheders produkter, tilsætte dem forretningsviden og sælge dem videre over hele verden – og det kræver igen nogle andre kvalifikationer.

“Det er underskoven af små it-virksomheder, der skaber innovation. Og når deres ideer skal vokse, så er de nødt til at blive globale og ofte købt af et globalt it-selskab. Men det er forudsætningen for at vokse i denne branche. Vi skal som organisation og netværk sikre de bedste betingelser for, at de danske it-virksomheder kan deltage i den udvikling,” siger han.

Her er det så, at forbindelsen mellem organisationerne IT-Branchen, DVCA (foreningen for venture- og institutionelle investorer i Danmark) og Forskerparkforeningen slår igen.

Jakob Lyngsø er direktør for og driver sekretariat for alle tre.

Fakturaer for investering “Der er rigtig mange penge til rådighed blandt både business angles og helt almindelige investorer, som ønsker at få vækstvirksomheder til at ud-

Jakob Lyngsø

Født 13. juni 1947.

Uddannet svagstrømsingeniør i 1973 og PMD fra Harvard Business School i 1980. Har siden suppleret med kurser på Stanford University og IMD.

Efter et job i GN Store Nord-selskabet Tiger Data A/S kom han i 1977 ind i familiekoncernen, som faderen Søren T. Lyngsø havde stiftet. Efter to år i Lyngsø Komponent og Automation A/S blev han i 1979 topchef i moderselskabet Søren T. Lyngsø A/S.

Men i årene 1992/93 gik det økonomisk helt galt for virksomheden, der endte med at blive splittet op og solgt ud af kreditorerne. En udvikling der skabte store overskrifter i erhvervsmedierne og endte med, at Jakob Lyngsø forlod direktørjobbet “i vrede”, som Politiken skrev.

I 1996 var Jakob Lyngsø klar til at tage et karrierespring og blive professionel branchepolitiker i jobbet som direktør for IT-Brancheforeningen. En forening han har udviklet til en professionel netværksorganisation med stor gennemslagskraft både politisk og kommercielt, og som sidste år skiftede navn til IT-Branchen.

Netværksfilosofien ligger også bag engagementet i foreningen for venture- og institutionelle investorer i Danmark DVCA, som han var med til at stifte i 2000, og som han også er direktør for i dag. Samme model skabte i 2005 Forskerparkforeningen.

IT-Branchen

Interesseorganisationen for it-virksomheder i Danmark er ikke en traditionel brancheorganisation, med en foreningsdel for organisering af arbejdsgivere. IT-Branchen er derimod en netværksorganisation med relationer til mange andre organisationer, der berører it-erhvervet.

Den danske it-branche omsætter for godt 200 milliarder kroner om året, beskæftiger cirka 100.000 ansatte og udgør dermed omkring 12 procent af den danske økonomi.

Mellem 30 og 40 procent af den danske forskning og udvikling foregår på it-området.

vikle sig. Forskellen fra slutningen af 1990’erne og frem til i dag er, at investorerne i dag er langt mindre risikovillige. Lidt firkantet sagt, så skal en virksomhed være begyndt at sende fakturaer ud, før der er basis for kapitalindsprøjtninger,” siger Jakob Lyngsø.

“Den store udfordring for os som it-branche er at få virksomhederne frem til det punkt. I dag har vi det hele på paletten og kan gennem IT-Branchen samt Forskerparkforeningen og innovationsmiljøerne udvikle og løfte de gode ideer frem til interesserede investorer,” siger han.

Det er den måde, Jakob Lyngsø meget gerne vil se organisationen IT-Branchen udvikle sig. Som et netværk der støt og roligt bliver større og større til gavn for både den traditionelle del af erhvervet og de nye virksomheder, der bliver en del af branchen gennem digitaliseringen:

“I dag er vi et sammenrend af foreninger. FDIH, mobilproducentbranchen og multimediebranchen er en del af os. Og forbrugerelektronikdelen vok-

ser også hele tiden, så fokus i IT-Branchen flytter sig fra mest at have været b-to-b eller salg af it til erhvervslivet til også at være b-to-c eller forbrugerrettet.”

For Jakob Lyngsø er det vigtigt at understrege, at it-branchen er en ung branche, der både branche- og erhvervspolitisk skal gå egne veje og skabe nye løsninger, som andre kan blive inspireret af. Og en af de nye veje, mener han, er, at branchen ser ud til at ville udnytte sin erfaring.

“Det er mit indtryk, at der er en fantastisk respekt for de erfarne kolleger blandt unge mennesker i it-branchen. Det er jo første generation eller pionererne i it-branchen, der nu nærmer sig pensionsalderen, og jeg ser heldigvis mange, som trapper ned og måske holder med deres daglige virke for at blive bestyrelsesmedlemmer og på den måde fortsat gøre en indsats,” siger Jakob Lyngsø.

rigtige retning, når Københavns Universitet vil lave en slags introduktionskurser, der gør de kommende studerende til avancerede it-brugere. Og gennem anvendelse af digitale

læringsformer får vi gjort it til en meta-kvalifikation,” siger han.

Til gengæld bekymrer det i stadig højere grad direktøren for de danske it-virksomheders

interesseorganisation, at lysten til at uddanne sig som specialister på it-området fortsat halter langt bagefter udlandet. I Jakob Lyngsøs regnestykke udgør akademikere cirka 16.000