



## Asfaltindustrien – udefra og ind

**Thomas Ritter**

**CBS**  DEPARTMENT OF STRATEGIC  
MANAGEMENT AND GLOBALIZATION  
COPENHAGEN BUSINESS SCHOOL

**CBS**  **COMPETITIVENESS**  
PLATFORM

Professor of Market Strategy and Business Development  
Department of Strategic Management and Globalization

Academic Director  
CBS Competitiveness Platform

Kilevej 14A, DK-2000 Frederiksberg  
+45 3815 2121 – [ritter@cbs.dk](mailto:ritter@cbs.dk)

# indefra

---

Der er 39 asfaltfabrikker i Danmark og en række laboratorier, hvor virksomhederne produktudvikler f.eks. støjreducerende asfalt, asfalt med genbrug og asfalt med biologiske bindemidler. Der produceres godt 3 mio. tons asfalt om året i Danmark og industrien beskæftiger direkte 2.000 medarbejdere.

Danmark har 74.407 km. asfalterede veje, heraf 3.797 km. statslige motorveje - resten drives af kommunerne. Hertil kommer ca. 25.000 km. private veje. Al den asfalt der hvert år udlægges kan genbruges 100%.

---

(asfaltindustrien.dk, 2016)

udefra



I har jo det hele

Asphalt. **ADVANTAGES**

HOME ABOUT ASPHALT NEWS CONTACT US

# GET THE ADVANTAGES OF ASPHALT PAVEMENT

The advantages of asphalt simply add up to superior value. Asphalt is safe, smooth, durable and sustainable.

LEARN MORE

Learn about the advantages of choosing asphalt. Search for something of interest.

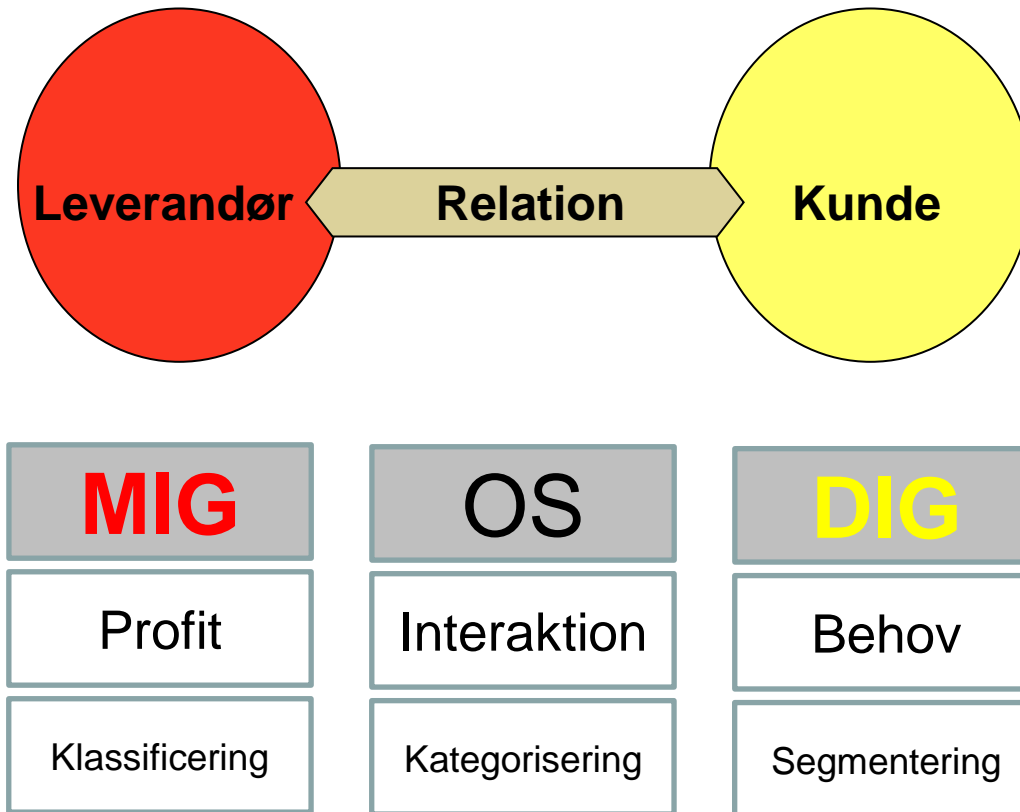
Type a keyword or phrase

SEARCH

**SUSTAINABILITY** **COMFORT** **SAFETY** **ECONOMICS**

(asphaltadvantages.com, 2016)

# Der er tre perspektiver for at inddele kunder



(Ritter & Andersen, 2014)

DIG

Behov

Segmentering

## Kundeindsigt – trin for trin

Stigende kundeindsigt

Trin 1:  
Kundegrupper

Kunder opdeles i grupper, som har samme overordnede **forhold** til virksomheden.

Trin 2:  
Kundetyper

Kunder i hver grupper opdeles efter **adfærd og beslutningsmønstre** i forhold til virksomheden.

Trin 3:  
Kunderoller

Kunder foretager forskellige **handlinger** indenfor grupper og typer. Disse handlinger samles i roller.

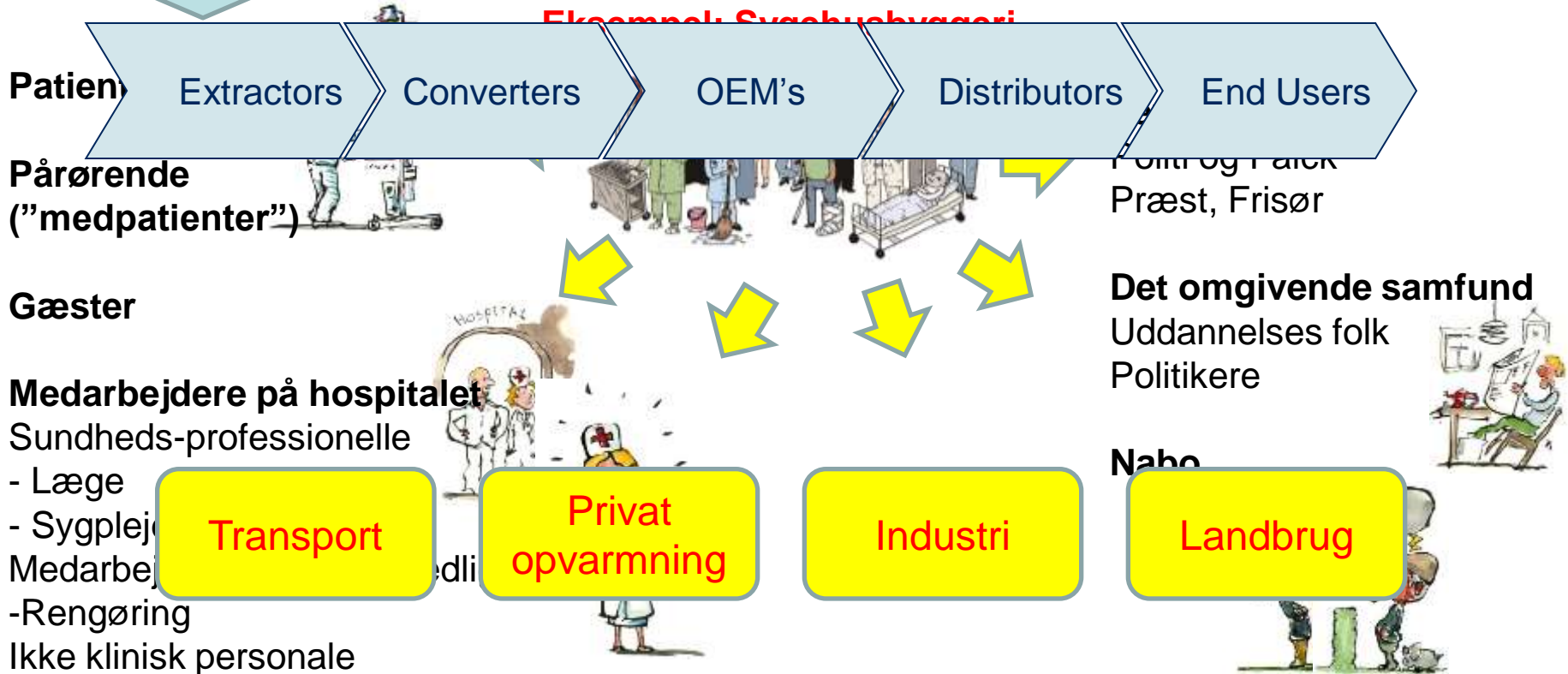
Trin 4:  
Kundescener

Kunder bruger forskellige **fysiske rum**, hvormed de "optræder" på forskellige scener.

(Andersen & Ritter, 2008; Ritter 2014)

Trin 1:  
Kundegrupper

Kunder opdeles i grupper, som har samme overordnede **forhold** til virksomheden

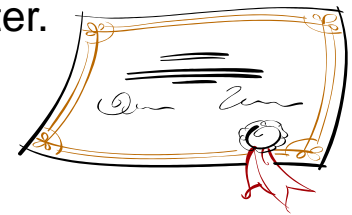


Identifikationsspørgsmål:  
Hvem interesserer sig for virksomheden?  
Hvem blev berørt af virksomhedens ageren og dens produkter og services?

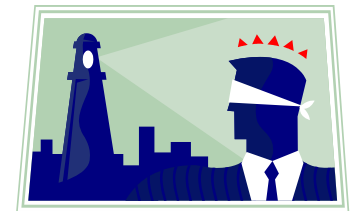
## Trin 2: Kundetyper

Kunder i hver gruppe opdeles efter **adfærd og beslutningsmønstre** i forhold til virksomheden.

Disse kunder mener selv at kunne løse opgaven – men har nu trods alt inddraget en arkitekt. De kender selv løsningen på alt og vil gerne have deres løsning bekræftet. Skulle arkitekten betvivle kundens løsning, kan der hurtig opstå store konflikter.



Disse kunder føler sig hjælpeløse med alle de regler og bekendtgørelser, for ikke at nævne kubiske visioner og design. De vil gerne afgive alle beslutninger til arkitekten og glæder sig over fine løsninger, præsenteret på en forståelig måde.



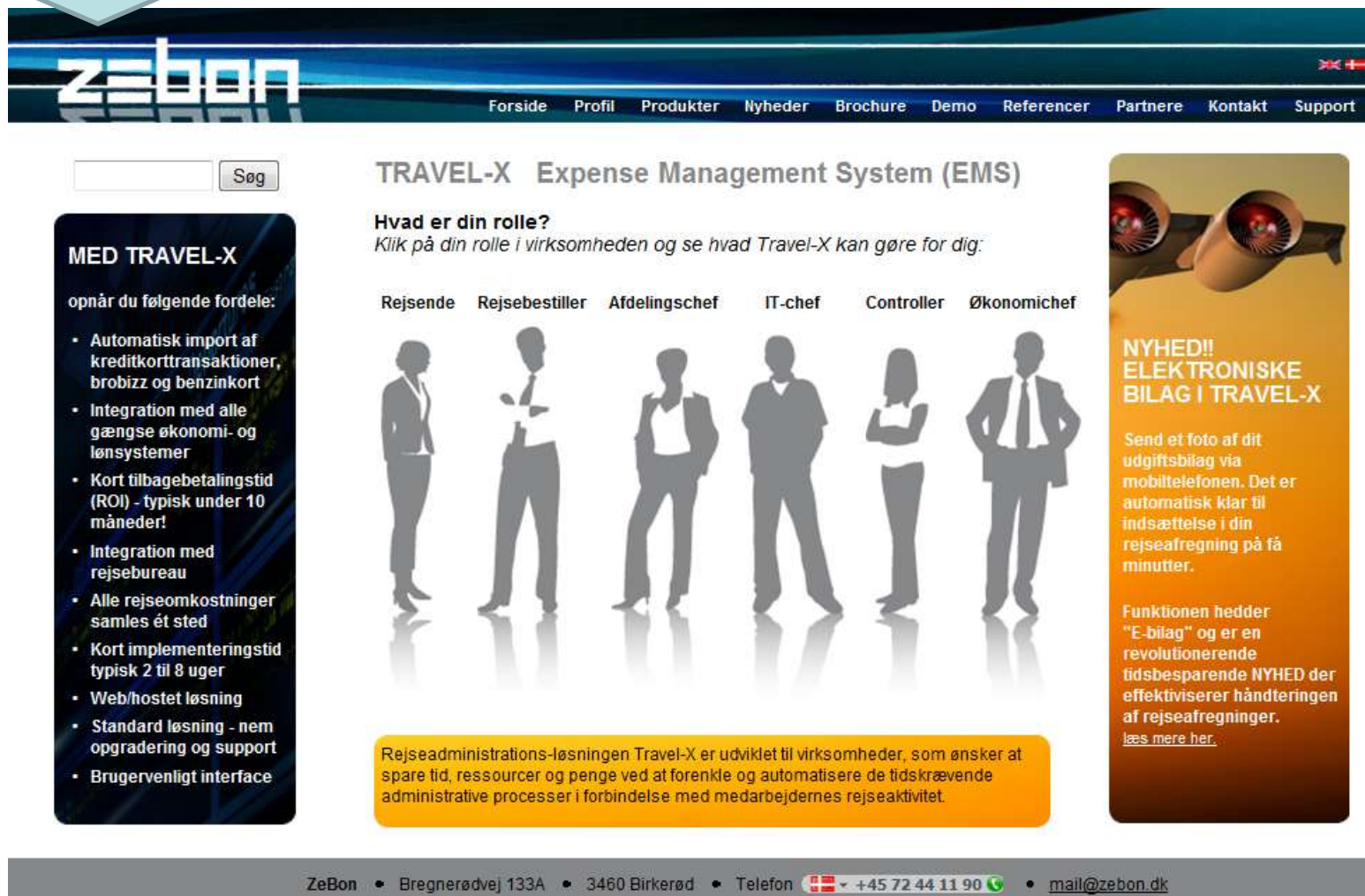
Identifikationsspørgsmål:

Hvordan er kundernes adfærd og beslutninger i en given gruppe forskellige?  
Hvad tænker de, hvad er vigtigt for dem?



## Trin 3: Kunderoller

Kunder fortager forskellige **handlinger** indenfor grupper og typer. Disse handlinger samles i roller.



**zebon**

Forside Profil Produkter Nyheder Brochure Demo Referencer Partnere Kontakt Support

### MED TRAVEL-X


opnår du følgende fordele:

- Automatisk import af kreditkorttransaktioner, brobizz og benzinkort
- Integration med alle gængse økonomi- og lønsystemer
- Kort tilbagebetalingstid (ROI) - typisk under 10 måneder!
- Integration med rejsebureau
- Alle rejseomkostninger samles ét sted
- Kort implementeringstid typisk 2 til 8 uger
- Web/hostet løsning
- Standard løsning - nem opgradering og support
- Brugervenligt interface

### TRAVEL-X Expense Management System (EMS)

Hvad er din rolle?  
Klik på din rolle i virksomheden og se hvad Travel-X kan gøre for dig:

Rejsende Rejsebestiller Afdelingschef IT-chef Controller Økonomichef





Rejseadministrations-løsningen Travel-X er udviklet til virksomheder, som ønsker at spare tid, ressourcer og penge ved at forenkle og automatisere de tidskrævende administrative processer i forbindelse med medarbejdernes rejseaktivitet.

**NYHED!! ELEKTRONISKE BILAG I TRAVEL-X**

Send et foto af dit udgiftsbilag via mobiltelefonen. Det er automatisk klar til indsættelse i din rejseafregning på få minutter.

Funktionen hedder "E-bilag" og er en revolutionerende tidsbesparende NYHED der effektiviserer håndteringen af rejseafregninger.  
[læs mere her.](#)

ZeBon • Bregnerødvej 133A • 3460 Birkerød • Telefon  +45 72 44 11 90  • [mail@zebon.dk](mailto:mail@zebon.dk)

## Trin 4: Kundescener

Kunder bruger forskellige **fysiske rum**, hvormed de "optræder" på forskellige scener.

Produktionshal

Bur

Kontor

Mødelokale kunde

Mødelokale os

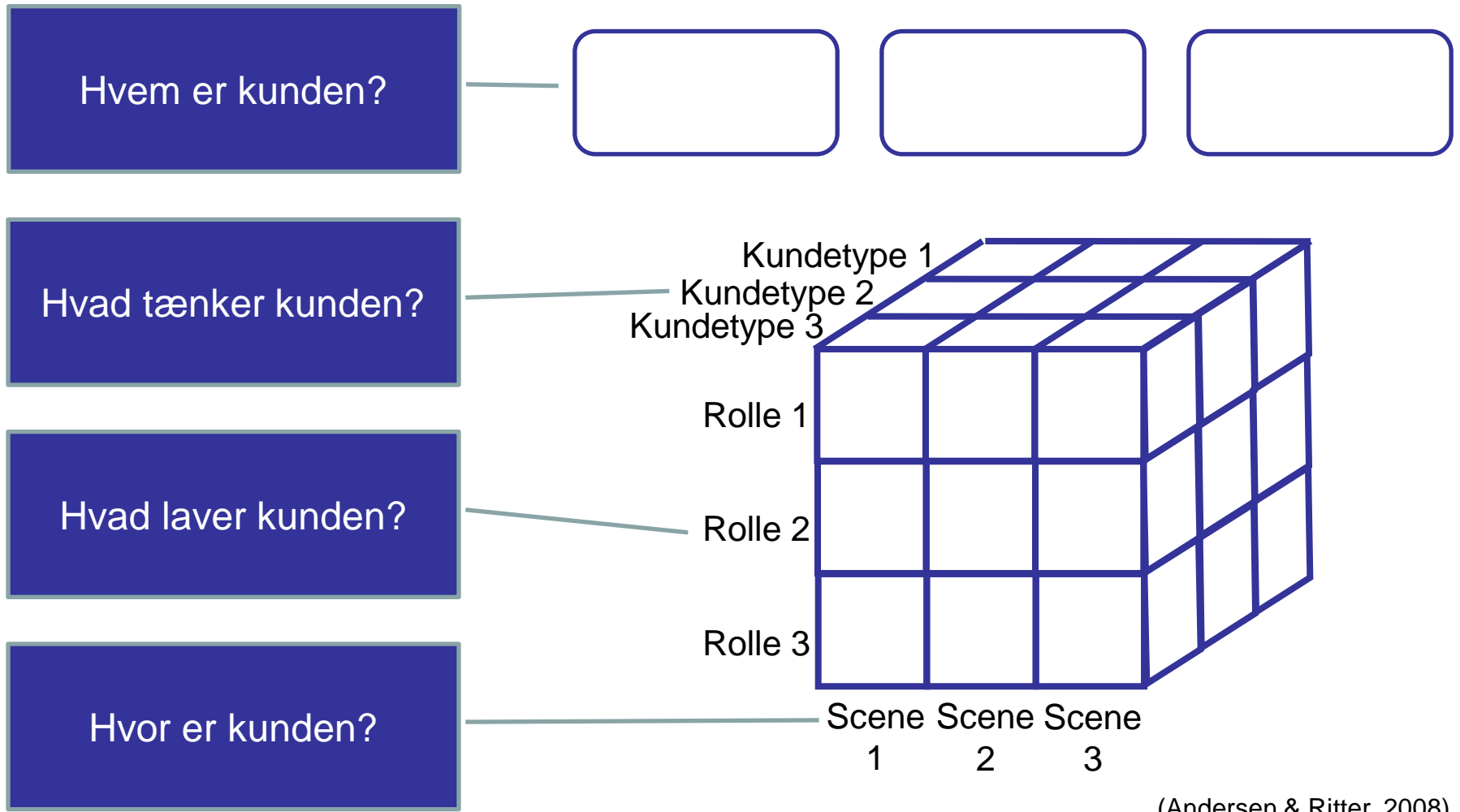
Eksternt lokale

Messe

Netværk

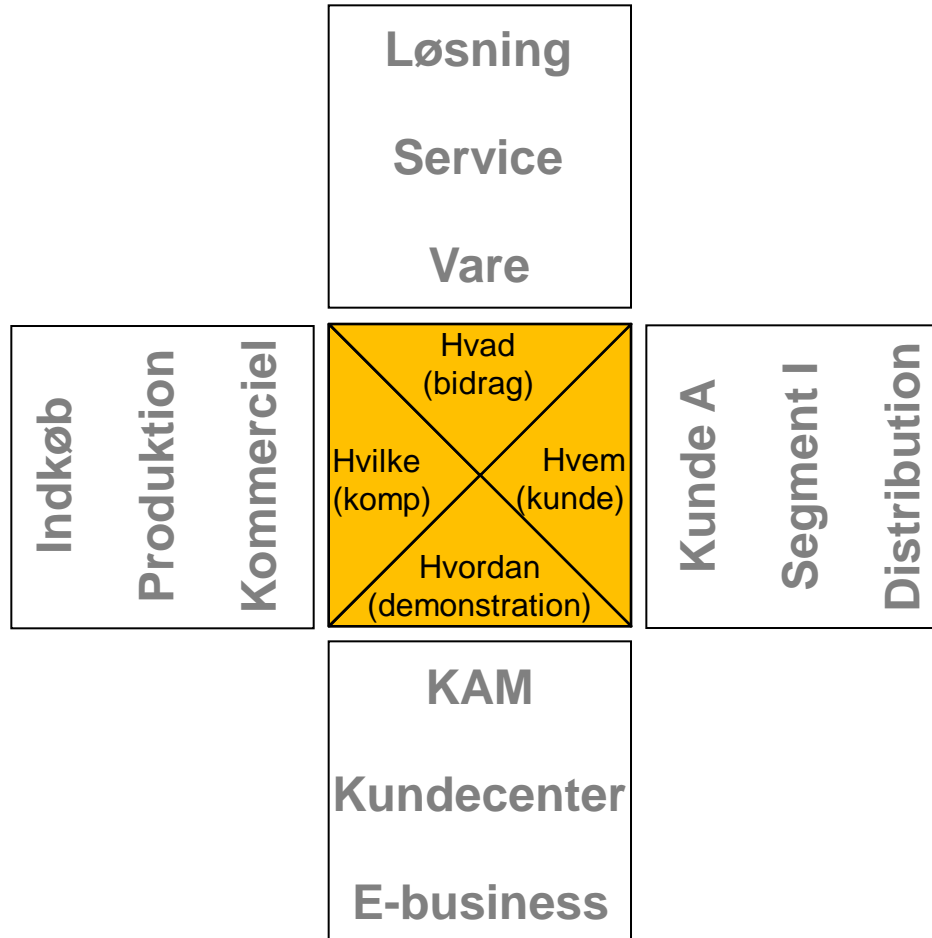


# Markedseffektivitet drives af kundeindsigt: Hvad ligger jeres kunder på sinde?



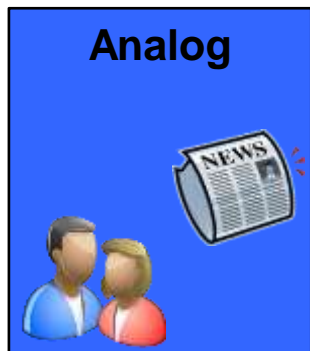
(Andersen & Ritter, 2008)

En forretningsmodel beskriver den måde,  
en virksomhed tjener sin penge på



(Business Model Matrix – Ritter, 2014)

# Hvordan fortæller I bedst historien om den gode asfalt?



**Produceret**

**Købt**

**Fortjent**

**Hvad er vores bedste demonstration?**



**Hvad er vores værste demonstration?**

## Personlig relevans



## Den smarte vinkel



Nogen gange er det nemmere at kommunikere mangel end fordele

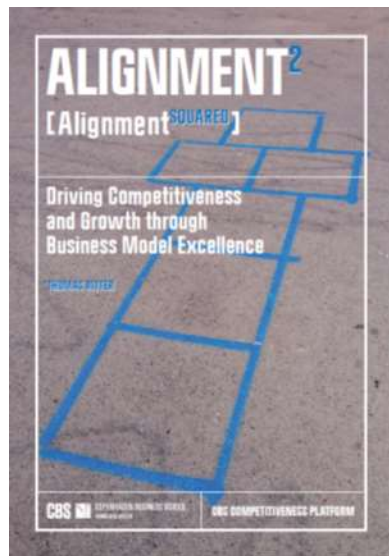


Hvor langt var vores  
samfund kommet uden  
**ASFALT?**

Danmark siger tak til  
**Asfaltindustrien!**



Thomas Ritter  
Department of Strategic Management and Globalization  
Copenhagen Business School  
Kilevej 14A  
2000 Frederiksberg  
Tlf. 3815 2121 Mobil 2965 0099  
ritter@cbs.dk



Free e-book at [www.saxo.com](http://www.saxo.com)

Free e-book at [www.saxo.com](http://www.saxo.com) & <http://blog.cbs.dk/competitiveness/alignmentsquared/>

