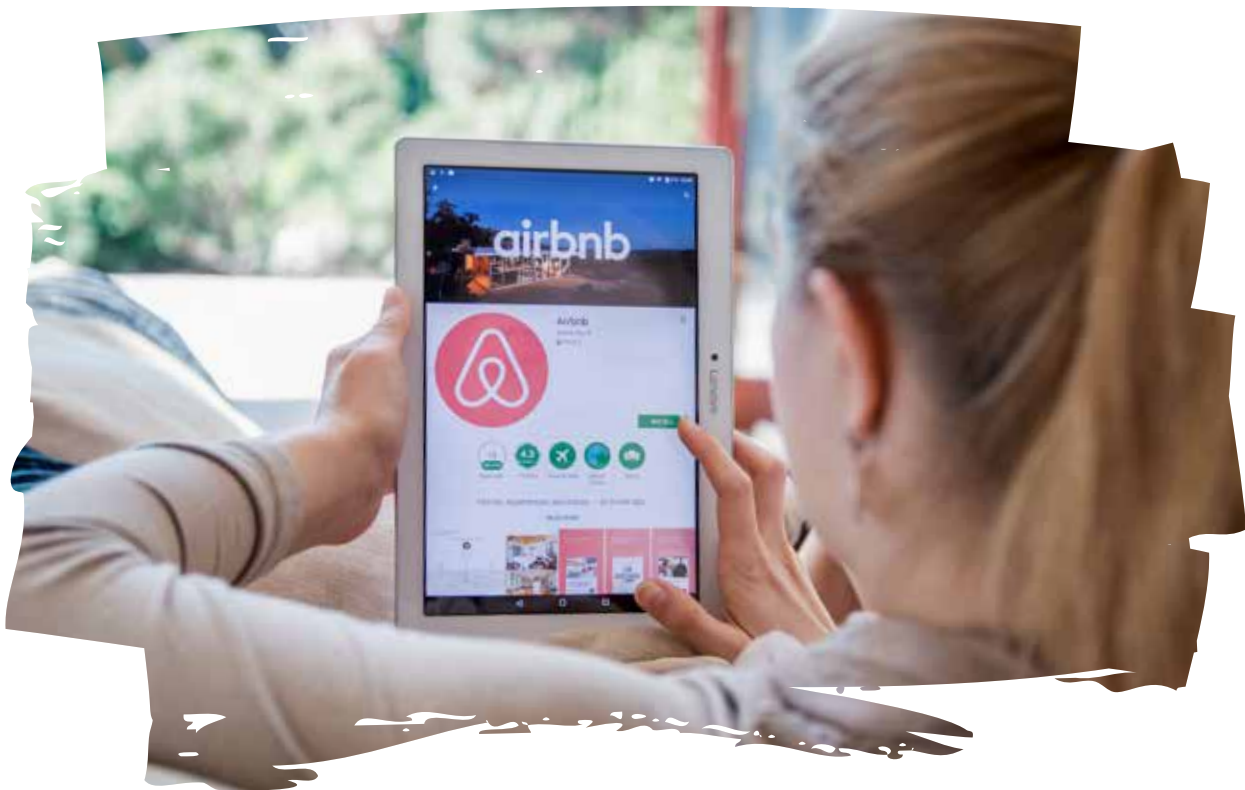


# CASE TILL VALUE – Digitalisering



## Digitalisering leder till förändrade kunderbudanden

Idag har praktiskt taget varje person en dator, surfplatta eller en smartphone. 98 procent av svenskarna har tillgång till internet och 90 procent har en smartphone. Vi söker information, kommunicerar med nära och kära, handlar varor och tjänster, spelar spel, med mera. Digitaliseringen har i mångt och mycket förändrat våra beteenden.

Samhället genomgår en genomgripande omvandling på grund av vår ökade användning av modern informationsteknologi (it). Digitaliseringen är en megatrend som påverkar de flesta företag, vissa mer än andra. Företag som förstått vilka möjligheter den moderna informationsteknologin innebär, är med och omformar våra liv. De företag som inte hänger med blir omsprungna. Nya och intressanta affärsidéer som förändrar världen växer fram.

På många marknader utmanas därför traditionella företag av nya snabbväxande företag som erbjuder konkurrerande digitala kunderbudanden. Det kan ske genom att erbjuda privatpersoner att hyra ut sin bostad för att konkurrera med hotell vilket företaget Airbnb gör. Det kan även vara att ta bort mellanhänder (butiker som är återförsäljare) som företaget Amazon gör. Ett annat exempel är företag som bara möter kunden via digitala plattformar (appar och hemsidor). Boutlåneutmanaren Stabelo har på detta sätt kunnat pressa de traditionella bankernas höga vinstmarginaler på bolån.

## Frågor till texten

1. Vilka exempel på digitaliserade kunderbudanden ges i texten?
2. Vilka digitala tjänster använder du varje dag? Varför?
3. På vilket sätt påverkas du av digitaliseringen och det ökade utbudet av digitala kunderbudanden?

## Fördjupningsuppgift

Er uppgift är att jämföra traditionella kunderbudanden med de framväxande digitala kunderbudandena.

Det kan gälla marknaden för:

- Transport: Taxi jämfört med Uber eller motsvarande bildelningsföretag.
- Boende: Hotell jämfört med Airbnb eller motsvarande erbjudanden.
- Bilförsäljning: Bilhandlare jämfört med nätauktion (t.ex. KVD) eller motsvarande erbjudande.
- Bolån: Bankkontor jämfört med nätbaserat lån (t.ex. Stabelo) eller motsvarande erbjudande.

Välj ett av exemplen och sök mer information, via till exempel affärstidningar, dagstidningar, företagens hemsidor med mera. Ni kan även tala med familj, vänner och bekanta som använder de olika tjänsterna.

## Fördjupningsfrågor

1. Vilka likheter och skillnader finns mellan olika framväxande digitala kunderbudanden på de fyra marknaderna beskrivna ovan?
2. På vilken marknad bedömer du att det digitala kunderbudandet är mest konkurrenskraftigt? Varför? Motivera era svar.
3. På vilken eller vilka marknader bedömer ni att det digitala kund-erbjudandet på sikt helt kommer att ersätta det traditionella erbjudandet? Hur snart? Varför? Motivera era svar.

Skriv ned svaren på fördjupningsfrågorna och presentera dem med hjälp av t. ex. en PowerPointpresentation. Diskutera era svar i helklass eller i mindre grupper.