



70

AntiDiffer

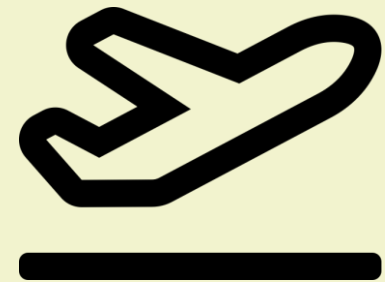
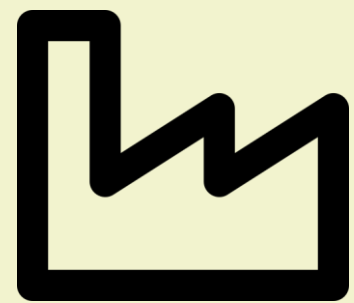
Morgendagens vinnere er  
drevet av –  
“Customer Obsession”

06.11.2019









1900

Age of  
manufacturing

1960

Age of  
distribution

1990

Age of  
information

2010

Age of  
customer

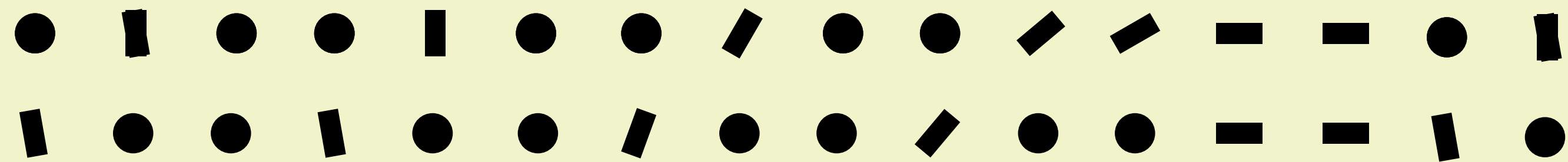
# FORRESTER

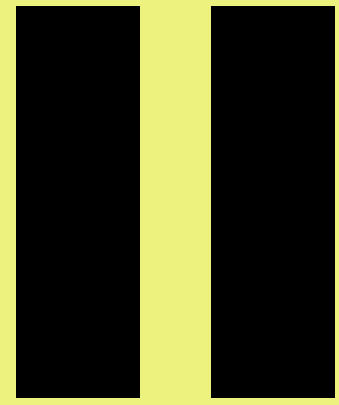
De som forstår teknologidreven disrupsjon.

De som er besatt av kundene sine.

De gjør alt for å begeistre, samhandle og forstå.

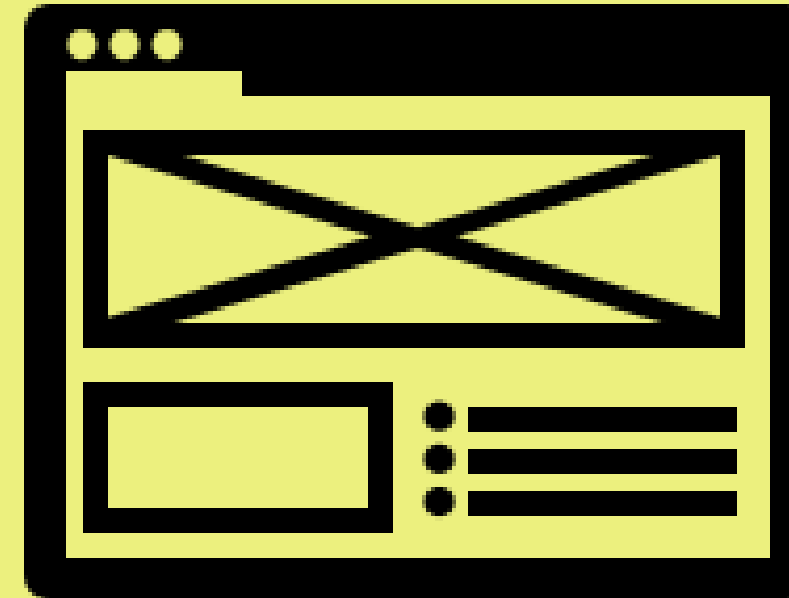
I alle kanaler og i alle faser.



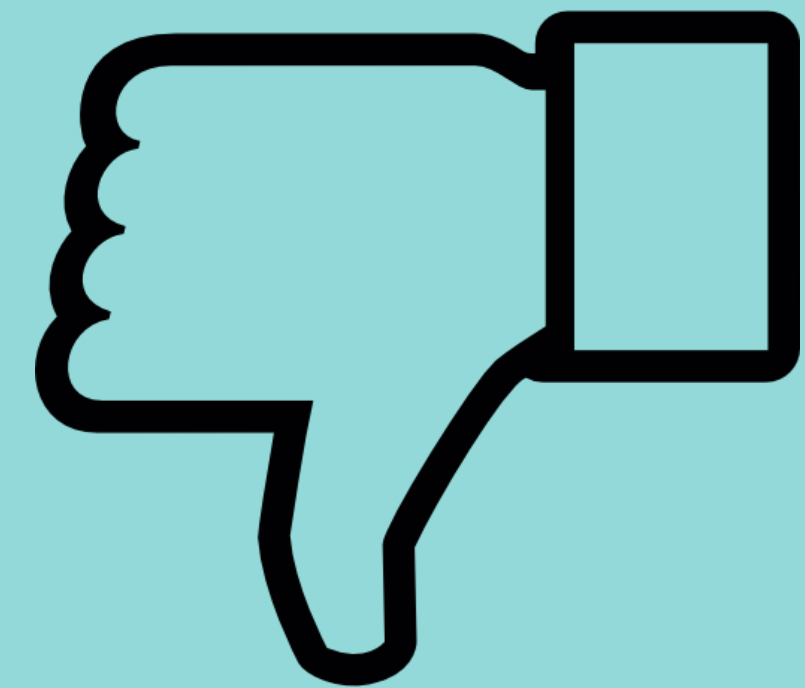
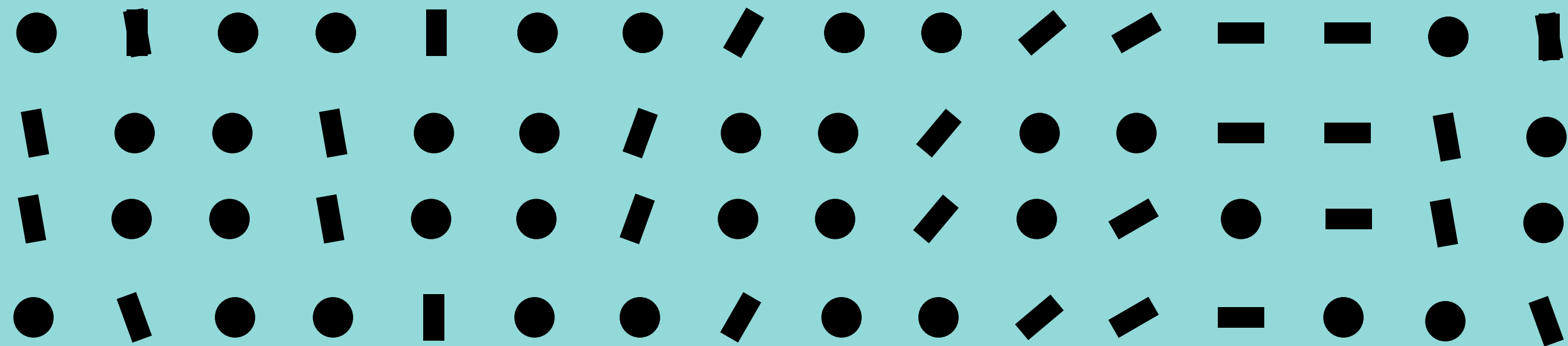


*Customer obsession means constantly listening to customers, and then continuously testing, enhancing, and personalizing the customer experience*

*Så hvordan skaper man  
en kundedrevet kultur?*



# Kanalsamspill









*“Holder ikke å kjenne til  
trender, man må forstå  
sammenhengen mellom dem”*

*Amy Webb*  
Futurist



Det holder ikke lenger bare å ha oversikt over sitt eget fagfelt. Man må se til andre for å innovere.

Lær av en bransje du aldri har sammenlignet deg med før.



AntiDiffer

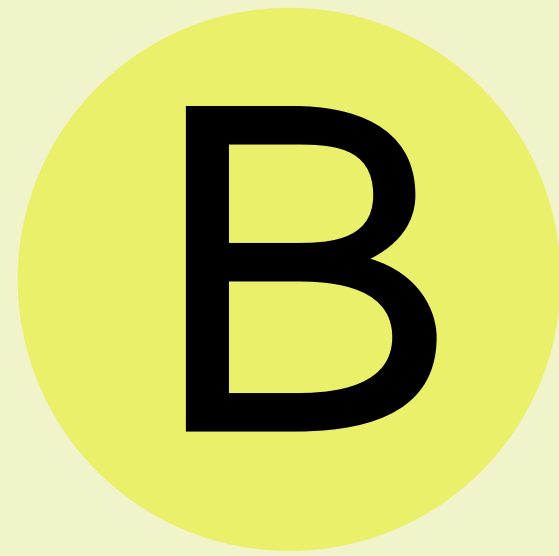




AntiDiffer

# Men folka da?

AntiDiffer



**Baby boomer**  
1940 - 1959

Etterkrigstid  
TV  
Vinyl

**GEN X**  
1960 - 1979

Kapitalisme  
Individualisme  
Bil

**GEN Y**  
1980 - 1994

Globalisering  
Internet  
Opplevelser

**GEN Z**  
1995 - 2010

Global oppvarming  
Verdibasert  
Heldigitale



sumo.tv2.no

Generasjon Z | TV 2 Sumo

Meny Søk

Få tilgang Logg inn Sumo



1. Jeg bryr meg ikke om hva andre sier  
Sesong 1

# Generasjon Z

Dokumentar | 1 sesong / 20 episoder | Norge | Tillatt for alle

Episoder Om Generasjon Z

Sesong 1 / 20 episoder

Møt syv unge mennesker som velger sin egen vei. På tross av at de er i startgropa, vet de veldig godt hva de vil, og de gjør alt for å oppnå drømmen. De har høye forventninger, både til seg selv og omgivelsene. Denne serien tar unges hverdag på alvor, og spiller livet som

AntiDiffer

aftenposten.no

Greta Thunberg raste mot verdensledere: - Vi kommer aldri til å tilgi dere.

Aftenposten A-magasinet Osloby Sport Meninger Høsttilbud! Meny

## Greta Thunberg raste mot verdensledere: - Vi kommer aldri til å tilgi dere.

**NEW YORK (Aftenposten):** Hvordan våger dere! tordnet Thunberg til verdenslederne på FNs klimatoppmøte mandag.


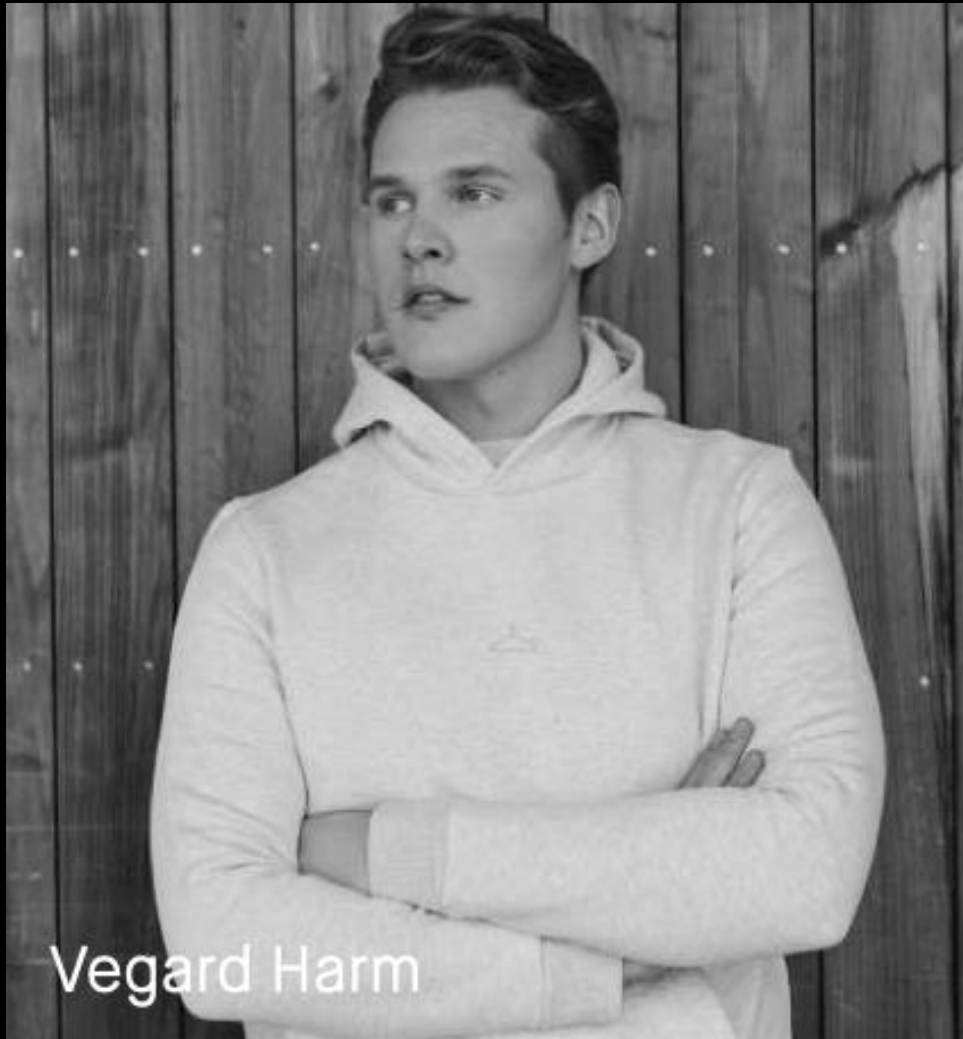


FOTO: Carlo Allegri/Reuters/NTB scanpix





Vegard Harm



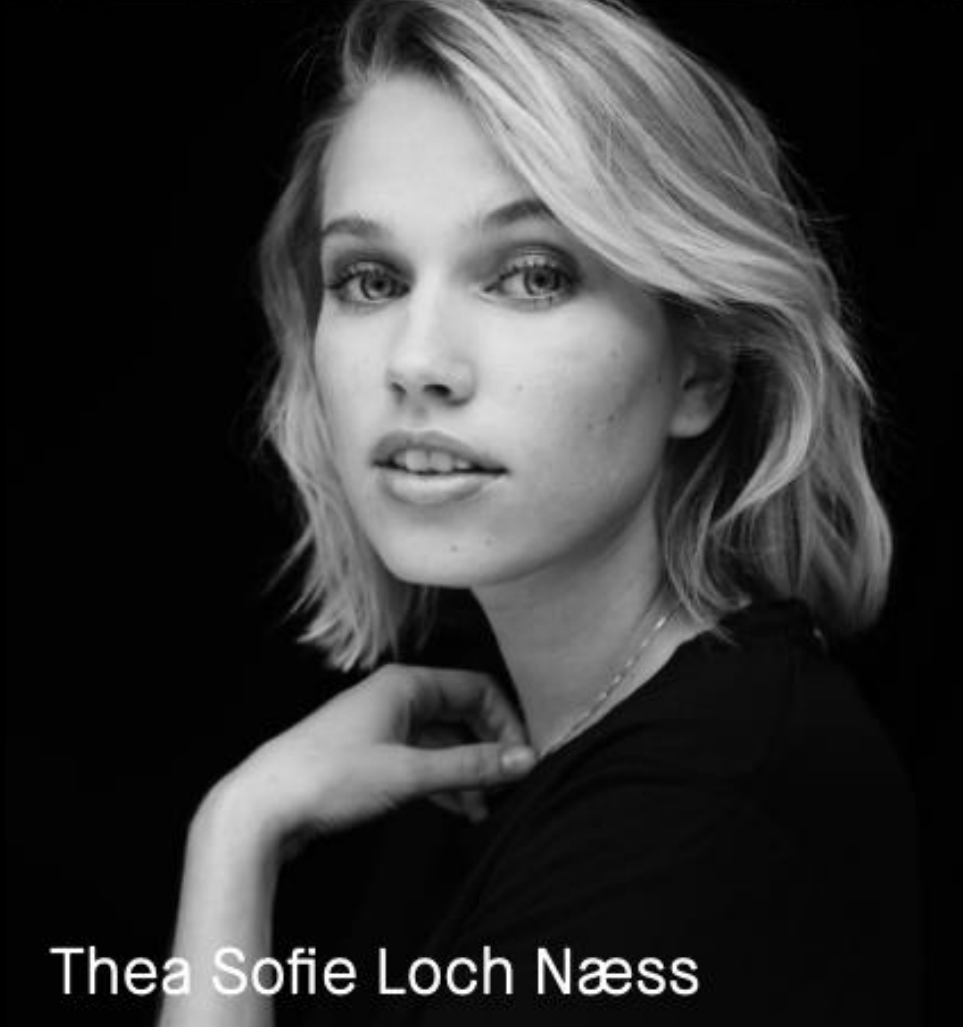
Marcus & Martinus



Stian Blipp



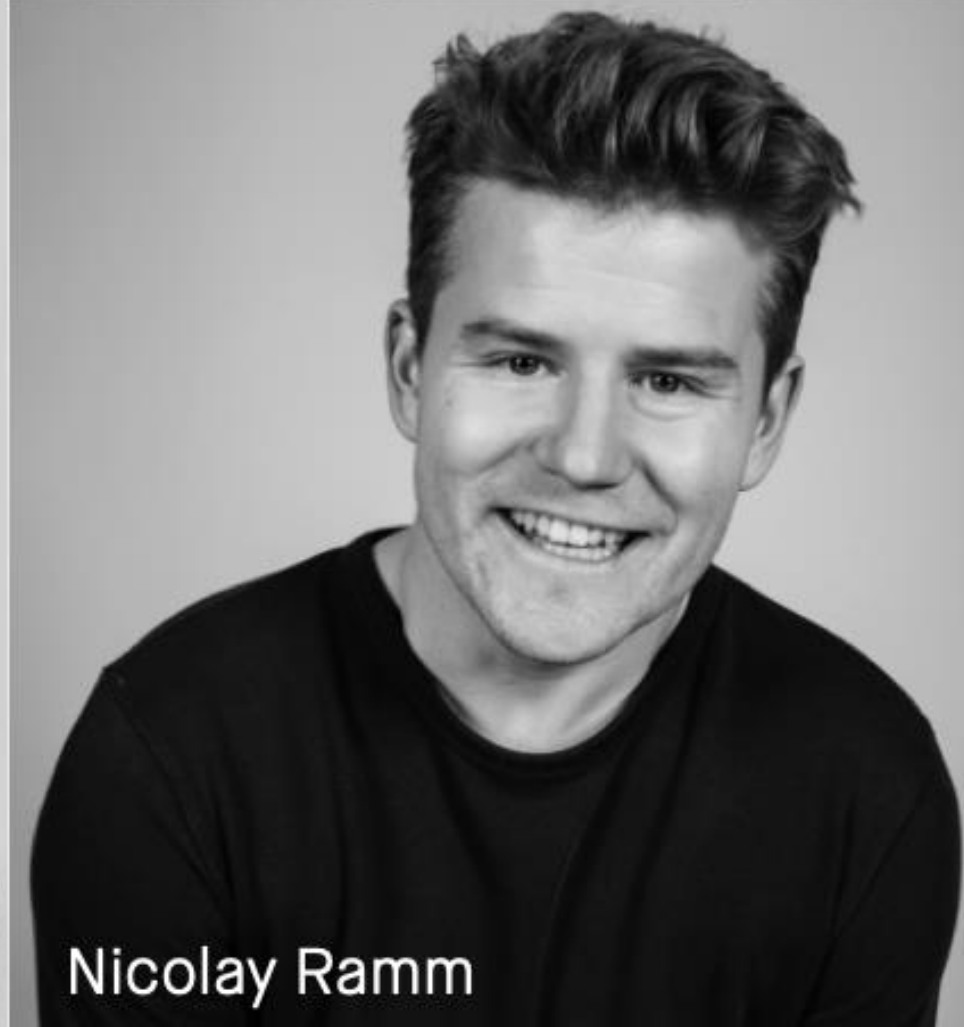
Leo Ajkic



Thea Sofie Loch Næss



Morten Hegseth



Nicolay Ramm



Fattig Student




instagram.com

Therese (@johaugtherese) • Instagram photos and videos

Search

Therese



**johaugtherese** • Follow  
Frogner Park

**johaugtherese** Reklame. Drømmedag i Frognerparken 🏆 #HuaweiP30Pro #RewriteTheRulesOfPhotography #HuaweiNorge @huaweimobileno

3w

**heidiweng91** 🥰👏👏

3w 8 likes Reply

**huaweimobileno** 🎉 Grattis 🥰👏

3w 1 like Reply

**carmen.amundsen** 🥰👏👏

3w 1 like Reply

♡ 💬 ↗

**18,403 likes**

OCTOBER 13

Add a comment...


HUAWEI P30 Pro  
LEICA QUAD CAMERA

instagram.com

Therese (@johaugtherese) • Instagram photos and videos

Search

Therese



**johaugtherese** • Follow

**johaugtherese** Annonse. But first, let me take a selfie 🤳👏 På shoot med Huawei. #HuaweiP30Pro #RewriteTheRulesOfPhotography #HuaweiNorge

5d

**huaweimobileno** 🥰

5d 4 likes Reply

**esson79** 🥰👏👏

5d Reply

**gevir** 🥰👏🏆

4d Reply

♡ 💬 ↗

**53,034 views**

5 DAYS AGO

Add a comment... [Post](#)



# 3 generasjoner shoppere



**Baby boomer**  
1940 - 1959

Etterkrigstid  
TV  
Vinyl

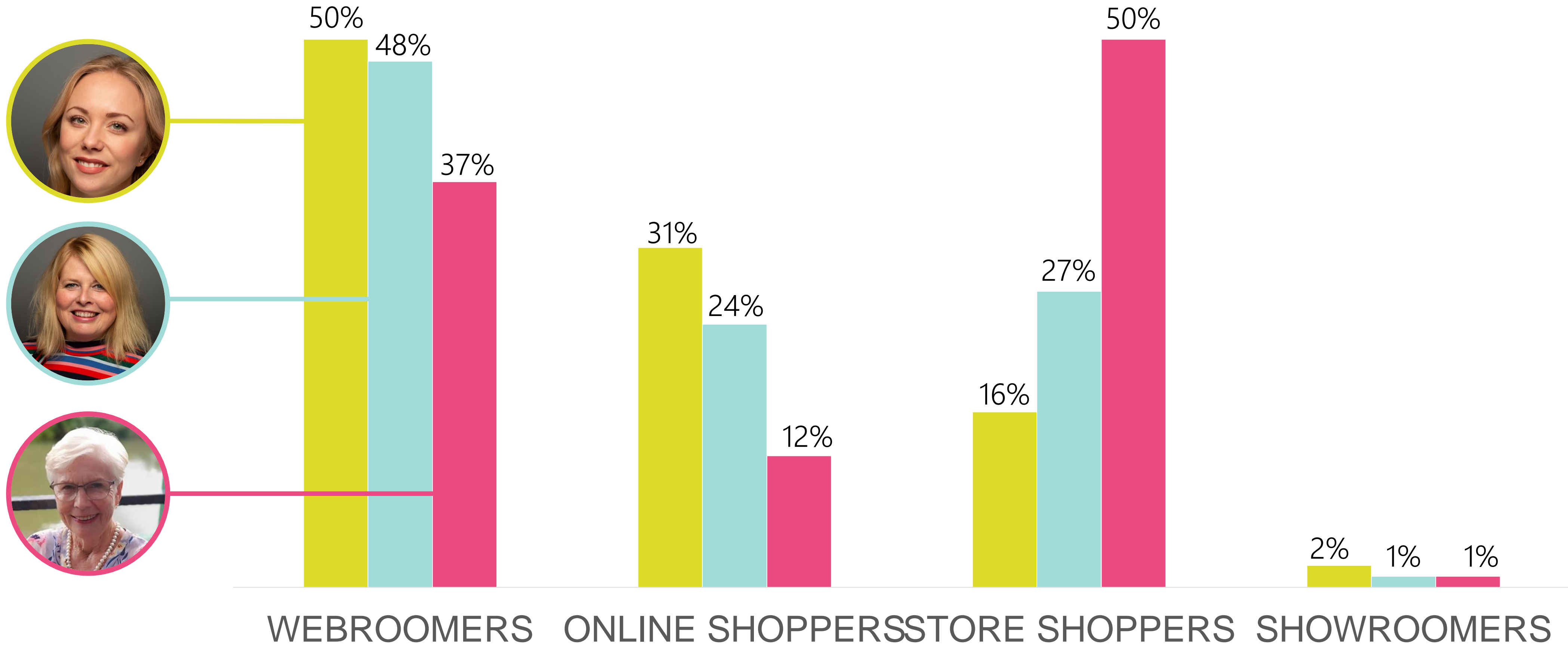
**GEN X**  
1960 - 1979

Kapitalisme  
Individualisme  
Bil

**GEN Y**  
1980 - 1994

Globalisering  
Internet  
Opplevelser





*Jeg liker å besøke fysiske butikker*



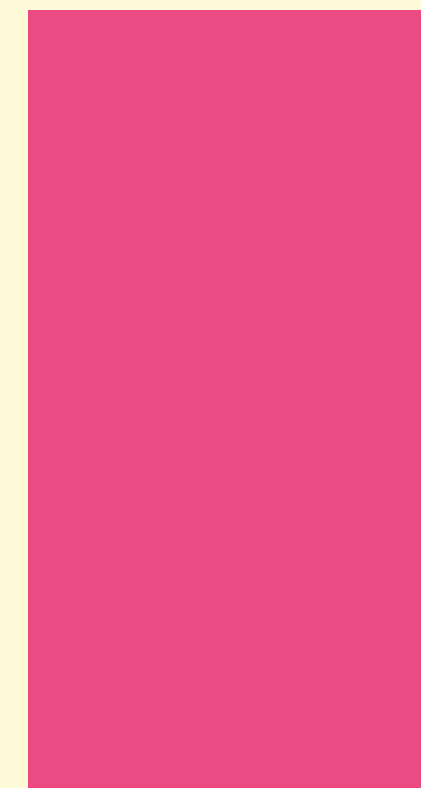
78%



78%



87%

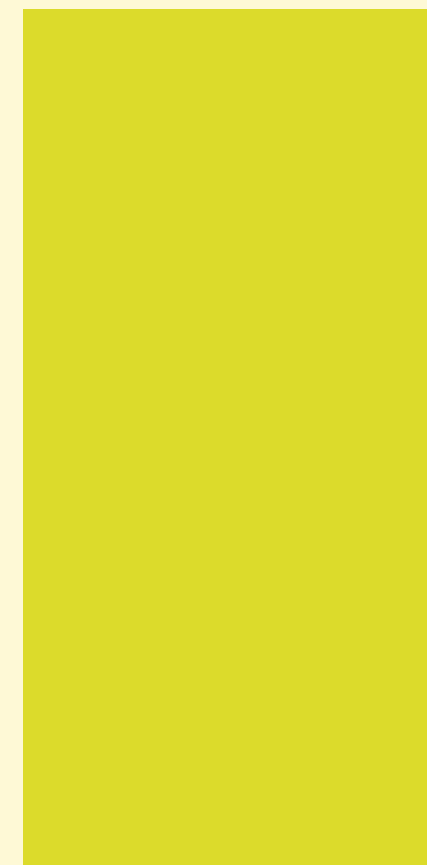




*Shopping kan være kvalitetstid med familie og venner*



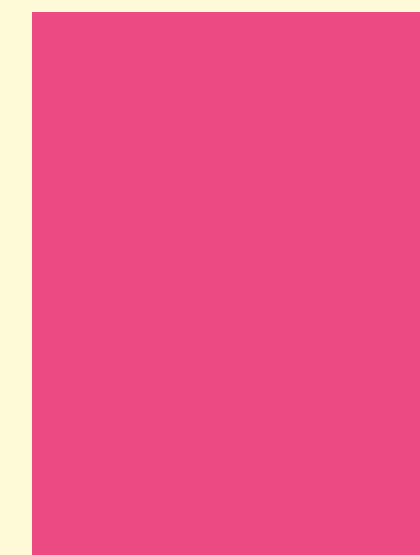
55%



39%



26%





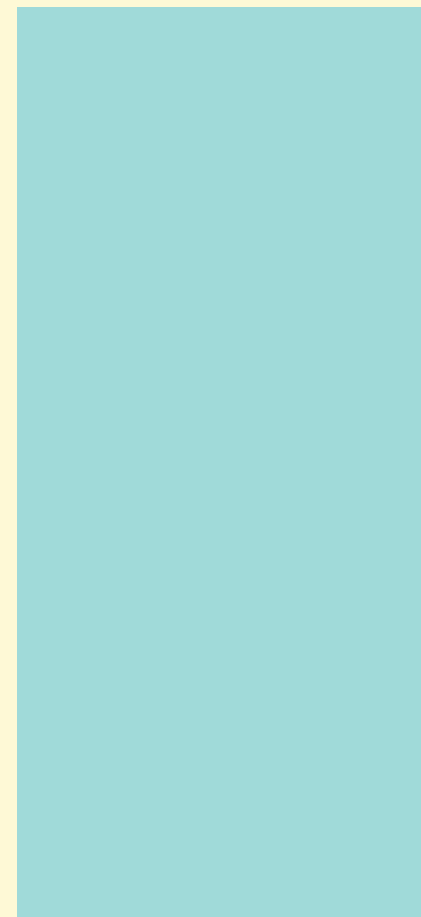
*Jeg liker å handle online og unngå stressende folkemengder*



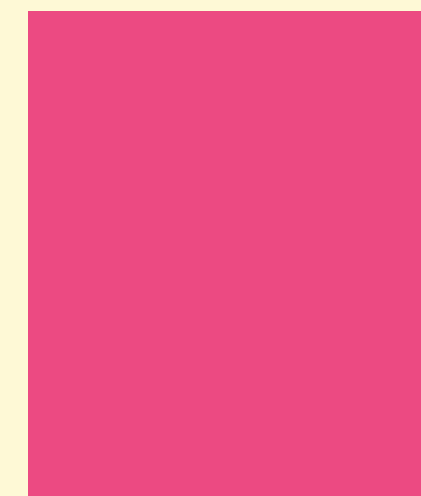
67%



62%



31%





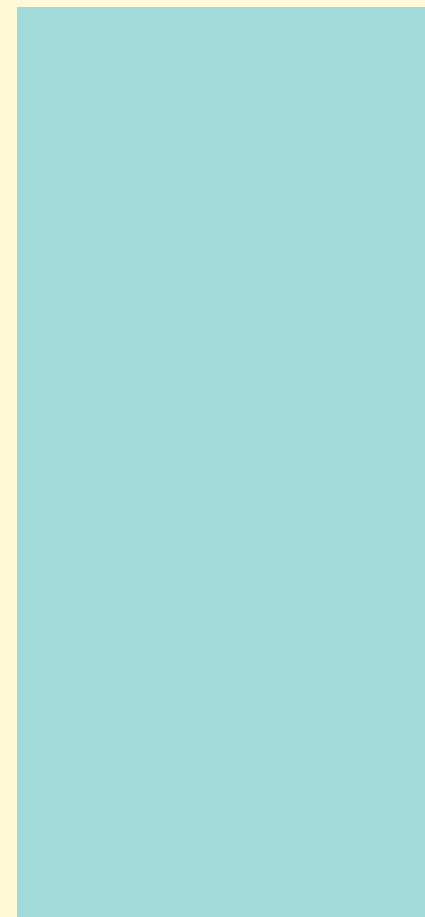
*Jeg synes det er viktig  
å støtte lokale butikker*



68%



74%



80%





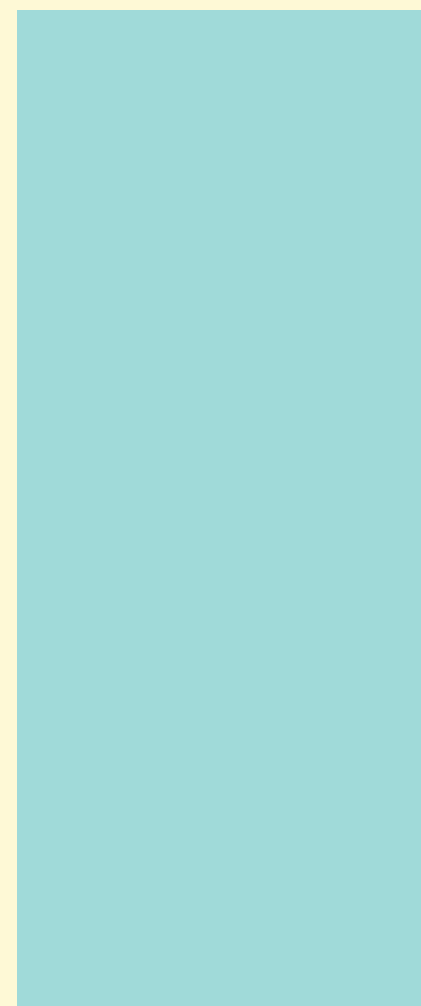
*Det er viktig at forhandlere tar sosialt ansvar*



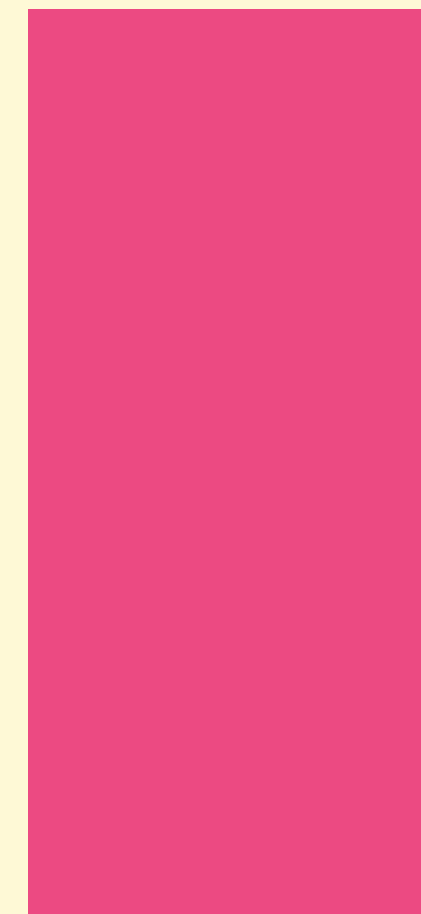
71%



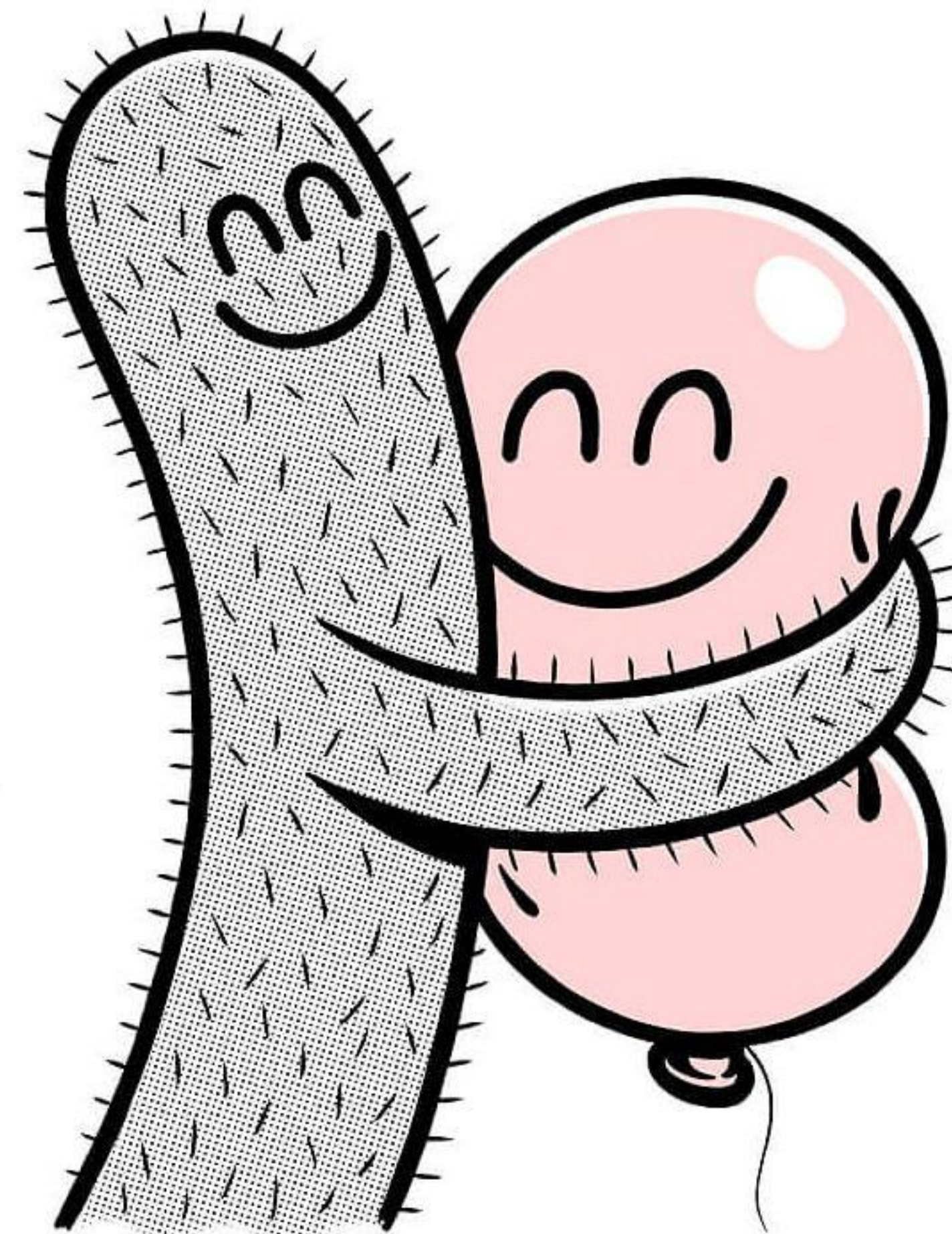
70%



66%



# Tillit



Illustrasjon: Uglylogo



# To z'ere

Oskar er født i 2005

Kristin er født i 2008



AntiDiffer





AntiDiffer







- Skap en kundedrevet kultur internt
- ▮ Nye målgrupper med endret behov
- Kundereise og kanalsamspill
- ▮ Tillit som en konkurransefordel
- ▮ Teknologiforståelse
- Endring og nyskjerrighet





**AntiDiffer**



[ann-kristin@antidiffer.no](mailto:ann-kristin@antidiffer.no)

918 87 553