

RY CITY DATA PILOTPROJEKT

Data bliver til nye kundeoplevelser



Ry City Data er et samarbejdsprojekt, der har undersøgt, hvordan man kan bruge data til at genoplive detailhandlen og nytænke byrummet i Ry. Målet er at sikre fortsat by- og serviceudvikling i byen, der har ca. 5.600 indbyggere. Konkret har projektet indsamlet og bearbejdet data om folks færden, samt data fra bl.a. kasseapparater og kundedatabaser. Denne data viser, hvordan og hvornår folk færdes i byens butikker. Projektet har givet inspiration til, hvordan byen og dens butikker kan samarbejde om at skabe den bedst mulige kundeoplevelse.

UDFORDRINGER I RY

Udfordringerne i Ry er, at byen har stærke og mindre stærke butikker, bl.a. Kvickly over for specialbutikker. Desuden er der en del tomme lokaler og generelt en faldende omsætning. Derfor indledte Ry Cityforening i starten af 2016 et samarbejde med en række videnspartnere med henblik på at undersøge, om byen og butikkerne får nok ud af deres data. Eller med andre ord: Hvordan kan data bruges til at sætte gang i detailhandlen og skabe nye samarbejdsrelationer mellem butikkerne?

Projektet blev iværksat af Innovationsnetværk Service Platform med Udviklingscenter for Møbler & Træ (UMT) og Alexandra Instituttet A/S som de drivende kræfter.

HVOR KOMMER DATA FRA?

Når vi går rundt i byen med vores smartphones, sætter vi digitale fodspor. Smartphones har en funktion, der søger efter trådløse netværk, og det får de færreste slået fra. Hvis man sætter såkaldte 'sniffere' op i bybilledet, registrerer de, når en

smartphone er i nærheden og kalder et netværk. De data kan vi bruge til at analysere folks færden i byen og i de enkelte butikker.

» FAKTA OM RY CITY DATA PILOTPROJEKTET

- Projektpartnere: Innovationsnetværk Service Platform, UMT (projektleder) og Alexandra Instituttet i samarbejde med Ry Cityforening og de deltagende butikker.
- 15 butikker i Ry har deltaget.
- 15 Wifi 'sniffere' blev placeret i hhv. Kvickly og specialbutikker.
- Data fra sniffere blev efterfølgende koblet med data fra Kvicklys kundedatabase og kunde-flow.

Se videoer med projektleder Anne Thomas, UMT, der fortæller om Ry Data-projektet:



Data blev indsamlet af 15 WiFi-sniffere opsat i hhv. Kvickly og specialbutikker. Snifferne har registreret smartphonebevægelser over en periode på 80 dage. Denne data blev koblet med bl.a. viden om kundekarakteristika (personaer) og kundeflow fra Kvickly. Desuden blev der gennemført interviews med butikker samt gennemført kundeundersøgelser.

VI KAN SE, HVOR KUNDERNE GÅR HEN – OG HVORNÅR

Der blev indsamlet data på tværs af 15 butikker i løbet af de 80 dage, projektet kørte. De indsamlede data er anonyme.

Vi kan udlede fire hovedpointer af projektets analyser:

- Kunderne besøger mindst to butikker – ofte tre. Shopping handler derfor også om at få en oplevelse.
- Nogle butikker deler kunder.
- Nogle butikker ligger uden for fællesskabet.
- Der er stor aktivitet lørdag og søndag, hvor mange af specialbutikkerne er lukkede.

UDEN MODNING INGEN DATA

Forud for projektet blev der igangsat en interviewrunde hos samtlige butikker, som blev gennemført af PrimusMotor. Butikkerne deltog efterfølgende i en række workshops, hvor slutresultatet var en fælles vision og tre strategiske indsatsområder – blandt andet udvikling af byrummet. Butikkerne pegede også på, at de gerne ville have lavet en kundeundersøgelse. Den blev udarbejdet med tilskud fra Skanderborg Kommune.

“

Hvis vi havde sagt dataprojekt for 2 år siden, var butikkerne løbet bort.

Lone Nielsen, Luna Guld & Sølv, Ry og formand for Ry Cityforening

“

Nu er det vigtigt at sikre, at vi kommer fra fra aha-oplevelse til øget omsætning. Vi skal derfor bygge videre på den forståelse, vi har fået for hinanden og vores fælles muligheder i den fremadrettede proces.

Per Rasmussen, næstformand for Ry Cityforening

ANBEFALINGER

Ved at deltage i dette pilotprojekt har Ry fået inspiration til at igangsætte en fremtidssikret strategi for, hvordan byen undgår at blive et offer for urbaniseringen og får genoplivet detailhandlen samt nytænkt byrummet – bl.a. i forhold til samspillet mellem Kvickly og resten af byens butikker.

Det kan opsummeres i følgende anbefalinger:

- **Stor trafik i midtbyen – styrk synergien!**
- **Udnyt weekendtrafikken bedre!**
- **Sørg for at få åbnet kontakt til de butikker, hvor der ikke er et naturlige flow af kunder!**
- **Overvej søndagsoplevelsen!**

“

Ry City Data-projektet har bevirket, at der nu kan igangsættes konkrete tiltag i forhold til udvikling af byrummet, som ligger inden for den strategi, som byen har valgt, og som er med til at fremtidssikre Ry.

Malene Stub Selmer, PrimusMotor, som har stået bag interviews og strategiproces



Foto: www.rycity.dk

KUNDEOPLEVELSEN SKABES I FLERE BUTIKKER – IKKE KUN I ÉN!

Erhvervsdrivende i Ry har opnået viden om brugen af egne og eksterne data til videreudvikling af digitale services og tiltag i for borgere og kunder i Ry.

Det forventes desuden, at projektet kan give inspiration til andre byer, der ønsker at igangsætte open data- og byudviklingsprojekter.

» OM INNOVATIONSNETVÆRK SERVICE PLATFORM

Innovationsnetværk Service Platform samler virksomheder og forskere med det mål at styrke innovationskraften og dermed væksten i serviceerhvervene.

Netværket arbejder for at øge videndeling og samarbejde mellem virksomheder, videninstitutioner og andre netværk i og uden for landets grænser.

info@serviceplatform.dk
www.serviceplatform.dk