

# Kundeforhold på Internett

Våren 2013

Marius André Andersen

IT-støttet bedriftsetablering

Presentasjon av Bacheloroppgave

## Oppdragsgiver og veileder

Oppdragsgiver for denne Bacheloroppgaven var [Høgskolen i Sør-Trøndelag \(HiST\)](#), [Avdeling for informatikk og e-læring \(AITeL\)](#).

Veileder av bacheloroppgaven var [Thor. O. Olsen](#).

## Problemstilling

Hovedfokus for denne oppgaven var å svare på følgende spørsmål:

**«Benytter Internett-butikkene riktige faktorer for å opparbeide seg en lønnsom relasjon til sine private Internett-kunder?»**

Dette innebærer å undersøke både Internett-butikker og Internett-kunder for hva de mener er viktig for forholdet mellom dem.

## Oppgavevalg

Helt siden jeg startet på dette studiet, så har en grunder-spire bare vokst seg større og større i meg. Entreprenørskap, markedsorientert produktutvikling og e-handel har vært favorittfagene gjennom disse 3 årene.

Man kommer tvilsomt unna Internett som salgskanal om man skulle velge å starte egen virksomhet. Så det å få lov til å skrive og lære om dette, var for meg en gedigen motivasjon i seg selv. Det kunne absolutt være en fin start for egen inntreden i bransjen personlig senere i livet.

## Oppgaveløsning

Oppgaven ble løst gjennom teorifordypning, bransjehenvendelse, spørreundersøkelser og intervjuer.

## Oppgaveresultat

Totalt besvarte 2639 kunder, og 55 Internett-butikker på spørreundersøkelsen. 3 Intervjuer ble gjort.

## Videre arbeid

Det foreslås at resultatene fra denne oppgaven jobbes videre med. Her kan man undersøke ytterligere hvorfor Internett-butikk og Internett-kunde har eventuelle forskjellige perspektiver på hva som er viktig for forholdet dem imellom.