

Hur påverkar individuella faktorer inköpsbeslut i organisationer?

Supply Chain Outlook 2018

Dr. Mario Kienzler

Professor Christian Kowalkowski

Vad påverkar beslutsfattande?

- Det säljande företaget
 - Organisatoriska faktorer
 - Personliga faktorer
- Det köpande företaget
 - Organisatoriska faktorer
 - Personliga faktorer



Här kan du köpa frukt för 1:-/st, för att
avnjutas på jobbet.

Om du vill köpa frukt med dig hem
kostar den 5:-/st.

PRISLISTE KAFFE

- En kaffe 46:-
- En kaffe, takk 36:-
- God Morgen! 26:-
En kaffe, takk!

(stor kaffe)



STAFSAETER GÅRDSGLASS

Kulglass i bägare
eller strut

1 kula	35:-
2 kulor	40:-
3 kulor	45:-

Vi tar både kort
och kontant

Individuella faktorer

Motiverande faktorer

- Ansvarsskyldighet
- Uppskattning & erkännande
- Engagemang
- Måluppfyllelse
- ...

Kognitiva faktorer

- Informations-
behandling
- Varseblivning
- Grad av reflektion
- ...

Affektiva faktorer

- Magkänsla
- Känslor (t.ex. glädje)
- Sinnesstämning (t.ex. irritation)
- ...

Individuella faktorer

Motiverande faktorer

- **Ansvarsskyldighet**
- Uppskattning & erkännande
- Engagemang
- Måluppfyllelse
- ...

Kognitiva faktorer

- **Informations-behandling**
- Varseblivning
- Grad av reflektion
- ...

Affektiva faktorer

- Magkänsla
- Känslor (t.ex. glädje)
- Sinnesstämning (t.ex. irritation)
- ...

Hur mycket tror du att ansvarsskyldighet
(accountability) förbättrar individuellt
beslutsfattande?

1:
Väldigt
lite

4:
Varken
eller

7:
Väldigt
mycket

|

|

|

|

|

|

|

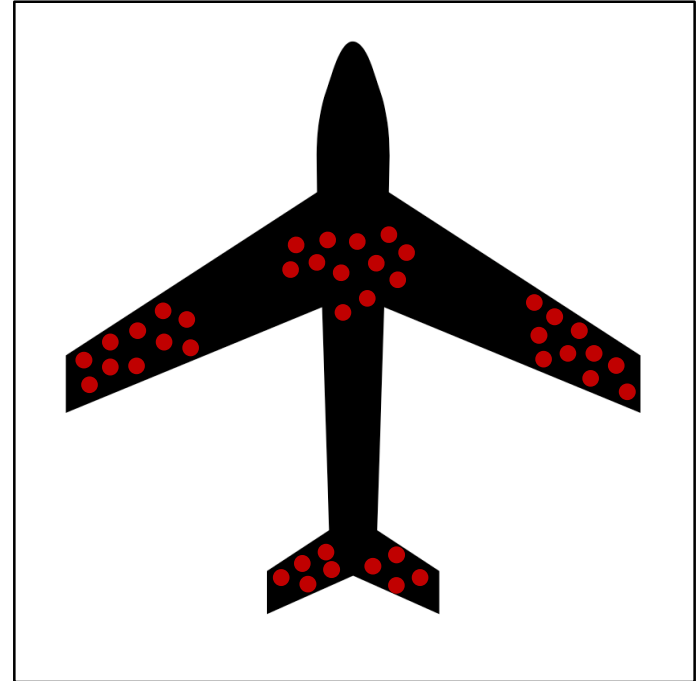
Vad säger forskningen?

- Ansvarsskyldighet har en **positiv effekt** på graden av informationsutvärdering (Doney & Armstrong, 1996)
- Ansvarsskyldighet **förbättrar inte** beslutsfattande (Connolly *et al.*, 2013)
- Ansvarsskyldighet ökar **självförtroendet men inte riktigheten** av beslutet (Brown, 1999)



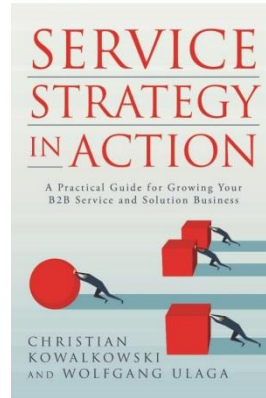
Det som förefaller ologiskt kan vara rätt

- Sunt förnuft kan leda fel!
- Exempel: Abraham Wald och RAFs överlevnads-bias under andra världskriget



Studie i samarbete med SILF

- Studie 1: Lockbete och ansvarsskyldighet
- Studie 2: "Flat-rate bias" – att man gärna betalar mer för ett fast pris



Utlottning av boken
www.ServiceStrategyInAction.com



Utbildning Certifiering Tjänster Event Medlem Om oss

Vi behöver din hjälp

Silf gör tillsammans med Linköpings universitet en studie i syfte att öka förståelsen för inköpsbeslut. Genom din medverkan bidrar du till att hjälpa svensk företagsekonomisk forskning.

Du kommer först att få svara på några frågor om ditt företag och dig själv, och sedan får du frågor om två korta affärsscenarier. Det går på några minuter.

Studien är strikt vetenskaplig och ditt deltagande är frivilligt. Dina svar kommer att behandlas konfidentiellt och resultaten av undersökningen kommer att utvärderas och presenteras endast i anonym och sammanfattad form. Inga personuppgifter sparas.

Du som deltar får en sammanställning av resultatet vilket även kommer att presenteras på Silfs årliga event Supply Chain Outlook den 29 november i Stockholm.

Du deltar i undersökningen genom att klicka på länken nedan:

Till enkäten

Genom att svara på enkäten har du chans att vinna boken "**Service Strategy in Action**" av Christian Kowalkowski och Wolfgang Ulaga. Totalt lottar vi ut 10 exemplar.

Om du har frågor angående undersökningen så är du välkommen att kontakta Mario Kienzler via telefon (**013-284627**) eller e-post (mario.kienzler@liu.se).

Tack igen för din medverkan!

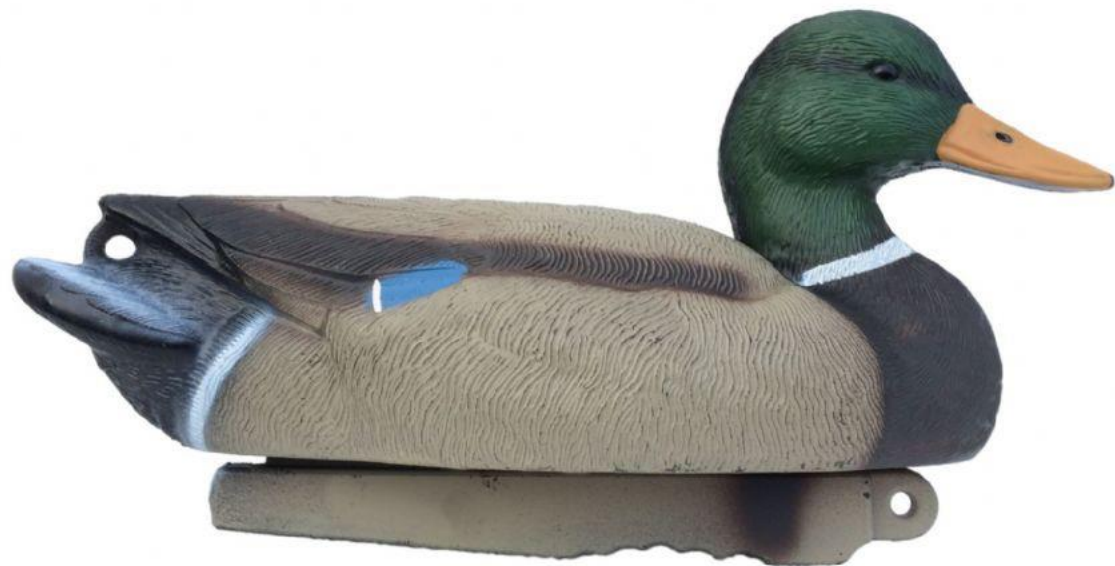
Carina Dahllöf
VD Silf

Prof. Christian Kowalkowski, Prof. Daniel Kindström, Dr. Mario Kienzler
Industriell marknadsföring, Linköpings universitet

Genom att klicka på "nästa"-knappen i enkäten så ger du ditt samtycke till att delta i studien och startar enkäten.



© Mario Kienzler & Christian Kowalkowski



Which one do you prefer?



€ 2,50



€ 3,50

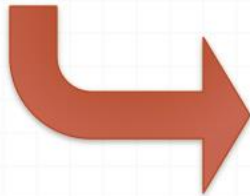
Which one do you prefer?



€ 2,50



€ 3,50



Which one do you prefer now?



€ 2,50



€ 3,50



€5,00

Studie 1: inköp av kontorsskrivare

- Två faktorer:

1. Lockbete

- Genom att introducera ett lockbete (Printer C) blir Printer B ett mer attraktivt val

2. Ansvar

- Påminna inköparen att hen måste kunna motivera sitt beslut och därmed känna ett större ansvar

- Optimala beslut:

- Lockbete ska inte påverka beslutsfattandet
- Ansvarsskyldighet ska förbättra beslutet, i synnerhet om ett lockbete förekommer

		Lockbete	
		Nej	Ja
Ansvar	Nej	Scenario 1	Scenario 2
	Ja	Scenario 3	Scenario 4

Studie 1: Ansvarsskyldighet och lockbete

**OBS! När du tar
beslutet, tänk på
hur du motiverar
ditt val av skrivare**



Apex



Baxley



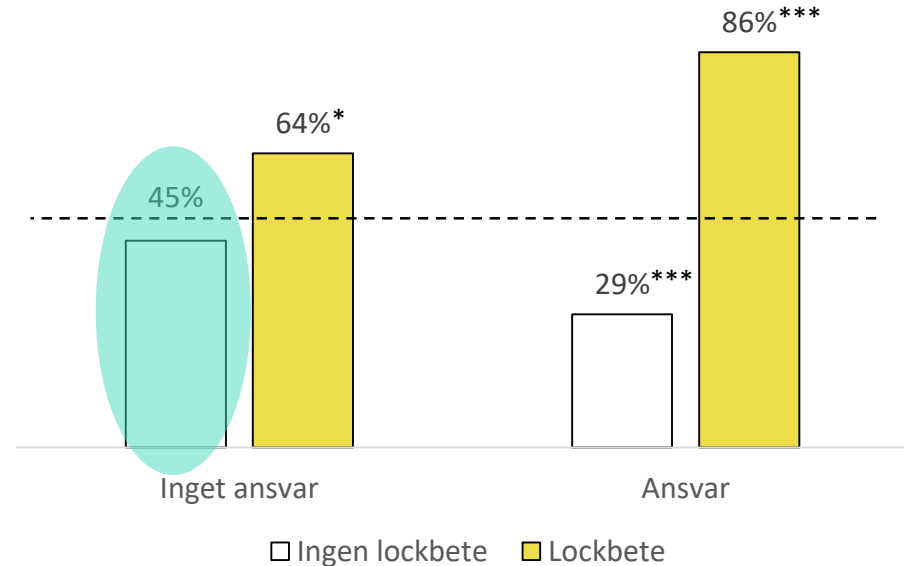
Dentox
(lockbete)

Hyra	1495 SEK	1495 SEK	1495 SEK
Upplösning	1 200 dpi	900 dpi	600 dpi
Utskriftshastighet	25 (sid/min)	35 (sid/min)	35 (sid/min)

Resultat Studie 1

- Lockbete påverkade inköpsvalet, i synnerhet när inköparen känner ansvarsskyldighet
- Inköpserfarenhet påverkade inte valet
- Takeaway(s)
 - Ansvar $\neq$ optimalt beslut
 - Exkludera lockbetet och låt en kollega ta beslutet

Andel som valde skrivare B



Sig. skillnad från 50%: * $p < .1$; ** $p < .05$; *** $p < .01$

TELEFONI PÅ FÖRETAGETS VILLKOR

Välj prisplan utifrån företagets behov.



Telefoni till företag

Vi erbjuder prisvärd telefoni som passar små som stora företag, oavsett hur mycket ni brukar ringa för. Utgå från prisplanen och gör eventuella tillägg som passar era behov. Så enkelt är det.

Prislista

	BAS Standardprisplan. Ingen prisplansavgift. Låga samtalspriser.	PLUS Passar till er som ringer mycket till det fasta nätet i Sverige.	MAX Ingen minutavgift för Sverige eller mobilsamtal. Passar er som ringer mycket till det fasta nätet och mobilnät inom Sverige.
Samtal till fasta telefoner	16 öre/min	0 kr/min	0 kr/min
Samtal till mobiler	55 öre/min	55,20 öre/min	0 kr/min
Startavgift per samtal	55 öre	79,20 öre	79,20 öre
Månadsavgift prisplan	0 kr	49 kr	99 kr
Månadsavgift telefoniabonnemang	0 kr vid tecknande av bredband 99 kr utan bredband		
Minimidebitering per månad (ring för hela beloppet)	29 kr	-	

Studie 2: Inköp av telefoni

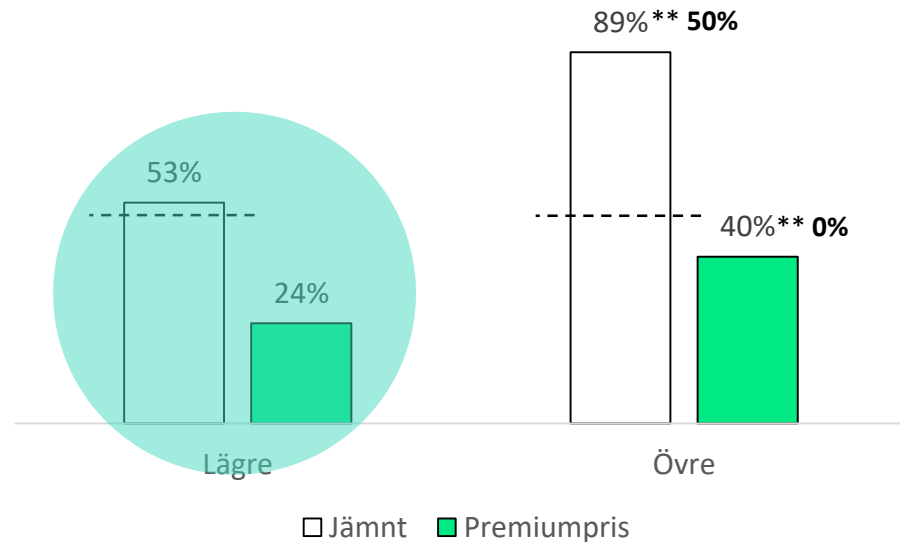
- Genomsnittlig användning: 500 h/mån
- Två faktorer:
 1. Prissättning (jämnt vs premium)
 - Rörligt = 30 kr/h vs
Fast = 15 / 18 tkr/mån
 2. Sned fördelning
 - Lägre: Min = 100 h/Max = 600 h
 - Övre: Min = 400 h/Max = 900 h
- Optimalt beslut:
 - Ignorera fördelningen; fokusera på tidigare genomsnitt för att fatta beslut
 - Rationellt beslut enligt tabell t.h.

		Prissättning	
		Jämnt	Premium
Sned fördelning	Lägre	Scenario 1 <i>50%/50%</i>	Scenario 2 <i>rörligt=100%</i>
	Övre	Scenario 3 <i>50%/50%</i>	Scenario 4 <i>rörligt=100%</i>

Resultat Studie 2

- Finns fast pris-bias?
 - Ja, med en övre gräns för användarinformation
 - Inköpserfarenhet hade ingen påverkan på valet
- Takeaway:
- Fokusera på det historiska genomsnittspriset ifall man väntar sig samma behov/beteende även kommande år

Andel som valde fast pris



Sig. skillnad från 50% eller 0%: * $p < .1$; ** $p < .05$; *** $p < .01$

Återkoppling – HUR påverkar faktorer beslut?

- Motiverande och kognitiva faktorer påverkar inköpsbeslut
- Studie 1
 - Påminnelse om ansvarsskyldighet har en stor effekt
 - Lockbete får svagare alternativ att verka mer attraktiva → suboptimalt val
- Studie 2
 - Små förändringar i informationen kan påverka inköpare att betala mer och vara nöjda med valet
 - Ex: att visa kunder med enskild användningstopp deras min/max-användning leder till 3000 kr mer i månaden
- Inköpserfarenhet hade ingen påverkan på valet

thank you!