

Det kan vara svårt att hålla reda på alla förkortningar och begrepp inom marknadsföring och kommunikation, så här bjussar vi på en ordlista. Vi har tagit med både marknadsföringsbegrepp och förkortningar som används inom digital marknadsföring.

A

A/B-test

A/B-test är när du testar två olika versioner av något för att se vilken som ger bäst resultat. Ofta pratar vi om A/B-test när vi gör digitala annonser, men det kan även vara ett nyhetsbrev eller en hemsida som testas.

Advocate marketing

Advocate marketing är när medarbetare blir varumärkesambassadörer och du låter dem bli mer synliga i företagets kommunikation. Innehåll som delas av medarbetare i sociala medier får i snitt åtta gånger så högt engagemang som det som delas via företagets officiella kanaler.

AR

AR står för Augmented Reality och betyder att man förbättrar eller förstärker verkligheten. Har du exempelvis använt någon av Snapchats alla filter eller spelat Pokémon Go så har du redan använt en enklare version av AR.

En uppmärksammad AR-applikation är Ikeas Place, där du kan placera ut virtuella möbler i ditt hem och få en bättre känsla för hur det kommer att se ut.

B

B2B och B2C

B2B betyder business to business, alltså marknadsföring av tjänster eller produkter från ett företag till ett annat.

B2C står för business to consumer och handlar om marknadsföring av tjänster eller produkter från ett företag till konsument.

Bounce rate

Bounce rate eller avvisningsfrekvens som det heter på svenska är ett nyckeltal på hur många som lämnar din hemsida inom en viss tid.

C

CMS

Content Management System används för att skapa webbplatser eller för att samla information. Ett exempel på CMS-plattform är WordPress.

Copy

Copy är säljande text. En copywriter skriver texter som fångar uppmärksamhet, säljer in en idé och engagerar målgruppen.

Content

Content och content marketing betyder helt enkelt innehåll och innehållsmarknadsföring och är något som engagerar målgruppen. Det kan vara bloggar, nyhetsbrev, filmer, bilder etc. och handlar om att kontinuerligt skapa, publicera och sprida innehåll till sin målgrupp. Och inte vilket innehåll som helst – det ska vara kvalitativt innehåll utformat utifrån vad kunden efterfrågar snarare än vad företaget vill förmedla.

CPA

Cost per Action eller Cost per Acquisition är den genomsnittliga kostnad för en aktivitet, exempelvis en digital annons där du vill att besökaren ska köpa något. För att få fram siffran delar du kostnaden med antalet "actions" du fått. Det ger en överblick på om dina annonser ger bra eller dåligt resultat

CPC

Cost per Click. CPC används vid annonsering och innebär att du betalar per klick som görs på din annons, vilket skapar trafik.

CPE

Cost per Engagement är när du betalar varje gång någon aktivt engagerar sig i din annons, t.ex. startar ett videoklipp eller skickar in sina kontaktuppgifter.

CPL

Cost per Lead är när du mäter antal leads istället för exempelvis CPA.

CPL mäter hur mycket pengar du måste spendera för att få ett lead.

CPM

CPM står för Cost per Millie och är en genomsnittlig kostnad för att nå 1000 personer.

Motsatsen är CPC där du betalar per klick. CPM är bra för varumärkesbyggande då du når många personer till en oftast låg kostnad.

CV

Cost per View är när du betalar för varje gång någon ser din video. Ett relevant sätt att mäta videoinnehåll. En visning räknas när en tittare ser 30 sekunder av din videoannons, eller hela videon om den är kortare än 30 sekunder.

CR

Conversion Rate, eller konverteringsgrad på svenska, visar hur många som klickar sig vidare till din hemsida och som konverterar, det vill säga köper, laddar ner eller prenumererar exempelvis.

CRM

CRM är en förkortning av Customer Relationship Management, kundhantering helt enkelt. Det är ett system som samlar information som kontaktinformation, kunddata, leads etc. om befintliga och potentiella kunder.

Ett CRM-system ger företaget en bra utgångspunkt för att vårda affärsrelationer och bygga starka relationer till kunderna.

CTA

Call to Action uppmanar besökaren att göra något, exempelvis köpa en produkt, läsa mer eller boka ett evenemang.

CTA är ett bra sätt att konvertera besökare till kunder.

CTR

Click through Rate visar hur många procent av de som ser din annons, som även klickar på den.

CX

Customer experience handlar om att skapa en så bra kundupplevelse som möjligt, både online och offline.

G**GA – Google analytics**

Google analytics är Googles gratisverktyg som för att mäta och analysera trafiken till din webbplats. Här lagras och presenteras all data kopplat till din hemsida.

GA – Google ads

Google ads är Googles annonseringsverktyg. Här bestämmer du vilka sökord och fraser dina annonser ska visas på, vilket innebär att bara de som sökt på din produkt eller tjänst ser annonsen som hamnar bland de högst upp på sidan i resultatlistan.

I**IoT**

Internet of things är ett samlingsnamn för olika produkter som kopplar ihop den digitala och fysiska världen där produkterna kan prata med varandra och dela med sig av viktig information. Smarta klockor, självkörande bilar, spårbara paket, fjärrstyrning för värme och belysning är några exempel.

K**KPI**

KPI står för Key Performance Indicators och är nyckeltal eller mätpunkter. Vilka KPI:er som mäts beror på vilka mål du har och vilka resultat du vill uppnå. Några exempel på KPIer inom digital marknadsföring är räckvidd, antalet visningar, hur många som sett din annons, antalet klick, eller antalet konverteringar som skett via annonsen.

L

Landningssida

En landningssida är en webbsida som byggts upp utifrån ett specifikt sökord och som är skräddarsydd för att få besökarna att gå från intresserade till köplara. Den tar emot trafik från sökmotorer, sociala medier eller banners och fylls med den information som besökaren behöver. Den ska ha en tydlig call-to-action för att styra användaren vidare mot en konvertering.

Leads

En potentiell kund som tar del av ditt innehåll och visar intresse för din tjänst eller produkt.

Leadsgenerering

Leadsgenerering är själva processen från att attrahera besökare till att konvertera dem till leads. Det handlar om att spåra deras aktiviteter och beteende och engagera dem hela vägen tills de är redo att tas över av en säljare.

N

NKI

Nöjd Kund Index är en undersökning där du mäter styrkan i dina kundrelationer. Undersökningen talar om hur nöjda kunderna är med företaget de handlar av.

NPS

Net Promoter Score mäter sannolikheten att du får nya kunder baserat på vad dina befintliga kunder säger om dig och hur många nya kunder du får genom dina befintliga. NPS är kopplat till om din kund är nöjd eller inte, men även styrkan i ditt varumärke.

P

Programmatic advertising

Programmatic advertising, eller programmerad annonsering, är annonser som använder en automatiserad process för att köpa från ett digitalt annonslager från webb, mobiler, appar, video och sociala medier. Programmeringen sker med hjälp av AI som ser till att annonserna når rätt publik med rätt budskap. Annonsköpen sker genom auktioner i realtid. Det betyder att annonser köps samtidigt som en besökare går in på en webbsida. Idag köps majoriteten av all displayannonser via programmatic.

R

Retargeting

Retargeting eller Remarketing är när du riktar annonser till de personer som har varit inne på din hemsida eller app. Genom att placera en pixel på din hemsida, så lämnas en cookie på besökarens webbläsare. Cookien kan sedan användas för att visa din annons när besökaren går in på andra hemsidor.

ROI

ROI står för return of investment, alltså hur mycket får du tillbaka av det du satsat på marknadsföring.

ROAS

Return on Ad Spend är ett mått som visar hur mycket pengar du fick tillbaka (intäkt) av det som du investerade.

S

SaaS

SaaS betyder Software as a service (programvara som en tjänst) och är en digital tjänst, ofta med prenumeration som betalningsmodell. Exempel på SaaS-program är Microsoft Office, Adobe, Facebook, Spotify, Fortnox etc.

SEM

SEM står för Search Engine Marketing eller sökmotorsmarknadsföring på svenska. Genom att betala för exempelvis Googleannonsering får du hjälp att komma snabbare och högre upp på sökmotorernas sidor.

SEO

SEO är en förkortning för Search Engine Optimization och är ett arbete där du optimerar innehållet på din webbplats så att du hamnar högt upp i sökresultaten hos sökmotorerna.

SMM

Social Media Marketing är marknadsföring på sociala medie-plattformar som Twitter, Youtube, Instagram, Facebook, LinkedIn med flera. Det gäller både betald och organisk marknadsföring.

SoMe

SoMe, eller bara SM, är en förkortning av Sociala medier.

Stickiness

Är din hemsida sticky? Stickiness handlar om en hemsidas förmåga att hålla kvar besökaren, hur bra den engagerar. Ju längre en besökare stannar ju troligare att den kan bli ett lead och en kund.

T

ToM

ToM står för Top of mind och är ett mått på varumärkets styrka. Det som finns överst i medvetandet och som nämns först när man i en undersökning ber någon att nämna ett företag eller produktnamn de sammankopplar med en bransch eller produktkategori ligger top of mind.

U

USP

Unique Selling Point, unik konkurrensfördel på svenska, är de unika punkter som särskiljer din produkt eller tjänst från dina konkurrenters. Vad har ni för fördelar?

UTM

UTM – Urchin Tracking Module är den information du lägger på en länk för att göra den mätbar så du exempelvis kan se hur många som har klickat på den och läsa av var trafiken kommer ifrån. Informationen får du i Google Analytics.

UX

UX betyder User experience och handlar om användarupplevelse mellan en användare och produkt eller tjänst.

V

VR

Virtual Reality, virtuell verklighet, är en datorsimulerad miljö där du kan uppleva och interagera i en virtuell miljö.

W

Web crawler

Web crawler, eller spindel, är en bot eller ett datorprogram som systematiskt samlar in information från webbsidor genom att följa sidornas struktur. Sökmotorer som Google använder web crawlers för att samla in den senaste informationen som skrivs på hemsidor. De skapar även innehållsförteckningar så att det blir lättare för oss att hitta rätt information när vi googlar.

Du vill ha en hemsida som får spindelns uppmärksamhet för att ranka högt hos sökmotorerna.