



RETAIL
INNOVATION
PLATFORM

WELKOM!

Met data de toekomst tegemoet

Door Inge Ectors

Onderzoeker Klantgerichtheid, Hogeschool PXL

Hoe kan Hogeschool PXL (Limburgse) kmo's helpen om performanter te worden?



workgelegenheid
duurzaam
talent
ondernemerschap
Limburg
innovatiekracht
professionalisering
KMO's
arbeidsmarkt





BIG





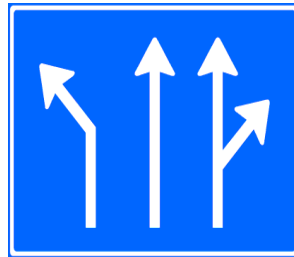
passie



Buikgevoel
& intuïtie



richting



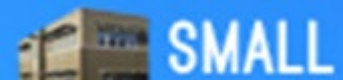
Objectieve info
o.b.v. klanten

+

passie



Buikgevoel
& intuïtie





passie



Buikgevoel
& intuïtie

Data-gedreven ondernemen





• Online bevraging van 30 september tot 3 november 2020

• Vlaamse bedrijven : N=451

Mooie weerspiegeling van Vlaamse actieve bedrijven:

- geografische spreiding (provincie)
- aantal medewerkers
- aantal jaar dat het bedrijf al actief is

Het verzamelen en omzetten van data naar waardevolle informatie wordt steeds belangrijker.

Waar staat uw zaak/bedrijf volgens u op het vlak van het gebruik van data?

- Niveau 0 – leek
- Niveau 1 – beginner
- Niveau 2 – gevorderd
- Niveau 3 – kampioen / expert



Schatten bedrijven hun
data-gedrevenheid juist in?

54% beschouwt zichzelf
leek of beginner

In realiteit:

67% leek of beginner

28% gevorderde

5% expert

Belangrijkste belemmeringen?

1. Te weinig tijd (43%)
2. Geen of onvoldoende expertise in huis (30%)
3. Niet weten hoe eraan te beginnen (26%)
4. Te duur (16%)

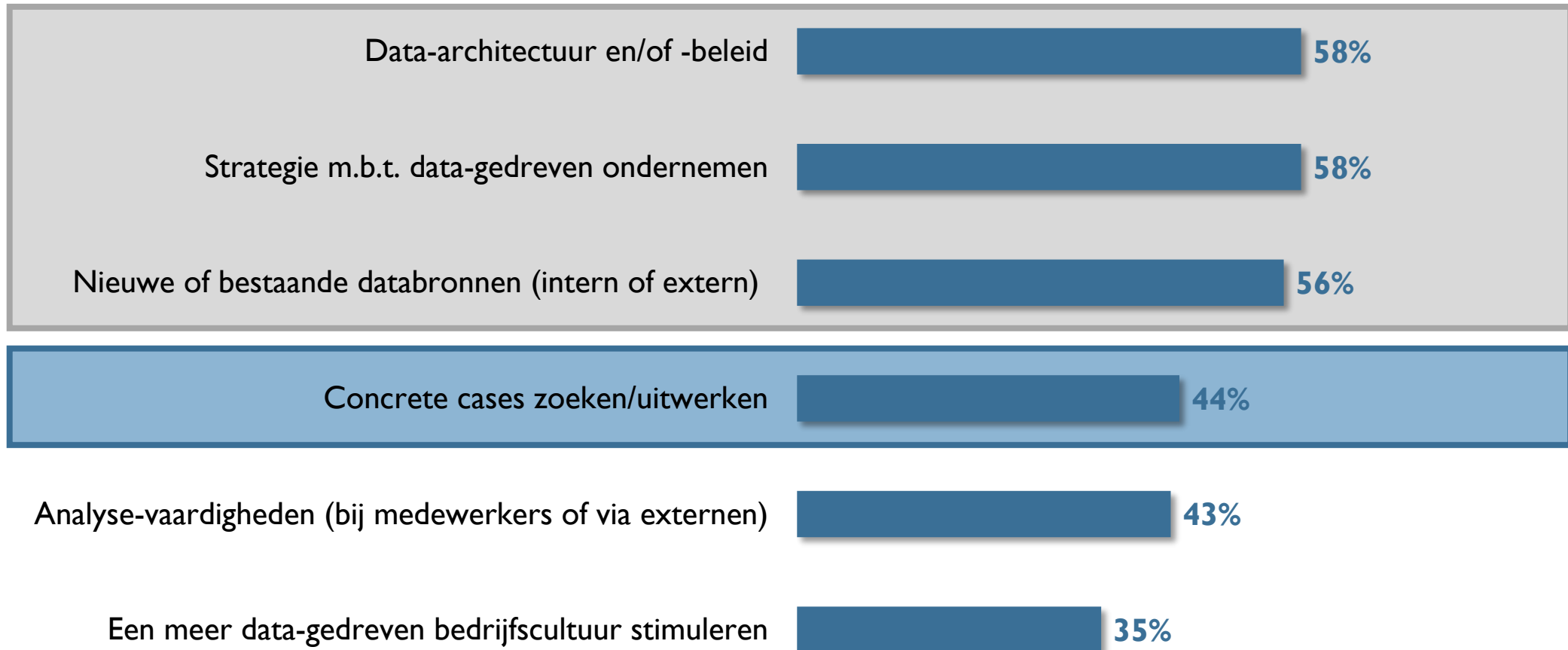
Opmerkelijk: 13% ervaart geen belemmeringen

(Meer) data-gedreven ondernemen nodig?

90%

wel

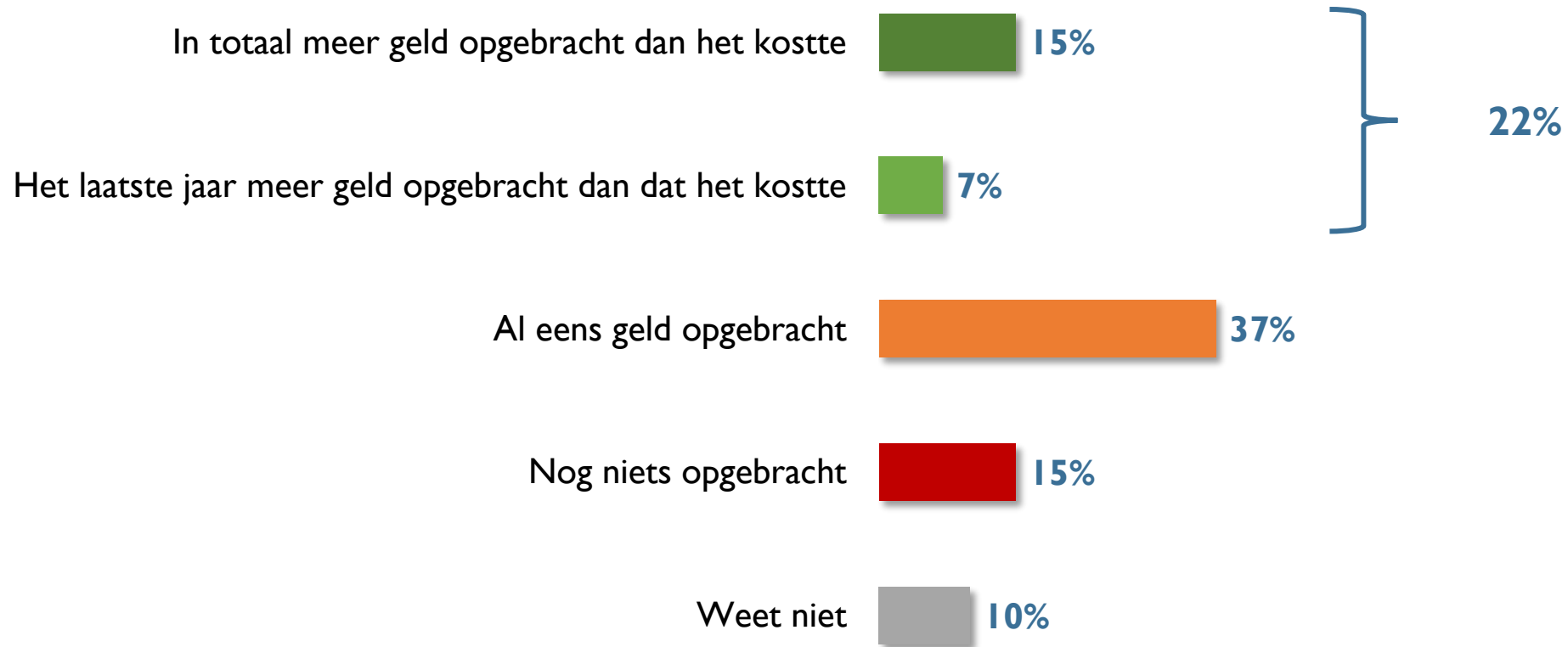
Op welke aspecten van data-gedrevenheid overwegen Vlaamse bedrijven in te zetten?





Return?

Het gebruik van data heeft uw zaak/bedrijf...?



Basis: Bedrijven die gebruik maken van data-analyses

Data-gedreven ondernemen in Vlaanderen?



Aan de slag met data: eerste stappen naar data-gedreven ondernemen



Doel

Bedrijven stimuleren de eerste stappen te zetten
om data te gebruiken
met als doel performanter te ondernemen

BRON

MIDDEL

DOEL



AD HOC

Data-analyse (data-analytics)

Analyse and mine (small) business data to answer questions generated for better business decision making based on statistics

Skills: Knowledge of Intermediate Statistics and stats tools, problem-solving skills,

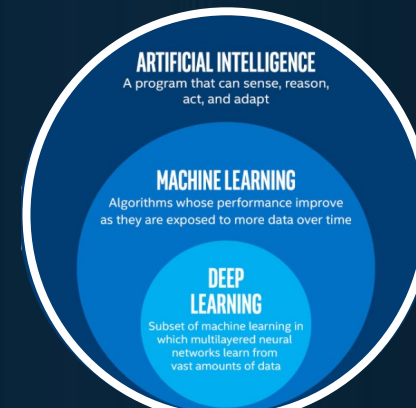
Data-science

multi-disciplinary blend that focuses on understanding trends and patterns in small or big data.

Skills: Math, Advanced Statistics, Machine Learning, Programming and big data tools

Artificial (Narrow) Intelligence

Intelligence that is possessed by the machines. Under this form of intelligence, computer systems do not have full autonomy and consciousness like human beings. Rather, they are only able to perform tasks that they are trained for. It is a tool for data-science



**Bedrijven helpen
betere beslissingen
te nemen
in het kader van de
bedrijfsvoering**

BRON

MIDDEL

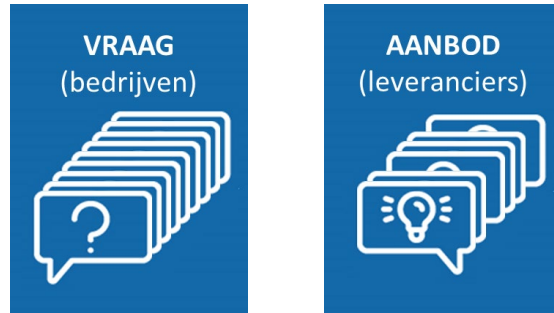
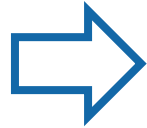
DOEL



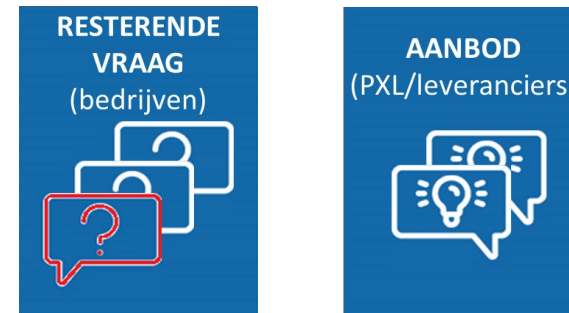
Hoe toegankelijker,
eenvoudiger,
begrijpelijker
& goedkoper,
hoe beter

**Bedrijven helpen
betere beslissingen
te nemen
in het kader van de
bedrijfsvoering**

JAAR 1



JAAR 2





Onderzoeksopzet

Online bevraging op basis van eigen e-mailadressenbestand en oproep via Voka - Kamer van Koophandel Limburg en Made in Limburg

- Onderzoekspopulatie: Limburgse bedrijven die leek of beginner zijn op vlak van data-gedreven ondernemen
- Veldwerkperiode: 25 januari tot 10 maart 2022
- Steekproef: 204 bedrijven
198 Limburgse bedrijven

HOGESCHOOL PXL

In welke mate is de volgende uitdaging voor uw bedrijf van toepassing?

Nieuwe producten/diensten bedenken die inspelen op de noden van een nieuwe doelgroep (niet de huidige klanten)

☆☆☆☆☆

Geen mening, volgende business-uitdaging >>

Heeft u meerdere uitdagingen beoordeeld en was de business-uitdaging van uw bedrijf er niet bij?
Geef de business-uitdaging(en) van uw bedrijf dan hier in.

Bevestig





Actuele bedrijfsuitdagingen

Resultaten open vraag

Corona

Personeel

Grondstoffen
(beschikbaarheid & prijs)

Klanten

Financiële toestand



Actuele bedrijfsuitdagingen

Resultaten aangereikte uitdagingen



Actuele bedrijfsuitdagingen

Resultaten aangereikte uitdagingen



Actuele bedrijfsuitdagingen

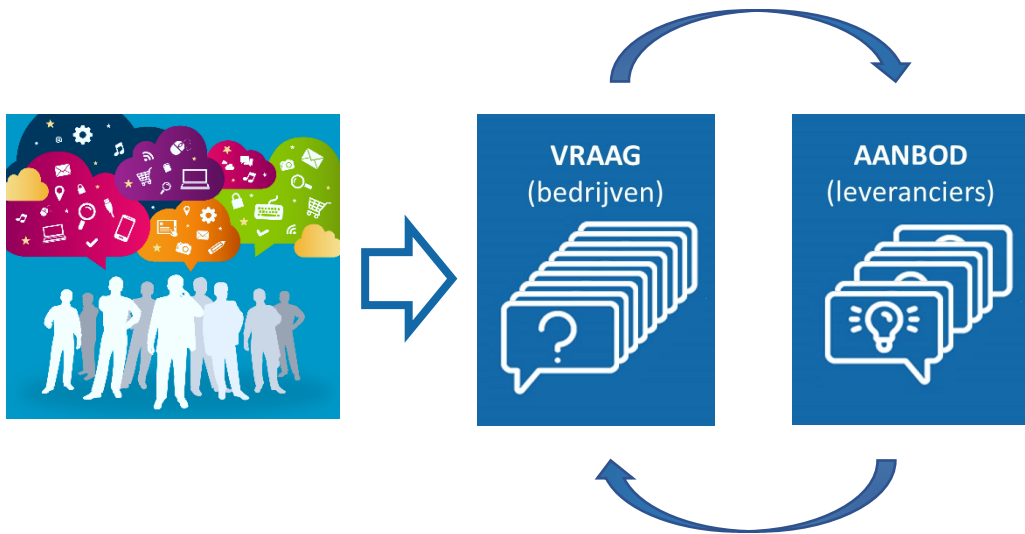
Resultaten aangereikte uitdagingen

		N
De impact van onze communicatiecampagne via traditionele media in kaart brengen	2,1	156
Het optimaliseren van personeelsplanning (concrete inroostering personeel)	2,0	151
(Inkomende) frauduleuze telefoonoproepen detecteren en vermijden	2,1	159
Medewerkers die dreigen af te haken in kaart brengen om ze gericht op te volgen	1,9	157
Verkoop van een (bestaand) product voorspellen op basis van historische verkoopdata	1,9	157
Frauduleuze betalingen detecteren	1,9	156
Zicht krijgen op de impact van een kwaliteits / milieu / lean label - certificering op de keuze van de...	1,9	52
Optimalisatie ophaling binnen het bedrijf (vb van afval)	1,7	51
Optimalisatie van transportplanningen (leveringen goederen)	1,7	157
Zicht krijgen op de slaagkans van indieningen bij openbare aanbestedingen	1,5	157
Het optimaliseren van voorraadbeheer in het kader van facility management	1,7	156
Het inplannen/registreren van aanwezigheid van personeel op de werkvloer nav geldende COVID-...	1,4	155
Het bepalen van de locatie voor een nieuwe vestiging o.b.v. demografische gegevens van de...	1,2	150
Het real-time opvolgen van bezoekers in het bedrijfsgebouw	1,2	155
Opvolgen van inschrijvingen en/of afzeggingen van zelfgeorganiseerde evenementen	1,2	53
Het zicht krijgen op en aanpakken van onnodig lange wachttijden van vrachtwagenchauffeurs	1,0	158

Selectie cases data-gedreven ondernemen

- De bekendheid van het merk/aanbod vergroten
- De impact van een website vergroten
- Nieuwe klanten vinden (vb. dankzij social media, met behulp van aanbevelingen van bestaande klanten,...)
- Bestaande diensten/producten verbeteren op basis van de klantnoden.
- Optimalisatie van het bestaande assortiment van producten/diensten
- Meer (bestaande) producten/diensten verkopen bij de bestaande klanten
- Prijszetting van een product/dienst
- Nieuwe medewerkers aantrekken
- Behoud van bestaande medewerkers

Laagdrempelige cases



Criteria

- Aanbieder: in Limburg gevestigd
- Case:
 - in opdracht van een **extern bedrijf** (met Nederlands als voertaal)
 - met betrekking tot één van de 9 **bedrijfsuitdagingen**
 - afgerond en **maximum 3 jaar geleden opgeleverd**
 - voor een kostprijs van **minder dan €10.000 excl. BTW**
 - met een doorlooptijd van **maximum 6 maanden**
 - waarbij de opdrachtgever **geen software** moest aankopen/implementeren
 - uitvoerder en opdrachtgever stemmen in dat Hogeschool PXL de case deelt met andere bedrijven ter inspiratie
- Kwaliteitscontrole na indiening:
 - Bevestiging van de opdrachtgever (inhoud, aanpak, outcome)

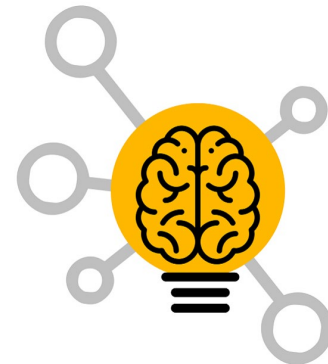
Indieningen

5 aanbieders

11 cases

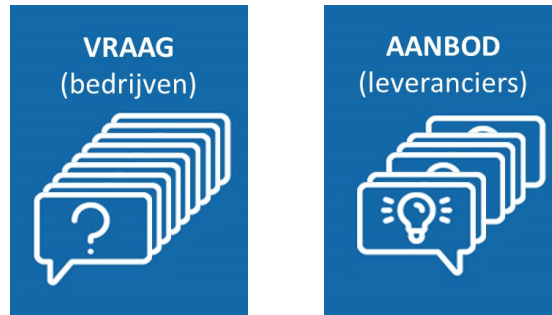


- Matchmaking event - wo 26/10
- Online inspiratieplatform

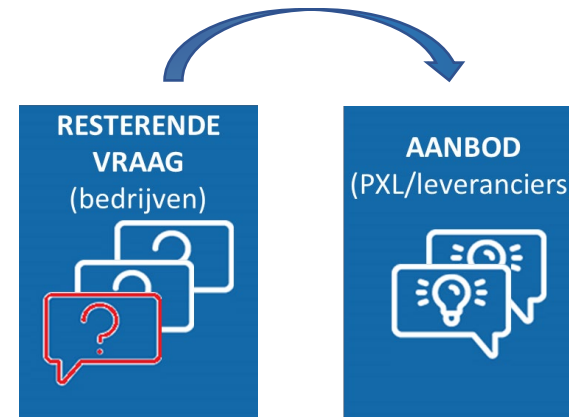


JAAR 1

- De bekendheid van het merk/aanbod vergroten
- De impact van een website vergroten
- Nieuwe klanten vinden (vb. dankzij social media, met behulp van aanbevelingen van bestaande klanten,...)
- Bestaande diensten/producten verbeteren op basis van de klantnoden.
- Optimalisatie van het bestaande assortiment van producten/diensten
- Meer (bestaande) producten/diensten verkopen bij de bestaande klanten
- Prijszetting van een product/dienst op basis van actuele prijzen van andere spelers
- Nieuwe medewerkers aantrekken
- Behoud van bestaande medewerkers



**Online inspiratie-platform
+ PXL-event
26 oktober '22**



**Online inspiratie-platform
+ PXL-event
Mei-juni '23**



JAAR 2

Aanvullende cases in jaar 2

- Aanbieders
 - krijgen de kans nieuwe cases in te dienen na lanceren online platform
- Hogeschool PXL
 - 4 nieuwe cases

Indieningen – stand van zaken

		Budget				Aantal cases aanbieders
		< € 1 000	€ 1 000 - € 2 499	€ 2 500 - € 4 999	€ 5 000 - € 9 999	
Bedrijfsuitdaging	De bekendheid van een merk en/of aanbod vergroten				2	2
	De impact van een website vergroten				1	1
	Nieuwe klanten vinden				1	1
	Bestaande diensten/producten verbeteren op basis van de klantnoden.				2	2
	Optimalisatie van het bestaande assortiment van producten/diensten		1		3	4
	Meer (bestaande) producten/diensten verkopen bij de bestaande klanten			1		1
Totaal		0	1	1	9	11

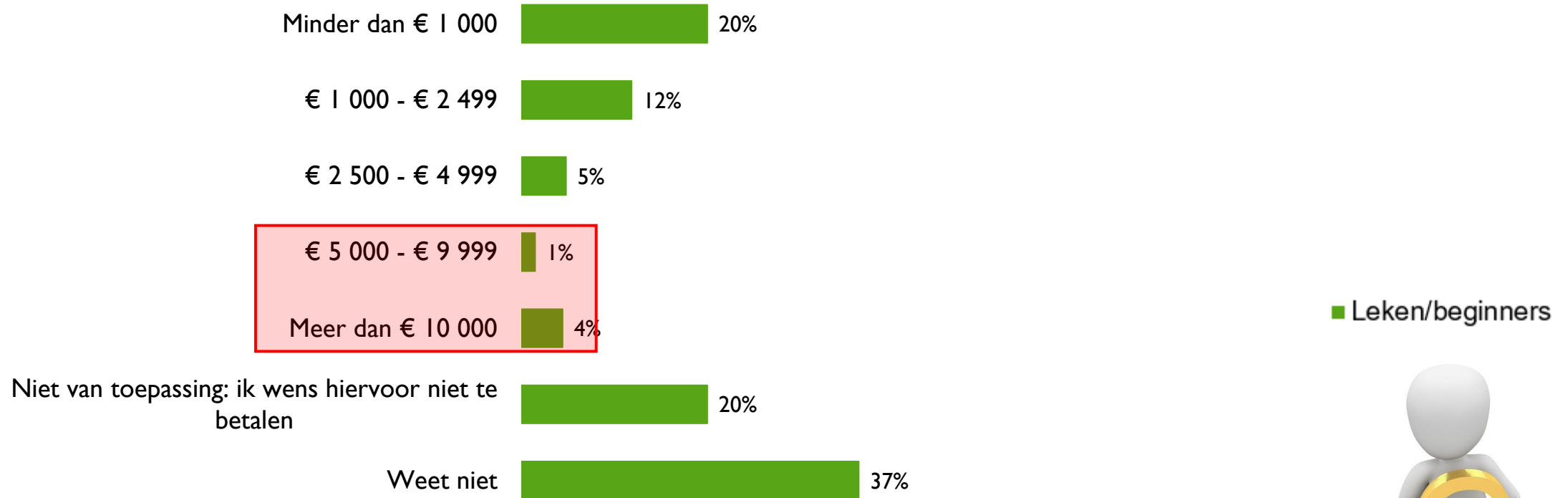
Geen cases voor:

- Behoud van bestaande medewerkers
- Nieuwe medewerkers aantrekken
- Prijszetting van een product/dienst

Maar ook zeer weinig laagdrempelige cases wat kostprijs betreft



Wat bent u bereid om te betalen aan een externe partij zodat u voor deze uitdaging onderbouwde beslissingen kan nemen?



Aanvullende cases PXL in jaar 2



	Marktonderzoek
	Data

		Budget				Aantal cases	
		< € 1 000	€ 1 000 - € 2 499	€ 2 500 - € 4 999	€ 5 000 - € 9 999		
Bedrijfsuitdaging	De bekendheid van een merk en/of aanbod vergroten				2	2	
	De impact van een website vergroten				1	1	
	Nieuwe klanten vinden				1	1	
	Bestaande diensten/producten verbeteren op basis van de klantnoden.		KGM - light versie	KGM	2	4	
	Optimalisatie van het bestaande assortiment van producten/diensten		1		3	4	
	Meer (bestaande) producten/diensten verkopen bij de bestaande klanten	RFM		1		2	
	Prijszetting van een product/dienst	Prijsmonitor		Potentieelmeter	Potentieelmeter (maatwerk)		5
				Analyse verkoop			
				Price scraping			
		Behoud van bestaande medewerkers					0
	Nieuwe medewerkers aantrekken					0	
Totaal		0	1	1	9	19	

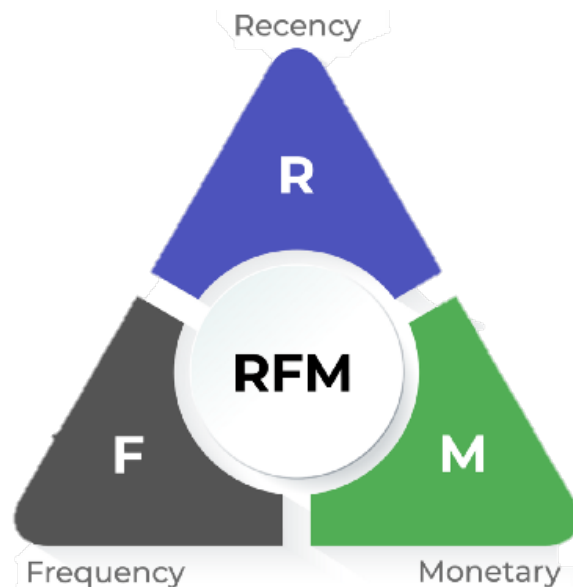


Case 1

**Hoe klanten beter
opvolgen o.b.v.
beschikbare
verkoopdata?**

Klanten die meermaals kopen

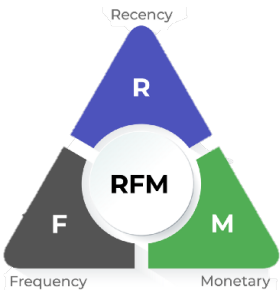
- RFM-analyse



Recency – Hoe recent heeft een klant gekocht?

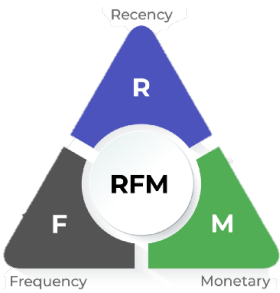
Frequency – Hoe vaak heeft de klant gekocht?

Monetary Value – Hoeveel heeft de klant in totaal gespendeerd?



RFM-analyse: een voorbeeld

			Betekenis
RECENCY	-	Niet recent	20/4/20 of eerder
	+	Recent	Na 20/4/20
FREQUENCY	-	Laag	1
	+	Hoog	2 tot 33 (gemiddeld 4)
MONETARY VALUE	-	Laag	9,95 tot 425,00 (gemiddeld 213,22)
	+	Hoog	425,90 tot 12.441,15 (gemiddeld 1.196,34)



RFM-analyse: een voorbeeld

RFM	Aantal klanten	% van aantal klanten	Totale besteding	% van totale besteding	Gemiddeld klant totaal
- - -	2.116	26%	€ 395.373	7%	€ 187
- - +	447	6%	€ 249.762	4%	€ 559
- + -	494	6%	€ 138.964	2%	€ 281
- + +	955	12%	€ 861.359	15%	€ 902
+ - -	984	12%	€ 195.724	3%	€ 199
+ - +	388	5%	€ 229.590	4%	€ 592
+ + -	420	5%	€ 125.802	2%	€ 300
+ + +	2.222	28%	€ 3.459.456	61%	€ 1.557
Totaal	8.026	100%	€ 5.656.029	100%	€ 705



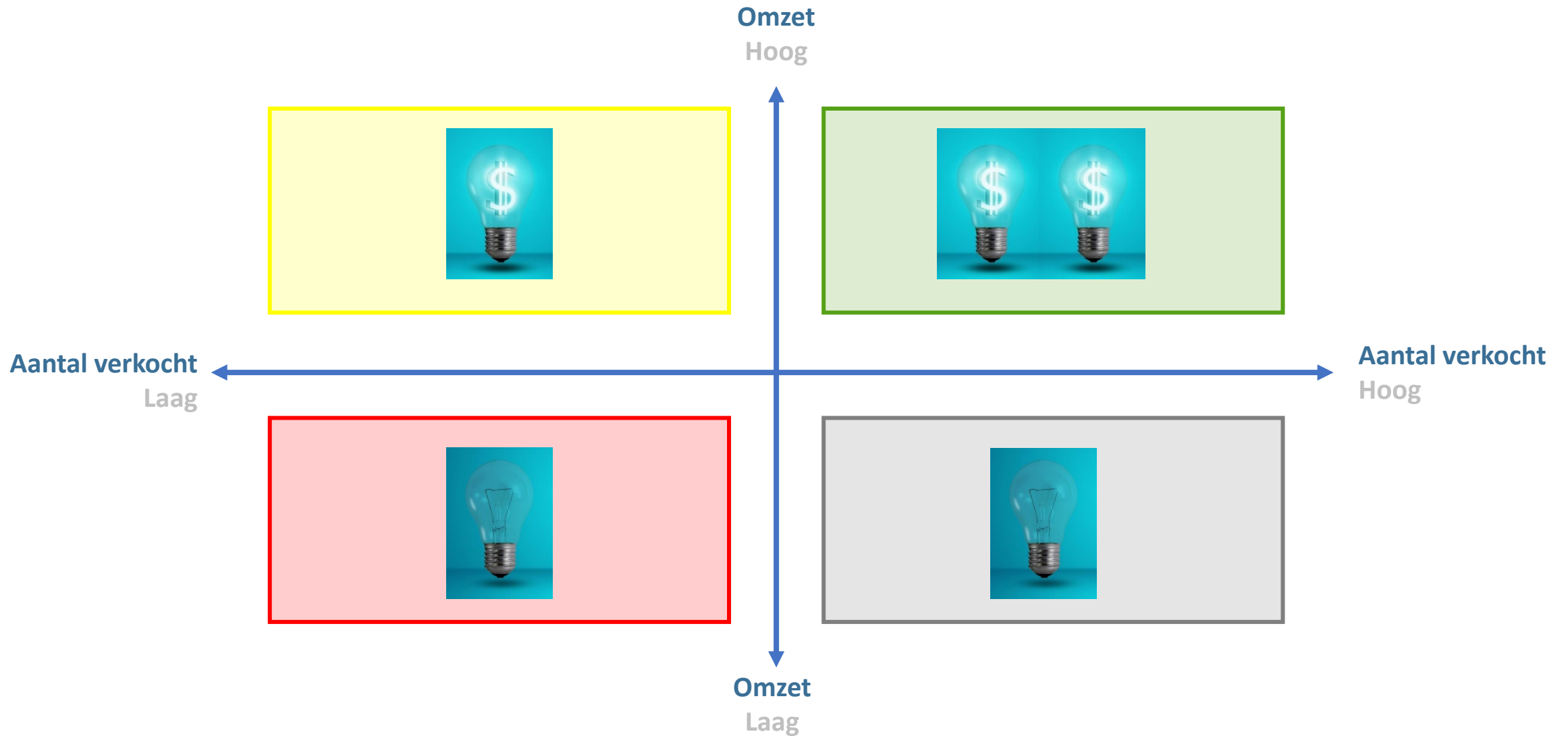
Case 2

Hoe het bestaande assortiment optimaliseren?

- Omzet per product
- Verkoopsaantal per product



Hoe het bestaande productassortiment optimaliseren?



Data-gedreven ondernemen







NEW
MINDSET

NEW
RESULTS





Dankjewel !





AFSLUITING SEMINAR EN NETWERKBORREL

Zaal HB202 | 2e verdieping | 16:25 uur