



Business Insight

*Career Academy
Rotterdam university of applied Science
Februari 2020*



Gebruik van data is een methode om tot betere beslissingen te komen op het gebied van Marketing & Sales. De basis wordt gevormd door data, die als puzzelstukjes samen een nieuw beeld vormen. Een beeld dat het management kan ondersteunen bij het nemen van beslissingen en het beoordelen van de effecten van eerdere maatregelen. De data in kwestie wordt verkregen via verschillende instrumenten en technieken, van eenvoudige rapportages over Metrics tot en met voorspellende modellen.

Voor bedrijven en instellingen zijn veel verschillende en komen steeds nieuwe soorten data (in potentie) beschikbaar. CE'ers die beschikken over inzicht in de beschikbare data, die weten welke vragen er gesteld en beantwoord kunnen worden en over de vaardigheden beschikken voor de analyse van deze data gaan een sleutelrol spelen in het genereren van business intelligence. (Landelijk profiel commerciële economie, 2017)

In deze module leer je alles over waarom, wanneer en hoe je Analytics kunt gebruiken in jouw beroepspraktijk. Je gaat aan de slag met een vraagstuk uit jouw organisatie of bedrijf, verzamelt, prepareert en analyseert de relevante data en brengt op basis hiervan een goed onderbouwd advies uit.

Marije van de Grift – Groot en Ingrid Bogert
Docenten

Wat ga je leren

Tijdens de cursus Business Insight ga je onderzoeken welke informatie er binnen het bedrijf beschikbaar is en welke informatie nog nodig is om goede *evidenced based Marketing & Sales decisions* te kunnen nemen.

Leeruitkomst

Binnen deze onderwijseenheid wordt gewerkt aan de volgende leeruitkomst:

Je bent in staat om marktinformatie te verzamelen, te analyseren en te interpreteren op een zodanige wijze dat het management van jouw organisatie in staat is om gefundeerde marketingbeslissingen te nemen op strategisch, tactisch of operationeel niveau.

Opbrengst voor de organisatie

Aan het einde van deze module breng je een advies uit over een vraagstuk binnen jouw organisatie of bedrijf. Dit advies bevat:

1. een analyse van de mate waarin jouw organisatie/bedrijf gebruik maakt van klantendata en wat er eventueel nodig is om dit te verbeteren;
2. een oplossing voor het vraagstuk op basis van kwalitatieve en kwantitatieve inzichten.

Leeractiviteiten

Deze cursus werk je aan de volgende leeractiviteiten:

- Verzamelen en analyseren van marktinformatie (inzicht in behoeften, bestaande en potentiële klanten, bestaande en potentiële concurrenten, wetgeving), waarbij gebruik gemaakt wordt van interne en externe gegevens, zowel kwantitatief als kwalitatief.
- Interpreteren van de resultaten (dilemma's, mogelijkheden, risico's, etc.) ten behoeve van bedrijfsbeslissingen.

Inhoud Programma

Het blok Business Insight duurt 15 weken en wordt afgesloten met een portfolio-assessment.

Tijdens deze weken worden de volgende

leeractiviteiten behandeld:

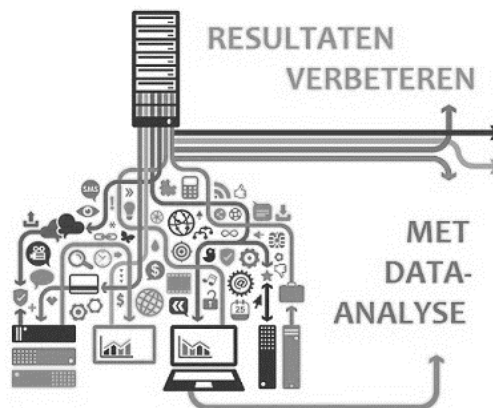
- Introductie Marketing & Analytics (relevantie / doel)
- Insight modellen
- Economische psychologie
- Soorten dataverzameling
- Visualisatie
- Implementatie



Workshops Essential SKILLS

Om vanuit marketing en/of sales een advies te kunnen geven gebaseerd op data, en dit met argumenten te onderbouwen, moet je over bepaalde vaardigheden beschikken. Hiervoor worden de volgende workshops georganiseerd:

- Excel
- Statistiek
- SPSS
- Visualisatie
- Adviseren / Overtuigen / Presenteren





Boekenclub

“Succesvolle mensen zijn het er vrijwel unaniem over eens dat hun succes grotendeels te danken is aan hun leesgewoonte. Bill Gates, Warren Buffett, en Barack Obama hebben allemaal minstens één ding gemeen: ze lezen zo veel mogelijk boeken. Vaak meer dan 1 per week. Als deze drie mannen tijd vrij kunnen maken om te lezen, dan kan jij dat ook.” (Seadna, 2014)

*“Van lezen word je empathisch en slimmer
Ook vermindert het de kans op dementie en geeft het zin aan het bestaan.” (Krielaars, 2019)*

In het eindproduct van de module business insight moeten minimaal twee voor het werkveld relevante (management)boeken verwerkt zijn. In de reflectie geef je aan op welke manier je gebruik gemaakt hebt van deze boeken om tot resultaten te komen. Titels worden in samenspraak met studenten en docenten bepaald.

Werkvorm

De Career Academy streeft ernaar haar studenten te laten leren door doen en ervaren, gecombineerd met systematisch reflecteren daarop. Studenten leren zowel individueel als met en van elkaar. Hun eigen werkomgeving dient als voedingsbodem en proeftuin voor de hier opgedane kennis.

Vorbereiding

Elke bijeenkomst dien je voor te bereiden. Waar deze voorbereiding uit bestaat is terug te vinden in de betreffende week in Brightspace. De start van deze cursus is februari 2020.

De praktische indeling van de lesdagen is als volgt:

13:00 – 14:40

15:00 – 16:40

16:40 – 17:50 Pauze

17:50 – 19:30

19:30 – 21:10

Deze lestijden worden gevuld met skillslessen. Daarnaast zijn er lessen aan de hand van de stappen van het onderzoeksproces en themalessen. Ook is er tijd voor de leergroepbijeenkomsten en een boekenclub.

Studiemateriaal

Omdat elke student zijn eigen inhoudelijke richting kiest, zal hij daarin eigen keuzes voor literatuur gaan maken. Houd rekening met ongeveer 5 boeken.

Als naslagwerk maken we gebruik van de volgende literatuur:

- 9789081923323 Marketing Insight modellen, Cox, de Kort en Scholl, 2019
- 9789001899837 Waarde creëren met big data analytics, P.C. Verhoef, E. Kooge, N. Valk, 2018



Toetsing en leeruitkomst

De leeruitkomst wordt getoetst op een relatief hoog abstractieniveau. Daarom is er voor gekozen om met de beoordeling aan te sluiten bij de complexiteit van het beoordelen van beroepsbekwaamheid in de beroepspraktijk. Wij hanteren drie beoordelingsniveaus:

- expert (XP),
- competent (CO)
- nog niet competent (NC).

De cursus wordt afgesloten met een portfolio-assessment. Een onafhankelijke beoordelaar beoordeelt mede het uiteindelijke resultaat.

Bij de toetsing worden aspecten van de hiernaast vermelde competenties uit het opleidingsprofiel CE beoordeeld.

Deze onderwijseenheid wordt getoetst op niveau NLQF 6.

Beoordelingscriteria

De beoordelingscriteria zijn bij de start van de cursus op Brightspace terug te vinden, zodat je weet waarop de beoordelaar assessment, opdrachten en verbeterplan beoordeelt.

Landelijk opleidingsprofiel CE

Bij de toetsing worden de volgende (aspecten van) leeropbrengsten en skills uit het landelijk opleidingsprofiel van de bachelor commerciële economie beoordeeld:

Koers bepalen

De CE'er zet de commerciële koers uit. Dit doet hij op basis van zijn visie, de kansen die hij in de markt ziet en het duurzame concurrentievoordeel van de organisatie waarin hij werkzaam is. Omdat hij niet in een vacuüm werkt is de CE'er een bruggenbouwer die zowel kennis als mensen verbindt.

Aspecten:

- De CE'er is in staat een visie met stakeholders te ontwikkelen vanuit commercieel bewustzijn. Hij richt de blik naar buiten, ziet kansen in de markt en heeft oog voor de competitive advantage van de organisatie maar ook van mogelijke relevante samenwerkingspartners.
- Hij zet onderzoek en analyses op een onderbouwde en transparante manier in om te komen met nieuwe ideeën die kunnen leiden tot impact voor de stakeholders.
- Het onderzoeksproces is complex en niet per se lineair. Een CE'er is in staat om flexibel te bewegen in dat proces.

Waarde creëren

De CE'er geeft invulling aan de commerciële koers door duurzame waarde te creëren voor zowel de klant, de organisatie en de maatschappij. Dit doet hij op basis van analyse van data en onderzoek, gericht op het meten van het daadwerkelijk gedrag van de klant. Hij weet deze analyse te vertalen naar een aanpak.

Aspecten:

- Vanuit de commerciële koers komt de CE'er met onderbouwde voorstellen voor duurzame waarde creatie voor de klant, organisatie en maatschappij.
- Op basis van onderzoek en analyse maakt de CE'er een doelgroep keuze. Hij leert deze klant en zijn customer journey te begrijpen door data te analyseren, onderzoek te doen naar daadwerkelijk gedrag en de achterliggende motivatie en formuleert op basis hiervan doelen, middelen en een tijdspad dat aantoonbaar leidt tot waarde creatie.
- De CE'er is in staat het begrip waarde op verschillende manieren te interpreteren, te creëren en aan te tonen en gaat daarmee verder dan de financieel-economische uitgangspunten van de organisatie.
- De CE'er heeft hierbij zowel oog voor het perspectief van de klant als het perspectief van de organisatie.





Als het assessment positief wordt beoordeeld, is aangetoond dat je de leeruitkomst van dit blok beheerst.

Tijdens het assessment gebruikt de assessor een beoordelingsformulier waarop het resultaat wordt genoteerd.

Flexibiliteit

Als je denkt dat jij voldoende kennis hebt om de leeruitkomst eerder dan in de reguliere planning aan te tonen, bespreek dat op tijd met jouw studietoestel. In overleg met hem/haar kun je altijd eerder een assessment aanvragen.

Herkansing

Wanneer je het assessment niet in een keer haalt mag je het een keer opnieuw doen. Per cursus heb je recht op één assessment en een herkansing van dit assessment in een collegejaar.



Bronnen

- Seadna. (2014, 11 november). 3 manieren waarop je slimmer wordt van veel lezen. Geraadpleegd op 29 oktober 2019, van <http://trackandhack.com/succes/3-manieren-waarop-je-slimmer-wordt-van-veel-lezen/>
- Krielaars, M. Van lezen wordt je empathisch en slimmer. *NRC*. Geraadpleegd op 29 oktober 2019, van <https://www.nrc.nl/nieuws/2019/03/29/een-geheugen-van-35000-boeken-a3955006>
- Landelijk overleg commerciële economie. Commerciële economie, Dromen, Denken, Durven, Doen, landelijk opleidingsprofiel bachelor commerciële economie 2018-2022, 14 november 2017.