

DATA ANALYSE

Nieuwe taak: DATA ANALYSE (1/3)

Digitalisering doet in toenemende mate haar intrede in het mobiliteitsbedrijf. Door het steeds meer gedigitaliseerd opslaan van klantinformatie en de opkomst van online marketing en sales in de mobiliteitsbranche, ontstaat er een groeiende hoeveelheid klantdata. Door middel van data analyse kunnen uit deze data inzichten worden verkregen die verkoop, reparatie & onderhoud en after-sales kunnen verbeteren. Zo is door een goede salesfunnel en daarbij behorende data analyse precies vast te stellen waar in het aankoopproces een klant afhaakt. Door met behulp van de data dat bedrijfsproces te verbeteren is het mogelijk de klant te behouden. Goede analyse van werkplaats en showroom data zorgt ervoor dat de ondernemer tijdig kan bijsturen wanneer de omzet toe of afneemt. In een gevorderd stadium kan het bedrijf het aanbod aanpassen aan de klantgroep. Gezinsauto's in een kinderrijke buurt en duurdere fietsen in een buurt met een bovengemiddeld inkomen.

Dit brengt ondernemerskeuzes met zich mee omtrent het inhuren van kennis, of juist het ontwikkelen van kennis bij bestaand personeel. Hierbij speelt mee hoe vaak de taak voorkomt in de werkzaamheden. Omdat voor de opzet van data analyse specialistische kennis op een hoger niveau nodig is, er moeten bijvoorbeeld verschillende databases en rapportage tools worden ingericht, lijkt het logisch om deze taak in eerste instantie extern in te huren. Echter, indien alles goed is ingericht of als de opzet van de data analyse minder complex is, dan kan de taak data analyse ook op een lager niveau (dus intern) worden ingevuld. Het intern invullen van de taak heeft voor bedrijven mogelijk ook de voorkeur omdat het klantdata betreft. Dit brengt ook keuzes voor vakmensen met zich mee, zoals: kan en wil ik deze taak uitoefenen.

Taakomschrijving:

De taak vraagt om iemand die klantdatabases zodanig kan inrichten (eventueel met hulp van buitenaf), dat data wordt verzameld die relevante dashboards en rapportages kan opleveren voor het mobiliteitsbedrijf. De persoon die zich bezighoudt met data analyse is in staat om diverse databases te koppelen, de kwaliteit van de data te controleren en met behulp van data analyse tools de data te analyseren. De analyses dienen op juiste wijze te worden geïnterpreteerd en te worden omgezet in relevante informatie en adviezen. Vervolgens is het zaak dat deze op overtuigende en aantrekkelijke wijze aan het personeel van het mobiliteitsbedrijf worden overgebracht, zodat daaruit concrete acties voortkomen die het bedrijfsresultaat positief beïnvloeden.

De data analist houdt zich bezig met periodieke rapportages (bijvoorbeeld de ontwikkeling in het aantal prospects, lost clients, de vraag naar onderhoud, etc.) en ad hoc rapportages (bijvoorbeeld een analyse van reparatie & onderhoud klanten). Daarnaast kan de data analist zich bezighouden met marktonderzoekmethodes (bijvoorbeeld om de tevredenheid over after-sales te verhogen of de verkoop van occasions via de website van het mobiliteitsbedrijf te optimaliseren).

Nieuwe taak: DATA ANALYSE (2/3)

Taken:

- Verzamelen van data
- Beoordelen van de datakwaliteit
- Uitvoeren van data analyses en omzetten naar voor het bedrijf relevante informatie
- Opstellen van rapportages en dashboards
- Uitbrengen van advies, zowel op strategisch als tactisch niveau
- Uitvoeren van marktonderzoek, zowel in opdracht als op eigen initiatief
- Proactief inzicht geven in relevante trends en ontwikkelingen

Vaardigheden:

Om deze taak te kunnen uitoefenen moet de vakmens beschikken over de volgende vaardigheden:

- Ervaring met het inrichten van databases om klantinformatie te verzamelen
- Goed kunnen beoordelen van de datakwaliteit en zo nodig stappen ondernemen om deze te verbeteren
- Ervaring in het gebruik van analyse tools en het goed kunnen uitvoeren van (complexe) analyses
- Sterk analytisch vermogen, in staat hoofdzaken van bijzaken te onderscheiden
- Ervaring met het ontwikkelen en opstellen van dashboards en rapportages
- Op overtuigende en heldere wijze bevindingen uiteen kunnen zetten en in aantrekkelijke vorm presenteren
- Goede communicatieve vaardigheden (gesprekspartner op diverse niveaus)
- Vraag vanuit organisatie kunnen vertalen naar een vraag die met behulp van data analyse of marktonderzoek is te beantwoorden
- Ervaring met marktonderzoek
- Zelf startend vermogen

Nieuwe taak: DATA ANALYSE (3/3)

Talenten:

Om vakmensen met succes, gemak en plezier deze taak uit te laten oefenen helpt het als ze beschikken over de volgende talenten (o.b.v. Dewulf & Beschuyt):

Weger:	complexe problemen met grote zorgvuldigheid benaderen, pro's en contra's zorgvuldig afwegen en het liefst willen beslissen zonder risico te nemen.
Doordenker:	houdt ervan om na te denken en processen te onderbouwen om zo te komen tot de volledige puzzel
Ontrafelaar:	haalt voldoening uit het zoeken naar en vinden van logica of structuur in een complex geheel van gegevens en kan dit op een duidelijke en gestructureerde manier uitleggen.
Planmaker:	stelt concrete doelen en acties
Doorzetter:	kan een inspanning lang vasthouden en haalt er voldoening uit als iets dan af is

Waar te vinden:

Tegenwoordig hebben vrijwel alle ondernemingen en instellingen te maken met een grote hoeveelheid aan data die in bruikbare informatie moet worden omgezet. Data analyse is dan ook in veel sectoren terug te vinden. Er zijn verschillende soorten activiteiten die een verschillend niveau vragen (WO, HBO, MBO). Voor het opzetten van databases, dashboards en rapportages en voor specifieke (complexe) analyses kunnen specialisten worden ingehuurd. Dit kan via grotere bedrijven (bijvoorbeeld consultancy, detacheerders), kleinere bedrijven (bijvoorbeeld zzp'ers) of wellicht via de importeur. Voor reguliere werkzaamheden (uitdraaien van standaard dashboards en rapportages) kan iemand op uitvoerend niveau worden ingezet. Deze beschikt over een gerichte MBO of HBO-opleiding of kan hierin worden opgeleid (bijvoorbeeld door degene die door het mobiliteitsbedrijf is ingehuurd om de database bij het mobiliteitsbedrijf op te zetten). Het vereiste niveau is mede afhankelijk van de complexiteit van de analyses en rapportages waar het mobiliteitsbedrijf behoefte aan heeft. Mogelijke op de automotive gerichte softwarepakketten zijn Wesp, CarlT of Claire.