

Case Rechtstreeex: ‘Het woord ‘data’ vliegt je soms om de oren’

6 min

Datavolwassenheids niveau

Beginner

Doelen

Bedrijfsvoering verbeteren

Themas

De mens en cultuur

De middelen

Producten bestellen die direct afkomstig zijn van boeren in de buurt, dat kan bij Rechtstreeex. De sociale onderneming wil de voedselketen zo klein mogelijk maken, waarbij de boer een eerlijke prijs ontvangt voor de producten die hij of zij levert, aldus oprichter Maarten Bouten. ‘Van elke euro die je bij de wijkchef besteedt, gaat minimaal 56 cent naar de leverancier.’

Rechtstreeex werkt nog beperkt met data. ‘Wij verzamelen natuurlijk wel informatie voor de boekhouding. Daarnaast hebben we ons bestelsysteem. Mensen bestellen online in onze webshop en zo hebben we alle informatie over de aankopen. Daarmee doen we een omzetaanalyse, die nauwkeuriger en in ieder geval actueler is dan de ‘gewone’ boekhouding.’ Op basis van die data uit het bestelsysteem wordt vervolgens een data-analyse gedaan. ‘Daarin zien we bijvoorbeeld hoeveel bestellingen we deze week hebben, en hoeveel nieuwe klanten. Verder gebruiken we Google Analytics om de bewegingen op onze website te meten. Als we promotie doen of advertenties op social media plaatsen, volgen we of dat bestellingen oplevert.’

Klanten vasthouden

Omdat Rechtstreeex beschikt over de postcodes van klanten, kunnen ze zien waar de klanten zich geografisch bevinden en op welke afstand ze wonen van de wijkpunten, waar de boodschappen kunnen worden opgehaald. Het verzamelen van deze verschillende data helpt Bouten inzicht te krijgen in het profiel van hun klant, die vervolgens worden meegenomen in de te maken beslissingen. 'Maar we zouden nog veel meer en beter met data kunnen werken. Wij zouden graag een scherpere analyse van de customer journey willen, beter inzicht willen krijgen in hoe vaak klanten terugkomen, zodat we begrijpen wanneer we klanten kwijtraken. De motivatie waarom klanten bepaalde dingen doen, waarom ze bepaalde keuzes maken, dat lukt nog niet om in data te vatten.'

Waarom lukt dat niet dan?

'Het ontbreekt ons met name aan tijd. Tijd om de analyses in te richten, om ze te bouwen in het systeem. Als we nauwkeuriger klantanalyses zouden doen, zouden we ook meer geografische klantinformatie willen, maar die hebben we niet. Dat vragen we ook nog niet op. De data die we nu verzamelen is redelijk beperkt, dus dat betekent ook een beperking voor wat we ermee kunnen doen.'

Hoe neem jij je organisatie mee in datagedreven werken?

'Wij vinden het belangrijk dat onze werknemers worden meegenomen in onze beslissingen. Via een dashboard delen we wekelijks analyses met het team, zodat ze op de hoogte zijn van de status en de ontwikkelingen van het bedrijf. Dat vinden medewerkers interessant. Omdat we Google Analytics gebruiken, bieden we onze mensen die daarmee te maken krijgen een Analytics-training aan. Die geeft antwoord op de vraag via welke kanalen klanten bij ons terechtkomen.'

Hoe zie jij de rol van data over vijf jaar in jouw organisatie?

'Door meer business- en klantanalyses uit te voeren, kunnen we beter zien wat we doen en hoe het gaat. Dat inzicht helpt om keuzes te maken in onze strategie. Voor onze logistieke processen kijken we bijvoorbeeld hoelang we doen over het voorbereiden van een bestelling, of hoelang de verschillende stappen in het proces duren. Dat analyseren we zodat we weten hoe we dat proces kunnen optimaliseren. Maar of je daar nou per se het thema 'data' aan moet hangen? Het gaat gewoon om analyses en inzichten in je bedrijfsprocessen. Soms vliegt het woord 'data' je om de oren, er worden hele verhalen omheen gebouwd. Dan moet je echt zoeken: waar gaat dit nou concreet over?'

Inzicht van Maarten

‘Data hebben is leuk, maar aan alleen data heb je nog niks. Het gaat erom hoe je de analyses op de data inricht en dat je dit überhaupt kunt doen. Die analyses, en de rapportages die we bijvoorbeeld ontwikkelen in ons eigen systeem, kosten tijd om te maken. Sommige analyses doe je eenmalig. Andere zaken wil je wekelijks volgen. Voor zaken waarover je eenmalig informatie wilt hebben, daarbij moet je jouw vraag zo pragmatisch en vlot mogelijk beantwoord krijgen. Vooral eerst proberen bij één vraag. Als je het antwoord hebt, kun je opnieuw nagaan: ben ik nu klaar, of wil ik deze ontwikkeling volgen?’ Als er dingen zijn die je wekelijks wilt monitoren, dan moet je een systeem inrichten waarmee dat kan.’



Deze PDF is automatisch
gegenereerd op basis van jouw
selectie