



Analytische klantenbeheerssystemen (F000712)

Cursusomvang (nominale waarden; effectieve waarden kunnen verschillen per opleiding)

Studiepunten 6.0 **Studietijd** 180 u **Contacturen** 45.0 u

Aanbodsessies en werkvormen in academiejaar 2017-2018

A (semester 1)	hoorcollege	7.5 u
	werkcollege: PC-klasoefeningen	40.0 u

Lesgevers in academiejaar 2017-2018

Van den Poel, Dirk	EB07	Verantwoordelijk lesgever
--------------------	------	---------------------------

Aangeboden in onderstaande opleidingen in 2017-2018

	stptn	aanbodssessie
Master of Science in Business Engineering (afstudeerrichting Data Analytics)	6	A
Master of Science in Business Engineering (afstudeerrichting Finance)	6	A
Master of Science in Business Engineering (afstudeerrichting Operations Management)	6	A
Master of Science in de economische wetenschappen	6	A
Uitwisselingsprogramma Economie en Bedrijfskunde	6	A

Onderwijstalen

Engels

Trefwoorden

analytische CRM (Customer Relationship Management: klantenbeheer), marketingmodellen, kwantitatieve methoden in marketing, computerprogrammering, SAS

Situering

Analytische CRM vormt de laatste stap in de "supply chain". Deze schakel vormt immers het contact met de uiteindelijke klant. Deze cursus introduceert studenten tot de analytische methoden om projecten in aCRM uit te voeren.

Inhoud

Introductie tot:

- analytical Customer Relationship Management (CRM): analyse ten behoeve van klantenbeheer:
 - 1 het winnen van nieuwe klanten,
 - 2 het doen groeien van bestaande klantrelaties,
 - 3 het behoud van bestaande klanten,
 - 4 het herwinnen van in het verleden verloren klanten.
- Data Mining (met een nadruk op classificatiemodellen om de vier bovengenoemde typen van gedrag te voorspellen)
- Een hogere programmeertaal voor gegevensmanipulatie en modellering (SAS Software)

Begincompetenties

Gevorderde statistiek en econometrie

Eindcompetenties

Op het vlak van inzichtelijk te verwerven kennis: kunnen doorgronden van het aCRM-domein (4 componenten zoals hierboven beschreven); relaties kunnen leggen met aanpalende wetenschapsgebieden; kunnen doorgronden van de wetenschappelijke onderzoeksmethodologie van toepassing binnen aCRM. Studenten beschikken op het einde praktische kennis over het inzetten van de hogere programmeertaal SAS.

Op het vlak van de toe te passen vaardigheden : diepgaand kunnen analyseren van problemen uit aCRM; kunnen oplossen van complexe problemen binnen aCRM; wetenschappelijk gefundeerd onderzoek kunnen uitvoeren binnen aCRM; kunnen ontwikkelen van nieuwe concepten en ideeën binnen aCRM; effectief kunnen communiceren, ook met niet- vakspecialisten.

Op het vlak van de na te streven attitudes: zelfstandigheid; kritische zin; onafhankelijkheid; integriteit; objectiviteit; sociabiliteit; beslissingsvermogen; structurering; bereid zijn verantwoordelijkheid te nemen; creativiteit.

Creditcontractvoorwaarde

Toelating tot dit opleidingsonderdeel via creditcontract is mogelijk mits gunstige beoordeling van de competenties

Examencontractvoorwaarde

Dit opleidingsonderdeel kan niet via examencontract gevolgd worden

Didactische werkvormen

Hoorcollege, werkcollege: geleide oefeningen, werkcollege: PC-klasoefeningen

Toelichtingen bij de didactische werkvormen

Ex cathedra uiteenzetting alsook actieve bespreking in groepsverband van de diverse technieken en modellen met interactieve oefeningen in het PC-lokaal.

Leermateriaal

- Handboek programmeertaal
Lora D. Delwiche, Susan J. Slaughter (2003), The Little SAS Book: A Primer, 3rd edition
- Eigen syllabus
- Wetenschappelijke artikels over analytische klantenbeheerssystemen (CRM)
Geraamde totaalprijs: 70 EUR

Referenties

VAN DEN POEL Dirk, LARIVIÈRE Bart (2004), "Customer Attrition Analysis for Financial Services Using Proportional Hazard Models", European Journal of Operational Research, 157 (1), 196-217.

BUREZ Jonathan, VAN DEN POEL Dirk (2006), CRM at a Pay-TV Company: Using Analytical Models to Reduce Customer Attrition by Targeted Marketing for Subscription Services, Expert Systems with Applications, 32 (2), 277-288.

Vakinhoudelijke studiebegeleiding

Talrijke oefeningen worden tijdens de sessies behandeld. Bovendien worden taken opgegeven, die in groepsverband dienen te worden opgelost. Hierbij krijgen de studenten uitgebreide studiebegeleiding en na afloop feedback (met de volledige groep, in team en individueel). Na de periodieke tests over de programmeertaal SAS en aCRM wordt collectieve alsook individuele feedback gegeven.

Evaluatiemomenten

niet-periodegebonden evaluatie

Evaluatievormen bij periodegebonden evaluatie in de eerste examenperiode

Evaluatievormen bij periodegebonden evaluatie in de tweede examenperiode

Evaluatievormen bij niet-periodegebonden evaluatie

Schriftelijk examen

Tweede examenkans in geval van niet-periodegebonden evaluatie

Examen in de tweede examenperiode is mogelijk

Toelichtingen bij de evaluatievormen

Schriftelijk en mondeling, waarbij gepeild wordt naar de mate waarin de student zich:
1 de principes van analytische CRM eigen heeft gemaakt,

2 de hogere programmeertaal SAS beheerst.

Eindscoreberekening

Niet-periodegebonden evaluatie (100%).