

Laat data voor je onderneming werken

7 bekende data-struikelblokken en hoe je ze weghaalt



Laat data voor je onderneming werken

Welk bedrijf wil niet een betere dienstverlening aanbieden met behulp van analytics en kunstmatige intelligentie? Toch lijkt het alsof alleen de grootste bedrijven daadwerkelijk slagen in deze digitale transformatie. Maar ook middelgrote organisaties kunnen nu korter op de bal spelen en hun serviceniveau verbeteren. In deze whitepaper lees je hoe je zeven struikelblokken wegneemt en jouw digitale transformatie naar een hoger niveau tilt.

Je zegt tegen je auto dat je naar Amsterdam wil rijden en automatisch berekent die de snelste route voor en tijdens je reis. Op de website van een verzekeraar helpt een chatbot je snel en adequaat. Kan de chatbot jou niet verder kan helpen, dan word je intelligent doorgestuurd naar de juiste medewerker. Na een dag werken stelt de streamingsdienst je een nieuwe aflevering voor van je favoriete serie.

We leven privé in een on-demand samenleving waarbij inzichten uit data direct voorhanden zijn. Dankzij apps op smartphones zijn we voor een groot gedeelte digitaal getransformeerd. Hierdoor kennen we de status van alles wat belangrijk voor ons is. Digitaal en fysiek smelten zo steeds meer samen. Dit gebeurt door analyse van allerlei gegevens, steeds vaker met inzet van machine learning en kunstmatige intelligentie.

Gartner: analytics moeten de basis zijn van handelen

Klanten verwachten deze directe service op basis van gegevens, maar veel bedrijven functioneren nog traditioneel. Zij leveren extern en intern nog niet het serviceniveau wat we gewend zijn en verwachten. Digitale transformatie dicht deze kloof. Volgens Mike Rollings, research vice president bij Gartner, is het van het grootste belang om [over te stappen op het gebruik van data en analytics](#) om business modellen te transformeren en klantervaringen te verbeteren. "Data en data-analyses moeten de basis zijn van alles wat we doen in onze bedrijfsecosystemen". Benut interne en externe data om de waarde die je levert te analyseren en continu te verbeteren."

"Data en data-analyses moeten de basis zijn van alles wat we doen in onze bedrijfsecosystemen".

Mike Rollings vice president bij Gartner

Analytics voorwaarde om mee te kunnen

Digital natives en de enterprise bedrijven bepalen het verwachtingsniveau voor het interne en externe serviceniveau. Beantwoordt jouw bedrijf hier niet aan, dan mis je kansen en later wellicht ook klanten. Zijn je datahuishouding en analytics niet op orde? Dan speel je in sommige bedrijfstakken al helemaal niet meer mee.

Nu digitaal innoveren of achterblijven

Dit soort slimme manieren van data gebruiken werkt natuurlijk alleen als alle afdelingen van een bedrijf digitaal op elkaar zijn aangesloten en data delen. Doe je dit niet, dan streven nieuwe bedrijven die wél digitaal denken en doen je voorbij. De tijd van alleen maar vrijblijvend experimenteren in IT-laboratoria met data is voorbij, je moet nu digitaal innoveren vanuit de business en leveren. De meeste middelgrote bedrijven zijn echter nog niet zo ver en staan nog aan het begin van de digitale transformatie.

Middelgrote bedrijven lopen achter in digitale transformatie

Middelgrote bedrijven hebben doorgaans geen datagedreven cultuur noch de tools. Ze hebben wel veel gegevens, maar deze blijven vaak ongebruikt. Medewerkers werken veel met spreadsheets in de hoop daar data samen te brengen en hier wat uit te halen. Meestal zijn het mensen die handig zijn met draaitabellen die er 'iets' met de data proberen te doen. We zien bij deze bedrijven zeven hindernissen die de stap naar datagedreven werken moeilijk maken.

1 Dataversnippering beperkt waardecreatie

Organisaties missen kansen omdat analytics en gegevens niet voldoende toegankelijk zijn voor de verschillende afdelingen. Waarde van data komt juist voort uit het ontdekken van verbanden of toepassingen die eerder niet werden vermoed. Data zitten 'verstopt' in verschillende systemen, applicaties, databases en lokale computers. Deze zijn ongestructureerd, zijn niet op elkaar aangesloten en zijn gemaakt op afdelingsniveau. Hierdoor missen bedrijven een helikopterview op alle data.

Sommige bedrijven kopiëren daarom zoveel mogelijk data naar een datawarehouse of datalake, maar men is er ondertussen ook al achter dat dit het probleem niet oplost. Omdat er vaak nog geen besef is van platformdenken zijn de data, de modellen van afdelingen en tools niet goed op elkaar aangesloten. Wanneer alle beschikbare data wel wordt gebruikt en gedeeld, wordt het enorme waarde potentieel van de data pas zichtbaar. Een mooi voorbeeld hiervan vinden we in de smart city toepassingen van innovatieve steden.

Een gemeenteauto met camera rijdt rondjes door de stad om foutparkeerders via kentekenherkenning automatisch te beboeten. Maar de beelden van het wegdek, stoepen, groenvoorziening en gebouwen kunnen ook gebruikt worden door andere gemeentediensten. Een AI-toepassing kan zwerfvuil, gaten in de weg, losse stoeptegels en graffiti op muren herkennen op basis van dezelfde camerabeelden. Bij herkenning daarvan stuurt het systeem direct een foto, inclusief gps-gegevens, van het probleem naar de juiste afdeling. Die kan nu aan de slag met het verbeteren van de leefbaarheid. Tegelijk checkt het systeem of een burger al melding van deze graffiti of het gat in de weg maakte. Als de ambtenaar het probleem oplost, krijgt de burger ook een bericht. De data van parkeerbeheer kun je dus veel breder inzetten om burgers beter te bedienen. Je moet wel afdelingsoverstijgend durven denken en gegevens delen. Hierbij moet je de juiste waarborgen in acht nemen om deze data zorgvuldig te kunnen verwerken.

“De meeste middelgrote bedrijven willen vooruit met data, maar lopen al snel tegen meerdere barrières op”

2 De datakwaliteit is ondermaats

Het adagium is garbage in is garbage out: oftewel met slechte data kun je niets. De datakwaliteit is vaak ondermaats. Dit komt door slecht en ongestructureerd datamanagement en onvoldoende checks en controleprocedures bij datacreatie of datamutatie. Datamakers en -gebruikers binnen de organisatie weten niet precies hoe ze met data moeten omgaan vanwege het ontbreken van instructies, onvoldoende besef van belang van data en geen controle. Dit leidt tot slechte handmatige invoer en verwerking. Het gevolg? Data scientists besteden zeker 75% van hun tijd aan het schoonmaken van de data, voordat ze er waarde uit kunnen halen. Heb je maar één data scientist, dan wil je liever niet dat hij of zij zoveel tijd verliest aan datapreparatie. Idealiter is de datapreparatie herhaalbaar en geautomatiseerd, zodat je jouw dure data scientist de tijd geeft echt waarde toe te voegen.

3 Traditionele systemen missen moderne analytics

De meeste bedrijven maken gebruik van toepassingen zonder analytics. Neem bijvoorbeeld transactiesystemen die laten zien wat nog niet verkocht is. In het transactiesysteem zie je alle verkopen, maar nog geen analytische informatie met bijvoorbeeld verwachte verkopen. Je mist hierdoor een voorspellend model. Voor de meeste middelgrote bedrijven zijn de enterprise analytics pakketten die alle data van het bedrijf in één keer onder de loep nemen een te grote investering.

Middelgrote bedrijven beschikken niet over analytics tools en missen hierdoor de mogelijkheid om meteen te acteren op data. Te vaak denkt men bij data nog alleen aan numerieke en tekstgegevens, maar moderne analytics systemen kunnen ook aan de slag met audio, video, en andere complexe datavormen. Om te concurreren is het tevens van belang om zo snel mogelijk te reageren op data, niet een maand later. Bij een binnenkomend telefoongesprek of e-mail, moet deze direct worden gescand op inhoud en sentiment zodat je de juiste beslissingen neemt. Dit kan alleen wanneer bij het klantcontact de volledige dataset, vanuit alle geledingen van het bedrijf, beschikbaar is en de inkomende data (het gesprek) worden geanalyseerd.

4 Wanted: data scientist

Data scientists zijn de meest gezochte profielen in de markt. Ze zijn schaars, duur en kiezen bij voorkeur boeiende projecten bij grote bedrijven die al ver staan met hun digitale transformatie. Een middelgroot bedrijf waar ze de enige data scientist worden is voor velen niet aantrekkelijk. Ook blijken data scientists moeilijk lang te binden omdat veel bedrijven interesse tonen in hun vaardigheden. Bij gebrek aan echte data scientists zetten veel middelgrote bedrijven collega's in die handig zijn met draaitabellen en subsets in spreadsheets. Het is deze medewerkers daarom niet aan te rekenen dat ze, ook nog gehinderd door de andere belemmeringen, geen optimale rendement en inzichten halen uit de data.

5 Bezorgdheid rond privacy en wetgeving beperkt innovatie

De (over)bezorgdheid rond privacy zit er sinds de AVG-wetgeving bij veel bedrijven goed in. De Privacy Officer of de afdeling legal hanteren regelmatig een 'better safe than sorry' werkwijze. Doordat ze de regels veel te streng interpreteren en wegblijven bij data en AI, remmen ze innovatie met (klant)gegevens. Heb je een gerechtvaardigd belang? Dan kun (en mag!) je, mits de juiste governance, gewoon aan de slag met data. Data science en AI zijn relatief nieuwe en daardoor onbekende vakgebieden. Hierdoor zijn bedrijven bovendien vaak terughoudend met de inzet van deze technologieën.

6 Ongegronde angst voor AI remt vooruitgang

Bij AI denken veel mensen al snel aan sciencefiction films waarin robots de wereld overnemen. Door deze angst zijn bedrijven terughoudend met de inzet van deze nieuwe technologie. Daarmee snijden ze zichzelf in de vingers, want AI is juist een behulpzame, razendsnelle kracht. Datasets nemen al snel een enorme grootte aan. De analyse door mensen kost al gauw dagen, weken of zelfs maanden. Kunstmatige intelligentie doet dit veel sneller en zelfs real-time. Deze decision engines kunnen steeds vaker leren van ervaringen en veranderende omgevingsvariabelen zodat ze de volgende keer een betere beslissing nemen binnen dezelfde context. Op die manier veert een model dynamisch mee.

7 Matige governance en transparantie

Welke data zijn gebruikt, welke modellen zijn toegepast en hoe ben je tot een bepaalde beslissing gekomen? Het is achteraf zeer belangrijk om te weten waarom een klant wel of juist geen aanbod of lening heeft gekregen. Dit proces moet altijd uit te leggen en herhaalbaar zijn. Gaat een data scientist weg? Dan moet het model daarna ook door anderen te begrijpen en uit te leggen zijn.

De meeste middelgrote bedrijven willen vooruit met data, maar lopen al snel tegen de bovenstaande barrières. SAS brengt met Approachable Analytics de kwaliteit en snelheid van analytics die voorheen alleen was weggelegd voor de grootste bedrijven nu naar middelgrote ondernemingen. Je kunt het zien als data science as a service en het kent drie kernelementen.



Platform beschikbaar als abonnement

Voor middelgrote bedrijven is de implementatie van een analytics platform vaak een te grote investering, zowel qua budget als resources. SAS biedt voor hen nu het Viya platform aan als een maandelijks abonnement. Viya is bovendien door de onafhankelijke analisten van [Gartner uitgeroepen tot het beste AI & machine learning platform](#). Het laadt zo goed als alle soorten bestanden, van alle locaties binnen je bedrijf gemakkelijk in. Databases uit het CRM, ERP, webapplicaties, tekstbestanden, foto's, video's en meer breng je gemakkelijk doorzoekbaar bij elkaar.

Je hoeft niet te programmeren om met de data aan de slag te gaan. Als je de data inlaadt, gaat het systeem zelf op zoek naar verbanden. Hierdoor kom je veel sneller tot geavanceerde analyses. Het slimme platform doet op basis van de geselecteerde data suggesties. Bijvoorbeeld dat de data nog een extra schoonmaakbeurt nodig hebben en hoe je dat precies moet doen. Door de intuïtieve gebruikersinterface kom je sneller tot meer inzicht en dit maakt snellere beslissingen mogelijk. Het laat ook zien hoe het tot beslissingen komt, bijvoorbeeld via een beslissingsboom. Dit geeft je meer inzicht in de data en maakt 'het waarom' volledig transparant.



Opleiding tot citizen data scientist

Een platform helpt natuurlijk, maar je medewerkers moeten er wel mee kunnen werken. Daarom leiden data scientists van SAS en SAS-partners jouw in data geïnteresseerde collega's op tot citizen data scientist. Hierna begrijpen ze wat data science inhoudt, en kunnen ze aan de slag op het platform. Ze leren op een gestructureerde manier, stapsgewijs, met data omgaan. Van het samenbrengen van de data tot het identificeren van de grootste business problemen en deze aanpakken met analytics en actie.

Met Approachable Analytics stelt SAS ook middelgrote bedrijven in staat om met hun eigen personeel op een veilige en betaalbare manier hun digitale transformatie te starten. Zo benutten ze sneller de zakelijke voordelen van hun transformatie. Wil je ook op een laagdrempelige manier digitaal transformeren en meer halen uit jouw data? Maak dan kennis met Approachable Analytics, wij helpen je graag verder.

3

Blijvende coaching van data scientist

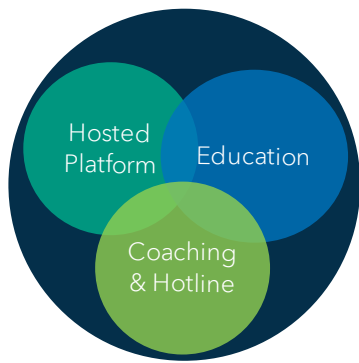
Het gevaar bij analytics is vaak dat de datagedreven cultuur beperkt blijft tot één collega die met data aan de slag gaat en de waarde van data begrijpt. Om zoveel mogelijk waarde uit data te halen is een cultuurverandering nodig waarin afdelingen buiten het eigen eiland kijken en zoveel mogelijk collega's meer met data kunnen. Daarom blijven de data scientists van SAS jouw collega's coachen; ook nadat het eerste project is afgerond. Ze helpen je met essentiële skills zoals successen delen en het opleiden van collega's tot citizen data scientist. Zo gaat de digitale transformatie echt onderdeel uitmaken van het bedrijfs-DNA.

Dicht de kloof tussen de verwachtingen van je digitale klanten en wat je op dit moment kunt leveren

Een decision engine op basis van AI is cruciaal om echte digitale transformatie te realiseren. Met Approachable Analytics stelt SAS ook middelgrote bedrijven in staat om met hun eigen personeel op een veilige en betaalbare manier hun digitale transformatie te starten. Zo benutten ze sneller de zakelijke voordelen van hun transformatie. Wil je ook op een laagdrempelige manier digitaal transformeren en meer halen uit jouw data? Maak dan kennis met [Approachable Analytics](https://www.sas.com/nl_nl/offers/approachable-analytics.html), wij helpen je graag verder.

https://www.sas.com/nl_nl/offers/approachable-analytics.html

Contact: [SAS BNL Sales Support](#)



SAS Approachable Analytics



COMMON CHALLENGES

- Need to become data driven
- Time to insights, decisioning and deployment
- Data access and quality
- Lack of skilled personnel
- Access to professional tools
- Security and Governance

SAS APPROACHABLE ANALYTICS

Hosted Analytics Platform
Subscription to the best-in-class analytics platform, cloud hosted, no need to invest upfront

Education
Education track to scale up your existing teams to become data-driven citizen data scientists

Coaching & Support
The expertise of SAS experts by your side to accelerate your data-driven projects
5/7 user support line for ad hoc help on data and analytics problems

BUSINESS BENEFITS

- Results focused approach
- Increased business insight leading to better and faster decisions
- Fast ROI, low upfront investment
- Better customer experience
- Flexibility to become data-driven at your own pace

OUTCOMES

The power of your company's experience (your people's know-how) combined with the SAS Power to Know (specialist data science support on professional platform) for better business results

Safe and fast route to data-driven culture, through the combination of the best possible tools, the right education and the continuous support of experienced data scientist coaches and user help line.

Access to professional data & analytics platform in the cloud, fitting to your needs and maturity

Career development opportunity for existing personnel to become citizen data scientist

Valuable investment in company maturity on AI, ML and analytics

To contact us for more information please email: [SAS BNL Sales Support Office](#)

