

00:00:00.000 --> 00:00:30.950

Anouk Wolters

Yes, OK, nou, goed, Ik ben dus zoals ik net al zei bezig met mijn master thesis voor de Master complex Systems engineering en management aan de TU Delft en ik onderzoek hier voor de ontwikkeling en het gebruik van machine learning als socio technische systemen. En dat betekent dat ik niet Alleen kijk naar de machine learning modellen zelf, maar ook hoe zo'n model dan geïntegreerd wordt in een sociale context. En in dit interview wil ik er graag achter komen hoe het ontwikkelen van de machine learning use case In de praktijk in zijn werk gaat.

00:00:31.220 --> 00:00:54.090

Anouk Wolters

En wil ik graag kijken hoe jullie omgaan met social technische dimensies die Ik heb geïdentificeerd In de wetenschappelijke literatuur en uiteindelijk werk ik in mijn onderzoek toe naar het ontwerpen van een methode of proces waarmee een socio technisch perspectief ingebracht kan worden In de machine learning development praktijk om zo bij te dragen aan een veilig en verantwoord gebruik van machine learning.

00:00:55.050 --> 00:01:05.420

Anouk Wolters

En tijdens het interview zou ik het graag hebben over het NBA model dat jullie met [external ML engineering/consulting firm] hebben ontwikkeld en heb ik daar een aantal vragen over.

00:02:32.650 --> 00:03:02.720

Marketing Intelligence Analist

En Er zijn er op datagebied binnen marketing 6 Mensen binnenkort 6 Mensen werkzaam en ik houd mij met name bezig met een selecties, analyses en rapportages en dat doen we allemaal vanuit een Enterprise datawarehouse en Dat is dat we weer eens Dat is opgezet binnen de [Bank groep]. Ik werk voor [bank Nederland] en alle landen zijn daarbij aangesloten en op dat Enterprise data.

00:03:02.780 --> 00:03:30.950

Marketing Intelligence Analist

warehouse is een data mount marketing gebouwd. Daar staan heel veel tabellen in en daar werk ik met name mee. Dat is eigenlijk heel erg kort in een notendop en op die data mount daar staan tools. We maken onder andere gebruik van de tool Knime, van Qlik Sense voor de dashboarding en voor het verzenden van e mails, dus de communicatie met onze klanten, gebeurt via de campagne management tool Selligent.

00:03:31.370 --> 00:03:31.660

Anouk Wolters

Oké.

00:03:32.250 --> 00:03:44.550

Marketing Intelligence Analist

En Ik ben wat meer gefocust de laatste twee jaar binnen het marketing team op de beleggen kant en daardoor ben ik ook betrokken bij het project Next best action.

00:03:44.940 --> 00:03:45.500

Anouk Wolters

Ja ja.

00:03:46.130 --> 00:03:50.140

Marketing Intelligence Analist

Dat is heel kort. Even wat over mij kan nog veel meer vertellen, maar.

00:03:46.220 --> 00:03:46.610

Anouk Wolters

Oké.

00:03:48.850 --> 00:03:49.400

Anouk Wolters

Ja duidelijk.

00:03:50.970 --> 00:04:04.950

Anouk Wolters

Ja, ik denk dat het tijdens het interview ook nog wel op sommige dingen wat meer ingaan, dus super laten we beginnen, dan zou jij rol en verantwoordelijkheden in de NBA case kunnen omschrijven.

00:03:55.370 --> 00:03:55.790

Marketing Intelligence Analist

Ja.

00:04:06.880 --> 00:04:36.420

Marketing Intelligence Analist

Mijn verantwoordelijkheid daarin is denk ik uiteindelijk. Ik heb de drive van dat we veel meer trigger based moeten gaan mailen binnen [de Bank]. Er staat echt nog op een heel laag pitje, NBA is de eerste aanzet daartoe. Mijn rol daarin is, zo is mijn rol ook in het marketing team binnen de afdeling Data intelligence. Dat had ik nog niet gezegd, maar ik val onder de club Data intelligence met die 6 mensen.

00:04:36.470 --> 00:04:37.740

Marketing Intelligence Analist

Binnenkort nu nog 5.

00:04:39.880 --> 00:05:03.730

Marketing Intelligence Analist

Ik, wat ik leuk vind aan mijn mijn functie is met name van hoe komen dingen bij de klanten terecht dus hè? Ik ik? Ik weet heel veel van de data. Ik ben ook handig met tools daarin, maar uiteindelijk altijd met een bril op van als ik dingen doe, hoe komt dat terecht bij de bij de klant en zo is mijn rol ook eigenlijk binnen het NBA project?

00:05:04.370 --> 00:05:17.320

Marketing Intelligence Analist

[External ML engineering/consulting firm] heeft eigenlijk een model gebouwd. Dat is niet zo

een zeer enorm mijn expertise, maar wel Als het model output genereert daar checks opdoen kijken van.

00:05:18.790 --> 00:05:33.540

Marketing Intelligence Analist

Klopt het eigenlijk wat onze hypothese is geweest, hè? Van willen we dit soort klanten aanschrijven, komt dat er ook uit Als we dat door het model halen? En vervolgens kijk ik heel erg met de marketingcommunicatie.

00:05:34.950 --> 00:06:05.060

Marketing Intelligence Analist

Medewerkers binnen ons marketing team van hoe gaan we die klanten aanschrijven? Dat is echt de expertise. Ik ben Natuurlijk geen communicatie expert van marketing communicatie, dus zij stellen dan mails op, zeg maar van en ik. Ik kijk naar de data en dat komt bij elkaar Samen en vervolgens gaan we dat via Selligent waar dan weer mijn expertise ligt om te zorgen dat de mails uiteindelijk bij klanten komen en daar zit ook heel erg stuk bewaking in dat ligt ook echt bij mij.

00:06:00.990 --> 00:06:01.250

Anouk Wolters

Ja.

00:06:05.820 --> 00:06:23.600

Anouk Wolters

Oké duidelijk, Ik denk dat we daar zo meteen ook nog even wat dieper op ingaan, maar Laten we eerst even kijken naar het begin van dit project, dus je zegt dat je nu werkt met de output, maar voordat het hele model is ontwikkeld, ben jij ook aan het vanaf het begin nauw betrokken hierin geweest.

00:06:10.910 --> 00:06:11.240

Marketing Intelligence Analist

Ja.

00:06:25.580 --> 00:06:35.470

Marketing Intelligence Analist

Op een bepaald moment werd er bij getrokken. Ik ben Misschien niet helemaal vanaf het allereerste begin geweest, wel dat ik altijd heb aangedragen van hier moeten we wat mee gaan doen.

00:06:36.130 --> 00:06:36.960

Anouk Wolters

Ja oké.

00:06:38.270 --> 00:06:53.460

Marketing Intelligence Analist

[Manager Marketing Intelligence] die je hebt gesproken, die is Misschien bij de allereerste gesprekken wat meer geweest en op bepaald moment ben ik daar wel bij aangehaakt. Met

name van wat willen we nu als eerste gaan doen hè? Wat is nou een slimme actie om te gaan doen?

00:06:48.260 --> 00:06:48.580

Anouk Wolters
Oké.

00:06:54.500 --> 00:06:59.550

Anouk Wolters
Oké en dat een. Wat bedoel je met wat moeten We gaan doen? Wat voor soort model bedoel je of een?

00:06:58.940 --> 00:07:29.140

Marketing Intelligence Analist
Precies, gaan we dan met een spaar klant doen of met een gaan we iets met onze jongeren doen? Of nou, uiteindelijk is er gekomen. Beleggen is op dit moment een behoorlijk winstgevend onderdeel binnen [de Bank] is ook erg belangrijk, Omdat we geld verliezen, op sparen en betalen, dus is gezegd van, We moeten juist zorgen dat we die beleggen populatie dat we die ja goed in beeld krijgen en verder aan gaan scherpen.

00:07:29.640 --> 00:07:30.290

Anouk Wolters
Ja ja.

00:07:30.960 --> 00:07:43.300

Anouk Wolters
Oké, en toen uiteindelijk is gekozen voor het richten op beleggen, hebben jullie dan ook bepaalde requirements of criteria opgesteld waar het uiteindelijke systeem aan moest voldoen.

00:07:45.910 --> 00:07:52.830

Marketing Intelligence Analist
Nou het uiteindelijke systeem wel van wat voor soort data stoppen we In het model?

00:07:54.390 --> 00:08:02.290

Marketing Intelligence Analist
Ook wel gekeken naar privacy dingetjes, dus de AVG ook wel nog even meegenomen.

00:08:06.080 --> 00:08:11.490

Marketing Intelligence Analist
Ja, Dat is het eigenlijk van ja, heel erg gekeken van ja.

00:08:12.990 --> 00:08:18.070

Marketing Intelligence Analist
Welke groep willen we nu echt benaderen? En dan benaderen? En dan hoog over was dat met name van We willen.

00:08:19.530 --> 00:08:25.880

Marketing Intelligence Analist

We willen beleggen In de spotlights zetten en dan kijken wij van welke groepen kunnen we daar dan best voor benaderen?

00:08:26.340 --> 00:08:30.800

Anouk Wolters

Ja oké en wat is dan uiteindelijk het doel van de NBA?

00:08:32.070 --> 00:08:33.750

Marketing Intelligence Analist

Uiteindelijke doel is.

00:08:35.370 --> 00:08:37.380

Marketing Intelligence Analist

Dat we.

00:08:37.570 --> 00:09:07.080

Marketing Intelligence Analist

Werken, dat doen we nog steeds heel erg campagne matig binnen [de Bank] Als we Als ik even over beleggen product hebt, dus hebben we nu op dit moment twee campagnes vaak per jaren, dus het zijn echt twee pieken. Dat is vaak rond on rond mei, als heel veel Mensen het vakantiegeld op een rekening krijgen en daar omheen is vaak een beleggings campagne en vaak het einde jaar. Dat is nu net afgerond en loopt vaak door tot half januari, maar dan heb je dus In het hele jaar twee pieken en Als ik dan cijfers laat zien.

00:09:07.650 --> 00:09:20.300

Marketing Intelligence Analist

In instroom in fondsen en ook geopende beleggersrekening en dan zie je dan voel je al aan rond mei en rond december zie je in enorme pieken, maar eigenlijk willen we die pieken wat meer weg hebben en wat gelijkmatiger hebben.

00:09:21.010 --> 00:09:33.020

Marketing Intelligence Analist

Dus Dat is eigenlijk, denk ik wel een heel belangrijk doel dat we op basis van intelligentie op basis van data bepalen van wie komen nu komende week in aanmerking om?

00:09:34.600 --> 00:09:37.830

Marketing Intelligence Analist

Om benaderd te worden, dus je krijg je.

00:09:38.530 --> 00:09:45.800

Marketing Intelligence Analist

Je je uitsturen, de mails die worden wat vlakker, zeg maar die gaan wat meer verspreid over het hele hele jaar.

00:09:46.480 --> 00:09:52.590

Marketing Intelligence Analist

En op basis van data dat je ja denkt toch intelligenter iemand te raken.

00:09:53.490 --> 00:09:55.230

Anouk Wolters

Ja oké duidelijk.

00:09:55.960 --> 00:09:58.380

Anouk Wolters

En en.

00:09:59.510 --> 00:10:00.180

Anouk Wolters

We hebben daar ook.

00:10:00.220 --> 00:10:32.770

Marketing Intelligence Analist

Uiteindelijk Misschien nog wel aanvullend. Dat zou efficiency om op moeten leveren, hè? Nu om een bepaald moment. Ik heb de laatste paar weken nog weer een aantal verbeteringen, ook in Selligent het aangebracht, zodat we minder tijd kwijt zijn aan dit soort mailings uiteindelijk. Nu kost het nog wel wat tijd. Uiteindelijk zou het bijna geen tijd meer moeten kosten en dat het helemaal geautomatiseerd verstuurd wordt. Nu moeten we nog wel wat handelingen daaraan verrichten, Maar dat is alweer minder dan een half jaar geleden.

00:10:33.350 --> 00:10:44.900

Anouk Wolters

Ja ja duidelijk en voordat het model echt live werd gezet, hebben jullie dan op bepaalde punten geëvalueerd om te bepalen of het dan goed genoeg was of niet en Waarom?

00:10:44.730 --> 00:10:47.930

Marketing Intelligence Analist

Ja zeker en Dat is met name met [external ML engineering/consulting firm] gebeurd.

00:10:49.950 --> 00:10:56.060

Marketing Intelligence Analist

Maar dat lag wel met name bij hen, maar zij kwamen zeg maar om de 2 3 weken terug met nou, dit hebben we nu.

00:10:57.710 --> 00:11:07.490

Marketing Intelligence Analist

En gezien en gedaan. En hoe kijken jullie daar tegenaan? Dat was meer de wisselwerking, maar volgens het fine tunen en tweaken dan heb ik niet gedaan, dan hebben zij echt gedaan.

00:11:08.030 --> 00:11:17.260

Anouk Wolters

O ja en waren hier dan ook bepaalde ja punten waarop je dan bepaalt, waar hebben jullie dan over gesproken? Wat waren dan die evaluatie punten?

00:11:18.420 --> 00:11:22.850

Marketing Intelligence Analyst

Nou bijvoorbeeld van ja, wat vinden we nu een goed conversieratio?

00:11:24.530 --> 00:11:26.600

Marketing Intelligence Analyst

We hebben ingebracht In het model zit.

00:11:28.210 --> 00:11:35.660

Marketing Intelligence Analyst

Hoe gaat de ontwikkeling van koersen? Hoe gaat de ontwikkeling van de toename van het geld op een rekening van een klant?

00:11:37.440 --> 00:11:40.900

Marketing Intelligence Analyst

Ja vinden we als dat een bepaald bedrag is in twee weken.

00:11:42.620 --> 00:11:48.410

Marketing Intelligence Analyst

Is dat een goede termijn of moeten we dat langer maken, of moet het bedrag lager, dat soort zaken allemaal.

00:11:48.890 --> 00:11:49.710

Anouk Wolters

Ja oké.

00:11:52.680 --> 00:12:07.670

Anouk Wolters

En is er tijdens het ontwerp van de NBA, dus hoe het eruit moest gaan zien, ook rekening gehouden met hoe het uiteindelijk In de praktijk zou worden gebruikt, hoe de output gebruikt gaan worden.

00:12:10.280 --> 00:12:21.360

Marketing Intelligence Analyst

Ja, Het is ook een beetje trial en error, denk ik wel en Dat is ook leuk en denk ik, Ik denk. We zijn nu een jaar verder. En ja, Het gaat nu al.

00:12:25.130 --> 00:12:46.260

Marketing Intelligence Analyst

Soepeler dan een jaar geleden, zeg Maar dat is ook logisch, denk ik, hè? En dat zou steeds soepelere moeten gaan ook. Maar ik moet zeggen, met name de eerste halfjaar was het toch bijna elke week moest ik wel bij [ML engineering/consulting firm] aan de bel trekken van hè? Dat wat ik aangaf ik ik zat meer iets meer aan de achterkant dat ik meer de checks deed dat ik toch wel tegen dingen aanliep.

00:12:28.650 --> 00:12:28.960

Anouk Wolters

Ja.

00:12:46.800 --> 00:12:48.300

Anouk Wolters

Ja en wat voor dingen waren?

00:12:47.690 --> 00:13:03.500

Marketing Intelligence Analyst

Zowel inhoudelijk, inhoudelijk qua data als technische zaken, hè? Ze hadden bijvoorbeeld zaken in python geprogrammeerd dat daarnet dan net een klein dingetje niet goed stond. Of dat soort zaken.

00:13:03.970 --> 00:13:04.470

Anouk Wolters

O ja.

00:13:06.490 --> 00:13:13.500

Anouk Wolters

Even kijken en ik begrijp dat jij dus de checks uitvoert. Heb je heb je?

00:13:14.150 --> 00:13:17.020

Anouk Wolters

Hebben jullie daar dan ook over gesproken van hoe de?

00:13:17.920 --> 00:13:25.140

Anouk Wolters

De output er bijvoorbeeld uit zou moeten zien, zodat jij daar mee kan werken. In op welk punt is dat? Ja is dat besproken?

00:13:26.050 --> 00:13:46.630

Marketing Intelligence Analyst

Ja, Dat is zeker besproken. Echt een rapportage, Dat is, dat hebben we nog niet echt dat zou wel een volgende stap kunnen zijn, hè? Allerlei dingen gaan automatisch dat je nergens komt wel iets uit, Maar dat zou nog wel wat beter kunnen. Daar is wel over gesproken, maar ja, uiteindelijk.

00:13:48.450 --> 00:13:57.230

Marketing Intelligence Analyst

[ML engineering/consulting firm] is natuurlijk voor onze een externe partij en en ja, de de capaciteit van hun is ook wat terug geschroefd, dus toen moest er ook prioriteiten worden gesteld.

00:13:57.630 --> 00:14:10.370

Anouk Wolters

Oké en even kijken kun je wat vertellen over hoe de model output die jij dan krijgt en waarmee aan dan weer de checks gaat doen. Hoe dat er een beetje uitziet?

00:14:13.060 --> 00:14:27.320

Marketing Intelligence Analyst

Nou, ja, ik werk wat ik al zei met Knime en Ik heb dan een Knime flow staan. Daar laad ik In

de output die wekelijks wordt opgeleverd en dat analyseer ik dan en dan kijk ik met name van. Klopt het.

00:14:28.570 --> 00:14:32.580

Marketing Intelligence Analyst
Aantal belangrijke criteria

00:14:34.180 --> 00:14:48.990

Marketing Intelligence Analyst

In dit project moet iemand nog niet beleggen, bijvoorbeeld zijn, Dat is heel belangrijk, hè? Er mag, als er output komt, mag iemand geen belegger zijn. Bijvoorbeeld leeftijd. Kijk ik naar. We hebben het gericht op particuliere klanten, dus er mogen geen zakelijke klanten in zitten.

00:14:50.620 --> 00:14:53.870

Marketing Intelligence Analyst

Mensen moeten een opt in hebben afgegeven, heel belangrijk.

00:14:55.370 --> 00:15:23.800

Marketing Intelligence Analyst

Nou, dat soort zo zijn er nog wel meer checks en dat doe ik met behulp van Knime dus uit het model komt automatisch komen klanten die in aanmerking komen komende week voor een mailing. Ik laad dat in Knime en dan ga ik daar weer mee aan de slag en dat levert ook altijd controlegroepen op om later te kijken van die sturen we dan geen mail om te kijken, van zien we daar verschillen?

00:15:02.800 --> 00:15:03.180

Anouk Wolters
Oké.

00:15:24.180 --> 00:15:40.790

Anouk Wolters

O ja OK, en dus je krijgt de output dan binnen, is dat dan Alleen maar welke informatie krijg je dan? De klanten of ook bijvoorbeeld kun je dan ook interpreteren hoe hoe dat model die klant heeft gekozen?

00:15:40.740 --> 00:15:56.400

Marketing Intelligence Analyst

Nee, dat blijft heel lastig. Ik wat ik binnen krijg is maar één kolom: een party ID dan en Dat is een unieke key in ons Enterprise datawarehouse en daar kan ik dan mee koppelen. En dan kom ik uiteindelijk achter dan wat is Dat is dus wel geanonimiseerd.

00:15:45.460 --> 00:15:45.830

Anouk Wolters
O ja.

00:15:57.720 --> 00:16:14.230

Marketing Intelligence Analyst

Maar om om mijn werk goed te doen heb ik wel meer data nodig. Dus hoe oud iemand is het een particuliere of zakelijke klant, dat soort zaken hè? Dus dan maak ik koppelingen binnen Knime om, zeg maar verder een een beeld te vormen.

00:16:15.260 --> 00:16:21.280

Anouk Wolters

Oké dus in principe uit het model komt Alleen Maar de naam of nou ja de ID dan van de.

00:16:20.740 --> 00:16:36.000

Marketing Intelligence Analist

Alleen ID Alleen, Ik kan daar niks aan af leiden. Geen hè naam komt eruit. Of uiteindelijk kan ik de dag wel uit afleiden, hè dus? Maar dan moet ik wel koppelingen maken, maar eigenlijk komt er Alleen maar party IDs uit.

00:16:38.960 --> 00:16:50.510

Marketing Intelligence Analist

En wat ik dan doe, Dat is Misschien wel aardig om te vertellen. Dan heb ik een lijstje. Ik heb precies van het laatste jaar elke week de aantallen. Als ik ineens een enorme piek zien. Nou in begin ging je dan meteen terug naar [ML engineering/consulting firm] van.

00:16:53.060 --> 00:17:00.020

Marketing Intelligence Analist

Ik heb de Ik had, Ik heb er 3 weken lang 200 gehad. Zulke aantallen moet je aan denken: 2 3 400 klanten per week.

00:17:00.840 --> 00:17:02.690

Marketing Intelligence Analist

Als ik dan ineens 2000 had.

00:17:04.090 --> 00:17:13.870

Marketing Intelligence Analist

Nou, dan ging ik wel terug. Ik zeg, waar ligt dit nu aan hè? Want ja, ik eerst doe ik de check nou, klopt zijn aan al mijn voorwaarden dus terecht dat ze in zitten.

00:17:14.660 --> 00:17:17.090

Marketing Intelligence Analist

Maar Waarom had ik 3 weken lang 200 en nu?

00:17:18.850 --> 00:17:29.440

Marketing Intelligence Analist

En dan merkte ik dat vind [ML engineering/consulting firm] soms ook wel lastig, dus Dat is wel een ding van mij van een volgens mij. Ik zag ook [ML software bedrijf]. Dus Dat is meer ook hè? Over uitlegbaarheid van modellen en dat dat blijf ik best wel lastig vinden van om eigenlijk aan.

00:17:38.850 --> 00:17:39.090

Anouk Wolters

Ja.

00:17:44.750 --> 00:17:50.190

Marketing Intelligence Analyst

Die vraag krijg ik Natuurlijk ook wel eens hè? Aan de marketingcommunicatie medewerker uit te leggen van Waarom deze dan?

00:17:50.950 --> 00:17:51.370

Anouk Wolters

Ja.

00:17:51.970 --> 00:17:59.480

Marketing Intelligence Analyst

En dan ga ik wel eens kijken en al heel vaak zie ik O, daar is wel wat gebeuren op de rekening de laatste weken dus hè, dus Ik kan dan wel zeggen nou.

00:18:01.680 --> 00:18:21.660

Marketing Intelligence Analyst

Ik vermoed dat het ermee samenhangt dat ik zie dat 4 weken geleden stond er twintigduizend euro op die spaarrekening. Een week later is het toegenomen. met 10.000 en zo nog meer. Dat zal vermoedelijk wel een reden zijn. Maar ja, als analyst ben je ook wel van eigenlijk wil je dingen zeker weten.

00:18:21.850 --> 00:18:23.450

Anouk Wolters

Je precies ja.

00:18:23.350 --> 00:18:27.040

Marketing Intelligence Analyst

Maar goed, een model is Natuurlijk ook, hè? Daar zit ook voorspelling in.

00:18:28.170 --> 00:18:28.510

Marketing Intelligence Analyst

Dus.

00:18:29.240 --> 00:18:33.100

Anouk Wolters

Maar waarop hij het voorspelt, Dat is jou niet helemaal duidelijk vaak?

00:18:33.410 --> 00:18:36.620

Marketing Intelligence Analyst

Nou, daar heeft [ML engineering/consulting firm. wel dingen van.

00:18:37.370 --> 00:18:53.490

Marketing Intelligence Analyst

Meegegeven en daar hebben we wel slides van dus, Maar dat, Dat is het dan, Maar ik ben wel van: Ik heb een setje en waarom zit die er nu in? En vaak kan ik het wel Als ik dan een record zou uitpakken een beetje gaan kijken en dan denk ik, oh ja, dit zal wel de reden zijn.

00:18:47.090 --> 00:18:47.390

Anouk Wolters

Ja.

00:18:54.030 --> 00:18:54.750

Anouk Wolters

Ja ja.

00:18:55.440 --> 00:18:56.740

Anouk Wolters

Oké duidelijk.

00:18:58.590 --> 00:18:59.290

Anouk Wolters

Even kijken.

00:19:00.130 --> 00:19:10.930

Anouk Wolters

En en even kijken dus Als je dan die model output krijgt en dan moet jij vervolgens de koppeling maken van of die Mensen daadwerkelijk gemaïld gaan worden of niet, Als ik het goed begrijp?

00:19:10.490 --> 00:19:20.240

Marketing Intelligence Analist

Ja daar zitten nog wel. Ik heb dan een setje, hè, die party IDs die is wat ik zei Van [ML engineering/consulting firm] om maar even zo te noemen, hè? Die komt uit de NBA engine heet hij ook.

00:19:21.880 --> 00:19:30.670

Marketing Intelligence Analist

En dan haal ik dat door Knime zeg maar en dan vallen er vaak nog wel records uit en daar geef ik dan op bepaald moment een klap op en dat laad ik het in Selligents,

00:19:32.130 --> 00:19:47.760

Marketing Intelligence Analist

dat gaat nu ook al meer automatisch en dan wordt het aangeboden aan de aan de klanten. Vervolgens Selligents zit ook nog een soort check in. Als iemand echt een ooit gebounded is op een e mailadres of dat soort zaken. Daar wordt dan ook nog rekening mee gehouden.

00:19:48.280 --> 00:19:48.690

Anouk Wolters

OK.

00:19:48.750 --> 00:19:51.210

Marketing Intelligence Analist

Maar op zich valt er dan niet meer zo heel veel uit.

00:19:51.630 --> 00:19:58.560

Anouk Wolters

Nee en diegene die dan dus afvallen, op basis waarvan bepaald dat hij dan niet gemeld moeten worden.

00:20:01.340 --> 00:20:06.840

Marketing Intelligence Analist

Ja, dat zijn kenmerken die in mijn klanten database staan, bijvoorbeeld.

00:20:08.250 --> 00:20:11.720

Marketing Intelligence Analist

We hebben opt-outs op als iemand overleden is, ik noem maar wat.

00:20:12.740 --> 00:20:14.050

Marketing Intelligence Analist

Een.

00:20:15.090 --> 00:20:30.680

Marketing Intelligence Analist

Ja, zijn we wel meer, fraudeurs. We hebben ergens een vlaggetje of iemand nou of daar wat rare dingen mee aan de hand zijn. Nou dan sluiten we die uit, Maar dat komt bijna niet voor hoor. Dat zit meer bij spaarders. En nee, dat komt niet zo heel vaak voor.

00:20:31.350 --> 00:20:36.580

Marketing Intelligence Analist

En, daar zouden we nog wel iets meer kunnen fine tunen of we die informatie ook die zouden ook.

00:20:37.570 --> 00:20:41.880

Marketing Intelligence Analist

Nog eerder kunnen doen, hè? Dat zie je al uitgefilterd worden in dat model.

00:20:42.030 --> 00:20:50.700

Anouk Wolters

Ja precies, want jij gebruikt du én het model én nog wat andere datapunten die niet in model zitten om uiteindelijk de beslissing te nemen.

00:20:43.510 --> 00:20:43.930

Marketing Intelligence Analist

Ja.

00:20:50.280 --> 00:21:03.980

Marketing Intelligence Analist

Ja nou uiteindelijk wat ik wij meer begonnen, wat ik heel leuk vind aan mijn werk is. Ik vind het heel leuk van. Je hebt data en je gaat iets naar klanten sturen en daar zit nog wel iets tussen om daar heel goed naar te kijken voordat we iets uit sturen.

00:21:06.530 --> 00:21:16.150

Marketing Intelligence Analyst

Klopt het eigenlijk hè? Dus Ik was net voordat ik kwam nog weer met iets meer was ook niet goed, dus even heel goed checken en dat vind ik wel belangrijk punt. Misschien kun je dat wel ergens benoemen.

00:21:18.030 --> 00:21:31.170

Marketing Intelligence Analyst

ik geloof heel erg In de de enorme intelligentie en de technische veerkracht van modellen. Uiteindelijk blijft het altijd wel belangrijk om goed te kijken. Klopt het?

00:21:32.230 --> 00:21:32.620

Anouk Wolters

Ja.

00:21:33.180 --> 00:21:36.280

Marketing Intelligence Analyst

Hè, ik zie wel of ik merk wel eens aan.

00:21:38.320 --> 00:21:45.380

Marketing Intelligence Analyst

Mensen die wat verder van marketing staan dan zeggen ja, maar ik heb hier een setje laad maar in en stuur maar weg. Nee, wel heel.

00:21:46.980 --> 00:21:51.090

Marketing Intelligence Analyst

Heel belangrijk om te realiseren hoe dit binnenkomt bij bij je klanten.

00:21:51.550 --> 00:21:53.730

Anouk Wolters

Ja oké ja duidelijk.

00:21:53.340 --> 00:21:59.080

Marketing Intelligence Analyst

Ik weet niet of je dat, Maar dat vind ik wel een. Dat heb ik nu ook gemerkt met [ML engineering/consulting firm] van super wat zij doen.

00:21:59.810 --> 00:22:21.970

Marketing Intelligence Analyst

Hè, ik bedoel, die kennis heb ik gewoon veel minder, hè? Van hoe zet je zo'n model op en hoe werkt dat hè? Maar het is ook mooi, hè? Dat is ook een mooie samenwerking, dan komt er iets uit en dan was het ook van nou in Knime gaan we alle schedulen en je hoeft er niks meer aan te doen. Elke zondag om 1 uur draait er iets. Nou ik kwam regelmatig op maandag logde ik in en had ik iets niet of?

00:22:23.650 --> 00:22:23.780

Anouk Wolters

Nou.

00:22:24.610 --> 00:22:30.320

Marketing Intelligence Analist

Hè, dus Dat is wel belangrijk om. Nou ja, die checkt die check rol.

00:22:30.680 --> 00:22:31.380

Anouk Wolters

Ja ja.

00:22:31.270 --> 00:22:33.040

Marketing Intelligence Analist

Vind ik ook leuk om te doen.

00:22:34.140 --> 00:22:48.670

Anouk Wolters

En nou nog even verder over die check rol, hoe hebben jullie dan bepaald of heb jij dat bepaalt? Hebben jullie dat met elkaar bepaalt wat er dan gecheckt moet worden voordat ja de uiteindelijke beslissing of uiteindelijke mails eigenlijk eruit gaan?

00:22:48.330 --> 00:22:49.950

Marketing Intelligence Analist

Wat hebben we In het? Ja.

00:22:51.580 --> 00:22:54.170

Marketing Intelligence Analist

Het model is, zeg maar meer in samenwerking met.

00:22:56.550 --> 00:23:05.400

Marketing Intelligence Analist

[ML engineering/consulting firm] bepaald samen met [marketeer] en [manager data intelligence] en vervolgens die checks dat hebben [manager data intelligence] en [marketeer] en ik wat meer bedacht.

00:23:05.890 --> 00:23:06.350

Anouk Wolters

O ja.

00:23:06.690 --> 00:23:12.580

Marketing Intelligence Analist

Ik denk dat ik daar daarin wil, wat meer The leading rol dan heb Omdat ik gewoon heel veel dit werk doe Natuurlijk.

00:23:13.770 --> 00:23:17.940

Marketing Intelligence Analist

En daar hebben zij daar alle vertrouwen ook in dat het nou ja een goed gaat.

00:23:18.500 --> 00:23:19.210

Anouk Wolters

Ja ja.

00:23:19.990 --> 00:23:20.530

Anouk Wolters
Oké.

00:23:22.140 --> 00:23:23.060

Anouk Wolters
Even kijken.

00:23:27.310 --> 00:23:34.150

Anouk Wolters
En nu het model gebruikt wordt, denk je dat er daardoor nieuwe risico's zijn ontstaan.

00:23:35.180 --> 00:23:36.620

Anouk Wolters
Mogelijkheid tot fouten.

00:23:37.490 --> 00:23:48.420

Marketing Intelligence Analyst
Zeker, Dat is eigenlijk allemaal. Nou ja, heb ik al een beetje beschreven? Ook denk ik, hè?
Kijk, We willen dit meer gaan doen. We doen nu iets heel kleinschalig voor een jongerenrekening.

00:23:49.380 --> 00:23:54.920

Marketing Intelligence Analyst
Het gebeurt nog niet op basis van een NBA engine, maar wel trigger based mailen.

00:23:56.500 --> 00:24:22.640

Marketing Intelligence Analyst
Wie bewaakt wat naar klanten gaat, hè? Ik merk dat nu. We hebben de laatste tijd heel veel verschillende mailings gedaan. Ik moet regelmatig aanhalen van let op dat clubje doet die mailing dat clubje doen t die mailing vanuit producten, maar er zit een klant achter en krijgt zo'n klant niet op een dag. Misschien 3 verschillende mails vanuit 3 verschillende hoeken van de bank en dat zou ook voor die NBA of hè Als je meer.

00:24:23.590 --> 00:24:29.250

Marketing Intelligence Analyst
NBA achtige mailings gaat doen, dus Dat is wel heel belangrijk om dat ergens in te bouwen.

00:24:29.650 --> 00:24:29.990

Anouk Wolters
Ja.

00:24:31.030 --> 00:24:31.430

Anouk Wolters
En.

00:24:31.440 --> 00:24:43.560

Marketing Intelligence Analyst

Dus dan zie ik risico's, Maar ik wil t, wil niet zeggen, daar moeten we niet voor weglopen, want ik zie wel zeker de meerwaarde in van het trigger based mailen.

00:24:44.040 --> 00:24:45.870

Anouk Wolters

Ja oké en.

00:24:45.480 --> 00:24:56.120

Marketing Intelligence Analist

Dus, ik zie wel als ik even vooruit. Kijk, selligent zou daar dan meer een rol in moeten spelen, dus daar en daar wordt nu ook al aan gewerkt. Dat is een project.

00:24:56.840 --> 00:24:59.420

Marketing Intelligence Analist

Dat je wel heel goed weet van

00:25:01.420 --> 00:25:04.420

Marketing Intelligence Analist

Ja, een soort mail historie gaat, gaat opbouwen.

00:25:04.900 --> 00:25:10.840

Anouk Wolters

O ja OK, ja duidelijk en even kijken zou het ook kunnen dat?

00:25:11.460 --> 00:25:19.100

Anouk Wolters

Het model output genereert die eigenlijk niet klopt of dat daar fouten in zitten.

00:25:21.550 --> 00:25:23.430

Anouk Wolters

Gebeurt, heb je dat wel eens meegemaakt?

00:25:22.970 --> 00:25:33.200

Marketing Intelligence Analist

In het begin, ja, je begint ergens mee en Ik denk In het begin zou dat zeker kunnen, denk ik, maar je probeert dat risico zoveel mogelijk te beperken door het fijn te slijpen.

00:25:33.840 --> 00:25:45.100

Anouk Wolters

Ja en even kijken. We hadden Natuurlijk over dat jij niet helemaal kan doorgronden. Wat hoe dat model bepaalde output genereert dus op basis van wat?

00:25:45.670 --> 00:25:46.170

Marketing Intelligence Analist

Ja.

00:25:47.100 --> 00:25:51.820

Anouk Wolters

Zou het dan ook kunnen dat dat bijvoorbeeld iets heel onlogisch uitkomt?

00:25:52.610 --> 00:25:56.600

Anouk Wolters

Hoe heb je dan een mogelijkheid om dat dan te detecteren, de een of andere manier?

00:25:57.430 --> 00:25:59.280

Marketing Intelligence Analist

Wat zei je, heb je dan de mogelijkheden om?

00:25:59.610 --> 00:26:04.030

Anouk Wolters

Om om dat te detecteren als er iets echt een onlogische output uitkomt.

00:26:04.750 --> 00:26:11.420

Marketing Intelligence Analist

Nou ja, dat probeer ik Natuurlijk wel Alleen, Maar dat zijn op een paar vaste kenmerken, hè?

Van is het een particuliere klant?

00:26:14.410 --> 00:26:16.460

Marketing Intelligence Analist

voldoet die aan die opt in.

00:26:19.170 --> 00:26:28.900

Marketing Intelligence Analist

Nee, Dat is wel lastig om dan echt, dan ga ik er wel vanuit het model doet zijn werk en We hebben ook geanalyseerd van nou, dat levert ook wel instromen op.

00:26:29.840 --> 00:26:36.530

Marketing Intelligence Analist

En dus echt enorme fouten zijn we daar niet in tegengekomen. Maar ik denk met name Als je een.

00:26:37.530 --> 00:26:42.600

Marketing Intelligence Analist

Weer een nieuw model, implementeert dat het dan belangrijk is om daar wel bovenop te zitten.

00:26:43.050 --> 00:26:43.430

Anouk Wolters

Ja.

00:26:43.250 --> 00:26:46.850

Marketing Intelligence Analist

En het eerste wel heel goed te testen voordat je het echte uitrol naar klanten.

00:26:47.410 --> 00:26:56.350

Anouk Wolters

Ja oké en stel er komt een toch een foute output uit. Wat zou de impact van mogelijke fouten kunnen zijn?

00:26:59.480 --> 00:27:02.750

Marketing Intelligence Analist

Ja de reputatie van de bank.

00:27:08.170 --> 00:27:08.960

Marketing Intelligence Analist

Maar.

00:27:45.510 --> 00:27:54.670

Marketing Intelligence Analist

Dus, maar ja, het zal wel reputatie schade opleveren, maar niet enorm denk ik Omdat het vrij kleine aantallen zijn.

00:27:55.100 --> 00:27:56.920

Anouk Wolters

Ja oké duidelijk.

00:27:58.950 --> 00:28:00.400

Anouk Wolters

Even kijken.

00:28:00.800 --> 00:28:03.600

Marketing Intelligence Analist

Maar dat vind ik ook wel een rol aan. Nou ja, ook aan mij en.

00:28:04.460 --> 00:28:10.070

Marketing Intelligence Analist

Het marketing team van wel realiseren van wat we doen wat voor impact dat heeft, hè?

00:28:12.320 --> 00:28:13.260

Anouk Wolters

Ja ja.

00:28:14.120 --> 00:28:14.600

Anouk Wolters

En.

00:28:15.690 --> 00:28:20.870

Anouk Wolters

Ja, en zou je daar nog iets over kunnen uit weiden wat jullie dan realiseren op de impact is?

00:28:22.240 --> 00:28:36.290

Marketing Intelligence Analist

Nou, Het is meer van, dat vind ik wel een lastige risico zou ook kunnen zijn dat iemand Ik ben geen jurist. Ik ben ook niet zo van enorm van hè? Hoe alle kleine lettertjes wel belangrijk.

00:28:38.330 --> 00:28:49.160

Marketing Intelligence Analyst

Maar als iemand toch echt aan de bel trekt van, Waarom heb ik dit gekregen hè? Dat je dat kunt uitleggen, hè? Daar is volgens mij ook wel eens een keer eerder een sessie over geweest met [ML software firm]. Daar ben ik verder niet zo bij betrokken.

00:28:53.100 --> 00:29:03.870

Marketing Intelligence Analyst

Daar zit ik niet zo in, Maar ik kan me voorstellen dat die wetgeving ken ik ook niet een heel exact moet ik eerlijk bekennen, Maar ik kan me voorstellen dat iemand zegt, Waarom krijg ik nu een mail? Waarom krijg ik dit aanbod?

00:29:04.590 --> 00:29:06.000

Marketing Intelligence Analyst

Hè van?

00:29:07.000 --> 00:29:14.670

Marketing Intelligence Analyst

En, waar komt dat vandaan en Waarom hè? Ik weet We gaan Natuurlijk nooit in die mail zeggen van Goh, we zien dat u de laatste 3 weken.

00:29:15.450 --> 00:29:19.070

Marketing Intelligence Analyst

Zoveel geld op de rekening erbij hebt gekregen. Daarom sturen we, hè?

00:29:19.850 --> 00:29:26.290

Marketing Intelligence Analyst

Maar ik me voorstellen dat een klant ja toch daar vragen maar heeft, Waarom krijg ik dit of.

00:29:27.700 --> 00:29:29.260

Anouk Wolters

Ja en die vragen.

00:29:28.690 --> 00:29:33.370

Marketing Intelligence Analyst

Dus daar zit Misschien wel risico en dat dat er Dat is denk ik wel belangrijk Omdat ergens te benoemen.

00:29:34.830 --> 00:29:39.660

Anouk Wolters

Ja en en die vragen, denk je dat jullie dan zou kunnen beantwoorden?

00:29:41.390 --> 00:29:46.460

Marketing Intelligence Analyst

Nou, nou ja, nee, eigenlijk niet, hè, want we merken wel dat we zelf al zoeken, Maar ik denk.

00:29:48.270 --> 00:30:06.280

Marketing Intelligence Analyst

Dat je Natuurlijk goed aan je wetgeving moet voldoen doordat we we zeggen nu al iemand moet een akkoord hebben gegeven om een mailing te krijgen, dus Je kunt altijd heel simpel, af en toe krijgen we die vraag ook vanuit de klantcontacten, hè? Dan geven we altijd mee. Van maar een klant kan zich altijd afmelden.

00:30:06.710 --> 00:30:07.050

Anouk Wolters

Ja.

00:30:07.820 --> 00:30:11.020

Marketing Intelligence Analyst

Dus wij doen nu bij de NBA mailings.

00:30:12.650 --> 00:30:21.400

Marketing Intelligence Analyst

3 mail sturen in twee weken tijd bij elke mail, dat moet Natuurlijk ook vanuit de wet kan je altijd afmelden, meldt iemand zich af. Dan krijg je die mail Natuurlijk nooit weer.

00:30:22.040 --> 00:30:24.830

Anouk Wolters

Nee, oke, dus Dat is dan wel een mechanisme Omdat.

00:30:25.600 --> 00:30:26.290

Marketing Intelligence Analyst

Precies.

00:30:26.270 --> 00:30:29.180

Anouk Wolters

Ja te beschermen oké, duidelijk even kijken.

00:30:32.480 --> 00:30:35.790

Anouk Wolters

Ja wordt het het model ook gemonitord?

00:30:40.010 --> 00:30:45.600

Marketing Intelligence Analyst

We hebben een. We hebben 1 keer 1 update van het model gehad, hè?

00:30:47.730 --> 00:30:55.820

Marketing Intelligence Analyst

We hadden Ik denk 3 maanden ermee gewerkt, dus elke week mails uitgedaan daarop een analyse gedaan. En toen heeft [external ML engineering/consulting firm] zeg maar wat verbeteringen aangebracht In het model.

00:30:56.510 --> 00:30:56.840

Anouk Wolters

Oké.

00:30:57.650 --> 00:30:58.010

Marketing Intelligence Analist

Ja.

00:30:58.350 --> 00:31:01.560

Anouk Wolters

Dus Het is, Dat is meer Misschien een evaluatie.

00:30:59.800 --> 00:31:01.650

Marketing Intelligence Analist

Maar niets in, dat ziet wekelijks dat.

00:31:02.480 --> 00:31:03.040

Marketing Intelligence Analist

Sorry.

00:31:03.320 --> 00:31:05.380

Anouk Wolters

Meer, Misschien een periodieke evaluatie.

00:31:05.970 --> 00:31:07.430

Marketing Intelligence Analist

Ja zeker ja.

00:31:07.850 --> 00:31:14.040

Anouk Wolters

Ja ja dus dan is het bijvoorbeeld per output die gegenereerd wordt.

00:31:15.540 --> 00:31:19.600

Anouk Wolters

Dat wordt niet per se elke keer weer gemonitord of geëvalueerd.

00:31:20.010 --> 00:31:27.040

Marketing Intelligence Analist

Ja in meer die checks wat ik doe, maar niet het model wordt gemonitord dat niet Dat is, zeg maar. In een jaar tijd is dat twee keer gebeurd.

00:31:27.510 --> 00:31:35.570

Anouk Wolters

Ja oké duidelijk denk je dat er ook veranderingen kunnen zijn. Externe factoren die invloed kunnen hebben op.

00:31:36.380 --> 00:31:47.700

Anouk Wolters

Hoe het model werkt, dus kun je bijvoorbeeld denken aan als regelgeving zou veranderen of strategie van het bedrijf en wat voor invloed dat kan hebben.

00:31:48.360 --> 00:31:49.450

Marketing Intelligence Analist
Dat denk ik zeker, ja?

00:31:51.150 --> 00:31:55.760

Marketing Intelligence Analist
Dat kan zeker van invloed zijn, dus dan moet je altijd bewaken, denk ik.

00:31:56.290 --> 00:31:58.270

Anouk Wolters
Ja en hoe bewaken jullie dat dan?

00:32:04.830 --> 00:32:14.380

Marketing Intelligence Analist
Ja ja, Als het goed is, zou dat moeten doorsijpelen van als er een bepaalde regels veranderen dat we dat via onze legal afdeling doorkrijgen.

00:32:14.960 --> 00:32:15.260

Anouk Wolters
Ja.

00:32:15.390 --> 00:32:18.070

Marketing Intelligence Analist
Maar goed zelf ook wel scherp zijn wat je hoort en ziet.

00:32:21.890 --> 00:32:25.120

Marketing Intelligence Analist
Ja, Ik denk ja, Ik ben dan ook wel van je gezonde verstand gebruiken.

00:32:26.980 --> 00:32:34.250

Marketing Intelligence Analist
Maar ja, Ik denk als ze echt belangrijke dingen in de wetgeving veranderen of zo, dan ga ik ervan uit dat dat bij het hoofd marketing komt en.

00:32:34.930 --> 00:32:42.600

Marketing Intelligence Analist
Die speelt daardoor naar, onder hoofd marketing valt data intelligence dus dat bij [manager data intelligence] komt en uiteindelijk nou ja, bij mij an komt ook.

00:32:43.030 --> 00:32:44.150

Anouk Wolters
Ja oké.

00:32:44.870 --> 00:32:49.840

Anouk Wolters

En en zij houden. Ook zou er ook verandering in kunnen zijn in de data.

00:32:50.670 --> 00:32:53.890

Anouk Wolters

Dus in de input data die dan ook invloed.

00:32:53.250 --> 00:32:58.740

Marketing Intelligence Analyst

Zeker, dat is een heel belangrijk punt wat je aangeeft, dus dat is ook wel een beetje mijn mijn angst.

00:32:59.530 --> 00:33:05.520

Marketing Intelligence Analyst

Kijk, dat EDW waar je waar ik mee begon, hè? Dat Enterprise Data Warehouse, dat wordt gevoed door bronsystemen.

00:33:05.700 --> 00:33:06.040

Anouk Wolters

Ja.

00:33:07.200 --> 00:33:09.500

Marketing Intelligence Analyst

En die bron systemen die veranderen dagelijks.

00:33:11.750 --> 00:33:17.760

Marketing Intelligence Analyst

Dus als er belangrijke kenmerken of variabelen veranderen, dan hoop ik dat dat meegaat naar het EDW

00:33:18.620 --> 00:33:19.760

Marketing Intelligence Analyst

En want.

00:33:20.480 --> 00:33:25.900

Marketing Intelligence Analyst

Op het EDW zijn data mounts voor marketing gebouwd en dat zijn weer de bronnen voor dit model.

00:33:26.390 --> 00:33:26.810

Anouk Wolters

Ja.

00:33:27.250 --> 00:33:35.760

Marketing Intelligence Analyst

Maar goed, ik werk wel een tijd al bij de bank en echt belangrijke variabelen daar zit niet heel veel wijzigingen, maar er komen ook weer nieuwe variabelen bij.

00:33:36.150 --> 00:33:41.820

Anouk Wolters

Ja en hoe, hoe wordt het dan In de gaten gehouden die die mogelijke data veranderingen?

00:33:42.890 --> 00:33:44.410

Anouk Wolters

Wordt dat het In de gaten houden, eigenlijk.

00:33:44.670 --> 00:33:53.300

Marketing Intelligence Analist

Dat is een hele goeie. Dit is wel iets wat ik wel eens bediscussieer ook met [manager data intelligence] dat ik dat eigenlijk soms nog niet zo heel goed geregeld vindt binnen [de bank]

00:33:53.920 --> 00:33:54.340

Anouk Wolters

Oké.

00:33:54.890 --> 00:34:02.360

Marketing Intelligence Analist

En ja Dat is toch een ja iets verder van ons bed show, zeg maar.

00:34:03.590 --> 00:34:04.690

Anouk Wolters

Ja snap ik.

00:34:05.440 --> 00:34:14.480

Anouk Wolters

En, want wat denk je dat er zou kunnen gebeuren als er ja in die data bronnen dingen veranderen die dus eigenlijk zijn doorwerking hebben op dit model?

00:34:15.300 --> 00:34:17.370

Marketing Intelligence Analist

Hebben geen output, kunnen we niet mailen.

00:34:22.170 --> 00:34:24.940

Marketing Intelligence Analist

Ja levert het model ook niks op.

00:34:27.180 --> 00:34:31.210

Marketing Intelligence Analist

Maar goed, het laatste jaar is dat niet gebeurd, hè? Maar daar zit wel. Dat is wel iets om.

00:34:33.480 --> 00:34:34.660

Marketing Intelligence Analist

Goed te monitoren.

00:34:35.370 --> 00:34:35.710

Anouk Wolters

Ja.

00:34:36.590 --> 00:34:40.950

Anouk Wolters

Ja en dat monitoren dat dat doe jij dan om te kijken of er überhaupt output komt.

00:34:40.510 --> 00:34:41.370

Marketing Intelligence Analist

Ja kijk nu.

00:34:43.920 --> 00:34:46.060

Marketing Intelligence Analist

Als ik bezig ben met data, zou denk ik heel erg.

00:34:47.580 --> 00:34:51.130

Marketing Intelligence Analist

Voor beleggen gaat er volgende week iets live een nieuw soort product.

00:34:52.460 --> 00:35:01.280

Marketing Intelligence Analist

Dus daar ben ik al een tijdje mee bezig van. Nou, hoe zit dat nu met Selligent? NBA, o ja, dan raakt NBA niet, want.

00:35:03.320 --> 00:35:18.840

Marketing Intelligence Analist

NBA is ingezet op de spaarders en betaal klanten van ons en niet op de beleggers, dus dat gaat even goed nou, op die manier wel denken van, oh, we veranderen hier iets, moeten we niet iets ook gaan fine tunen in in bijvoorbeeld de NBA engine?

00:35:09.100 --> 00:35:09.360

Anouk Wolters

Nou.

00:35:19.450 --> 00:35:19.940

Anouk Wolters

Ja.

00:35:20.790 --> 00:35:24.800

Anouk Wolters

En stel er zou dus zo'n verandering komen, wel op de spaar.

00:35:25.510 --> 00:35:27.400

Anouk Wolters

Klanten hè, hoe ga je dat ook?

00:35:26.530 --> 00:35:27.600

Marketing Intelligence Analist

Ja dat is een goeie.

00:35:29.020 --> 00:35:39.250

Marketing Intelligence Analist

Dan moeten we met een met [external ML engineering/consulting firm] om de tafel, dus met Ellen ben ik nu bezig van. Ik vind het heel belangrijk dat binnen iemand binnen de organisatie meer verstand heeft van.

00:35:41.770 --> 00:35:48.740

Marketing Intelligence Analist

En van die Python script en daar zijn we nu ook mee bezig, met iemand anders in ons team dat hier naar daar naar kijkt.

00:35:49.270 --> 00:35:53.550

Anouk Wolters

Ja, zodat jullie niet steeds meer afhankelijk van [external ML engineering/consulting firm] zijn.

00:35:53.340 --> 00:35:55.020

Marketing Intelligence Analist

Nee, dat lijkt me heel belangrijk.

00:35:55.540 --> 00:35:56.460

Anouk Wolters

Oké ja.

00:36:00.250 --> 00:36:01.180

Anouk Wolters

Even kijken.

00:36:05.780 --> 00:36:22.360

Anouk Wolters

Is de model output reproduceerbaar als in wordt de data die er wordt gebruikt wordt ook opgeslagen. De model output opgeslagen model versie, zodat als er een output is, zou je dan terug kunnen leiden waar die output?

00:36:23.180 --> 00:36:23.880

Anouk Wolters

Vandaan komt.

00:36:27.190 --> 00:36:33.440

Marketing Intelligence Analist

Ja, dat denk ik wel wat ik al zei, we werken er nu meer dan een jaar mee en alle weken hebben we data van.

00:36:35.610 --> 00:36:37.220
Marketing Intelligence Analist
Maar om nou te zeggen van?

00:36:38.770 --> 00:36:46.820
Marketing Intelligence Analist
Week 23 vorig jaar hadden we deze klanten en kun je verklaren Waarom. Ik weet niet of dat heel makkelijk reproduceerbaar is.

00:36:47.260 --> 00:36:47.650
Anouk Wolters
Oké.

00:36:48.920 --> 00:36:57.340
Anouk Wolters
En de beslissingen die jij uiteindelijk maakt om dus wel of geen mails te sturen, wordt dat op de op een bepaalde manier ook opgeslagen?

00:36:59.130 --> 00:37:04.480
Marketing Intelligence Analist
Ik heb een Knime Flow op de Knime server en die overschrijf ik wel elke week.

00:37:06.330 --> 00:37:11.850
Anouk Wolters
Oké, Maar als je het overschrijft, dan zijn dus de oude versies dan weg, of niet?

00:37:06.570 --> 00:37:06.960
Marketing Intelligence Analist
Dus dat.

00:37:11.730 --> 00:37:13.830
Marketing Intelligence Analist
Ja en het heeft een beetje te maken met.

00:37:16.080 --> 00:37:17.470
Marketing Intelligence Analist
Ik ben wel van het bewaren.

00:37:22.780 --> 00:37:26.800
Marketing Intelligence Analist
Maar ja, dan krijgen we ook wel heel veel bestanden, maar dan moet eigenlijk geen reden zijn.

00:37:29.870 --> 00:37:40.030
Marketing Intelligence Analist
Ja die nou ja, zo werkt . Ja, ik laad Knime bestanden in en ja, Ik heb ervoor gekozen om dat elke keer te overschrijven en.

00:37:41.700 --> 00:37:43.810

Marketing Intelligence Analist

Ja, ik heb ook wel vertrouwen in dat het goed gaat.

00:37:44.820 --> 00:37:50.210

Marketing Intelligence Analist

Maar dat wordt elke week overschreven, dus dat kan ik niet van 10 weken terug halen, zeg maar.

00:37:51.030 --> 00:37:55.200

Anouk Wolters

En hier bedoel je mee welke Mensen je wel of niet geen mailstuur, toch?

00:37:55.810 --> 00:38:01.370

Marketing Intelligence Analist

Ja, maar uiteindelijk ligt dat wel weer in Selligent vast en daar kunnen we het wel weer uit terug halen.

00:37:56.630 --> 00:37:56.910

Anouk Wolters

Ja.

00:38:02.130 --> 00:38:04.430

Anouk Wolters

Ja oké dus wie er daadwerkelijk een mail heeft.

00:38:03.510 --> 00:38:07.050

Marketing Intelligence Analist

Dus We kunnen wel bepalen wie wat heeft gekregen, dat wel dat zeker wel.

00:38:06.630 --> 00:38:06.850

Anouk Wolters

Ja.

00:38:07.890 --> 00:38:10.380

Anouk Wolters

Maar niet wie er geen mail heeft gekregen dan juist.

00:38:07.970 --> 00:38:08.320

Marketing Intelligence Analist

Ja.

00:38:12.780 --> 00:38:25.600

Marketing Intelligence Analist

Ja uiteindelijk wel, want Als je dat gaat analyseren, heb je na je bestanden van wie zijn er uit uit het model gekomen, van Selligent weet ik. Wie zijn er aangeschreven? En die zou je kunnen met elkaar kunnen matchen.

00:38:25.820 --> 00:38:27.770

Anouk Wolters

Oké ja ja, ja duidelijk.

00:38:30.760 --> 00:38:31.810

Anouk Wolters

Even kijken.

00:38:37.620 --> 00:38:45.970

Anouk Wolters

Wordt er op de op een bepaalde manier ook nog geëvalueerd of gecheckt. Hoe jij dan uiteindelijk die beslissingen neemt op basis van het model?

00:38:48.940 --> 00:38:50.570

Marketing Intelligence Analist

Hoe bedoel je dat precies?

00:38:51.450 --> 00:39:00.770

Anouk Wolters

En nou goed, jij hebt dus wel een bepaalde verantwoordelijkheid om die model output te gebruiken en uiteindelijk echt te bepalen wie de mails wel of niet krijgen.

00:38:57.980 --> 00:38:58.330

Marketing Intelligence Analist

Ja.

00:39:01.210 --> 00:39:01.710

Marketing Intelligence Analist

Ja.

00:39:02.060 --> 00:39:08.680

Anouk Wolters

Is er dan nog iemand anders die daar dan ook nog af en toe naar kijkt dat evalueert hoe je die beslissingen neemt?

00:39:08.010 --> 00:39:20.360

Marketing Intelligence Analist

Ja er is wel een keer meegekeken, Maar dat wordt niet. Men heeft dan ook vertrouwen in dat het goed gaat, maar men weet wel dat er nog uitval is, Maar dat is eigenlijk een standaard riedeltje. Wat we wel bij meer meer mailings doen.

00:39:13.250 --> 00:39:13.610

Anouk Wolters

Ja.

00:39:21.100 --> 00:39:22.060

Anouk Wolters

Oké ja.

00:39:22.930 --> 00:39:26.460

Anouk Wolters

Oké ga even kijken wordt.

00:39:27.800 --> 00:39:29.300

Anouk Wolters

De model output.

00:39:29.940 --> 00:39:34.790

Anouk Wolters

En ook nog gebruikt als data voor andere processen dan deze mailing binnen de bank?

00:39:42.980 --> 00:39:49.340

Marketing Intelligence Analyst

Op dit moment niet, Maar ik kan me wel voorstellen dat het meer gaat gebeuren, hè? Als je meer gaat mailen, Het is nu.

00:39:50.020 --> 00:39:57.700

Marketing Intelligence Analyst

Ik, Ik heb nog niet vaak gehad dat ik dacht van oh, Ik ga even de NBA mails van vorige week even koppelen met een andere.

00:39:59.600 --> 00:40:04.250

Marketing Intelligence Analyst

Bestand en uitsluiten of zo. De aantallen zijn nog best wel klein.

00:40:02.530 --> 00:40:02.800

Anouk Wolters

Oké.

00:40:06.300 --> 00:40:08.390

Marketing Intelligence Analyst

Maar ik kan me wel voorstellen dat het meer gaat gebeuren.

00:40:10.310 --> 00:40:11.990

Anouk Wolters

En, denk je dat dat dan ook?

00:40:12.720 --> 00:40:13.430

Anouk Wolters

Ja.

00:40:15.150 --> 00:40:18.560

Anouk Wolters

Ja, hoe dat? Hoe dat moet zo worden ingericht, is dat?

00:40:20.010 --> 00:40:30.550

Marketing Intelligence Analyst

Ja, dat zal in eigenlijk wat ik al een keer heb aangegeven van. Ik vind dat Selligent meer het werk zou moeten doen Als we dit veel meer gaan doen. Dat je wel weet van welke klant krijgt, op welk moment, welke mail.

00:40:31.270 --> 00:40:31.670

Anouk Wolters

Ja.

00:40:32.100 --> 00:40:34.590

Marketing Intelligence Analist

En, daar kunnen we echt wel nog een verbeterslag in maken.

00:40:35.030 --> 00:40:35.390

Anouk Wolters

Oké.

00:40:36.300 --> 00:40:37.290

Anouk Wolters

Ja duidelijk.

00:40:37.260 --> 00:40:49.630

Marketing Intelligence Analist

Nu is het zo voor jouw beeld. We hebben een Excelletje en daar zetten Ik ga op nou 30 januari, dit doen ik op 3 februari, dit ik op 8 februari dit. Dit zijn mijn aantallen.

00:40:51.740 --> 00:41:00.600

Marketing Intelligence Analist

Maar en achter die aantallen hangen Natuurlijk klanten en eigenlijk moet je. Dan kun je Natuurlijk een mooie bestand maken en dat allemaal met elkaar vergelijken. Van wie wat?

00:41:01.370 --> 00:41:14.630

Anouk Wolters

Ja, want nu zou het kunnen zijn dat als er steeds meer gemailld wordt, dat jij vanaf jouw afdeling de mail stuurt en iemand anders ook nog mails en dat die allemaal op dezelfde dag bijvoorbeeld verstuurd zouden kunnen.

00:41:14.200 --> 00:41:23.410

Marketing Intelligence Analist

Nou de mails versturen. Er gebeurde eigenlijk altijd wel vanuit Data Intelligence, Alleen aan mails hangt communicatie en aan die communicatie hangen weer verschillende Mensen.

00:41:24.640 --> 00:41:41.410

Marketing Intelligence Analist

Hoe het nu gaat is vaak en we sturen bijvoorbeeld maandelijks een nieuwsbrief naar honderdduizend Mensen. Nou, Dat is altijd een vast moment In de maand. Vaak wordt dan wel gezegd, o ja en, Maar we gaan ook nog een campagne mail doen. Nou is het handig om daar dan op diezelfde dag te doen. Nou lijkt me niet.

00:41:43.270 --> 00:41:46.780

Marketing Intelligence Analist

Dus zo wordt er naar gekeken, zeg maar, en dan wordt niet op de.

00:41:47.520 --> 00:41:55.210

Marketing Intelligence Analist

Op de detail gekeken van nou, dat zouden wel eens twintigduizend dubbele kunnen zijn. Ik weet uit ervaring wel dat daar heel vaak heel veel dubbele in zitten.

00:41:56.250 --> 00:42:00.900

Marketing Intelligence Analist

Dus dan adviseer ik wel van nou ga dat vooral niet op die dag doen, maar trekken uit elkaar.

00:42:01.280 --> 00:42:03.270

Anouk Wolters

Ja ja, ja duidelijk.

00:42:04.210 --> 00:42:10.390

Anouk Wolters

En ja wat zie je als grootste uitdaging van het ontwikkelen en gebruiken van machine learning?

00:42:12.400 --> 00:42:14.580

Marketing Intelligence Analist

Uitleg uitlegbaarheid denk ik wel.

00:42:15.510 --> 00:42:15.970

Marketing Intelligence Analist

Hè dus.

00:42:18.200 --> 00:42:22.670

Marketing Intelligence Analist

Hoe kun je uitleggen Waarom deze klanten worden benaderd?

00:42:24.640 --> 00:42:27.230

Marketing Intelligence Analist

Nou, waar we net over hadden n van.

00:42:30.800 --> 00:42:32.070

Marketing Intelligence Analist

Dingen niet dubbel doen?

00:42:33.600 --> 00:42:35.930

Marketing Intelligence Analist

En als uitdaging zie ik ook wel.

00:42:39.250 --> 00:42:43.110

Marketing Intelligence Analist

Dat hebben we ook benoemd, zal ik even goed zeggen, hè?

00:42:47.190 --> 00:42:50.360

Marketing Intelligence Analist

Dus uitlegbaarheid, dingen dubbel doen.

00:42:53.220 --> 00:42:54.830

Marketing Intelligence Analist

Nou ging net door mijn hoofd.

00:42:57.340 --> 00:43:02.230

Marketing Intelligence Analist

Nou dan kom ik, kom ik zo nog ook nog wel een belangrijke, maar.

00:43:02.440 --> 00:43:02.800

Anouk Wolters

Oké.

00:43:04.740 --> 00:43:12.070

Anouk Wolters

Even kijken, Ik denk dat ik verder wel door mijn vraag heen ben, en denk je dat we nog iets hebben gemist In het interview zou je nog iets willen toevoegen.

00:43:12.880 --> 00:43:17.170

Marketing Intelligence Analist

Nou, ik zit nog te denken over ik, ik, Ik had dat van.

00:43:21.130 --> 00:43:27.260

Marketing Intelligence Analist

En je wilde in Natuurlijk eigenlijk de data of steeds meer automatisch Laten gaan, zeg maar.

00:43:28.600 --> 00:43:32.840

Marketing Intelligence Analist

Ja dat Dat is, denk ik mijn punt wel, wat ik al volgens mij een paar keer benoemd.

00:43:33.930 --> 00:43:34.840

Marketing Intelligence Analist

En.

00:43:36.910 --> 00:43:43.550

Marketing Intelligence Analist

Ja grip erop hebben van hem, model maakt iets, maar hebben we dan nu een goed gevoel bij, hè?

00:43:44.500 --> 00:43:55.560

Marketing Intelligence Analist

Dus ik ik, ik blijf erbij van. Je kunt technisch Natuurlijk meest fantastische dingen doen, Maar het blijft belangrijk om vinger aan de pols daarin te houden.

00:43:56.070 --> 00:43:56.390

Anouk Wolters

Ja.

00:43:56.280 --> 00:44:04.930

Marketing Intelligence Analyst

Hè, dus het idee is wel, We gaan alles automatiseren en je hoeft eigenlijk niks meer te doen.

Ja, ik geloof dat we altijd nog wel even een een.

00:44:06.280 --> 00:44:18.380

Marketing Intelligence Analyst

Ja, een soort laboratorium functie, zie ik dat Misschien meer wat wij dan hebben, hè? Dat

doe ik nu eigenlijk ook al, hè? Van? Er worden allerlei automatische dingen gemaakt, hè?

Door de door dat model, maar dan is.

00:44:20.410 --> 00:44:27.820

Marketing Intelligence Analyst

In het laboratorium, dat ben ik dan even komt hij toch nog even langs om even een Final

check te doen voordat we iets weg gaan doen.

00:44:26.050 --> 00:44:26.380

Anouk Wolters

Ja.

00:44:28.320 --> 00:44:28.680

Anouk Wolters

Ja.

00:44:29.340 --> 00:44:32.140

Marketing Intelligence Analyst

Dus Dat is denk ik wel iets Als je dat ergens een plekje kunt geven.

00:44:33.960 --> 00:44:35.690

Anouk Wolters

En, heb je het idee dat je nu?

00:44:36.490 --> 00:44:37.220

Anouk Wolters

Genoeg.

00:44:38.100 --> 00:44:43.230

Anouk Wolters

Ja tools en handreikingen hebt om die laboratorium functie uit te voeren.

00:44:43.690 --> 00:44:45.020

Marketing Intelligence Analist
Nee? Dat denk ik niet.

00:44:46.400 --> 00:44:51.350

Marketing Intelligence Analist
Nou meer qua je zou een mooie rapportages willen maken en .

00:44:52.450 --> 00:44:54.300

Marketing Intelligence Analist
Daar zou wel wat in verbeterd kunnen worden.

00:44:54.920 --> 00:45:07.570

Anouk Wolters

Ja oké dus in je bedoelt rapportages als in niet Alleen dat er nu output is van het ID nummer, maar meer informatie daarover. Hoe heb er en welke informatie zouden dan nog willen hebben daarover?

00:45:03.790 --> 00:45:05.490

Marketing Intelligence Analist
Ja precies ja.

00:45:09.910 --> 00:45:17.320

Marketing Intelligence Analist
Nou, wie heeft die nu gegenereerd deze week qua model hè, een soort soort beeld scheppen van de klanten.

00:45:18.410 --> 00:45:20.210

Anouk Wolters
De klanten en de data ook dan?

00:45:20.190 --> 00:45:21.490

Marketing Intelligence Analist
Ja ja.