



rijksuniversiteit
groningen

faculteit economie
en bedrijfskunde

customer insights center

Ongestructureerde data

Hoe laten we de krachten daaruit los?

Prof. dr. Jaap E. Wieringa

Rapport RUGCIC-2016-01
ISBN 978-90-367-9021-5





Inhoudsopgave

- ✓ Managementsamenvatting Pagina 3
- ✓ Wat zijn ongestructureerde data? Pagina 9
- ✓ Waarom zijn ongestructureerde data relevant? Pagina 14
- ✓ Vier problemen vanwege ongestructureerde data Pagina 23
- ✓ Voorbeelden van inzichten uit ongestructureerde data Pagina 33
- ✓ Adviezen om meer te halen uit ongestructureerde data Pagina 60
- ✓ CV van de auteur Pagina 63
- ✓ Referenties Pagina 65
- ✓ Customer Insights Center Pagina 73



rijksuniversiteit
groningen

faculteit economie
en bedrijfskunde

customer insights center

Managementsamenvatting

Achtergrond, conclusies en aanbevelingen





What zijn ongestructureerde data?

- › Ongestructureerde data zijn data die geen vastgesteld datamodel hebben en niet zijn geordend op een vastgestelde, vooraf vastgelegde manier
 - Zonder voorbereiding kunnen ongestructureerde data niet worden opgeslagen in een tabel
 - Voorbeelden: social media (tweets, blogs, posts, etc.), call center data, email, enquêtes met open vragen, etc.
- › Ongestructureerde data zijn sterk gelinkt aan de drie V's van Big Data:
 - Volume: Ongestructureerde data vereisen meestal meer opslagruimte dan gestructureerde data
 - Velocity: de hoeveelheid ongestructureerde data groeit sneller dan de hoeveelheid gestructureerde data
 - Variety: ongestructureerde data worden gegenereerd vanuit databronnen die niet eerder benut zijn, wat kan leiden tot erg persoonlijke klantinformatie

Unstructured Data



Structured Data





Hoe overheersend zijn ongestructureerde data?

- › Projectie: 80% van bedrijfsdata zijn ongestructureerd
- › Ongestructureerde data groeien veel sneller dan gestructureerde data
 - ‘Rich content’ (bijv. foto’s en video’s) vereisen meer data opslag
 - Data die worden geproduceerd door objecten die voorheen niet verbonden waren, zoals thermostaten, horloges, verkoopautomaten, auto’s, robots, servers en zware machines zijn een belangrijke oorzaak van de toename van de hoeveelheid data (‘Internet of Things’)
- › Ongestructureerde databronnen worden de belangrijkste basis voor klantinzichten
 - Gecombineerd met gestructureerde data helpen ongestructureerde databronnen om een completer beeld van de behoeften en wensen van de klant te verkrijgen
 - Ongestructureerde data zijn meestal subjectiever
- › Gestructureerde data geven meestal antwoord op de ‘wat’ vraag (bijv. van welke klanten is het waarschijnlijk dat ze opzeggen?)
- › Ongestructureerde data geven meestal antwoord op de ‘waarom’ vraag (bijv. waarom zeggen klanten hun abonnement op?)



Waarom zijn ongestructureerde data belangrijk voor managers?

- › Inzichten van ongestructureerde data zijn waardevol en leiden tot duurzaam concurrentievoordeel
 - Ongestructureerde data helpen, in combinatie met gestructureerde data, om een completer beeld te krijgen van de behoeften en wensen van klanten
 - Gestructureerde data geven meestal antwoord op de ‘wat’ vraag (bijv. van welke klanten is het waarschijnlijk dat ze opzeggen?)
 - Ongestructureerde data geven meestal antwoord op de ‘waarom’ vraag (bijv. waarom zeggen klanten hun abonnement op?)

- › Maar: werken met ongestructureerde data kan ingewikkeld zijn en kost veel tijd
 - In veel organisaties zijn er te weinig middelen en vaardigheden om voordeel te ervaren van de kansen die ongestructureerde data bieden
 - Slechts een fractie van ongestructureerde data is daadwerkelijk geanalyseerd



Overzicht van (nieuwe) inzichten over ongestructureerde data

- › Inzichten van tekstanalyses (voorbeelden):
 - Digitale word of mouth reclame staat centraal bij het benutten van bedrijfsresultaten
 - persberichten vanuit bedrijven zijn verrassend effectief
- › Inzichten vanuit gespreksanalyses (voorbeelden):
 - woede van inkomende bellers kan worden geïdentificeerd met een grote mate van correctheid
 - Spraakherkenningstechnologie kan de productiviteit van een callcenter verbeteren
- › Inzichten van afbeeldingsanalyses (voorbeelden)
 - het ontwerp van een product kan een sterker effect hebben op de sales cijfers dan op de prijs
 - emoties van klanten kunnen worden herkend met een grote mate van correctheid door het gebruik van gezichts codering
- › Inzichten van videoanalyses
 - op basis van video kunnen er automatisch suggesties worden gedaan voor in kleding retail winkels die de benchmark systemen overtreffen



Adviezen voor marketingmanagers

- › Ongestructureerde data zorgen voor mogelijk geweldige kansen
- › Echter, het werken met deze data zorgt voor tijd consumerende en dure uitdagingen
- › Weeg de verwachte uitkomsten af tegen de verwachte kosten!

- › Wees niet terughoudend: investeer in de grootste kansen
- › Begin ieder project met een relevante bedrijfsvraag

- › Investeer in IT middelen en IT vaardigheden van marketing analisten, maar negeer de investeringen in klantenkennis niet



university of
 groningen

faculty of economics
 and business

customer insights center

Wat zijn ongestructureerde data precies? Definities!

