

Verslag Inspiration 19 september 2012

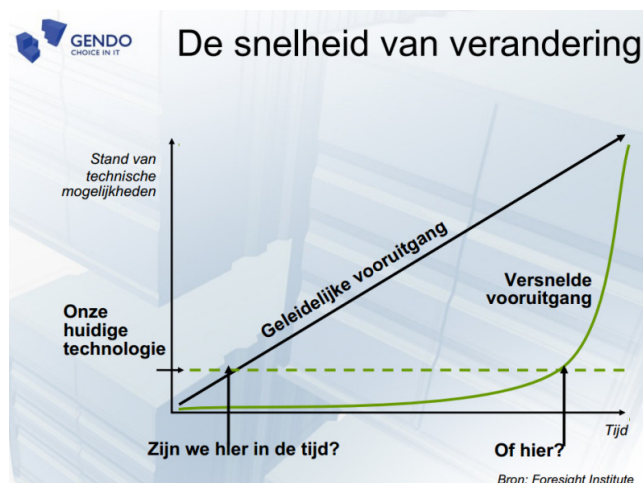
Big Data

Volle bak op 19 september bij de Inspiration met als onderwerp Big Data. Het onderwerp en het feit dat het de eerste Inspiration na de zomer was leidde tot een groot aantal (90!) aanmeldingen. De traditioneel hardnekkige file bij Leusden leverde bij bezoekers, organisatie en sprekers de nodige vertraging op maar na de prima broodjes op kon PvKO Kernlid Vincent van Hunnik (Human Inference) rond 18.45 de aftrap doen.

De avond startte met een betoog van Arjen Kamphuis, als docent verbonden aan Nyenrode Business Universiteit en werkzaam bij Gendo B.V. Arjen laat zich wellicht het best omschrijven als iemand voor wie de titel 'supernerd' een geuzennaam is; 'Geek and damn proud of it' staat er in zijn twitterprofiel. Hij heeft zich altijd beziggehouden met IT en hoewel informatietechnologie een groot deel van zijn tijd in beslag neemt, houdt Arjen zich ook bezig met scenarioplanning en strategische toekomstverkenningen. Hij onderzoekt samen met zijn klanten de mogelijke sociale, economische en geo-politieke gevolgen van allerlei ontwikkelingen op het gebied van wetenschap en technologie.

Arjen liet ons zien waar we aan moeten denken als het gaat om Big Data. De groei van productie van informatie is ongekend en dat levert mogelijkheden op die we nog maar beperkt kunnen (of willen) bevatten. Wat is 'groot' en 'veel' en hoe gaan we daar als mensen mee om?

Interessant gegeven daarbij is dat mensen de neiging hebben een verandering van nature te percipiëren als een geleidelijke. Maar het gekke is dat je nooit precies weet waar je staat in de tijd en dat je dus ook niet altijd weet wat er zich in de nabije toekomst gaat voordoen. Onderstaand grafiekje laat dit principe duidelijk zien en in de praktijk blijkt dat mensen (en dus bedrijven) moeite hebben om bewust te anticiperen op die toekomst. Als KPN had geweten dat het gebruik van Whatsapp zich zo snel zou ontwikkelen (zelfs tot in de Van Dale) dan had men wellicht sneller geanticipeerd door de tariefmodellen voor mobiel internet aan te passen.



De groei van de computing power leidt tot exponentiële groei in informatie. Zaken die je daar over niet al te lange tijd mee kunt zijn, bijvoorbeeld het snel in kaart brengen van je eigen DNA en daarmee een indicatie krijgen over mogelijke risico's die je loopt (de vervanger dus van de vroeger gebruikelijke weegschaal in een drogisterij). Ook ziet Arjen mogelijkheden voor vervanging van de rekenkracht van banken door die te verdelen over thuiscomputers van de wereldbevolking en daarmee het girale en contante geld overbodig maakt (en daarmee banken?).

Arjen Kamphuis was kritisch over de ontwikkelingen. Hij stelt vraagtekens bij het klakkeloos 'in the cloud' plaatsten van gevoelige data. Zeker wanneer deze buiten de EU geplaatst wordt omdat een datacenter in de VS onder de Patriot Act minder 'veilig' is als wij wellicht wel denken.

Mensen hebben volgens Arjen de neiging om complexe zaken te analyseren volgens het model van Rumsfeld. Er zijn dingen waarvan we *weten* dat we ze *weten*, dingen waarvan we *weten* dat we ze *niet weten* en het meest risicovolle zijn de zaken waarvan we *niet weten* dat we ze *niet weten*.

Arjen voegde daar een uitspraak van Slavoj Zizek aan toe die beweerde dat het allergrootste gevaar zit in de dingen waarvan we *niet weten* dat we ze *weten*. Zaken dus waarvan iedereen wel op z'n klompen kan aanvoelen dat ze niet kloppen, maar die toch niet genoemd worden. Zie onderstaand figuur met voorbeeld:

Known knowns	Known unknowns
Unknown knowns	Unknown unknowns

"If Rumsfeld thinks that the main dangers in the confrontation with Iraq were the "unknown unknowns," that is, the threats from Saddam whose nature we cannot even suspect, then the Abu Ghraib scandal shows that the main dangers lie in the "**unknown knowns**" - the disavowed beliefs, suppositions and obscene practices we pretend not to know about, even though they form the background of our public values."
- Slavoj Zizek

Al met al: genoeg food for thought voor de pauze.

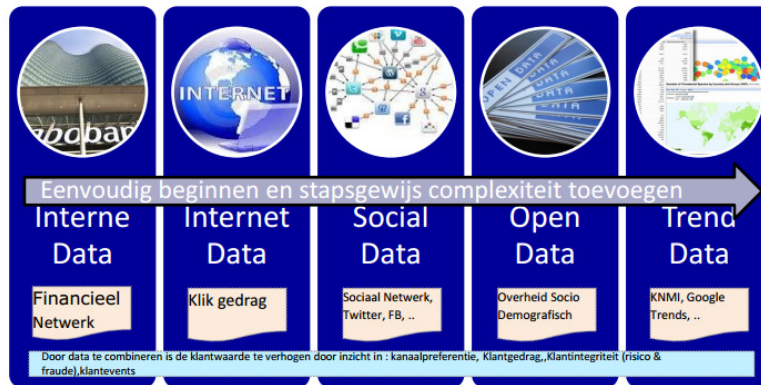
Na de pauze vertelden Marcel Kuil en Hilde van Hulten van Rabobank over hun activiteiten rondom Big Data bij de Rabobank.

Rabobank is continu bezig met verkenningen rondom ICT-trends. De belangrijkste trends op dit moment zijn Mobile, User Experience en Personalization. Big Data staat ook in de top 10 en daarom is men in september 2011 gestart met een paralleltraject, een proof of concept

Naast de essentiële borging van de activiteiten bij stakeholders als Directie en andere belanghebbenden, werd een ICT-omgeving opgetuigd op basis van de open source toepassing Hadoop.

Rabobank maakt daarbij onderscheid in data die intern beschikbaar is (transactionele systemen), data die op internet ontstaat (click gedrag), social data (vanuit sociale netwerken als Facebook en Twitter), data vanuit openbare (overheids)bronnen en beschikbare trenddata.

Proof of Concept Big Data 2012



De vraag voor de business was 'hoe kun je data vanuit de periferie koppelen met info die je zelf al hebt en wat kun je daar dan mee?'

Gebleken was dat met deze aanpak verschillende vragen zoals 'hoe groot is het betalingsnetwerk van een gemiddelde klant' en 'onder welke omstandigheden doen zich de meeste succesvolle pinautomaat kraken voor' veel sneller beantwoord kunnen worden dan met de huidige beschikbare technieken.

Het project wordt uitgevoerd onder het motto 'klein beginnen en stapsgewijs complexiteit toevoegen' en daarbij gebruik maken van beschikbare (open source) software, omdat daarmee eenvoudige nieuwe tooling en functionaliteit toegevoegd kan worden.

Onderwerpen die nu op de agenda van Rabobank komen zijn het eigenaarschap van data, privacy-aspecten en de grenzen van wat consumenten ervaren als 'service' of als 'ongewenste bemoeienis' met privé zaken. Het verzamelen, analyseren en gebruiken van data maakt veel mogelijk, maar het is de vraag of de klant daar automatisch gelukkiger van wordt.

In de paneldiscussie werd vervolgens ingegaan op verschillende vragen uit de zaal. Kees Groenewoud van Cmotions, Marcel van Brenk van VODW en de voorgaande sprekers discussieerden over de vraag: waarom doen we dit nu eigenlijk? Meer verkopen of betere dienstverlening, ook als dat commercieel niet optimaal is? Techniek is niet de issue! Het gaat erom klanten blijer en gelukkiger te maken!

De conclusie was unaniem: het gaat dus niet om de techniek, die helpt uiteraard, maar het belangrijkste is hoe je dus dat omzet naar betere dienstverlening voor je klant. Betere service, betere klantervaring. Slimmer, relevanter en dichter bij de klant.

Vincent beloofde vooraf een interessant programma met sprekers vanuit de theorie en de praktijk en discussie achteraf. De hooggespannen verwachtingen werden flink op de proef gesteld, want een echt antwoord op de vraag: 'Wat is Big Data en wat kun je ermee?' bleek niet eenvoudig te geven. Uit de presentaties en de discussies in de pauze en tijdens de borrel werd duidelijk dat Big Data niet alleen veel informatie, maar vooral ook veel stof tot nadenken oplevert. Met recht dus een geslaagde Inspiration, geen instant snack, maar een nieuw gerecht waarvan de je veelbelovende smaak nog niet helemaal kunt plaatsen, maar je wil er wel meer van!

Frits Wille is PvKO-kernlid van het co-creatieteam Ontmoeten-Inspirations en CRM consultant/projectmanager bij CRM excellence