

Nieuwe tool in de kist, maar de analist blijft

Martin Heijnsbroek
zaterdag 24 oktober 2015

In de wereld van big data worden we gefascineerd door het buitenspel zetten van de mens. Zonder inspanning van de analist kan de computer straks voorspellen in welk product de klant het meest geïnteresseerd is, of welk apparaat straks aan vervanging toe is. Althans, dat hopen vele managers. ‘Moeten we ons nog druk maken over statistische modellering als de software straks de data inleest en gewoon de voorspelling afgeeft?’ zo vroeg een manager mij onlangs.

Deze vraag komt voort uit de metaforen die in de wereld van big data of kunstmatige intelligentie gebruikt worden. Begrippen als ‘deep learning’ en ‘machine learning’ suggereren dat computers steeds meer als onze hersenen kunnen opereren. Dat een algoritme de rol van de analist of manager overbodig maakt door de klantdata te bestuderen en het toekomstige gedrag, zoals aankopen, automatisch kan voorspellen. En dat alles zonder noemenswaardige invloed van de analist.

Helaas weerspiegelt dit beeld nog niet de realiteit. Hoewel de innovaties bijzonder hard gaan, zijn algoritmen en software nog lang niet in staat om de analist buitenspel te zetten. Wel kun je zien dat de analist er een set nieuwe tools bij krijgt, en dat die steeds gebruiksvriendelijker worden aangeleverd in softwarepakketten.

Deep learning is een techniek die ingezet wordt bij het begrijpen van gesproken tekst en het classificeren van afbeeldingen. IBM’s computer Watson is in staat om klanten in callcenters te woord te staan en een ‘echte’ conversatie met klanten te hebben over hun vragen rond een bancaire product. Deep-learningtechnieken kunnen dus tekst en audio interpreteren, maar geven nog geen voorspelmodellen af voor koopgedrag.

Een ander veelgebruikte nieuwe techniek is ‘machine learning’. Dit stelt banken in staat om beter de risico’s van leningen in te schatten. Op basis van het analyseren van miljoenen pagina’s ongestructureerde tekst, zoals leningaanvragen of tweets, kan deze techniek bepalen wat de kans is op een betaalachterstand bij een lening: door verbanden te leggen tussen wie de klant is, wat hij zegt of schrijft, en zijn betaalgedrag. Omdat de traditionele statistiek niet overweg kan met ongestructureerde tekst, heeft de analist via machine learning dus een belangrijke nieuwe tool in de gereedschapskist.

Toch denkt Michael Jordan, professor op Berkeley in Californië en autoriteit in machine learning, dat deze nieuwe technieken nog niets te maken hebben met hoe onze hersenen opereren. ‘We zitten nog lang niet in het tijdperk dat we ons begrip van de hersenen kunnen gebruiken bij het bouwen van intelligente systemen.’ In de tussentijd moeten we het dus doen met onze eigen hersenen, ondersteund door steeds slimmere tools.

*Staat de analist al op je lijstje met uitster-
vende beroepen?*

*Jan Fred
van Wijnen,
chefMorgen*

*Nee, de analist heeft er juist een
paar mooie tools bijgekregen.*



*Martin
Heijnsbroek*