



Future Facts Conclusion

Waardecreatie met Advanced Analytics

Factsheet

Future Facts 

CONCLUSION

Met Advanced Analytics heb je de mogelijkheid om toekomstige trends, gebeurtenissen en gedrag te voorspellen. Hierdoor kun je als organisatie anticiperen op de toekomst en word je een stuk wendbaarder. Advanced Analytics wordt nogal eens verward met Business Intelligence (BI), maar bij BI gebruik je data juist om terug te kijken om zo bepaalde gebeurtenissen te verklaren.

Advanced Analytics is breed inzetbaar binnen de organisatie, waaronder marketing, sales, klantenservice en finance, om maar een paar voorbeelden te noemen. Het wordt veelal ingezet om klantprocessen te optimaliseren en bijvoorbeeld fraude te bestrijden.

Doelgroep

Deze dienst is zowel geschikt voor organisaties met als zonder Data Science-afdeling. In beide gevallen biedt Future Facts Conclusion hulp en desgewenst ondersteuning bij de opzet, uitvoering en industrialisatie, en de vertaling naar directe meerwaarde voor de business.

Resultaatgebieden

De mogelijkheden van Advanced Analytics zijn legio. Hieronder vind je enkele voorbeelden per afdeling.



Marketing Analytics

▪ Strategische positionering

Door middel van marktpenetratie-, pricing- en segmentatie-analyses ontdekken we samen groeikansen en bepalen we go-to-markets. Zo verbeteren we je businessplanning en kun je groeidoelstellingen realiseren.

▪ Lifecycle Analytics

We brengen je klantstromen in kaart en we zorgen dat je, met behulp van slimme (voorspel)modellen, een inschatting kunt maken van klanten die de neiging hebben om een bepaalde beweging te maken. Op basis van deze inzichten ben je in staat om passende marketingacties uit te voeren.

▪ Campagne-optimalisatie

We bepalen de beste marketingacties voor elke klant met behulp van een 'Next Best Action'-model of aanbevelingsmodel. Met behulp van een attributiemodel wordt de ROI toegewezen aan de juiste touchpoints, waardoor ook de kanaalmix optimaal wordt.

▪ Chatbot optimalisatie

Het installeren van een chatbot op de website is meestal zo gedaan, maar ervoor zorgen dat deze daadwerkelijk het juiste antwoord geeft op de gestelde vragen, is een complex proces. Aan de hand van een achterliggend ML-model, zorgen we

ervoor dat de chatbot niet alleen het beste antwoord op de gestelde vraag geeft, maar ook inzicht biedt in de veranderende vraag zodat de website hierop kan worden aangepast.

Customer Service Analytics

▪ Contact Driver Analytics

Met Contact Driver Analytics kun je beter voorspellen wanneer en waarover klanten contact opnemen via welke kanalen. Hierbij gebruiken we voorspelmodellen of nieuwe technieken zoals tekst mining of speech analytics. Ook krijg je inzicht in de verschillen tussen medewerkers in de snelheid en kwaliteit waarmee vragen of problemen worden opgelost. Zo kun je de juiste medewerkers in de juiste kanalen inzetten en worden klanten sneller en beter geholpen.

▪ Channelshift Analytics

We brengen de wisselingen tussen kanalen in kaart en de impact op de volumes, kosten en klanttevredenheid. Met behulp van Data Analytics en datamodellen kun je de contactstrategie factbased vormgeven en klanten naar de juiste kanalen sturen.

- **Customer Journey Analytics**

Door data uit verschillende bronsystemen (CRM, ERP, call-center, etc.) te integreren, geven we je inzicht in de verschillende contactmomenten en de ervaringen daarvan. Met NPS-analyses en voorspelmodellen helpen we je de algehele klantreis te verbeteren en te personaliseren.

- **Planningsoptimalisatie**

Elke klantenservice-afdeling kent pieken en dalen in de dienstverlening. Door analyse van piek- en dalmomenten en inkomende calls kun je beter anticiperen op werkdrukke en de planning optimaliseren. Ook onderzoeken we of veelgestelde vragen op andere plekken in het customer journey proces kunnen worden ondergebracht, waardoor je de inkomende klantvraag beter kunt managen.

Finance Analytics

- **Revenue Assurance**

Uit onderzoek blijkt dat gemiddeld 1% tot 4% van de omzet van Nederlandse bedrijven verloren gaat door fouten in bedrijfsprocessen. Dit komt vooral voor bij bedrijven met grote volumes, IT-gedreven processen en complexe business/pricing rules. Met behulp van een combinatie van

complexe datakwaliteitcontroles en procesverbetering zijn we in staat deze fouten op te sporen en aanzienlijke besparingen te realiseren.

- **Fraud Finder**

Veel organisaties hebben een rule based fraudedetectiesysteem, maar helaas zorgt dit voor veel onterechte triggers en is het moeilijk te beheren. Met behulp van Machine Learning-technieken sporen we fraude automatisch en effectief op. Dit zorgt voor een vermeerdering van gedetecteerde frauduleuze cases en een vermindering van gevallen die onterecht als fraude worden aangemerkt.

- **Budget Forecasting**

Door het combineren van databronnen en historische data ontwikkelen we geavanceerde voorspelmodellen, waarmee je in staat bent een zeer accurate budget forecasting te maken. Hierdoor bespaar je kosten bij het maken van de forecasts, hoef je minder tijd te besteden aan het verklaren van onnodige verschillen tussen budget en actuals en heb je grip op het hele financiële planning- en controlproces.

Aanpak

In alle gevallen starten we met gesprekken met de business om te verkennen wat er al inzichtelijk is en wat de openstaande wensen zijn. Daarna maken we de vertaalslag naar usecases die de basis vormen voor de businesscase om daadwerkelijk invulling te geven aan de behoefte aan Advanced Analytics.

Requirements

- Interviews met de stakeholders en kennishouders
- Toegang tot de data
- Inzicht in de architectuur waarop de oplossing wordt geïmplementeerd

Over Future Facts Conclusion

Future Facts Conclusion is dé responsible AI-partner van Nederland. Wij begeleiden datagedreven organisaties in verdere groei door inzet van hooggekwalificeerde specialisten en de nieuwste technologie op het gebied van Artificial Intelligence, Machine Learning, Cloud Solutions en Internet of Things.

FUTURE FACTS CONCLUSION

Danzigerkade 19

1013 AP Amsterdam

Telefoon: +31 20 581 02 20

E-mail: info@futurefacts.nl

Website: www.futurefacts.nl

Meer weten?

Neem dan contact met mij op via
joyce.lopulalan@futurefacts.nl
of +31 6 50 41 56 46

