

Profiel van een bankmedewerker

Tim Steinkuhler Data scientist bij Knab

Wat houdt jouw functie als data

scientist precies in? Als data scientist help je anderen om aan de hand van data betere beslissingen te maken. Je bepaalt samen het best mogelijke antwoord voor een vraag door het effect van verschillende antwoorden te voorspellen en achteraf te meten. Je kunt bijvoorbeeld een voorspelling doen over het aantal telefoontjes dat binnenkomt op een bepaalde dag en op basis daarvan het optimale rooster bepalen, met als doel om klanten snel te woord te staan, maar ook medewerkers niet te lang te laten wachten. Vervolgens kun je meten hoe goed je daarin bent geslaagd en hiervan leren voor het volgende rooster.

Vanuit een digitale bank een optimale klantbeleving realiseren, watervaar jij vanuit jouw functie hierbij als de grootste uitdaging? Als klant verwacht je dat dingen snel geregeld zijn. Als ik nu een Spotify-account aanmaak, kan ik die direct gebruiken en als ik nu een boek bestel, ligt-ie morgen op de mat. Diezelfde ervaring wil je ook bieden als bank, maar er zijn meer risico's en er geldt veel meer wet- en regelgeving om rekening mee te houden. Hoe kunnen we zorgen dat de klant hier zo min mogelijk van merkt en zo efficiënt mogelijk risico's beperken en voldoen aan de regels?

Data scientist is een tamelijk nieuw profiel binnen de bankensector, hoe zie jij de ontwikkeling voor je van deze functie? Ik denk dat het voor

ieder bedrijf belangrijk is om slim gebruik te maken van de informatie die beschikbaar is. Ik denk dat dit steeds meer onderdeel wordt van het werk van bestaande functies en dat het belangrijk is om mensen zelf in staat te stellen gebruik te maken van informatie die voor hun functie relevant is. Ook wordt het maken van voorspellingen steeds beter gedaan door computers. Als data scientist moet je je dan weten te onderscheiden, door goed de link te leggen tussen een praktisch probleem en een technische oplossing.

Kun je ons kort meenemen in hoe jouw gemiddelde werkdag er uitziet? Een gemiddelde werkdag bestaat niet :-). Maar gisteren heb ik bijvoorbeeld gewerkt aan een analyse van de werkdruk bij het team dat administratieve taken uitvoert voor nieuwe klanten. Hoeveel werk kost het om verschillende typen klanten binnen te halen? En hoe kunnen we hiermee aan de marketingkant rekening houden? Vervolgens heb ik dit besproken met collega's en management van *Analy-*



tics, de service desk en marketing. En ik heb een lekker nerd-gesprek gehad met een sollicitant.

Wat vind je leuk aan je baan? Het is erg afwisselend. Je moet goed kunnen communiceren om tot de kern van een probleem te komen, vervolgens flink puzzelen om tot een goede oplossing te komen en daarna weer goed communiceren om tot de juiste vervolgactie over te gaan.

Welke tip wil je meegeven aan toekomstige data scientists? Blijf kritisch over waar je de meeste energie in stopt. Zorg dat je van te voren goed weet wat er achteraf met het resultaat gedaan kan worden en doe vooral de dingen waar je de grootste toegevoegde waarde van verwacht. Soms is een simpele berekening voldoende, ook als het eigenlijk leuker is om een ingewikkeld model te bouwen.

Wat is je eigen ambitie? Eindbaas worden!