

01

Input

Welk probleem lossen we op? Welke data hebben we écht beschikbaar?

Klantprofiel: contracttype, tenure, tariefplan, regio.

Gebruiksdata (6 mnd): data GB/mnd, belminuten, sms-volume, roaming.

Service events: #klachten, gem. wachttijd, oplossingstijd, NPS-score.

Betaalgedrag: te late betalingen, incasso ja/nee.

■ Niet beschikbaar: social media data, competitor pricing — niet gebruiken.

✓ Go/no-go: model live pas als accuracy ≥ 78% op validatieset van 6 mnd holdout-data.

05

Alternatieve routes

Kan een eenvoudige regel of checklist al 80% van de waarde leveren?

Bestaande regel: 'contract < 30 dagen + klacht open = bel proactief' vangt al 31% van churners.

Scorekaart op 5 variabelen (tenure, klachten, datadaling, betaal, NPS): 68% accuracy.

AI levert +12pp boven scorekaart → meerwaarde aangetoond. Scorekaart blijft als fallback behouden.

02

Output

Wat willen we bereiken? Welke inzichten, beslissingen of acties?

Churn-score per klant: 0,00 – 1,00 (kans op vertrek binnen 90 dagen).

Segment: Hoog risico (≥ 0,72), Middel (0,45–0,71), Laag (< 0,45).

Top-3 churnredenen per klant in begrijpelijke taal voor de agent.

Wekelijkse exportlijst voor CRM: naam, score, segment, redenen, aanbevolen retentie-actie.

03

Waardevalidatie

Als dit werkt, wat verandert er dan concreet in de business?

Retentieteam focust op 2.400 i.p.v. 18.000 klanten/week. Conversierate stijgt van 14% naar verwacht 29%. Break-even bij 620 extra behouden klanten/jaar (€236K). Jaar 1 target: 1.800 behouden klanten = €684K netto.

04

Success metrics

Welke KPI's bepalen succes? Niet AUC — wat verandert concreet in de business?

Churn rate daalt van 2,8% naar 2,3% binnen 6 mnd. Retentie-conversie stijgt van 14% → ≥ 25%. Cost-per-retained-customer daalt onder €130. Agent NPS op tool: ≥ 7/10 na 90 dagen gebruik.

06

Minimale complexiteit

Wat is de eenvoudigste oplossing die 'goed genoeg' is?

Batch scoring (wekelijks), geen real-time API nodig. Output via Excel-export naar CRM — geen integratie fase 1. 2 segmenten (hoog/laag) volstaan — geen 10-punt schaal. Eerst 3 maanden piloot met 1 regio, dan uitrol.

PROJECTTITEL

formuleer de beslissingsvraag

Kunnen we voorspellen welke klanten binnen 90 dagen hun contract opzeggen?

BUSINESSWAARDE

waarom dit project?

Churn kost €380/klant. 1% minder churn op 2M klanten = €7,6M omzetbehoud per jaar.

TEAM

Data & CRM — TelecomCo

DATUM

Juni 2026

VERSIE

v1.2

Black Box

Complexe verwerking — details komen later

Gradient boosting model (XGBoost) getraind op 24 maanden historische klantdata.

Feature engineering: tientallen variabelen incl. gebruik, klachtenhistoriek & betalingsgedrag.

Maandelijkse batch scoring via Azure ML pipeline. Model hertraining elke 90 dagen.

Drempelwaarde: churn-score ≥ 0,72 triggert actie.

Black Box-grenzen

Beschrijf de grenzen! Wat moet uitlegbaar zijn aan klanten, artsen, toezichhouders,...? Wat mag onder de motorkap blijven?

Klant heeft recht op uitleg waarom hij/zij als churner wordt gezien (GDPR Art. 22).

Agents krijgen de top-3 redenen in begrijpelijke taal: 'Minder datagebruik', 'Klacht openstaand', 'Contract loopt af binnen 60 dagen'.

Algoritme-logica blijft intern: feature weights, drempelwaarden en modelarchitectuur zijn bedrijfsvertrouwelijk.

Geen geautomatiseerde beslissing: mens beslist altijd over de retentie-aanpak.

© Black Box Canvas — Why Data Wins — Joachim De Vos

www.whycloudwins.com