

WHITEPAPER

Bespaar kosten door datakwaliteit

De weg naar een datagedreven organisatie

“Geen sexy onderwerp, daarom niet minder belangrijk”

Data wordt steeds belangrijker voor organisaties, ook voor financiële dienstverleners. Een open deur, maar wel van groot belang. Denk hierbij alleen al aan de verplichtingen rondom Customer Due Diligence, KYC en transactie-monitoring. Over de juiste data beschikken is dan key.

Daarnaast wordt de noodzaak om klantgegevens real time vast te leggen, te controleren en te beheren steeds duidelijker. Het dient als ondersteuning van de (digitale) dienstverlening, voor de operationele processen én om te voldoen aan wet- en regelgeving. Met als uiteindelijke resultaat: het kunnen inzetten van data om concurrentievoordeel te behalen.

We horen in de markt regelmatig dat het op orde brengen van de datakwaliteit wordt gezien als een uitgave die zich niet direct financieel terug betaalt. Bij ITDS weten we uit onze ervaringen dat het op orde brengen van datakwaliteit voordelen kan opleveren én zelfs kosten kan besparen.

Hoewel we duidelijk meer aandacht zien voor het inzetten van data, merken we ook dat het toenemende volume van data het niet gemakkelijker maakt. In theorie zou de informatie die een organisatie verzamelt het makkelijker moeten maken om klanten de juiste service te bieden, operationele processen te verbeteren en risico's te mitigeren. Je hebt immers meer informatie tot je beschikking. Dit is in de praktijk echter alleen

mogelijk als de verzamelde data goed gemanaged wordt. In de markt zien we dan ook steeds meer vraag naar het managen van data, data governance en de praktische, operationele invulling hiervan. Standaarden die we steeds vaker zien terugkomen in de financiële dienstverlening zijn DAMA DMBOK en DMM. Deze frameworks kunnen organisaties helpen in de ontwikkeling en implementatie van data management.

Zowel in de frameworks als in de praktijk wordt data stewardship steeds vaker gezien als passende oplossing. Door het toekennen van verantwoordelijkheden voor data activiteiten aan data stewards, geef je als organisatie aandacht aan de data. Data stewards zorgen voor de verbetering van diverse data management onderdelen; van datakwaliteit, data integratie tot aan het creëren van awareness.

In deze whitepaper gaan we kort in op wat data management volgens ons betekent voor financiële dienstverleners. Wat is het belang van datakwaliteit en hoe implementeer je praktische oplossingen in de organisatie om dit te verbeteren? Wat zijn de uitdagingen die we op dit moment zien bij financiële dienstverleners? Hierbij maken we gebruik van onze brede ervaring met data onderdelen bij onze klanten. Daarnaast gaan we dieper in op een van onze concrete oplossingen met betrekking tot overleden klanten. En laten we zien dat het verbeteren van datakwaliteit kan zorgen voor kostenbesparing.

Flexibel omgaan met data in een complexe omgeving

“Lage datakwaliteit leidt tot verkeerde conclusies en onjuiste rapportages”

Het managen van data vraagt om evenwicht tussen een effectieve dienstverlening enerzijds, en de toenemende verantwoordelijkheden op het gebied van datakwaliteit, data governance, privacy en beveiliging anderzijds. Dan is er ook nog de noodzaak tot digitale transformatie door steeds veranderende consumententrends en de invoering van nieuwe technologieën. Zo'n continu veranderende omgeving vraagt om flexibiliteit en betrouwbare data, terwijl veel bedrijven te maken hebben met ingewikkelde interne structuren en legacysystemen. Hoe zorg je dat de data voldoet aan alle interne eisen, en tegelijkertijd ingezet kan worden om gestelde doelen te behalen? Met andere woorden: hoe zorg je voor een juiste kwaliteit van data?

Garbage in, garbage out

Natuurlijk is er meer dan alleen goede datakwaliteit nodig om de juiste informatie uit de data te krijgen. Maar dit is zeker een randvoorwaarde. Een hoge datakwaliteit voldoet aan de wensen en verwachtingen van de gebruikers, zodat zij de data op een passende manier kunnen gebruiken als informatie voor hun processen. Informatie verkregen uit data met een lage datakwaliteit zal de organisatie niet helpen bij het maken van keuzes. Het kan leiden tot verkeerde conclusies, onjuiste rapportages en foutieve klantcommunicatie. Het

kan zelfs negatieve financiële gevolgen hebben als data leidt tot het aanhouden van onjuiste voorzieningen en onterechte uitkeringen.

Denk hierbij bijvoorbeeld aan de gevolgen van:

- Het onjuist rapporteren van cijfers aan een controlerende instantie;
- Het nemen van beslissingen door het management op basis van onjuiste informatie;
- Het versturen van gevoelige of vertrouwelijke informatie naar het verkeerde adres;
- Het versturen van informatie naar een reeds overleden persoon;
- Het onterecht afwijzen of toekennen van een uitkering.

In feite komt dit neer op: Garbage in, Garbage out. Hiermee wordt bedoeld dat als je data van een lage kwaliteit in een proces gebruikt, het resultaat van het proces zeer waarschijnlijk ook van lage kwaliteit is.

De juiste awareness

In de praktijk zien we dat de waarde van data niet direct gezien wordt. In veel gevallen komt de aandacht voor data kwaliteit en – management vanuit Compliance vanwege de wettelijke vereisten. Data als 'asset' zien biedt echter ook voordelen voor de operatie. Het stelt organisaties in staat om gefundeerde beslissingen te maken en kan zelfs concurrentievoordeel opleveren.

Maar hoe maak je de waarde van data duidelijk? Dit kan door te focussen op de business performance. Door het belang van datakwaliteit niet alleen uit te leggen aan de hand van objectieve data metrics, maar ook aan de hand van business impact, maak je de business waarde helder.

Vanuit ITDS zien we dat dit goed uit te drukken is op de onderwerpen: financieel, risk & compliance, productiviteit en klanttevredenheid. Het is dus van belang om voor de organisatie inzichtelijk te maken wat de voordelen zijn van goede datakwaliteit. En waarom het de business juist kan helpen en uiteindelijk tijd kan winnen, in plaats van extra werk doen.

FINANCIEEL

Goede datakwaliteit zorgt voor minder herstelwerkzaamheden voor fouten in processen en voor minder onnodig klantcontact om klantgegevens te herstellen.

RISK & COMPLIANCE

Een juiste dataset maakt risico inschattingen steeds betrouwbaarder en maakt het mogelijk om te voldoen aan wet-en regelgeving.

PRODUCTIVITEIT

Processen en rapportages worden gebaseerd op data. Hoe hoger de datakwaliteit, hoe beter en inzichtelijker de processen en rapportages zijn.

KLANTTEVREDENHEID

Door goede datakwaliteit krijg je als organisatie de wensen en behoeften van klanten steeds beter inzichtelijk. Dit op een juiste manier inzetten leidt tot verhoogd vertrouwen en klanttevredenheid en minder klachten.

Datakwaliteit praktisch maken en meten

“Goede datakwaliteit maakt het bepalen van correcte voorzieningen mogelijk”

Een hoge mate van datakwaliteit levert veel voordelen op. Echter, het op orde krijgen – en eigenlijk nog wel meer – het op orde houden van data is niet eenvoudig. Denk bijvoorbeeld aan het feit dat veel data, zoals contactgegevens, tijdsgebonden zijn en veranderen over tijd. Om datakwaliteit te meten en te beoordelen, wordt gebruik gemaakt van Data Quality Metrics. Daarnaast is het hierdoor mogelijk om de datakwaliteit op de lange termijn te blijven monitoren en verbeteren. Gangbare metrics om datakwaliteit te meten, ofwel meetinstrumenten, zijn:

- **Accuracy:** Geeft aan in hoeverre data correct de realiteit weergeeft
- **Completeness:** Laat zien in welke mate de data compleet is
- **Timeliness:** Is data beschikbaar en toegankelijk binnen de organisatie om besluiten te nemen?
- **Currency:** Is de data up-to-date en in welke mate komt de data overeen met de werkelijkheid?
- **Appropriateness:** Is de data geschikt voor de gewenste doelen en is het consistent?

Deze metrics pas je toe op de betreffende dataset. Door het stellen van Key Performance Indicators (KPI's) en Thresholds beoordeel je vervolgens

of de data van het gewenste kwaliteitsniveau is. Het is mogelijk om te meten op het niveau van het attribuut (data veld) of op het niveau van de status van de relatie.

Het is van belang dat niet alleen gefocust wordt op het op orde krijgen van de datakwaliteit voor de status van het attribuut (compleetheid en correctheid van de velden). Ook de status van de klant speelt hierin een belangrijke rol. Dit geeft namelijk inzicht in het actuele klantbeeld en maakt het mogelijk om correcte voorzieningen te bepalen.

Denk bijvoorbeeld aan een event zoals overlijden. Wanneer een relatie overlijdt, moeten verschillende acties ondernomen worden. Een nette communicatie met de erfgenamen staat hierin centraal, maar ook heeft het gevolgen voor de polis. Kan de polis overgedragen worden, dient er uitgekeerd te worden, of moet de polis worden beëindigd?



MEER LEZEN OVER DIT ONDERWERP

Het besparen kan beginnen

Kosten besparen via het verbeteren van datakwaliteit? Dit klinkt misschien als tegenstelling, maar niets is minder waar. We leggen je graag uit hoe wij dit doen aan de hand van een concrete use case. Dit onderzoek op het gebied van overlijden hebben we tijdens een Datakwaliteitstraject uitgevoerd. Een pragmatische, concrete aanpak. Een oplossing die echt werkt. Voor zowel kleine organisaties als grote.

FASE 1: DQ ASSESSMENT

Een DQ assessment is opgebouwd uit meerdere lagen. Een vergelijking met andere interne bronnen dan wel databases; en een vergelijking met externe bronnen.

FASE 2: DATA ANALYSE

Op basis van de uitgevoerde DQ assessment kunnen de datasets geanalyseerd en vergeleken worden.

FASE 3: IMPACT BEPALING

Op basis van de resultaten uit de analyse wordt de impact bepaald en worden vervolgacties opgesteld.

FASE 4: PROCESOPTIMALISATIE

De uitkomsten van het onderzoek dienen als input voor de verbetering van processen en technische koppelingen.

“Zoom in voor inzicht in de data”

Fase 1: DQ assessment

Een DQ assessment is opgebouwd uit meerdere lagen. Een vergelijking met andere interne bronnen dan wel databases; en een vergelijking met externe bronnen zoals het GBA, registers en publieke data. De combinatie van deze vergelijkingen zorgt ervoor dat je een vrij compleet beeld hebt van de dataset.

Er wordt een extractie gemaakt van de database. Dit kan gedaan worden voor zowel actieve relaties, als inactieve relaties. Een controle inclusief de inactieve relaties biedt inzicht in eventuele relaties die geschoond dienen te worden. Of om de scope te verkleinen en alleen actieve relaties mee te nemen om het actuele klantbeeld te verbeteren.

Op basis van de betreffende dataset wordt een assessment uitgevoerd. Hierbij kan ingezoomd worden op specifieke data elementen. In dit geval gaan we verder in op het onderzoek naar overliddensdata. Is de relatie ook bij de andere bronnen ‘in leven’? Weten we van alle relaties de actuele ‘status’? Dit onderzoek levert een indicatie op om verder te bekijken. Hierbij wordt gecontroleerd of de relatie daadwerkelijk overleden is. Zo ja, dan wordt de data gecorrigeerd in de database via het gebruikelijke proces.

Fase 2: Data analyse

Alleen al door het uitvoeren van de DQ assessment wordt een grote stap gezet richting een verbeterde datakwaliteit. Maar zoals eerder in deze whitepaper aangegeven, maken we graag een koppeling naar de voordelen die dit oplevert.

Op basis van de uitgevoerde assessment wordt een vergelijking gemaakt met de lijst van uitkerende producten. Dit gaat om producten waarbij periodiek of eenmalig uitkeringen worden verricht. Denk hierbij bijvoorbeeld aan pensioen, leven en inkomensverzekeringen. Hoofdvraag van de vergelijking: Is er sprake van een ‘onbekend overlijden’ tijdens de uitkerende periode van het product? Dit kan wijzen op onterecht uitgekeerde bedragen. Dat wordt verder onderzocht in Fase 3.

“Datakwaliteit verhogen is continu verbeteren”

Fase 3: Impact bepaling

Als uit de data analyse blijkt dat er onterecht uitkeringen werden/worden gedaan na overlijden wordt een blokkade geplaatst op de uitbetaling. Per case wordt gekeken naar de impact en de vervolgacties. Moet een polis nog beëindigd worden? Kan een polis overgedragen worden aan een nabestaande? Of is het mogelijk om de uitgekeerde bedragen te verrekenen? Zodra deze impact is bepaald, dient een afwijking te worden gemaakt om onterechte uitkeringen terug te vorderen of op te nemen als verlies op de balans. Hierbij moeten diverse aspecten meegenomen worden zoals de hoogte van het uitgekeerde bedrag en de datum van overlijden. Maar ook klantvriendelijkheid en reputatie zijn belangrijke aspecten om mee te nemen vanwege het gevoelige onderwerp.

Fase 4: Procesoptimalisatie

Afhankelijk van de resultaten van het onderzoek zal geconstateerd worden of dat de risico beheersing op dit gebied voldoende is. Indien dit niet het geval is, vraagt het om een aanscherping van de huidige business rules en mitigerende maatregelen. Denk hierbij aan het opzetten of optimaliseren van koppelingen met het overlijdensregister, maar ook met het BRP (Basisregistratie Personen) indien van toepassing. Hierbij kun je een rootcause analyse uitvoeren op de oorzaak van de gemiste overlijdensgevallen. Door het optimaliseren wordt de kraan gedicht voor eventuele volgende onterechte uitkeringen.

Het verbeteren van datakwaliteit vraagt meer dan alleen het schonen van data. Ook business processen en technische koppelingen moeten structureel verbeterd worden. Het is belangrijk om continue verbeteringen op het gebied van datakwaliteit onderdeel te maken van de dagelijkse werkzaamheden van de organisatie.



MEER LEZEN OVER DIT ONDERWERP



*“En dan?
Kraan dicht
en cashen maar!”*

Begin pragmatisch en maak het af

Aan de hand van deze concrete case laten we zien dat verbeteren van datakwaliteit voordeel oplevert voor meerdere onderdelen van de organisatie: Het zorgt voor een beter klantbeeld, een betere inschatting van voorzieningen en financiële inzichten waardoor het zowel besparing op uitkering als besparing op tijd en kosten van herstelwerkzaamheden oplevert.

Achteraf data op orde brengen kost vaak veel moeite en is kostbaar. Achteraf corrigeren betekent in dit geval dat de onjuistheid al tot schade heeft geleid of ervoor gezorgd heeft dat onterecht is uitgekeerd. Beter is het om te zorgen dat data op orde komt – en blijft.

Zo zie je dat door te focussen op één aspect, meerdere onderdelen van de organisatie geraakt verbeterd worden. Het borgen van datakwaliteit is duidelijk geen eenmalig proces. Het is een utopie dat de gewenste datakwaliteit in één keer behaald kan worden. Het borgen van datakwaliteit – en daarmee het managen van data is een voortdurend proces dat continu gemonitord, uitgevoerd en bijgesteld moet worden. Volop uitdagingen dus.

Bij ITDS gaan we uitdagingen graag aan. Maar wel met gedegen, concrete oplossingen. Begin klein en op een pragmatische manier. Start met een assessment en doe een onderzoek zoals in onze usecase. Geef je data de aandacht die het verdient.

Weten hoe wij de data van uw organisatie de juiste aandacht kunnen geven? Meer weten over onze data management oplossingen? We komen graag met u in contact.

E e.bos@itds.nl

W www.itds.nl/datamangement

#GETREADY

Wil je meer weten over dit onderwerp?

© ITDS Business Consultants

Auteurs: Eline Bos, Ilana van Berkum

Vormgeving: Claudia Verbeek

Fotografie: ITDS, Unsplash.com

ITDS