

## Univé focust al tien jaar op datakwaliteit

# NOOIT KLAAR

Zoals vrijwel iedere financiële dienstverlener heeft ook Univé legacy-systemen die niet zo maar vervangen kunnen worden. Dat levert een uitdaging op wanneer klantdata uit die verschillende systemen moeten worden samengevoegd, helemaal nu de klant steeds meer aan het roer komt te staan en via internet zijn eigen gegevens up-to-date kan houden. Een kijkje in de keuken bij deze verzekeraar.

Door Mirjam Hulsebos

Iedereen die wel eens meerdere adresbestanden heeft moeten samenvoegen en ontdebellen, herkent de problemen: een Jansen, Janssen en Janszen die alledrie op hetzelfde adres wonen; dhr. nooit meer bellen; mevrouw Koudijs-Van Erven, terwijl eigenlijk wordt bedoeld: de erven van mevrouw Koudijs; of tweelingen met dezelfde voorletter die onterecht worden ontdebeld. Het is niet eenvoudig om uit verschillende klantdatabases één uniform en correct klantrecord samen te stellen. Dat ontdekte Univé tien jaar geleden al, toen ze besloten om op basis van de back-offices van Schade, Leven, Zorg en Assurantietussenpersonen één klantendatabase te maken. Bert Visscher is Operational Manager Informatiemanagement bij het onderdeel Distributie. Hij vertelt: “In 1999 implementeerden we CRM. De vier databases van waaruit ons CRM-systeem wordt gevoed zijn allemaal verschillend van opbouw. De één werkt met voorletters, de ander met de hele voornaam, het aantal karakters waaruit een naam mag bestaan verschilt en ga zo maar door.”

Rechtstreeks inladen in het CRM-systeem was dus geen optie. De verzekeraar riep de hulp in van Human Inference, een Nederlands bedrijf gespecialiseerd in datakwaliteit. Zij hebben een softwarepakket ontwikkeld op basis van natuurlijke taalverwerking en zeer uitgebreide kennis van de opbouw van namen, niet alleen Nederlandse maar ook buitenlandse. De software kan onder meer worden gebruikt om klantdatabases op te schonen en te ontdebellen. De gebruiker kan zelf bepalen wanneer het klantrecord automatisch wordt aangepast en wanneer de software een voorstel moet doen ter verbetering. Zo houdt de gebruiker zelf grip op de gewenste mate van datakwaliteit.

## Wasstraat

John Wennips, IT-architect bij Univé, loopt naar een whiteboard en tekent de vier databases. “De data vanuit deze vier systemen gaan eerst naar de wasstraat. De wasstraat zorgt voor het uniformeren van de klantrecords, wat wil zeggen dat ze allemaal dezelfde opbouw krijgen. Ook vindt hier een check plaats of het adres klopt. Is er bijvoorbeeld een gemeentelijke herindeling geweest, dan wordt de plaatsnaam automatisch aangepast. De uniforme data gaan naar het voorportaal. Daar vindt de ontdebelling plaats. Wij hebben de Human Inference software zo ingesteld dat bij 92 procent gelijkheid er een match wordt gemaakt. Uit die match ontstaat een *golden record*. Dat record gaat naar het CRM-systeem.”

Dat klinkt eenvoudig, maar er liggen vele business rules aan ten grondslag om te bepalen uit welke informatie het golden record wordt samengesteld. “Het komt bijvoorbeeld voor dat er verschillende geboortedata in systemen staan. Een typefout kan de oorzaak zijn, maar het kan ook zijn dat iemand van 18 die een autoverzekering heeft afgesloten bewust over zijn leeftijd heeft gelogen. Het is dus gevaarlijk om data zo maar aan te passen. Als een klant ook bij ons een levensverzekering heeft, geldt de geboortedatum uit dat record als leidend omdat die dubbel is gecheckt toen de verzekering werd afgesloten,” geeft Wennips een voorbeeld.

Een ander voorbeeld betreft verschillende adressen. “Mensen vergeten vaak een verhuizing door te geven, of ze zijn er gewoon een beetje laat mee. Maar als ze een brand- of opstalverzekering bij ons hebben lopen, ontvangen we het verhuisbericht vaak al weken voor de verhuizing. Andere klanten geven een adreswijziging helemaal niet door. Dan krijgen we

## Het belang van datakwaliteit

Ieder bedrijf wil graag één geïntegreerde klant-database met informatie die klopt, maar wanneer het gaat om verzekeringen is het belang nog net wat groter dan voor een retailer die klantenpassen verstrekt.

Bij Univé spelen de volgende belangen:

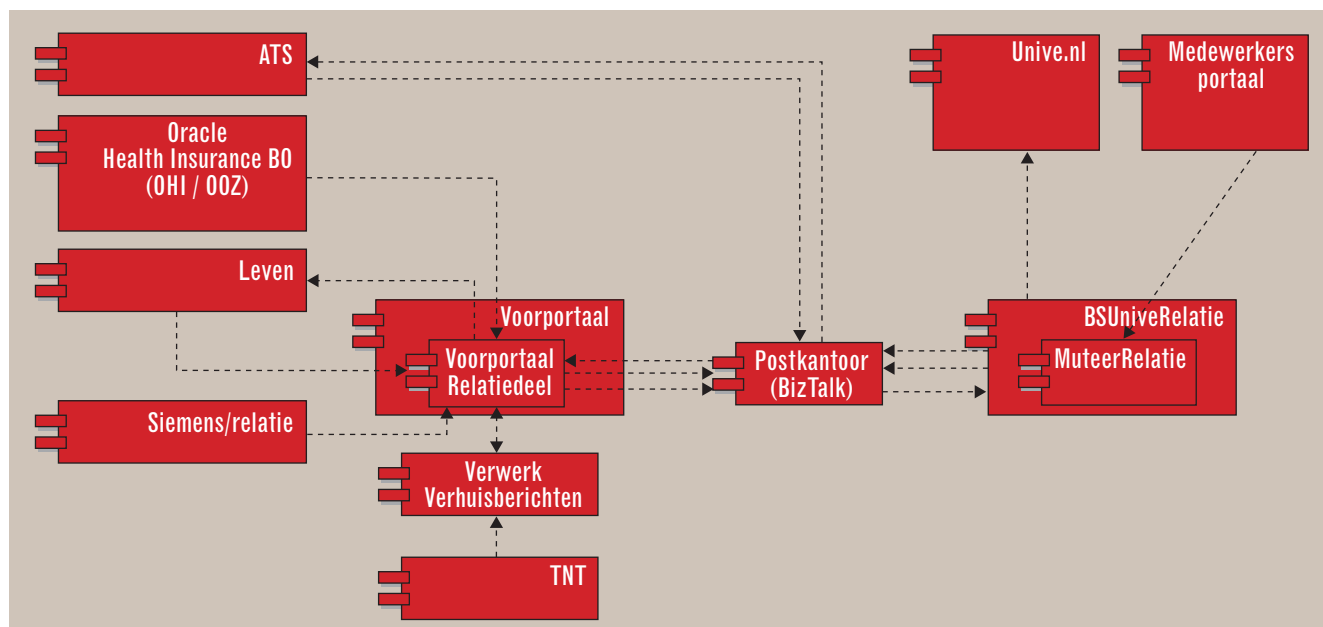
1. Het is een doodzonde als een klant per ongeluk de polisgegevens van een andere klant krijgt toegestuurd of via internet kan inzien;
2. Klanten met een inboedel-, opstal- of brandverzekering moeten erop kunnen vertrouwen dat de adresinformatie klopt. Het zou uitermate vervelend zijn dat er op het moment dat de klant een schade declareert eerst getrouwtrek ontstaat of het pand of de spullen wel verzekerd waren;
3. Univé kent een premievoordeelplan, waarbij

- klanten die meerdere verzekeringen afsluiten korting krijgen. Dan is het uiteraard wel belangrijk dat er een goed inzicht is in de polissen per klant;
4. Dit overzicht is ook handig voor marketing richting bestaande klanten. Door inzicht in de huidige polissen kan het marketingaanbod beter op maat worden gesneden;
5. Het kan vervelende gevolgen hebben als bepaalde wijzigingen worden gemist, bijvoorbeeld het overlijden van een klant;
6. Er worden onnodige portokosten gemaakt als post naar het verkeerde adres wordt gestuurd;
7. Er worden onnodige kosten in de front-office gemaakt als een wijziging niet in één keer goed wordt verwerkt. Dan gaan klanten immers voor een tweede keer bellen of mailen.

het bericht van de TNT verhuisservice of via de Gemeentelijke Basis Administratie. Doordat er dus nogal wat tijdsverschil tussen zit kan het gebeuren dat een aangepast adres weer terug wordt veranderd in het oude adres. Je zou zeggen: bouw een business rule in dat dit nooit mag, maar het gebeurt ook dat mensen tijdens een verbouwing tijdelijk op een ander adres wonen. Dan kun je die business rule niet toepassen. De regel is nu: als we binnen twee weken een wijziging krijgen dat de mensen weer naar hun oude adres verhuizen, gaan we ervan uit dat dit te maken heeft met het tijdsverschil en nemen we de wijziging niet over. In alle andere gevallen houden we de laatste informatie aan.”

## Terugkoppeling

Dat de informatie in de vier onderliggende databases nogal eens verschilt is geen wonder, vindt Visscher. “We krijgen enkele duizenden wijzigingen per dag door: verhuizingen, naamswijzigingen door trouwen of echtscheidingen, overlijden, kinderen krijgen. Op dit moment is het nog zo dat als je iets wijzigt in één van de vier back-offices, deze wijziging niet automatisch wordt doorgevoerd in de andere drie systemen. Je moet bij iedere wijziging dus heel goed kijken in welke andere back-offices die eveneens moet worden doorgevoerd.” Aan dit probleem wordt gewerkt. “We willen een *loop* in het systeem maken zodat informatie uit ons CRM-systeem ook



Afbeelding 1: De wijze waarop NAW-gegevens uit verschillende bronnen worden gecombineerd en aan andere systemen worden doorgegeven.

wordt teruggegeven aan de onderliggende systemen. Nu is het eenrichtingverkeer, dat moet tweerichtingverkeer worden. Maar dat is technisch nog niet zo eenvoudig,” weet Visscher. Niet eenvoudig, maar wel noodzakelijk, want de klant komt steeds meer aan het roer te staan. Via MijnUnivé.nl kan hij zelf zijn polisgegevens inzien en wijzigingen daarin doorgeven. “Dat betekent nogal wat voor onze systemen. Niet alleen is het nóg belangrijker dat het samenvoegen van klantrecords goed gebeurt – stel je voor dat je de polisgegevens van een andere klant te zien krijgt! – maar ook moeten wijzigingen die een klant doorgeeft real-time worden verwerkt. Nu is dat nog niet zo omdat de terugkoppeling naar de bronsystemen nog niet is gerealiseerd. Daardoor duurt het nu nog een dag voordat de gegevens zijn aangepast en de klant dat ook op MijnUnivé.nl ziet,” zegt Visscher.

Om dit tweerichtingverkeer te vergemakkelijken is er een SOA gebouwd, BS Univé genaamd, die het huidige voorportaal zal gaan vervangen. Deze SOA is – in tegenstelling tot het voorportaal – 24x7 beschikbaar en bevat de NAW-gegevens en andere persoonlijke data (zoals de geboortedatum) van alle klanten, maar niet de polissen zelf. Die worden via services ontsloten. Vanuit de SOA worden alle andere systemen gevoed. Op dit moment zijn dat MijnUnivé.nl, het CRM-systeem, het debiteurensysteem, de database Leven en het assurantietussenpersoonstelsel. Als de terugkoppeling eenmaal gereed is, komen daar ook de databases Schade en Zorg bij. Dan bevindt de BS Univé zich echt als een spin in het web. “De SOA maakt bepaalde dingen gemakkelijker,” zegt Wennips, “maar het nadeel is dat het wel heel gedistribueerd is. Dat betekent dat er door de grotere hoeveelheid interfaces een grotere kans op fouten is. Dat er een fout is gemaakt komt meestal wel boven water, maar zie dan maar eens te achterhalen waar dat in de keten is gebeurd. Je moet je IT-architectuur dus heel goed in beeld hebben.”

## Toekomst

Hoewel de centrale klantdatabase er al tien jaar is, is er voor Visscher en Wennips dus nog altijd veel werk aan de winkel om ervoor te zorgen dat de klant via internet zijn gegevens

## Struikelen over diakrieten

Eén van de lastigste problemen bij het bouwen van interfaces tussen verschillende adressystemen is gebruik van diakrieten. Dat zijn alle tekens die boven, onder of door een letter worden gezet.

“Iedere database gaat net weer iets anders met diakrieten om. Als je – zoals wij – vier verschillende adresdatabases wilt integreren tot één bestand, dan weet je één ding zeker: het gaat mis,” weet IT-architect John Wennips. “Wees je hier vooraf van bewust, dan kun je nog maatregelen nemen. Het is haast onmogelijk om dit achteraf nog te herstellen.”

## Voorbeelden

De kans dat uw naam verkeerd wordt gespeld als u Mathijssen heet is behoorlijk groot. Want er zijn maar liefst dertig verschillende manieren waarop een naam met deze klank kan worden gespeld. En wat te denken van buitenlandse achternamen?

Nu kan een verkeerde spelling alleen slordig staan, maar het kan ook leiden tot een verkeerd begrip van de tekst. Vergelijk deze twee zinnen:

- Gisteren is de vorst ingevallen;

- Gisteren is de vorstin gevallen.

Nog kwalijker wordt het als twee mensen met namen en adressen die op elkaar lijken door elkaar worden gehaald. Mevrouw Klaasje Klunder van de Hoofdstraat 3 te Zuuk gaat in op een aanbieding en de heer Klaas Klunder wonende aan de Hoofdweg 3 te Zalk krijgt het product thuisgestuurd. En wat te denken van tweelingen met dezelfde voorletter en woonachtig op hetzelfde adres die niet als zodanig worden herkend en waarbij het systeem denkt met één persoon te maken te hebben.

rechtstreeks in de achterliggende databases kan aanpassen. Desalniettemin loopt Univé wel voorop in het concern en zullen ook de labels VGZ, IZA en Trias gaan aansluiten op BS Univé. Het doel is duidelijk: de klanten van alle vier de labels moeten niet alleen online hun polis kunnen inzien, maar ook wijzigingen kunnen doorvoeren die real-time in de onderliggende databases worden verwerkt. Daarbij is er sprake van een voortdurende afweging tussen gebruiksvriendelijkheid enerzijds en het voldoen aan wet- en regelgeving anderzijds.

“Het is een eeuwig gevecht tussen gebruiksvriendelijkheid en de minimale informatie die je nodig hebt om de klant te herkennen en hem veilig toegang te geven tot zijn gegevens. De eisen van de klant worden immers steeds hoger. Hij wil het liefst automatisch herkend worden en zo snel en eenvoudig mogelijk bij zijn gegevens kunnen. Dat moet natuurlijk wel op een veilige manier gebeuren. Bovendien moeten we ergens een controleslag inbouwen om te voorkomen dat de klant zelf – bewust of onbewust – foutieve informatie invoert. Een tikfout is immers snel gemaakt. Bevindt die zich in het adres, dan filtert Human Inference hem er wel uit, maar bij een geboortedatum is dat een ander verhaal.”

Tien jaar na de bouw van de eerste integrale klantdatabase is er veel verbeterd en veranderd, maar liggen er ook nog altijd vele uitdagingen. Wennips: “Ik heb niet de illusie dat we ooit klaar zijn. We zullen ons altijd blijven aanpassen aan de wensen van de klant.”

Mirjam Hulsebos is freelance journalist.