

Strijd om datakwaliteit:

bedrijfsdata opschonen
en verrijken in 4 stappen

3.100.000.000.000 – oftewel: 3,1 biljoen – dollar. Dit astronomische bedrag ging volgens IBM in 2016 alleen al in de VS verloren door gebrekkige datakwaliteit. Niet vreemd: datamissers leiden bij bedrijven tot foute beslissingen, gemiste omzetkansen, tijdverspilling en reputatieschade.

Aan de andere kant van het spectrum hebben we de organisaties met een sublieme datakwaliteit. Zij kunnen onder meer rekenen op nieuwe omzetmogelijkheden, hogere efficiëntie, snellere en betere besluitvorming, slimmere marketing en een betere klantervaring.

De strijd om datakwaliteit is een slag op vele fronten. Zo wordt de kwaliteit langs verschillende kanten aangetast. Bijvoorbeeld omdat door menselijke fouten veel incorrecte records ontstaan en data vaak verscholen zit in silo's binnen een lappendeken van systemen en applicaties. Om je datakwaliteit op te vijzelen, zijn meerdere processen nodig: eerst opschonen, dan eventueel verrijken en vervolgens – gevalletje laatste loodjes – schoon houden.

In deze whitepaper kijken we naar het opschonen en verrijken van jouw bedrijfsdata, oftewel gegevens over je zakelijke relaties zoals klanten, leveranciers en prospects. Allereerst leggen we het belang van datakwaliteit uit. Vervolgens vertellen we aan de hand van een 4-stappenplan hoe jouw organisatie bedrijfsdata kan opschonen en verrijken. Afsluitend onderzoeken we wat de voordelen van hoge datakwaliteit en de valkuilen van vervuilde data voor jou zijn.





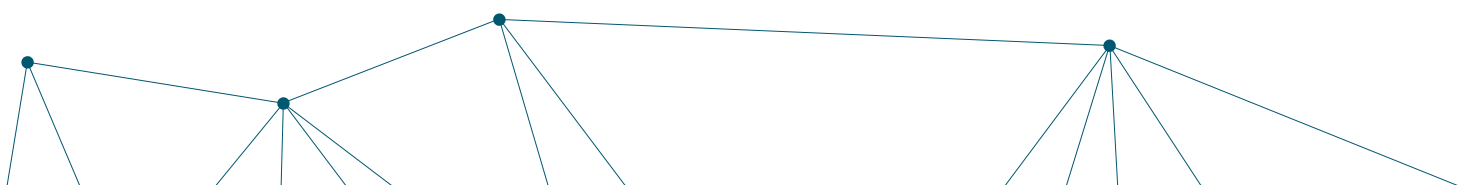
**Hoogste tijd voor
datakwaliteit**

Stel, als afdeling procurement bij een internationaal opererende manufacturer werken jullie met verschillende leverancierssystemen en tal van leveranciers. Wat bleek toen jullie in de data doken? De datakwaliteit liet behoorlijk te wensen over: dubbele records, ontbrekende activiteiten- en regiocodes, NAW-gegevens waren verouderd, sommige relaties bleken zelfs out of business.

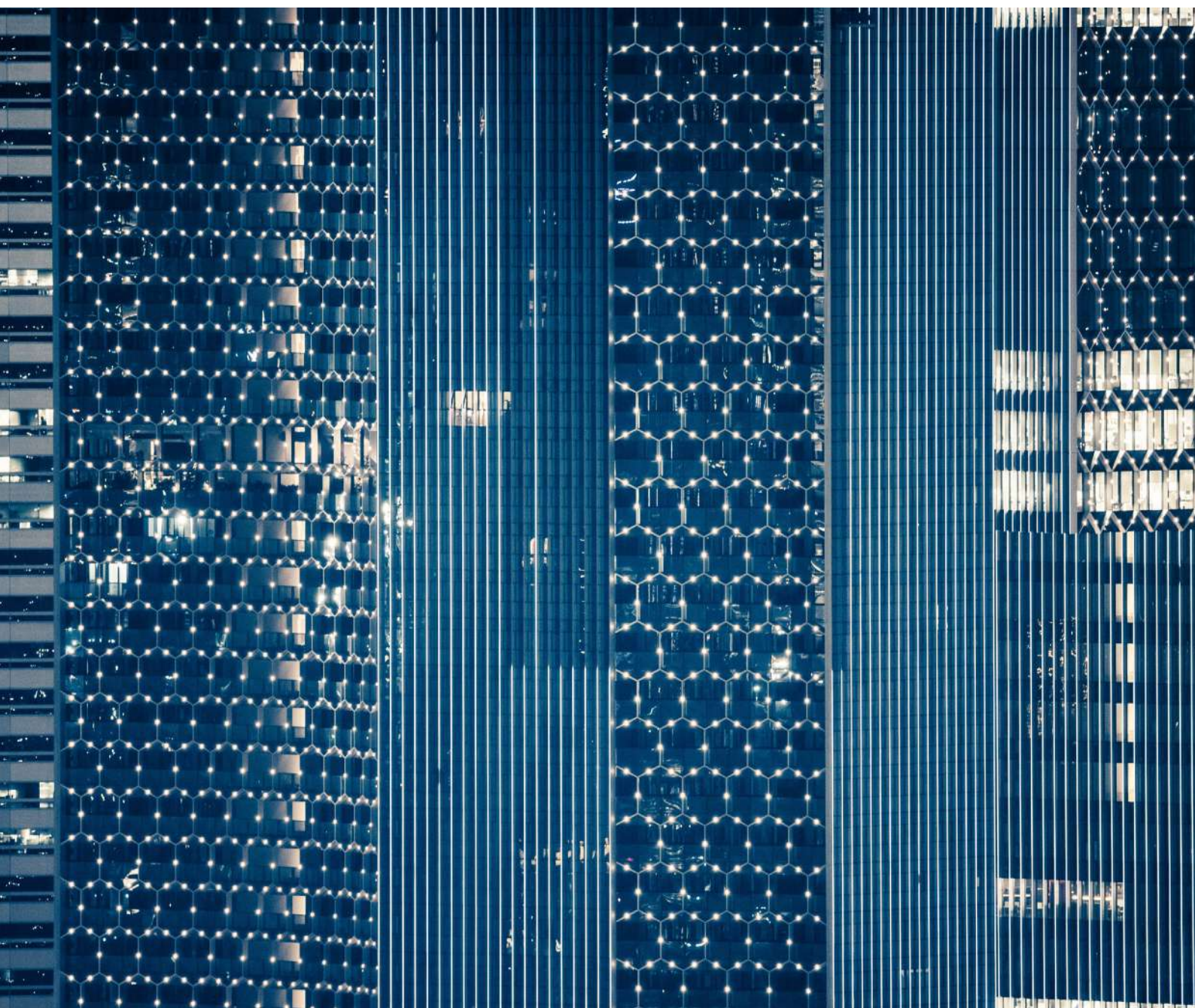
Nu jullie de data hebben opgeschoond en verrijkt met extra data-elementen, werkt de afdeling een stuk kostenefficiënter. Verschillende afdelingen kopen nu bijvoorbeeld gezamenlijk in bij leveranciers en met zusterbedrijven binnen concerns zijn raamovereenkomsten gesloten. Bovendien is het aantal factureringsfouten drastisch gedaald. Als je ziet wat betere datakwaliteit voor één afdeling kan betekenen, dan snap je meteen waar die 3,1 biljoen dollar vandaan komt.

Datakwaliteit is mission critical. Zowel op strategisch als organisatorisch niveau en in iedere afdeling van je bedrijf: overal wordt data gebruikt om de processen draaiende te houden. Wordt er een beslissing genomen op basis van verkeerde informatie? Zo'n beslissing kan zich in no-time als een olievlek verspreiden – en dus een enorme strop worden. De snelheid van je bedrijfsprocessen wordt immers almaar hoger en besluitvorming is steeds vaker geautomatiseerd.

Hoe duur je CRM of ERP ook is: is je datakwaliteit slecht, dan zijn je beslissingen dat ook. Garbage in, garbage out. Of, zoals Dun & Bradstreets datagoeroe Scott Taylor het formuleert: 'Good decisions made on bad data are just bad decisions you don't know about yet.'



Datakwaliteit wordt vaak in verband gebracht met big data, maar voor bedrijfsdata overzakelijke relaties is het minstens zo belangrijk. Bij big data is de kwaliteit van belang om gigantische sets ruwe, laagkwalitatieve gegevens te verwerken tot waardevolle inzichten. Bij bedrijfsdata zal de inputkwaliteit hoger zijn, maar de crux zit 'm vooral in de eis dat de kwaliteit hoog moet blijven. De kwaliteit mag niet afslijten omdat het master data is, oftewel fundamentele informatie over klanten, leveranciers en prospects die bedrijfsbreed gedeeld moet worden met alle systemen, applicaties en processen.



Datakwaliteit, wat is dat eigenlijk? Dat wordt bepaald door de mate waarin de data voldoet aan de volgende vijf eigenschappen:

1. Accuraat

De data moet nauwkeurig stroken met een bepaalde standaard of juiste waarde.

2. Compleet

Er mag geen cruciale data ontbreken in een set waaruit je analyseert

3. Uniform

De data moet gestandaardiseerd zijn, dus overal op dezelfde manier zijn opgenomen.

4. Autoriteit

De bron van de data moet gezaghebbend, geloofwaardig en geschikt voor het doel zijn.

5. Consistent

Data moet dezelfde waarheid vertellen op alle locaties (zoals in verschillende systemen).

An aerial photograph of a turbulent ocean surface, showing a large, swirling wake of white foam and churning blue water, likely from a ship moving through the water. The text is overlaid on the bottom left of the image.

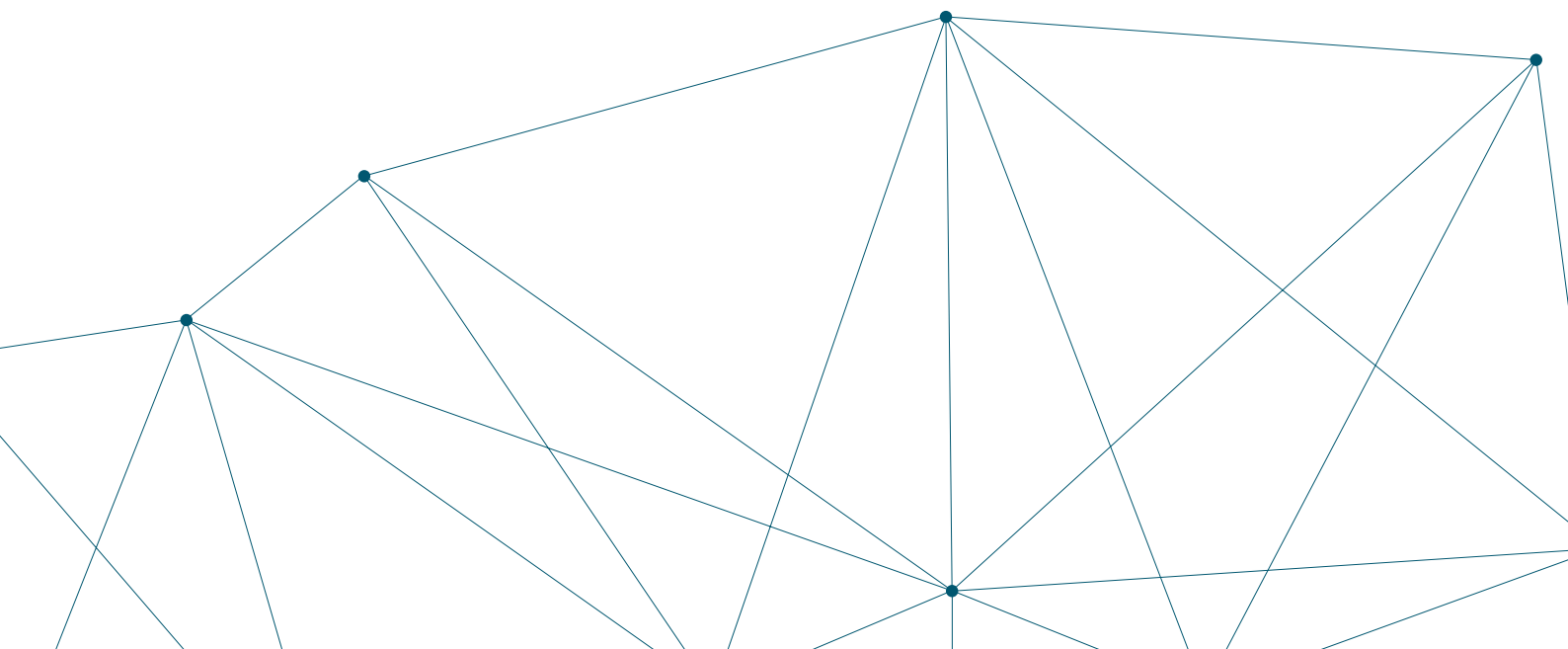
**Schoon schip
maken met
schone data**

Vervuilde bedrijfsdata is een bedreiging voor je bedrijfsdoelstellingen. Constateer je dat master data vervuild is? Dan is het tijd voor een grote schoonmaak. Data kun je opschonen door incomplete, incorrecte, inaccurate of irrelevante delen van de data te detecteren, en vervolgens te corrigeren of verwijderen. Bijvoorbeeld door dubbele records samen te voegen, de formats te standaardiseren en verouderde of onjuiste informatie te verwijderen.

Stap 1: data opschonen

De logische eerste stap voor hogere datakwaliteit is dan ook opschonen. Voor bedrijven van enige omvang is het ondoenlijk om handmatig alle records na te pluizen. Gelukkig zijn er specialistische bedrijven die dit sneller – en vooral beter – voor je kunnen doen.

Zoals Dun & Bradstreet, dat hiervoor twee belangrijke instrumenten in huis heeft. Het eerste is 's werelds grootste commerciële database met gegevens over 300 miljoen bedrijven wereldwijd. Het tweede instrument is het D-U-N-S-nummer, een uniek 9-cijferig identificatienummer dat onlosmakelijk is verbonden aan één bedrijfsentiteit.



Het opschoningsproces van Dun & Bradstreet (D&B), waarvoor Altares als partner in de Benelux opereert, ziet er als volgt uit:

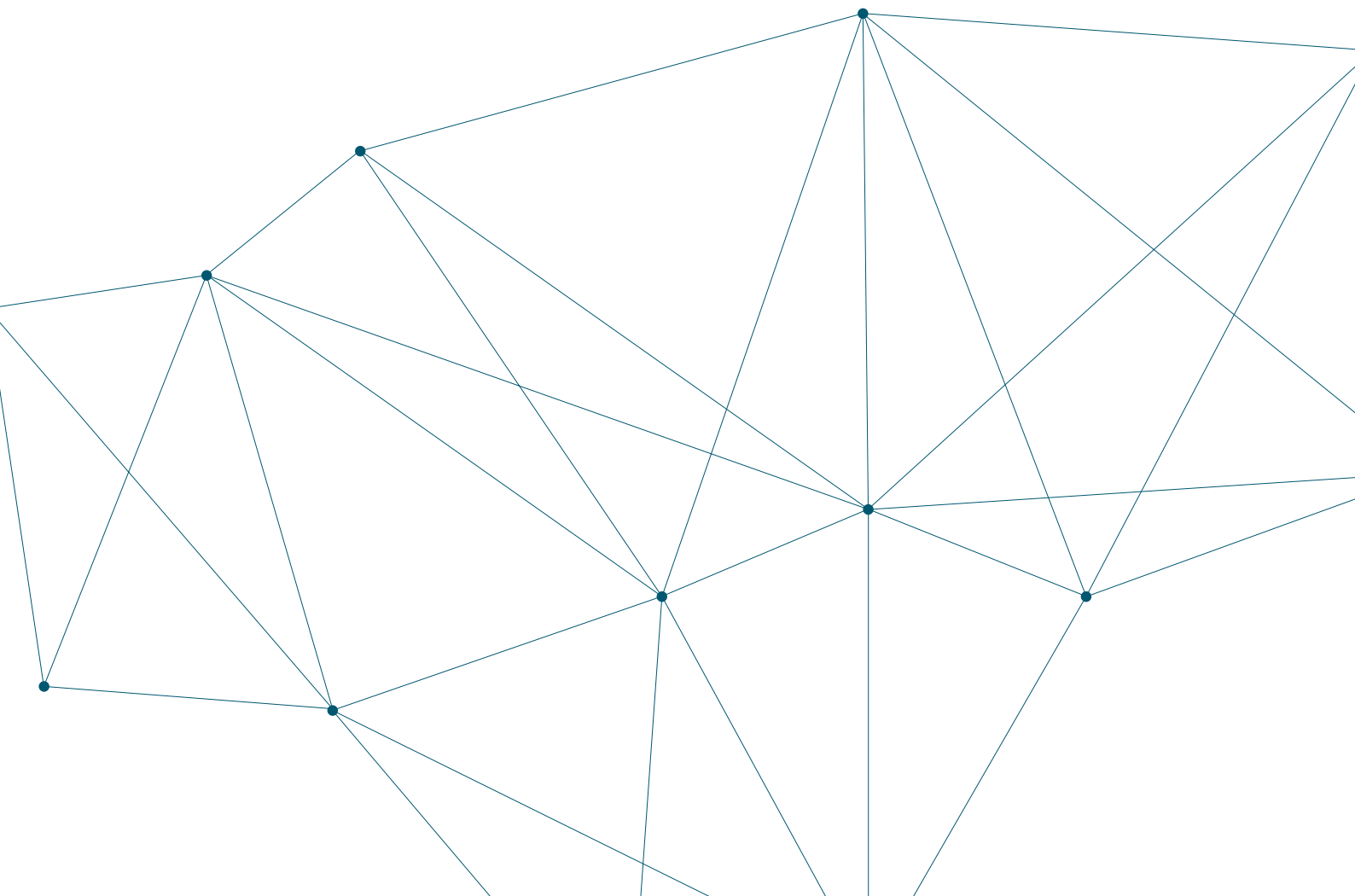
1. Een bedrijf levert een dataset aan. Dat kan via een bestand, maar meestal wordt er een live verbinding gelegd tussen data uit het CRM- of ERP-systeem en de D&B-database.
2. De aangeleverde bedrijfsrecords worden gematcht met de D&B-referentiedatabase en krijgen hun bijbehorende D-U-N-S nummers toegekend.
3. Bedrijfsrecords worden geverifieerd. Dubbele records, bedrijven die out of business zijn en bedrijven die tot hetzelfde concern behoren worden in kaart gebracht. Voor afwijkende data worden vervangsuggesties gedaan op basis van de correcte data in de D&B-database.
4. Het bedrijf ontvangt de eindresultaten rechtstreeks in het CRM- of ERP-systeem. Op het totaaloverzicht staat onder andere het aantal records van bedrijven die out of business zijn, het percentage aan duplicaten en afwijkende informatie.

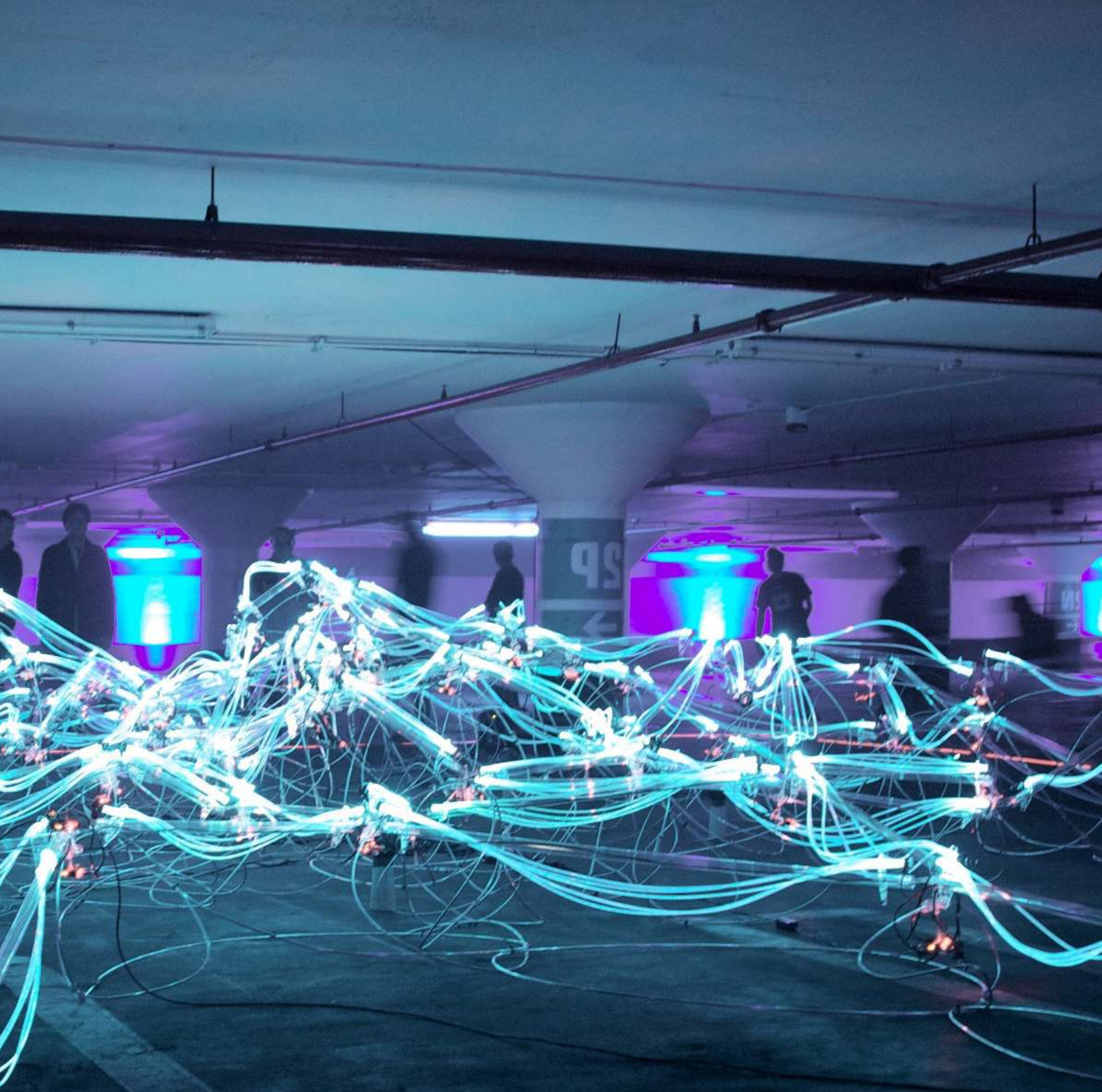
Hoe effectief dit opschonen kan zijn, bewijst de case van een bedrijf dat apparatuur en software voor metingen en testen maakt. Zelfs nadat het bedrijf een master data management-programma had uitgevoerd, vond Dun & Bradstreet tot wel 12 duplicaten van sommige businessentiteiten in de klantdata. Aan de hand van het D-U-N-S-nummer werden niet alleen duplicaten geïdentificeerd, maar konden ook de records worden gestandaardiseerd én concernstructuren worden vastgesteld.

Stap 2: schoon houden

Nu je bedrijfsdata schoon is, moet je het schoon houden. Hoe bescherm je een database tegen vervuiling? Door te zorgen dat nieuwe data direct juist wordt ingevoerd. In 9 van de 10 gevallen wordt de datavervuiling veroorzaakt door missers bij het handmatig invoeren. Denk aan spelfouten of ontbrekende informatie.

De oplossing: koppel je CRM- of ERP-systemen via een API aan de Dun & Bradstreet-database. Zowel nieuw ingevoerde als bestaande gegevens worden dan direct gecontroleerd, gecorrigeerd en aangevuld. Zo'n koppeling bespaart tijd, want je hoeft minder handmatig in te voeren. Bovendien is je data altijd up-to-date, correct en consistent in verschillende applicaties.



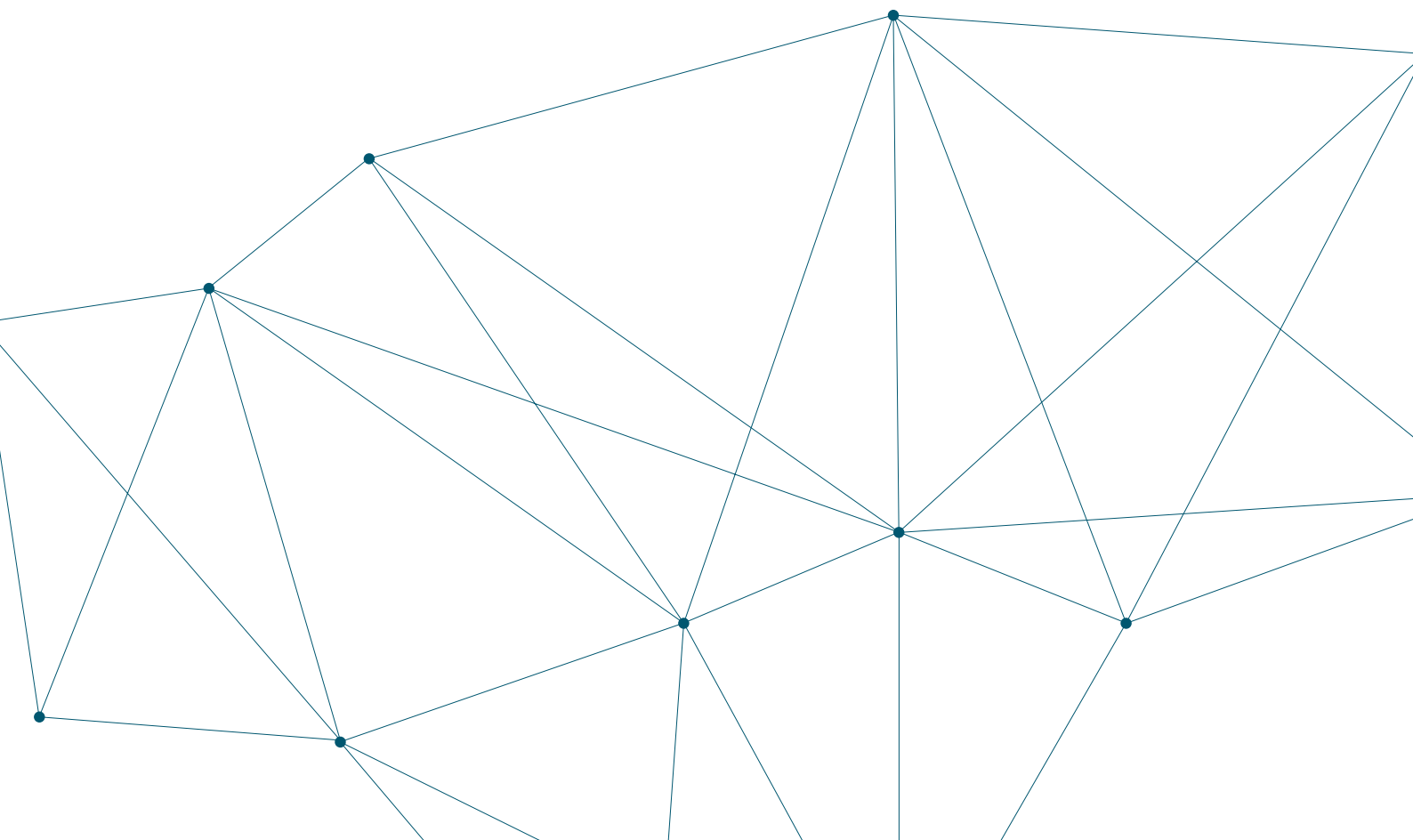


**Verrijken:
meer waarde uit
bedrijfsdata**

Heb je schone data? Mooi. Tijd om door te pakken met de volgende methode om de datakwaliteit te verhogen: verrijken. Waar opschonen is gericht op het elimineren van vervuilde data, gaat het bij verrijken om het toevoegen van waarde aan bestaande data.

Dat kan bijvoorbeeld door record linkage: het aan elkaar knopen van records over dezelfde entiteit in verschillende databronnen, zodat een breder beeld ontstaat. Of door statistische matching, waarbij je aanvullende data verkrijgt op basis van statistische methoden zoals voorspellende modellen.

Een andere verrijkmansier: dataelementen toevoegen aan een dataset. Die elementen kunnen bijvoorbeeld afkomstig zijn van overheidsinstellingen, open data-initiatieven, bedrijven die hun interne data vermarkten of partijen die externe commerciële data aanbieden.

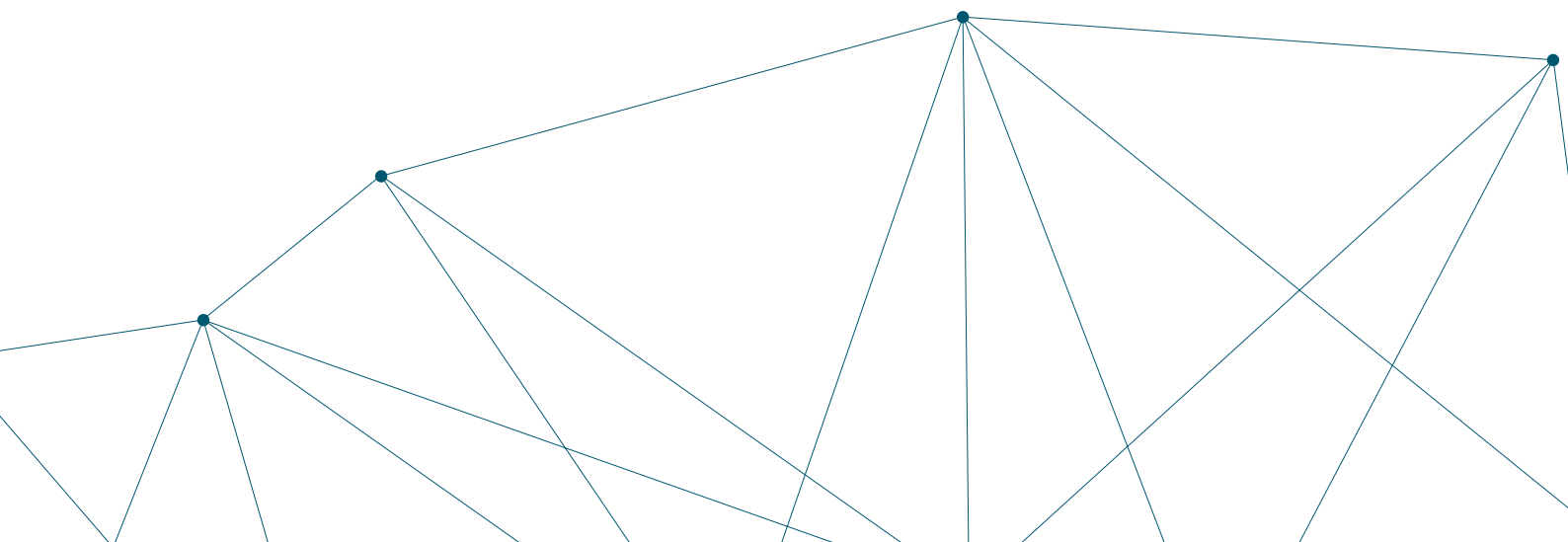


Stap 3: voeg externe bedrijfsdata toe

Zie daar de derde stap. Je spic en spanne interne bedrijfsdata kun je verrijken met externe bedrijfsdata, oftewel gegevens over je zakelijke relaties uit een externe bron. Dankzij het D-U-N-S-nummer kun je bijvoorbeeld de volgende dataelementen uit de Dun & Bradstreet-database toevoegen in je systemen:

- D-U-N-S-nummer
- Branchecodes zoals SIC, NAICS of NACE
- Geografische codes (ISO 3166)
- Concernstructuren
- NAW-gegevens
- Aantal werknemers

Waarom je dat zou doen? Nou, door je interne data met externe data te combineren ontstaat een compleet én geverifieerd beeld van je klanten, leveranciers en prospects. Waardoor je minder fouten maakt. En betere beslissingen neemt.



Stap 4: gebruik real-time data en inzichten

Is je bedrijfsdata schoon, heb je ervoor gezorgd dat het schoon blijft én is het verrijkt met externe data? Dan is het tijd voor de laatste stap: real-time gebruikmaken van extra hoogkwalitatieve data en inzichten over je zakelijke relaties.

Dat kan dankzij de Dun & Bradstreet-database. Zie het als Data-as-a-Service (DaaS): real-time en on demand beschik je over data in de cloud, waar en wanneer je maar wilt. Koppel je je databases aan de D&B-database, dan:

1. Behoud je automatisch optimale datakwaliteit omdat verouderde of incorrecte gegevens real-time worden gecorrigeerd.
2. Krijg je on demand extra data en inzichten over je zakelijke relaties, zoals krediet- en performancebeoordelingen, voorspellende indicatoren en modellen, en informatie over rechterlijke uitspraken, sancties en uiteindelijk belanghebbenden.

Alle data en inzichten hebben een gouden standaard, aangezien ze afkomstig zijn van betrouwbare partners van Altares Dun & Bradstreet en zijn onderworpen aan het strenge, gepatenteerde D-U-N-SRight-kwaliteitsproces. Gold in, gold out: dankzij deze real-time, hoogwaardige informatie neem jij geheid de beste beslissingen.



Datakwaliteit: voordelen en valkuilen



Het zal inmiddels duidelijk zijn: schroef jij de kwaliteit van bedrijfsdata op, dan kun je rekenen op evidente voordelen. Maar wie zijn datakwaliteit laat versloffen, loopt in valkuilen.

Voordelen



Klantervaring

Beschik je over veel hoogwaardige klantdata? Dan heb je 360° zicht op je klanten en weet je precies wat ze wel en niet willen. Zo kun je zorgen voor een hyperpersoonlijke aanpak – en dus voor optimale klanttevredenheid.

Operationele efficiëntie

Bespaar tijd en kosten. Het voorkomen van dubbele records kan bijvoorbeeld leiden tot lagere verzendkosten en voordeligere inkoopcontracten. En de productiviteit van medewerkers stijgt als ze geen tijd meer kwijt zijn aan het repareren van datamissers.

Betere en snellere besluiten

Betrouwbare data leidt tot betere besluiten, want er is geen noodzaak meer tot gokken. Aangezien jullie minder hoeven uit te zoeken, kunnen besluiten bovendien sneller worden genomen.

Compliance

Door actuele, accurate data kun je voorkomen dat je bijvoorbeeld zakendoet met een bedrijf dat op een sanctielijst staat. En dat kan zomaar een miljoenenboete schelen.

Marketing

Beschik je als marketeer over volledige klant- of prospectinformatie? Dan kun je gericht targetten, passendere aanbiedingen doen en op persoonlijker wijze communiceren.

Interne communicatie

Wanneer iedereen in de organisaties dezelfde informatie heeft, kijkt iedereen naar dezelfde waarheid en kunnen misverstanden en interne fricties worden voorkomen.

Valkuilen



Ondermijning van het vertrouwen

Beschikken medewerkers niet (altijd) over de juiste gegevens? Dan ondermijnt dat het vertrouwen, is er minder enthousiasme en bereidheid om te investeren in data, en worden vaker beslissingen genomen op basis van meningen – hetgeen de kans op fouten vergroot.

Gemiste omzet

Gebrekkige datakwaliteit leidt al snel tot procenten minder omzet. Denk aan sales die afketsen wegens gebrekkige klantdata, gemiste marketingkansen door ontbrekende gegevens over prospects, en beslissingen op basis van verkeerde cijfers.

Reputatieschade

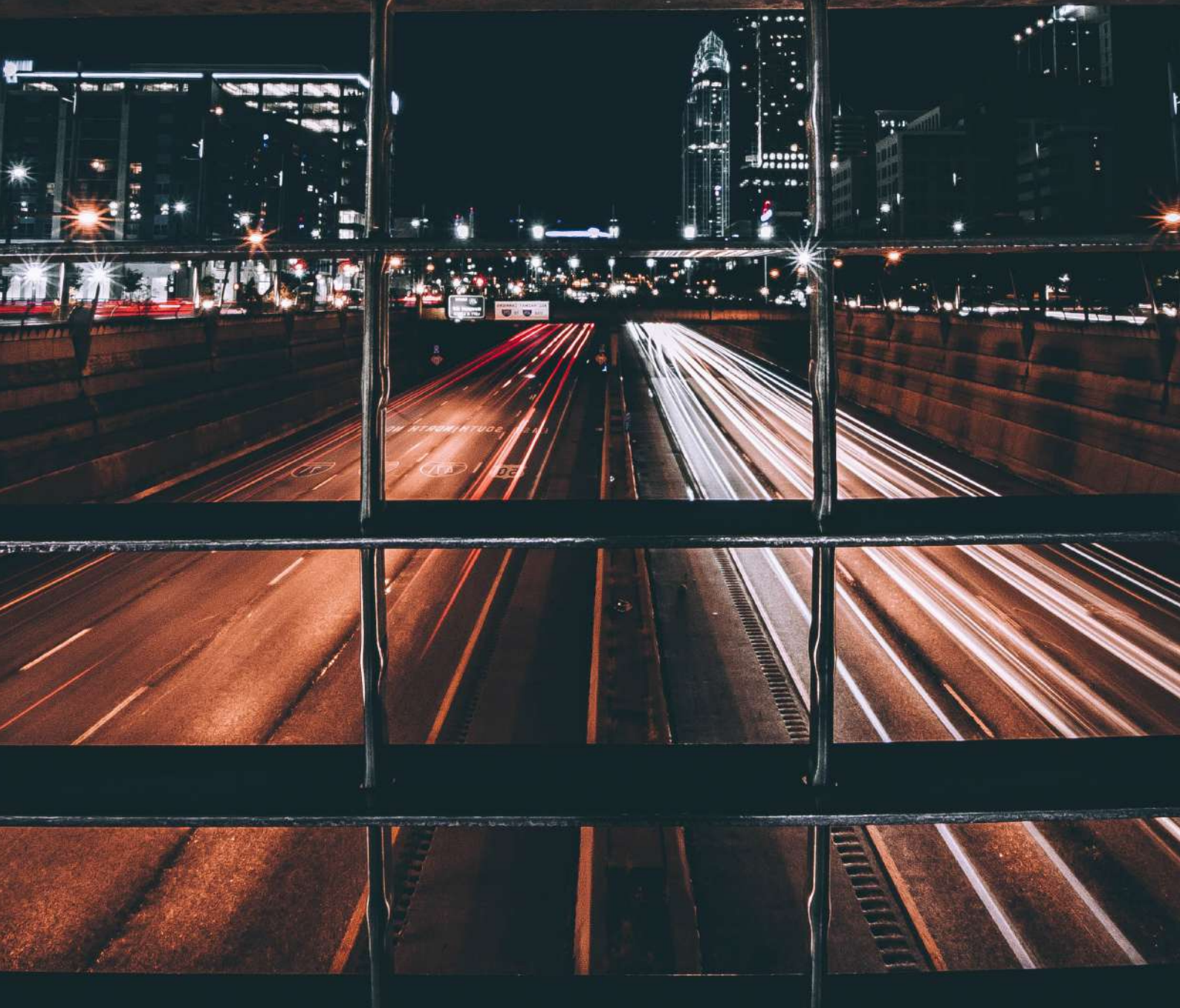
Slechte data kan je reputatie te grabbel gooien, bijvoorbeeld als je namen verkeerd spelt, overleden mensen aanschrijft of zakendoet met een organisatie die is gelieerd aan terroristische activiteiten.

Kostenverspilling

Brieven aan verkeerde adressen, dubbel betaalde facturen, tijdrovende zoektochten naar de waarheid: er zijn talloze redenen waarom gebrekkige datakwaliteit leidt tot verspilde kosten.

Opschonen, schoon houden en verrijken: het klinkt misschien allemaal niet zo spannend. De voordelen en valkuilen maken echter duidelijk dat je altijd in het achterhoofd moet houden: garbage in, garbage out. Lukt het jou om daar gold in, gold out van te maken? Dan beslis jij voortaan als de beste en wordt bedrijfsdata jouw kip met de gouden eieren.

Conclusie



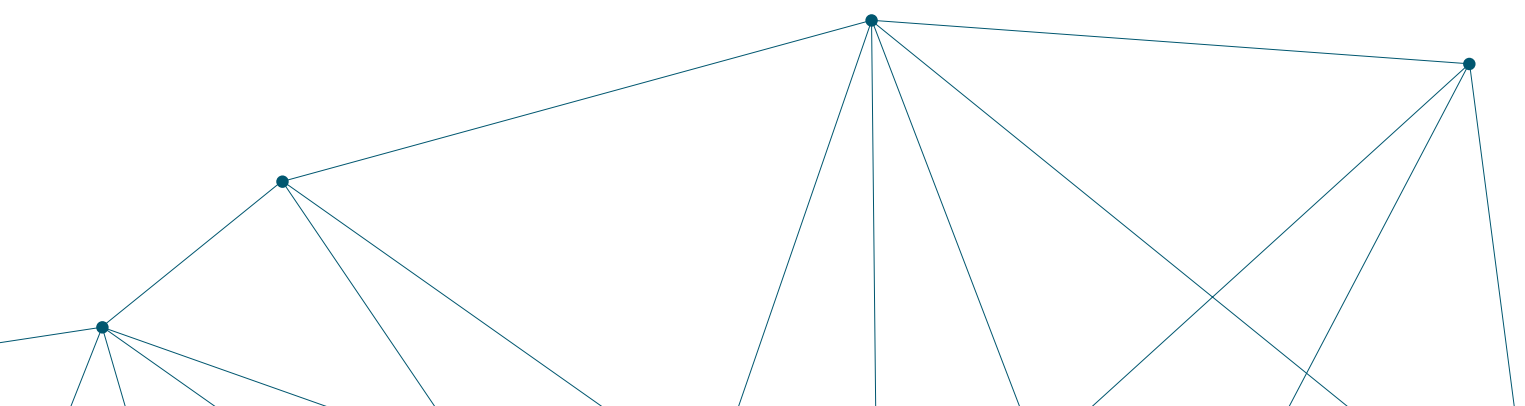
Datakwaliteit is essentieel voor bedrijven. Datamissers leiden tot foute besluiten, gemiste omzetkansen, tijdverspilling en reputatieschade, terwijl hogere kwaliteit zorgt voor bijvoorbeeld nieuwe omzetmogelijkheden, snellere en betere besluitvorming, slimmere marketing en een betere klantervaring.

Overal in je bedrijf zijn beslissingen en processen gebaseerd op data – dus bij alle afdelingen is hoge datakwaliteit van vitaal belang. Is de kwaliteit van je gegevens slecht? Dan zijn je beslissingen dat ook. Garbage in, garbage out.

Tallose factoren tasten de datakwaliteit aan, waarvan menselijke fouten de voornaamste zijn. Geen wonder dus, dat 84 procent van de ceo's bezorgd is over de kwaliteit van de data waarop ze hun beslissingen baseren.

Datakwaliteit is in het bijzonder van belang bij gegevens over je zakelijke relaties zoals klanten, leveranciers en prospects. Dit is namelijk master data, oftewel fundamentele informatie die bedrijfsbreed gedeeld moet worden in alle systemen, applicaties en processen.

Centraal in deze whitepaper staat de vraag: hoe kun je de kwaliteit van data over zakelijke relaties verhogen? Kort door de bocht: eerst opschonen, dan verrijken.



We hebben daarvoor een oplossing gepresenteerd, die bestaat uit 4 stappen:

1. Opschonen

Dun & Bradstreet kan sets van bedrijfsdata opschonen. Records worden gelinkt aan het D-U-N-S-nummer van de zakelijke relatie en vervolgens gematcht met de Dun & Bradstreet-referentiedatabase – de grootste commerciële database ter wereld. Zo kunnen dubbele records, bedrijven die out of business zijn en relaties tussen bedrijven worden geïdentificeerd – en meestal meteen gecorrigeerd. En verschillende, afwijkende gegevens over een bedrijf worden samengevoegd tot één uniform beeld.

2. Schoon houden

Wat schoon is, moet schoon blijven. Het D-U-N-S-nummer kun je gebruiken als een sleutel om bedrijfsrecords in verschillende systemen of applicaties met elkaar te koppelen. Zo ontstaat één uniform beeld van je zakelijke relaties binnen de hele onderneming. Koppel je je systemen via een API aan de D&B-database, dan worden nieuw ingevoerde en bestaande bedrijfsgegevens aan de hand van het D-U-N-S-nummer real-time gecontroleerd en gecorrigeerd.

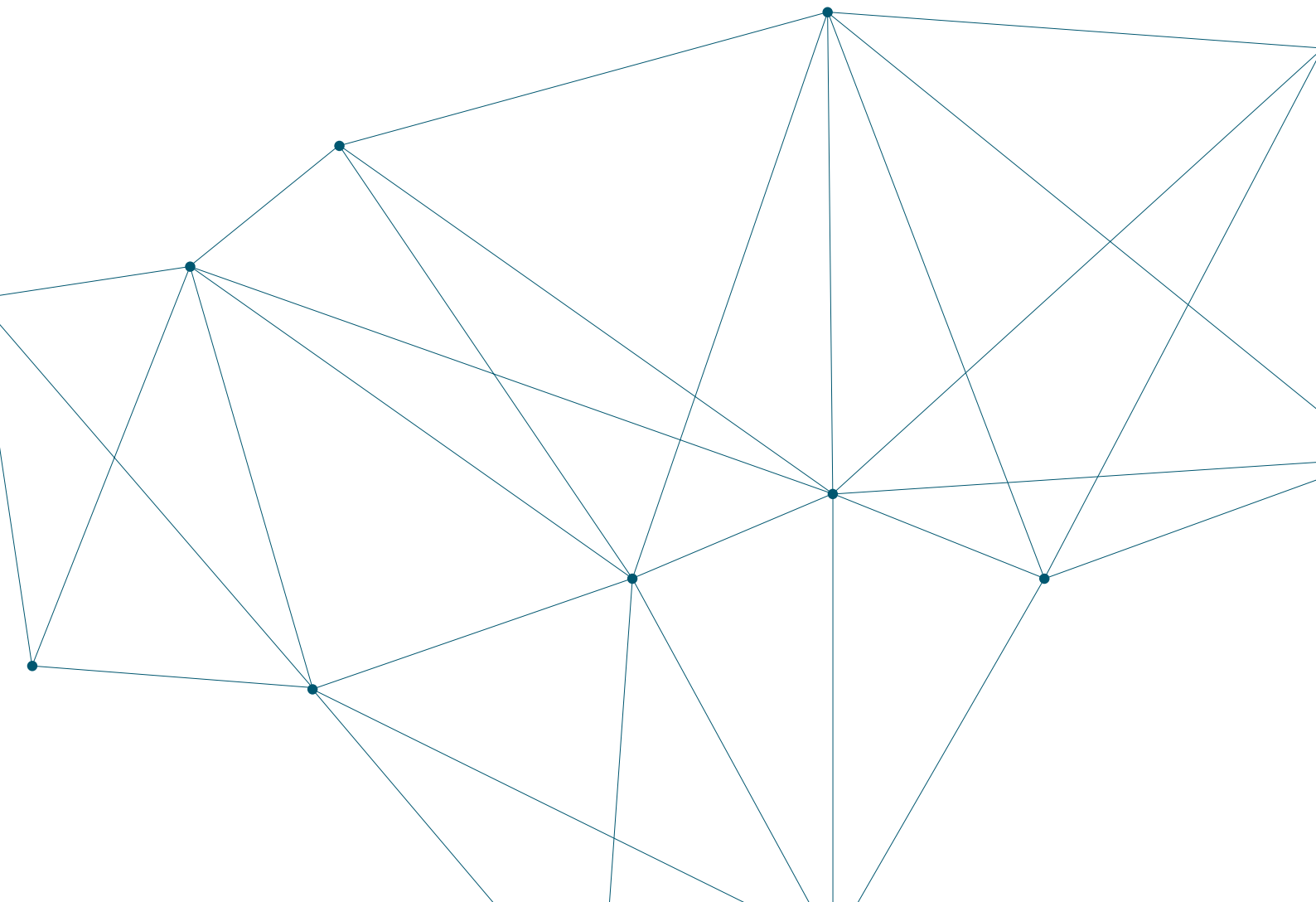
3. Verrijk met externe bedrijfsdata

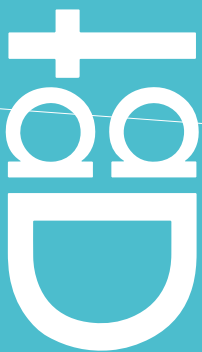
Interne gegevens kun je verrijken met externe bedrijfsdata zoals D-U-N-S-nummers, branchecodes, concernstructuren en NAW-gegevens. Daardoor ontstaat een compleet beeld van je klanten, leveranciers en prospects, maak je minder fouten, en neem je betere beslissingen.

4. Gebruik real-time data en inzichten

Heb je je databases gekoppeld aan de Dun & Bradstreet-database? Dan wordt niet alleen je interne data automatisch gecontroleerd en gecorrigeerd. Ook beschik je real-time en on demand over extra data en inzichten, zoals krediet- en performancebeoordelingen, voorspellende indicatoren en modellen, en informatie over rechterlijke uitspraken, sancties en uiteindelijk belanghebbenden.

Laat je je datakwaliteit versloffen, zo tonen we aan met 4 voorbeelden, dan kan dat behoorlijk veel nadeel opleveren. Aan de andere kant, zo blijkt uit 6 datakwaliteitkansen: gold in, gold out. Wie zijn datakwaliteit opschroeft, maakt van bedrijfsdata een kip met de gouden eieren.





Meer weten over opschonen of verrijken?

Wil je meer weten over de mogelijkheden tot opschonen en verrijken van Altares Dun & Bradstreet? Ga dan naar www.altares.nl of bel met onze customer service in Nederland (010-7109560) of België (02-4818300).