



Introductie

Ed Peelen



Inventarisatie

- > Wie is de data quality specialist in de zaal?



Inventarisatie

- > Wie is verantwoordelijk voor de kwaliteit van het integrale klantbeeld?



Inventarisatie

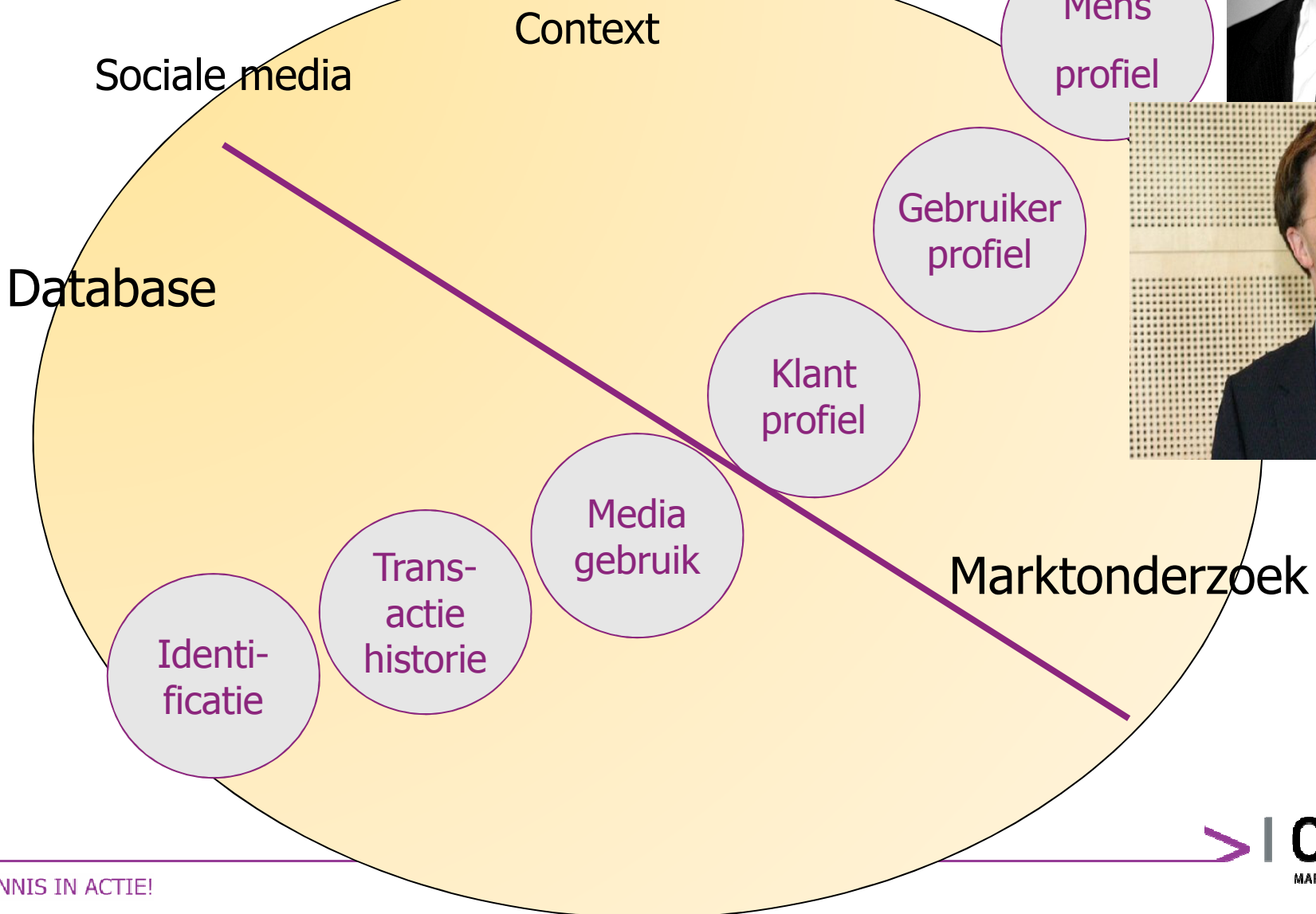
- > Welk budget is er voor datakwaliteit?
- > Zijn er smart doelstellingen voor datakwaliteit?



Inventarisatie

- > Is datakwaliteit een 'issue' in uw organisatie?

Integrale (en ideale) klantbeeld





Eric Drok
On the phone
September 1967



Joris Drok Multi contact center 2011



Zoom.nl login

Gebruikersnaam

Wachtwoord

INLOGGEN

[Wachtwoord vergeten](#)
[Aanmelden bij Zoom.nl](#)

Snelle start

Ben je hier voor het eerst?
Neem de tour en leer alles
over Zoom.nl.



ZOOM TOUR

Categorieën

- [Architectuur](#) (122171)
- [Bewerkte fotografie](#) (50073)
- [Dieren](#) (214427)
- [Erotiek](#) (11919)
- [Flits!](#) (21299)
- [Landschap](#) (171731)
- [Macro's](#) (115682)
- [Natuur](#) (142306)
- [Overig](#) (90129)

Groep: Wereld Natuur Fonds Groep



[Overzicht](#)

[Leden](#)

[Geef de aarde door](#)

[Foto's Groep](#)

[Wat WNF doet](#)

[Info WNF](#)



Aantal leden: 4369

Aantal foto's: 8565

Opgericht op: 2 dec 2009

Toegang: Openbare groep

Beheerders: [edojan](#), [wnf](#), [angela-lingers](#)

[Vind ik leuk](#)

48 personen vinden dit leuk.

Omschrijving

De WNF-groep is speciaal voor Zoomers met passie voor fotografie en natuur & wilde dieren. Deel jouw mooiste wilde dieren of natuurfoto's en wie weet zie je jouw foto terug in het Panda magazine of op wnf.nl

WORD LID VAN DEZE GROEP

**KLIK HIER VOOR FOTOWEDST
GEEF DE AARDE DOOR**



Registreren

Met Facebook ben je verbonden en deel je alles met iedereen in je leven.



- Prikbord
- Info
- Foto's
- Word donateur
- Evenementen
- Twitter**
- YouTube
- Forum
- Video's
- Links

Over

Het WNF bouwt aan een toekomst

Wereld Natuur Fonds (WNF) ▶ Twitter

Vind ik leuk

Non-profitorganisatie · Zeist

Wereld Natuur Fonds

@wnfnederland Zeist, Nederland

Follow



wnfnederland

Schrijf je in voor de WNF Challenge 2012! <http://t.co/93bFsbPH> Geef de aarde door! #WNF #WNFChallenge #MTB #zeilen #hardlopen #WNFChallenge

about 16 hours ago · view



wnfnederland

@rune_huisken Wat een goed initiatief van hem. Heel veel succes met de verkoop en alvast bedankt voor jullie bijdrage. ^IK

about 23 hours ago · view



wnfnederland

@elseboutkan We zullen het direct terugkoppelen. Bedankt voor het doorgeven. ^IK

about 24 hours ago · view



wnfnederland

@elseboutkan We zijn geen partner van Essent maar werken samen met Eneco. ^IK

about 24 hours ago · view



wnfnederland

Geslaagde Bamboeclub Vriendjesdag in Ouwehands Dierenpark Rhenen. Bedankt Bamboekidsz en familie voor jullie komst! ^DD <http://t.co/B3bu541P>

about 2 days ago · view



Een fout is snel gemaakt

jansen

cruijsberghs

1

svh

K.A. kant. art.

advocaat

jnasen

kruisbergs
spellingsverschil

l

esveha

kantoorart. KA

jurist

tikfout

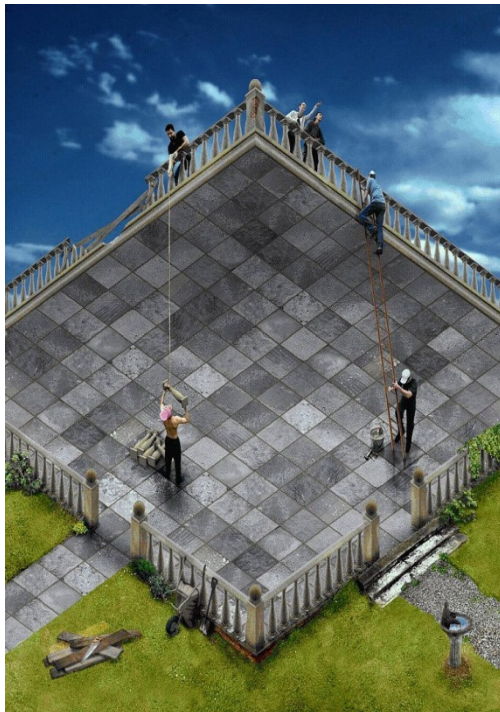
leesfout

associatiefout

schrijfwijze

synoniem

Een fout is snel gemaakt



Mateijsen
Matheijsen
Matheysen
Mathijse
Mathijsse
Mathyse
Mathyssen
Matijssen
Mattheijsen
Mattheysen

Matthijse
Matthijsse
Matthijszen
Matthyssen
Mattijse
Mattyssen
Mateysen
Matheijssen
Matheysen
Mathijsen

Mathijssen
Mathysen
Matijsen
Matteijssen
Mattheijssen
Mattheyssen
Matthijssen
Matthysse
Mattijsen
Mattijssen



Verspreide opslag

- > Aantal databases met klantinformatie varieert van 5 tot 700
- > Minder dan 50% van de organisaties heeft een single view van de klant (Gartner, 2009)



Behoeftte aan management

- > Als de grenzen tussen afdelingen, organisaties en applicaties als CRM en ERP verdwijnen, groeit de behoefte aan het managen van de klantgegevens

De consequenties van onvoldoende datakwaliteit

- > **Bijvoorbeeld: in 80% van je klantrecords komt minimaal een fout voor**
- > **Herstelkosten**
 - 30% van de medewerkers in de back office zijn bezig met het oplossen van kwaliteitsproblemen
- > **Vertrouwensschade**
 - Bij medewerker en klanten
- > **Materiële schade**
 - Werkkapitaal, churn ...

ILLUSTRATIE

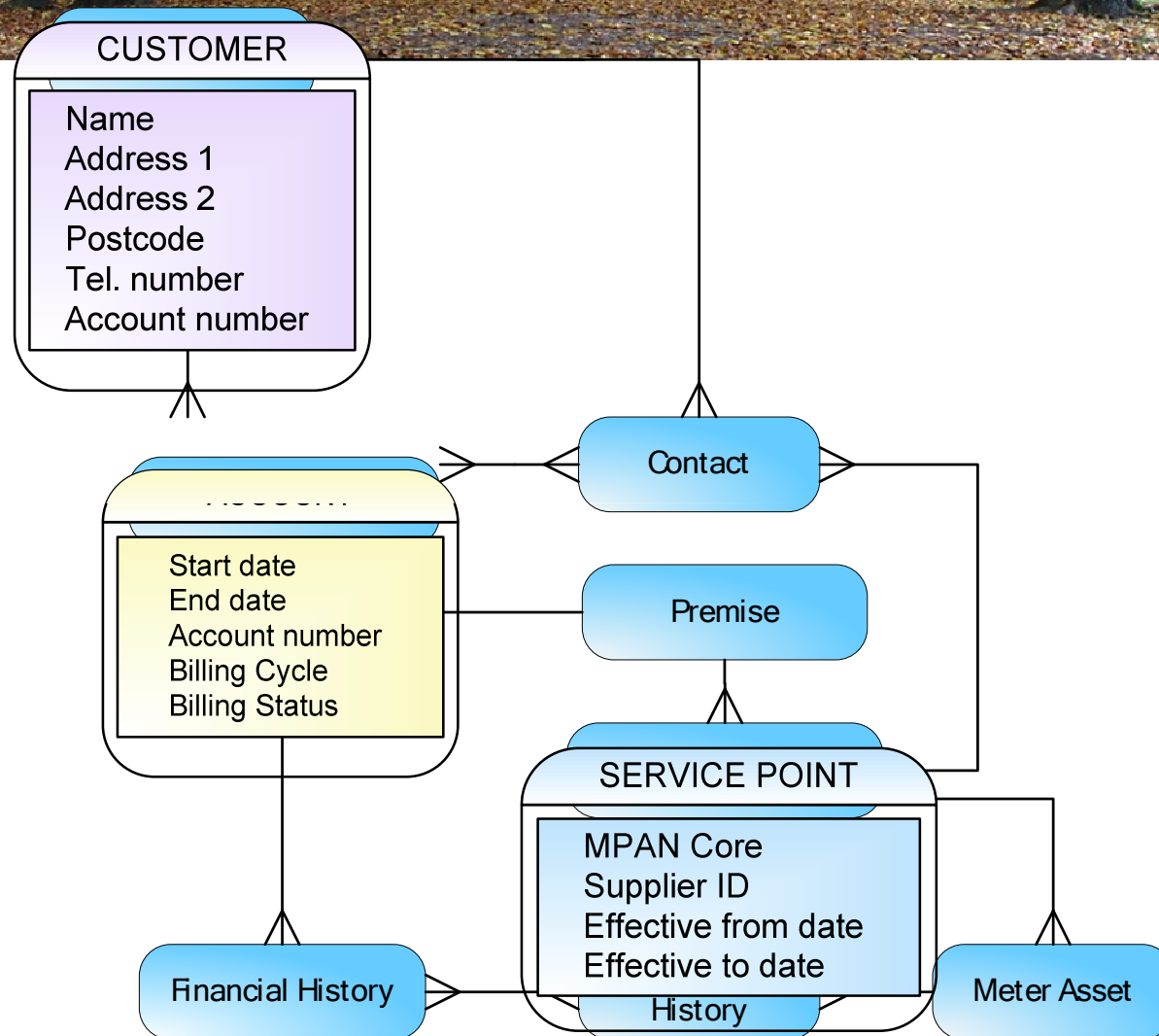


Management klantgegevens

- > Management commitment
- > Middelen beschikbaar stellen
- > Rollen beleggen (ownership, gebruikers, actualiseren, ...)
- > Procedures en werkvoorschriften
- > Opleiding & Instructie
- > Transparantie: service level agreements, afrekenen voor gebruik en vervuiling
- > Periodieke audit

Conceptueel data model

Energiesector





Agenda

- > Wereld Natuur Fonds
 - Data Quality Award
- > Human Inference
 - Customer data en het gebruik in processen
- > Achmea
 - Organiseren voor datakwaliteit



Discussie

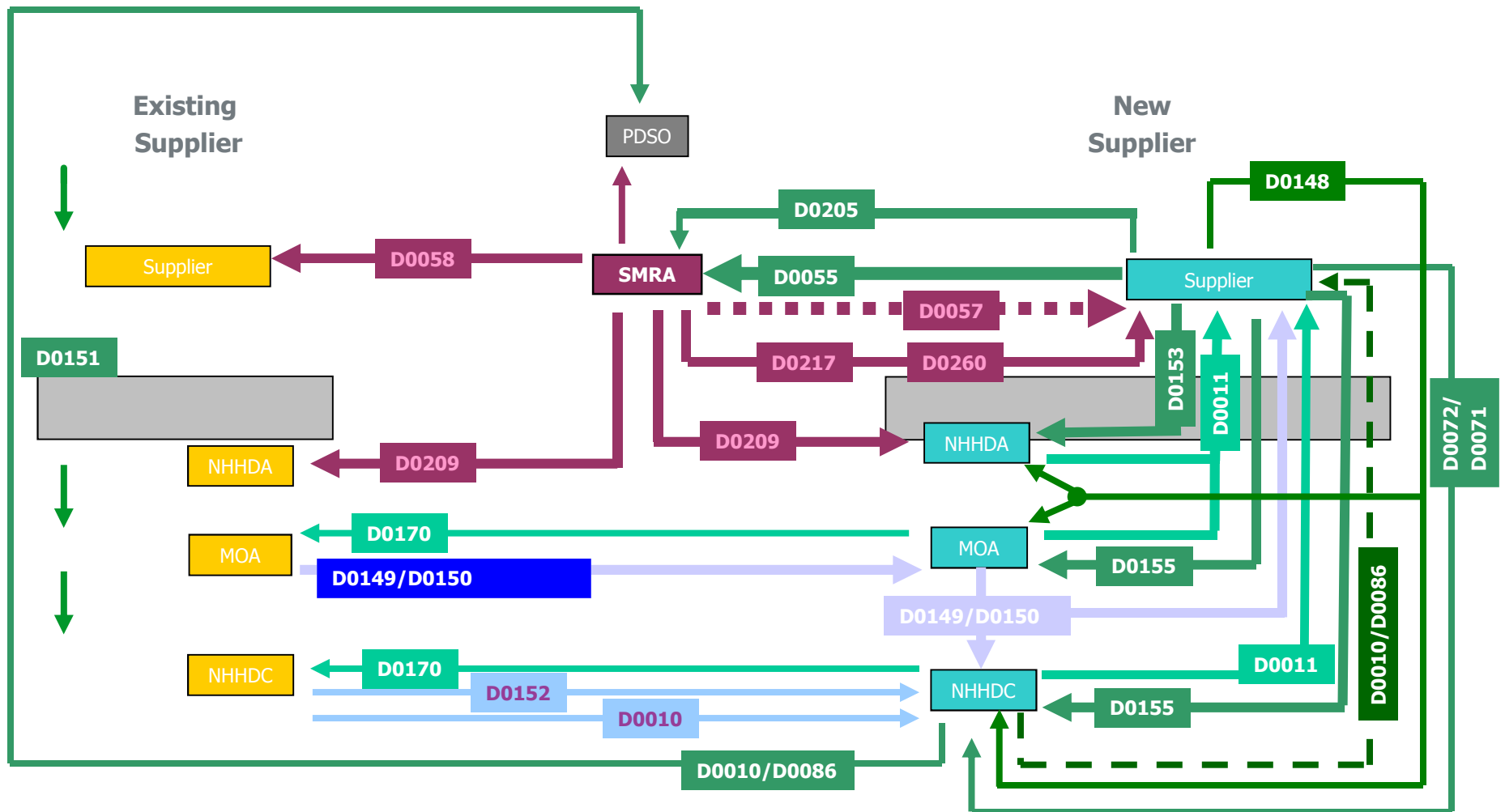
- > Hoe krijg ik het managen van de kwaliteit van het integrale en actuele klantbeeld op de agenda?



Discussie

- > Nummerportabiliteit (in het bankwezen) maakt kwaliteitsmanagement van customer data actueel

Begrijpen van het gebruik van de master data in het klantproces - *switchen*





Discussie

- > Hoe is een goede business case opgebouwd voor het managen van de kwaliteit van het integrale klantbeeld opgebouwd?



Discussie

- > TTT (Tien top tips) om het ideale integrale klantbeeld dichterbij te brengen
 - Marketeer versus de databasemanager