

QuaData brengt data collaboration in de praktijk bij Liantis

Nauwe samenwerking, betere datakwaliteit

De integratie van bedrijven tot één groep vraagt meer dan een nieuwe naam. Via een hub die alle databronnen ontsluit, komt Liantis tot de gewenste single customer view. QuaData tekende voor de aanpak van de data governance en het bijhorende beheer van de datakwaliteit.



Liantis is een dienstengroep die zelfstandige ondernemers en werkgevers op elk moment van hun traject de gepaste oplossing aanreikt: van de start als zelfstandige, over de aanwerving van personeel, de uitbouw van een HR- en welzijnsbeleid, tot aan het pensioen. Liantis biedt haar dienstverlening aan van op zestig locaties in België. Tot 2018 vormde het huidige Liantis een groep met diverse merken, waaronder ADMB (sociaal secretariaat), Zenito (sociaal verzekeringsfonds), Provikmo (preventie) en Talent Services (interimdiensten).

Elk merk bediende een specifieke doelgroep, al waren er uiteraard ook heel wat raakvlakken. Nogal wat werkgevers en werknemers hadden een relatie met verschillende bedrijven uit de groep. Liantis besliste om alle activiteiten onder één merknaam te bundelen en tegelijk ook achter de schermen alles samen te brengen. Dat bleek al snel een behoorlijke uitdaging. De bedrijven die tot Liantis samensmolten, waren stuk voor stuk het resultaat van een eigen traject. Zo hadden ze doorheen de jaren elk hun eigen datasystemen uitgebouwd, waardoor het niet zomaar mogelijk was om in een vingerknip – over de grenzen van de gebundelde bedrijven heen – een single customer view tevoorschijn te halen.



liantis



QuaData
TRUST YOUR DATA

Centrale hub

“De rebranding van de groep als Liantis hangt nauw samen met de belangrijkste strategische pijler van de groep”, zegt Saskia Deschepper, projectleider bij Liantis. “We willen de klant door en door kennen, doorheen onze verschillende afdelingen. Daarom hadden we nood aan een duidelijk zicht op de klant via een unieke klantenfiche.” Historisch was er vaak wel al samenwerking tussen de afdelingen, maar ze hadden geen zicht op elkaars data. Het klassieke voorbeeld is dat van een adreswijziging. In principe moest de klant die wijziging bij elke afdeling afzonderlijk melden, omdat er geen connectie bestond tussen de onderliggende systemen.

Om stap voor stap tot de unieke klantenfiche te komen, besliste Liantis in eerste instantie een overzicht te creëren. “We hebben een centraal persoonsrepertorium gebouwd, waar alle data samenkomen en waar we de unieke klanten-data uit distilleren”, zegt Geert Verlinde, informatiearchitect bij Liantis. “Die oplossing fungeert als datahub, als een soort kruispuntbank.” Binnen die hub bracht Liantis dertien databronnen over klanten samen. “Governance was daarbij een belangrijk aandachtspunt”, legt Geert Verlinde uit. “De variëteit binnen de dienstverlening van Liantis is heel groot. Dat maakte het een complexe oefening. Niet alle afdelingen bleken immers dezelfde data op dezelfde manier bij te houden.



Data stewards



De beslissing van Liantis om op die manier tot een bron van master data te komen, leidde bijna vanzelf tot een bijkomend vraagstuk rond datakwaliteit. Bij de samenvoeging van de data uit de diverse systemen waren bepaalde compromissen noodzakelijk, al was het maar om de voortgang van de hele oefening niet nodeloos in het gedrang te brengen. Tegelijk koppelde Liantis aan de bouw van de master een set regels rond datakwaliteit, om zo de kwaliteit van de masterdata te monitoren en te verbeteren. Na een inleidend traject met een maturiteitsbevraging en een reeks workshops, bouwde QuaData samen met Liantis een organisatie uit voor het beheer van de masterdata, gebaseerd op data owners en data stewards.

“De data stewards zijn experts uit de business die weten welke data er in de hub beschikbaar zijn”, zegt Rebecca De Craecker, die bij Liantis als centraal aanspreekpunt voor de data stewards optreedt. “Die domeinexpertise is onmisbaar. De stewards weten daardoor ook waar er bij de masterdata ruimte is voor verbetering.” Het verhaal van de hub kan immers maar het beoogde doel bereiken wanneer de brondata het juiste kwaliteitsniveau hebben. “Dat is precies de reden waarom we de stewards inschakelen”, zegt Saskia Deschepper. “Zo laten we de masterdata op een praktische en pragmatische manier evolueren.”

Nauwe samenwerking

QuaData tekende mee een aantal sleutelprocessen uit, zoals het beheer van problemen en het beslissingsproces rond verbetervoorstellen van de stewards. “Tegelijk was het ook belangrijk om rond de datakwaliteit een aantal KPI's te definiëren”, zegt Rebecca De Craecker. Ook dat gebeurde via een nauwe samenwerking tussen QuaData en de stewards. “Het leverde een meetsysteem op waarmee we de datakwaliteit heel gericht naar het gewenste niveau kunnen loodsen.”

De term die het hele traject wellicht nog het best omschrijft, is data collaboration. De toegevoegde waarde die Liantis uit de masterdata haalt – het unieke zicht op de klant – is maar mogelijk doordat de afdelingen in overleg de juiste keuzes maken rond data. “Het hele concept staat er intussen”, zegt Saskia Deschepper, “met niet alleen de KPI's, maar onder meer ook een verklarende woordenlijst

die voor tekst en uitleg zorgt, naast de nodige policies rond de correcte invoer van data. En het spreekt voor zich dat bij het hele traject ook een belangrijk luik veranderingsbeheer hoort.”

Data ondersteunen strategie

De verwachting is dat Liantis in de toekomst meer masterdata blijft identificeren. Het is een evolutie die moet bijdragen aan het ultieme streefdoel van Liantis: de klant door en door kennen en op het juiste moment de juiste dienst aanbieden. “Dat is waar je je als dienstengroep mee differentieert”, besluit Geert Verlinde. “Het hele dataverhaal past in die optiek: de groep intern efficiënter laten werken, zodat we efficiënter kunnen optreden voor onze klanten.”

www.liantis.be
www.quadate.eu

De centrale term is **data collaboration**. De toegevoegde waarde die Liantis uit de master data haalt, namelijk het unieke zicht op de klant, is enkel mogelijk door samen de juiste keuzes rond data te maken.

QuaData coachte Liantis in het traject om daarvoor de juiste organisatievorm met rollen en verantwoordelijkheden op te zetten.

