

REFERENTIE

ABN AMRO

Verzekeringen zet grote stap in datastrategie met Denodo Platform & Microsoft Azure

THE BEST OF ICT WITH A HUMAN TOUCH

ABN AMRO Verzekeringen is een joint venture van NN Group (51%) en ABN AMRO Bank (49%). En richt zich op de Nederlandse particuliere en zakelijke verzekeringsmarkt. ABN AMRO Verzekeringen bedient meer dan een miljoen klanten via het distributienetwerk van ABN AMRO Bank. En denkt in kansen, maar ziet ook de risico's. Door zaken goed te verzekeren, vergroten klanten de kans op een toekomst zonder zorgen.

ABN AMRO Verzekeringen maakte tot 2018 gebruik van een klassieke data warehouse architectuur. De noodzaak om datagedreven te werken groeide de afgelopen jaren in de organisatie. Het huidige data warehouse was steeds minder in staat om aan die wens te voldoen. Een werkgroep binnen ABN AMRO Verzekeringen besloot dat het daarom tijd werd om te migreren naar een moderne data architectuur. Axians

adviseerde ABN AMRO Verzekeringen om te kiezen voor een logisch data warehouse gebaseerd op het Denodo datavirtualisatieplatform en het Microsoft Azure cloudplatform. Daarnaast ondersteunde Axians bij de implementatie van de moderne data architectuur bij ABN AMRO Verzekeringen.

VRAAG NAAR DATA NEEMT TOE

Carin Velthausz, Lead Product Owner Data bij ABN AMRO Verzekeringen: "We hebben als joint venture behoorlijk wat stakeholders. We rapporteren grotendeels over dezelfde informatie, maar overal net even anders. We hebben te maken met onze interne business units en de beide organisaties van de joint venture: NN Group en ABN AMRO. Daarnaast rapporteren we via NN aan verschillende toezichthouders zoals de Autoriteit Financiële Markten (AFM) en De Nederlandsche Bank (DNB)."



“De laatste jaren merken we dat de vraag naar betrouwbare, frequente en actuele data in onze organisatie flink toeneemt. Onze drang om datagedreven te worden komt voort uit de wens om onze beslissingen beter te kunnen onderbouwen. De afdeling marketing & verkoop heeft bijvoorbeeld de wens om de voortgang van campagnes elke dag te meten. Zijn er meer verzekeringen verkocht door een bepaalde campagne en waardoor? En de afdeling operations wil kunnen monitoren of wij onze beloftes naar klanten ook nakomen. Handelen we claims ook echt binnen 5 werkdagen af? Waar in het werkproces is versnellen waardevol? Dat soort vragen waren met ons huidige data warehouse lastig te beantwoorden. Het kostte veel moeite om informatie uit verschillende bronsystemen te combineren en daar actuele rapportages van te maken. Meestal kregen onze business units slechts maandelijks een update over de voortgang van campagnes of de kwaliteit van onze dienstverlening. Dat was een belangrijke overweging om ons huidige data warehouse te vervangen.”

Het laatste zetje kwam eind 2018, toen duidelijk werd dat er binnen afzienbare tijd niet langer support op de tooling en database van het huidige data warehouse van ABN AMRO Verzekeringen geleverd zou worden. Richard van der Haag, Data Architect bij ABN AMRO Verzekeringen: “Dat was voor ons de aanleiding om op zoek te gaan naar een nieuwe oplossing, die ons wel de flexibiliteit en datakwaliteit kan bieden om datagedreven te werken. In diezelfde periode werd ook duidelijk dat ABN AMRO Verzekeringen belangrijke bronsystemen ging migreren naar nieuwe bronsystemen die ook in de cloud komen. We kwamen daardoor tot de conclusie dat we niet door wilden met een traditioneel data warehouse, waarbij we data voortdurend moesten kopiëren, transformeren en combineren. Daarna zijn we gaan kijken naar passende oplossingen. Op basis van

“Het Denodo Platform is een gebruiksvriendelijk platform waarin je snel de weg leert kennen en snel tot resultaten kunt komen.”

Carin Velthausz - ABN AMRO Verzekeringen

een grondige selectieprocedure hebben we er uiteindelijk voor gekozen een logisch data warehouse te ontwikkelen met Axians als onze implementatiepartner.”

GEEN OMKIJKEN NAAR OMVANG, LOCATIE EN TECHNIEK

Richard van der Haag: “We hebben het logisch data warehouse ontwikkeld op Microsoft Azure en het Denodo Platform. Daarmee wordt onze data op één centrale plek aangeboden aan de datagebruikers, zonder dat die data ook daadwerkelijk fysiek op die plek aanwezig moet zijn. In de oude situatie moesten alle datastromen zich conformeren aan het uniforme datamodel van ons data warehouse. We waren voortdurend bezig om gegevens uit verschillende databases fysiek om te zetten naar één standaard met ETL (Extract Transform Load) en het ontsluiten van nieuwe bronsystemen kostte ons weken of zelfs maanden. We verwachten nu met datavirtualisatie veel flexibeler te zijn, omdat data nagenoeg niet gedupliceerd wordt. Bovendien maken omvang, locatie en techniek van onze bronsystemen veel minder uit. We kunnen data uit on-premise en cloudoplossingen flexibel met elkaar combineren. We ontsluiten nieuwe databronnen veel sneller en eenvoudiger. Wat nog wel spannend is, is de snelheid waarmee we grote hoeveelheden data uit de bron kunnen binnenhalen naar het dataplatform (van cloud naar cloud). Dat gaan we in de komende maanden ervaren.”

Doelstellingen

- ▶ Vervanging van het klassieke data warehouse door een moderne data architectuur.
- ▶ Toewerken naar een flexibel dataplatform dat transparanter de kwaliteit van data waarborgt en het ontsluiten van nieuwe databronnen sterk vereenvoudigt en versnelt.
- ▶ Creëren van een omgeving waar gebruikers makkelijk zelf data en datasets kunnen vinden en data op de juiste manier kunnen interpreteren en gebruiken (selfservice BI)

Oplossing

- ▶ Een moderne data architectuur waarmee data op één centrale plek wordt aangeboden, zonder data te dupliceren.
- ▶ Een dataplatform dat nieuwe databronnen sneller en eenvoudiger ontsluit en maximaal gebruikmaakt van de rekenkracht en functionaliteit van bronsystemen.
- ▶ Een gebruiksvriendelijk dataloket waar data overzichtelijk wordt aangeboden en dat inzicht geeft in definities, autorisaties en herkomst van data.



“Met de Data Catalog van het Denodo Platform creëren we bovendien een makkelijk toegankelijk dataloket. Onze schade particulier medewerkers kunnen nu data en datasets veel makkelijker vinden en krijgen ook meer zicht op definities van data en metadata, autorisaties en de herkomst van data. Als ze nu naar gegevens kijken, zien ze direct waaruit die zijn opgebouwd. Dat helpt ervaren gebruikers, maar ook mensen die slechts af en toe data gebruiken, om data op de juiste manier te interpreteren. Bovendien kunnen wij monitoren welke informatie onze medewerkers raadplegen. En we kunnen per gebruiker de autorisatie regelen, om ervoor te zorgen dat gevoelige informatie niet in de verkeerde handen terecht komt”, aldus Richard van der Haag.

BEWEGEN NAAR SELF-SERVICE BI

Carin Velthausz: “Door het logisch data warehouse hebben we flinke stappen gezet in onze datastrategie. In de oude situatie maakte ons team kant-en-klare rapportages, maar nu bewegen we naar self-service BI. Wij zorgen voor geprepareerde en geschoonde datasets en gebruikers gaan vervolgens zelf aan de slag om dashboards, rapportages en analyses te ontwikkelen en te presenteren aan data consumers. Het Denodo Platform is een gebruiksvriendelijk platform waar je snel de weg leert vinden en snel tot resultaten kunt komen. Het biedt ruimte voor de individuele wensen van iedere gebruiker, van data scientists, data analist tot data consumer. Zo heeft de afdeling marketing en verkoop direct inzicht in commerciële cijfers in termen van instroom en uitstroom per verzekering en de onderliggende dekkingen. Resultaten van lopende campagnes zijn zo goed te volgen en bij te sturen. Een andere afdeling, de afdeling operations schade particulier, werkt nu met diverse workflow-gerelateerde datasets om te monitoren of we onze klantbeloftes waarmaken. En voor SOS –

“Het Denodo Platform biedt ruimte voor de individuele wensen van iedere gebruiker, van data scientists, data analist tot data consumer.”

Carin Velthausz - ABN AMRO Verzekeringen

onze externe partner die buiten kantoor tijden onze klanten te woord staat – hebben we nu data uit verschillende bronsystemen gecombineerd om ze te voorzien van alle benodigde klantinformatie. Dat combineren maakt de overgang van een oud naar een nieuw bronsysteem makkelijker. Vanuit alle hoeken horen we enthousiaste reacties. Dat is voor ons een teken dat we samen goed bezig zijn.”

AGILE WERKEN EN DATA GOVERNANCE OP ORDE

Richard van der Haag: “Daarnaast zien we ook andere voordelen. Het Denodo Platform ondersteunt ons in de transitie naar agile werken. Voorheen vroegen gebruikers om een bepaalde rapportage en kregen ze twee maanden later een volledig product. Als het dan niet goed was, moesten we weer deels opnieuw beginnen. Nu zijn we veel flexibeler en kunnen we snel samen met de datagebruikers een prototype van een dataset ontwikkelen. Zo kunnen we sneller bijsturen als de wensen van de gebruiker toch afwijken van het oorspronkelijke idee. Ook biedt deze werkwijze de kans om vanuit de gebruiker gevoel en inzicht te krijgen in de data engineer complexiteit en visa versa.”

Carin Velthausz: “Gelijktijdig met het opzetten van het dataplatform hebben we de data governance van data delivery opgezet en die is nu veel beter op orde. Voorheen kwam het nog wel eens voor dat we een fout ontdekten

in een rapportage en meerdere mensen uit verschillende teams vervolgens uren bezig waren om die fout te achterhalen en te corrigeren. Nu dupliceren we geen data meer, maar halen informatie direct uit de bronsystemen. De verantwoordelijkheden zijn duidelijk beschreven en belegd. De business is verantwoordelijk voor de invoer van de data en is als data-owner dus verantwoordelijk voor de kwaliteit van de data. Het functioneel en logisch juist gebruik van de data is de verantwoordelijkheid van de data-gebruiker. En wij van het dataplatform beheren de data. Deze keten dwingt tot meer samenwerken en dat is voor de hele organisatie wennen. Het vraagt om een verandering van cultuur en daar zijn we druk mee bezig.”

Voordelen voor de klant

- ▶ Gebruikers kunnen zelf aan de slag met datasets om dashboards, rapportages en analyses te ontwikkelen en ze kunnen data op de juiste manier interpreteren.
- ▶ Agile werkwijze om samen met IT en de business prototypes van datasets te creëren en sneller tot betere resultaten te komen.
- ▶ Grip op welke informatie medewerkers raadplegen, welke definities ze gebruiken en welke autorisaties ze precies hebben.



WAARDE TOEVOEGEN VOOR DE BUSINESS

Richard van der Haag: "De keuze om dit traject samen te doen met Axians was simpel. We hadden het Denodo Platform en Microsoft Azure zelf kunnen implementeren, maar dat had ons veel tijd meer gekost dan nu het geval. De consultants van Axians hebben veel ervaring met het logisch data warehouse en weten hoe de producten werken. Ze weten waar ze rekening mee moeten houden in zo'n traject en kennen de do's en don't's. We waren nog erg gericht op de ETL-gedachte en Axians heeft geholpen om anders te gaan denken. We hebben de technische inrichting van Microsoft Azure en het Denodo Platform heel hands-on samen gedaan en Axians consultants waren bij iedere stap nauw betrokken. Samen hebben we ervoor gekozen om het concept van een logisch data warehouse te leren kennen aan de hand van twee use cases. Die waren qua oplossingsrichting totaal verschillend en zo kregen we de ruimte om het Denodo Platform en Microsoft Azure te ontdekken. We durven wel te zeggen dat de keuze voor Axians ons veel tijd heeft gescheeld."

Carin Velthausz: "Wat ons nu staat te wachten? We willen doorpakken op onze datastrategie. We willen het gebruik van het Denodo Platform stapsgewijs gaan uitbreiden. We willen meer bronsystemen aansluiten op het platform, ook die van de Levensverzekeringen. Hierdoor wordt het huidige fysieke datawarehouse efficiënter in beheer en het is en blijft een waardevolle historische database voor ons bedrijf. Daarnaast hebben we als ABN AMRO Verzekeringen sinds kort onze eigen website voor zakelijke schadeverzekeringen voor het midden- en kleinbedrijf. Ook hier willen we data van de website via het Denodo Platform combineren met andere data over onze verzekeringen. Zo leren we meer over onze website, bezoekers en producten en kunnen we die kennis slim gebruiken. Denk aan meer service verlenen aan onze klanten: ze eerder wijzen op mogelijke veranderingen in hun bedrijfssituatie en het effect daarvan op risico's en hun (potentiële) verzekeringen. Belangrijk is dat we nu een dataplatform hebben dat met de wensen van onze business meebeweegt."

KLANT IN HET KORT

Bedrijf: ABN AMRO Verzekeringen

Branche: Particuliere en zakelijke verzekeringsmarkt

Feiten & cijfers: ABN AMRO

Verzekeringen is een joint venture van NN Group (51%) en ABN AMRO (49%).

Het hoofdkantoor van ABN AMRO Verzekeringen is gevestigd in Zwolle.

Website: <https://www.abnamro.nl/verzekeren>

"De consultants van Axians hebben veel ervaring met het logisch data warehouse en weten hoe de producten werken. Ze weten waar ze rekening mee moeten houden in zo'n traject en kennen de do's en don't's."

Richard van der Haag - ABN AMRO Verzekeringen