

DATAKVALITET ER NØGLEN TIL EN NY LANDVINDING HOS PBS

130 mio. gange om året betaler danskere et papirgirokort, som kræver, at de går på posthus eller taster mange cifre ind i deres netbank. Nu vil PBS effektivisere med Elektronisk Indbetalingskort, hvor papiret erstattes af en automatisk overførsel i netbank. Nøglen er datakvalitet, for ellers kan køber og sælger ikke "matches" automatisk.

PBS og Betalingservice har sejret, og 94 pct. af befolkningen benytter i dag den automatiske betaling. Men Betalingservice dækker udelukkende betalinger, hvor der ligger en fast aftale mellem leverandør og kunde. Hvert år betales mere end 300 mio. regninger i Danmark. De 130 mio. er girokort, som typisk anvendes, hvor der ikke findes en aftale om Betalingservice - f.eks. autoværksted, tandlæge, fodboldklub eller alt muligt andet. 70 pct. af disse betalinger sker i netbank, og det gav kimen til at tænke innovativt hos PBS:

- Tanken er egentlig enkel nok. Eksempelvis tandlægen har navn og adresse på kunden i sin database, og kunden har givet sit navn og adresse til netbanken. I stedet for at sende et girokort med posten til sine kunder, så kunne tandlægen tilmelde sig Elektronisk Indbetalingskort, og hvis patienten via sin netbank også har tilmeldt sig Elektronisk Indbetalingskort, så kan girokortet/indbetalingskortet fremsendes automatisk og elektronisk via PBS til kundens netbank. Men det kræver naturligvis, at data om navn og adresse matcher hinanden, forklarer ansvarlig for udvikling af Elektronisk Indbetalingskort Niels Bertelsen fra PBS.

Han har ledet EIK-projektet, som er et strategisk projekt og har været ét af de største udviklingsprojekter hos PBS i de sidste tre år. Projektet involverer mange interessenter og skaber nye markeder, og nu er projektet gået i drift med produktchef Dorthe Grabau som ansvarlig.

Billigere og nemmere

Det elektroniske indbetalingskort blev introduceret til danskerne via netbanker og via tv-reklamer i april. Målgruppen er de 2,8 mio. danskere med netbank, og PBS forventer inden for rimelig kort tid at få mere end 500.000 tilmeldinger.

Argumenterne er ganske gode. I stedet for kedelige rudekuverter og ærgrelser med at taste forkert i netbank, så ligger betalingen automatisk klar til vores godkendelse inde i netbanken. Vi kan vælge at få en mail eller en SMS, så vi ved, at der ligger en grydeklar betaling og venter på os i netbanken, hvor vi hverken skal taste beløb, det lange nummer eller dato.

Også opkræverne får en række hårde gevinster, for det er billigere at lave en elektronisk indbetaling end at printe et girokort. Alene prisen hos PBS pr. betaling falder fra 5,85 kr. til 3,80 kr. Dertil kommer øvrige besparelser, som ifølge en PBS-analyse blandt danske virksomheder peger på en gennemsnitlig besparelse på 7 kr. pr. betaling. Samtidig kan alle indbetalinger identificeres 100 pct., og da ordningen er valgfri, så sender den et godt signal om fleksibilitet til kunderne.

100 pct. matchning

- Det afgørende nye er, at it-systemerne udfører postmandens arbejde. Nemlig at aflevere en opkrævning til den rigtige person. Og det er faktisk en meget svær opgave. Vi kender alle sammen eksempler på, at vores navn er stavet forkert, eller at vejnavnet er forkert. Den slags små fejl i data har vi sat meget metodisk ind over for. På den ene side må der ikke ske fejl, men på den anden side vil vi gerne skabe flest mulige matchninger, siger Dorthe Grabau.

PBS ønsker 100 procents sikkerhed, for at leverancen er korrekt, og derfor har selve matchning-processen mellem opkrævers data om kunden og netbankernes data om brugerne været et særligt fokusområde. PBS ønsker et stensikkert match, så kun den rigtige person får betalingshenvendelsen.

Derfor har PBS trukket på viden hos SAS Institutes konsulenter og investeret i en softwareløsning fra SAS Institute. Leverancen kan godt nå frem, selv om navn og adresse ikke er stavet helt ens, for softwareløsningen har viden og regler om det danske sprog og om navne i brug i Danmark. Den kan slå fast, at personen er den rigtige på trods af uensartede data.

Pilotprojekt og nul fejl

- På grund af de høje kvalitetskrav bad vi om et pilotprojekt, og det beviste, at løsningen virker. Vi lavede forskellige test på stikprøver af produktionsdata, fortæller Niels Bertelsen, som fremhæver SAS Institutes integration med samtlige adresser og postnumre i Danmark og den løbende vedligeholdelse af systemet, så det f.eks. tager højde for stavemåderne i nye navne på vej ind i Danmark. Desuden har erfarne konsulenter og tilknyttede lingvister været med at overbevise PBS om, at SAS Institute var den rigtige partner til opgaven.

Både PBS, netbankkunderne og betalingsafsenderne har interesse i, at flest mulige transaktioner bliver gjort elektroniske, men det kan forekomme, at der ikke kan findes et match. Så printer PBS blot et traditionelt girokort, og så betaler kunden på den gode gammeldags facon med selv at taste ind i sin netbank. Selve matchningen sker på PBS' store computere i løbet af natten.

- I starten har vi strammet skruen, fordi vi ikke tillader fejl. Vi bad eksempelvis 10 personer om hver at tjekke 500 match, og i disse 5000 matchninger mellem kreditorers data om deres kunder og netbankers data om deres brugere var der nul fejl, fortæller Dorthe Grabau.

Det hører med til historien, at PBS nu får en klar indsigt i den stærkt svingende datakvalitet i danske virksomheder. Visse virksomheder opnår en høj hit-rate med matchning i 90 pct. af tilfældene, mens andre er tættere på 30 pct. PBS anbefaler i det sidste tilfælde, at virksomheden løfter sin datakvalitet for at opnå en besparelse. Hvis virksomheden har mange betalinger, så kan det blive til meget store beløb, fordi hver eneste betaling giver en besparelse.

PBS håber på, at en tredjedel af alle netbankbrugere og en tredjedel af alle kreditorer vil bruge elektronisk og papirløs betaling. Dermed bliver 20 pct. af de 100 mio. uaftalte transaktioner elektroniske.

Dataflux® dfPower® Studio

dfPower® Studio Software identificerer og løser problemer med datakvalitet med markedets stærkeste værktøj. Løsningen tilbyder profilering og monitorering af datakvaliteten, så der hurtigt og løbende er overblik over problemer med datakvalitet. Næste trin er standardisering af data fra forskellige kildesystemer. Her trækker værktøjet på alle foruddefinerede regler og informationer om det danske sprog (plus mange andre sprog), som følger med softwaren. Der følger en dansk Quality Knowledge Base med softwaren, som rummer alle danske navne, adresser, byer, kommuner, virksomheder, organisationer m.v. Med oplysningerne kan softwaren automatisk matche data, selv om der ikke er en fælles nøgle, og data er fejlbehæftede.

dfPower® Studio er et regelbaseret værktøj, som løbende kan udvides med nye regler. Dermed lærer systemet at fange flere og mere fejlbehæftede data. Endelig er der fuld sporbarhed i softwaren, der gør det muligt at dokumentere, hvor fejl opstår, og hvordan de automatisk løses.