



Ontdubbeling

Handleiding Smart CRM & Marketing Platform

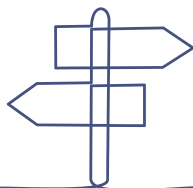
Versie: 1.6 | Classificatie: Vertrouwelijk

Inhoudsopgave

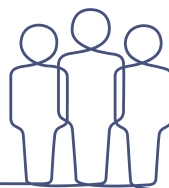
1	Achtergrond	3
2	Personen samenvoegen	4
2.1	Welke data blijft behouden na het samenvoegen van personen?	4
2.2	Hoe voeg ik personen handmatig samen?	4
3	Match profiel en dubbelgroepen	6
3.1	Wat is een match profiel?	6
3.2	Wat is een dubbelgroep?	7
4	Dubbelgroepen op het dashboard	8
4.1	Dubbelgroep bekijken	8
4.2	Dubbelgroep verwerken (ontdubbelen)	9
5	Automatisch samenvoegen (ontdubbelen)	11
5.1	Merge profiel	12
5.2	Het grijze gebied	12
5.3	Optimalisatie en herzien van match en merge profiel(en)	13



Inzicht



Strategie



Organisatie



Technologie

1 Achtergrond

Deze handleiding vertelt hoe je dubbele personen terugvindt en handmatig samenvoegt (ontdubbelt) in het Smart CRM & Marketing Platform (SMP). Tevens wordt uitleg gegeven over wat match profielen, dubbelgroepen en merge profielen zijn.

Dit is een belangrijk proces, omdat er altijd wel dubbelen ontstaan in de loop der tijd. Door personen samen te voegen ontstaat er weer een complete klantkaart en schoon je de database.

Hoewel we hoofdzakelijk het samenvoegen van personen beschrijven kan dit ook gelden voor andere tabellen, en daarmee ander soort datarecords. Bijvoorbeeld het samenvoegen van organisaties in de Organisatietabel.

2 Personen samenvoegen

2.1 Welke data blijft behouden na het samenvoegen van personen?

Bij het samenvoegen van personen geef je zelf aan welke data je wenst te behouden uit de geselecteerde persoons(records). Belangrijk om hierbij te beseffen is dat alle connected records altijd behouden blijven.

Wat zijn voorbeelden van connected records wanneer je personen samenvoegt?

- Contactmomenten
- Klanten
- Transactieregels
- Groepen
- Bronnen
- Evenementregistraties
- Zakelijke informatie
- Relatietypes

Na het samenvoegen vallen deze records onder de ene persoon die blijft bestaan. Er ontstaat een totaal klantbeeld onder één persoon.

2.2 Hoe voeg ik personen handmatig samen?

1. Ga naar de Personen tabel. De Personen tabel vind je terug in de menubalk onder **Relaties > Personen**
2. Klik op **< Zoeken >** zodat je de personen zichtbaar krijgt in het zoekresultaat
3. Klik op de actieknop **< Samenvoegen >**. Er verschijnt nu een nieuw venster genaamd 'Samenvoegen'.
4. In het 'Samenvoegen' venster kies je welke personen je wilt selecteren. Kies hier voor **'Selecteer specifieke personen'** om de gewenste personen te selecteren. Er verschijnt nu een weergave van alle personen uit het zoekresultaat.
5. Vink in de eerste kolom aan welke personen je wenst samen te voegen. Dit kunnen er twee of meer zijn. Het meest gebruikelijk is te werken met twee personen.
6. Klik nu op **'Volgende'**. De geselecteerde personen worden nu verticaal naast elkaar gezet in een volgend venster 'Personen samenvoegen'
7. In het venster 'Personen samenvoegen' volg je de volgende stappen:
 1. Selecteer in de eerste regel het persoons(record) dat je wilt behouden

2. Als je bij een bepaald veld liever de waarde van een ander record wilt behouden, vink die waarde dan aan. Dit kan niet bij velden die automatisch berekend worden.
 3. Bij memo-velden en bij meerwaardige velden kunnen waarden van meerdere records worden gecombineerd door meer waarden aan te vinken.
 4. Zodra je een keuze hebt gemaakt voor velden om te behouden dan wordt in de kolom 'Samengevoegde waarde' getoond welke waarde behouden blijft na het samenvoegen
8. Klik tot slot onderaan het venster op de actieknop **< Voeg samen >**. De persoon(records) worden nu samengevoegd, er blijft één persoon over.

3 Match profiel en dubbelgroepen

3.1 Wat is een match profiel?

Om potentiële dubbelgroepen gemakkelijk en geautomatiseerd terug te vinden in het SMP kan Smart Connections een **match profiel** inrichten. In de meeste gevallen is dit bij de initiële oplevering van het SMP ingericht.

In een match profiel wordt op basis van een aantal criteria een score gegeven. Des te hoger personen scoren des te groter de kans dat er echt sprake is van een dubbele die moet worden samengevoegd.

Bij het inrichten van een matchprofiel wordt bepaald:

- Welke databasevelden (klantkenmerken) moeten meewegen om de juiste dubbelgroepen te vinden?
- Hoe zwaar tellen deze velden mee in de totaalscore, zodat de score van de dubbelgroep zo goed mogelijk de kwaliteit van de dubbelure aangeeft?
- Welke inhoudelijke randvoorwaarden gelden er om de kwaliteit van het matchprofiel te borgen?
- Welke score dient als minimale drempelwaarde te worden gehanteerd, om aan te geven welke dubbelgroepen voldoende potentieel bieden? Met andere woorden: welke match score is te hanteren als 'drempel' om een dubbelure aan te merken als 'potential match'? Alleen met potential matches wordt verder gewerkt.
- Over welke (deel)selectie draait het matchprofiel in de database? One size fits all is niet voldoende doelgericht en niet efficiënt. Met een passende zoekvraag is een matchprofiel kwalitatief te optimaliseren.

Een voorbeeld van zo'n scoremodel voor een match profiel op de Personentabel zou bijvoorbeeld zijn:

- E-mailadres 5 punten
- Voornaam 2 punten
- Achternaam 3 punten
- Tussenvoegsel 2 punten
- Woonplaats 2 punten
- Straat 2 punten

Voor elk veld wat een match geeft worden punten toegekend. Dit kan in dit voorbeeld oplopen tot 16 punten maximaal.

Alle potentieel dubbele personen die door een matchprofiel worden gevonden en boven de drempelwaarde scoren, komen in dubbelgroepen terecht.

Dit match profiel wordt periodiek doorgerekend, bijvoorbeeld elke nacht. Hierdoor vind je als gebruiker van het SMP snel potentiële dubbelgroepen terug om databasevervuiling te voorkomen en een volledig centraal klantbeeld van relaties te behouden.

3.2 Wat is een dubbelgroep?

Wanneer personen matchen volgens het match profiel dan wordt een **dubbelgroep** (duplicate group) aangemaakt. Een dubbelgroep is een groep met personen die mogelijk dezelfde persoon zijn.

In een dubbelgroep wordt onder meer de matchscore opgeslagen. Een dubbelgroep bestaat altijd uit exact twee personen.

4 Dubbelgroepen op het dashboard

Het resultaat uit het match profiel wordt inzichtelijk gemaakt via een zoekvraag. Deze zoekvraag wordt op het dashboard 'Dubbele personen' of 'Dubbelen' gepresenteerd.

In het onderstaande overzicht uit het dashboard zie je alle personen die in een dubbelgroep vallen. Het dashboard is gesorteerd op basis van de score in een dubbelgroep. Hoe hoger de score, hoe hoger de persoon op het dashboard terugkomt. Het dashboard toont tevens altijd de personen die in dezelfde dubbelgroep vallen onder elkaar.

Filter op score (optioneel)

Score vanaf ?

1708 resultaten ?

< 1 2 3 4 5 6 7 ... 35 >

Rij 1 - 50



Id	Match profiel	Class	Record	Score
9135	Persoon: D1 - Standaard matchprofiel (basis)	Persoon	102707	4
9135	Persoon: D1 - Standaard matchprofiel (basis)	Persoon	52343	4
9136	Persoon: D1 - Standaard matchprofiel (basis)	Persoon	98394	4
9136	Persoon: D1 - Standaard matchprofiel (basis)	Persoon	98392	4
9137	Persoon: D1 - Standaard matchprofiel (basis)	Persoon	98388	4

Meerdere matchprofielen

Indien er meerdere match profielen zijn ingericht en draaien op de database, dan zie je deze in hetzelfde overzicht terug. In de tweede kolom 'Match profiel' zie je de naam van het match profiel welke resulteert in de dubbelgroep. In de derde kolom 'Class' (tabel) zie je op welke tabel deze draait.

4.1 Dubbelgroep bekijken

Klik op een dubbelgroep regel op het dashboard 'Dubbele personen' of 'Dubbelen'. Je kunt daarna bekijken of de records inderdaad dezelfde zijn en indien gewenst kan je ze samenvoegen.

De records in de dubbelgroep worden nu onder elkaar gezet. Eerst volgt hier een samenvatting van de voorwaarden voor de dubbelgroep:

- **Id:** Elke dubbelgroep heeft een uniek id

- **Class (Tabel):** Op welke tabel is de dubbelgroep gevonden
- **Match profiel:** Vanuit welk match profiel is de dubbelgroep aangemaakt
- **Score:** Hoe hoog scoort de dubbelgroep

In het tabblad 'Mogelijke dubbelen' worden de personen onder elkaar gezet voor een vergelijking. Mocht je meer inzicht willen hebben dan kan je doorklikken om in te zoomen op de afzonderlijke records, of je zoekt ze op in de betreffende tabel op basis van de getoonde id's om te vergelijken.

Om een vorige of volgende dubbelgroep te bekijken, klik je bovenin op 'Vorige' of 'Volgende'.

Om terug te keren naar het dashboard, klik op het pijltje 'Terug'.

4.2 Dubbelgroep verwerken (ontdubbelen)

Je hebt twee opties om de records in de dubbelgroep samen te voegen:

- A. Via 'Handmatig samenvoegen' (stap 2 t/m 5)
- B. 'Samenvoegen op basis van profiel' (stap 6 t/m 10)

A. Samenvoegen via 'Handmatig samenvoegen' vanuit een dubbelgroep

2. Om de personen handmatig samen te voegen vanuit de dubbelgroep, klik je op de actieknop < Handmatig samenvoegen >. Deze actieknop vind je bovenaan.

Om samen te voegen op basis van een merge profiel, ga je verder naar stap 6.

3. Kies welke persoon (record) je wilt behouden door een vinkje te plaatsen in de betreffende kolom in de eerste regel. Indien je waardes uit de andere persoon wilt meenemen, dan kan je deze velden aanvinken.

Zie ook 'Handmatig samenvoegen van personen' eerder in deze handleiding.

4. Klik onderaan het venster op 'Personen samenvoegen'.

5. Je komt weer terug op het dashboard 'Dubbelen' of 'Dubbele personen'.

B. Samenvoegen op basis van een merge profiel

Indien er een profiel voor samenvoegen is ingesteld, kan deze gekozen worden om records samen te voegen. Een profiel zorgt ervoor dat je niet zelf hoeft te kiezen welke velden vanuit welk record behouden moeten blijven: het profiel kiest deze automatisch.

6. Klik bovenaan op 'Wijzigen'.

7. Vul bij 'Merge profiel' het profiel in dat je wilt gebruiken, en klik op 'Bewaar en stop wijzigen'.

8. Klik vervolgens onderaan het venster op de actieknop < Samenvoegen op basis van profiel >.

9. Een samenvatting van het samenvoegen wordt getoond.

In het geval van niet dubbele records/ onjuiste dubbelen

1. Klik op een dubbelgroep in de onderstaande lijst.
2. Indien de personen (records) niet dezelfde zijn, klik dan bovenin op 'Wijzigen'.
3. Vink het veld 'Afgehandeld' aan.
 - **Afgehandeld:** Indien dit veld is aangevinkt, wordt deze dubbelgroep als afgehandeld beschouwd en komt deze niet meer terug in overzichten. Dit is handig indien de dubbelgroep onterecht is, en je de records niet wilt samenvoegen.
4. Klik op 'Bewaar en stop wijzigen'.
5. Deze dubbelgroep wordt nu niet meer op het dashboard getoond worden. Je hebt de dubbelgroep als onjuist beoordeeld en daarmee afgehandeld. Mocht je de dubbelgroep toch nog zien, ververs dan de browser.

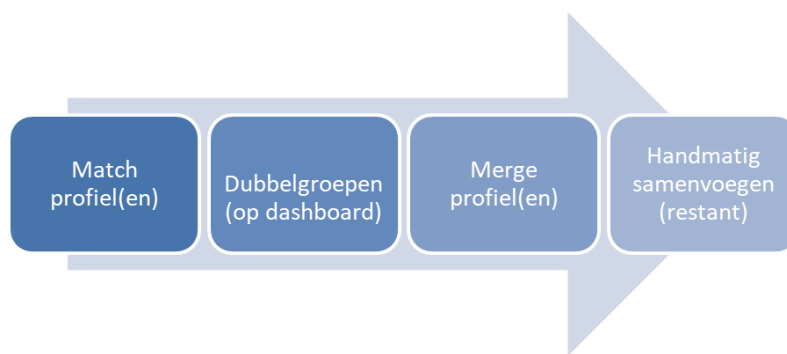
5 Automatisch samenvoegen (ontdubbelen)

Een CRM omgeving staat niet stil. In het Smart CRM & Marketing Platform (SMP) is de Personentabel het kloppende hart van het datamodel. Dagelijks komt hier en in de aanverwante tabellen veel data binnen. Denk bijvoorbeeld aan de continue updates die via datakoppelingen en webformulieren binnenkomen.

Om overzicht te houden in de klantdata, om correcte rapportages te maken en om campagnes naar de juiste ‘unieke’ relaties te verzenden, is een uniform klantbeeld cruciaal. Dit wil zeggen dat in de database van elke relatie zo mogelijk slechts één klantkaart aanwezig moet zijn.

De database is echter een levende dynamische omgeving en daardoor ligt vervuiling voortdurend op de loer. Gaandeweg merk je, dat er in de live omgeving door updates en groei van de database steeds weer nieuwe dubbele klantkaarten gaan ontstaan. Het schonen hiervan is een continu proces, waarmee je zorgt voor een uniform en centraal klantbeeld.

Enerzijds is er het doel om de klantkaart optimaal te verrijken en daarvoor alle databronnen in het SMP te verzamelen. Je hebt dan alle data van relaties op één plek en daardoor een volledig klantbeeld. Anderzijds is er daardoor een continu proces van onderhoud nodig: klantkaarten optimaal ontdubbelen door voortdurend te matchen en te mergen (= samenvoegen).



Figuur 1: Schematische weergave van een continue ontdubbelingproces

5.1 Merge profiel

De vervolgstap is het automatisch samenvoegen door middel van een **merge profiel**. Dit is een definitie van de manier waarop twee personen in een dubbelgroep automatisch moeten worden samengevoegd. Het merge profiel wordt gebruikt voor alle dubbelgroepen die op basis van de hoge match score geschikt bevonden worden voor automatisch samenvoegen.

Merge profiel (definitie voor automatisch samenvoegen):

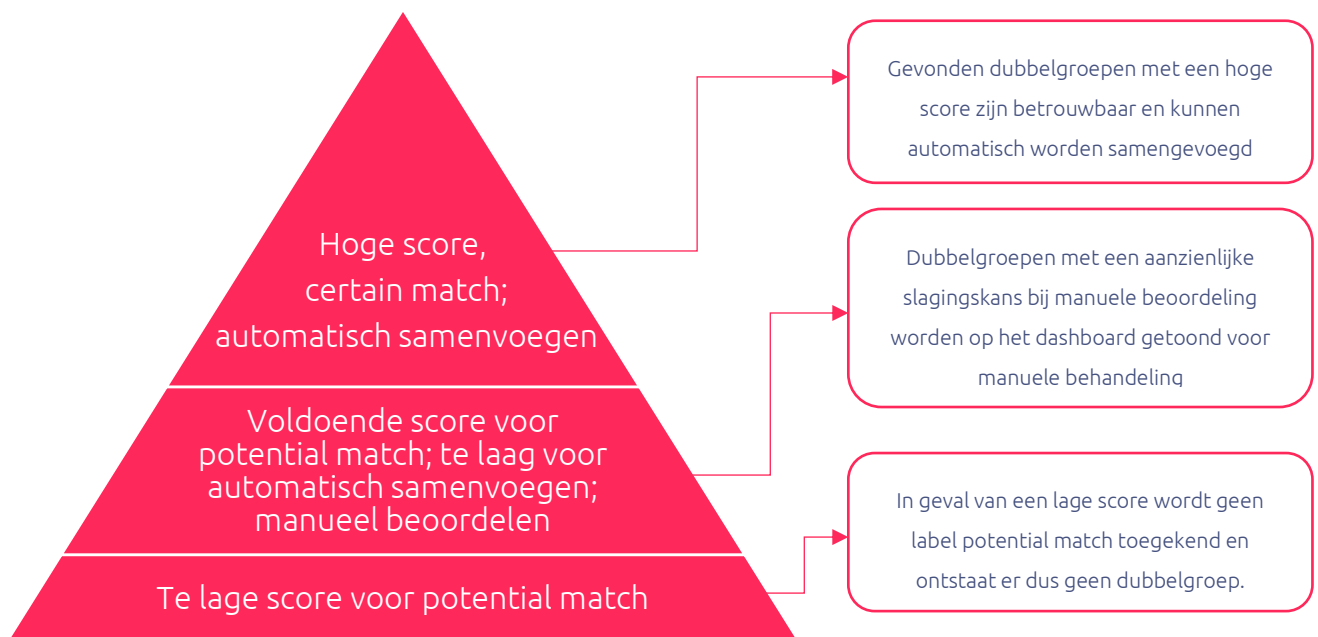
- Vanaf welke match score mag er automatisch samengevoegd worden? Dit is de drempelwaarde voor 'certain match' voor een merge profiel.
- Volgens welke spelregels wordt er samengevoegd? Een set van business rules staat hiervoor in het merge profiel gedefinieerd.

Alle personen boven de drempelwaarde worden na inrichting van een geautomatiseerd proces **automatisch samengevoegd**. De overige dubbelgroepen scoren te laag om automatisch samen te voegen, deze blijven getoond op een overzichtelijk dashboard in het SMP, waar ze manueel beoordeeld en afgehandeld kunnen worden.

5.2 Het grijze gebied

Matchprofielen die dagelijks draaien en ook regelmatig nieuwe dubbelgroepen vinden, zorgen ervoor dat op het dashboard dubbelgroepen beschikbaar komen. Omdat die dubbelgroepen uitsluitend automatisch worden samengevoegd als op basis van de match score blijkt dat ze voldoende betrouwbaar, dus een echte match zijn, blijven dubbelgroepen met een score lager dan de certain match op het dashboard beschikbaar.

Dubbelgroepen op het dashboard zijn hier beschikbaar om te evalueren en indien nodig manueel samen te voegen. Dit noemen we het '**grijze gebied**'. Dit grijze gebied bevat dubbelgroepen (potentiële personen of organisaties in de database die dubbel zijn), welke net te laag scoren om automatisch te kunnen samenvoegen, maar tegelijkertijd hoog genoeg scoren om ze niet direct af te wijzen als niet-zijnde dubbel. Worden dubbelgroepen (automatisch of) manueel samengevoegd, dan verdwijnen ze weer van het dashboard.



Figuur 15: Het grijze gebied

5.3 Optimalisatie en herzien van match en merge profiel(en)

Door mutaties, groei van de database kan het wenselijk zijn om periodiek te analyseren of de huidige inrichting nog aansluit op de wensen. Denk bijvoorbeeld aan wijzigingen in het datalandschap in en rondom het SMP. De toevoeging of het herzien van datakoppelingen, uitbreiding met extra modules of periodieke data imports welke voorheen nog niet werden gedaan.

Smart Connections adviseert om periodiek te reviewen of er wijzigingen gewenst zijn om de datakwaliteit te borgen. Te denken valt aan een jaarlijkse controle op de match en merge profielen. Neem contact op met je primaire contactpersoon bij Smart Connections om te kijken naar de mogelijkheden en aanpak.

