



Het geautomatiseerd beheren van klantgegevens in vermogensbeheer

Een casus over het gebruik van slimme software
voor klant- en contractinformatie



Introductie

Deze casus gaat over een pensioenuitvoeringsorganisatie die zocht naar een manier om klantinformatie en bijbehorende contractinformatie op een centrale en robuuste plek te beheren. Het doel: alle klantinformatie, contractdocumentatie en de afgenomen producten en diensten centraal inzichtelijk krijgen en een manier hebben om documentatie en wijzigingen gemakkelijk bij te houden.

Uitdaging

Flexibele klantkaarten

De huidige manier van documentatie was via een pdf-bestand per klant waar wijzigingen niet gemakkelijk in aangepast of toegevoegd konden worden. Dit zorgde voor een verspreid overzicht, met gebruik van verschillende en soms verouderde documenten. De pensioenuitvoeringsorganisatie zocht naar een manier om de wirwar aan verschillende documenten over de dienstverlening aan klanten te centraliseren en overzicht te krijgen van wat welke klant afneemt. Gezien de aard van de gegevens en de dienstverlening is dit specifiek voor pensioenuitvoeringsorganisatie van groot belang.

De initiële basiscontracten waren wel gedocumenteerd en in de juridische omgeving opgeslagen, maar de wijzigingen of toevoegingen werden niet altijd op een centrale plek opgeslagen. Die hingen bijvoorbeeld nog in verschillende mailboxen of werden mondeling afgestemd. Voor de adviserende afdelingen van de pensioenuitvoeringsorganisatie was het veel werk om inzichtelijk te krijgen welke diensten door welke klant werden afgenomen en welke wijzigingen hierin hadden plaatsgevonden.

Oplossing

Weinig code, veel resultaat

Om de uitdaging aan te gaan, werden eerst alle vereisten (de business requirements) opgesteld voor het systeem dat de pensioenuitvoeringsorganisatie hiervoor wilde gebruiken. Helaas was er geen systeem dat voldeed aan alle eisen. Daarop is besloten om een Structured Query Language (SQL)-aanvulling te bouwen op het bestaande systeem. De business requirements zijn in dit systeem omgezet tot een inzichtelijk, online klantplatform. Op dit platform worden de wensen, producten en diensten van de klant én de wijzigingen hierin inzichtelijk gemaakt en gedocumenteerd. Een robuust en gemakkelijk aan te passen en uit te breiden systeem.

Het systeem kan ook verschillende dwarsdoorsnedes maken zodat verschillende informatiestromen gedeeld kunnen worden. Dit zorgt ervoor dat de organisatie beter aan kan sluiten bij de wensen van de klant. In de verschillende fases van dit proces ondersteunden wij de pensioenuitvoeringsorganisatie. Eerst in het scherpstellen van de requirements en in het onderzoeken van de verschillende potentiële systemen. Ten slotte ondersteunen we ook in de testfase, bij het valideren van de SQL-aanvulling en de implementatie van het nieuwe systeem.



Resultaat

Houdbaar en schaalbaar

Door het creëren van één online platform heeft de pensioenuitvoeringsorganisatie een overzichtelijke documentatie en vastlegging van alle klantwensen en -producten. Een houdbaar en schaalbaar systeem, efficiënt voortbouwend op bestaande systemen. De informatiestroom van de verschillende klanten, de dienstverleningen die zij afnemen en de wijzigingen hierin, is hiermee vergemakkelijkt naar collega's en systemen. Daarnaast is het nieuwe systeem ook flexibel opgezet zodat wijzigingen in de klantdocumentatie, maar ook in de producten en diensten makkelijk kunnen worden doorgevoerd. Alles volgens een afgestemde workflow governance.

Wat is Structured Query Language (SQL)

SQL is een programmeertaal die speciaal is ontworpen voor het beheren en manipuleren van databases. Het is een sterk hulpmiddel waarmee je eenvoudig gegevens kunt ophalen, invoegen, bijwerken en verwijderen in relationele databases. Zelfs zonder veel programmeerkennis kun je processen automatiseren en apps bouwen voor verschillende doeleinden. SQL bespaart tijd en maakt het mogelijk om sneller nieuwe digitale oplossingen te ontwikkelen.

Digitalize your investment Firm

InvesTech | An approach that combines investment management knowledge, technology capabilities and data & process skills to digitalize and future-proof your investment firm.

Meer informatie?

Melinda Rook

Partner

Asset Management & Pensions

Rook.Melinda@kpmg.nl

Kim de Vries

Manager

Asset Management & Pensions

deVries.Kim@kpmg.nl

Kayleigh Wielinga

Senior consultant

Asset Management & Pensions

Wielinga.Kayleigh@kpmg.nl



KPMG app

KPMG op social media



© 2025 KPMG Advisory N.V., een naamloze vennootschap en lid van het KPMG-netwerk van zelfstandige ondernemingen die verbonden zijn aan KPMG International Limited, een Engelse entiteit. Alle rechten voorbehouden. De naam KPMG en het logo zijn geregistreerde merken die onder licentie worden gebruikt door de zelfstandige ondernemingen die lid zijn van de wereldwijde KPMG organisatie.

De in dit document vervatte informatie is van algemene aard en is niet toegespitst op de specifieke omstandigheden van een bepaalde persoon of entiteit. Wij streven ernaar juiste en tijdige informatie te verstrekken. Wij kunnen echter geen garantie geven dat dergelijke informatie op de datum waarop zij wordt ontvangen nog juist is of in de toekomst blijft. Daarom adviseren wij u op grond van deze informatie geen beslissingen te nemen behoudens op grond van advies van deskundigen na een grondig onderzoek van de desbetreffende situatie.

