

PostNL Data Principles

Enterprise Data Management (EDM)

Laatste update: 17-12-2021

PostNL Data Principles

De 'nieuwe' richtlijnen over de omgang met gegevens, geldend voor de gehele PostNL organisatie

Data is een asset

De gegevens die wij binnen PostNL verzamelen zijn erg waardevol en leveren ons belangrijke inzichten op. Daarom is data dus cruciaal voor het succes van onze organisatie. We gaan er dan ook zorgvuldig mee om zodat we het gebruik ervan kunnen optimaliseren en waarde kunnen toevoegen in termen van klantervaringen (favoriete bezorger) en een efficiënte bedrijfsvoering.

Data principes - 1 van 7



Dat betekent...

- Tooling voor de verschillende data capabilities is beschikbaar
- Collega's die werkzaam zijn binnen de Data Management Organisatie worden op continue basis getraind en ondersteund in hun ontwikkeling
- Als nieuwe data wordt gecreëerd, dan wordt het Data Quality Framework gebruikt om de datakwaliteit op een gestructureerde manier te monitoren
- Focus ligt op data die het meest kritisch is voor het realiseren van de strategische doelen
- Vastgesteld is of er sprake is van masterdata, transactionele data, conditionele data, referentiedata of reporting data

Data heeft een eigenaar

Elk gegeven dat binnen onze organisatie wordt opgevoerd, kent PostNL breed één specifieke eigenaar. Deze eigenaar is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de gegevens en van de processen die nodig zijn om het gegeven op te voeren, te wijzigen en/of te verwijderen.

Data principes - 2 van 7



Dat betekent...

- Elk data object heeft één ondubbelzinnige eigenaar die verantwoordelijk is voor de kwaliteit van de gegenereerde data door de keten heen
- De rollen, taken en verantwoordelijkheden die PostNL binnen de Data Management Organisatie kent, zijn vastgelegd én bekrachtigd door de Data Governance Board
- Elke medewerker die werkzaam is in de Data Management Organisatie heeft in zijn/haar planningsafspraken duidelijke KPI's op het gebied van datakwaliteit

Data wordt éénmalig vastgelegd en is traceerbaar

Voor elk gegeven dat wordt opgevoerd, is bepaald in welke centrale bron de waarheid wordt vastgelegd. Systemen en applicaties hebben de verplichting dit gegeven uit deze bron af te nemen, zodat dit gegeven binnen de gehele PostNL organisatie hetzelfde is en iedereen er een en hetzelfde beeld van heeft.

Data principes - 3 van 7



Dat betekent...

- Data objecten worden initieel op één plek vastgelegd
- De opvoer van data objecten wordt zoveel mogelijk gestandaardiseerd o.a. m.b.v. referentietabellen en drill down menu's. Waar dit niet mogelijk is, worden duidelijke voorwaarden gesteld qua validiteit
- Voor elk data object is vastgesteld waar de opvoer plaatsvindt, waar de waarheid wordt vastgelegd en welke systemen er gebruik van maken
- Elke applicatie die gebruik maakt van een data object dat niet zelf in deze applicatie wordt gegenereerd, doet dit te allen tijde vanuit het systeem waar de waarheid is vastgelegd (*)
- Eventuele correcties op de data worden uitsluitend in de bron doorgevoerd
- De relatie tussen verschillende data objecten onderling is vastgelegd in een datamodel

Data is toegankelijk

Iedereen binnen PostNL heeft toegang tot de gegevens die hij /zij nodig heeft voor het uitvoeren van zijn/haar functie. Hierbij wordt er ook rekening mee gehouden met de gevoeligheid van de gegevens.

Data principes - 4 van 7



Dat betekent...

- Data delen over bedrijfsonderdelen heen t.b.v. informatievoorziening en gebruik in operationele processen is een gewoonte, geen uitzondering
- Iedereen heeft op basis van zijn/haar rol toegang tot de data-objecten en applicaties (waaronder diegene waar de masterdata in staat) die nodig zijn (incl. het bijbehorende autorisatieniveau en de kwalificatie van het betrouwbaarheidsniveau van de data)
- Alle data-objecten binnen PostNL zijn op verschillende niveaus (*) ontsloten en op een flexibele manier beschikbaar op het Data Lake ten behoeve van rapportages, dashboarding, exploratie en data analyse

PostNL Data Principles

De ‘nieuwe’ richtlijnen over de omgang met gegevens, geldend voor de gehele PostNL organisatie



Dat betekent...

- Voor alle data-objecten is de meta data (incl. definities en datamodellen) op een centrale en toegankelijke plek vastgelegd en wordt deze ook door iedereen binnen PostNL op een juiste manier geraadpleegd en gebruikt
- Voor elk data-object zijn KPI's vastgesteld die een duidelijke link hebben naar de strategische doelen van PostNL
- Voor elke applicatie zijn requirements vastgelegd voor het ontsluiten van data-objecten uit ontvangende systemen en wordt vooraf vastgesteld wat de datakwaliteit is
- Aan het genereren van data-objecten worden duidelijke voorwaarden gesteld en de direct betrokkenen zijn hiervan op de hoogte
- DQ rapportages zijn geïmplementeerd waarmee de kwaliteit door de keten heen kan worden gemonitord
- Voor elk data-object is een proces ingericht voor het identificeren en het uiteindelijk bij de bron oplossen van DQ issues
- Data-opvoerprocessen (CRUD) worden vastgelegd in een procesbeschrijving conform het RACI-model



Dat betekent...

- Voor elke applicatie zijn de rollen en functionaliteiten vastgelegd, incl. de daarbij horende rechten en autorisatieniveaus m.b.t. het opvoeren, bekijken, gebruiken en verwijderen van data objecten
- Indien persoonsgegevens worden verwerkt dan gebeurt dit conform de AVG wetgeving
- Vastgelegd is voor welke doeleinden de data objecten worden gebruikt en door wie (*)
- De mate van vertrouwelijkheid is voor elk data object vastgelegd
- De benodigde maatregelen zijn genomen om misbruik van data te voorkomen
- Voor alle data(bronnen) is beschreven wat de bewaartermijnen zijn én is vastgelegd op welke manier dit is geborgd
- PostNL data delen met en/of verkopen aan externe partijen vereist toestemming van de Data Governance Board



Dat betekent...

- De data-objecten voldoen aan de vastgestelde eisen qua kwaliteit, kwantiteit en vorm (toetsing vooraf)
- De kwaliteit van een data-object wordt getoetst op volledigheid, uniciteit, tijdigheid, validiteit, nauwkeurigheid en consistentie
- Met behulp van rapportages wordt objectief en transparant getoetst of aan de gestelde voorwaarden wordt voldaan
- De betekenis van data objecten is voor iedereen duidelijk en wordt éénduidig geïnterpreteerd

PostNL Data Principles

Enterprise Data Management (EDM)

Laatste update: 17-12-2021

PostNL Data Principles

The 'new' guidelines regarding the handling of our data, applicable to all of PostNL

Data is an asset

The data that we gather within PostNL is extremely valuable and grants us important insights. That is why data is crucial to the success of our organisation. Therefore, we must handle it with care, so that we may optimise its use and add value in terms of customer experience (becoming the favourite delivery company) and efficient business operations.

Data principles - 1 of 7



That means...

- Tooling is available for the various data capabilities
- Colleagues who work within the Data Management Organisation are continually trained and supported in their development
- Whenever new data is created, the Data Quality Framework is used to structurally monitor the Data Quality
- Our focus lies on that data which is most critical to achieving our strategic goals
- It is determined whether data is masterdata, transactional data, conditional data, referential data or reporting data

Data has an owner

Every record that is entered within our organisation, has one specific owner across the entire organisation. This owner is responsible for the quality of the data and for the and for the processes needed to create, redact and delete the record.

Data principles - 2 of 7



That means...

- Every data object has one unambiguous owner who is responsible for the quality of the generated data throughout the chain
- The roles, tasks and responsibilities known within PostNL's Data Management Organisation, are determined and ratified by the Data Governance Board
- Each employee active in the Data Management Organisation has clear KPI's regarding Data Quality in their personal development plan

Data has a single point of origin and is traceable

For every record that is entered, the central source containing the one single version of the truth is determined. Systems and applications are obligated to use the data from this source, so that the data remains the same throughout PostNL and everyone works with the same version.

Data principles - 3 of 7



That means...

- Data objects are initially entered in one single place
- The entry of data objects is standardised as much as possible, utilising reference tables and drill down menus, among others. If this is not possible, clear conditions regarding validity are set
- For every data object, it is determined where the entry takes place, where the truth is recorded, and which systems use it
- Every application which uses a data object that it does not generate itself, must always use the object as recorded in the system containing the truth
- Any corrections to the data are always done at the source
- The relationship between different data objects is shown in a data model

Data is accessible

Everyone within PostNL has access to the data necessary for doing their work. The sensitivity of the data is taken into account when granting access permissions.

Data principles - 4 of 7

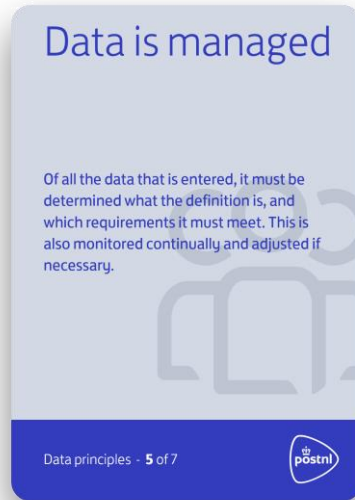


That means...

- Sharing data across business domains in the interest of informatie provision and use in operational processes is a habit, not an exception
- Everyone has access to the necessary data objects and applications (including those holding the masterdata) based on their role (including the corresponding authorisations and the qualification of the level of the reliability of the data)
- All data objects within PostNL are made accessible in the Data Lake in a flexible manner (and adapted to the user's needs), for the benefit of reports, dashboarding, exploration and data analysis

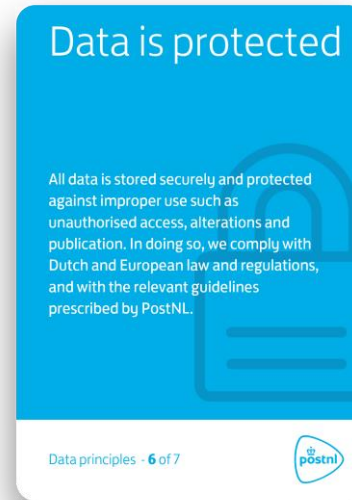
PostNL Data Principles

The 'new' guidelines regarding the handling of our data, applicable to all of PostNL



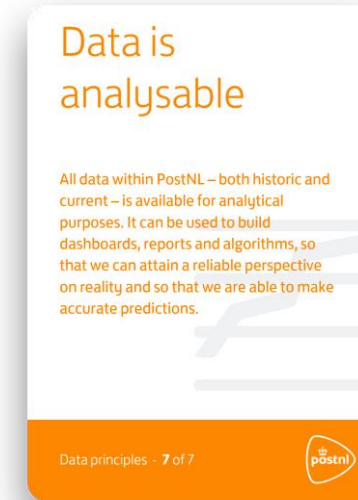
That means...

- For all data objects, the metadata (including definitions and data models) is registered in a central and accessible location, and is consulted and used by everyone within PostNL in a correct manner
- For every data object KPI's are determined, which have a clear link with PostNL's strategic goals
- For every application, requirements are established for the distribution of data objects from the source to the systems of use. The data quality is assessed beforehand
- Clear conditions are set for the creation of data objects and those directly involved are informed
- DQ reports are implemented in order to monitor the quality throughout the chain
- For every data object, a process is implemented for the identification and resolution (at the source) of DQ issues
- Data entry processes (CRUD) are regulated in a process description in accordance with the RACI model



That means...

- The roles and functionalities are established for every application, including the corresponding permissions and levels of authorisation regarding the entry, viewing, use and removal of data objects
- Whenever personal data is processed, this is done in accordance with AVG/GDPR legislation
- It is established for which goals the data objects are used and by whom
- The level of confidentiality is determined for every data object
- Measures to prevent abuse of data are in place
- For every data source, it is established what the retention periods are, and in what way these are safeguarded
- Sharing and or selling PostNL data to external parties requires prior permission from the Data Governance Board



That means...

- The data objects meet the established requirements regarding quality, quantity and format (this is assessed beforehand)
- The quality of a data object is measured on completeness, unicity, timeliness, validity, accuracy and consistency
- Using reports, it is assessed whether the established requirements are met in an objective and transparent way
- The definitions of data objects are unambiguous and clear for everyone