



BETRIEB&BANKSTEUERUNG | Managementkonzept Datenqualität

## **Kein hohes Haus ohne starkes Fundament**

Die Sparkasse Rhein Neckar Nord entwickelt zusammen mit dem Unternehmen Foconis das Managementkonzept Datenqualität. Das Institut erhält damit ein optimales, praxisnahes Werkzeug, um die standardisierten Prozesse und Aufgaben aus Prozess-Plus qualitätsgesichert anzugehen und schlussendlich konsequent umzusetzen.

---

Das Thema „Datenqualität“ wird auch bei Banken und Sparkassen immer stärker zum Managementthema, für das geeignete Konzepte benötigt werden. Ein Wegweiser, der Prozesse und Aufgaben detailliert sortiert und beschreibt, ist gerade auf dem Weg zum Standardwerk: Prozess-Plus für Sparkassen (PPS). Standards können allerdings nur dort unterstützen, wo sie nicht nur konsequent, sondern auch

qualitativ mit korrekten Inhalten umgesetzt werden. Wie so oft, spielt das Thema Datenqualität also auch auf dieser Ebene eine ernstzunehmende Rolle.

## **Der Status quo**

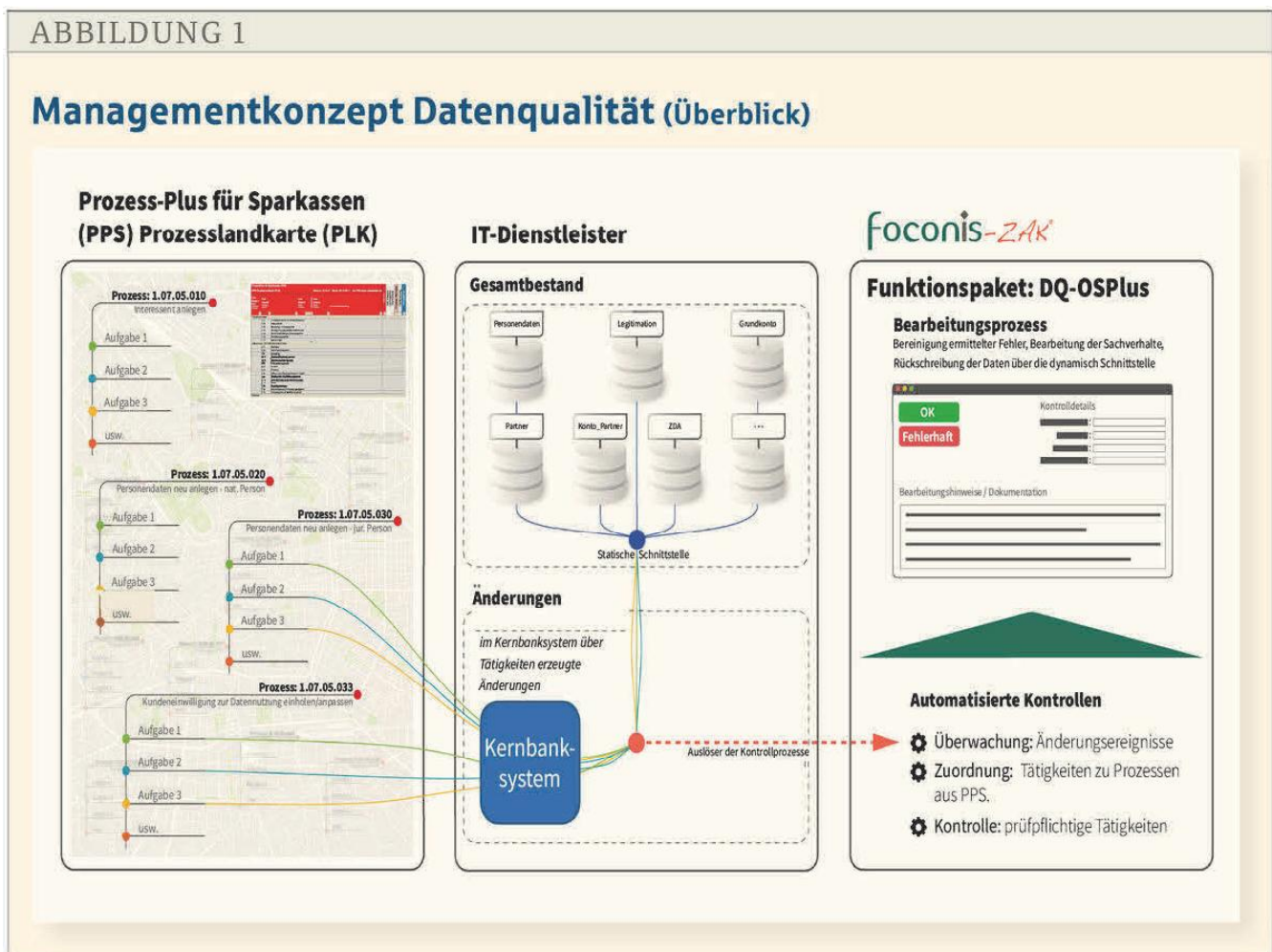
Dank der Pionierarbeit engagierter Verbände und Projektparkassen sowie der Umsetzung innerhalb der Mustersparkasse der Finanz Informatik für die gesamte Sparkassen-Finanzgruppe sind Prozess-Plus für Sparkassen (PPS) und die entsprechende Prozesslandkarte (PLK) mittlerweile Standard. Prozesse, deren Ablauf und die zugrundeliegenden Aufgaben und Tätigkeiten sind so minutiös abgestimmt, dass der Erfolg der Sparkasse nur noch von ihrer eigenen Konsequenz abhängig ist.

Doch wie machen die Institute PPS richtig? PPS und PLK sind aktuell so etwas wie die Schnittmuster für eine optimale Organisationsgrundlage. Straffe, zielführende Prozesse – von Sparkassen für Sparkassen. Diese Rechnung geht nach den Erfahrungen der Sparkasse Rhein Neckar Nord in Weinheim allerdings nur dann auf, wenn auch Kontrollhandlungen konsequent prozessorientiert ausgestaltet und strukturiert werden. Nur so gelingt effiziente Datenqualität.

Genau hier liegt die große Herausforderung. Denn wie so oft steckt auch hier der Teufel im Detail. Mit anderen Worten: Eine Sparkasse hat gestern einen neuen Kunden gewonnen und den gesamten Akquiseprozess perfekt (sprich: vollständig) durchgearbeitet. Dass Fehler während der manuellen Eingaben gemacht worden sind, fällt allerdings womöglich erst auf, wenn der Neukunde bald zum ehemaligen Kunden wird.

## **Konsequenz und Qualität**

Aus diesem Grund haben einige Sparkassen – übrigens ganz im Sinne des bisherigen PPS-Projekts – gemeinsam mit Software-Herstellern den Grundstein für eine neue Art der Konsequenz und Qualität gelegt, die operationellen Risiken entgegenwirken soll: die systematische, automatisierte Kontrolle der Prozesse aus der Prozesslandkarte auf der Basis erfolgter Änderungen anhand der zugrundeliegenden Tätigkeits-ID. Neben der Optimierung der Qualität werden damit die Vorgaben zu prüfpflichtigen Tätigkeiten erfüllt.



© BBL

Die Sparkasse Rhein Neckar Nord hat etwa mit Foconis kooperiert, um das Managementkonzept Datenqualität zu entwickeln. Foconis-ZAK, eine im Sparkassen- und Bankenumfeld weit verbreitete Standardlösung, greift auf die notwendigen Schnittstellen in OSPlus zu, um auf der Basis von Datenänderungen eine durchgängige, dokumentierte und nachvollziehbare Kontrolle zu etablieren. Fehler

und Auffälligkeiten des Vortags werden in Form von Einzelvorgängen an die zuständigen Stellen (z. B. Markt oder Marktfolge) zur Korrektur übergeben – bei konsequent überwachter Bearbeitung (vgl. Abb. 1).

Ist beispielsweise der Prozess 1.07.35.030 ausgeführt worden – der Kenner merkt: es handelt sich um einen einfachen und überschaubaren Prozess zur Einrichtung einer Sparkassenvorsorgevollmacht – muss unweigerlich kontrolliert werden, ob der entsprechende Beleg im Zentralen Dokumentenarchiv (ZDA) vorliegt, ob die Kundenunterschrift geleistet worden ist und die Steuer-IDs des Vollmachtgebers sowie des Bevollmächtigten vorhanden sind. Ziel der Sparkasse Rhein Neckar Nord ist dabei, durch den Einsatz von Foconis-ZAK Kontrollhandlungen prozessbezogen zu strukturieren und risikoorientiert zu automatisieren. Dadurch möchte man auch künftig, den Anforderungen an Effizienz und Qualität gerecht werden.

## **Optimierung der Bestandsdaten**

Abseits der prüfpflichtigen Tätigkeiten können dank mitgelieferter, intelligenter Kontrollparameter gleichzeitig sukzessive die Bestandsdaten optimiert werden – entweder vollständig im eingesetzten Kontrollsystem oder – bei Bedarf – aufbauend auf den automatisch verarbeiteten Ergebnislisten aus dem Integrierten Datenhaushalt (IDH).

Mit dieser Intensität der Kontrolllogiken folgen die Projektbeteiligten auch den Grundsätzen der Betriebsstrategie der Zukunft (BdZ), indem die Standardprozesse berücksichtigt und so viele Arbeitsschritte wie möglich automatisiert bzw. digitalisiert werden. Manuelle Tätigkeiten werden dagegen zugunsten einer transparenten, wirksamen Risikokontrolle auf ein Minimum reduziert. Während die gesamte



Bestandsdatenkontrolle mit Kontrollverfahren wie „Eröffnung Depotkonto/Kontokorrentkonto“ vollautomatisiert abläuft und sogar in täglichen Teilmengen zur Korrektur erfolgen kann (sukzessive Steigerung der Qualität im Datenbestand), werden manuelle Kontrolltätigkeiten (z. B. die Kontrolle der vom Standard abweichenden Freitextfelder in der Geeignetheitserklärung) durch das System vorab aufbereitet, so dass nur noch eine inhaltliche Kontrolle stattfinden muss. Inhalte außerhalb der Freitextfelder werden im Rahmen der Geeignetheitserklärung wiederum automatisiert vorkontrolliert, sodass Mitarbeiter eine perfekt vorbereitete Kontrollumgebung vorfinden sowie eine automatisierte und manuelle Kontrolle gemischt stattfinden kann. Auch die Datenrückschreibung in OSPlus erfolgt automatisiert unter Einsatz der dynamischen Schnittstelle.

Sollte im Rahmen der individuellen Interpretation der Prozesse und Kontrollen vom „Erweiterten Orientierungsrahmen (EOR)“ abgewichen werden, wird das entsprechend nachvollziehbar dokumentiert.

## **Echter Nutzen**

Mittels der genannten Methoden wird im Rahmen der nachgelagerten Analyse nicht nur ersichtlich, welcher Tätigkeit oder Aufgabe der Fehler zugrunde gelegen hat, sondern auch, zu welchem Prozess die Aufgabe oder Tätigkeit gehört. Auf diese Weise entsteht über das integrierte Dashboard – visuell aufbereitet – ein optimales Steuerungsbild für das Management. Gezeigt wird unter anderem:

- Welche Prozesse bereiten den Mitarbeitern die größten Probleme?
- Welche Fehlerquellen und Ursachen gibt es für bestimmte Mängelmuster?
- Wie effektiv konnte über einen Zeitraum die Fehlerquote gesenkt werden?
- Stimmen die bisherigen Maßnahmen zur Gegensteuerung?

Das Management-Cockpit der Software lässt derlei Analysen per Mausklick zu – optional auf beliebige Kriterien gefiltert (High Level Control).

Sparkassen erhalten somit ein optimales, praxisnahes Werkzeug, um die standardisierten Prozesse und Aufgaben aus PPS qualitätsgesichert anzugehen und schlussendlich konsequent umzusetzen. Ein wichtiger Vorteil: Methoden und Kontrollinstanzen verlassen niemals die gewohnten Strukturen. Jeder Vorgang gibt unmittelbar Aufschluss darüber, um welche Kontrollhandlung zu welchem Prozess oder welcher zugehörigen Tätigkeit aus der Prozesslandkarte es sich handelt. Sowohl tiefgreifende Analysen als auch das benötigte Arbeitsumfeld stehen direkt auf der Datenbasis von OSPlus und am jeweiligen Arbeitsplatz zur Verfügung – einfach in einem weiteren Browser-Tab. Die Anwender benötigen hier kein externes System, sondern arbeiten in ihrer gewohnten Infrastruktur.

## **Fazit**

Wollen Sparkassen und Banken Prozessstandards schaffen, kommen sie nicht umhin, gleichzeitig das Thema Datenqualität zu priorisieren: Denn selbst der perfekt ausgeführte Arbeitsablauf ist wenig wert, wenn die Datengrundlage fehlerhaft ist. Diese Korrelation erkennen immer mehr Institute. Gleichzeitig erfahren sie, welche Potenziale sich durch die stetige Datenqualitätskontrolle ergeben. Damit jene spürbar werden, sind praxisbewährte Managementkonzepte hilfreich. Das Managementkonzept Datenqualität wird aktuell unter Mitwirkung mehrerer Sparkassen entwickelt und soll bis zum Jahresende als Standardlösung jeder Sparkasse zur Verfügung stehen.

## **Autoren**

Olaf Pulwey ist Vorstandsmitglied der Foconis AG in Vilshofen.

## Marcel Becker ist Leiter Betrieb der Sparkasse Rhein Neckar Nord in Weinheim.