

## Datenqualität

# Zukunft sichern, Zeit sparen

Für die Zukunftsfähigkeit der Volks- und Raiffeisenbank eG in Wismar sind Zeit und Mitarbeiterkapazität die wesentlichen Erfolgsfaktoren, so die Erkenntnis der vergangenen Monate. Die Bank hat Wege gefunden, das anspruchsvolle Thema Datenqualität in Einklang mit diesen beiden Rahmenparametern zu bringen.

**Jan-Arne Hoffmann und Frank Wienker**

**D**ie Datenqualität ist das A und O bei der Umsetzung gezielter Beratungs- und Vertriebsmaßnahmen. Seit Jahren wird die Branche sensibilisiert, gewarnt und immer wieder ermahnt. Ein weiteres Vertagen kam für die Volks- und Raiffeisenbank eG in Wismar insbesondere auch vor dem Hintergrund der anstehenden Rechenzentrumsmigration nicht infrage. Vor allem im Zeitalter von Big Data beziehungsweise

Small Data und der ständig strengerer Regulierung ist die Datenqualität eines der wenigen Güter, die die Kreditwirtschaft noch gänzlich selbst in der Hand hat.

Nur wer einen ständigen Anspruch an hohe Qualitätsstandards lebt und diese, ungeachtet der Migration in ein neues Kernbanksystem, auch nachhaltig sichert, wird auf lange Sicht den Erfolg und die Erträge seines Instituts steigern können. Warum also warten, bis die Vorgaben aus Berlin und Brüssel die Banken zu einer systematischen Datenqualität zwingen? Wer heute handelt, kann schon morgen neue Potenziale ausschöpfen und die Erträge nachhaltig steigern – erst recht im Digitalisierungszeitalter. Auch aus diesem Grunde werden die für gewöhnlich untrennbar mit der Datenqualität verbundenen Argumente „mangelnde Ressourcen“ oder „zu wenig Mitarbeiterkapazitäten“ leiser. Es scheint fast so, als gäbe es vielerorts Konsens darüber, dass Prokrastination nicht mehr gelten darf.

## **Datenqualität als Passion – Priorität als Ziel**

Für das norddeutsche Institut hat das Thema Datenqualität heute Priorität und wird mit Leidenschaft umgesetzt. Elke Nachtigall, Projektleiterin der Volks- und Raiffeisenbank, weiß zu schätzen, welche Mehrwerte ein korrekter Datenstamm, optimale Plausibilitäten und verlässliche Quellen schaffen: „Ich kann nicht verstehen, warum man sich im Rahmen einer Beratung – und ist sie noch so kurz – nicht eine Minute stehlen kann, um den Datenstamm des Kunden qualitativ zu überprüfen“, sagt die ehemalige Kundenberaterin. „Wie soll ich vertriebliche Chancen nutzen, wenn ich durch nicht korrekt verschlüsselte Kundendaten nicht einmal weiß, wie ich meine Kunden überhaupt erreichen kann.“

In den vergangenen Jahren mahnten sie und ihre Kollegen in der Organisation und anderen zentralen Stellen, der Datenqualität mehr Beachtung zu schenken und standen mit helfender Hand zur Verfügung. Eine Zufalls-



*Jan-Arne Hoffmann ist Vorstandsvorsitzender der Volks- und Raiffeisenbank eG, Wismar.  
E-Mail: jan.hoffmann@vrbankmecklenburg.de*



*Frank Wienker ist Geschäftsführer der VR-BankenService GmbH.  
E-Mail: frank.wienker@vr-bs.de*



# Warum wollen alle kleinen Jungs irgendwann einmal Fußballprofi werden?

**Wir können nicht alles erklären, aber wie Ihre Kunden heute zeitgemäß Geld ansparen können, schon**



- **Schrittweise:** Ihre Kunden können mit einem Fondssparplan bereits ab 25,- Euro im Monat für große oder kleine Wünsche ansparen
- **Flexibel:** Der Sparbetrag kann jederzeit gesenkt, erhöht oder ausgesetzt werden. Das Geld ist bewertungstäglich verfügbar
- **Aussichtsreich:** Wir haben die Finanzmärkte stets im Blick, damit Ihre Kunden die bestmöglichen Ertragschancen nutzen können. Bitte beachten Sie das Risiko marktbedingter Kursschwankungen

Vorausschauend handeln. Bedürfnisse richtig einschätzen. Seit nunmehr 60 Jahren ist es unser Anspruch, das Vermögen der Anleger zu vermehren und das in uns gesetzte Vertrauen zu bestätigen.

Geld anlegen



klargemacht



Neue Datenqualität bei der Volks- und Raiffeisenbank Wismar

synergie entstand zu Beginn des Jahres 2016 im Rahmen einer bankfachlichen Tagung. Dort trafen sich die Autoren und tauschten sich über Herausforderungen, aktuelle Hürden und über die Mammutaufgabe agree21-Migration aus.

Wünschenswert aus Banksicht war der Status quo der eigenen Datenqualität auf Knopfdruck und eine ausgeprägte Detailtiefe. Die VR-BankenService GmbH ist für zahlreiche Mandanten Dienstleister im Bereich Datenqualität. Hierbei wird das Foconis-ZAK System der Foconis AG genutzt. Die Lösung ermöglicht auf der Basis des gesamten Datenbestands eine Zusammenführung sowie die Analyse und Plausibilitätskontrolle der Stammdaten. Diese Kontrollen liefern dokumentierte und nachvollziehbare Einzelvorgänge zur Bearbeitung und somit zur Optimierung der Datenqualität. Auch die Genossenschaftsbank in Wismar setzt dieses System in diversen Fachbereichen bereits seit vielen Jahren ein.

### **Hausaufgaben überall**

Im Februar 2016 traf sich das Projektteam das erste Mal, um unter

Leitung von Elke Nachtigall ein Rahmenkonzept zusammen mit den Dienstleistern zu erarbeiten. Hohe Datengüte und eine nachhaltige Qualitätssicherung sowie die Anwendbarkeit als Standardprojekt für andere Genossenschaftsbanken war die Zielsetzung. Die Expertisen verbanden sich mit den Anforderungen sowie Ideen des bayerisch-kölschen ZAK-Herstellers. Zum Ende des Termins entstanden ein Pflichtenheft für die externen Partner und eine besondere Hausaufgabe für die Bank: Was soll von wem wann kontrolliert werden? Welche Regeln lassen sich hierzu definieren und welche Kontrollbereiche genießen welche Priorität? Welcher Experte kann welche Kontrollen bewerten (siehe Abbildung)?

Bereits während der sukzessiven Annäherung an Antworten auf die Fragen wurde klar: Das Thema Datenqualität geht deutlich tiefer als die reine Kontrolle von Stammdaten. Plausibilitäten treten in den Vordergrund, Regelmäßigkeiten müssen definiert und institutionalisiert werden. Am Ende konnte beiden Dienstleistern ein umfassendes Regelwerk mit optimal parametrisier-

ten Kontrollen übergeben werden.

### **Der Realität ins Auge blicken**

Die weiteren Monate bestanden für die Beteiligten aus ständiger Abstimmung, dem immerwährenden Austausch weiterer Details und der gemeinsam mit Experten aus den Fachbereichen abgestimmten Konsolidierung bisheriger Regeln. Im September 2016 konnten die ausführlichen Ergebnisse präsentiert werden. Spannend dabei waren Markt- und Konkurrenzfähigkeit der Qualität, der Bereinigungs- und Bearbeitungsaufwand und die zeitliche Einordnung mit Blick auf einen störungsfreien Umzug zu agree21.

Das System stellte alle eingearbeiteten Kontrollen (Regeln) über den gesamten Datenbestand dar. „Als wir es schwarz auf weiß sahen, wie viel Arbeit in den nächsten Monaten auf uns zukommen wird, war das einer der besten und gleichzeitig traurigsten Momente der vergangenen Jahre. Ja, wir mussten uns eingestehen, dass unsere Datenqualität lange mehr als nur gelitten hat. Wir mussten akzeptieren, dass nur wir allein die Schuld daran tragen. Aber bei aller Selbstreflektion wuchs gleichzeitig das Bewusstsein dafür, dass wir nun effektive Mittel und Wege etabliert hatten, mit denen wir diesem Problem nicht nur auf die Spur kommen, sondern es sukzessive und nachhaltig lösen würden“, so Elke Nachtigall.

### **agree21 – Prokrastination hilft wenig**

Im genossenschaftlichen Kollegium steht die mit großen Schritten nahende Technologieumstellung (in Wismar Migrationsserie 26 im Mai 2018) auf agree21 als Nachfolgesystem des bank21-Kernbanksystems in das neue Kernbanksystem der Fiducia & GAD IT AG momentan weit oben auf der Agenda. Gleichzeitig ist neben der Migration auch die deutschland-

weite Fusionsdynamik so präsent wie selten zuvor. Große Herausforderungen und anspruchsvolle Zeiten hinsichtlich Zinspolitik, Regulatorik und Filialnetz bestärken zahlreiche Banken darin, gemeinsam mehr erreichen zu können.

Wer das Thema Datenqualität in diesem Kontext niedriger priorisiert, sollte noch einmal über die Entscheidung nachdenken und sich die Frage stellen: Was bringt die neu erlangte Stärke, wenn die Qualität der migrierten Daten nicht auf Top-Niveau liegt? Vertriebs Erfolg bedarf Qualität und Qualität bedarf Priorität.

Die Wismarer Kollegen wissen, wovon sie sprechen. Im Jahr 2014 wurde die Fusion mit der Volks- und Raiffeisenbank eG, Güstrow abgeschlossen. Durch die verschiedenen Kontomodelle mussten ganze Prozesse umgestellt und auf einen gemeinsamen Nenner gebracht werden. In Wismar ist man sich durch diese Fusionserfahrungen der Verantwortung bewusst. Trotz der Kapazitäten und vieler Synergien aus den vergangenen Jahren wurde dem Institut allerdings schnell bewusst, dass nicht alles allein gestemmt werden kann. Hilfe von Experten war vonnöten – und aus heutiger Sicht kam die Erkenntnis genau zum richtigen Zeitpunkt. Beim Blick auf die derzeitige Situation der genossenschaftlichen Institutslandkarte bleibt die Empfehlung, die Datenqualität nicht hintanzustellen, sondern in einem Fusionsprozess gleich mit aufzunehmen.

### **Schwarz auf weiß: Kapazitäten, Aufwand und Dauer**

Mithilfe des Projekts Datenqualität fragte sich die Führungsebene der Bank zum Jahresende, wie viele Mitarbeiter benötigt werden und wie viel Zeit die Bereinigung der Qualitätsmängel in Anspruch nehmen wird. In der Regel widmet sich die Bank ihrer Prioritätenliste in Form einer agilen Priorisierung,

die auch kurzfristigen Verpflichtungen Raum gibt. Was aber, wenn es tatsächlich um schwer vorhersehbare Aufwände geht?

An dieser Stelle greift das Konzept der VR-BankenService GmbH. Somit konnte eine detaillierte Analyse des Bereinigungsaufwands – basierend auf dem gemeinsam erarbeiteten Umsetzungsplan – präsentiert werden. Zudem hilft ein bankindividuelles Regelwerk: Das Projektteam bewertete zunächst die bestehenden Vorgehensweisen und Werkzeuge der Bank, mit denen bis dato „Datenqualität in bank21“ ermittelt wurde. Von den bisher 492 Regeln zur Ermittlung der Datenqualität gelang es, mit 93 verbleibenden Regeln ein konsolidiertes Regelwerk zu verabschieden.

Schlussendlich ergaben sich aus der durchgeführten Datenanalyse auf Basis des konsolidierten Regelwerks insgesamt 111.058 Datenqualitätsmängel. Diese können von acht unterschiedlichen Akteuren mit einem Aufwand von 807 Personentagen bereinigt werden. Hierbei handelt es sich konkret um Kapazitäten der VR-BankenService GmbH sowie Bankmitarbeiter aus den Bereichen Beratung, Revision, Controlling, Marktfolgecenter, KundenServiceCenter und

anderen zentralen Stellen. „Unter Einbezug aller geplanten Kapazitäten endet das Projekt Datenqualität pünktlich vor dem Migrationstermin im Mai 2018“, erklärt Projektleiterin Elke Nachtigall.

### **Bewusstsein für die Datengüte**

Mit dem im Februar 2016 begonnenen Projekt hat die Wismarer Bank bezogen auf die Datenqualität einen wichtigen Meilenstein für einen fehlerfreien Wechsel in das neue Kernbanksystem erreicht und für die Zukunft eine nachhaltige Wirksamkeit geschaffen. Der im September 2016 präsentierte Status quo hat den Beteiligten nicht nur die Augen geöffnet. Seither ist die Motivation zur Bereinigung ungebrochen.

Die Bank lernt fortwährend. Ein großer Vorteil der projektbasierten Umsetzung ist, dass nicht nur die hierfür abgestellten Teams einbezogen werden. Das gewonnene Know-how wird mit dem Marktfolge- und KundenServiceCenter geteilt und somit ein Bewusstsein für die Güte zukünftig erfasster Daten entwickelt. So werden Fehler der Vergangenheit wirkungsvoll und effektiv beseitigt und gleichzeitig die Entstehung neuer Problemquellen vermieden. **BI**

Welcher Akteur soll in welchem Umfang in die Datenbereinigung einbezogen werden?

