

# Automatismen für Prozess-effizienz und Datenqualität

*Die Betriebsstrategie der Zukunft (BdZ) in Sparkassen ist ein gutes Beispiel dafür, wie das Tagesgeschäft mit seinen oft noch manuellen und über Jahre eingeschliffenen Abläufen sukzessive optimiert werden kann:* nämlich mit Digitalisierung, Automatisierung und Standardisierung. Gelingen kann all dies nur auf Basis einer exzellenten Datenqualität.



*Autor:*  
**Olaf Pulwey,**  
Mitglied des  
Vorstands,  
Foconis



*Einen ganzheitlichen Ansatz verfolgen*

*Bildquelle: CrazyCloud@Adobe*

Wer mit Blick auf Automatisierung und Standardisierung nur die Umwandlung von Papierbergen in Bildschirmlisten als „Digitalisierung“ feiert, hat das Prinzip nicht verstanden. Die Transformation gilt es vielmehr dafür zu nutzen, auf der Basis etablierter Standards Automatismen zu schaffen, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bereits nach kürzester Zeit entlasten – und gleichzeitig die Daten- und Prozessqualität steigern.

## *Manuell? Nicht möglich*

Standardwerke der jüngsten Vergangenheit sind beispielsweise ProzessPlus für Sparkassen (PPS) und die zugehörige Prozesslandkarte (PLK). Das gut gemeinte Werk hat jedoch eine Schwäche: Unklar bleibt, wer diese Prozesse, Normen, Tätigkeitskombinationen und Definitionen einhalten, geschweige denn manuell überprüfen können soll. Wer sieht wann ganz genau, bei welcher Tätigkeit oder Aufgabe wo zum Beispiel im Laufe des Prozesses „Girokontoöffnung“ ein Fehler unterlaufen ist? Wenn es menschlich überhaupt machbar wäre, solche Kontrol-

len durchzuführen – und das muss an dieser Stelle erfahrungsgemäß in Frage gestellt werden – dann würden sie einen sehr hohen Aufwand verursachen. Diese Aufgabe hingegen mit bisherigen Methoden und lediglich moderneren Werkzeugen umzusetzen, wäre eben genau die Art von Digitalisierung, die mit Innovation absolut nichts gemein hat. Fortschritt und Zukunftsfähigkeit beginnen erst dort, wo intelligente IT-Systeme dem Menschen die größtmögliche Automatisierung vormals manueller Prozesse bescheren – entsprechend der Aufruf zu einer neuen Form der Industrialisierung im Rahmen der Betriebsstrategie der Zukunft.

## *Datenqualität sicherstellen*

Sich mit technischen Weiterentwicklungen auseinanderzusetzen, ist für Sparkassen ein Muss: Aufgrund der zahlreichen

Faktoren, die ein positives Betriebsergebnis massiv beeinträchtigen können, sind die meisten Institute ohnehin auf der Suche nach Effizienzpotenzialen und neuen Ertragsquellen.

Fakt ist allerdings: Ohne ein Höchstmaß an Datenqualität kann kein noch so intelligent konzipiertes Erfolgskonzept greifen. Mangelt es im Zuge der Datenhaltung an Sorgfalts- und Qualitätskontrollen, können auch übergeordnete Prozesse ihren Zweck kaum erfüllen. Bei der „Girokontoöffnung“ zum Beispiel bedarf es wichtiger und regulatorisch verpflichtender Kontrollen – etwa im Bereich der Legitimationen. Für jene sind gleich mehrere Kriterien zu beachten und streng zu kontrollieren: unter anderem müssen eine Kopie des Ausweisdokuments im Dokumentenarchiv, die Ausweisnummer, das Ablaufdatum sowie alle Personendaten korrekt hinterlegt sein.



Smarte IT-Systeme für eine exzellente Datenqualität

Bildquelle: thodonai@Adobe

Viele Sparkassen haben die offene Flanke hier erkannt und tun inzwischen viel dafür, die Qualität sämtlicher geschäftsrelevanter Daten, aber auch die laufende Überprüfung von Änderungen sicherzustellen. Sie setzen dabei in der Regel auf intelligente Automatismen und praxisbewährte Systeme, die manuelle Aufwände auf ein Minimum reduzieren. Lediglich die Korrektur risikoorientierter Stichproben bleibt als manueller Aufwandsposten erhalten – allerdings werden jene im Vorfeld automatisiert analysiert und direkt an die zuständige Stelle übergeben.

### Das richtige Kontrollsystem

Wenn Sparkassen sich dafür entscheiden, für die Sicherstellung ihrer Daten- und Prozessqualität künftig ein smartes IT-Werkzeug zu nutzen, sollten sie im Zuge des Auswahlprozesses kritisch sein. Praxiserfahrungen – beispielsweise mit dem Kontrollprozess-System Foconis-ZAK (inklusive DQ-OSPlus-Erweiterung) – zeigen, dass durchaus ein Automatisierungsgrad von 80 Prozent und mehr erreicht werden kann.

Doch wie gut arbeitet ein System und wie gut ist es integriert? Die Bearbeitungsvorgänge ermöglichen idealerweise eine gezielte Auswertung der Prozessqualität – gemäß PPS und PLK bis auf die Tätigkeitsebene. So kann eine optimale Entscheidungsgrundlage für das Management zur gezielten Maßnahmensteuerung entstehen. Ist ein Kontrollprozess-System gut integriert, was beispielsweise die direkte Anbindung an OSPlus sowie die Nutzung der entsprechenden Datenschnittstellen bestätigt, kann es durch

weitere automatisierte Kontrollen den Datenbestand direkt im Kernbankverfahren analysieren. Von der systematischen Vollkontrolle bis zu vereinzelt, risikoorientierten Stichprobenkontrollen lässt das System seinen Anwendern freie Hand. Manches jedoch ist künftig zu 100 Prozent automatisierbar. Hier sprechen Hersteller etwa von vollkommen aufwandslosen Sofortkontrollen. Dabei handelt es sich um Fehler, deren Korrektur vom System selbstständig durchgeführt wird, wonach die korrigierten Daten über die dynamische Schnittstelle automatisiert in den Datenbestand zurückgeschrieben werden. Die automatische Kontrolle auf Basis von Änderungen ermöglicht so einen ständigen Kontrollzyklus.

### Kein Verlust

Viele Institute wünschen sich nach wie vor die absolute Kontrolle über ihre Datenqualität und fürchten mit der immer „schlauer“ werdenden Technik einen Know-how-Verlust in den eigenen Reihen. Daher sind moderne Systeme nicht nur dafür konzipiert, gezielt Hinweise und Fehler in Prozessen und dem Datenbestand direkt an die zuständigen Stellen weiterzuleiten.

In den Bearbeitungsvorgängen finden sich darüber hinaus detaillierte, verständliche Informationen zum Grund des Hinweises – von internen Vorgaben bis hin zu fachlichen oder regulatorischen Dokumentationen. Fachmann und -frau werden also auch in Zukunft dabei unterstützt, aktiv ihr Wissen aufrecht zu erhalten und im Rahmen der Bearbeitung einzubringen. Mit dem Unterschied, dass Entschei-

dungen auf der Basis bereits analysierter, dokumentierter und nachvollziehbarer Vorgänge deutlich aufwandsärmer zu treffen sind. Schlussendlich tragen zukunftssichere Systeme auch den Themen Prüfungsrelevanz und Nachhaltigkeit Rechnung, indem beispielsweise nachgelagerte Erledigungskontrollen stattfinden. Wird ein Hinweis oder Fehler als behoben gekennzeichnet, gehen nachgelagert smarte Byte-Detektive ans Werk, um dies über eine erneute Kontrolle des Sachverhalts zu bestätigen – oder eben das Gegenteil anzumahnen.

### Fazit

Die Sparkassen sind bereits mehrheitlich auf „Zukunft“ ausgerichtet. Mit intelligenten Strategien und Konzepten bewegen sich die Regionalen in Richtung Digitalisierung, während sich die Automatisierung und Standardisierung auf derselben Agenda befinden. Grundlage für das Gelingen der jeweiligen Handlungspakete ist und bleibt eine exzellente Datenqualität. Jene dauerhaft manuell oder mittels rudimentärer Tools sicherzustellen, ist schlichtweg unmöglich. Darum investieren viele Institute in moderne Kontrollprozess-Systeme, die einen ganzheitlichen Ansatz verfolgen. Bei der Auswahl sind Sparkassen gut beraten, wenn sie auf Details, wie beispielsweise eine gute Anbindung an OSPlus, achten. Im Zweifel lohnt es sich immer, bei anderen Instituten nach Best Practices zu fragen.