

Datenqualitätsmanagement

Dr. David B. Sarasin

Mitglied der Geschäftsleitung
Bank Linth LLB AG

Inhalt

- **Ausgangslage**
- **Datenqualitätsmanagement**
- **Gewählter Approach**
- **Projektergebnisse**
- **Lessons learned**
- **Fragen**

Rückblick

- **Im Jahr 2006 entschied sich die Bank Linth, mit dem Projekt «COMPASS» (professionelles Kundenbeziehungsmanagement) einen weiteren, entscheidenden Schritt in Richtung moderne Vertriebsbank zu tun.**
- **In einer intensiven Analyse wurde deutlich, dass für eine effektive und effiziente Kundenbetreuung fundamental bessere Voraussetzungen zu schaffen sind:**
 - **Differenzierungsstrategie**
 - **Verfeinerung der Kundensegmentierung**
 - **Entwicklung von Beratungs- und Betreuungsansätzen**
 - **Aufbau einer Kanalarchitektur**
- **Die Datenqualität wurde als limitierender Faktor für die Umsetzung der modernen Konzepte beurteilt.**

Datenqualitätsmanagement (DQM)

- **Kernaufgabe von DQM ist die aktiv gesteuerte und anforderungsbezogene Sicherung und Weiterentwicklung der Datenqualität.**
- **DQM berücksichtigt die vernetzte, bereichsübergreifende Sichtweise, um die Anforderungen der Anwender bezüglich der gesetzten Datenqualitäts-Level zu erreichen.**
- **Die Hauptnutzen von Datenqualitätsmanagement sind:**
 - **Optimierung von Prozessen**
 - **Realisierung von Kostenreduktionen**
 - **Verbesserung des Kundendialogs**
 - **Steigerung der Kundenzufriedenheit**
 - **Reduktion von regulatorischen Risiken**

Datenqualitätsmanagement (DQM)

Projektzielsetzung

- **Nachhaltige Sicherstellung einer ausgezeichneten Datenqualität im Bereich der Personenstammdaten (CRM Readiness)**

Massnahmen

- **Beseitigung der bestehenden Datenqualitätsprobleme**
- **Schaffung der organisatorischen Massnahmen und Prozesse, um die Datenqualität sicherzustellen**
- **Aufbau von Überwachungsmechanismen**
- **Förderung des Bewusstseins für Datenqualität – sowohl im Vertrieb wie in der zentralen Verarbeitung**

Gewählter Approach



Phase 1: Rapid Assessment

- brachte ca. 60 Datenqualitätsprobleme zum Vorschein
- zeigte Schwächen in der organisatorischen Zuständigkeit des Datenmanagement
- Priorisierte den grössten Handlungsbedarf und formulierte erste Business Cases

Gewählter Approach



Phase 2: Formulierung Vision / Strategie

- Wertbeitrag von DQM für die Unternehmung
- Regelung der Zuständigkeiten für DQ
- Festlegung des Scopes
- Entscheid zur prioritären DQ-Verbesserung, wo klare Business Cases errechnet werden können

Gewählter Approach



Phase 3: Einmaliges Bereinigungsprojekt

- CRM Data Readiness erreichen
- Die wichtigsten DQ-Probleme lösen
- Formulierung von Nachhaltigkeitsprozessen pro Problem
- Einbezug von Vertriebs- und Backoffice-Mitarbeitern

Gewählter Approach



Phase 4: Aufbau permanentes DQ-Management

- Reorganisation der Abteilung Zentralregister
- Überwachung von rund 100 DQ-Parametern
- Aufbereitung von Kennzahlen (KPIs)
- Proaktive Kommunikation mit Datenerzeugern
- Nachhaltige Verbesserung der Datenqualität

Projektergebnisse

- **Reduktion Datenbestand um über 10%**
- **Als Konsequenz: tiefere Datenhaltungskosten und tiefere Migrationskosten auf neue IT-Plattform**

- **Bessere Übersicht über Kundenbeziehung**
→ Informationen über den Kunden unter einem Kundenstamm verfügbar
- **Grundlage für Einführung Service Center geschaffen**
- **Qualitätssteigerung in der Kundenansprache**

- **Effizienzsteigerung im Directmarketing**
→ markant tieferer Kontroll-Aufwand
- **Effizientere Bewirtschaftung des Datenbestands**
→ keine Pflege von Redundanzen

Lessons learned

- **Bewusstsein der Mitarbeiter für Datenqualität als wichtigste Voraussetzung für DQM**
- **Verantwortung für DQM auf oberster Ebene ansiedeln**
- **Hoher finanzieller und zeitlicher Aufwand für Datenbereinigung**
- **Zwingend Sicht des Kunden einnehmen**
- **Nachhaltigkeit von DQM durch laufende Überwachung sicherstellen (Investitionsschutz)**

Ihre Fragen?