

SERVISCOPE – NAH DRAN

#04 | DATENBEREINIGUNG – DAS DATENCHAOS



08:29 Uhr – Büro der Marktfolge

Stefanie ist frustriert. Sie hat den Fall schon dreimal in der Hand gehabt. Dreimal zurückgelegt. Nicht weil er unwichtig wäre, sondern weil jedes Mal, wenn jemand ihn anfasst, etwas nicht stimmt.

Eine Adresse, die nicht mehr existiert.

Ein Name, der im System doppelt angelegt ist. Ein Konto, das laut Datenlage aktiv ist, aber seit zwei Jahren keine Bewegung mehr verzeichnet.

Es ist kein Einzelfall. Stefanie weiß das. Solche Fälle tauchen täglich auf, verteilt über verschiedene Prozesse: Bei der Pfändungsbearbeitung, beim Nachlass, bei Routinekontrollen. Immer wieder dasselbe Muster: Ein Datensatz, der irgendwann nicht mehr gepflegt wurde und seitdem ungenutzt im System schlummert.

Das kostet Zeit. Und es kostet Nerven.

„Das Problem ist nicht, dass die Daten falsch sind“, sagt Stefanie zu einer Kollegin. „Das Problem ist, dass wir es erst merken, wenn wir mitten im Prozess stecken.“

Sie spricht kurz mit dem Vorstand. Grünes Licht.

11:15 Uhr – Das klärende Gespräch

Stefanie wählt Julianes Nummer und erklärt die Lage: Es ist keine Katastrophe, noch kein akuter Notfall, aber dennoch ein stiller Kostenfresser, der sich durch den gesamten Betrieb zieht. Prozesse, die länger dauern als nötig. Rückfragen, die sich wiederholen. Fehler, die eigentlich vermeidbar wären.

Juliane kennt das.

„Datenbereinigung ist eine der unterschätztesten Leistungen im Bankbetrieb“,

sagt sie. „Alle wissen, dass es das Problem gibt, aber niemand hat intern die Kapazität, es systematisch anzugehen, weil das Tagesgeschäft immer Vorrang hat.“

Stefanie nickt. „Genau das.“

„Wir können das übernehmen“, sagt Juliane. „Als einmaliges Projekt – oder als laufender Service, der dafür sorgt, dass der Bestand sauber bleibt. Wir arbeiten direkt in eurem System, prüfen nach definierten Regeln und melden zurück, was wir gefunden und korrigiert haben.“

Stefanie lehnt sich zurück.

„Und das läuft revisionssicher?“

„Selbstverständlich.“

Jede Änderung wird dokumentiert und ihr behaltet jederzeit den Überblick.“

Zum ersten Mal seit Wochen fühlt sich dieses stille, schwer greifbare Problem endlich lösbar an.

16:48 Uhr – Einige Wochen später

Am Nachmittag läuft endlich ein Prozess durch, der vor einiger Zeit noch an allerlei falschen und fehlenden Daten hängen geblieben wäre. Die Adresse stimmt. Der Name ist eindeutig. Das Konto ist korrekt zugeordnet.

Die Veränderung? Klein. Unspektakulär. Aber genau das ist der Punkt.

Saubere Daten machen keinen Lärm. Sie fallen nur auf, wenn sie fehlen.

Am Abend trifft Stefanie Johannes auf dem Flur. Sie hält einen Ausdruck in der Hand. „Ich habe mir mal angesehen, wo unsere Mitarbeitenden ihre Zeit verbringen. Datenpflege, Felder ausfüllen, Statusmeldungen kopieren. Stundenlang. Jeden Tag.“ Johannes nimmt den Ausdruck. „Wir haben jetzt saubere Daten. Damit könnten wir endlich angehen, was wir seit Jahren vor uns herschieben.“

Leistungen im Fokus

- Datenbereinigung – einmalig oder als laufender Service direkt im Bankensystem
- Identifikation und Korrektur fehlerhafter, veralteter oder doppelter Datensätze
- Regelbasierte Prüfung nach individuell definierten Qualitätskriterien der Bank
- Revisionssichere Dokumentation aller Änderungen
- Entlastung der internen Teams von zeitaufwendiger manueller Datenpflege

Der Ablauf

1. **Bestandsaufnahme:** Gemeinsame Analyse der häufigsten Datenqualitätsprobleme und ihrer Auswirkungen auf laufende Prozesse
2. **Regelwerk:** Definition der Prüf- und Korrekturkriterien – was gilt als fehlerhaft, was wird wie bereinigt
3. **Pilotbereinigung:** Serviscope bearbeitet einen definierten Datenbestand, Ergebnisse werden gemeinsam ausgewertet
4. **Regelbetrieb:** Laufende Datenpflege nach vereinbartem Rhythmus – Serviscope hält den Bestand sauber
5. **Reporting:** Regelmäßige Rückmeldung zu bereinigten Datensätzen, Fehlermustern und Qualitätsentwicklung