

# Umsetzung von Geschäftsprozessmanagement mit integrierter Datenqualitätssicht in Finanzdienstleistungsunternehmen

## 1. Motivation

In Finanzdienstleistungsunternehmen und in der Dienstleistungsbranche allgemein sind prozessorientierte Sichten, welche einen übergreifenden Blick auf die wichtigen Prozesse im Unternehmen darstellen kaum erfasst.

Die Steuerung zusammenhängender Tätigkeiten aus Prozesssicht ist somit nur erschwert möglich. Gegenläufige Zielvorgaben, sich überlagernde Aktivitäten stellen ein Problem dar.

Aus dem fehlenden, übergreifenden Blick resultiert auch das Problem der unzureichende Datenqualität in den Unternehmen.

Meist sind wenig Informationen zu Datenflüssen und Medienbrüchen erfasst und die Datenverantwortung wird nicht durchgängig wahrgenommen.

Die Erfassung von Prozessen und die Festlegung von Verantwortung ist ein notwendiger Grundstein um gewinnbringende und qualitätsschaffende Prozesse zusammenhängend steuern zu können. Hierzu sind verschiedene Kennzahlen nötig, die ebenfalls erfasst und bestimmt werden müssen.

## 2. Ziel

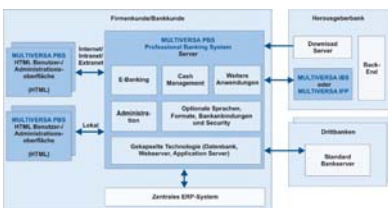
Ziel ist es Transparenz und Stabilität in die Abläufe des Unternehmens zu bekommen und die Effizienz und somit auch die Kundenzufriedenheit zu erhöhen.

## 3. Erfolgsfaktoren

- Kommunikation von Strategie, Zielen und Vorgehen
- Einbeziehung aller Geschäftsaktivitäten einer Geschäftseinheit
- Abwendung vom Status quo
- Konzentration auf die wettbewerbskritischen, primären Geschäftsprozesse
- Reorganisation der sekundären Geschäftsprozesse
- Multidimensionale Steuerung (Kundenzufriedenheit, Zeit, Qualität, Kosten)
- Aktive Unterstützung der Geschäftsleitung
- Gutes Change Management mit Berücksichtigung der Mitarbeiterebene
- Mitarbeit der Prozessverantwortlichen und Qualitätskoordinatoren
- Permanente Sensibilisierung und Integration der betroffenen Mitarbeiter
- Kompetente, kooperative und verantwortliche Mitarbeiter
- Ausreichendes Budget und Personalkapazität für die Umsetzung
- Einbindung von Kunden
- Umsetzung mit Projektmanagement
- Klarheit über Verteilung der Kompetenzen und Möglichkeiten der Stellenentwicklung

## 4. Bestehende Grundlage

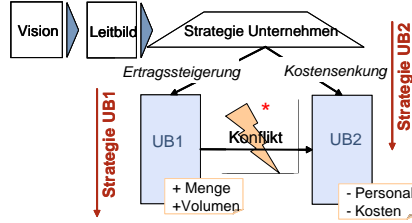
Systemarchitektur (Bsp.: MULTIVERSA PBS)



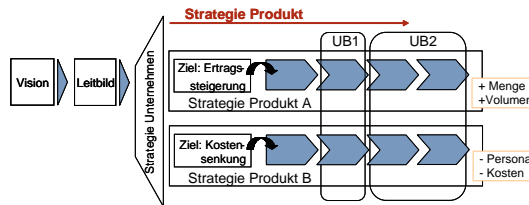
Quelle: CoCoNet

Eine Systemsicht ist vorhanden, aber Detailinformationen zur Datenqualität, entlang der Datenflüsse und eine ergänzende Prozesssicht sind nicht erfasst.

## 5. Steuerung durch Bereichsziele



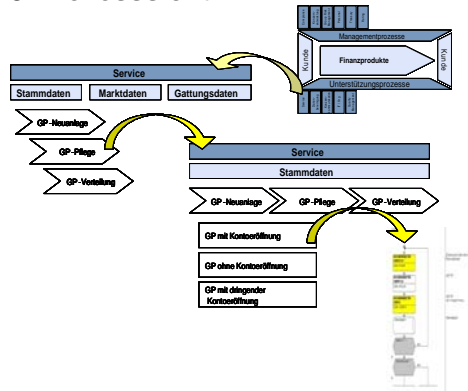
## 6. Steuerung durch Prozessziele



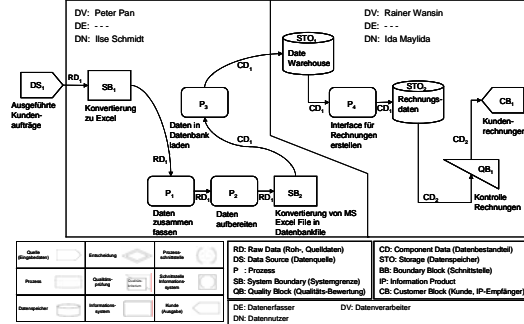
## 7. Vorteile der Prozessorientierung

- Erhöhen der Produktqualität
- Beherrschung von Prozessen, Prozessübersicht
- Konsequente Ausrichtung an Unternehmenszielen
- Gutes Controlling der Ziele über Prozesskennzahlen in den Teilprozessen, verbesserte Koordination von produktbezogenen Zusammenhängen
- Stabilität in den Abläufen
- Gute Dokumentation, Schaffen von Transparenz im Unternehmen
- Überschaubare Anzahl an Schnittstellen
- Erhöhte Flexibilität, schnelle Reaktion auf Marktveränderungen möglich
- Gute Optimierungsmöglichkeiten durch kontinuierliche Verbesserung
- Steigerung der Wirtschaftlichkeit
- Integriertes QMS kann als Werbemittel eingesetzt werden und kann durch ein verbessertes Unternehmensrating Investorentscheidungen begünstigen
- Erhöhen der Kundenzufriedenheit
- Kurze und direkte Wege zur Basis durch Direktkontakt zum Prozessverantwortlichen

## 8. Prozesssicht



## 9. Datenflusssicht



angelehnt an Unternehmensweites Datenmanagement: Dippold, Rolf, Vieweg Verlag

## 10. Inhalt der Datenflusssicht

- Gesamtheitliche Sicht des Datenaustauschs zwischen verschiedenen Datenquellen
- Abbilden der arbeitsteiligen Datenverantwortung entsprechend der Rollen (Datenerfasser, Datenverarbeiter, Datennutzer)
- Aufdecken von Medienbrüchen und Schnittstellen
- Abbildung von vorhandenen Qualitätsprüfungen und Datenbereinigungen
- Erfassen von zusätzlichen Möglichkeiten der Qualitätsprüfungen
- Dokumentation von Daten-Mappings

## 11. Gesamtsicht

- Kennzahlen zur Datenqualität haben Einfluss auf die Prozessqualität und die Prozessqualität hängt mit der Datenqualität zusammen
- Datenflüsse sind Prozesse mit bestimmten Informationen, die Datenflusssicht lässt sich aus der Prozesssicht erzeugen und umgedreht
- Verantwortlichkeiten in den Prozessen sollten sich mit der partiellen Datenverantwortung decken
- Transparenz für Beteiligte aller Sichten

## 12. Vorteile der Gesamtsicht

- Einmalige Erfassung in den Abteilungen von Informationen für beide Sichten
- Pflege eines zentralen Informationsmodells
- Einheitliche Modellierungsdarstellung
- Zusammenhang von Prozess- und Datenqualität ist transparent
- Aktuelle und gültige Informationen für alle

## 13. Umsetzen der Gesamtsicht

- Datenbankgestützte Erfassung
- Relationen über Teilprozessschritt mit Zuordnung zu übergeordneten, vorangehenden und folgendem Prozess, Tätigkeitsbezeichnung, Zuordnung zum Unternehmensbereich, Datenverantwortung, Kennzahlen, betroffene Systeme ...
- Grafische Darstellung kann mit verschiedenen Sichten generiert werden

