

## Success Story

# Einführung der agentes Dublettenbereinigungs-Lösung bei der Stuttgarter Volksbank

*Wer kennt das nicht: Beim Öffnen des Briefkastens findet sich Post verschiedener Unternehmen, die man mit exaktem Wortlaut schon einmal erhalten hat.*

*Ein bekanntes und für den Empfänger lästiges Phänomen – und für den Absender mit hohen Kosten verbunden. Kleine Ursache mit großer Wirkung:*

*Der Empfänger ist in verschiedenen Datensätzen in der Datenbank der Unternehmen gespeichert. Es handelt sich damit um so genannte Dubletten, also redundant vorhandene, identische oder nahezu identische Datensätze.*



**Stuttgarter  
Volksbank**

Auch die Stuttgarter Volksbank AG kennt das Problem der Dubletten in ihren Daten. Seit der Fusion der Stuttgarter Volksbank AG mit der VR-Bank Stuttgart eG kämpfen die Stuttgarter mit der Eliminierung der Dubletten.

Die Stuttgarter Volksbank stand also vor einer echten Herausforderung: Alle Beziehungen eines Kunden, der als Dublette identifiziert wurde, müssen auf einen anderen Kundendatensatz übertragen werden und gegebenenfalls müssen dabei Adressdaten aktualisiert werden. Alleine 6–7 Mitarbeiterjahre, schätzten die Experten der Bank, würde es dauern, alle vorhandenen ca. 14.000 Dubletten zu eliminieren. „Daher war uns schnell klar, dass der Prozess möglichst automatisiert unterstützt werden sollte“, berichtet Werner Chor, Projektleiter Mehrfachkundenzusammenführung/Dublettenbereinigung. Zudem sollte die Anwendung zur Prozessoptimierung einige weitere Anforderungen erfüllen: so sollte die Bereinigung in einen papierlosen und online verfügbaren Geschäftsprozess umgesetzt werden und möglichst ohne Installation an jedem Arbeitsplatz verfügbar sein.

### **Aufwändiger Bereinigungsprozess**

Insgesamt sind bis zu 40 Einzelanwendungen zu überprüfen. Unter Umständen stehen die betroffenen Anwendungen beider Datensätze in gegenseitiger Abhängigkeit. Denn ein Kunde hat eventuell verschiedene Dienstleistungen in Anspruch genommen (z.B. Kredit- oder EC-Karte), verschiedene Onlineberechtigungen, Freistellungsaufträge, Kredit, Depot und andere. Die Erkennung dieser Beziehungen in agree® BAP ist daher sehr verzweigt.





## Interaktive Checkliste vereinfacht Navigation

Die Experten der agentes AG erarbeiteten gemeinsam mit der Stuttgarter Volksbank einen Prozess zur Unterstützung bei der Dubletteneliminierung. „Im Rahmen dieses Prozesses stellt unser Programm eine interaktive Checkliste je Dublette bereit, die es den Bearbeitern ermöglicht, auf einem parallelen Bildschirm die zu ändernden Felder in agree® BAP schneller durchzuführen“, beschreibt Axel Eggert die Anwendung.

## Erhebliche Verkürzung des Bereinigungsprozesses und Revisionsicherheit

„Seit der Einführung der Bereinigungssoftware hat sich der Prozess in der sogenannten Analysephase der Dubletten signifikant verkürzt. Die ursprünglich kalkulierten 6 Mitarbeiterjahre reduzierten sich dank der Anwendung auf circa 4-5 Mitarbeiterjahre“, zeigt sich Werner Chor mit den Ergebnissen des Projektes zufrieden. Zudem kann der Prozess nun komplett papierlos und online abgewickelt werden. Die Anwendung dokumentiert die einzelnen Bereinigungs-schritte revisionssicher und bietet im Sinne der Revisionsicherheit Funktionalitäten zum Reporting, zur Steuerung sowie zur Überwachung des Projektes.

### Projektprofil

- Implementierung eines papierlosen und IT-gestützten Bereinigungs-tools
- Workflow-optimierte Bearbeitung mit Hilfe interaktiver Checkliste
- Signifikante Senkung der Bearbeitungszeiten in der Analysephase des Bearbeitungsworkflows
- Revisionsicherheit

### Werner Chor,

Projektleiter Mehrfachkundenzusammenführung /  
Dublettenbereinigung



„Das Dublettenbereinigungsprogramm der agentes AG führt zu einer deutlichen Prozessoptimierung und Verkürzung der Durchlaufzeit.“

## Über die Stuttgarter Volksbank AG

Die Stuttgarter Volksbank ist eine genossenschaftlich geführte Aktiengesellschaft mit einer Bilanzsumme von rund 2,4 Mrd. Euro und 4,7 Mrd. Euro betreutem Kundenvolumen. Das Unternehmen mit mehr als 26.000 Aktionären ist die Bank des privaten und gewerblichen Mittelstands in Stuttgart. Ihre traditionelle Rolle verbindet die Stuttgarter Volksbank mit dem leistungsstarken und umfassenden Angebot einer modernen Universalbank. Stärke und Sicherheit garantiert sie als Teil des Finanz-Verbundes der Volksbanken Raiffeisenbanken. Die Bank ist seit fast 100 Jahren tief in der Region verwurzelt und den Menschen vor Ort verbunden. Deshalb ist sie mit mehr als 30 Geschäftsstellen in den einzelnen Stadtteilen vertreten. Weitere Informationen unter [www.stuttgarter-volksbank.de](http://www.stuttgarter-volksbank.de)

## agentes AG

Firmensitz Stuttgart | Räpplensstraße 17 | 70191 Stuttgart

Telefon: +49 (0)7 11 / 258 57-0 | Fax: +49 (0)7 11 / 258 57-299

Internet [info@agentes.de](mailto:info@agentes.de) | [www.agentes.de](http://www.agentes.de)

## Sie haben Interesse?

Hier finden Sie weitere Informationen und können gerne Kontakt zu uns aufnehmen:

[www.agentes.de/referenzen](http://www.agentes.de/referenzen)