

Fachartikel 12/2014

Stuttgart, 18. Dezember 2014

Kundendaten sicher überprüfen

Datenqualität und Compliance

Wie kann man feststellen, ob Geschäftspartner gegen internationale Spielregeln verstoßen? Die Württembergische Gemeinde-Versicherung AG und der Datenspezialist TOLERANT SOFTWARE zeigen, wie Prozesse im Kundenservice mit konsequentem Datenqualitätsmanagement effizient und sicher gestaltet werden können – Ein Bericht aus der Praxis.



Datenqualität und Rechtssicherheit hängen enger zusammen als zunächst angenommen. Ziel eines präventiven und IT-gestützten Compliance-Managements ist es unter anderem, politisch exponierte Personen, sog. PEPs, zweifelsfrei zu erkennen. Um Kundendaten eindeutig zu identifizieren, ist ein konsequentes Datenqualitätsmanagement behilflich, mit dem die Namens- und Adressdaten von Geschäftspartnern schon bei der Eingabe im Kundenservice überprüft werden.

Die Württembergische Gemeinde-Versicherung AG (WGV) steht mit ihrem vielfältigen Versicherungs-, Beratungs- und Serviceangebot für günstige Preise, eine schlanke Organisationsstruktur und optimierte Prozesse. Als vielfache Testsiegerin zählt sie zu den größten Kfz-Versicherungen in Baden-Württemberg. Zuletzt wurde sie hierbei für das fairste Preis-Leistungs-Verhältnis ausgezeichnet („Focus Money“ 18/2014).

Die Identität seiner Geschäftspartner prüft der Versicherer mit der aktuellen Suchtechnologie „Match“ und „Sanction“ der TOLERANT SOFTWARE GmbH & Co. KG aus Stuttgart. Damit stellt er sicher, dass sich keine Daten zweifelhafter Geschäftspartner in zentralen Kundendaten verstecken und Compliance-Richtlinien eingehalten werden.

Fachartikel 12/2014

Stuttgart, 18. Dezember 2014

Seite 2

Compliance-Richtlinien einhalten

Die WGV betreut mit ihrer Hauptverwaltung in Stuttgart und zwölf weiteren Servicecentern ca. zwei Mio. Kunden. Olaf Bechtold leitet das Key-Account-Management der WGV-Informatik und Media GmbH, einem Tochterunternehmen der WGV, und begleitet das Projekt seit dem Startschuss im Juni 2012. „Als Versicherer unterliegen wir gemäß „Solvency II“ EU-Richtlinien, die uns auferlegen, unsere Geschäftspartner zu prüfen und Personen, die gegen internationale Gesetze verstoßen, zu melden“, so der Prozessverantwortliche für „ICIS“ und „ICIS“-Mobile. „Mit zielgerichtetem Datenqualitätsmanagement erkennen wir Verdachtsmomente hinsichtlich Terrorismus, Korruption und Geldwäsche bereits im Vorfeld und können gemäß den EU-Richtlinien präventiv vorgehen und die entsprechenden Maßnahmen einleiten.“

Finden, was zusammengehört

Bei der Eingabe der Daten von potentiellen Kunden im Kundenservice ist dabei sofort ersichtlich, ob diese in ähnlicher Schreibweise bereits im System vorhanden oder sogar auf einer Sanktionsliste der EU gelistet sind. „Das bedeutet für unsere Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter eine erhebliche Erleichterung bei der Identifikation unserer Geschäftspartner und zugleich eine Prüfung der Compliance-Richtlinien, ohne sich mit den Listen oder neuesten Beschlüssen auf politischer Ebene auseinandersetzen zu müssen“, so Bechtold weiter. „Diese Aufgabe wird ganz geräuschlos im Hintergrund von einem klar definierten Suchalgorithmus übernommen.“

Die Programme „Match“ und „Sanction“ wurden speziell an die Anforderungen der Versicherungs-IT angepasst. „Im Vorfeld war schnell klar, dass wir die Softwarearchitektur so auswählen müssen, dass sie möglichst einfach in „ICIS“, das Standardbestandsführungssystem für Versicherungen integriert werden kann“, erläutert Stefan Sedlacek, CEO von TOLERANT. „Bei all unseren Produkten steht die gründliche Bestandsanalyse beim Kunden sowie eine individuelle Beratung im Vordergrund.“ Auch für zukünftige Projekte auf Basis von „ICIS“ sollte die Lösung kompatibel sein.

Im März 2013 war das Ziel erreicht. „Wir setzen eine fehlertolerante Suchtechnologie ein, die Unschärfe gemäß den Regeln der Fuzzy-Logik erkennt. Beispielsweise können so zusammengehörende Datensätze sicher identifiziert werden, auch wenn ein Name mit „t“ statt „th“ ins System eingegeben wird“, so Stefan Sedlacek. Der Softwarespezialist TOLERANT SOFTWARE aus Stuttgart bietet umfassende und zuverlässige Unterstützung in allen Fragen rund um die Datenqualität und das Datenmanagement. Seine Kernkompetenz liegt hierbei in der Pflege und Bereinigung nationaler und internationaler Kundendaten.

Fachartikel 12/2014

Stuttgart, 18. Dezember 2014

Seite 3

Datenqualität erhöhen

Die Württembergische Gemeinde-Versicherung AG gilt mit ihren Versicherungskonzepten als innovative Versicherungsgruppe. „Auch in technischer Hinsicht sind wir ein Vorreiter. Unser gutes Preis-Leistungs-Verhältnis können wir auch in Zukunft nur an unsere Kunden weitergeben, wenn wir unsere Prozesse schlank gestalten und IT-gestützt weiteroptimieren“, stellt Bechtold fest. „Die räumliche, menschliche und fachliche Nähe zu unserem Softwarepartner hat uns überzeugt“, resümiert der Key-Account der WGV. Für die Zukunft sind auch weitere Projekte, wie etwa die Umsetzung eines Tools zur Nachbearbeitung, mit TOLERANT bereits geplant.

Fachartikel 12/2014

Stuttgart, 18. Dezember 2014

Seite 4

Über die Württembergische Gemeinde-Versicherung AG:

Die Württembergische Gemeinde-Versicherung AG ist ein verlässlicher Partner rund um Sicherheit und Vorsorge. Ein sehr guter Versicherungsbestand, solide Eigenkapitalausstattung und hoch qualifizierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter tragen dazu bei, Kunden und Versicherten einen leistungsfähigen Schutz zu bieten. Auf der Basis von Vertrauen, Kompetenz, Verantwortungsbewusstsein, Einsatzbereitschaft und Serviceorientierung stellt sich das Unternehmen erfolgreich den gesellschaftlichen Herausforderungen der Zukunft.

Über die TOLERANT Software GmbH

Die TOLERANT Software GmbH und Co. KG ist ein Softwareunternehmen aus Stuttgart, das umfassende und zuverlässige Unterstützung in allen Fragen rund um die Datenqualität und das Datenmanagement für Unternehmen und Finanzdienstleister bietet. Kernkompetenz der TOLERANT Software GmbH ist die Pflege nationaler und internationaler Kundendaten. Eine gründliche Bestandsanalyse und eine individuelle Beratung sind Bestandteil der Produkte von TOLERANT Software. Diese lassen sich komfortabel und rasch in vorhandene Strukturen einbinden.

Kontakt TOLERANT Software GmbH:

TOLERANT Software GmbH und Co. KG
Stefan Sedlacek, Geschäftsführung/CEO
Büchsenstr. 28, 70174 Stuttgart, Tel. +49 711 490 448 15
info@tolerant-software.de, www.tolerant-software.de

Kontakt Public Relations:

open publishers
Petra Enderle, Freie Redakteurin,
Echterdinger Straße 111, 70794 Filderstadt
Tel. +49 7153 927 100, Mobil +49 174 95 41 463
enderle@open-publishers.de, www.open-publishers.de