

**ISO**Professional Services  
Lösungen. Einfach anders.

# Erfolgsgeschichte



## Hohe Datenqualität optimiert Prozesse und senkt den Missbrauch

Der Landschaftsverband Rheinland (LVR) übernimmt für seine Kreise und kreisfreien Städte viele kommunale Aufgaben. Allein im Bereich „Soziales“ sind rund 260.000 personenbezogene Datensätze registriert. Die Verwaltung dieser Daten stellt höchste Anforderungen, auch und vor allem in puncto Datenschutz. Mehrfach angelegte Adresseinträge würden schnell doppelte Abrechnungen und Bescheide nach sich ziehen. Um Daten-Missbrauch und Fahrlässigkeit effizient vorzubeugen, hat der LVR seine Datenqualitätsprozesse optimiert.

### Der Landschaftsverband Rheinland

Der Landschaftsverband Rheinland (LVR) mit Sitz in Köln erbringt mit rund 15.000 Beschäftigten für etwa 9,6 Mio. Menschen ein breites Spektrum an Dienstleistungen. Mit seinen 40 Förderschulen und zwei Krankenschulen, neun psychiatrischen Kliniken, einer Orthopädie, sechs Museen und dem Netzwerk Heilpädagogischer Hilfen sowie als größter Leistungsträger von Menschen mit Behinderungen in Deutschland erfüllt der LVR Aufgaben in Behinderten-

und Jugendhilfe, Psychiatrie und Kultur. Arbeitsprinzip des LVR ist es, Aufgaben für die Kommunen zu übernehmen, die durch Bündelung effizienter wahrgenommen werden können. Damit gewährleistet der Verband einen einheitlichen hohen Qualitätsstandard für alle Bürger/innen im Rheinland. Der LVR bewirtschaftete 2007 einen Etat von mehr als 2,6 Mrd. Euro.

## Aufgabe

Wie nahezu jede Verwaltung muss auch der LVR mit den verfügbaren finanziellen Ressourcen sparsam und effizient umgehen. Prozessoptimierung ist deshalb nicht nur im Bereich EDV oberste Pflicht. Verantwortlich dafür und für alle weiteren Aktivitäten mit betriebswirtschaftlichem Bezug ist das interne IT-Systemhaus des Verbands LVR InfoKom. Wesentliche Vorteile beim Datenmanagement versprach man sich von der Zentralisierung und Konsolidierung der Stammdaten. Neben den Objekten Debitor und Kreditor wurde zusätzlich der zentrale Geschäftspartner eingeführt. Dabei sind die Geschäftstypen Person, Organisation und Gruppe als weiteres Stammdatenobjekt hinzugenommen worden. „Wir hatten die Idee, dass unser SAP ERP 4.7 und die verschiedenen Fachapplikationen dieselben Stammdaten benutzen. Damit wollen wir Falscheingaben und Inkonsistenzen zwischen den verschiedenen Datenpools vermeiden und die Datenhaltung rationalisieren“, erläutert Dr. Peter Erbs, der bei LVR InfoKom für die Systementwicklung verantwortlich ist. „Zugleich kommen wir bei personenbezogenen Daten nicht um eine spezielle Abschirmung herum.“ Das bedeutet, dass Adressdaten der Geschäftspartner teilweise getrennt von den Namensdaten gehalten werden.

## Prävention schafft Sicherheit

Will man Datenredundanzen abbauen und den zentralen SAP-Geschäftspartner einführen, sind korrekte Stammdaten die unabdingbare Voraussetzung. Beim LVR hätten fehlerhafte Daten besonders gravierende Folgen. „Im Bereich Soziales würde das zu falschen oder doppelten Bescheiden führen, im schlimmsten Fall zur Mehrfachzahlung von Leistungen“, erläutert Erbs. Der LVR musste also präventive Maßnahmen ergreifen. Das bedeutete einerseits eine komplette Bereinigung des Datenbestands, andererseits galt es, Automatismen zu implementieren, die beim Neuanlegen von Geschäftspartnern im IT-System Dubletten konsequent vermeiden.



## Dubletten finden, Datenfehler vermeiden

Aufgrund der unterschiedlichen Sichtweisen auf den Geschäftspartner wurden Lösungen gesucht, um die Mitarbeiter/innen des LVR bei der täglichen Arbeit mit Massendaten zu unterstützen. Dringend erforderlich war in diesem Zusammenhang eine Suchfunktion, die schon vorhandene gleiche oder ähnliche Datensätze fehlertolerant findet und überprüft – und darüber hinaus Beziehungen zwischen den Geschäftspartnern berücksichtigt. Beim Neuanlegen von Datensätzen sollten die LVR-Mitarbeiter/innen zusätzlich objektübergreifend informiert werden, ob eine Person schon im System existiert – sei es als Geschäftspartner, Debitor oder Kreditor. „Vielfach erhalten wir handschriftliche Unterlagen, bei deren Übertragung ins System leicht Fehler auftreten können“, berichtet Erbs aus der Praxis. Eine klassische Stolperfalle seien gleich klingende Namen – das „Meier-Meyer-Mayer“-Problem. Aber auch die wachsende Anzahl von Migranten mit einem vom deutschen Wortlaut und Schriftbild abweichenden Namen stellen Adress-Datenbanken vor eine echte Herausforderung. Hinzu kommen Personen, die bewusst falsche Angaben machen, um beispielsweise Sozialhilfeleistungen doppelt zu beziehen. Kurz: Die neue Software sollte sowohl Dubletten vermeiden als auch Schutz vor versuchtem Sozialhilfemissbrauch bieten bzw. dabei helfen, bereits existierende Fälle aufzudecken.

## Datenoptimierung via Ähnlichkeitserkennung

Die europaweit durchgeführte Ausschreibung gewann die ISO Professional Services GmbH aus Nürnberg. „Das von ISO angebotene Leistungspaket entsprach unseren Anforderungen am besten und war auch vom Preis-Leistungs-Verhältnis am attraktivsten“, begründet Oliver Hoffmann, Geschäftsführer von InfoKom, die Entscheidung zugunsten der Lösung Marlin DublettenCheck, die im SAP-Bereich implementiert wurde. Im Rahmen des umfangreichen Projekts wurden die Komponenten Dialogprüfung, Bestandsprüfung, Clearingmonitor und die fehlertolerante Suche installiert. Dialog- und Bestandsprüfung von Marlin DublettenCheck basieren auf dem Know-how der Omikron Data Quality GmbH, ein deutscher Anbieter für Datenqualität, die mit ISO strategisch eng zusammenarbeitet. Für den LVR lag es deshalb nahe, auch im Nicht-SAP-Bereich die Technologie von Omikron zu implementieren. Alle außerhalb von SAP gespeicherten Daten müssen

vor der Integration in die SAPWelt bereinigt und konsolidiert werden. Zum Einsatz kommt ferner die Software Omikron AdressCenter mit dem Modul für die postalische Adressprüfung, mit dem sämtliche Bestandsdaten des LVR gemäß der offiziellen Schreibweise der Deutschen Post optimiert werden. Darüber hinaus halfen die Pforzheimer Datenqualitäts-Spezialisten beispielsweise bei der Entwicklung von Prozessen und Datenqualitätsregeln, bei Datenanalysen und der Schulung. „Wir als Kunde haben praktisch nichts davon gemerkt, dass wir im Grunde mit zwei Partnern arbeiten“, kommentiert Erbs die Kooperation. Durchführung, Projektleitung und -koordination sowie Support lagen hauptverantwortlich in den Händen von ISO.

### Dublettenfreie Daten im Stammdatenregister

Parallel zur Einführung des SAP-Geschäftspartners hat der LVR damit begonnen, eine zentrale Stelle für die Datenerfassung einzurichten. Im Endausbau wird dort rund ein Dutzend Mitarbeiter/innen damit beschäftigt sein, alle beim Landschaftsverband anfallenden neuen Daten im SAP-Stammdatenregister anzulegen. Zuvor waren die Dezernate und Außenstellen des LVR für diese Aufgabe verantwortlich. In der neuen Geschäftspartnererfassungsstelle kommt ebenfalls der Marlin DublettenCheck zum Einsatz. „Die erfahrenen und entsprechend geschulten Mitarbeiter sorgen mit Hilfe der Dubletten-Prüfsoftware dafür, dass die Daten vollständig, fehlerfrei und damit für den LVR optimal nutzbar angelegt werden“, erläutert Erbs die Vorteile des Konzepts. Die Software läuft vollständig integriert im Hintergrund und prüft bei Anlage eines neuen Geschäftspartners mit Hilfe ausgefeilter Ähnlichkeits-Algorithmen und nach definierten Parametern, ob die betreffende Person bereits im Datenbestand angelegt ist. Entdeckt das System Dubletten oder auffällige Ähnlichkeiten, stehen den Mitarbeitern definierte Workflows zur weiteren Bearbeitung zur Verfügung.

### Dublettenprüfung mit Marlin DublettenCheck Professional

Die Lösung Marlin DublettenCheck Professional (MDC) besteht aus den Komponenten Bestandsprüfung und Dialogprüfung. Durch den Einsatz einer ausgereiften Prüftechnologie werden die Stammdaten auf Dubletten untersucht und in SAP dargestellt. Nach der Bestandsprüfung verhindert die Dialogprüfung die Entstehung neuer Dubletten.

#### Bestandsprüfung

- Dublettenfindung mit Ähnlichkeitserkennung  
FACT-Finder im ASCII-Code-Zeichensatz, auch Unicodefähig
- Die Dublettenprüfung kann objektübergreifend stattfinden (Debitor mit Kreditor).
- Dubletten werden in Gruppen zusammengefasst.
- Die Bearbeitung erfolgt über einen komfortablen Clearingmonitor.
- Anreicherung der Dublettengruppe mit Bewegungs- und Organisationsdaten
- Das aufgebaute Beziehungswissen steht für konsolidierte Auswertungen zur Verfügung.
- Neben der Anschrift können auch Felder wie Bankverbindung, Steuernummer oder Geburtsdatum zur Bestandsprüfung herangezogen werden.

#### Dialogprüfung

- Dialogprüfung mit Pflege und Änderung von Verwaltungsdaten (Debitor, Kreditor, Geschäftspartner)
- Die Dialogprüfung kann auch objektübergreifend erfolgen. Bei der Neueingabe eines Debtors wird der vorhandene Kreditor angezeigt.
- Länderspezifische Index- und Matrixeinstellung
- Das in der Bestandsprüfung aufgebaute Beziehungswissen wird beachtet und angezeigt.



## Künftig zentrale Datenerfassung

Mit der seit Mitte 2007 operativ genutzten Lösung ist der LVR sehr zufrieden. „Bei der Bewältigung der Umsetzungsaufgaben erwiesen sich die ISO-Mitarbeiter/innen als sehr kompetent und kooperativ“, berichtet Erbs. „Die Unterstützung von ISO und Omikron empfand ich insgesamt als sehr gut und engagiert.“ Die ersten praktischen Erfahrungen mit der Lösung in der zentralen Datenerfassung seien positiv. Für Standardfälle reichen die implementierten Funktionen völlig aus, ohne dass große Erweiterungen der Software von ISO notwendig

wurden. Im Laufe der Arbeit haben sich bei den Mitarbeitern/innen aber schon Zusatzwünsche herauskristallisiert. „Sicher werden wir noch die eine oder andere Erweiterung bei der Dublettenprüfung brauchen, wenn es beispielsweise darum geht, nach komplexeren Beziehungen zu suchen“, blickt der Experte von LVR Info-Kom in die Zukunft. „Sobald die nötigen Personalkapazitäten bei uns verfügbar sind, werden wir uns damit befassen.“

## Wir sind für Sie da:

### ISO Professional Services GmbH

Eichendorffstraße 33  
90491 Nürnberg

Tel.: +49 911 - 99 594-0

Fax: +49 911 - 99 594-129

info@iso-gruppe.com

www.iso-gruppe.com

- Ein Unternehmen der ISO-Gruppe -

ISO-Gruppe weltweit

Österreich | Kanada | Polen | VAE



© Alle Rechte vorbehalten. SAP und im Text erwähnte SAP-Produkte sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der SAP AG in Deutschland und anderen Ländern. Alle Angaben ohne Gewähr.

**SAP** Certified  
in Hosting Services