

# I-CON QS



Informationstechnologien & Unternehmensberatung

**Volksbank  
Braunschweig eG**



Version 2.53 Nov. 2004

## Einleitung

- Statistische Erhebungen zeigen, dass ein Fünftel der typischen Kundendaten nicht korrekt gepflegt sind. Diese fehlerhaften Daten können die Kundenbeziehungen nachhaltig stören und das Erkennen von Vertriebspotentialen verhindern.
- Eine einwandfreie Datenqualität ist zur Erfüllung der Mindestanforderungen an das Kreditwesen (MAK) erforderlich, da Kundendaten die Grundlage zur Bonitätsbeurteilung und Sicherheitenbewertung und somit Grundlage zur Ermittlung von Adressausfallrisiken sind.
- Eine einwandfreie Datenqualität ist außerdem die Basis zur Nutzung der Steuerungsinstrumente im Rahmen von VR-Control.

Einleitung

▶ Motivation

Kurzportrait

Präsentation

Preisinformation

Kontakt

## Motivation

- Erreicht werden soll eine kontinuierliche, nachhaltige Verbesserung der Datenqualität in BB3.
- Die Fehlerbereinigung erfolgt nach dem Verursacherprinzip. Die Bearbeitung der fehlerhaften Kundendatensätze erfolgt durch den Sachbearbeiter bzw. Kundenberater der in den Kundendatensätzen in BB3 hinterlegt ist.
- Über I-CON QS ist ein jederzeitiger Überblick über Fehlerarten, Fehlerhäufigkeiten, Durchlaufzeiten der Bearbeitungsaufträge gegeben.
- Schaffung von handhabbaren Bearbeitungsmengen für Sachbearbeiter.

## Kurzportrait I-CON QS

Die Lotus Notes Anwendung I-CON QS setzt nach der Ermittlung fehlerhafter Datenbestände ein.

- Eine Ermittlung fehlerhafter bzw. unvollständiger Datensätze erfolgt durch:
  - BB3-Infosystem (hierzu werden über 30 Importprofile mitgeliefert)
  - da.korr
  - InfoZoom
  - Weitere Datenanalyseprogramme
- Die aus einer vorausgegangenen Datenanalyse erzielten Ergebnisse werden in I-CON QS über dort vorhandene Schnittstellen (BB3-Infosystem, da.korr, InfoZoom) importiert.
- Im Rahmen des Importes erfolgt eine automatisierte Zuordnung zum Sachbearbeiter bzw. Kundenberater der in dem entsprechenden Kundendatensatz in BB3 hinterlegt ist.

Einleitung

Motivation

▶ Kurzportrait

Präsentation

Preisinformation

Kontakt

## Kurzportrait I-CON QS

- Nach dem Import und der Zuordnung stehen fehlerhafte bzw. unvollständige Datensätze in Form von Bearbeitungsaufträgen den in BB3 hinterlegten Mitarbeitern zur Verfügung.
- Die Pflege der Daten erfolgt direkt in BB3. Zur Unterstützung des Mitarbeiters werden im Rahmen des Imports automatisiert Bearbeitungshinweise den Aufträgen hinzugesteuert. Weiterhin kann ein gezielter Aufruf einer zu diesem Vorgang passenden BB3-Maske erfolgen.
- Durch I-CON QS erhält man eine hohe Transparenz über Fehlerhäufigkeit, Fehlerart, Bearbeitungsstatus, Durchlaufzeiten der Auftragsbearbeitung und statistische Angaben (Fehlerhäufigkeit nach Lokation oder Orgaeinheiten).

## Neu in der Version 2.5

- Anbindung von BB3 / Vereinfachung der Abarbeitung offener Aufträge:
  - Prüfung auf neue Aufträge in I-CON QS
  - **Neu => automatische Überleitung in die relevante Maske in BB3**
  - Korrektur der Daten in BB3.
  - Bearbeitungsstatus in I-CON QS auf „erledigt“ setzen.
  - Möglichkeit Ergebnisse über Kommentare im Auftrag einzutragen
- Trennung interne Aufträge / Kundenimpulse
- Verbesserung der Importschnittstelle
- Neue Navigation

Einleitung

Motivation

▶ Kurzportrait

Präsentation

Preisinformation

Kontakt

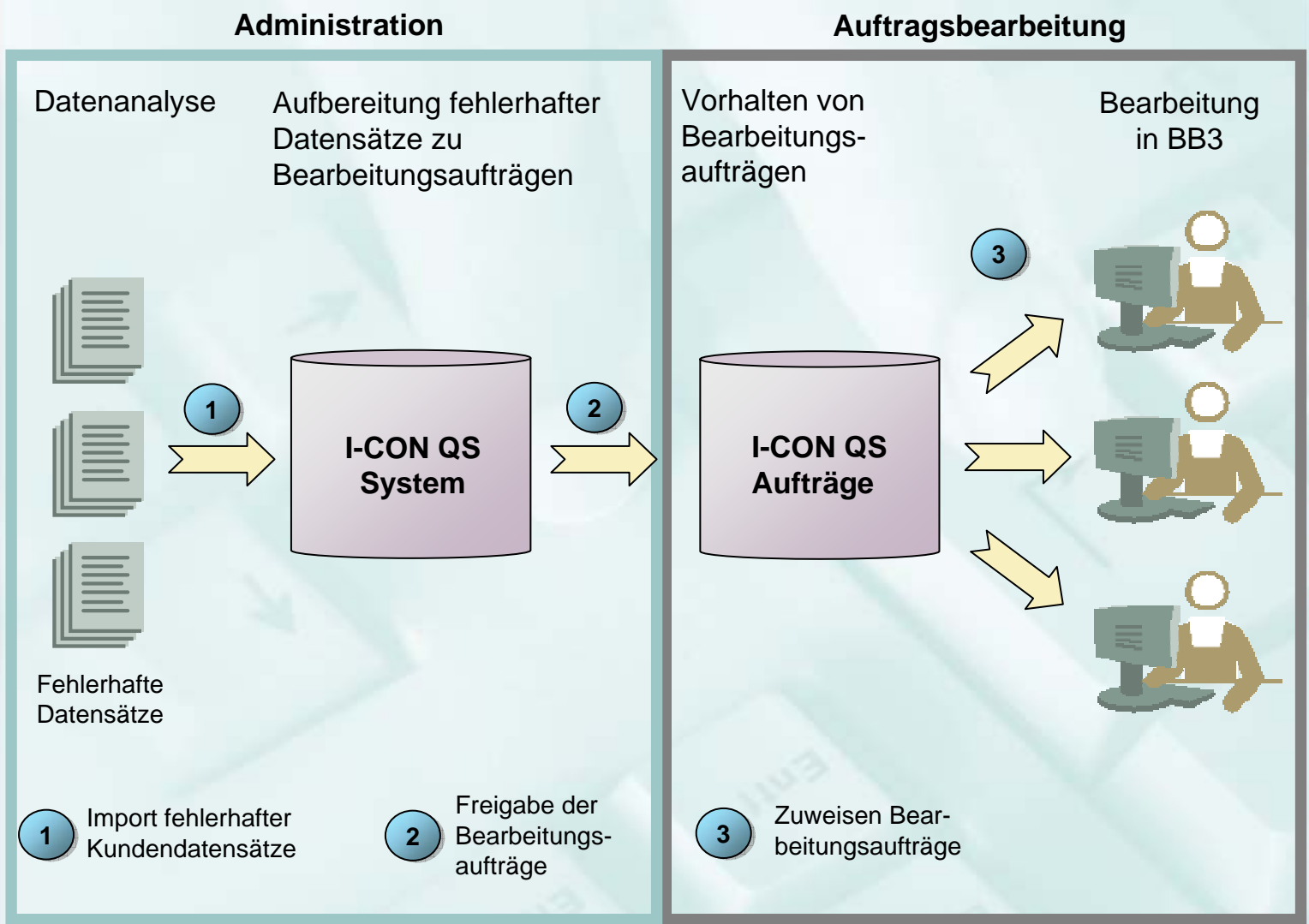
## Kurzportrait I-CON QS

### Technische Voraussetzungen:

- Lotus Notes/Domino ab Version 4.5.x, also auch auf OS/2 Systemen einsetzbar
- Dateiformate zum Datenimport:
  - dBase-Format (DBF)
  - Textformat  
(Trennzeichen: Komma, Semikolon, Tabulator)
- Für die Verwendung des BB3-Maskenaufrufes unter OS/2 ist BB3-Link erforderlich

## Darstellung Gesamtprozess:

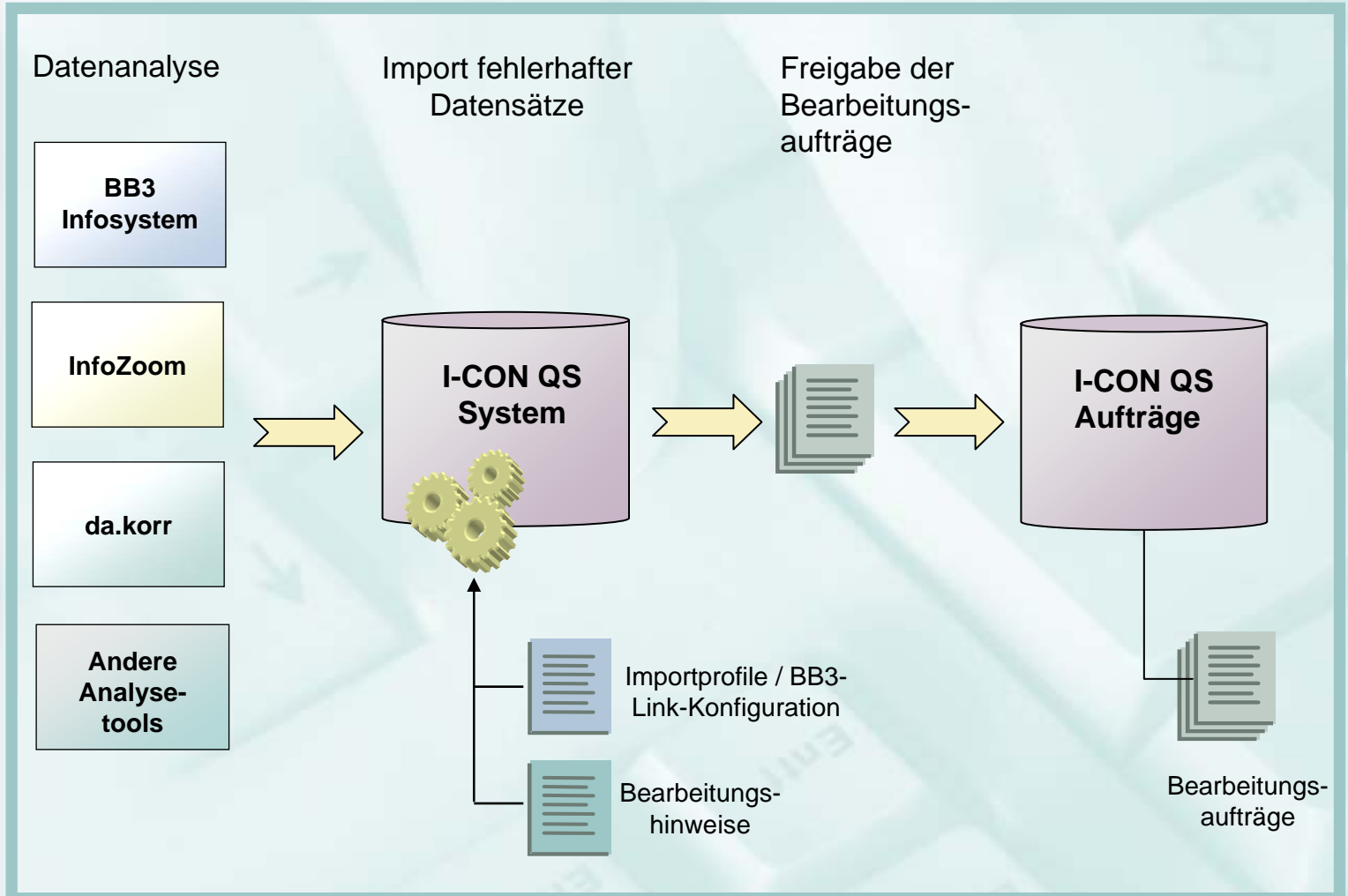
- Einleitung
- Motivation
- ▶ Kurzportrait
- Präsentation
- Preisinformation
- Kontakt





## Darstellung Administration:

- Einleitung
- Motivation
- ▶ Kurzportrait
- Präsentation
- Preisinformation
- Kontakt



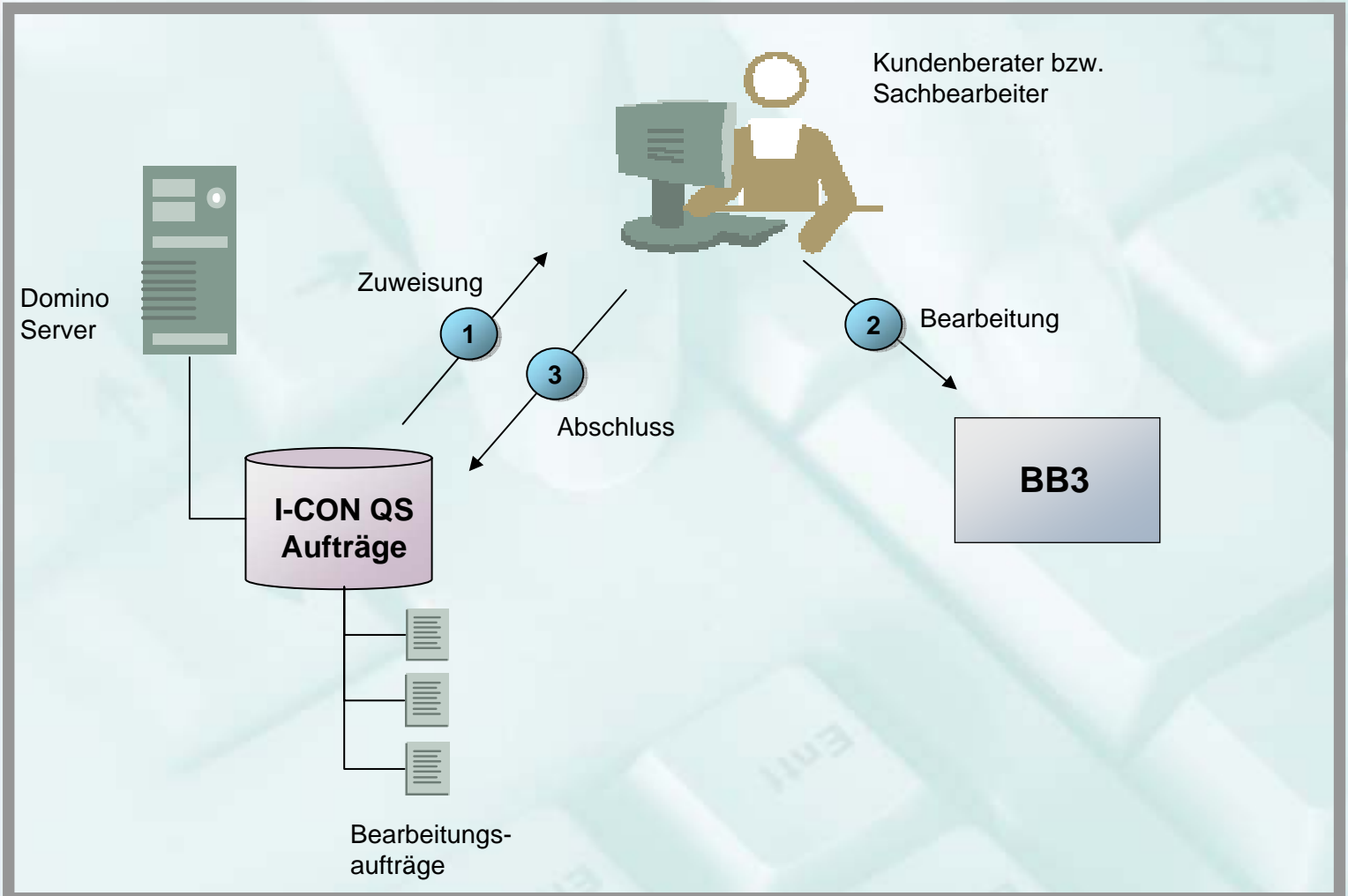
## Kurzportrait I-CON QS

### Funktionen von I-CON QS System

- Konfiguration der Gesamtlösung
- Verwaltung von Importprofilen (z.B. für BB3-Infosystem-Abfragen)
- Verwaltung von Bearbeitungshinweisen
- Durchführung der Importe
- Aufbereitung der fehlerhaften Datensätze zu Bearbeitungsaufträgen
- Freigabe des Imports mit Überführung in die Datenbank I-CON QS Aufträge

## Darstellung Auftragsbearbeitung:

- Einleitung
- Motivation
- ▶ Kurzportrait
- Präsentation
- Preisinformation
- Kontakt



## Kurzportrait I-CON QS

### I-CON QS-Aufträge

- Bereitstellung von Bearbeitungsaufträgen
- Der Sachbearbeiter bearbeitet eigenverantwortlich „seine“ offenen Aufträge durch folgende Schritte:
  1. Überprüfung auf neue Aufträge.
  2. Korrektur der Daten in BB3.
  3. Bearbeitungsstatus auf „erledigt“ setzen.
- Transparenz der Auftragsbearbeitung durch verschiedene Ansichten, z.B. Sortierung nach:
  - Sachbearbeiter und Konto
  - Stichtag
  - Orgaeinheiten
  - Ablauf Bearbeitungsfrist

- Einleitung
- Motivation
- Kurzportrait
- ▶ Präsentation
- Preisinformation
- Kontakt

Um einen konkreten Einblick in die Anwendung zu bekommen, werden auf den folgenden Seiten beispielhafte Screenshots von I-CON QS gezeigt.

- Einleitung
- Motivation
- Kurzportrait
- ▶ Präsentation
- Preisinformation
- Kontakt

## I-CON QS System

### ■ Startansicht

I-CON		Ende		anzeigen	
SB	Stichtag	Bearbeitungshinweis	Konto Kunden Nr.	Sortiername	
▶		Braun, Jürgen (40103)			1
▶		Brinkmann, Axel (21003)			2
▶		Fließ, Axel-Günter (40101)			2
▶		Franz, Angela (40201)			1
▶		Kiegeland, Gabriele (10101)			3
▶		Kiegeland, Gabriele (10102)			1
▶		Kreibel, Volker (30202)			9
▶		Lanske, Sabrina (21004)			1
▶		Pfeffer, Katja (30103)			3
▶		Schuller, Gerhard (40202)			1
▶		Wallner, Sandra (30203)			7

- Einleitung
- Motivation
- Kurzportrait
- ▶ Präsentation
- Preisinformation
- Kontakt

## I-CON QS System

- Über Importprofile werden Datenimporte durchgeführt

The screenshot shows the I-CON QS SYSTEM software interface. On the left is a navigation pane with a tree view under 'DATENIMPORT' containing 'Importprofile', 'Bearbeitungshinweise', 'Freigaben', and 'da.Korr Regeln'. The main window displays a table with columns: 'Nummer Hinweis', 'Bearbeitungshinweis', 'Struktur Datenbank', and 'Importdatei'. The table content is as follows:

Nummer Hinweis	Bearbeitungshinweis	Struktur Datenbank	Importdatei
▼ <b>BB3-Infosystem</b>			
▶ 001	Anredeschlüssel		
▶ 002	Geschlecht		
▶ 003	Geburtsdatum Leer		
▶ 004	Geburtsort		
▶ 005	Tel. Beratung		
▶ 006	Privat: Telekommunikation		
▶ 007	Unternehmen: Telekommunikation		
▶ 008	E-Mail Beratung		
▶ 009	Arbeitnehmer: Arbeitgeberdaten und Wirtschaftszweig		
▶ 010	Privat: Legitimationsdaten fehlerhaft		
▶ da.Korr			
▼ <b>InfoZoom</b>			
▼ <b>Datenimport InfoZoom - Anredeschlüssel fehlt</b>			
3	Geburtsdatum muß noch in Kundenverwaltung	bb3orga.nsf	c:\import\infozoom.txt

- Einleitung
- Motivation
- Kurzportrait
- ▶ Präsentation
- Preisinformation
- Kontakt

## I-CON QS System

- Durch Bearbeitungshinweise werden dem Bearbeiter nützliche Informationen zur Datenkorrektur bereit gestellt.

Nummer	Bearbeitungshinweise
1	Anredeschlüssel muß noch in Kundenverwaltung erfaßt werden BB3-Befehl: KDB Aktion: 1 Seite: 2
2	Geschlecht muß noch in Kundenverwaltung erfaßt werden BB3-Befehl: KDB Aktion: 1 Seite: 2 Sollte e
3	Geburtsdatum muß noch in Kundenverwaltung erfaßt werden BB3-Befehl: KDB Aktion: 2 oder 3 Seite:
4	Geburtsort muß noch in Kundenverwaltung erfaßt werden BB3-Befehl: KDB Aktion: 2 oder 3 Seite: 1 (B
5	Telefonische Beratung nicht gepflegt. BB3-Befehl: KDB Aktion: 1 Seite: 3 ('tel. Beratung ?' auf J oder
6	Telekommunikationsdaten nicht vollständig. (Pflichtfelder: Privat, Handy und E-Mail - Dienstlich freiwi
7	Telekommunikationsdaten nicht vollständig. (Dienstlich, Fax, E-Mail und Internet) BB3-Befehl: KDB A
8	E-Mail Beratung nicht gepflegt. BB3-Befehl: KDB Aktion: 1 Seite: 3 ('E-Mail Beratung ?' auf J oder N s
9	Arbeitgeber oder Wirtschaftszweig muß noch bei einem Arbeitnehmer erfaßt werden. BB3-Befehl KD
10	Legitimationsdaten fehlerhaft. BB3-Befehl KDB Aktion: 3 Seite: 3 Unter Ausweisart das Auswahlfeld
11	Legitimationsdaten fehlerhaft. BB3-Befehl KDB Aktion: 4 Seite: 1 — Feld 'Registernummer', 'Amtsg
12	Privatkunde mit Stellung Erwerbsleben=0 — BB3-Befehl: KDB Aktion: 3 Seite: 2 'Stlg. Erwerbsleber
13	Kunde mit Rechtsformschlüssel=1 Sonstige Rechtsform — Nach QHB ist diese Rechtsform nicht da



- Einleitung
- Motivation
- Kurzportrait
- ▶ Präsentation
- Preisinformation
- Kontakt

## I-CON QS System

- Import-Übersicht zur Freigabe oder Löschung von durchgeführten Importen

I-CON WWW.I-CON-GMBH.DE QS SYSTEM				
+ Ende Importprotokolle löschen				
	Datum	Uhrzeit	Herkunft Import	Profilname
●	06.10.2004	20:42:59	BB3-Rohdaten	Datenimport InfoZoom
●	06.10.2004	20:43:08	BB3-Rohdaten	Importprofil für Host-Daten
●	07.10.2004	12:03:20	BB3-Rohdaten	Datenimport InfoZoom - Anrede
●	07.10.2004	12:21:35	BB3-Rohdaten	Neuer Import 1
●	11.10.2004	10:17:21	BB3-Rohdaten	Neuer Import 1
●	11.10.2004	10:22:13	BB3-Rohdaten	Neuer Import 1
●	11.10.2004	10:23:51	BB3-Rohdaten	Neuer Import 1
●	01.11.2004	11:56:49	BB3-Rohdaten	Neuer Import 1
●	31.01.2005	16:29:25	BB3-Rohdaten	Datenimport InfoZoom - Anrede

- Einleitung
- Motivation
- Kurzportrait
- ▶ Präsentation
- Preisinformation
- Kontakt

## I-CON QS Aufträge


■ Startansicht

I-CON		+ Ende  bearbeiten	
SB	Stichtag	Bearbeitungshinweis	Konto Kunden Nr.   Sortiername
▶ Bothe, Martin (40105) 1			
▶ Braun, Jürgen (40103) 8			
▶ Brinkmann, Axel (21003) 16			
▶ Fließ, Axel-Günter (40101) 16			
▶ Franz, Angela (40201) 8			
▶ Hepner, Henrita (26002) 1			
▶ Hilger, Heidrun (27502) 1			
▶ Kiegeland, Gabriele (10101) 24			
▶ Kiegeland, Gabriele (10102) 8			
▶ Knigge, Reginald (27501) 3			
▶ Kreibel, Volker (30202) 72			
▶ Lanske, Sabrina (21004) 8			
▶ Pfeffer, Katja (30103) 24			
▶ Schuller, Gerhard (40202) 10			
▶ Wallner, Sandra (30203) 55			
▶ Willrich, Sabine (13004) 1			
▶ Ziglrum, Christian (30101) 107			
363			

- Einleitung
- Motivation
- Kurzportrait
- ▶ Präsentation
- Preisinformation
- Kontakt

## I-CON QS Aufträge

### ■ Beispiele für Arbeitsansichten



**I-CON**  
WWW.I-CON-GMBH.DE

**QS AUFTRÄGE**

OFFEN INTERN

- ▶ Sachbearb. / Stichtag
- ▶ Konto / Kundennr.
- ▶ Bearbeitungshinweis
- ▶ Stichtag / Konto
- ▶ Sachbearbeiter / Konto
- ▶ Ablauf / Tage
- ▶ Orgaeinheiten

SB	Stichtag	Bearbeitungshinweis	Konto Kunden Nr.	Sortiername	
+ Ende bearbeiten					
▼ Bothe, Martin (40105)					1
▼ 06.10.2004					1
▼ Produktvorgaben nicht eingehalten - VR-Direkt nur für Gehalts-/Rentenempfänger als					1
			6942067	Ammerpohl, Dr. Edeltaut und	
▶ Braun, Jürgen (40103)					7
▶ Brinkmann, Axel (21003)					14
▶ Ehlers, Armin (40104)					2
+ Ende bearbeiten					
Konto Kunden Nr.	SB	Stichtag	Bearbeitungshinweis	Sortiername	
+ Ende bearbeiten					
I-CON WWW.I-CON-GMBH.DE					
QS AUFTRÄGE					
OFFEN INTERN					
▶ Sachbearb. / Stichtag					
▶ Konto / Kundennr.					
▶ Bearbeitungshinweis					
▶ Stichtag / Konto					
▶ Sachbearbeiter / Konto					
▶ Ablauf / Tage					
▶ Orgaeinheiten					
▶ 6941869					
▶ 6941877					
▶ 6941885					
▶ 6941893					
▶ 6942067					
▶ 6943047					
▶ 6943080					
▶ 6943519					
▶ 6943527					
▶ 6943535					
▼ 6008186					
▼ Zigl drum, Christian (30101)					
▼ 07.10.2004					
					Geburtsdatum muß noch in Kundenve Conrad. Heinz
▼ 11.10.2004					
					Telekommunikationsdaten nicht volls Conrad. Heinz
▼ 31.01.2005					
					Anredeschlüssel muß noch in Kunder Conrad. Heinz
▶ 6009115					
▶ 6009204					

- Einleitung
- Motivation
- Kurzportrait
- ▶ Präsentation
- Preisinformation
- Kontakt

## I-CON QS Aufträge

- Bearbeitungsaufträge können bis zu 35 Felder mit Kundendaten enthalten

schließen          Dokument erledigen          Anzeige BB3-Daten          Kommentar einfügen	
<b>I-CON QS Dokumentbearbeitung</b> <b>Anredeschlüssel muß noch in Kundenverwaltung erfaßt werden BB3-Befehl: KDB Aktion: 1 Seite: 2</b>	
<b>Sachbearbeiter</b>	
Sachbearbeiter	40103
Name Sachbearbeiter	Braun, Jürgen
	<input checked="" type="radio"/> offen <input type="radio"/> erledigt
Stichtag	31.01.2005
Erledigung	
<b>Abschlußkommentare</b>	
<input checked="" type="radio"/> 1. optionale Kommentarmöglichkeit <input type="radio"/> 2. optionale Kommentarmöglichkeit <input type="radio"/> 3. optionale Kommentarmöglichkeit	
<b>Zusatzinformationen</b>	
— Hier stehen optionale weitere Infos —	
<b>Kommentare / Anmerkungen</b>	
<b>Allgemeine Daten</b>	
Kundennummer	6009204
Sortiername	Seela, Stefan
F03_AP_wVS	WVS02
Depotkennzeichen	J
F07_KZUNIO	N
F10_RISIKO	04
F11_DZRIKL	19.2.1997

Einleitung

Motivation

Kurzportrait

Präsentation

▶ Preisinformation

Kontakt

## Preisinformation

**Bitte nehmen Sie Kontakt zu uns auf,  
wir unterbreiten Ihnen gerne ein für Sie  
passgenaues unverbindliches Angebot.**



Einleitung

Motivation

Kurzportrait

Präsentation

Preisinformation

▶ Kontakt

## *Ansprechpartner*

**I-CON GmbH**

**Nordstr. 1**

**31303 Burgdorf**

Oliver Martens

Tel.: (05136) 97 353-0

Fax: (05136) 97 353-33

Notes-Mail GAD: [Oliver Martens@I-CON@GAD](mailto:Oliver.Martens@I-CON@GAD)

eMail: [oliver.martens@i-con-gmbh.de](mailto:oliver.martens@i-con-gmbh.de)

# I-CON QS



Informationstechnologien & Unternehmensberatung

**Volksbank  
Braunschweig eG**

