

LANDSCHAFTSVERBAND WESTFALEN-LIPPE:

Auf der Idealroute durch schwieriges Datengebirge

Der Landschaftsverband Westfalen-Lippe (LWL) hat große Teile der Buchhaltung auf SAP PSCD umgestellt und führt den einheitlichen Geschäftspartner ein. Dabei hat er sich entschieden, diesem Schritt eine umfassende Stammdaten- und Dublettenbereinigung in den angeschlossenen Fachverfahren vorzuschalten. Trotz hoher Komplexität und großem Zeitdruck wurde das Umstellungsprojekt ohne Abstriche gemeistert.

Der LWL ist eine vielgestaltige Organisation. Um seine komplexen Aufgaben effizient organisieren zu können, ist optimale Geschäftsprozessunterstützung gefragt. Leistungsfähige Fachverfahren und IT-Werkzeuge spielen dabei eine zentrale Rolle. Nach dem Umstieg auf SAP NKF ERP 6.0 hat der LWL zum 1. Januar 2010 das SAP-Modul PSCD (Public Sector Collection and Disbursement) eingeführt. Der Wechsel von der bisherigen SAP-Lösung zum neuen Modul wird zunächst in den zahlungsintensiven sozialen Aufgabenbereichen vollzogen. Mit der Einführung von PSCD ist der Umstieg auf den einheitlichen Geschäftspartner verbunden. D. h., Zahlungen und Forderungen, die eine Person oder Organisation betreffen, werden nicht mehr getrennt dargestellt, sondern auf einem einzigen Konto mit drei Ebenen (Geschäftspartner, Vertragskonto, Vertragsgegenstand) zusammengefasst. Dieser Systemwechsel hat erhebliche Auswirkungen auf die vorgelagerten Systeme, insbesondere das Fachverfahren ANLEI (Antragsaufnahme und Leistungsgewährung). Dabei handelt es sich um ein Produkt des Landeswohlfahrtsverbandes Hessen, das bereits als Fachverfahren in der LWL-Behindertenhilfe, der LWL-Hauptfürsorgestelle und dem LWL-Landesjugendamt im Einsatz ist.

Heterogene Datenbasis mit zahlreichen Stolpersteinen

Stamm- und Bewegungsdaten aus dem Fachverfahren ANLEI werden per Schnittstelle in das Finanzverfahren SAP übertragen. Damit dieses Zusammenspiel auch funktioniert, war es unabdingbar, auch in ANLEI aus heterogenen Stammdaten Ein-

heitsgeschäftspartner zu definieren. Das erforderte einen erheblichen Aufwand in den beteiligten Bereichen Organisationsentwicklung, LWL.IT-Service-Abteilung, LWL-Finanzabteilung und in den drei Fachabteilungen. Der Grund wird offensichtlich, wenn man sich Struktur und Eigenschaften des dort versammelten Datenmaterials näher anschaut. „Mit der Einführung von ANLEI haben wir 2004 die Stammdaten aus drei verschiedenen Altverfahren in der zentralen Adressdatei des neuen Fachverfahrens vereinigt“, erläutert Susanne Eiter, Vertreterin der Organisationsentwicklung des LWL. „Trotz IT-Unterstützung haben wir zwangsläufig etliche Altlasten mit in das neue Verfahren übernommen. Wir haben einen Pool von 280.000 Stammdatensätzen – davon rund 80.000 zahlungs- und so unmittelbar PSCD-relevant. Aus der täglichen Arbeit wussten wir, dass die Qualität der Adressdaten nicht durchweg gut war und etliche Stammdatensätze doppelt existierten.“

Doch die Datenqualität war nicht die einzige Hürde. Weil die Daten an verschiedenen Stellen des Verfahrens verwendet werden, gab es keine Eins-zu-eins-Beziehung. Eiter: „Ein Leistungsberechtigter hat z. B. Verbindungen zu juristischen Personen wie zur Rentenversicherung und zur Krankenkasse, zugleich ist ein Elternteil als natürliche Person oder der Leistungsberechtigte selbst zahlungspflichtig. Parallel haben 500 andere Personen ebenfalls eine Beziehung zu Rentenversicherung und Krankenkasse. Es galt also, höchst komplexe Beziehungen in die neue Welt zu übertragen.“ Und noch etwas kam erschwerend hinzu: In ANLEI gibt es aus datenschutzrechtlichen Gründen getrennte Mandanten für die Abteilungen LWL-Be-

hindertenhilfe und LWL-Hauptfürsorgestelle. So kann es zu korrekten Doppelungen von Stammdaten in den Mandanten kommen, die künftig dennoch eine gemeinsame Geschäftspartnernummer tragen. Die grundsätzliche Vorgehensweise war vorgezeichnet: Zunächst mussten alle Daten nach formalen Regeln aufbereitet und vereinheitlicht werden, damit sie für den zweiten Schritt, die Dublettensuche, bestmöglich präpariert waren.

Hohe Projekt-Anforderungen

Selbst erledigen oder einen Spezialisten beauftragen? Die Option, diese Arbeit ohne professionelle Werkzeuge in Eigenregie durchzuführen, wurde schnell verworfen: Eine überschlägige Kalkulation zeigte, dass Kosten für Personalaufwände um den Faktor 15 bis 20 über denen des externen Spezialisten gelegen hätten. Ganz zu schweigen von der zeitlichen Belastung, die das für die eigene Mannschaft über Jahre hinweg bedeutet hätte. Die Ausschreibung der Leistungen gewann die Omikron Data Quality GmbH. Die speziellen Anforderungen waren neben dem engen Zeitrahmen eine besondere Herausforderung für Omikron. Zu keiner Zeit durften die Daten den LWL verlassen. Sämtliche Arbeiten mussten vor Ort in Münster erbracht werden. Die zum Einsatz kommenden IT-Instrumente mussten eine umfassende Protokollierung gewährleisten und revisionsicher sein. Außerdem waren die Prüfergebnisse in bestimmten Formaten aufzubereiten, damit die anschließende manuelle Bereinigung optimal unterstützt werden konnte. Strikte datenschutzrechtliche Regeln mussten eingehalten und der hochkomplexe Auftrag in nur drei Monaten absolviert werden.

Umfassende Datenbereinigung

Zunächst unterzog Omikron in vier Teilschritten den gesamten Datenbestand aus ANLEI, abgelegt in drei separaten Tabellen, einer umfassenden Bereinigung:

- Prüfung und Aufbereitung der Namensfelder
- postalische Prüfung und Korrektur der Anschriften

- Prüfung der Bankleitzahlen in den Bankverbindungen
- Prüfung und Normalisierung der Kommunikationsdaten

Die Vereinheitlichung und inhaltliche Prüfung der Anschriften und Namensbestandteile und die Bereinigung eindeutig lösbarer Fehler aus der postalischen Prüfung konnten automatisiert erledigt werden. Nicht zu lösende Konflikte hingegen, wie etwa mehrdeutige Adressen, mussten Beschäftigte des Kommunalverbandes manuell nachbearbeiten. Weil die Stammdatenbank für diese Überarbeitung gesperrt werden musste, der laufende Betrieb aber nicht gestört werden durfte, war auf freiwillige Wochenendarbeit nicht zu verzichten. Die Mitarbeiter/innen arbeiteten im Schichtbetrieb die Qualifizierungslisten durch – gemeinsam im Schulungsraum, ausgestattet mit Datenqualitäts-Tools von Omikron für die manuellen Qualifizierungsarbeiten und Internetanschluss für die externe Recherche. Zudem standen weitere Beschäftigte bereit, um sich notfalls vor Ort in den Akten schlau zu machen.

Um die Rückführung aller bereinigten Daten in das Fachverfahren und den Transfer über eine spezielle Batch-Schnittstelle nach SAP kümmerte sich die LWL.IT-Service-Abteilung. Da von jeder Änderung im System zahlreiche andere Verbindungen im System ANLEI betroffen sind, waren komplizierte Routinen zu entwickeln. Das bedeutete zusätzliche akribische Arbeit, denn die Entwicklung dieser Werkzeuge erforderte die üblichen Schritte: Konzept, Abnahme, Programmierung, Fachttest und Freigabe.

Bessere Datenqualität unterstützt reibungsfreie Prozesse

Auslöser für die Datenbereinigung war zwar die Einführung von PSCD, doch parallel konnte damit gleich ein weiteres Problem gelöst werden: Die tägliche Arbeit der Fachbereiche litt unter den Mängeln der Stammdaten, z. B. wenn in den Briefen ständig manuell korrigiert werden musste oder nicht zustellbare Bescheide eine aufwendige Nachbearbeitung auslösten. „Und das war im Mahn-

geschäft der LWL-Finanzabteilung nicht anders“, sagt Christiane Struffert, Sachbereichsleiterin in der Abteilung und Leiterin des PSCD-Projekts. „Für fehlerfreie automatisierte Abläufe ist hohe Datenqualität unverzichtbar.“ Die Beschäftigten verrichteten ihre Wochenenddienste der Bereinigungsaktion also auch in dem Bewusstsein, dass sie davon künftig im Arbeitsalltag profitieren würden.

Nächste Projektetappe: Dublettenprüfung. Dass Doppelungen in die Datenbank gelangt waren, lag nicht nur an der Altdatenübernahme, sondern auch daran, dass die Fachabteilungen jeweils für sich eigene mandantenspezifische Stammdatensätze angelegt hatten, infolge unterschiedlicher Schreibweisen oft sogar mehrfach. Spitzenreiter war eine Krankenkasse mit mehreren Zweigstellen, die 18fach angelegt war. Die besondere Schwierigkeit der Konsolidierung bestand darin, dass Mehrfachanlagen mandantenübergreifend zusammengeführt werden mussten. „Dazu bedurfte es einer abteilungsübergreifenden Betrachtung jedes einzelnen Geschäftspartners“, erläutert Eiter. Um alle fehlerhaften Dubletten zu finden, entwickelten der Landschaftsverband und Omikron in einem Workshop ein sechstufiges Verfahren. In den ersten vier Arbeitsschritten wurden die verschiedenen Adressengruppen intern geprüft und von Dubletten befreit: Altdaten, Einrichtungen, natürliche Personen und juristische Personen. Im weiteren Schritt folgte ein Abgleich der Bestände Leistungsempfänger, Hilfeempfänger, juristische natürliche Personen intern und gegeneinander mandantenintern, zuletzt das gleiche Prozedere nochmals mandantenübergreifend. In allen Teilaufgaben der Dublettensuche wurden immer wieder Ergebnisse plausibilisiert, Einstellungen justiert und verfeinert, bis die Suche das bestmögliche Ergebnis lieferte. Weil die Ergebnisse der letzten beiden Schritte unsicher waren, wurden wieder Belege zur manuellen Prüfung und Bearbeitung durch die Beschäftigten ausgegeben.

Erneut mussten ausgeklügelte Regeln und Methoden für die Rückführung der bereinigten Daten nach ANLEI und den Transfer nach SAP entwickelt und implementiert werden. Anschließend konnten

Landschaftsverband Westfalen-Lippe

Der Kommunalverband arbeitet mit 13.000 Beschäftigten für die 8,5 Mio. Menschen in Westfalen. Er betreibt 35 Förderschulen, 19 Krankenhäuser, 17 Museen und ist einer der größten deutschen Hilfezahler für Menschen mit Behinderung. Er erfüllt Aufgaben im sozialen Bereich, in der Behinderten- und Jugendhilfe, in der Psychiatrie und in der Kultur. Die neun kreisfreien Städte und 18 Kreise in Westfalen-Lippe sind die Mitglieder, die den LWL tragen und finanzieren.

in ANLEI die künftig gültigen eindeutigen Geschäftspartnernummern durch eine von der LWL.IT-Service-Abteilung entwickelte Routine vergeben werden.

Die Datenqualität hat künftig höchste Priorität

Der Erfolg der Stammdatenoptimierung wird langfristig wirken. „Wir haben in dem Projekt viel über unsere Daten erfahren“, sagt Gabriele Außendorf, Verantwortliche für Querschnittsaufgaben der Abteilung LWL-Behindertenhilfe. „Wir wissen nun, wo Schwachstellen liegen und wo wir den Hebel ansetzen müssen. Künftig soll bei der Datenbearbeitung das bewährte Vier-Augen-Prinzip nicht nur für juristische Personen gelten, sondern auch für natürliche Personen, wo die größten Defizite aufgedeckt wurden. Wir wollen intensiver auf die Datenqualität achten und auf allen Betriebsebenen das Bewusstsein dafür schärfen. Beispielsweise haben wir unsere verbindlichen Arbeitsanweisungen fortgeschrieben, wir wollen auch die Schulungen intensivieren. Außerdem wird künftig eine zentrale Stelle die Datenqualität überwachen.“

Weitere Informationen zum Projekt erhalten Sie beim **LWL, Susanne Eiter, E-Mail: susanne.eiter@lwl.org**, oder bei der **Omikron Data Quality GmbH, Dr. Burkhard Schäfer, E-Mail: bs@omikron.net**.