

Digitalisierung eines sensiblen Suchprozesses

Ein manueller Prozess, um Personen aus Anfragen von Exekutoren im Bankensystem zu finden, soll verbessert werden. Dabei gilt es, trotz nicht eindeutigen Identifizierungsmerkmalen, eine höchstmögliche Genauigkeit zu erreichen.

Ausgangslage

Aktuell gibt es einen vollständig manuellen Prozess, indem die Anfragen von Exekutoren*innen mit dem Kundenstamm abgeglichen werden. Die Anfragen gelangen als XML-Dateien, die mehrere Schuldner*innen enthalten, an die tschechische Filiale der Partner Bank. Dort werden diese zunächst händisch in ein für Menschen besser lesbares Format umgewandelt, um danach jede Person einzeln im System mit einer Suchfunktion abzugleichen. Dieser Prozess ist hoch ressourcenaufwändig und aufgrund des hohen Anteils an manuellen Arbeitsschritten für Fehler anfällig.

Problematik

Hauptproblematik ist, dass keine einheitlichen IDs (z.B. Sozialversicherungsnummer) für die Personen vorhanden sind. Nur Name und Geburtsdatum sind bei den Anfragen sowie im System vorhanden. Bei den Geburtsdaten kann es Duplikate geben und bei den Namen können Fehler vorliegen, da Sonderzeichen, die bei tschechischen Namen häufig vorkommen, im Bankensystem nicht eindeutig hinterlegt sind. Somit ist es nicht möglich anhand des Namens und der Geburtsdaten eine Person eindeutig zu identifizieren.

Zielsetzung

Ziel war es, den Prozess durch Digitalisierung hinsichtlich Effizienz und Genauigkeit zu verbessern. Aufgrund der hohen Sicherheitsanforderungen im Bankenbereich sollte die Lösung vorerst nicht direkt an das Bankensystem angebunden, sondern als Prototyp umgesetzt werden. Weiters ist die Treffsicherheit am höchsten zu priorisieren, weshalb Fuzzy Logic- und Maschine-Learning-Ansätze ausgeschlossen wurden.

Lösung

Die XML-Anfragen sind einheitlich formatiert und können so direkt eingelesen und mit dem Kundenstamm, der als Excel-Export vorliegt, verglichen werden. Die anschließende Suche erfolgt 2-stufig: zunächst werden alle möglichen Treffer anhand der Geburtsdaten gesucht und mit allen verfügbaren Daten in einer Tabelle angezeigt. Durch einen Menschen wird dann eine zweite Kontrolle durchgeführt, bei der Treffer, die als richtig erkannt werden, als solche markiert werden. Die markierten Treffer können dann als Excel exportiert werden, um weiter bearbeitet zu werden.

Somit wird die Genauigkeit durch die weiterhin menschliche Entscheidungsfindung aus dem Ursprungsprozess zumindest gleich gehalten und aufgrund der maschinellen Vorsortierung und daher geringeren Anzahl an Abgleichen sogar begünstigt.