



# Erfolgsfaktor Datenqualität

*Die Qualität und das Management ihrer Daten behandeln viele Unternehmen noch immer „unter fernem Liefen“. Dabei birgt ein nachlässiger Umgang mit dieser Ressource erhebliche Risiken für das operative Geschäft und für strategische Entscheidungen. IBM-Lösungen helfen auf technologischer wie auf organisatorischer Ebene dabei, das Potenzial gesicherter, vertrauenswürdiger Daten voll auszuschöpfen.*

Fast jeder Manager ist in seiner Praxis schon einmal auf Probleme und verpasste Chancen gestoßen, die auf unzureichende Daten zurückzuführen sind. Im Bereich der Logistik etwa führen ungenaue Informationen leicht zu Lieferengpässen oder teurer Überproduktion. Effiziente Bestandshaltung setzt zuverlässiges Wissen darüber voraus, was in welcher Ausführung wann wo ist und gebraucht wird. Im Compliance Management lauern Risiken, wenn gesetzlich vorgeschriebene Produktangaben mit großer Unsicherheit behaftet sind. Ebenso riskant ist es – nicht nur für Banken –, wenn Kunden mehrere Konten bzw. Accounts anlegen können, ohne dass die Datenmanagementsysteme intelligent genug für den fälligen Alarm sind. Branchenübergreifend gilt, dass Cross- und Up-Sell-Potenziale umso höher ausfallen, je transparenter das Bild eines Kunden vorliegt. Und nicht zuletzt können natürlich auch weitreichende strategische Entscheidungen nur so gut sein wie die Daten, auf die sie sich stützen. Denn: Garbage in, Garbage out. So einfach diese Einsicht erscheint, so wenig findet sie in der prozessualen und technologischen Architektur vieler Unternehmen Anwendung. Immer wieder kommt es vor, dass eine Implementierung von ERP- oder CRM-Systemen oder eine M&A-Transaktion sich zu einem zeit-, kosten- und nervenzehrenden Vorhaben auswächst. Die Vorteile lassen sich häufig nicht realisieren, weil unterschätzt wurde, wie sehr schlecht gepflegte Daten als Sand im Getriebe wirken können.

## Die ganzheitliche Informationsstrategie

Das Management unternehmerischer Daten stellt keine isolierte, gar nur IT-relevante Aufgabe dar. Es setzt die Verankerung in der übergreifenden Strategie

des Unternehmens voraus, und damit auch den Einbezug aller betroffenen Geschäftsbereiche und des Senior Managements. Schließlich werden die Daten in der Regel von verschiedenen internen und externen Systemen erhoben, bearbeitet und konsumiert. Das Datenmanagement muss somit die gesamte Wertschöpfungskette umspannen, um hohe Qualität zu gewährleisten. Es drohen Widersprüchlichkeiten, Lücken und eine mangelhafte Gesamtsicht, wenn die Daten nicht nach einer zentralen Informationsstrategie verwaltet werden. Eine solche Strategie fußt ihrerseits auf den Unternehmenszielen, die bestimmte Anwendungen der Daten implizieren. So steht am Anfang jeder Informationsstrategie die Frage: Wie und wozu wollen wir die Informationen nutzen? Hier gilt es, die Bedürfnisse aller Fachabteilungen und derer Systeme zu berücksichtigen. Zugleich sollten ebenso die organisatorischen Strukturen und Prozesse mit auf den Prüfstand, um ein optimales Zusammenspiel mit der Technologie zu garantieren. Am Ende steht eine individuell auf die Unternehmenssituation zugeschnittene, ganzheitliche Informationsstrategie – das Fundament für jederzeit aktuelle, vollständige und zuverlässige Daten.

## Klare Kompetenzen

Aufbauend auf der Informationsstrategie sollte im nächsten Schritt die Data Governance definiert werden. Damit bezeichnet man die einheitliche Ausrichtung von Organisation, Prozessen, Technologien und Daten im Sinne eines optimierten Datenmanagements. Wer hat in Bezug auf die geschäftsrelevanten Daten welche Befugnisse? Wer ist für die korrekte Erhebung zuständig, wer für Aktualisierungen, wer für die Qualitätssicherung, wer für Datenschutz und -sicherheit, wer für die Regeln, nach denen all dies abläuft? Auch hier ergeben sich organisatorische Herausforderungen, um alle betroffenen Abteilungen in ein übergreifendes System zu integrieren. Jedem Mitarbeiter sollte – idealerweise schon qua Vertrag – klar sein, welche Rolle ihm im Datenmanagement zukommt und welche Standards dabei zu beachten sind. Nur so lassen sich typische Risiken für die Datenqualität, wie unbefugte Eingriffe oder Unkenntnis datenadministrativer Pflichten, minimieren.

## Wann sind Daten gut?

Datenqualität hat mehrere Dimensionen, die es für ein holistisches Informationsmanagement abzudecken gilt. Klar ist, dass Daten plausibel sein sollten – Inkonsistenzen, Unvollständigkeit und Ungenauigkeit führen zu falschen Entscheidungen und Fehl-kalkulationen. Doch darüber hinaus müssen Daten auch für jeden Nutzer leicht interpretierbar sein. Babylonische Konfusion droht, wenn Syntax und Semantik einer Kennzahl nicht genau definiert sind. Häufig erfahren Manager das, wenn die errechneten Summen der einzelnen Unternehmensgliederungen von den Gesamtzahlen der Zentralverwaltung abweichen. Dann erst wird gefragt: Was bezeichnen wir denn eigentlich genau mit diesem Begriff? Eng damit verknüpft ist die Nutzbarkeit der Daten. So setzt eine stets einheitliche Sicht voraus, dass sämtliche Aktualisierungen unmittelbar in allen datenkonsumentenden Systemen angezeigt werden. Auch sollte jeder User im Unternehmen nur die für ihn relevanten Daten erhalten. Denn für einen Pförtner, der eine LKW-Ladung überprüfen muss, sind andere Aspekte bedeutsam als für das Labor, welches die geladenen Produkte entwickelt hat. Wenn die jeweils wichtige Information erst in einem Datenwust gefunden werden muss, geht das mit unnötigem Zeitaufwand und erhöhter Unsicherheit einher. Die Präsentationsweise von Informationen sollte daher bereits einbeziehen, welche Stelle diese mit welchem Zweck und welcher Befugnis abfragt. Dazu zählen natürlich ebenso die Anforderungen der jeweiligen Zielsysteme. Zur Corporate Data Quality gehört auch die Datenbewirtschaftung selbst, die einem Monitoring unterliegen sollte. Woher kommt eine Information, wann wurde sie von wem geändert? Nur mit diesem Wissen lassen sich in der Data Lineage Fehlerquellen aufspüren und beseitigen, können brüchige Schnittstellen identifiziert werden.

## „Think big, start small, execute fast“

Vertrauenswürdige Daten zu generieren und zu erhalten stellt sich also als vielschichtige Herausforderung dar. IBM unterstützt Unternehmen bei deren Bewältigung, wobei organisatorisches Know-how

mindestens ebenso zum Tragen kommt wie bewährte Technologie. Als modulare Plattform für die Datenintegration bietet IBM den InfoSphere Information Server. Auf dieser Grundlage können Unternehmen frei skalierbar ihr Datenmanagement optimieren, von ersten Teilbereichen bis hin zur ganzheitlichen Lösung. Einzelne Bausteine sorgen etwa

- ◆ für konsistente „Stammdaten“ bei Geschäftspartner-, Produkt- und Accountdaten (Master Data Management)
- ◆ für die einheitliche Semantik der Begriffe und Kennzahlen (Business Glossary)
- ◆ für die Standardisierung von Daten in freien Feldern und die Eliminierung von Dubletten (QualityStage)
- ◆ für den Einblick in die Inhalte einzelner Quellsysteme und Überwachung der Einhaltung von Daten-Qualitätsregeln (Information Analyzer)
- ◆ für die visuelle, webbasierte Untersuchung von Datenbeständen, ob zur vollständigen Rückverfolgung oder zur Simulation der Auswirkungen von Änderungen (Metadata Workbench)
- ◆ für die Transformation und Integration in jegliche Systemumgebung sowie unbegrenzte Konnektivität (DataStage)
- ◆ und schließlich für die übersichtliche, flexible, multidimensionale Darstellung sämtlicher Daten in Dashboards (Cognos).

Doch den Anfang von allem bildet eine gründliche Analyse des Ist-Zustands, um die Lücke zum idealen Soll-Zustand ermessen und eine Roadmap zu ihrer Schließung entwerfen zu können. IBM offeriert Unternehmen dazu ein Assessment, in dessen Rahmen die Data Governance und die Data Quality eingehend auf Optimierungspotenziale untersucht werden.

Weitere Informationen bietet Uwe Nadler, IBM Software Group, +49 171 9740 735, [uwe.nadler@de.ibm.com](mailto:uwe.nadler@de.ibm.com)