

prokomREPORT

Das Magazin für Produkt- und Unternehmenskommunikation

MASTER DATA MANAGEMENT | CRM 2.0 | PROJEKT-STORYS
PRODUCT INFORMATION MANAGEMENT | ANBIETER | LÖSUNGEN



EXKLUSIVER SONDERDRUCK FÜR IBM DEUTSCHLAND GMBH

Der prokomREPORT kann bestellt und abonniert werden: Leserservice@prokom-REPORT.de | www.prokom-REPORT.de



CRM 2.0

Politmagazin Cicero: Ein Gutenberg 2.0-Projekt
SEITE 6

Projekt-Story – Ein Baukasten für Wägesysteme | SEITE 8

MDM UND ISCM

MDM und Datenqualität
SEITE 10

Neue Prozesse im Unternehmen
SEITE 12

PIM AKTUELL

PIM - Vielfalt auf Knopfdruck
SEITE 18

Zum Scheitern verurteilt?
SEITE 26

Online-Shops | SEITE 28

Erweiterte Funktionalität
SEITE 36

Gute Produktdaten für die Zukunft | SEITE 38

VERANSTALTUNGEN

PROKOM 2009 | SEITE 20

DMS EXPO | SEITE 24

ECM WORLD SUMMIT 2008
SEITE 32

Innovation Days | SEITE 34

PIM IN ZAHLEN

Information Management Inside
SEITE 40

PROJEKT-STORYS

Drehscheibe der Produktkommunikation
SEITE 14

Mittelstand: Vorsprung durch PIM
SEITE 16

ANBIETER-LISTING

Kompakte Informationen über das Leistungsspektrum von Anbietern im Bereich der Produktkommunikation | SEITE 42

MDM und Datenqualität

Insellösungen versus unternehmensweite Initiativen

Jeder Prozess und jede Applikation greift in der Regel mehrfach auf Stammdaten wie Lieferanten, Kunden oder Materialien zu. Verschiedene Prozesse verwenden im Wesentlichen die gleichen Stammdaten in unterschiedlicher Form. Das hat in den Unternehmen dazu geführt, dass diese Daten an vielen Stellen in verschiedenen Versionen erstellt, gepflegt und geändert werden. Master Data Management (MDM) versucht, diese Redundanz durch zentralisierte Pflegeprozesse und eine zentrale Haltung der Stammdaten zu entfernen.

Da hierfür gleiche Daten aus verschiedensten Quellen zusammengefasst werden müssen, wird oft die Identifizierung und Entfernung redundanter Stammdaten („Dubletten“) als die wichtigste Aufgabe von MDM gesehen. Dies ist jedoch nicht so! Die Dublettenprüfung ist nur eine von vielen Funktionalitäten eines MDM-Systems. Allerdings ist es wesentlich einfacher und weit weniger kostenintensiv, eine Dublettenprüfung für ein ERP-System einzuführen, als ein MDM-System aufzubauen. Letzteres bedeutet eine unternehmensweite IT-Strategie mit nicht unbeträchtlichem Integrationsaufwand, erstere kann im Rahmen eines kleineren Projektes eingerichtet werden.

Die Dublettenprüfung ist nur eine von vielen Funktionalitäten eines MDM-Systems.

Anforderungen an die Datenqualität

Genau wie die Dublettenprüfung nur ein kleiner Teil eines MDM-Systems ist, stellt sie auch nur einen Teilaspekt von Datenqualität dar. Hier existieren weitere Anforderungen, wie z.B. fachliche Vali-

dierungsregeln oder Adressvalidierung, und auch die Bewegungsdaten sind zu berücksichtigen. Eine komplette Datenqualitäts-Initiative muss alle diese Aspekte, einschließlich Governance, berücksichtigen. Die folgenden Punkte sollten daher Inhalt einer Datenqualitäts-Initiative sein:

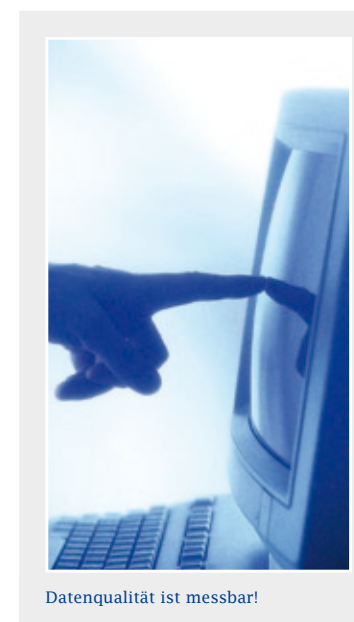
- **Einführung einer Data Governance-Funktion im Unternehmen**
 - klare Verantwortlichkeiten
 - prozess- und systemübergreifend
 - Qualitätsanforderungen fachlich definieren
- **Messbarkeit der Datenqualität realisieren**
 - KPIs
 - Reporting und Prüfungen für Business User
- **Funktionen zur Verbesserung der Datenqualität**
 - Reaktion auf Abweichungen definieren
 - Verfahren zum Erkennen und Behandeln von Datenqualitätsmängeln

- **Umsetzung eines Stammdaten-Konzeptes**
 - Management nach identischen Regeln
 - anwendungsübergreifend
- **Integration von Datenqualität in alle IT-Projekte**

Der letzte Punkt ist besonders wichtig, da er automatisch als Treiber für die anderen fungiert. Im Allgemeinen sind in Projekten nur Ziele für Budget, Zeit und Funktion vorgegeben, nicht aber für die Qualität der Dateninhalte. Daher wird im Zweifelsfall lieber mit unsoliden Daten gearbeitet als der Go Live-Termin verschoben. Diese Haltung muss grundlegend verändert werden, wenn man nachhaltige Erfolge wünscht. Solche erzielt man nur durch eine unternehmensweite Initiative mit entsprechender strategischer Verpflichtung.

Punktuelle Lösung oder strategische Entscheidung?

Oft sieht sich ein Projektleiter jedoch mit der Aufgabe konfrontiert,



Datenqualität ist messbar!

für Datenqualität zu sorgen, ohne dass ein solches Framework zur Verfügung steht. In diesem Fall hat er die Wahl zwischen punktueller Lösung und strategischer Entscheidung. Erstere wird mit Sicherheit später zu Problemen führen, letztere kann ein einzelnes Projekt beliebig verzögern.

Um aus diesem Dilemma herauszukommen, stellt IBM mit dem InfoSphere Information Server eine modulare Plattform für die Datenintegration mit allen Datenqualitäts-Funktionen zur Verfügung. Die benötigten Module können zunächst in kleinen Projekten eingesetzt und dann später wiederverwendet werden.

Der IBM InfoSphere MDM-Server nutzt wiederum komplett die Datenqualitäts-Funktionen des Information Servers, sodass auch hier die im Projekt entwickelten Verfahren, z.B. für die Deduplizierung von Lieferanten-Stammsätzen, direkt für den MDM-Server wiederverwendet werden können.



IBM InfoSphere Information Server: modulare Plattform für die Datenintegration.

Jede mit dem Information Server entwickelte Funktion kann mit wenigen Mausklicks als ein Webservice publiziert werden und ist damit auch anderen Projekten zugänglich. Dies können Business Rules oder auch Qualitätsfunktionen sein, wie z.B. eine Adressvalidierung.

Ein Beispiel aus der Praxis

Wie das in der Praxis funktioniert, verdeutlicht folgendes Szenario: In einem Unternehmen wird ein ERP-Rollout gestartet, zeitgleich mit einer Datenqualitäts-Initiative, für die zunächst neue Data Governance-Verfahren eingeführt werden.

Die Harmonisierung der Stammdaten aus verschiedenen Legacy-Quellen in das neue ERP-System wird mit dem Information Server durchgeführt. Dabei wird mit fortschreitendem Rollout ein Index der standardisierten deduplizierten Best Records sowie eine Cross-Referenz (welcher Best Record geht aus welchen Originalsätzen welcher Systeme hervor?) aufgebaut.

Die so entwickelten Regelwerke zur Deduplizierung von Materialstamm und Lieferanten sowie der dabei aufgebaute Index können zu einem späteren Zeitpunkt direkt an den MDM-Server gekoppelt werden, sodass aus der punktuellen eine unternehmensweite Lösung wird.

Parallel dazu können im Business Glossary, einem Modul des Information Servers, die in der Governance-Initiative festgelegten fachlichen Begrifflichkeiten unternehmensweit abgespeichert werden. Auch die für die Metadaten verantwortlichen Mitarbeiter, sog. „Data Stewards“ können hinterlegt werden. Diese Inhalte sind in unserem ERP-Projekt wiederum nutzbar, um unter Fachabteilung und Entwicklern ein einheitliches Verständnis der fachlichen Begriffe herzustellen. Dazu können die Termini im Business Glossary mit den technischen Metadaten auf dem Information Server verknüpft werden.

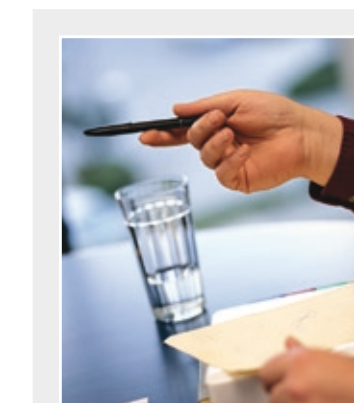
Es ist also absolut möglich, mit einem konkreten, relativ abgegrenzten Anwendungsfall zu beginnen und gleichzeitig an der Gesamtvision zu arbeiten. Mit vergleichbar geringem Aufwand kann eine Roadmap erstellt werden, um die Ziele bezüglich Datenqualität und Master Data Management über einzelne Projekte auf Basis einer gemeinsamen Plattform zu erreichen. IBM bietet dazu eine Reihe von Workshops an.

Zwei gute Gründe für eine Datenqualitäts-Initiative

Warum sollten Unternehmen den doch recht hohen Aufwand einer Datenqualitäts-Initiative betreiben? Im Wesentlichen gibt es zwei Gründe:

- Vertrauenswürdige Daten minimieren den in heutigen Unternehmen sehr hohen Aufwand für Plausibilisierung, Prüfung und Zusammenführung von Informationen (oder verwendet Ihr Controlling kein Excel?).
- Die Ermöglichung von system-, abteilungs- und channelübergreifenden Prozessen, wie z.B. einem einheitlichen automatisierten Unternehmens-Reporting, der Einkaufsoptimierung durch einen unternehmensweiten Blick auf den Lieferantenstamm oder einem ganz anderen Niveau der Kundenbetreuung durch die komplette Sicht auf alle kundenspezifischen Vorgänge im Unternehmen.

Es ist absolut möglich, mit einem konkreten, relativ abgegrenzten Anwendungsfall zu beginnen und gleichzeitig an der Gesamtvision zu arbeiten.

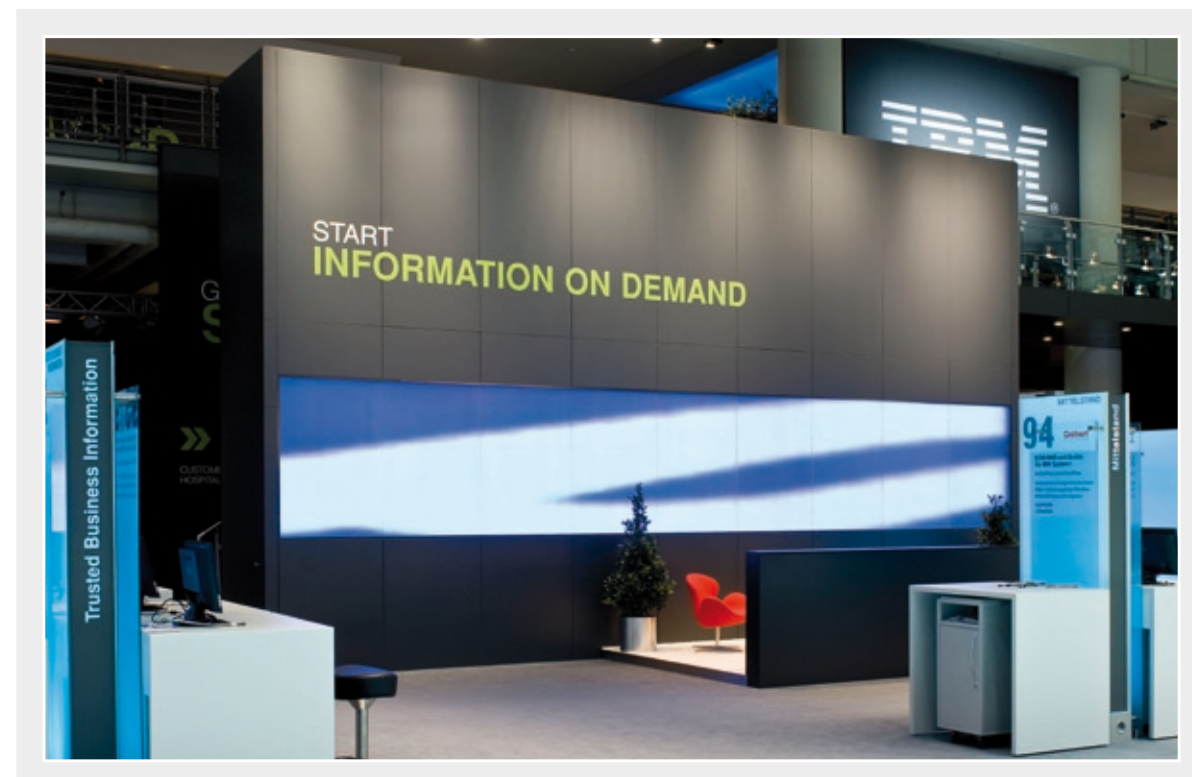


Wichtig: die Erarbeitung einer Roadmap für Datenqualität

In jedem Fall ist es sinnvoll, diese Themen unternehmensweit zu betrachten und anzugehen, da durch eine einheitliche Strategie, Verwendung der gleichen Methoden und Tools sowie Wiederverwendung vorhandener Entwicklungen ein erhebliches Einsparungspotenzial für alle Projekte vorhanden ist – ganz unabhängig von der dadurch erzielten besseren Datenqualität.

Vertrauenswürdige Daten minimieren den in heutigen Unternehmen sehr hohen Aufwand für Plausibilisierung, Prüfung und Zusammenführung von Informationen.

Dr. Oliver Adamczak
Manager InfoSphere
Technical Sales
IBM Software Group



IBMs Information On Demand auf der CeBIT 2008



_INFRASTRUKTUR-PROTOKOLL

_Tag 84: Unmöglich, in unserem Datenbestand wichtige Kundeninformationen zu finden. Oder andere Daten, die wir brauchen. Wie sollen wir Infos nutzen, die wir nicht zu fassen kriegen?

_Till hat einen Materie-Transporter installiert. Damit will er unsere Leute zu den Daten beamen ... das komplette Marketing steckt schon im Hyperspace.

_Tag 87: Endlich eine Antwort: IBM Global Business Services und IBM InfoSphere Master Data Management Software. Jetzt können wir mit einem Blick in Echtzeit auf alle Kundendaten zugreifen und unseren Mitarbeitern, Prozessen und Anwendungen verlässliche Informationen zur Verfügung stellen. So erreichen wir auch bessere Ergebnisse in unserem Unternehmen.

_Ups! Jetzt hab' ich Till glatt nach Mallorca gebeamt. Dabei hat er gar keinen Resturlaub.



Information Management

Schauen Sie sich das Master Data Management-Demo an unter:
IBM.COM/TAKEBACKCONTROL/DATA/DE