

Datensalat ist gar nicht gesund

Qualität der Daten ist entscheidend für Geschäftsbetrieb



Aktuelle Untersuchungen zur Datenqualität überraschen: Das Thema wird noch stiefmütterlich behandelt. Welche Konsequenzen kann die Vernachlässigung haben? Welche Rolle spielen Daten und welche werden sie spielen? Der IOD Insider hat bei einem ausgewiesenen Fachmann nachgefragt. Dr. Boris Otto beschäftigt sich schon lange mit Daten und ihrer wirtschaftlichen Bedeutung, seit 2006 leitet er das Competence Center Corporate Data Quality (CC CDQ) am Institut für Wirtschaftsinformatik der Universität St. Gallen. Gemeinsam mit Partnerunternehmen wie Bayer oder Nestlé erarbeitet das CC CDQ Konzepte und Lösungen, die Unternehmen nutzen können, um ein Corporate Data Quality Management zu verankern. Wie sieht der Wissenschaftler die Situation?

IOD Insider: Hat sich Ihrer Meinung nach der Stellenwert von Daten gewandelt?

Dr. Boris Otto: Früher wurde Datenmanagement – speziell der Umgang mit Stammdaten – als notwendiges Übel erachtet. Niemand wollte sich um das Thema kümmern. Heute gibt es eine Reihe Geschäftstreiber, die ein Unternehmen nur bedienen kann, wenn es seine Daten im Griff hat. Compliance, kundenzentrierte Geschäftsmodelle oder Berichtswesen – diese Aufgaben kann ein Unternehmen ohne solide Daten nicht aktiv steuern und dies gefährdet den gesamten Geschäftsbetrieb.

IOD Insider: Müsste mehr Wert auf die Qualität der Daten gelegt werden?

Dr. Boris Otto: Exakt. Die genannten Geschäftstreiber stellen hohe Anforderungen an die Datenqualität, also ihre Konsistenz, Aktualität und Vollständigkeit. Wenn ein Unternehmen im Datenmanagement nicht auf die Qualität achtet, ist es praktisch im Blindflug unterwegs.

IOD Insider: Daten, Stammdaten, Metadaten – wie hängen die Begriffe zusammen?

Dr. Boris Otto: Daten sind der Rohstoff für Information. Bezieht man Information als ein Produkt, sind Daten in dieser Analogie die Rohmaterialien. Dabei sind verschiedene Arten zu unterscheiden: Stamm-, Bewegungs- und Bestandsdaten. Stammdaten beschreiben das Wesen der Dinge, die für den Geschäftsbetrieb notwendig sind (z. B. Produkte, Kunden). Sie sind eigenschaftsorientiert, werden relativ selten geändert und bleiben im Volumen konstant. Bewegungsdaten wie Bestellungen und Bestandsdaten wie Lagerbestände beziehen sich auf diese Stammdaten. Metadaten wiederum sind Informationen über Daten. Sie beschreiben, welche Werte Daten annehmen dürfen oder in welchen Geschäftsprozessen sie vorkommen.

IOD Insider: Wo liegen denn die eigentlichen Herausforderungen bei der Datenqualität?

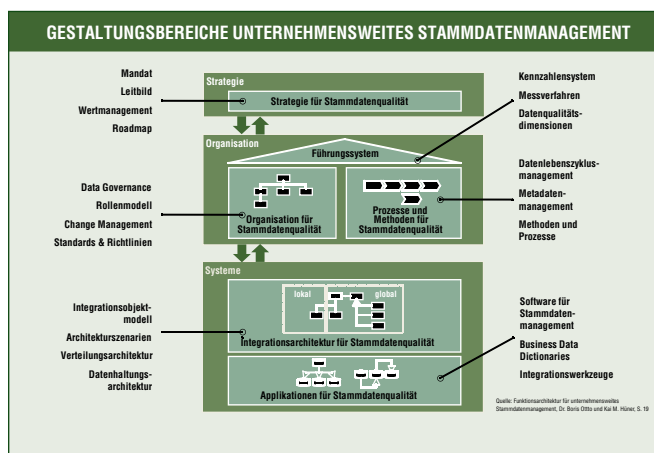
Dr. Boris Otto: In der Komplexität des Themas. Datenqualität kann nicht allein in den Anwendungen hergestellt werden, sondern muss in den Fachbereichen verankert und durch entsprechende Technologie unterstützt werden. Damit ein Call-Center-Agent nicht bei jedem Kunden 1.1.1950 als Geburtstag einträgt, sind organisatorische und fachliche Richtlinien notwendig. Wenn das Datum einmal im System erfasst ist, ist das Kind schon in den Brunnen gefallen. Unternehmen müssen sich bewusst machen: Die präventive Steuerung der Datenqualität ist nur möglich, wenn Fachbereich und IT zusammenarbeiten.

IOD Insider: Spielen auch organisatorische Fragen eine Rolle?

Dr. Boris Otto: Ja, sie sind der wichtigste Baustein eines Corporate Data Quality Managements. Nehmen wir das Beispiel Lieferantenstammdaten. Sie werden gebraucht im Einkauf, zur Beschaffung von Gütern, in der Kreditorenbuchhaltung, bei der Rechnungsprüfung und in der Logistik. In vielen Unternehmen gibt es aber keine Koppelung dieser Prozesse und damit keine konsistente Identifikation von Lieferanten. Die Folge: End-to-End-Prozesse sind nicht umsetzbar. Oder nehmen wir die EU-Richtlinie REACH für die chemische Industrie. Unternehmen müssen jederzeit Auskünfte zu Inhalts- und Wirkstoffen ihrer Produkte geben können – und zwar unternehmensweit, nicht nur an einzelnen Standorten. Um diesen Anforderungen gerecht zu werden, sind klare Verantwortlichkeiten für die Stammdaten unerlässlich.

IOD Insider: Was muss die ideale Lösung zur Verbesserung der Datenqualität bieten?

Dr. Boris Otto: Datenqualität darf nicht fallweise betrieben werden, sondern muss als Management-Funktion verankert sein und systematisch umgesetzt werden. Alles andere ist bei der steigenden Bedeutung guter Daten in der Zukunft fahrlässig.



IOD Insider: Haben Sie Beispiele, wie sich Datenqualität negativ oder positiv auf das Unternehmensergebnis auswirkt?

Dr. Boris Otto: Ein Unternehmen der chemischen Industrie aus unserem Forschungsumfeld schätzt, dass ein präventiv wirkendes Qualitätsmanagement für Stammdaten eine Gemeinkostenreduktion um 3 % des Umsatzes bewirkt. Ähnliche Rechnungen gibt es in der Telekommunikationsbranche, wo die Einführung standardisierter Datenmodelle und Richtlinien die Kosten für die Behebung von Datenqualitätsproblemen senkt und sich etwa 1 % des IT-Budgets sparen lässt.

IOD Insider: Geben Sie uns doch bitte einen Ausblick in die Zukunft: Wie sieht die Bedeutung von Daten und Lösung der Qualitätsfrage zukünftig aus?

Dr. Boris Otto: Die Entwicklung wird ähnlich sein wie im Qualitätsmanagement generell. In den 80er-Jahren stellte eine berühmte MIT-Studie fest, dass die japanischen Automobilhersteller auch deshalb so erfolgreich waren, weil sie nicht nur auf Produkt-, sondern auch auf Prozessqualität geachtet haben (TQM). Man hat Qualität nicht reaktiv, sondern aktiv und präventiv gemanagt. Gleiches wird bei den Daten passieren: Es macht keinen Sinn, sich erst um die Datenqualität zu kümmern, wenn man sein Data Warehouse befüllt. Datenqualität muss an der Datenquelle anfangen.

IOD Insider: Wie gehen Sie denn privat mit Ihren Daten um?

Dr. Boris Otto: Gute Frage (lacht). Ich bin wohl ein „Datenmessi“, denn ich lösche kaum eine E-Mail. Und immerhin bin ich seit einiger Zeit einen großen Schritt vorangekommen auf dem Weg zum papierlosen Büro.

Vielen Dank für das Gespräch! ■