

FOKUS: KUNDENANSPRACHE

Stammdatenqualität: Erfolgsfaktor für Unternehmen

Man sollte meinen, die konsistente Pflege der Stammdaten wäre für moderne Unternehmen eine Selbstverständlichkeit. Ist sie aber nicht. Wirtschaftswissenschaftler der Universität St. Gallen erklären, wo da Problem liegt und wie man es löst.

→ VON BORIS OTTO & HUBERT ÖSTERLE

Die Qualität von Stammdaten ist für Unternehmen eine Voraussetzung, um auf eine Reihe von Geschäftstreibern reagieren zu können. So regelt die EU-Verordnung REACH (Registration, Evaluation, Authorisation and Restriction of Chemicals) die Registrierungspflicht von Chemikalien, welche in der EU in Verkehr gebracht werden, und legt die Datenanforderungen für die Registrierung fest («no data, no market»). Hierzu gehören Angaben zur Herstellung und sicheren Verwendung von Chemikalien. Unternehmen müssen diese Anforderungen im Stammdatensatz für Materialien mitführen und für Berichtszwecke aktuell, konsistent, vollständig und in der richtigen Form vorhalten.

Ein anderes Beispiel liefert die Telekommunikationsbranche: In der Vergangenheit war der «Anschluss in der Wand» ein Schlüsseldatum für die Bearbeitung von Aufträgen, Rechnungen und Reklamationen. Heutzutage sind die Geschäftsmodelle personenzentriert. Viele Kunden besitzen beispielsweise keinen Festnetzanschluss, möchten aber trotzdem Online-, Mobilfunk- und Unterhaltungsdienste nutzen. Dazu müssen Kundendaten eindeutig, konsis-

Dr. Boris Otto (Projektleiter) und **Prof. Dr. Hubert Österle** (Direktion) leiten das Kompetenzzentrum Corporate Data Quality (CC CDQ) beim Institut für Wirtschaftsinformatik der Universität St. Gallen, das gemeinsam mit Unternehmen Strategien, Konzepte und Lösungen für das Qualitätsmanagement von Stammdaten entwickelt

tent und aktuell sein. Und sämtliche Verträge, Rechnungen sowie Angaben zur genutzten Hardware müssen zweifelsfrei mit den Kundendaten verknüpft werden können. Die vorliegende Computerword mit der personalisierten Ansprache auf dem Titelbild verlangte ebenfalls nach sauberen Stammdaten – allerdings in vergleichsweise einfacher Form.

REAKTIVE PFLEGE DER STAMMDATEN

Trotz ihrer Bedeutung werden Stammdaten im Unternehmen nicht aktiv bewirtschaftet, sondern sie fristen ein Schattendasein. Stammdatenqualität rückt zumeist nur dann in den Fokus, wenn die Daten bereits von schlechter Qualität sind. Dann werden Projekte initiiert, um die Stammdatenqualität zu verbessern. Diese rein reaktive Strategie birgt eine Reihe von Nachteilen:

■ Erstens verhindert sie jegliches Risikomanagement. Auflagen von Behörden nicht zu erfüllen oder Fehler in Datenaustausch in automatisierten Lieferketten sind Risiken aufgrund schlechter Daten. Wird die Stammdatenqualität rein reaktiv bewirtschaftet, können solche Risiken nicht rechtzeitig identifiziert und keine Gegenmassnahmen ergriffen werden.

■ Zweitens führt die Behebung der «U-Boote der Datenqualität» zu Projekten. Die für die Projekte benötigten Ressourcen (z.B. Mitarbeiter aus Fachbereich und Informatik, externe Berater, Datenbereinigungswerkzeuge) sind jedoch in keinem Budget geplant.

■ Drittens gibt es in den meisten Fällen keine Zielwerte für Stammdatenqualität. Wie viel Stammdatenqualität ist ausreichend zur Erledigung des Geschäftsvorfalles? Wenn Zielwerte fehlen, können auch Massnahmen zur Verbesserung der Stammdatenqualität nicht effizient sein.

AKTIVES STAMMDATENMANAGEMENT

Für ein vorbeugendes Qualitätsmanagement für Stammdaten muss zunächst der Umfang festgelegt werden. Dabei sind die beiden Fragen zu beantworten, was eigentlich Stammdaten sind und welche die wichtigen sind. Die Festlegung des Umfangs bereitet in der Praxis häufig Probleme. Eine Ursache dafür ist die Tatsache, dass Stammdaten lediglich Mittel zum Zweck sind.

In den zwei eingangs beschriebenen Beispielen hängt der Erfolg des Geschäftsprozesses von sogenannten Informationsprodukten [Wang et al. 1998] ab. Informationsprodukte sind z.B. ein Bericht zur Einhaltung der REACH-Auflagen, die aggregierte Darstellung von Kundenstamm mit Installations-, Rechnungsdaten, Auswertungen sowie eine Aufstellung der Liefer- und Mengentreue eines Lieferanten und seiner Tochterfirmen in einem gewählten Zeitraum. Informationen sind in diesem Sinne verarbeitete Daten oder Daten in einem bestimmten betriebswirtschaftlichen Kontext. In Analogie zu physischen Gütern sind Daten also Teile (Rohstoffe, Komponenten) eines Produkts. Es gibt unterschiedliche

Arten von Daten, nämlich Bestands-, Bewegungs- und Stammdaten (Bild 1). Stammdaten beschreiben die Entitäten, welche für den Geschäftsbetrieb Voraussetzung sind, also zum Beispiel Kunden, Lieferanten, Produkte, Mitarbeiter und Anlagen. Ein Unterschied besteht zwischen lokalen Stammdaten, die lediglich in einem Standort, einer Sparte, einem Land benötigt werden, und Konzernstammdaten, die im Unternehmen insgesamt einheitlich verwendet werden müssen. Ausserdem sind atomare Daten von zusammengesetzten Daten zu unterscheiden. Atomare Daten sind beispielsweise Länder- und Währungscode, während zusammengesetzte Daten, also Komponenten, beispielsweise Kundenadressen sind.

Gleiches findet sich bei der Stammdatenqualität. Auf Datenqualität wird in ETL (Extract, Transform, Load)-Prozessen beim Füllen von Data Warehouses geachtet, wenn die Daten also bereits vom Band sind. Erfolgsversprechender ist es gemäss Total Quality Management, bereits in Produktions- und Montageprozessen auf Qualität zu achten. Im übertragenen Sinne also bereits bei der Beschaffung, Erfassung und Pflege von Stammdaten und nicht erst bei ihrer Nutzung.

GESTALTUNGSPRINZIPIEN

Vier Gestaltungsprinzipien helfen bei der Umsetzung des Qualitätsmanagements für Stammdaten [Otto & Silberman 2008]:

1 **Service- und Wertorientierung:** Die Bereitstellung hochqualitativer Stammdaten als Teile von Informationsprodukten ist ein Service für die internen Kunden. Dazu gehört, den Kundenprozess zu kennen, also die Nutzung der Stammdaten im Geschäftsprozess. Darauf bauen Leistungsvereinbarungen auf, in denen die Kosten für die Bereitstellung der Daten sowie die Qualitätsanforderungen (z.B. im Hinblick auf Vollständigkeit, Aktualität, Darstellung) geregelt sind.

2 **Messbarkeit:** Wenn Qualität nicht messbar ist, kann sie nicht verbessert werden. Qualitätsmanagement für Stammdaten muss in der Lage sein, sowohl die Qualität der Daten in und zwischen Anwendungssystemen und Datenbanken zu messen (also an der Datenbasis) als auch die Qualität des Datenproduktionsprozesses (z.B. die Dauer der Anlage eines Materialstamms). Ein Erfolgsfaktor dabei ist das Closed-

Literatur zum Thema

- Otto, B., Silberman, M., Datenqualitäts-Management: Sechs Tricks für den Projektalltag, Computerwoche, 2008. www.computerworld.ch
→ Webcode: 49402
- Wang, R., Lee, Y., Pipino, L., Strong, D., Manage Your Information as a Product, in: Sloan Management Review, 39. Jg. (1998) Nr. 4, S. 95 bis 105.
- Womack, J., Jones, D., Roos, D., The Machine That Changed the World: The Story of Lean Production, Harper-Collins, New York, 1991.

loop-Prinzip. Mitarbeitern, welche mit der Stammdatenerfassung und -pflege betraut sind, muss transparent sein, wie sich Datenqualität in der Erfassung auf nachfolgende Geschäftsprozesse auswirkt.

3 **Prävention und Organisation:** Vorbeugendes Qualitätsmanagement für Stammdaten bedeutet, Richtlinien und Standards für den Umgang mit Stammdaten zu etablieren. Sie helfen dabei, Stammdatenqualität bereits bei der Datenerfassung und -pflege zu gewährleisten. Dabei helfen klare Verantwortlichkeiten (z.B. Dateneigner für einzelne Stammdatenklassen) und Gremien zur Stammdatenqualität (z.B. bei der Vermeidung von Konflikten).

4 **Angemessenheit:** In Analogie zum Prinzip der Subsidiarität im öffentlichen Recht sollte eine zentrale Stelle im Unternehmen sich nur um die Qualität derjenigen Stammdaten kümmern, die nicht von einem Geschäftsbereich allein bewirtschaftet werden können. Eine zentrale Stelle sollte als Kompetenzzentrum im Unternehmen agieren, das Fachbereiche beim Umgang mit Stammdaten unterstützt und auch Aktivitäten zur Erfassung und Pflege der Daten übernimmt, sofern damit Gröszen- und Qualitätsvorteile genutzt werden können. ←

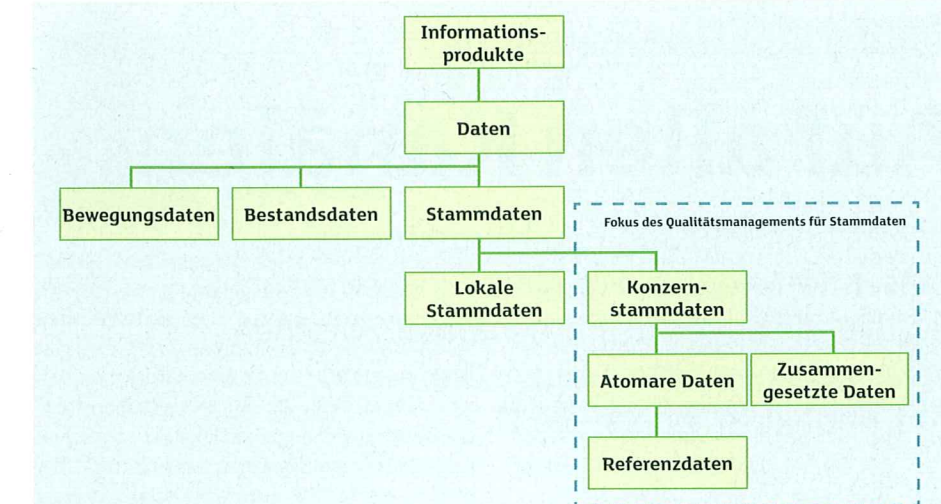


Bild 1: Datenarten im Überblick

