

Datenqualität im gesamten Unternehmen

Grundlage erfolgreicher Produktkommunikation

Zahlreiche Unternehmen haben in den vergangenen Jahren die Entscheidung getroffen, geschäftsrelevante Stammdaten wie Kunden-, Lieferanten- und vor allem Produktinformationen neu zu definieren und in eine unternehmensweite Strategie zu integrieren. Ein Aspekt, der im Zuge dieser »Product Information Management«-(PIM-) Projekte aber oft noch nicht den nötigen Stellenwert besitzt, ist die Sicherstellung der erforderlichen Datenqualität.

Durch schlechte Datenqualität aber verlieren Unternehmen jedes Jahr große Summen. Schlechte Stammdaten sind verantwortlich für falsche Bestellungen oder Lieferungen, verhindern die Nutzung von Synergien etwa im Einkauf, führen zu Waren, die nicht marktkonform sind, und zu falschen Managemententscheidungen. Qualitativ hochwertige Stammdaten sind daher ein wichtiges Unternehmensgut. Strategien, die die Datenqualität verbessern, sind daher die Grundlage erfolgreicher Produktkommunikation.

PIM-Strategie sorgt für zentrale Datenbasis

Die produktbezogenen Stammdaten wie Artikelnummer, Kurztext und technische Merkmale bilden die Basisstrukturen des PIM. Die unter diesem Begriff subsummierten Prozesse und IT-Systeme bündeln neben den Schlüsseldaten der Enterprise-Resource-Planning-(ERP-) Systeme zusätzlich Produktbeziehungswissen und Marketinginformationen und verknüpfen diese strukturierten Informationen mit Medieninhalten wie Bildern und Videos.

Das Ziel einer PIM-Strategie ist es, aus einer konsolidierten und zentralen Datenbasis heraus sämtliche Vertriebskanäle mit Produktinformationen zu füllen (single point of truth). Die darauf aufsetzende Multi-Channel-Kommunikation umfasst dabei nicht nur elektronische Kanäle wie Webshops und Order-Plattformen, sondern punktet auch im klassischen Bereich, beispielsweise durch hochautomatisierte Erstellungsprozesse für Printkataloge.

Die Vielzahl der beteiligten Rollen wie Einkauf, Marketing, Produktma-

nagement und externe Agenturen in Verbindung mit oft internationalen, heterogenen Produktsortimenten stellt besondere Anforderungen an eine durchgängige Prozessdefinition und die unterstützende Systemlandschaft (Bild 1).

DQM als Bestandteil der Strategie zum Stammdatenmanagement

Die typischen Fragen, die das Data Quality Management (DQM) beantwortet, sind die nach unterschiedlichen Speicherorten von Stammdaten, nach einfachem Zugang zu diesen Daten, deren Dokumentation sowie eindeutigen Qualitätskriterien und darauf abgestimmten Messinstrumenten. Die Herausforderung dabei: Die Datenqualität kann grundsätzlich immer verbessert werden, egal auf welchem Niveau sie sich bereits bewegt. Der erste Schritt zu mehr Qualität ist stets, Datenqualitätsziele als Treiber der Master-Data-Management-(MDM-) Initiative zu definieren, eine Vision zu formulieren und einen begründbaren Projekt-Scope auszuwählen (Bild 2, Tafel 1).

Ein Vorgehensmodell, das sich in der Praxis bewährt hat, manifestiert die Integration aus Stammdaten- und Qualitätsstrategie mit dem Ziel, sowohl das Raster für dauerhaft nutzbare Stammdaten zu erzeugen, als auch die messbare »Gebrauchsfertigkeit« eines jeden Datenobjekts sicherzustellen. Dabei ist Datenqualität definiert als die Übereinstimmung zwischen festgestellten Eigenschaften und zuvor festgelegten Forderungen an die Daten in Bezug auf deren konkrete Anwendungsfälle.

So unterscheiden sich beispielsweise die qualitativen Anforderungen an einen Produktdatensatz im



Michael Weiss,
Senior Consultant
Data Quality
Management,
Bridging IT GmbH,
Stuttgart.

Tafel 1

Stammdatenmanagement (MDM): technologiegestützte Disziplin von Fachbereich und IT zur Sicherstellung einheitlicher, korrekter und verantworteter Datenobjekte eines Systems

Datenqualitätsmanagement (DQM): beschreibt die Sicherstellung der »Gebrauchsfertigkeit« eines Datenobjekts innerhalb eines Prozesses und/oder einer IT-Applikation

Product Information Management (PIM): sämtliche relevanten Prozesse und IT-Komponenten zur Datenübernahme, Datenverwaltung und des Output-Managements produktbezogener Informationen

Tafel 1. Begriffsdefinitionen

Kontext eines Onlineshops deutlich von jenen Ansprüchen, die an die Präsentation des gleichen Produkts in einem gedruckten Katalog gestellt werden. Für eine DQM-Implementierung bedeutet dies, zunächst die Zielkriterien der konkreten Stammdatenqualität zu erfassen. Dabei spielen externe Anforderungen wie gesetzliche und behördliche Auflagen ebenso eine Rolle wie unternehmensinterne Fragen nach effizientem Lieferantenmanagement, den bereits genannten Multi-Channel-Vertriebsmodellen oder auch der Standardisierung von Berichten und Kennzahlen.

DQM ist dabei als Regelsystem definiert, das aufbauend auf ein abgestimmtes MDM-Metadatenmodell zunächst aus der Zieldefinition von Qualität die notwendigen Anforderungen an den Verbesserungsprozess ableitet. Um diesen Prozess adäquat zu begleiten, sind geeignete Messmethoden und -instrumente zu implementieren. Denn es gilt für DQM im Besonderen der Grundsatz: Was nicht gemessen werden kann, kann nicht gemanagt werden. Daher sind auf Basis geeigneter Reports und Kennzahlen sowohl prozessuale wie technische Lösungsansätze, z. B. geeignete Datenhaltungsarchitekturen, abzuleiten. Deren erfolgreiche Implementierung wird im Zeitverlauf stets im Kontext der DQM-Zielsetzung bewertet.

Die DQM-Werkzeuge

Das DQM-Regelsystem kennt dazu etablierte Werkzeuge, die die Umsetzung einer DQM-Implementierung konkret begleiten und das Messen und Bewerten von Fortschritten sichern. Die Anwendbarkeit und vor allem die systemseitige Implementierung sind dabei auf die individuellen Gegebenheiten hin zu prüfen und anzupassen.

- (Data) Quality Gates:
 - definierte Qualitätsstandards an Übergängen von Systemen und/oder Prozessen,
 - Festlegung von Rollenverantwortungen,
 - Statuskonzepte und Validierungsregelwerke,
 - automatisierte Validierungsprüfungen und
 - inhaltliche Statusfreigaben;
- systemseitiger Anwendersupport:
 - Suchmechanismen, Aufgabenmanagement und Workflow-Unterstützung,

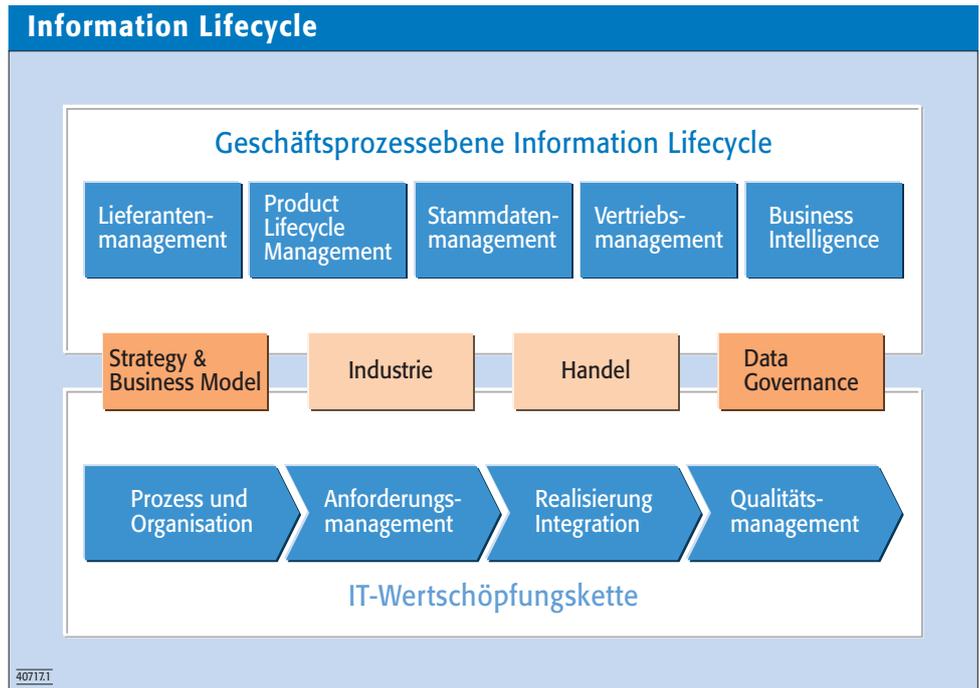


Bild 1. Bridging-IT-Architektur des Information Lifecycle

- layoutbezogene Produktvorschau zur Sichtprüfung sowie
- Rollen und Rechtekonzepte mit Objektsichten und definierten Content-Verantwortlichkeiten;
- Reporting-Tools:
 - KPI Reporting Frameworks und
 - Verknüpfung mit ergänzenden Datenquellen wie Customer Relationship Management (CRM), ERP oder Commerce im Sinne von Business Intelligence (BI);

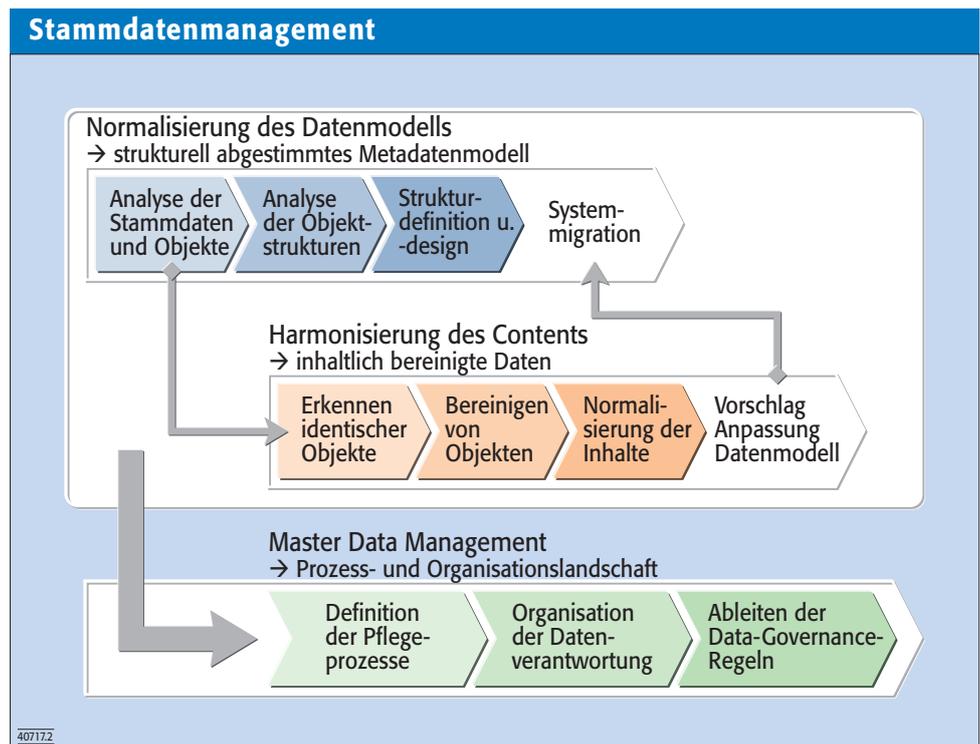


Bild 2. Vorgehensmethodik beim Stammdatenmanagement

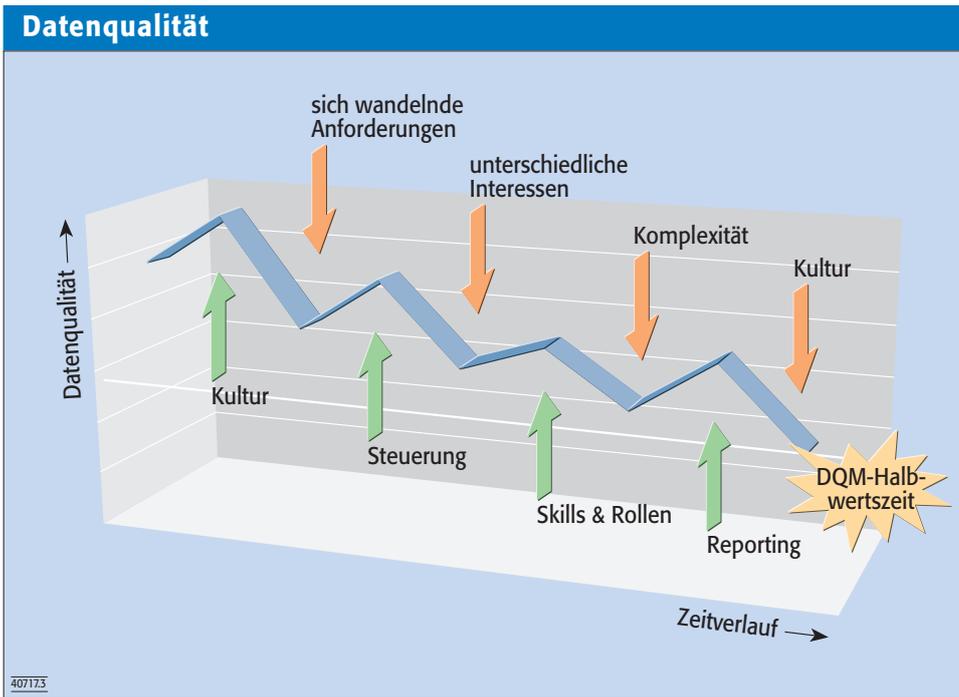


Bild 3. Statische DQM-Strategien schwächen sich ab Quelle: nach Gartner, 2010

en bereits im Tagesgeschäft verankert sind (Bild 3).

Datenqualität ist unternehmensweite Aufgabe

Warum eine Institutionalisierung von DQM-Strukturen sinnvoll ist, liegt auf der Hand: Datenqualitätsmanagement definiert zum einen wiederkehrende Aktivitäten, deren Datenqualitätszielsetzungen im Zeitverlauf nicht statisch sind, und beschreibt zum anderen die Notwendigkeit, die individuelle Erfahrungskurve des Unternehmens zu nutzen. Daher gilt für eine kombinierte MDM- und DQM-Strategie im Besonderen der Grundsatz, Datenqualität als Aufgabe für das gesamte Unternehmen zu begreifen und nicht als singuläre Aufgabe der IT.

(40717)

- organisatorische Maßnahmen:
 - Vereinbaren von Service Level Agreements (SLA),
 - Bewerten von Kostenstellenverrechnungsmodellen und Bonus-/Malus-Systemen sowie
 - Einrichtung von Standard Operating Procedures (SOP).

Data Governance organisiert DQM

Da sich unternehmerische Rahmenparameter durch Innovation, Veränderungen der Zielmärkte und gesetzliche Bestimmungen permanent ändern, ist auch eine DQM-Strategie nicht statisch angelegt. Zur konzernweiten Koordination der DQM-Aufgaben sind daher notwendige Verantwortungen bereichsübergreifend zuzuordnen.

Eine Data Governance als Organisationskonzept benennt hier die (Führungs-)Aufgaben, die für einen andauernden DQM-Prozess zu erfüllen sind. Dazu gehören beispielsweise die Festlegung von Datenqualitätsstrategie und -prinzipien, die Definition von Datenpflegeprozessen und -standards, die Vereinbarung von Datenqualitätszielgrößen und deren Integration in die Anreizsysteme des Unternehmens. Daneben identifiziert Data Governance die an der Ausführung der

Aufgaben beteiligten Unternehmensrollen.

Als stellvertretendes Beispiel hierfür soll der Data Steward als Gesamtverantwortliche Rolle für DQM-Strategie und -Umsetzung beleuchtet werden. Oft als Stabsstelle aufgesetzt, übernimmt er die Koordination der liefernden und empfangenen Konzerneinheiten, trägt die DQM-Kultur in die jeweiligen Bereiche und setzt dort Standards und Prinzipien durch. Auf der anderen Seite leitet der Data Steward die bereichsspezifischen DQM-Anforderungen weiter und bewertet diese im Sinne der Gesamtstrategie. Ein Data Quality Board entscheidet unter Beteiligung der Unternehmensführung in Streitfällen bereichsübergreifende Themen und überwacht das Data Quality Management konzernweit.

Oft wird dazu ein DQM-Maturitätsmodell für Reifegradmessungen implementiert. Damit kann auch die organisatorische Verankerung des Datenqualitätsmanagements bestimmt werden. Ein Reifegradmodell hilft einzuschätzen, inwieweit Datenverantwortliche, Datenmanager und Prozessverantwortliche ihre Verantwortung für Datenqualität wahrnehmen und inwieweit gemeinsame Standards und Richtlini-

michael.weiss@bridging-it.de

regula.markmann@bridging-it.de

info@bridging-it.de

www.bridging-it.de