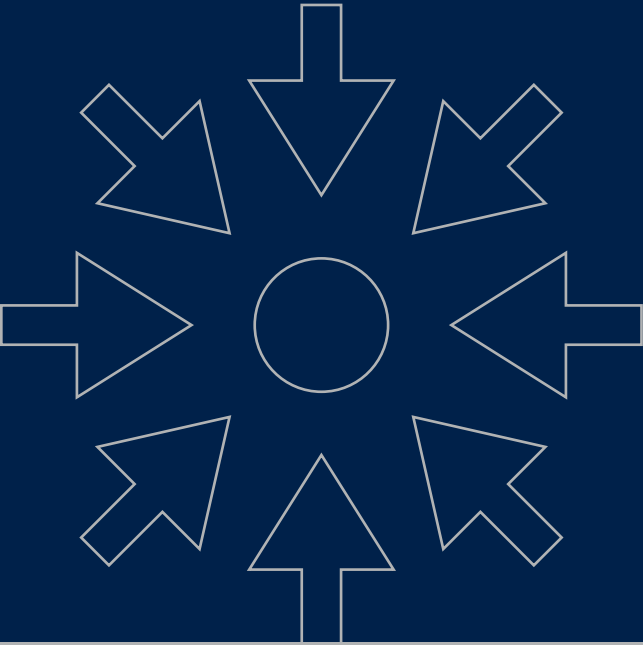




▶ Strategic Information Management



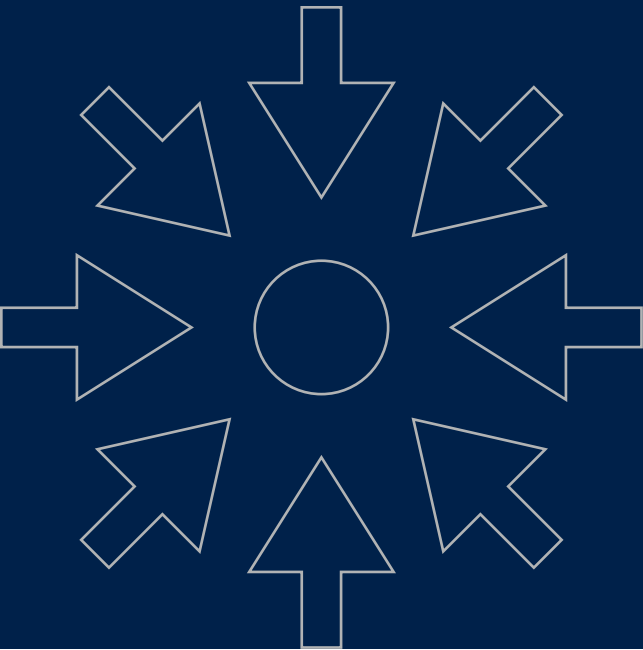
Chemicals & Petrochemicals
Pharmaceuticals & Life Sciences
Consumer Goods
Strategy & Business Model Innovation
Business Transformation & Organization
Supply Chain Management
Operational Excellence & Lean Manufacturing
Sourcing & Procurement
Logistics & Distribution
Marketing & Sales
▶ **Strategic Information Management**
Partner for IT Applications & Solutions

Strategisches Management von Stammdatenqualität

Nachhaltigkeit bestimmt den Erfolg

*Focus Topic Paper zu Studienergebnissen
und aktuellen Ansätzen*

► Strategic Information Management



Herausgeber

Dr. Josef Packowski · Managing Partner
Jorma Gall · Partner

Projektleitung

Henrik Baumeier · Principal

Projektteam

Tim Aumann · Consultant
Marc Hoffmann · Consultant

© 2013 Camelot Management Consultants AG
ISBN 978-3-9815328-4-5

Strategisches Management von Stammdatenqualität

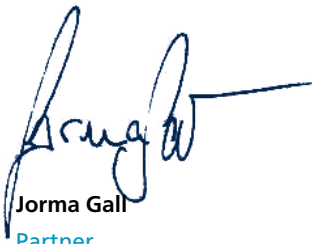
Vorwort

Der richtige Umgang mit Daten ist aktuell ein heißes Thema in global operierenden Unternehmen. In den Führungsetagen der Unternehmen hat man mehr denn je erkannt, dass qualitativ hochwertige Daten ein maßgeblicher Faktor für den Unternehmenserfolg sind. Im Umkehrschluss erweisen sich die Folgen mangelnder Datenqualität als ein erheblicher Kostentreiber.

Die Entwicklung geeigneter Strategien zur Sicherstellung einer hohen Datenqualität gewinnt hierbei zunehmend an Bedeutung. Die Kernfrage, die sich die Unternehmen dabei stellen, lautet: Wie muss ein unternehmensweites Datenqualitätsmanagement ausgestaltet werden, damit es die Geschäftsprozesse und damit das Geschäftsmodell optimal unterstützt und gleichzeitig kosteneffizient zu betreiben ist?

Die Studie von Camelot Management Consultants untersucht den aktuellen Stand, Strategien und Visionen rund um das Thema Datenqualitätsmanagement und leitet hieraus geeignete Maßnahmen und Handlungsempfehlungen für Unternehmen ab. Die Studie zielt darauf ab, einen aktuellen Einblick in die betriebliche Praxis des Datenqualitätsmanagements zu geben und Möglichkeiten aufzeigen, dieses komplexe Thema strukturiert und nachhaltig erfolgreich anzugehen.

Wir möchten uns bei allen befragten Unternehmen für ihre Teilnahme an der Studie bedanken und wünschen viel Spaß beim Lesen!



Jorma Gall

Partner

Camelot Management Consultants AG



Henrik Baumeier

Principal

Camelot Management Consultants AG

Inhalt

Vorwort	3
Executive Summary	5
1 Strategisches Management von Stammdatenqualität – Aktuelle Herausforderungen	7
1.1 Hintergrund und Ausgangspunkt der Studie	7
1.2 Einfluss von Stammdatenqualität auf Unternehmensprozesse	9
1.3 Entwicklungsstand des Stammdatenqualitätsmanagements	11
1.4 Verbesserungspotentiale und Visionen zur Stammdatenqualität	13
1.5 Studienergebnisse auf einen Blick	15
2 Leitfaden zur Entwicklung eines strategischen Stammdatenqualitätsmanagements	16
2.1 Erfolgsfaktoren des strategischen Datenqualitätsmanagements	16
2.2 Vorgehensweise zur Messung und proaktivem Management	17
2.3 Datenqualitätsdimensionen & Geschäftsregeln	18
2.4 Datenqualitäts-KPIs & Zielwerte	20
2.5 Datenqualitätsmessungen	22
2.6 Datenqualitätsreporting	23
2.7 Proaktives Datenqualitätsmanagement	24
3 Case Study – SAP Information Steward zur Unterstützung von strategischem Datenqualitätsmanagement	25
3.1 Ausgangssituation	25
3.2 Lösungsansatz	26
3.3 Ergebnisse und Nutzenbetrachtung	29
Fazit und Ausblick	30
Abbildungsverzeichnis	31

Executive Summary

Die Erkenntnis, dass Geschäftsprozesse nur dann störungsfrei ausgeführt werden können, wenn Sie auf sauberen Stammdaten fußen, setzt sich in Unternehmen mehr und mehr durch. Um diese stabile Basis zu schaffen, werden vielfach einzelne Initiativen mit dem Ziel gestartet, die Qualität der Stammdaten zu erhöhen. Die Bandbreite reicht hierbei von einfachen ad hoc Korrekturen über die kontinuierliche Messung der Datenqualität bis hin zum proaktiven Datenqualitätsmanagement.

Viele global agierende Unternehmen haben die Auswirkungen qualitativ unzureichender Stammdaten für ihre Geschäftsprozesse demnach längst erkannt und beginnen entsprechend gegenzusteuern. Die Maßnahmen scheinen jedoch vielfach nicht zu greifen. Die im Rahmen dieser Studie zum Datenqualitätsmanagement befragten Unternehmen geben mehrheitlich an, dass unzureichende Stammdatenqualität sich nach wie vor signifikant negativ auf die Prozesse entlang der Wertschöpfungskette in ihrem Unternehmen auswirke. Insbesondere sind hier das Unternehmensreporting und Prozesse entlang der Lieferketten betroffen.

Auch bei der Messung und Analyse von Datenqualität besteht noch erheblicher Nachholbedarf. Obwohl gerade für den Materialstamm bereits häufig eine Vielzahl an Geschäftsregeln definiert ist (60 % der befragten Unternehmen verfügen hierüber), messen die wenigsten Unternehmen (12 %) ihre Datenqualität mit klar definierten Kennzahlen. Gründe hierfür sind das Fehlen geeigneter Strategien und Erfahrungen, um entsprechende Messverfahren einzuführen.

Dies steht im Einklang mit dem Ergebnis, dass weniger als 10 % der Unternehmen angeben, ein dediziertes System zur Messung, Analyse und Kontrolle von Datenqualität im Einsatz zu haben. Die überwiegende Mehrheit der Unternehmen beschränkt sich nach wie vor auf den Gebrauch von proprietären Tools wie Excel, Access oder selbst erstellten Hilfsmitteln.

Mit Blick auf die Zukunft zielen die meisten Unternehmen darauf ab, die Qualität ihrer Stammdaten bereits bei der Anlage sicherzustellen. Dieses proaktive Vorgehen nennen knapp 81 % der befragten Unternehmen als primäre Vision für ihr Datenqualitätsmanagement.

Um diese Vision zu erreichen und Datenqualitätsmanagement nachhaltig im Unternehmen zu etablieren, bedarf es eines strukturierten Ansatzes, der das Themenfeld abgrenzt und untergliedert. Dieser sollte mit der Definition von Datenqualitätsdimensionen und Geschäftsregeln beginnen, welche die Grundlage für ein erfolgreiches Qualitätsmanagement bilden. Gefolgt wird dieser Schritt von der Transformation der Geschäftsregeln in Kennzahlen, um Datenqualität messbar zu machen. Der kontinuierliche Abgleich mit definierten Zielwerten erlaubt es, die gemessene Datenqualität in Relation zu setzen und über den Zeitverlauf die Entwicklung von Datenqualität sichtbar zu machen und nachzuvollziehen. Die anschließende Definition und Etablierung von Regelprozessen zur Qualitätsmessung und -analyse innerhalb der Organisation ist essentiell, um nachhaltige Verbesserungen zu sichern. Die Aufbereitung der Mess- und Analyseergebnisse von der detaillierten Datenebene bis zur aggregierten Ansicht über alle Datenqualitätsdimensionen liefert ganzheitliche Transparenz über die Datenqualität.

Eine technologisch fortschrittliche Lösung zum Datenqualitätsmanagement stellt beispielsweise der SAP Information Steward dar. Durch seine hohe Flexibilität, benutzerfreundliche Oberfläche und nahtlose Integration in SAP-Systemlandschaften bietet er gute Voraussetzungen, Datenqualitätsmanagement nachhaltig erfolgreich zu machen. Alle Schritte von der Qualitätsmessung, über die Analyse verletzter Geschäftsregeln, bis hin zur detaillierten Fehleranalyse auf Datenebene werden durch das Tool unterstützt.

1 Strategisches Management von Stammdatenqualität – Aktuelle Herausforderungen

1.1 Hintergrund und Ausgangspunkt der Studie

Stammdatenmanagement ist eines der wichtigen Themen, mit welchen sich Unternehmen momentan auseinandersetzen. Vor dem Hintergrund des stetig wachsenden globalen Wettbewerbs, kürzer werdenden Produktlebenszyklen und einer zunehmenden globalen Vernetzung wird die Komplexität der zu handhabenden Informationen immer größer.

Effizient genutzt und gemanagt können diese Informationen Unternehmen erhebliche Wettbewerbsvorteile sichern. Im gegenteiligen Fall droht hingegen ein immenser Aufwand, um der Menge an Informationen Herr zu werden und Störungen, die aufgrund unzureichender Datenqualität entstehen, zu beheben. Diese Einschätzung bestätigt auch unsere langjährige Projekterfahrung im Bereich des Datenmanagements. Wir sehen hier immer wieder, dass viele Unternehmen das Thema Datenqualität als Grundlage für erfolgreiche Geschäftsprozesse erkannt haben, ihnen aber an vielen Stellen der richtige, ganzheitliche Ansatz für eine signifikante Verbesserung fehlt. Das Resultat sind einzelne, voneinander losgelöste Initiativen, die die konkreten Probleme oftmals zwar kurzfristig beheben, ohne jedoch die notwendige Nachhaltigkeit sicherzustellen. Somit verpufft der gewonnene Mehrwert nach kurzer Zeit wieder.

Um einen optimalen Nutzen zu generieren, muss das Thema Stammdatenmanagement ganzheitlich betrachtet und angegangen werden. Voraussetzung dafür ist, das Stammdatenmanagement in all seinen Facetten zu analysieren und dabei nicht nur die informationstechnischen Aspekte wie Datenmodelle und IT-Applikationen zu berücksichtigen, sondern auch die organisatorisch-betriebswirtschaftlichen Gesichtspunkte. Der von Camelot Management Consultants entwickelte ganzheitliche Ansatz des Stammdatenmanagements umfasst die in Abbildung 1 dargestellten Gestaltungsbereiche.

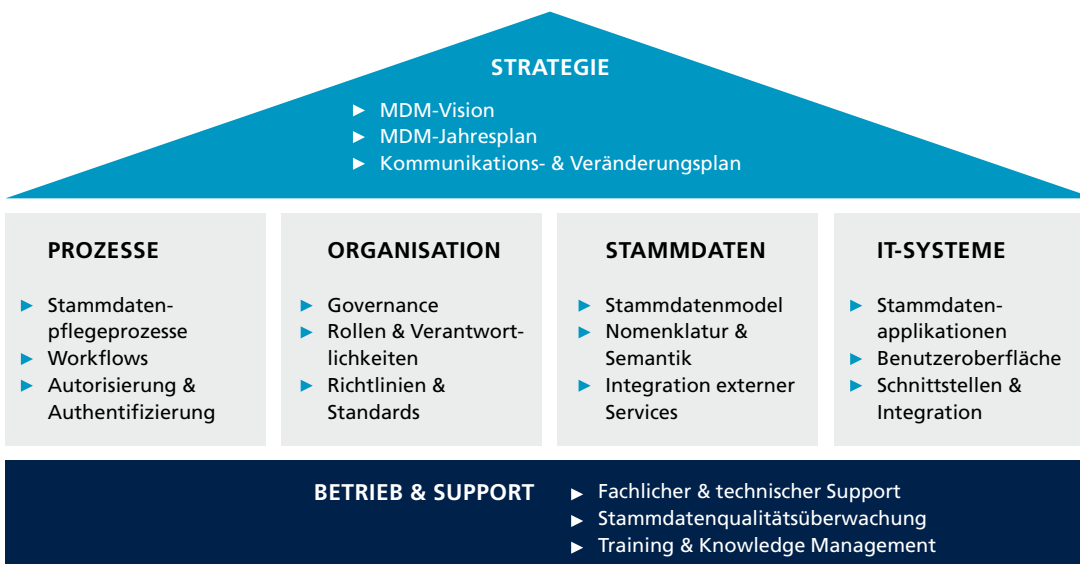


Abbildung 1: Ganzheitlicher Ansatz zum Stammdatenmanagement

Der Bereich **Strategie** beinhaltet alle strategischen Instrumente und Maßnahmen, die nötig sind, um das Stammdatenmanagement erfolgreich umzusetzen. Der Gestaltungsbereich **Prozesse** befasst sich mit der Gestaltung der operativen Pflegeprozesse und ihrer Ausprägungen. Im Bereich **Organisation & Governance** werden sowohl der strukturelle Aufbau der Stammdatenorganisation, als auch die

Rollen, Verantwortlichkeiten, Standards und Richtlinien des Stammdatenmanagements festgelegt. Der Gestaltungsbereich **Stammdaten** beschäftigt sich mit der Definition des Stammdatenobjekts und seiner Semantik und Nomenklatur. Mit der technologischen Umsetzung und dem Aufbau der Lösungsarchitektur befasst sich der Bereich **IT-Systeme**. Alle Gestaltungsparameter, die den operativen Betrieb betreffen, also auch Supportfunktionen, Datenqualitätsmanagement und weitere Services, fallen in den Bereich **Betrieb & Support**.

Aus der hohen Relevanz von Stammdatenqualität als Basis effizienter Geschäftsprozesse und den gesammelten Projekterfahrungen entstand die Motivation für diese Studie. Diese wurde von Camelot Management Consultants initiiert und durchgeführt. Ziel ist es, relevante Themenblöcke zu beleuchten und aktuelle Fragestellungen zu beantworten:

- Wie ist der aktuelle Stand zum Thema strategisches Management von Stammdatenqualität in unterschiedlichen Unternehmen?
- Welche Geschäftsprozesse profitieren besonders von hoher Stammdatenqualität?
- Welche Visionen haben Unternehmen in Bezug auf Stammdatenqualitätsmanagement?
- Welche Vorgehensweisen können abgeleitet werden?

Zur Beantwortung dieser Fragekomplexe wurden 56 Teilnehmer aus Deutschland und der Schweiz über den Zustand der Datenqualität in ihrem Unternehmen, der Umsetzung eines Stammdatenqualitätsmanagements und ihrer Visionen zum Thema befragt. Bei den Teilnehmern handelt es sich um Verantwortliche aus den Bereichen Stammdatenmanagement, Einkauf, Marketing & Sales, Supply Chain Management, Produktion und IT. Die genaue Verteilung der befragten Unternehmen auf Branchen ist Abbildung 2 zu entnehmen.

Abbildung 2: Verteilung der Studienteilnehmer nach Industrien

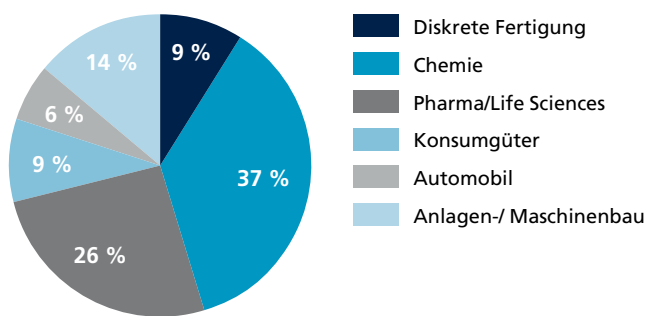
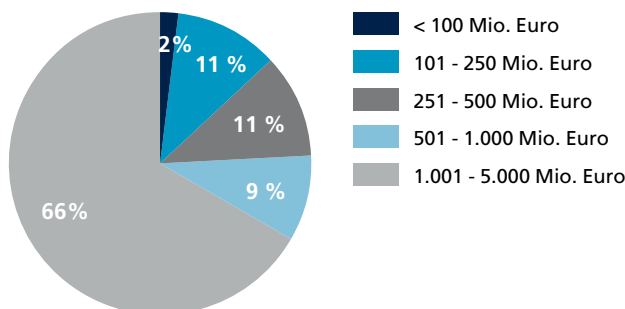


Abbildung 3 spiegelt die Umsatzgröße der befragten Unternehmen wieder. Hierbei zeigt sich, dass der Fokus der Studie auf Unternehmen mit einem Jahresumsatz von mehr als einer Milliarde Euro gelegt wurde.

Abbildung 3: Jahresumsätze der befragten Unternehmen



Kern der Befragung ist die Aufnahme und Analyse des derzeitigen Standes der Datenqualität und des Datenqualitätsmanagements in den befragten Unternehmen. Die Teilnehmer wurden hierzu primär mittels Likert-Skalen um eine Einschätzung bezüglich verschiedener Themenbereiche gebeten.

Die folgenden Auswertungen stellen eine Zusammenfassung der gesammelten Ergebnisse dar und stehen im Mittelpunkt des folgenden Kapitels.

1.2 Einfluss von Stammdatenqualität auf Unternehmensprozesse

Datenqualität hat einen wesentlichen Einfluss auf Geschäftsprozesse und somit auch auf den Erfolg eines Unternehmens. Um Maßnahmen entwickeln und genauere Aussagen treffen zu können, muss zunächst geklärt werden, in welchen Bereichen Unternehmen die größten Schwachstellen sehen. 39 % der Befragten gehen davon aus, dass es in ihrem Unternehmen viele bis sehr viele Schwachstellen im Kontext der Vollständigkeit von Daten (bspw. fehlende Angaben zu Gewichten und Abmessungen) gibt und dieser Aspekt somit die häufigste Ursache für mangelhafte Datenqualität darstellt. Ein weiteres Kernproblem stellen Dateninkonsistenzen innerhalb und zwischen Systemen dar, wohingegen Duplikate und die Aktualität von Daten untergeordnete Rollen spielen. Detaillierte Ergebnisse lassen sich Abbildung 4 entnehmen.

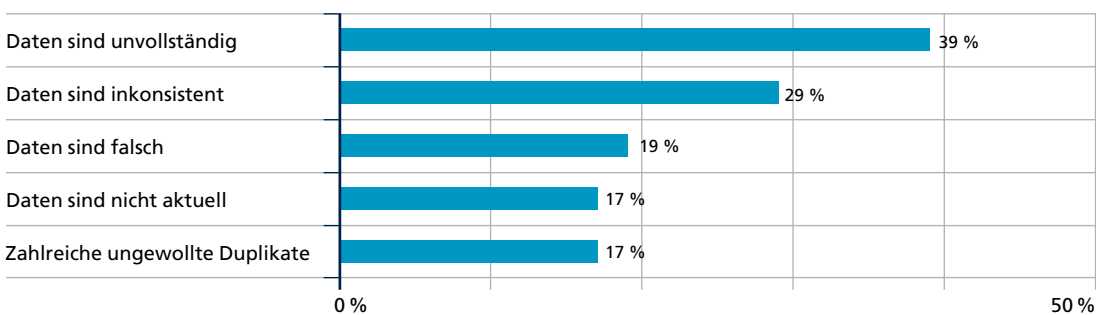


Abbildung 4: Schwachstellen im Bereich Datenqualität (Prozentzahl der Antwortmöglichkeiten „viele“ bis „sehr viele“)

In Konsequenz führt die Unvollständigkeit von Daten dazu, dass in Geschäftsprozessen nachgearbeitet werden muss (z. B. in Form des Nachtragens von Daten) und diese sich somit verzögern. Weiterhin birgt das Thema auch signifikante Geschäftsrisiken, beispielsweise in Form fehlender Kreditlimits. Inkonsistente Daten führen zu widersprüchlichen Aussagen und damit zu einem fehler- und lückenhaften Berichtswesen, wie zum Beispiel durch inkonsistente Hierarchieuordnungen in unterschiedlichen Systemen. Entscheidungen, die auf dieser Basis getroffen werden, beinhalten daher ein nicht zu unterschätzendes Geschäftsrisiko.

Eine weitere Frage verschiebt den Fokus in Richtung der am ehesten von mangelhafter Stammdatenqualität betroffenen Datenobjekte und erzielt interessante Ergebnisse. Die Teilnehmer wurden gebeten, auf einer Skala die Datenqualität verschiedener Stammdatenobjekte zu bewerten. Auskunft hierüber erteilt Abbildung 5. Bei genauerer Betrachtung der Ergebnisse fällt auf, dass die an der Umfrage teilnehmenden Unternehmen insbesondere im Kundenstamm Nachholbedarf sehen. 39 % sehen die Qualität ihrer Kundenstammdaten als schlecht an. Für die anderen Objekte liegt dieser Wert nie über 22 %.

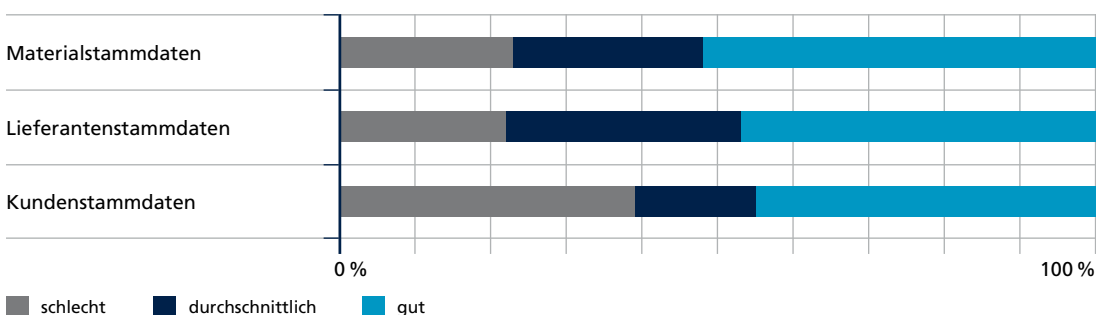
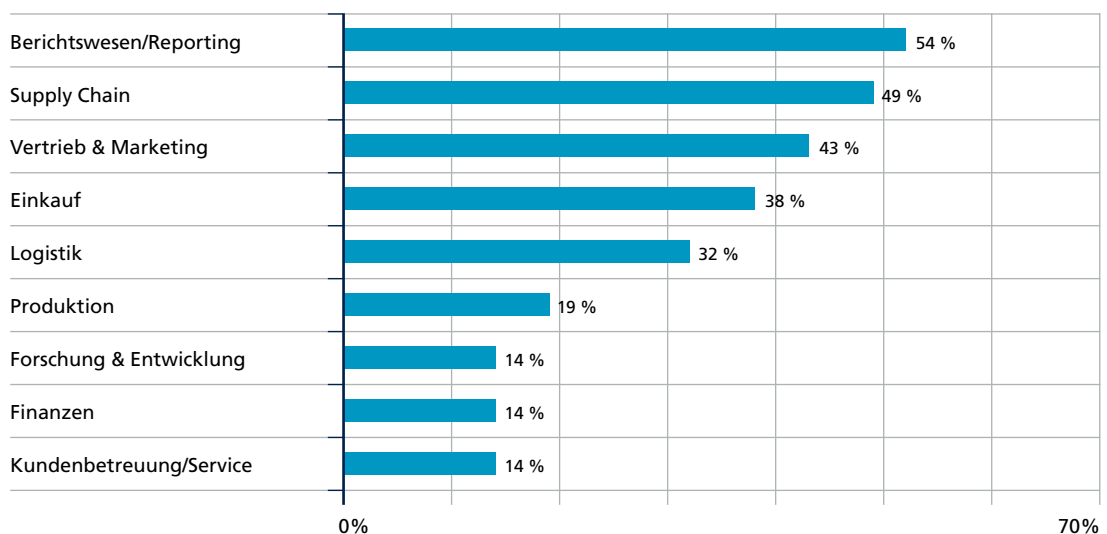


Abbildung 5: Datenqualität nach Stammdatenobjekt

Schlechte Stammdatenqualität beeinflusst Unternehmensprozesse in unterschiedlichem Ausmaß. Als besonders betroffen sind laut Umfrageergebnis der Bereich Reporting, das Supply Chain Management (SCM) und Marketing/Vertrieb zu sehen. Ein Großteil der Befragten sieht die meisten Probleme in diesen Funktionen.

Dies deckt sich mit unseren Erfahrungen, da diese Unternehmensbereiche in besonderem Maße im täglichen operativen Geschäft auf Stammdaten zurückgreifen und auf diese angewiesen sind. Das SCM hat viele Berührungspunkte zu Stammdaten und basiert auf der Nutzung dieser. Schlechte Datenqualität führt im SCM deshalb fast immer zu geringerer Prozessqualität. Für den Bereich Reporting gilt das Gleiche. Es kommt hier noch hinzu, dass fehlerhafte Stammdaten in vielen Fällen Reports grundlegend verfälschen und somit auch Managemententscheidungen negativ beeinflussen, da alle Unternehmensanalysen und Auswertungen in direkter oder indirekter Weise auf Stammdaten basieren. So sind beispielsweise für ein umfassendes Umsatzreporting Kunden, Regionsstrukturen und Produkte von Relevanz. Die Qualität dieser Daten ist maßgeblich für die auf Reports basierenden Entscheidungen. Weiterhin entstehen hohe manuelle Aufwände, da Reports manuell adaptiert werden müssen (bspw. durch Mapping in Excel), um ein realitätsgetreues Bild darstellen zu können. Abbildung 6 zeigt eine Zusammenfassung der Untersuchungsergebnisse.

Abbildung 6:
Am stärksten von mangelhafter Stammdatenqualität betroffene Bereiche (Mehrfachnennung möglich)



1.3 Entwicklungsstand des Stammdatenqualitätsmanagements

Neben dem aktuellen Stand der Datenqualität sind natürlich primär die Maßnahmen interessant, die von Unternehmen ergriffen werden, um Stammdatenqualität zu messen und zu verbessern. Auch diese Dimension wurde in der Studie abgefragt.

Es lässt sich feststellen, dass der Materialstamm das bereits am meisten hinsichtlich seiner Qualität aktiv gemanagte Stammdatenobjekt ist. Auf die Frage, inwieweit genau definierte Geschäftsregeln (Plausibilitäts-/ Validierungsregeln zur Überprüfung der Richtigkeit, Vollständigkeit und Konsistenz der Stammdaten) für Kernattribute in den Stammdaten verfügbar sind, bejahen dies 61% der Befragten.

Dies erscheint zunächst verwunderlich, betrachtet man die Komplexität des Materialstamms. Dieser ist deutlich umfangreicher als Kunden- oder Lieferantenstammdatensätze und von mehr Abhängigkeiten geprägt, die es über Geschäftsregeln zu modellieren gilt. Auf der anderen Seite müssen Materialien jedoch in vielen Industrien (bspw. chemische und pharmazeutische Industrie) strikte regulatorische Vorgaben erfüllen. Auch setzen viele globale Prozesse wie die Netzwerkplanung auf den Materialstammdaten auf. Die Probleme, die sich aus schlechter Datenqualität des Materialstamms ergeben, haben somit einen enormen negativen Einfluss. Viele Unternehmen scheinen sich dieser Tatsache bereits bewusst zu sein und begegnen ihr durch die Definition geeigneter Regeln.

Der Kundenstamm auf der anderen Seite ist in vielen Unternehmen Stand heute noch sehr lokal geprägt, was ein Vorhandensein globaler Geschäftsregeln massiv einschränkt.

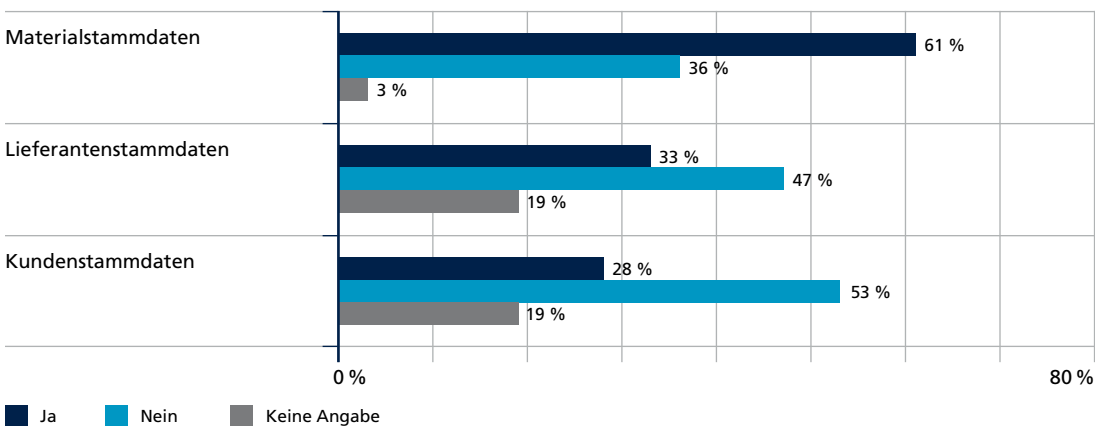
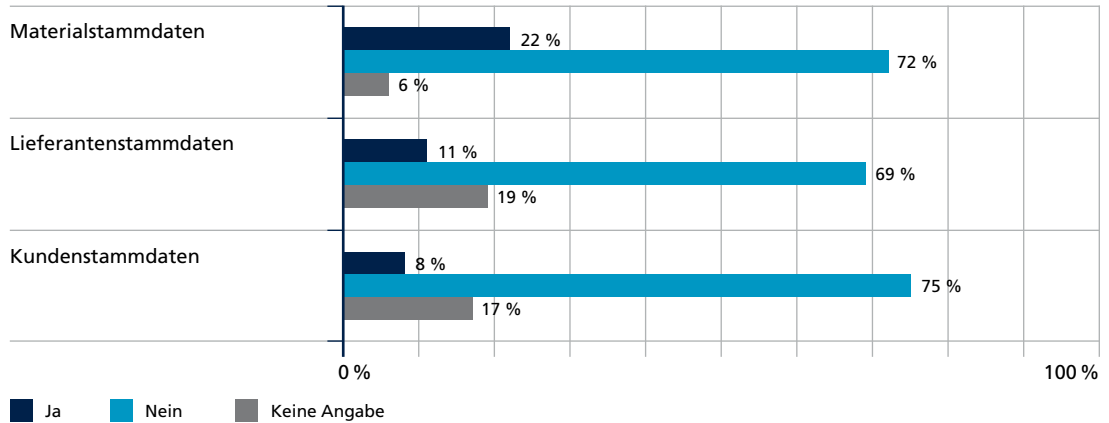


Abbildung 7: Verfügbarkeit von Geschäftsregeln nach Stammdatenobjekt

Geschäftsregeln für Stammdaten sind eine Grundvoraussetzung für die Definition von Kennzahlen für Datenqualitätsmessungen & Reporting, sowie für die Umsetzung eines aktiven Datenqualitätsmanagements. Eine Definition dieser Regeln ist nicht trivial und bedarf eines umfassenden Prozesswissens. Somit ist es nicht verwunderlich, dass Unternehmen hier vielfach noch nicht tätig geworden sind.

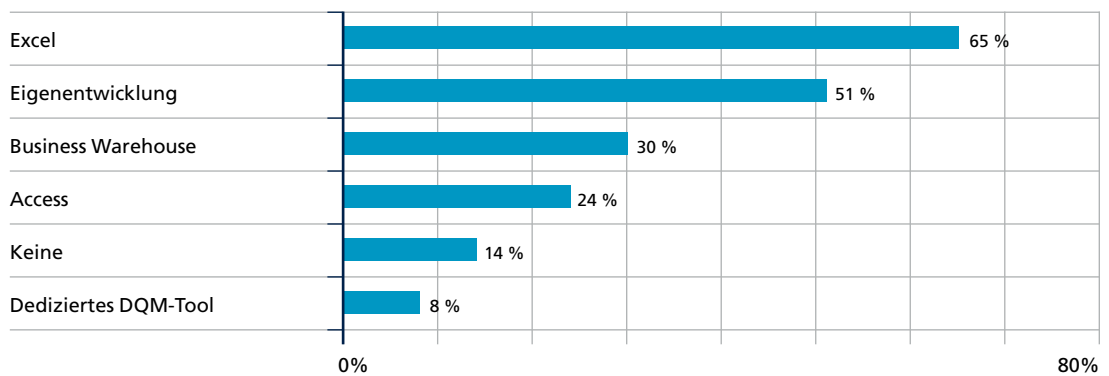
Kennzahlen zur Messung von Stammdatenqualität sind ebenfalls am ehesten für den Materialstamm definiert, aber auch hier nur bei 22% der befragten Unternehmen. Für andere Datenobjekte sieht der Status noch schlechter aus. Nur 5-10% (je nach Datenobjekt) der Unternehmen haben hier Kennzahlen zur Analyse und aktiven Steuerung etabliert (siehe Abbildung 8).

Abbildung 8:
Verfügbarkeit von Kennzahlen zur Messung der Datenqualität



In diesem Kontext verwundert es auch nicht, dass die Datenqualität in den meisten Unternehmen momentan noch nicht mit dedizierten Datenqualitätsmanagementtools gemessen wird. Ein Großteil der befragten Unternehmen greift hier auf Excel-basierte Lösungen oder Eigenentwicklungen (bspw. ERP Queries) zurück. Eigenständige Datenqualitätsmanagement-Tools fallen mit einem Nutzungsanteil von 8 % der befragten Unternehmen hier noch weit zurück (siehe Abbildung 9).

Abbildung 9:
Verwendete Tools zur Messung von Stammdatenqualität (Mehrfachnennung möglich)



Es bleibt zum Abschluss festzuhalten, dass ein Großteil der befragten Unternehmen Stammdatenqualität als Erfolgsfaktor erkannt hat. Auf der anderen Seite sind die meisten jedoch noch nicht auf dem Stand, ihre Stammdatenqualität aktiv und mittels geeigneter Geschäftsregeln und eines dedizierten Tools zu monitoren und zu managen.

1.4 Verbesserungspotentiale und Visionen zur Stammdatenqualität

Neben der Analyse des derzeitigen Standes im Datenqualitätsmanagement wurden die Teilnehmer der Umfrage gebeten, einen Ausblick auf die Zukunft zu geben und zu benennen, in welchen Bereichen sie die größten Verbesserungspotentiale sehen. Des Weiteren haben wir danach gefragt, welche Visionen für das Stammdatenqualitätsmanagement innerhalb des Unternehmens bestehen.

Um das Stammdatenqualitätsmanagement in ihrem Unternehmen weiter vorantreiben zu können, gehen die meisten Befragten davon aus, dass das Aufsetzen von Geschäftsregeln ein Schlüsselfaktor ist. Sie sehen hier die größten Verbesserungspotentiale (77 % sehen hohes oder sehr hohes Potential), dicht gefolgt von der Etablierung kontinuierlicher Verbesserungsprozesse, sowie der Definition klarer Verantwortlichkeiten im Datenqualitätsmanagement (je 75 %). Auch die Schaffung eines stärkeren Bewusstseins und Verständnisses von Stammdatenqualität spielt eine große Rolle (72 %).

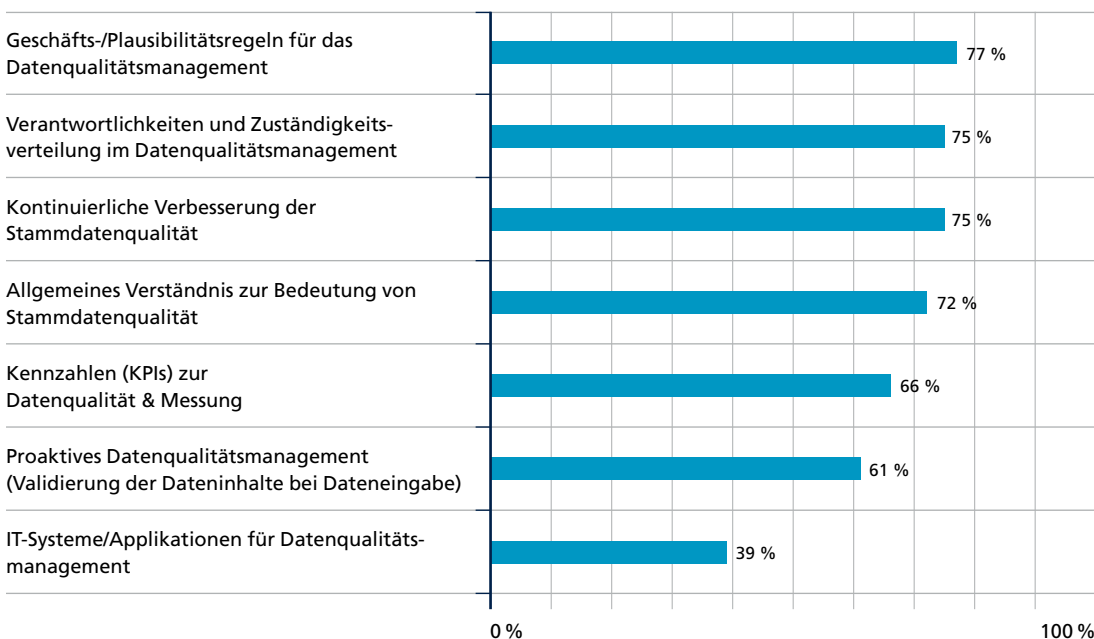


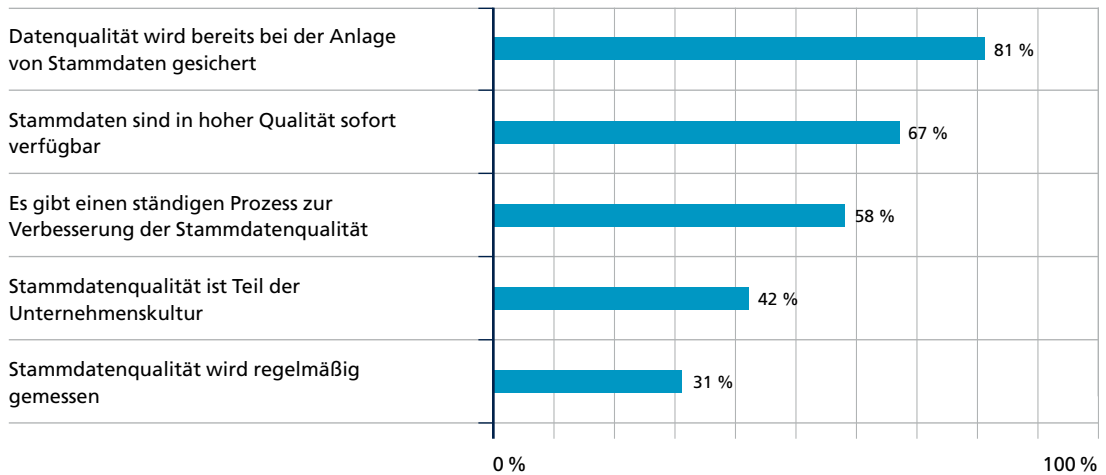
Abbildung 10: Verbesserungspotential im Stammdatenqualitätsmanagement (Prozentzahl der Antwortmöglichkeiten „hoch“ bis „sehr hoch“)

Bei der Betrachtung der Ergebnisse in Abbildung 10 fällt auf, dass IT-Systeme eine eher untergeordnete Rolle spielen. Die primären Themenkomplexe sind nach Ansicht der Befragten organisatorischer und prozessualer Natur.

Begründen lässt sich dies dadurch, dass die am Markt angebotenen Systeme zur Verwaltung von Stammdaten in den letzten Jahren immer mehr an Reife und auch Verbreitungsgrad gewonnen haben. Dementsprechend sehen die befragten Unternehmen hier nur wenig Verbesserungspotential. Allerdings geben nur weniger als 10 % der Unternehmen an, ein dediziertes System zur Messung, Analyse und Kontrolle von Datenqualität im Einsatz zu haben, was für ein vergleichsweise hohes Potential spricht.

Abstrahiert man etwas und betrachtet die Visionen der teilnehmenden Unternehmen für zukünftiges Datenqualitätsmanagement (siehe Abbildung 11), so wird deutlich, dass proaktives Datenqualitätsmanagement in Zukunft eine große Rolle spielt. Es zeigt sich, dass die primäre Strategie dahin geht, Datenqualität möglichst bereits bei der Anlage der Stammdaten proaktiv zu sichern, anstatt über Reports Schwachstellen zu identifizieren und beheben.

Abbildung 11:
Visionen zum Stammdatenqualitätsmanagement (max. 3 Antworten möglich)



Dieses Ergebnis spiegelt sich auch in den Antworten der Verantwortlichen zu der offen gestellten Frage nach der persönlichen Vision für das Datenqualitätsmanagement wieder. Mehrfach wurden hier Antworten wie „Get it right the first time“ gegeben. Da viele Stammdaten jedoch die unangenehme Eigenschaft haben, über die Zeit schlechter zu werden (es ändert sich beispielsweise die offizielle Adresse eines Kunden), spielt auch der kontinuierliche Prozess zur Verbesserung der Stammdaten eine wichtige Rolle. Beide Themen müssen Hand in Hand gehen.

1.5 Studienergebnisse auf einen Blick

Zusammenfassend lassen sich folgende Ergebnisse festhalten:

- Die meisten global agierenden Unternehmen haben die hohe Bedeutung von Stammdaten für ihre Geschäftsprozesse erkannt
- Den größten Nutzen qualitativ hochwertiger Stammdaten sehen Unternehmen in der Verbesserung vom Reporting & Supply Chain Prozessen
- Unvollständige und inkonsistente Daten sind die am häufigsten geäußerten Datenqualitätsprobleme
- Unternehmen bewerten die Qualität ihrer Material-, Lieferanten- und Kundenstammdaten im Durchschnitt als mittelmäßig
- Knapp 60 % der befragten Unternehmen haben Geschäftsregeln für den Materialstamm definiert, für den Kunden- und Lieferantenstamm jedoch jeweils nur rund 30 %
- Bei der Betrachtung aller Stammdatenobjekte messen durchschnittlich nur 12 % der befragten Unternehmen die Qualität ihrer Stammdaten anhand von Kennzahlen
- Die überwiegende Mehrheit der Unternehmen beschränkt sich bei der Qualitätsmessung auf den Gebrauch von proprietären Tools wie Excel, Access oder selbst erstellten Hilfsmitteln
- Weniger als 10 % der Unternehmen geben an, ein dediziertes System zur Messung, Analyse und Kontrolle von Datenqualität im Einsatz zu haben
- Proaktives Datenqualitätsmanagement nimmt eine Schlüsselrolle unter den Visionen für die Zukunft ein

Um Datenqualität aktiv managen zu können, müssen im Unternehmen auf verschiedensten Ebenen entsprechende Voraussetzungen geschaffen werden. Dies beinhaltet diverse Elemente:

- Klärung organisatorischer Rahmenbedingungen (klare Rollen und Verantwortlichkeiten für Datenqualität)
- Definition passender Geschäftsregeln und Kennzahlen
- Aufsetzen von Regelprozessen zur Messung von Datenqualität und der Initiierung von Verbesserungsmaßnahmen
- Etablierung geeigneter IT-Tools zur Messung und Analyse von Stammdatenqualität

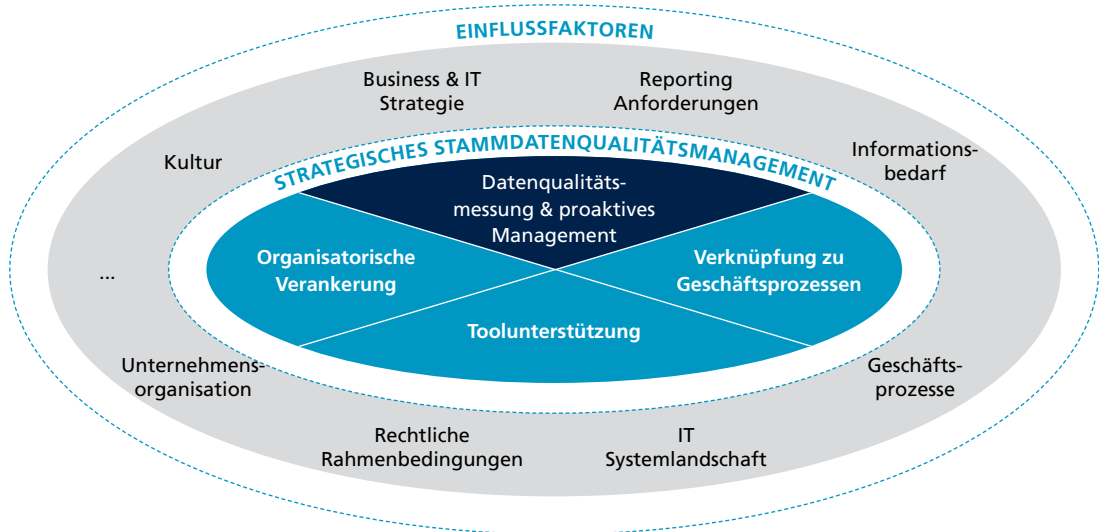
Ein strukturierter und ganzheitlicher Ansatz hierzu wird im folgenden Kapitel vorgestellt.

2 Leitfaden zur Entwicklung eines strategischen Stammdatenqualitätsmanagements

2.1 Erfolgsfaktoren des strategischen Datenqualitätsmanagements

Der Erfolg des strategischen Datenqualitätsmanagements ist abhängig von diversen Einflussfaktoren und Rahmenbedingungen innerhalb des Unternehmens. Nur unter Berücksichtigung dieser Gegebenheiten und des aktiven Managements aller betroffenen Stakeholder ist es möglich, Datenqualität nachhaltig zu erhöhen. Abbildung 12 illustriert diese Einflussfaktoren und Elemente.

Abbildung 12:
Einflussfaktoren
und Kernelemente
des strategischen
Stammdatenqualitätsmanagements



Da dieses Focus Topic Paper sich im Kern mit Aspekten der Datenqualitätsmessung und -analyse befasst, seien die anderen Kernelemente des strategischen Stammdatenqualitätsmanagements an dieser Stelle nur kurz dargestellt:

- **Organisatorische Verankerung:** Der Erfolg des Stammdatenqualitätsmanagements hängt zu großen Teilen davon ab, inwieweit Prozeduren in der Organisation verankert sind und auch gelebt werden. Um einen nachhaltigen Erfolg zu ermöglichen ist es daher essentiell, eindeutige Rollen und Verantwortlichkeiten für die Datenqualität zu definieren. Je nach Komplexität kann auch die Etablierung einer (virtuellen) Organisation zum Datenqualitätsmanagement Sinn machen. Weiterhin muss die Wahrnehmung von Daten als wesentlicher Erfolgsfaktor für effiziente Geschäftsprozesse in der Unternehmenskultur etabliert werden. Dies beinhaltet unter anderem regelmäßige Kommunikation und ein aktives Veränderungsmanagement um die Wahrnehmung aller Mitarbeiter in diese Richtung zu schärfen.
- **Verknüpfung zu Geschäftsprozessen:** Prozesse zur Stammdatenpflege sind mit dem Ziel zu definieren, eine von Anfang an möglichst hohe Datenqualität sicherzustellen, um reaktiven Korrekturaufwand zu vermeiden und Geschäftsprozesse optimal zu unterstützen. Um dies erfolgreich realisieren zu können, muss eine klare Businessorientierung des Datenqualitätsmanagements sichergestellt werden. Ein wesentlicher Erfolgsfaktor ist hier die frühzeitige Einbeziehung von Mitarbeitern aus den verschiedenen Fachbereichen, um Ansprüche abzustimmen und Ziele zu definieren.
- **Toolunterstützung:** Die große Menge an Informationen und Abhängigkeiten macht das Management der Stammdatenqualität zu einem komplexen Thema. Es kann je nach Größe und Komplexität des Unternehmens von Nutzen sein, ein dediziertes Tool für das Datenqualitätsmanagement zu etablieren.

Die Detaillierung des Bereichs **Datenqualitätsmessung & proaktives Management** ist Kern der nächsten Abschnitte.

2.2 Vorgehensweise zur Messung und proaktivem Management

Um dem komplexen Themenbereich Stammdatenqualitätsmanagement effizient zu begegnen, ist es unumgänglich, einem strukturierten Ansatz zu folgen. Camelot Management Consultants hat hierzu einen Leitfaden zur Entwicklung eines strategischen Stammdatenqualitätsmanagements entwickelt, der vier Kernphasen beinhaltet (siehe Abbildung 13). Auf diesem Ansatz aufbauend sollte es dann Ziel sein, das Thema in Richtung proaktives Datenqualitätsmanagement auszubauen.

- Definition von Geschäftsregeln für verschiedene Datenqualitätsdimensionen
- Transformation der Geschäftsregeln in Kennzahlen und Festlegung von Zielwerten
- Definition der Regelprozesse zur Qualitätsmessung
- Definition der Darstellung von Mess- und Analyseergebnissen im Datenqualitätsreporting
- Etablierung proaktiven Datenqualitätsmanagements

Nur unter Berücksichtigung dieser Elemente ist es möglich, strategisches Datenqualitätsmanagement im Unternehmen zu etablieren, somit Geschäftsprozesse nachhaltig zu verbessern und sich dadurch Wettbewerbsvorteile zu sichern.



Abbildung 13: Camelot Ansatz zum strategischen Stammdatenqualitätsmanagement

Die einzelnen Phasen und ihre Inhalte werden in den folgenden Abschnitten näher beleuchtet.

2.3 Datenqualitätsdimensionen & Geschäftsregeln

Den Grundstein eines strategischen Datenqualitätsmanagements stellt die Definition von Geschäftsregeln für unterschiedliche Dimensionen der Datenqualität dar. Nur auf Basis von eindeutigen und relevanten Geschäftsregeln ist es überhaupt möglich, Datenqualität zu kontrollieren und langfristig sicherzustellen.

Geschäftsregeln können und müssen anhand verschiedener Dimensionen der Datenqualität festgelegt werden. Diese Dimensionen erfassen jeweils unterschiedliche Einflussfaktoren auf die Datenqualität. Einige exemplarische Dimensionen sind in Abbildung 14 illustriert. Aus wissenschaftlicher Sicht gibt es unzählige Dimensionen der Datenqualität, in der unternehmerischen Anwendung hat sich jedoch aus unserer Erfahrung ein überschaubares Set von 5 bis 6 Kerndimensionen bewährt.

Abbildung 14:
Dimensionen der
Datenqualität
(exemplarisch)

Vollständigkeit	In welchem Ausmaß sind Werte innerhalb eines Datensatzes vorhanden?
Fehlerfreiheit	Repräsentieren Daten eine Tätigkeit oder ein reales Objekt korrekt?
Eindeutigkeit	Sind Daten innerhalb von Datenbasen einmalig und eindeutig?
Aktualität	Spiegeln Daten die Geschäftsrealität zu einem bestimmten Zeitpunkt korrekt wider?
Konsistenz	Sind Daten über System- oder Datenbankgrenzen hinweg konsistent?
...	...

Auf Basis der Datenqualitätsdimensionen sind Geschäftsregeln zu definieren. Diese limitieren die möglichen Inhalte eines Feldes, beschreiben Abhängigkeiten zwischen verschiedenen Datenfeldern und stecken somit den Rahmen für die korrekte Pflege eines Datensatzes ab. Geschäftsregeln sind auf Attributsebene von den Geschäftseinheiten zu definieren, die Ansprüche an das jeweilige Datenfeld haben. Nach initialer Aufsetzung der Regeln und einer inhaltlichen Prüfung, inwieweit sie relevant sind und ihren Zweck erfüllen, müssen sie für die Implementierung in Form von mathematischen Formeln spezifiziert werden.

Ein exemplarisches Beispiel für eine einfache Geschäftsregel zeigt Abbildung 15. Die Abbildung illustriert, wie eine Regel in Abhängigkeit von Eingabewerten in anderen Feldern (Materialtyp, Transportgruppe) die Pflege von Pflichtfeldern prüft und wie sich der Key Performance Indicator (KPI) für diese Regel berechnet. Das Thema KPIs wird im nächsten Abschnitt näher erläutert.

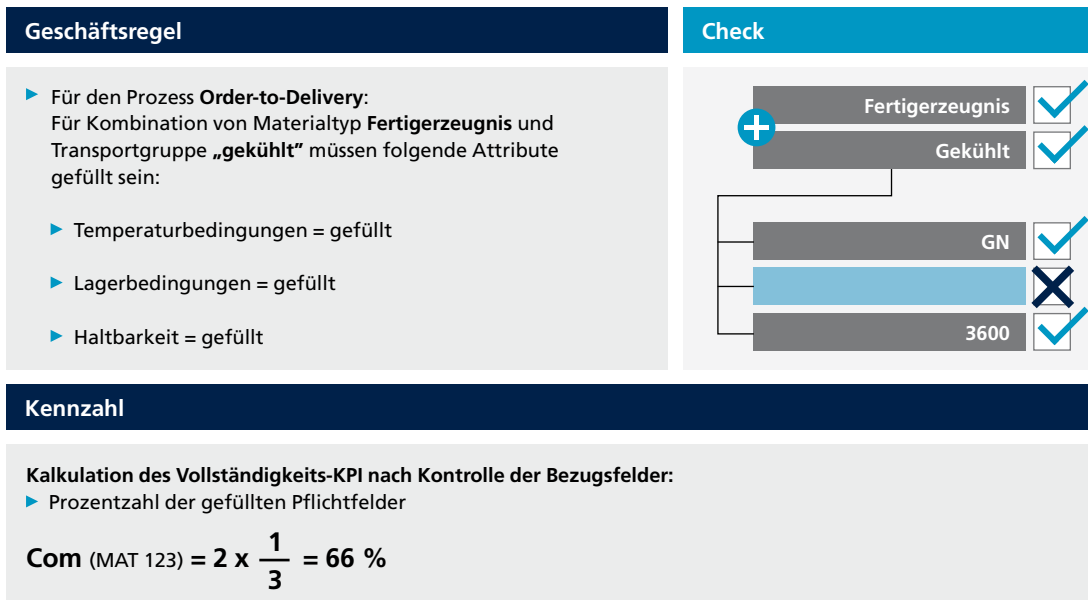


Abbildung 15:
Einfaches Beispiel
für Geschäftsregeln
und Kennzahlen

Wichtig ist es weiterhin festzuhalten, dass das Aufstellen von Geschäftsregeln kein einmaliger Vorgang ist, sondern im Unternehmen im Rahmen der kontinuierlichen Verbesserung als dauerhafter Prozess aufgesetzt werden sollte. Somit kann nach einer initialen Definition der geschäftskritischsten Regeln das Datenqualitätsniveau durch neue Regeln schrittweise erhöht werden.

2.4 Datenqualitäts-KPIs & Zielwerte

Nach der Definition von Geschäftsregeln folgt die Transformation dieser in Kennzahlen und die Festlegung von Zielwerten für die Qualitätsmessung. In diesem Kontext müssen sich Unternehmen primär mit folgenden Fragekomplexen auseinandersetzen:

- Wie werden neue Kennzahlen definiert?
- Wie werden existierende Kennzahlen geändert?
- Wie wird der Zielwert der Datenqualität festgelegt?
- Wie und in welcher Frequenz werden Kennzahlen überprüft und aktualisiert?
- Wie oft und von wem wird die Datenqualität gemessen und überprüft?

Bei der Definition von Kennzahlen (KPIs) und Zielwerten gilt es, die Geschäftsregeln der unterschiedlichen Datenqualitätsdimensionen hinsichtlich ihrer Kritikalität zu analysieren. Auf dieser Basis sind nachfolgend Zielwerte auf Attributsebene festzulegen, mit denen die tatsächlich gemessenen Werte (Erfüllungsgrad der das Attribut betreffenden Geschäftsregel) verglichen werden. Die aggregierten Zielwerte der Geschäftsregeln einer Datenqualitätsdimension ergeben dementsprechend den Zielwert selbiger.

Zusätzlich sollten die einzelnen Dimensionen hinsichtlich ihrer Relevanz gewichtet werden. Auf Basis dieser Gewichtung und der Zielwerte für die einzelnen Dimensionen ergibt sich der Gesamt-Zielwert der Datenqualität. Abbildung 16 veranschaulicht das Vorgehen exemplarisch.

Abbildung 16:
Festlegung von Datenqualitäts-Zielwerten und Gewichtung

Datenqualitätsdimension	Gemessene Qualität	Zielwert	Gewichtung
Vollständigkeit	80 %	99,5 %	20 %
Fehlerfreiheit	90 %	99 %	30 %
Aktualität	95 %	95 %	15 %
Eindeutigkeit	90 %	90 %	15 %
Konsistenz	92 %	95 %	20 %
Datenqualität	89 %	96 %	100 %

Auf Basis der definierten Zielwerte und gemessenen Ergebnisse lassen sich über den Zeitverlauf Analysen erstellen, welche den Fortschritt hinsichtlich der gemessenen Datenqualität illustrieren und die Erreichung des Zielwertes darstellen. Dieses Vorgehen ermöglicht ein aktives Eingreifen im Falle sinkender Datenqualität. Abbildung 17 zeigt diesen Zusammenhang in vereinfachter Form.

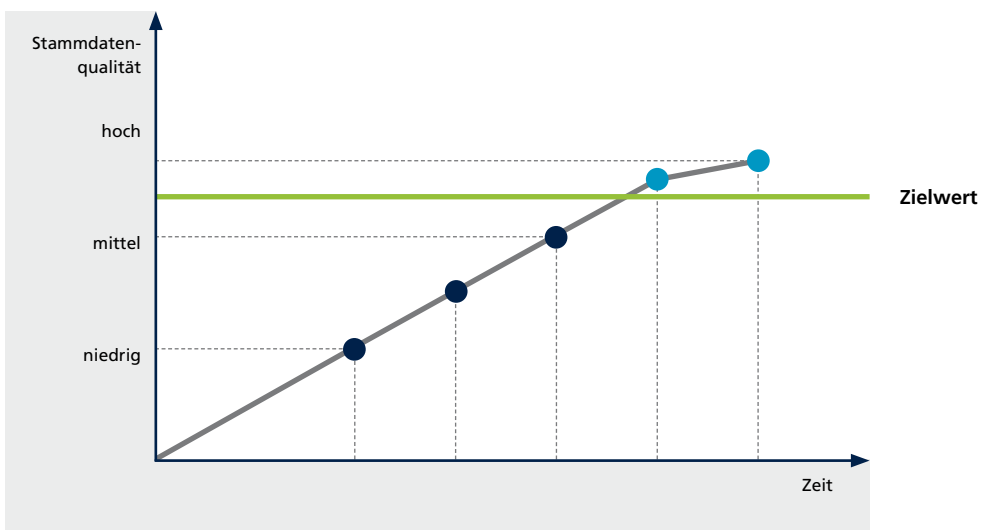
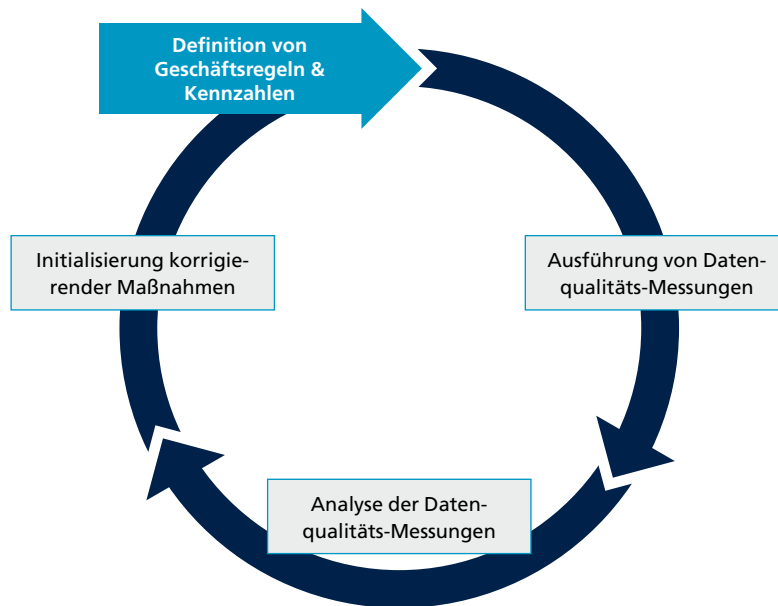


Abbildung 17:
Messung der
Datenqualität im
Zeitverlauf

2.5 Datenqualitätsmessungen

Die initiale Definition von Geschäftsregeln und Kennzahlen bildet natürlich nur den Anfang des Datenqualitätsmanagements. Wie bereits weiter vorne beschrieben kann Datenqualitätsmanagement nur dann nachhaltig im Unternehmen etabliert werden, wenn hierzu ein kontinuierlicher Prozess definiert und auch gelebt wird. Dieser Prozess sollte die in Abbildung 18 dargestellten und voneinander abhängigen Kernelemente beinhalten.

Abbildung 18:
Datenqualitätsmanagement-Prozess



Wie in der Abbildung dargestellt, ist Datenqualitätsmanagement als Kreislauf zu sehen.

- Ausgehend von den ersten definierten KPIs (Kennzahlen) und Geschäftsregeln wird eine initiale Auswertung der Datenqualität gefahren
- Die durchgeführte Messung wird analysiert, um Probleme mit der Datenqualität zu isolieren
- Entsprechend der Ergebnisse werden korrigierende Maßnahmen eingeleitet (dies kann sowohl bedeuten, dass bestimmte Attribute, die den Zielwert verfehlt haben, bereinigt werden, als auch dass zusätzliche Geschäftsregeln und Kennzahlen definiert werden, um ein genaueres Bild über die Datenqualität zu erhalten)
- Nach Abschluss der Maßnahmen (bzw. in fest vorgegebener Frequenz) wird eine erneute Auswertung initiiert und der Zyklus beginnt von neuem
- Weitere Geschäftsregeln und Kennzahlen können bei Bedarf ergänzt werden (bspw. aufgrund gesammelter Erfahrung)

Ziel ist es zu Beginn, über den Zeitverlauf ein steigendes Level der Datenqualität zu realisieren. Nach Erreichung der Zielwerte geht es darum, dieses Level aufrecht zu erhalten. Die Verankerung des Prozesses in der Organisation mit klar definierten Rollen und Verantwortlichkeiten ist dabei ein wesentlicher Erfolgsfaktor für die Nachhaltigkeit.

2.6 Datenqualitätsreporting

Den abschließenden und nicht unwesentlichen letzten Teil stellt die Darstellungsform der Mess- und Analyseergebnisse dar. Die Reports müssen auf unterschiedlichen Aggregationsebenen definiert und zur Verfügung gestellt werden, um für alle Anspruchsgruppen die jeweils relevanten Informationen zu bieten.

Konkret bedeutet dies, dass neben globalen, konsolidierten Datenqualitäts-Reports auch detailliertere Auswertungen zur Verfügung gestellt werden müssen. Beispiele hierfür sind Reports auf Geschäftsbereichs- und Funktionsebene. Erst diese Reports bieten die Möglichkeit, Probleme in der Datenqualität zu isolieren und beheben, da hier die einzelnen Kennzahlen detailliert aufgeschlüsselt werden und auf einzelne Datensätze verweisen. Abbildung 19 verdeutlicht beispielhaft das Zusammenspiel der Reports über verschiedene Ebenen innerhalb des Unternehmens.

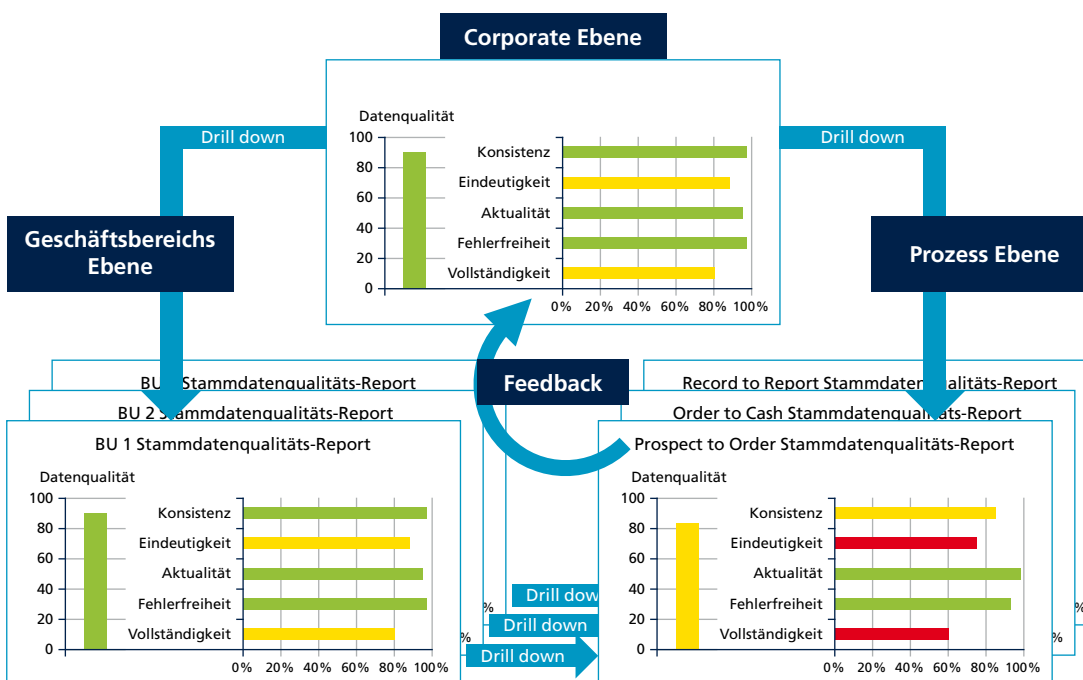


Abbildung 19: Datenqualitäts-Reports auf verschiedenen Unternehmensebenen (exemplarisch)

Gerade bei der Generierung von Reports für verschiedene Anspruchsgruppen kann eine Unterstützung durch ein dediziertes Datenqualitätsmanagement-Tool von enormer Hilfe sein, da es die Komplexität der Darstellung und manuelle Aufwände zur Generierung der Reports massiv reduzieren kann. Die Fallstudie im folgenden Kapitel geht genauer auf diese Thematik ein.

2.7 Proaktives Datenqualitätsmanagement

Die im Rahmen des Leitfadens entwickelten Regeln, Kennzahlen und Prozesse ermöglichen es, Datenqualität im Unternehmen effektiv zu kontrollieren und durch entsprechende Reaktionen auf Missstände langfristig zu erhöhen. Um übermäßige Aufwände im Nachgang zu vermeiden, empfiehlt es sich, qualitätssichernde Maßnahmen möglichst früh im Prozess zu integrieren. Konkret bedeutet dies, dass Geschäftsregeln zur Datenqualität schon zu Beginn von Anlage- und Änderungsprozessen abgeprüft werden sollten. Somit wird sichergestellt, dass Stammdaten bereits von Anfang an einen definierten Qualitätsstandard erfüllen und somit gar nicht erst als fehlerhafte Datensätze in Datenqualitätsreports aufschlagen.

Weiterhin können in die Anlage und Änderung von Stammdatensätzen integrierte Genehmigungsprozesse helfen, Daten mittels Vier-Augen-Prinzip inhaltlich zu überprüfen, bevor der Datensatz im Unternehmen genutzt werden kann. Der Vorteil besteht darin, dass ein reaktiver Aufwand zur Behebung von Problemen vermieden werden kann.

Auch die Integration externer Services kann dabei helfen, Daten auf ihre inhaltliche Korrektheit zu prüfen. Exemplarisch sei hier die Überprüfung von Firmenadressen (z. B. durch Deutsche Post Postadress Business) und Konzernstrukturen (z. B. durch D&B D-U-N-S-Nummer) zu nennen. Durch Einbeziehung der Datenbankinhalte externer Anbieter kann somit beispielsweise überprüft werden, ob und wie Lieferanten miteinander verflochten sind und wo sich dementsprechend Einsparpotentiale realisieren lassen. Eine Adressvalidierung kann dabei helfen, Postrückläufer (und somit auch eventuelle Zahlungsverzögerungen) zu vermeiden.

3 Case Study – SAP Information Steward zur Unterstützung von strategischem Datenqualitätsmanagement

3.1 Ausgangssituation

Ein führendes Pharma-Unternehmen behandelt das Thema Datenqualitätsmanagement im Rahmen einer großen, global aufgesetzten Harmonisierungsinitiative, die sich über einen Zeithorizont von mehreren Jahren erstreckt.

Den Verantwortlichen wurde im Rahmen einer Ist-Aufnahme schnell bewusst, dass mangelhafte Datenqualität signifikante Auswirkungen auf operative Prozesse haben kann. Exemplarisch lassen sich folgende Problemfelder isolieren:

- Kundenbestellungen können nicht ausgeführt werden
- Wareneingänge können nicht im System verbucht werden
- Regulatorische Anforderungen können nicht eingehalten werden
- Reports (Inventar, Sales, etc.) sind fehlerhaft

In Anbetracht dieser Aspekte wurde Datenqualitätsmanagement als eigenes Teilprojekt innerhalb der Initiative etabliert.

3.2 Lösungsansatz

Initial wurden Datenqualitätsdimensionen und Geschäftsregeln definiert, anhand derer die Qualität der Stammdaten erfasst werden sollte. Auf dieser Basis wurde im Anschluss der SAP Information Steward als Tool für das Stammdatenqualitätsmanagement implementiert, mit den entsprechend definierten Regeln befüllt und ein Regelprozess zur Messung und Verbesserung der Datenqualität etabliert.

Der Information Steward dient hierbei sowohl als Testsystem zum Aufsetzen und Überprüfen von Geschäftsregeln und Qualitäts-Zielwerten, als auch als Reporting Tool, welches den aktuellen Stand der Datenqualität illustriert und von wo aus korrigierende Maßnahmen eingeleitet werden können.

Der Zugang zum Qualitätsmanagement-System kann zentral über das Standard SAP Business Portal erfolgen. Die Ausgangsbasis für die Qualitätsanalyse bilden hierbei verschiedene Score Cards (Global, für einzelne Geschäftsbereiche, etc.), die eine aggregierte Auskunft über den Stand der Datenqualität anhand der definierten Datenqualitätsdimensionen geben. Der SAP Information Steward erlaubt von dieser höchsten Aggregationsebene ausgehend einen direkten Drill-Down bis hinunter auf einzelne Regelverstöße. Diese können nach Analyse im Information Steward direkt im Stammdaten-Management-System entweder einzeln oder per Mass Update behoben werden. Der Prozess ist schematisch in Abbildung 20 dargestellt.

Abbildung 20:
Regelprozess im
Datenqualitätsma-
nagement (schema-
tisch)

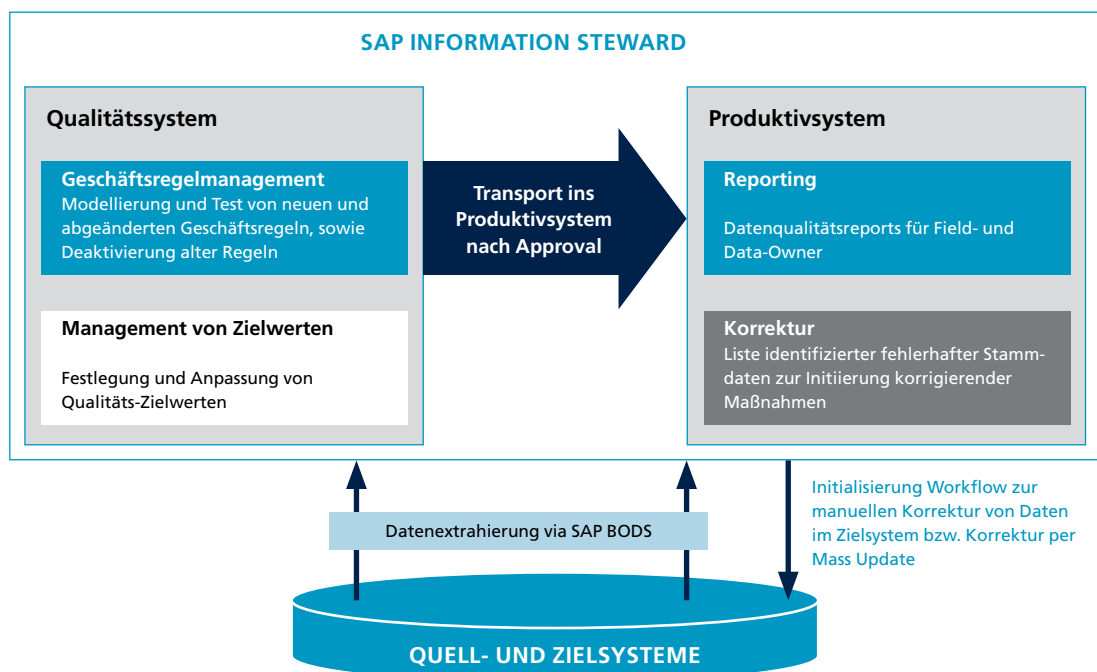


Abbildung 21 illustriert den etablierten Regelprozess und die Drill-Down Funktionalität des Information Stewards anhand von Screenshots direkt aus dem System.

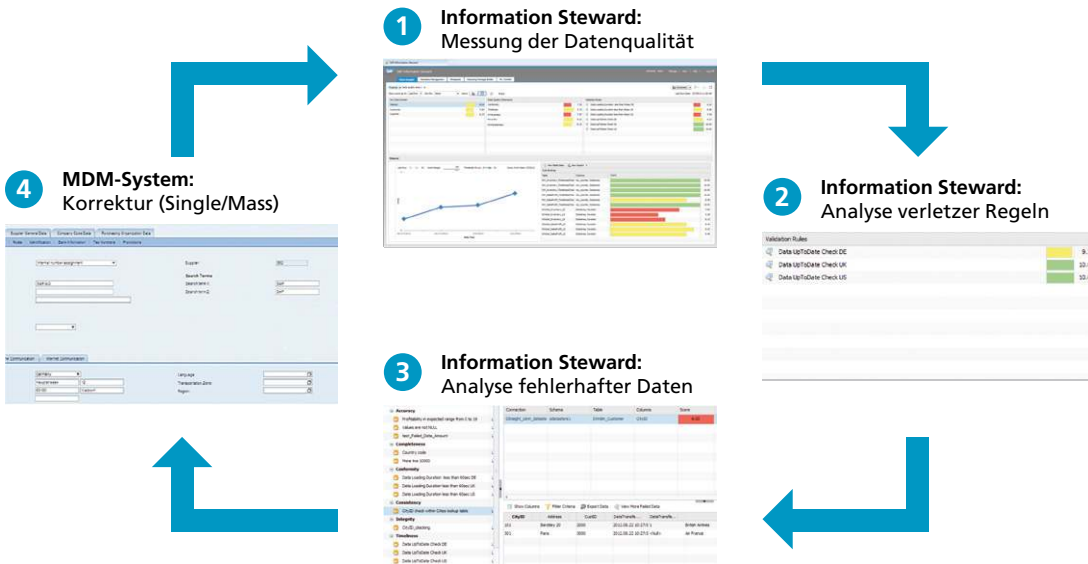


Abbildung 21: Regelprozess und Drill-Down-Funktionalität im Datenqualitätsmanagement (detailliert)

1. Die Darstellung der gemessenen Datenqualität erfolgt auf Basis einer vorher definierten Score Card, die auf ihrer höchsten Aggregationsebene einen Overall Score, sowie die Zielerreichungsgrade der einzelnen Datenqualitätsdimensionen ausgibt. Weiterhin besteht die Möglichkeit, sich die Entwicklung der Datenqualität im Zeitverlauf anzeigen zu lassen. Die Scores werden benutzerfreundlich grafisch und mithilfe von Farbcodes dargestellt (siehe Abbildung 22).

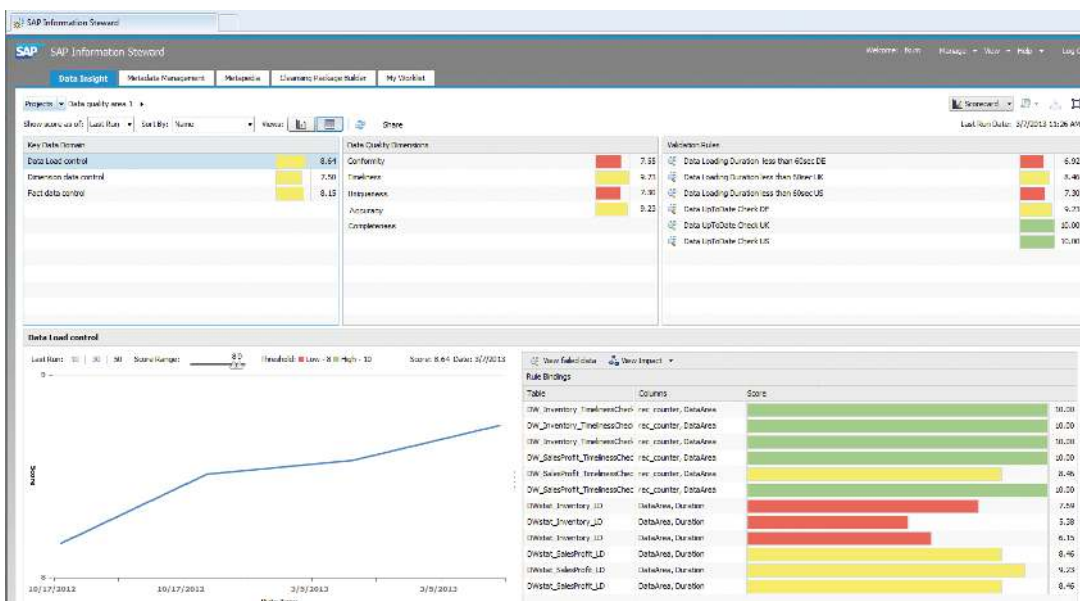
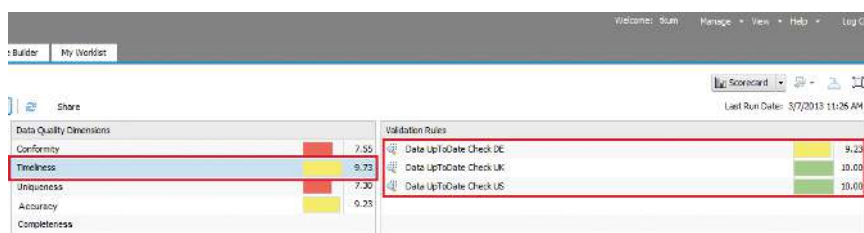


Abbildung 22: Messung der Datenqualität und Darstellung auf aggregierter Ebene

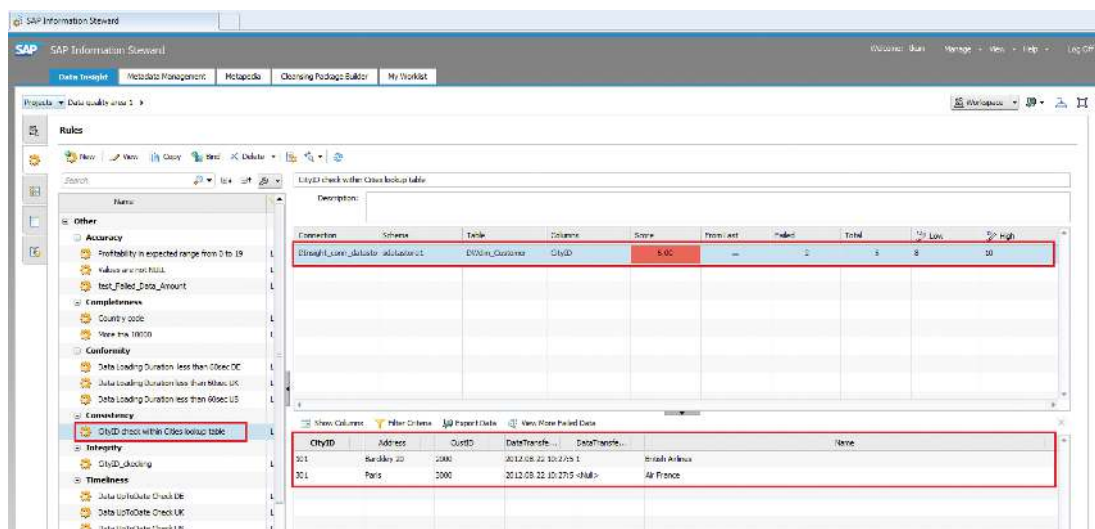
- Aus der aggregierten Übersicht bietet sich dem Nutzer die Möglichkeit, in die einzelnen Dimensionen zu springen und dort im Detail die verletzten Regeln zu analysieren. Auch hier illustriert der SAP Information Steward den Status der einzelnen Regeln farblich. Abbildung 23 zeigt dies am Beispiel der Dimension „Timeliness“ (Aktualität). Klickt der Nutzer auf den Score dieser Dimension, werden im rechts daneben liegenden Feld die hierzu gehörenden Geschäftsregeln und deren Score angezeigt.

Abbildung 23:
Analyse verletzter Regeln pro Dimension



- Die dritte und letzte Detaillierungsstufe innerhalb des Information Stewards erlaubt es dem Nutzer, in einzelne verletzte Geschäftsregeln zu springen. Als Resultat wird eine Tabelle mit den fehlerhaften Daten angezeigt, anhand derer der Nutzer die Problemfelder analysieren kann (siehe Abbildung 24). Weiterhin können die Ergebnisse für ein späteres Mass Update im Zielsystem exportiert werden. Die Geschäftsregeln sind hierbei im linken Navigationsfenster gelistet und anhand ihrer Datenqualitätsdimensionen gruppiert. Auf der rechten Seite der Maske sind der Score der Regel (oben), sowie die fehlerhaften Daten (unten) angezeigt.

Abbildung 24:
Analyse fehlerhafter Daten innerhalb einer Regel



- Die eigentliche Korrektur der fehlerhaften Daten erfolgt im Zielsystem, in welchem die eigentlichen Stammdaten gepflegt werden. Dies können sowohl SAP (bspw. SAP ERP, SAP MDG oder SAP NetWeaver MDM) als auch non-SAP Systeme (bspw. Oracle) sein. Die Korrektur kann entweder auf individueller Basis pro Datensatz oder per Mass Update geschehen.

3.3 Ergebnisse und Nutzenbetrachtung

Die Implementierung eines strategischen Stammdatenqualitätsmanagements und die komfortable Funktionsweise des SAP Information Stewards innerhalb einer SAP-Systemlandschaft bringen verschiedene Vorteile für Unternehmen mit sich. So vereinfachen Score Cards und Datenqualitätsreports die Identifikation und Behebung von Missständen in der Datenqualität. Weiterhin lässt sich der Erfolg von Qualitätsinitiativen zeitnah und einfach nachvollziehen, um gegebenenfalls korrigierende Maßnahmen zu ergreifen.

Weitere Vorteile sind:

- Die Möglichkeit, individuelle Reports zu erstellen und somit ein Verantwortungsbewusstsein bei den für die Daten verantwortlichen Mitarbeitern zu schaffen
- Schaffung einer Single Source of Truth für das Verwalten von Geschäftsregeln und zur Erstellung und Visualisierung von Geschäftsregeln
- Durch höhere Stammdatenqualität die Robustheit und Geschwindigkeit von Geschäftsprozessen positiv beeinflussen zu können
- Die Chance, die Stammdatenorganisation innerhalb des Unternehmens als wertschöpfenden Dienstleister für reibungslose Geschäftsprozesse zu positionieren

Der SAP Information Steward bietet außerdem die Möglichkeit, Datenbeziehungen darzustellen, um zu zeigen, wo Daten herkommen und welche weiteren Berichte (oder Systeme) von den isolierten fehlerhaften Daten betroffen werden. Er kann auch helfen, unstrukturierte Daten bspw. aus sozialen Netzwerken zu strukturieren und in einem analysefähigen Format abzuspeichern.

Fazit und Ausblick

Die Studienergebnisse zeigen, dass die Relevanz des Themas Stammdatenqualität zwar von Unternehmen erkannt wird, in den meisten Fällen jedoch noch keine umfassenden Maßnahmen ergriffen wurden, um Datenqualität aktiv zu managen. Dies geht aus der Zufriedenheit mit der Datenqualität im Allgemeinen, als auch aus der fehlenden Verfügbarkeit von Geschäftsregeln und KPIs hervor.

Der im zweiten Kapitel vorgestellte Ansatz zur Realisierung eines strategischen Datenqualitätsmanagements greift diese Problematik auf und bietet Unternehmen einen Ansatz, die Thematik zu strukturieren und Schritt für Schritt anzugehen. Von der initialen Dimensions- und Regeldefinition bis hin zum Reporting. Es wird hier auch deutlich, dass hohe Datenqualität nicht allein über eine entsprechende IT-Infrastruktur zu lösen ist. Vielmehr ist es ein Thema, welches die gesamte Organisation berührt und primär aus den Fachbereichen getrieben werden muss, da hier das Wissen über „Richtig“ oder „Falsch“ liegt.

Wie im letzten Kapitel dargestellt, haben Unternehmen durchaus die Möglichkeit, ihr Datenqualitätsmanagement durch ein dediziertes Tool effizient zu unterstützen und somit die Chance eines langfristigen Erfolges zu erhöhen. In Anbetracht der Tatsache, dass diese dedizierten Tools noch vergleichsweise neu auf dem Markt sind, verwundert es wenig, dass bis dato nur wenige Unternehmen ein solches im Einsatz haben. Es ist jedoch davon auszugehen, dass sich dies sukzessive ändern wird, ähnlich wie es nach dem Aufkommen von eigenständigen Tools zum Stammdatenmanagement der Fall war.

Zusammenfassend ist festzuhalten, dass das Thema Stammdatenmanagement im Allgemeinen und der Aspekt Datenqualitätsmanagement im Speziellen nichts von seiner Aktualität und Relevanz eingebüßt hat. Ganz im Gegenteil wird es für Unternehmen in Zukunft noch wichtiger werden, ihre Daten korrekt und aktuell zur Verfügung zu haben, um Geschäftsprozesse zu unterstützen und die eigene Marktposition abzusichern oder auszubauen.

Abbildung 1:	Ganzheitlicher Ansatz zum Stammdatenmanagement	7
Abbildung 2:	Verteilung der Studienteilnehmer nach Industrien	8
Abbildung 3:	Jahresumsätze der befragten Unternehmen	8
Abbildung 4:	Schwachstellen im Bereich Datenqualität (Prozentzahl der Antwortmöglichkeiten „viele“ bis „sehr viele“)	9
Abbildung 5:	Datenqualität nach Stammdatenobjekt	10
Abbildung 6:	Am stärksten von on mangelhafter Stammdatenqualität betroffene Bereiche (Mehrfachnennung möglich)	10
Abbildung 7:	Verfügbarkeit von Geschäftsregeln nach Stammdatenobjekt	11
Abbildung 8:	Verfügbarkeit von Kennzahlen zur Messung der Datenqualität	12
Abbildung 9:	Verwendete Tools zur Messung von Stammdatenqualität (Mehrfachnennung möglich)	12
Abbildung 10:	Verbesserungspotential im Stammdatenqualitätsmanagement (Prozentzahl der Antwortmöglichkeiten „hoch“ bis „sehr hoch“)	13
Abbildung 11:	Visionen zum Stammdatenqualitätsmanagement	14
Abbildung 12:	Einflussfaktoren und Kernelemente des strategischen Stammdatenqualitätsmanagements	16
Abbildung 13:	Camelot Ansatz zum strategischen Stammdatenqualitätsmanagement	17
Abbildung 14:	Dimensionen der Datenqualität (exemplarisch)	18
Abbildung 15:	Einfaches Beispiel für Geschäftsregeln und Kennzahlen	19
Abbildung 16:	Festlegung von Datenqualitäts-Zielwerten und Gewichtung	20
Abbildung 17:	Messung der Datenqualität im Zeitverlauf	21
Abbildung 18:	Datenqualitätsmanagement-Prozess	22
Abbildung 19:	Datenqualitäts-Reports auf verschiedenen Unternehmensebenen (exemplarisch)	23
Abbildung 20:	Regelprozess im Datenqualitätsmanagement (schematisch)	26
Abbildung 21:	Regelprozess und Drill-Down- Funktionalität im Datenqualitätsmanagement (detailliert)	27
Abbildung 22:	Messung der Datenqualität und Darstellung auf aggregierter Ebene	27
Abbildung 23:	Analyse verletzter Regeln pro Dimension	28
Abbildung 24:	Analyse fehlerhafter Daten innerhalb einer Regel	28

► Neugierig?



www.camelot-mc.com/stammdatenmanagement

Ihr Ansprechpartner für weitere Informationen:

Henrik Baumeier · Leiter Enterprise Information Management
hba@camelot-mc.com

Camelot
Management Consultants AG
Theodor-Heuss-Anlage 12
68165 Mannheim
Deutschland
Telefon +49 621 86298-0
www.camelot-mc.com

Value Chain Excellence. Strategy to Results.

