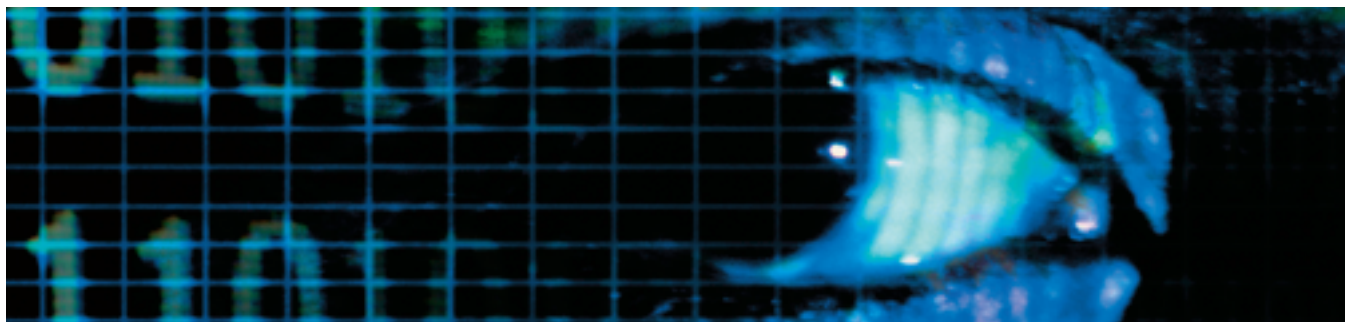


# ZUVERLÄSSIGE DATEN

von Giuliano Campa



**D**as Ziel von Data Quality Management (DQM) ist die Optimierung der eigenen Kundenbeziehungen (CRM – Customer Relationship Management), welche über Sein oder nicht Sein eines Unternehmens entscheiden können. Qualitätsanforderungen sind kontextabhängig: Die Anforderungen an die Datenqualität innerhalb von Legacy-Systemen unterscheiden sich wesentlich von denen innerhalb von Business Intelligence-Lösungen. Umso wichtiger ist es, diese Problematik aus einer ganzheitlichen, unternehmensweiten Perspektive zu betrachten.

## Misstände

Die Situationen, die man in Projekten antrifft, wiederholen sich mit erschreckender Regelmässigkeit. Datenaudits ergaben, dass im Durchschnitt zwischen 15 und 20 % der Datenwerte in typischen Kundendatenbanken fehlerhaft oder veraltet sind. Es spielt dabei keine Rolle, ob es sich um ein global tätiges Unternehmen oder um eine kleine Firma handelt. Nur die Überzeugung, dass keine Datenqualitätsprobleme vorliegen, wächst oft mit der Unternehmensgrösse.

Eine firmeninterne Studie einer Fluggesellschaft hat gezeigt, dass der Flugplan von mehr als 70 Applikationen kopiert wurde.

**Nachweislich hat die Datenqualität einen direkten Einfluss auf die Qualität und Effizienz von Entscheidungsprozessen. Entscheidungsträger benötigen jederzeit verlässliche Informationen, um schnell und sicher fundierte Entscheidungen treffen zu können.**

Solche Replikationen von Daten sollten auf ein Minimum reduziert werden. Eine redundanzfreie Datenhaltung muss angestrebt werden, um einerseits Inkonsistenzen zu vermeiden und andererseits klare Verantwortlichkeiten definieren zu können.

## Lösungsansätze

Ein Projekt zu lancieren, mit dem Ziel, die Datenqualität unternehmensweit (oder punktuell) zu verbessern, wird nur einen kurzfristigen Erfolg bringen. Bei DQM-Projekten handelt es sich vielmehr um organisatorische Projekte. Es gilt, die internen Prozesse und die Ablauforganisation eines

Unternehmens zu verändern. Um den Erfolg langfristig zu sichern und echte Veränderungen herbeizuführen, muss das gesamte Kader eine aktive Rolle übernehmen, und das ganze Personal muss die Wichtigkeit von Datenqualität verstehen lernen.

Jeder Punkt entlang der Informations-Beschaffungskette muss gesichert werden. Applikationen müssen die Mitarbeiter bei der Vermeidung von Fehlern unterstützen. Die Prävention muss vor der Korrektur von Fehlern Vorrang haben. Data Mining kann entlang der Beschaffungskette eingesetzt werden, um die Qualität laufend zu prüfen und mit den entsprechenden Vorgaben zu vergleichen.

## Fehler vermeiden

Fehlentscheidungen fügen den Unternehmen erheblichen Schaden zu und die innerhalb der Organisation und der Projekte getätigten Investitionen, um Fehler nachträglich zu korrigieren, sind erheblich. Würde man das Rechnungswesen mit der selben fehlenden Sorgfalt betreiben, wären die meisten Unternehmen schon lange aus dem Rennen. Aufgrund des globalen Einflusses auf die gesamte Unternehmung sollte die Evaluation eines umfassenden Data Quality Managements in Erwägung gezogen werden.