

# Wie steht es mit Ihrer *Datenqualität?*

*Eine gute Datenqualität ist wichtig für die Unternehmensprofitabilität. Es besteht konkreter Handlungsbedarf: Laut einer Studie sind ganze 50 Prozent der Schweizer Unternehmen mit ihrer Datenqualität unzufrieden.*

„If you are not managing your information, you are not managing your business“. Dieser Satz des Datenqualitäts-Gurus Larry P. English bringt es auf den Punkt. Nachweislich hat die Datenqualität einen direkten Einfluss auf die Qualität und Effizienz von Entscheidungsprozessen. Verpasste Gewinne, gescheiterte Projekte, schlechte Kundenbeziehungen und allgemeiner Mehraufwand sind nur einige der vielen Auswirkungen auf das Geschäft, aber es sind alle unterschiedliche Ausprägungen derselben Regel: „Mangelhafte Daten führen zu mangelhaften Entscheidungen“. Trotz dieser Erkenntnis sieht die Realität düster aus. Eine aktuelle europäische Studie ergab: In zwei Drittel der europäischen Unternehmen leidet die Zufriedenheit und Treue ihrer Kunden und damit letztlich auch die Unternehmensprofitabilität unter schlechter Datenqualität. 80 Prozent der Unternehmen bemühen sich deshalb darum, ihre Datenqualität zu verbessern – oder haben dies für die Zukunft geplant.

## **Schweizer Datenqualität**

Ob dies auch in der Schweiz so ist, ermittelte eine Forschungsstudie, die im Rahmen einer Diplomarbeit an der Privaten Hochschule für Wirtschaft in Zürich durchgeführt und von den Unternehmen Mummert Consulting und SAS unterstützt wurde. Über 50 führende Schweizer Unternehmen

aus den Branchen Banken, Versicherungen, Handel, Telekommunikation und Reisen wurden befragt.

Die Studie untersuchte dabei sowohl Aspekte der Datenorganisation, der Datenqualitätsprozesse und Verantwortlichkeiten als auch der Auswirkungen der Datenqualität auf die Unternehmen und ergab folgendes Bild: Insgesamt bietet sich in der Schweiz ein etwas besseres Bild als in Europa. Fast drei Viertel aller befragten Unternehmen erachten eine hohe Datenqualität elementar wichtig für die Kundenzufriedenheit und den Geschäftserfolg. Dabei sind nur 13 Prozent der Unternehmen der Auffassung, dass ihre Datenqualität sehr gut ist. 37 Prozent sagen aus, dass diese gut ist. Das heisst die Hälfte aller befragten Schweizer Unternehmen ist mit der Datenqualität in ihrem Unternehmen zufrieden. Das ist die gute Nachricht. Die schlechte ist allerdings: Rund 44 Prozent sind nur mittelmässig zufrieden mit der Datenqualität. Und ganze sechs Prozent sagen sogar aus, dass diese als schlecht bewertet werden kann.

## **Alle sind gefordert**

Ein Grund für diese Situation liegt sicher im auch heute noch vernachlässigten Stellenwert, welchen die Datenqualität in den Unternehmen hat. Bei einem Viertel der Unternehmen gibt es niemand, der direkt

für dieses Thema verantwortlich ist. Was ist zu tun? Ein einmaliges Projekt zu lancieren, mit dem Ziel, die Datenqualität unternehmensweit (oder punktuell) zu verbessern, wird nur einen kurzfristigen Erfolg bringen. Bei Datenqualitäts-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 mit nachhaltiger Wirksamkeit herbeizuführen, muss das gesamte Kader eine aktive Rolle übernehmen, und das gesamte Personal muss die Wichtigkeit von Datenqualität erkennen und verstehen lernen.

## **Fachseminar**

Am 30. September werden die detaillierten Ergebnisse der Untersuchung in einem Fachseminar vorgestellt. Dort zeigen Mummert Consulting und SAS zudem auf, welche organisatorischen und prozesseitigen Massnahmen in Unternehmen ergriffen werden müssen, um eine kontinuierliche Verbesserung der Kundendatenqualität herbeizuführen und stellen technologische Ansätze vor, die diese unterstützen. Die Teilnahme an diesem Seminar ist kostenlos – die Teilnehmeranzahl ist begrenzt.

*Weitere Informationen und Anmeldung unter [www.sas.com/switzerland](http://www.sas.com/switzerland)*