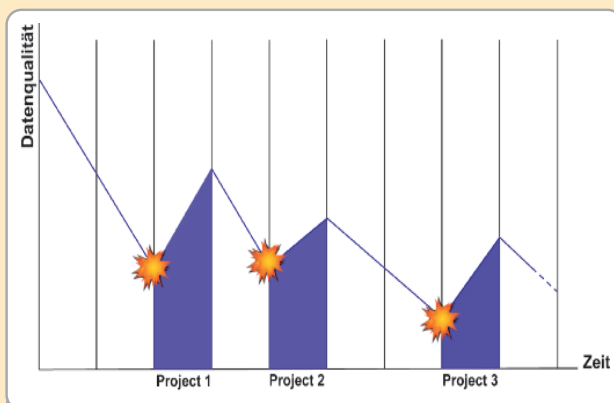
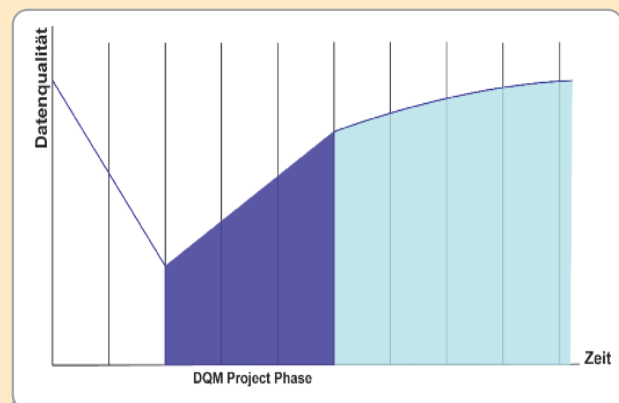


Auf die Strategie kommt es an

Das Thema Datenqualität muss zwangsläufig alle Unternehmen interessieren. Es ist klar, dass konsistente und richtige Daten hilfreich sind. Welche Ziele aber verfolgt werden sollten, muss – trotz aller offensichtlichen Notwendigkeit – hinterfragt werden: Zu welchem Preis und mit welchem Aufwand kann, will oder muss ein Unternehmen seine Datenqualität verbessern? Mit der richtigen Herangehensweise können Unternehmen effizient, mit geringem Risiko und bei akzeptablem Aufwand Datenqualitätsmanagement einführen.



Reaktives DQM: Trotz kleinerer, aber nicht weitreichender Projekte zur Verbesserung der Datenqualität sinkt diese stetig.



Verlauf der Datenqualitätskurve beim Einsatz eines aktiven oder auch proaktiven DQMs. Die Datenqualität wird dauerhaft gesteigert.

Selbstverständlich steht das Erreichen der Unternehmensziele im Vordergrund einer Unternehmung und nicht die übertriebene Bürokratie. Daher muss sich jede Firma zunächst über ihren Auftrag im Klaren sein, um dann die nötige Datenqualität überhaupt definieren zu können. Naheliegender, dass ein Unternehmen der pharmazeutischen Industrie hier andere Regeln zu befolgen hat, als eine kleine mittelständische Firma der Konsumgüterbranche. Fakt ist aber, dass sich beide Unternehmen im angebrochenen Computerzeitalter befinden und sich somit zwangsläufig mit Datenqualität auseinandersetzen haben.

Um den Rahmen der erforderlichen Data-Quality-Management-(DQM-)Tätigkeiten zu erfassen, muss ein Unternehmen also primär seine strategischen Anforderungen kennen. Zu diesen Anforderungen sind alle Bereiche zu zählen, in denen Daten eine strategische Relevanz für das Unternehmen haben. Dabei besonders erwähnenswert sind sicherlich externe Regularien und Gesetze. Diese werden von

Regierungen oder Regierungsbehörden festgelegt und verpflichten Unternehmen immer wieder zu einer deutlichen Optimierung der Datensorgfaltspflicht. Intern muss darüber hinaus definiert werden, welche Anforderungen von hoher oder geringerer Bedeutung sein könnten. Auch müssen die sogenannten Komplexitätstreiber (z.B. Unternehmensgröße, Datennutzung, globale Prozesse, Vernetzung, Wandel etc.) in Betracht gezogen werden. Diese wirken sich direkt auf die Datenmenge sowie die Datenvielfalt und somit auf den Umfang der notwendigen Arbeiten aus. Unternehmen besitzen oft nicht die notwendigen Kapazitäten (und/oder nicht das spezielle Know-how), um diese Komplexität wirklich zu eruieren, zu überschauen und entsprechende Schlussfolgerungen daraus zu ziehen. Aufgrund der oben dargestellten Tatsachen wollen und können viele Unternehmen ein umfassendes DQM nicht wirklich etablieren und weichen als Reaktion sehr oft auf kleine, weniger komplexe und übersichtlichere Projekte aus.

Daraus resultiert häufig ein sogenanntes reaktives DQM. Diese aus diesem Ansatz entstehenden Projekte zielen in aller Regel darauf ab, ein aktuell auftretendes Problem schnellstmöglich zu beheben. Die Arbeiten konzentrieren sich meist darauf, die Datenqualität so zu korrigieren, dass die notwendigen Daten in entsprechender Form vorliegen – wenn auch nur temporär und oftmals auch nicht immer exakt. Auf den ersten Blick betrachtet können diese Projekte ein akzeptables Ergebnis liefern, vielleicht sogar ein gutes Resultat zu Tage fördern. Die Daten stehen (zumindest teilweise) mit der gewünschten Qualität für den Nutzer bereit. Sollten aber keine wirklich gravierenden Mängel oder Fehler im Datenerhebungsprozess ersichtlich sein, beschränken sich die Maßnahmen meist wirklich nur auf eine oberflächliche Schönheitskorrektur. Die Hintergründe, warum nicht mehr nach der Ursache des Problems geforscht wird, sind sicher vielfältig – meist aber doch darin begründet, dass das Business keine notwendigen Mittel hierfür bereitstellt. Nachvollzieh-

bar aus dem Blickwinkel, dass solche kleinen Korrekturprojekte zunächst das gewünschte Ergebnis liefern – und zwar sehr zeitnah und vor allem kostengünstig. Vorausgesetzt die Qualitätsmängel werden rechtzeitig entdeckt.

Dauerhafte Qualitätsverbesserung anstreben

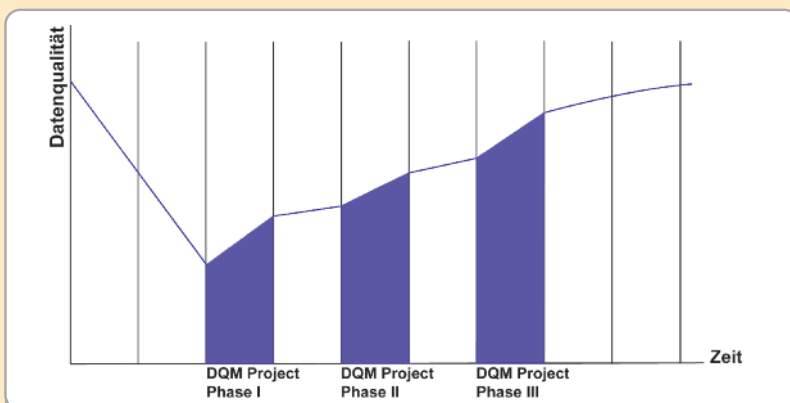
Mittel- bis langfristig führt diese Vorgehensweise jedoch dazu, dass die Datenqualität stetig abnimmt. Die Erzeugung zugrunde liegender Daten erfolgt ja nach wie vor ohne die zwingend notwendige Optimierung, da die Prozesse nicht dauerhaft auf eine Verbesserung der Daten-

gen meist auf der Hand. Es muss ja quasi nur ein „übergreifendes Projekt“ ins Leben gerufen und dann konsequent weitergeleitet werden. Soweit so einfach der Gedankengang. Aber was muss denn genau gemacht werden, um überhaupt von einem „aktiven“, gerne auch „proaktiven“ DQM sprechen zu können? Reicht es nicht aus, dass die IT einfach den „SAP Data Service“ und „SAP Information Steward“ installieren? Grundsätzlich ist dies ein guter Ansatz, aber in wie weit entfernt sich ein Unternehmen dann wirklich vom reaktiven DQM?

Genau hier liegt der Hund begraben. Die meisten DQM-Maßnahmen scheitern an

eingespart werden: das Reporting wird präziser, die Analysen werden somit exakter. Kunden können schneller, besser und vor allem fehlerfreier bedient werden, die Kundenzufriedenheit steigt. Wird das DQM auch im gesamten Unternehmen gelebt, so kann eine dauerhafte und stetig steigende Qualität aller Unternehmensdaten, sogar der meisten Prozesse, erzielt werden. Im Umkehrschluss geht dies mittelfristig mit Kosteneinsparungen einher.

Aber was heißt aktives DQM nun wirklich? Welche Tätigkeiten müssen in Betracht gezogen werden, um von einem aktiven DQM zu reden? Wie groß ist der Umfang? Wer sich schon einmal diese Fragen stellt, ist auf jeden Fall auf dem richtigen Weg. An dieser Stelle aber eine pauschale Aussage zu treffen, ist nicht möglich. Da ja der Mangel beziehungsweise die minderwertige Qualität nicht absichtlich entsteht, sondern wächst. Eindeutig ist nur, je früher das Bewusstsein für DQM geschaffen wird, desto besser. Denn Mängel zementieren sich über die Zeit. Gerade SAP-Systeme sind immer als Ganzes und über den kompletten Lebenszyklus hinweg zu betrachten. Es ist nicht unbedingt ratsam, alles auf einmal anzufassen. Auch mit externer Unterstützung und Erfahrung beim Einsatz von SAP Data Service und SAP Information Steward kann dies durchaus zu einem enormen Arbeitsaufkommen führen.



Aktives DQM mit dedizierten Schritten. Mit dieser Methode benötigt ein Unternehmen länger, um das gleiche Ziel zu erreichen als mittels eines einzelnen, großen DQM-Projektes. Die einzelnen Schritte führen dagegen zu einem stetigen und nachhaltigeren Ergebnis.

qualität getrimmt werden. Schlimmer noch, es kann durchaus vorkommen, dass die oberflächlich bearbeiteten Daten als richtig angenommen werden, obwohl durchaus immer noch berechtigte Zweifel an der Qualität bestehen. Somit wird das Volumen an mangelhaften oder gar falschen Daten immer größer. Um die Datenqualität insgesamt wieder auf ein brauchbares Niveau zu heben, muss nun ein aufwendiges Projekt initiiert werden. Zwangsläufig finden Projekte zur Qualitätssteigerung häufiger und/oder mit steigendem Aufwand statt. Ganzheitlich betrachtet ergeben sich hierdurch schnell deutlich mehr Aufwände. Diese kurzfristigen, temporären Lösungen führen zu einer dauerhaften Prozesseffizienz und folglich zu steigenden Kosten. Zielführend wäre es jedoch, eine Strategie, durch die die Qualität dauerhaft verbessert wird, aufzusetzen.

Die Alternativen zu dem oben aufgezeigten reaktiven DQM sind auf den ersten Blick recht einfach zu definieren und lie-

genem fehlenden Weitblick, oft schon an einer brauchbaren Bedarfsanalyse. Getreu dem Motto „...wenn ich nicht weiß, nach was ich suche, werde ich auch nichts finden...“.

Aber was muss denn genau gesucht werden? Die Beantwortung dieser Frage ist, genaugenommen zwar in jedem Projekt, aber insbesondere bei DQM essenziell. Daten werden in einem Unternehmen sehr unterschiedlich genutzt. Die eingangs aufgeführten strategischen Anforderungen und die Komplexitätstreiber erschweren es, eine genaue Übersicht zu erstellen. Es bedarf eines erheblichen Aufwandes, alle Daten zu untergliedern und zu priorisieren. Erst nach einer solchen Analyse können Software-Tools sinnvoll eingesetzt werden.

Data Quality Management leben

Wird ein aktives DQM in Angriff genommen, entstehen fast unabwendbar viele Vorteile für ein Unternehmen. Praktisch in allen Bereichen kann Zeit und Aufwand

Schritt für Schritt

Zusammengefasst kann als eine der aussichtsreichsten DQM-Strategien diejenige bezeichnet werden, die mit kleinen, dedizierten Schritten ein gesamthaftes Ziel zu erreichen sucht. Somit wird aktives DQM zwar als ein Projekt angesehen, besteht aber aus vielen geplanten kleinen Teilprojekten. Diese Vorgehensweise bietet Unternehmen den Vorteil, ihre SAP-Systeme so zu analysieren, dass die Datenqualität schrittweise und kalkulierbar verbessert werden kann. Es ist einfacher, den Blick für das Ganze zu bewahren – Teilprojekte bleiben beherrschbar. Diese DQM-Strategie kann somit auch als Grundsatz und Grundgedanke im Unternehmen verankert und gefestigt werden – niemand wird von dem Thema überrannt. Unterstützendes Expertenwissen hilft gerade bei dieser Vorgehensweise besonders, zum einen um den gesamten Prozess nicht aus den Augen zu verlieren, zum anderen, da die Teilprojekte immer wieder Spitzen liefern werden, die wiederum intern nur schwer zu bewältigen sind.

(Jochen Cierpinsky | Michael May | Björn Adams | ap) @