



Mangelhafte Prozesse

Im Teufelskreis schlechter Daten

Der Erfolg von Unternehmen ist eng an das effiziente Managen von Daten gebunden – insbesondere von Kundendaten. Der Schlüssel dazu liegt in einem einfachen, intelligenten und effizienten Kundendatenmanagement. Das Ergebnis sind kundenzentrierte Unternehmen mit loyalen Kunden.

Von Holger Stelz, Uniserv

Voraussetzung für ein effizientes Kundendatenmanagement ist eine 360°-Sicht auf jeden einzelnen Kunden, über alle Kanäle und Unternehmensbereiche hinweg. Datenqualität bildet dabei den zentralen Kern, ohne den Kundendatenmanagement weit hinter den Zielen zurückbleibt. Und Aufgaben wie beispielweise Sicherstellung der Compliance oder das Risikomanagement nur unzureichend oder gar nicht wahrgenommen werden können.

Veraltete und fehlerhafte Datenbestände sowie Dubletten hinterlassen im Management von Kundendaten oft verschiedenste Fragezeichen. Aber nicht nur Kundenstammdaten können zum Problem werden. Inkonsistente Stammdaten beispielsweise in SAP CRM oder SAP ERP sind generell ein Risiko für das gesamte Unternehmen. Denn sie sind der Rohstoff für Informationen. Und aus Informationen entsteht Wissen. Und genau dieses Wissen bildet die strategische Geschäftsgrundlage. Für das Kundendatenmanagement bedeutet das, dass die

für die 360°-Sicht erforderlichen Golden Records falsch, unzureichend oder gar nicht gebildet werden können, wenn die Datenqualität mangelhaft ist. Fatal, da damit der so positive Ansatz von Kundendatenmanagement ad absurdum geführt wird. Soll Kundendatenmanagement also wirklich einfach, intelligent und effizient sein, ist Datenqualität unerlässlich.

Kein Prozess ohne Daten

Datenqualität ist das Qualitätsmaß von Daten und charakterisiert durch verschiedene Kriterien: Korrektheit, Konsistenz, Zuverlässigkeit, Vollständigkeit, Genauigkeit, Aktualität, Redundanzfreiheit, Relevanz, Einheitlichkeit sowie Eindeutigkeit und Verständlichkeit. Somit steht Datenqualität der Informationsqualität sehr nahe. Denn Daten sind die Grundlage für Informationen. Datenqualität wirkt sich also unmittelbar auf die Informationsqualität aus. Betrachtet man Datenqualität als wesentlichen Teil von Kundendatenmanagement, wird

deutlich, dass hier die Prozesssicht hinzukommt. Generell gilt: Kein Prozess ohne Daten und keine Daten ohne Prozess! Ist die Datenqualität schlecht, spricht: sind eines oder mehrere der oben genannten Kriterien nicht erfüllt, verursacht dies mangelhafte Prozesse, die Prozessqualität leidet. Dies hat minderwertige Daten zur Folge, was sich wiederum negativ auf die Prozesse auswirkt. Das ist ein Teufelskreis, wie er im Buche steht. Er zeigt deutlich, wie wichtig Datenqualität für das Master Data Management von Kundendaten ist. Ob SAP-Anwender in diesem Teufelskreis gefangen sind, erkennen sie an unterschiedlichen Symptomen.

Die Symptome schlechter Datenqualität

Schlechte Datenqualität, sprich z. B. falsche, veraltete oder unvollständige Adressdaten, doppelt oder mehrfach vorhandene (mehrdeutige) Datensätze, nicht nachvollzogene Umzüge, nicht gelöschte oder deaktivierte Kontakte,



Strukturiertes Vorgehensmodell: Mit den verschiedenen Prozessschritten stehen am Ende der DQ-Initiativen qualitativ hochwertige Daten zur Verfügung.

äußern sich in Unternehmen mit unterschiedlichen Symptomen, die jedoch alle, sei es einzeln oder gehäuft, den „Patienten“ mehr oder weniger zu schaffen machen, jedoch in der Regel immer dazu führen, dass das Ansehen leidet sowie finanzieller Schaden eintritt (siehe Kasten). Das Wissen um diese Symptome und ihre Ursachen ist wesentlich für die Verbesserung der Datenqualität von SAP-Anwendern. Denn hieraus ergeben sich erste Hinweise für die Erstellung eines Maßnahmenkataloges auf Basis von DQ-Initiativen. Diesen DQ-Initiativen gemeinsam ist ein einheitliches Vorgehen, das konsequent befolgt werden sollte, will man die Datenqualität auf Dauer optimieren und sicherstellen.

Was kann man tun

Kundenstammdaten sowie die Gesamtheit der Unternehmensstammdaten können mit unterschiedlichen Initiativen für Datenqualität sowohl kurzfristig (quick wins) als auch langfristig (long-term wins) optimiert werden. Zu den Initiativen gehören zunächst einmal das initiale Cleansing des Datenbestandes im Rahmen einer Batch-Verarbeitung, die Einrichtung einer First-Time-Right-Instanz, damit nur noch qualitativ hochwertige Datensätze in das System gelangen, sowie individuelle Optimierungsmaßnahmen. Darüber hinaus ist es entscheidend, Prozesse und damit einhergehend die Systemlandschaft inklusive Software-Lösungen anzupassen, damit die Daten in der Form vorliegen, in der sie benötigt werden (fit for purpose, fit for use). Zum guten Schluss – und bedauerlicherweise oft vergessen – gehört die Schulung der Mitarbeiter, damit ein Bewusstsein und eine Kultur für gute Datenqualität entstehen können. Idealerweise sollten die DQ-Initiativen in einen strukturierten Prozess, ein Vorgehensmodell, eingebunden sein, an dessen Ende mit Durchlaufen der verschiedenen Prozessschritte qualitativ hochwertige Daten zur Verfügung stehen.

Die Anforderungsanalyse vermittelt als erster Schritt zunächst eine genaue Kenntnis der Daten und ihrer Qualität. Zuvor sollten jedoch – und das ist das Entscheidende – die individuellen Symptome der mangelhaften Datenqualität und die jeweiligen Ursachen erfasst werden. Daraus lässt sich das ideale, zukünftige Aussehen der Stammdaten ableiten und in einem Soll-Ist-Vergleich der Handlungsbedarf anhand eines dezidierten Maßnahmenkatalog festlegen. Neben der Datenebene sollte in dieser Phase unbedingt auch die Prozessebene analysiert und inhaltlich eingebunden werden. Mit den getroffenen Maßnahmen muss sichergestellt sein, dass erstens die Daten über ihren gesamten Lebenszyklus gemanagt werden können, dass zweitens mit dem Umsetzen der Maßnahmen spürbare Verbesserungen in der Datenqualität eintreten und dass



Holger Stelz ist Director Marketing & Business Development bei Uniserv.

drittens keine Hindernisse für die Mitarbeiter entstehen.

In der Auswahl der passenden Software-Lösung ist wichtig, dass genau die Funktionen zum Einsatz kommen, die sich in Übereinstimmung mit der Zielvorstellung am besten in Prozesse und System-Landschaft integrieren lassen – effizient in den Arbeitsalltag eingebunden. Zu den funktionalen Basics (Must-haves) sollten in jedem Fall eine postalische Prüfung und Strukturierung sowie Identity Resolution zur Redundanzvermeidung gehören. Auch ein Umzugsabgleich macht im Basis-Paket Sinn, vermeidet er doch die schleichende Alterung eines Datenbestandes durch allein in Deutschland jährlich rund acht Millionen Umzüge. Je nach individuellen Anforderungen können diese Basics um additive DQ-Funktionen wie E-Mail-Validierung, Bankdatenprüfung oder Telefonnummernanreicherung ergänzt werden. Auch die Datenanreicherung für das Geocoding oder ein Sanktionslistenabgleich können je nach Business Case sinnvoll sein.

In der abschließenden Implementierungsphase werden die gewählten und zum Einsatz kommenden Softwarekomponenten installiert, gemäß den zuvor definierten

Anforderungen parametrisiert und optimal mit den Prozessen gekoppelt. Spätestens hier sollte dann die Mitarbeiterbindung mit Schulungen beginnen, um für das Thema Datenqualität zu sensibilisieren. In der Kür können SAP-Anwender die Prinzipien des Total Quality Management (TQM) auf das Management der Datenqualität anwenden. TQM von Datenqualität bedeutet in diesem Zusammenhang das Arbeiten mit einem Regelkreisansatz (closed loop) von Profiling über Cleansing und First Time Right bis hin zu kontinuierlichem Monitoring anhand vorher definierter Business-Regeln.

Fazit

Am Ende der erfolgreich ein- und durchgeführten DQ-Initiative stellt sich schnell eine deutliche Verbesserung der Qualität der Daten ein. SAP-Anwender verfügen nun über eine hochwertige Stammdatenbasis, die es ihnen ermöglicht, in unterschiedlichen Anwendungen wie Einhalten von Compliance-Vorschriften oder Risikomanagement die notwendigen Aufgaben zu erfüllen. Jetzt eben nicht mehr auf Basis einer unsicheren Daten- und damit Informations- und Prozesslage, sondern auf einem stabilen Fundament. Über die frühzeitige Einbindung der Mitarbeiter ist auch die entsprechende Sensibilisierung für das Thema Datenqualität gewährleistet. Insgesamt steigert das nicht nur die Effizienz der Mitarbeiter, auch die Unternehmensprozesse laufen reibungsloser ab. All das zusammen schlägt sich schließlich in positiv sich verändernden Unternehmenszahlen nieder.



Bitte beachten Sie auch den Community-Info-Eintrag ab Seite 99



Symptome schlechter Datenqualität

1. Kunden und Geschäftspartner tauchen mehrfach im System auf
2. Anredeschlüssel fehlen oder sind falsch
3. Rücklaufquoten bei Dialogmaßnahmen sind zu hoch
4. Ansprechpartner sind nicht aktuell
5. Mitarbeiter beschwerten sich über ineffiziente Arbeitsabläufe
6. Mitarbeiter beklagen einen hohen manuellen Rechercheaufwand
7. Der Vertrieb verschenkt Cross- und Upselling-Möglichkeiten
8. Bei Marketing-Aktionen sind die Responseraten gering
9. Service-Mitarbeiter beklagen die schlecht gepflegte Produktstammdaten-Basis
10. Kunden und Mitarbeiter beschwerten sich über falsche Adressdaten
11. Abteilungen haben unterschiedliche Ansichten über die Zweckmäßigkeit der Daten
12. Ein Unternehmen kann bestimmte gesetzliche Vorgaben nicht einhalten
13. Mangelnde Planungssicherheit: Strategische Entscheidungen werden nur mit großer Unsicherheit gefällt
14. Inhouse-Analysen über bestimmte Datenfelder führen zu keinem brauchbaren Ergebnis