

# Methodenstreit im Datenqualitätsmanagement

Lassen sich Datenqualitätsprobleme durch den Einsatz von Software nachhaltig lösen? Ein Plädoyer für einen ursachenorientierten Ansatz beim Datenqualitätsmanagement.



Foto: Guy Lowe/ImagSource

**DAS THEMA** Datenqualitätsmanagement (DQM) erwacht in den Unternehmen allmählich aus seinem „Dornröschenschlaf“. Es wird immer deutlicher, dass – unabhängig von der Branche und im Zusammenhang mit den unterschiedlichen unternehmerischen Herausforderungen – der zu erzielende Unternehmenserfolg wesentlich davon abhängt, wie die in IT-Systemen verwalteten Informationen in qualitativer Hinsicht administriert werden. Vorreiter sind in dieser Hinsicht eindeutig die Anwender von Customer-Relationship-Management(CRM)-Systemen, offenbar,

stoßen, sich in der Regel auf einen – strategisch gesehen – recht konzeptionslosen und mit einem sehr hohen manuellen Aufwand behafteten „Hau Ruck“-Aktionismus einlassen, haben andere Akteure bereits die Nachhaltigkeit stärker im Blick.

## Symptombehandlung versus Ursachenorientierung

Und in diesem Spannungsfeld herrschen heute zwei zentrale Paradigmen vor: Einerseits gibt es den symptomorientierten Ansatz, der sich an der kurzfristigen Beseitigung der Datenqualitätsmängel

Jene Anbieter jedoch, die ihre meist aus dem Data-Warehouse-Umfeld stammenden Softwarepakete für DQM durch Zukauf oder Integration diverser Teillösungen inzwischen zu funktionell überfrachteten, unflexiblen, ja „monolithischen“ Pauschalssystemen aufgebauscht haben, präsentieren diese heute als die Methode selbst, als Ultima Ratio des DQM schlechthin. Zwar sind erforderliche Werkzeuge zur Analyse, Vereinheitlichung, Bereinigung der Daten usw. integriert. Doch indem sie sich – wohl vertrieblich motiviert – als spielend leicht zu realisierende Gesamtlösungen präsentieren und damit den ganzen Problemgehalt regelrecht verharmlosen, reduzieren sie sich selbst – aus methodischer Sicht – auf einen symptombezogenen Ansatz.

Die Diskrepanz zwischen einer unternehmensspezifischen, ganzheitlichen, also an den jeweiligen Ursachen von Datenqualitätsmängeln orientierten und einer pauschalisierten, primär symptomorientierten Methode ist ganz offensichtlich. Erstere leitet sich von der Philosophie des Total Quality Management ab, nach der Qualitätskontrolle nicht auf die Prüfung des Endproduktes reduziert werden kann. Vielmehr soll die komplette Organisation von qualitätssichernden Maßnahmen durchdrungen sein – vom Einkauf des Rohmaterials bis zur Auslieferung des Endproduktes. Ein so ausgerichtetes Qualitätsmanagement will auch Informations-„Produkte“ von den innerbetrieblichen Akteuren (Erfasser, Ver-

## Allein die ursachenorientierte Perspektive sichert einen positiven Wettbewerbseffekt.

weil sich in diesem Rahmen exaktere Kosten-Nutzen-Analysen schon ex ante relativ einfach ableiten lassen und in diesem Zusammenhang schnell auch die Bedeutung von qualitativ hochwertigen Daten, zum Beispiel für das Image einer Firma, erkennbar wird. Sukzessive wird die Notwendigkeit verstärkter Anstrengungen für DQM auch für alle anderen Unternehmensbereiche als wichtiger Kosten- und Wettbewerbsfaktor betrachtet.

Unklar ist hingegen selbst für diejenigen, die den Sinn von höheren DQM-Aufwendungen inzwischen anerkannt haben, das eigentliche methodische Herangehen. Während jene, die mitten in ihrer Projektarbeit plötzlich auf das Thema

mittels dafür entwickelter Softwarewerkzeuge orientiert und dabei sicher eine erste Sensibilisierung für das Problem bei den verschiedenen Akteuren erreichen kann. Andererseits wird eine stärker an den Ursachen dieser Datenmängel ausgerichtete Methodik diskutiert, welche sich zwar ebenfalls solcher Softwarewerkzeuge bedient, allerdings in einem breiteren methodischen Kontext, der eine Wiederholung solcher Datenmängel weitgehend auszuschließen vermag. Allein die ursachenorientierte, nachhaltige Perspektive sichert dabei wirklich einen mittel- bis langfristig positiven Kosten- bzw. Wettbewerbseffekt für das betreffende Unternehmen.

walter bzw. Nutzer von Daten) entsprechend behandelt wissen. Eine hohe Datenqualität wird demnach durch einen wohldefinierten „Produktionsprozess“ sichergestellt, verwaltet über den kompletten Lebenszyklus der Informations-„Produkte“.

Die Softwarepakete hingegen sind in ihrer Reduktion auf sich selbst lediglich darauf ausgerichtet, die Daten etwa vor der Übertragung von der operativen in die dispositive Datenwelt, also kurz vor dem Ende ihres eigentlichen Lebenszyklus und vor ihrer Konservierung für reine Analysezwecke, zu prüfen und nötigenfalls in eine für den Datennutzer qualitativ bessere Verfassung zu bringen. Indem diese die eigentlichen Ursachen der Datenqualitätsmängel weitgehend außer Acht lassen – die eben in den operativen Datenquellen, in den Geschäftsprozessen oder bei den Akteuren selbst zu suchen sind – setzen sie sich zum Beispiel an dieser Schnittstelle zwischen operativen und dispositiven Systemen fest und garantieren damit Lizenzentnahmen und gegebenenfalls Wartungs- und Beratungsleistungen für die Software-Anbieter – über Jahre hinweg. Einmal ganz abgesehen davon, dass bei der iterativen Übertragung der relevanten Daten die immer wieder gleichen DQ-Prozeduren durchgeführt werden müssen, was unnötige und zudem wiederkehrende Routineaufgaben für den Anwender selbst bedeutet.

Die Perspektive einer den Herausforderungen eines nachhaltigen DQM adäquaten Unternehmenskultur jedenfalls haben solche Verfahren kaum zu bieten. Diese würde nämlich die Aufwendungen für DQM mittel- bis langfristig wieder stark senken, weil eine solche auf Nachhaltigkeit bezogene Kultur die damit verbundenen Erfordernisse einmalig einer Lösung zuführt bzw. die Methodiken allmählich verinnerlichen kann.

### Pauschallösung versus problem-spezifisches Herangehen

Sicherlich könnten die hier kritisch betrachteten Softwarepakete in ein mehr ganzheitliches, methodisches Vorgehen mit stärkerem Ursachenbezug als geeignete Hilfsmittel integriert werden. Aber auch dies muss an der unflexiblen Struk-

tur dieser Systeme scheitern. Denn letztlich wollen sie bereits vor Beginn eines DQM-Projekts festlegen, welche Werkzeuge solch einen sukzessiven und kreativen Prozess unterstützen sollen, ohne den Anwenderunternehmen ausreichende Auswahlmöglichkeit zu bieten.

Eine konkrete Werkzeugauswahl kann unmöglich getroffen werden, bevor eine seriöse Analyse die Qualität der Daten nicht nur inhaltlich, sondern auch strukturell bestimmt hat. Erst auf einer solchen Basis lassen sich mögliche Ursachen, die – wie bereits erwähnt – nicht allein in der IT-Systemlandschaft festgemacht werden können, für die jeweils ganz spezifischen DQ-Probleme und also die erforderlichen Gegenmaßnahmen ableiten. Und erst nach diesem Schritt ist es an der Zeit, sich genauer darüber Gedanken zu machen, welche der verfügbaren Softwarewerkzeuge diese Maßnahmenumsetzung wirksam unterstützen könnten.

Zudem ist zu berücksichtigen, dass sich für einzelne Maßnahmen ganz verschiedene Softwareprodukte anbieten, die sich funktionell, preislich und qualitativ von ihrer Konkurrenz auch wieder erheblich absetzen können. Erst eine genaue Analyse vor dem Hintergrund

der spezifischen Problemstellung wird zu einem optimalen Preis-Leistungs-Verhältnis führen. Weiterhin ist darauf hinzuweisen, dass die Systemlandschaft des jeweiligen Unternehmens gegebenenfalls schon adäquate Werkzeuge bereithält, die also nicht mit einem unflexiblen „Gesamt“-Paket noch einmal erworben werden müssen.

### Datenqualität ist mehr als Dublettenfreiheit in den Kundendaten

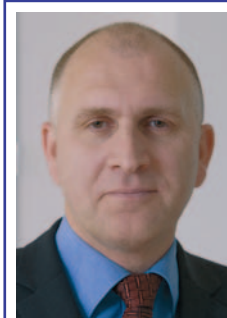
Die Einsicht, dass nicht nur Kunden- und Adressdaten, sondern auch andere Stammdaten sowie Bewegungsdaten Qualitätsmängel aufweisen, nimmt auch bei den Kostenverantwortlichen

im Managementbereich immer stärker zu. Schlechte Daten führen demnach letztlich zu einer erheblichen Vergeudung von Ressourcen sowie von Umsatz- und Gewinnpotenzialen und betreffen sowohl Verwaltungs- und Kommunikations- als auch Produktions- und Analysekosten in erheblichem Maße.

Durch die angesprochenen Pauschallösungen werden die Möglichkeiten für DQ-Analysen jedoch auf einige wenige DQ-Merkmale wie etwa Dublettenfreiheit und Vollständigkeit oder statistische Abweichungsanalysen reduziert. Fach- bzw. unternehmensspezifisches Wissen wird dabei weitgehend vernachlässigt. Dadurch gehen letztlich jedoch die entscheidenden unternehmensspezifischen DQ-Indikatoren zur präventiven Bestimmung des Einflusses der Daten- auf die Produkt- bzw. Dienstleistungsqualität sowie die Prozesseffi-

zienz und somit womöglich entscheidende Wettbewerbsvorteile unnötig verloren.

Vor allem aber vergessen die Werbetrömler der Pauschal-systeme, die Bedeutung der Mitarbeiter in ihrem organisationalen, prozessualen und natürlich IT-technischen Kontext herauszuheben. Sensibilisierung und Motivation, Ausbildung, Kommunikation oder die klare Vergabe von Verantwortlichkeiten machen wesentliche Momente auf dem Weg zur Sicherung der Daten- und Informationsqualität in einem Unternehmen aus. Insofern könnten entsprechende Maßnahmen deren Nachhaltigkeitscharakter enorm stärken. ■



## DER AUTOR

Jan Hüfner ist Geschäftsführer der TIQ Solutions GmbH und Vorstandsmitglied der Deutschen Gesellschaft für Informations- und Datenqualität (DGIQ e.V.).

## Eine Werkzeugauswahl ist ohne Analyse der Qualität der Daten – inhaltlich und strukturell – unmöglich.