

# COMPUTERWOCHE

www.computerwoche.de

## Mehrfache Datenhaltung schafft Qualitätsprobleme

*Viele Unternehmen betreiben isolierte Datensilos und vergeben damit die Chance, ihre Informationen effizient einzusetzen.*

Unternehmen können nur dann eine gute Datenqualität sicherstellen, wenn die damit zusammenhängenden Prozesse einheitlich, zentral und transparent gesteuert werden. Doch von einem gesteuerten Vorgehen in Sachen Datenqualität scheint ein Großteil der Firmen noch weit entfernt zu sein, so eine Umfrage der Omikron Data Quality GmbH unter mehr als 300 Unternehmen. Viele Verantwortliche leisten sich der Studie zufolge den teuren Luxus, beispielsweise Kundeninformationen in den verschiedenen Geschäftsbereichen gleich mehrfach vorzuhalten, ohne sich um ein koordiniertes Datenqualitäts-Management zu kümmern.

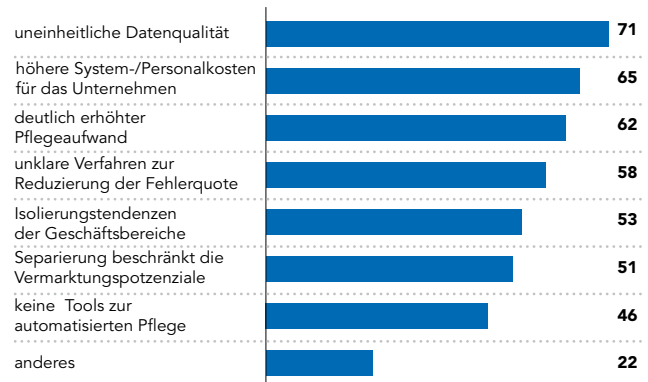
### Keine klaren Regeln

Nur in jedem fünften Unternehmen sei es üblich, Kundeninformationen unternehmensweit zur Verfügung zu stellen. Stattdessen besitzen in 52 Prozent der befragten Betriebe einzelne Geschäfts- beziehungsweise Vertriebsbereiche eine alleinige Hoheit über diese Daten und gewähren anderen Organisationseinheiten keinen Blick darauf. In jedem vierten Unternehmen ist nicht klar geregelt, ob alle relevanten Unternehmensbereiche grundsätzlich auf alle Kundeninformationen zugreifen können oder der Zugriff abteilungsweise reglementiert ist. In den betroffenen Firmen ist also nicht einheitlich vorgegeben, wie die Dateien mit den Kundeninformationen genutzt werden dürfen.

Letztlich ist laut Umfrage in jedem zweiten Unternehmen zu beobachten, dass bestimmte Daten und Informationen nur einem eingeschränkten Nutzerkreis zur Verfügung stehen. Diese Separierung hat Folgen: In der Mehrheit sind es mindestens zwei bis drei Kunden-

### Die Konsequenzen

Anwender nennen die negativen Folgen von mehrfach in verschiedenen Geschäftsbereichen vorgehaltenen Kundendateien.



Angaben in Prozent; Quelle: Omikron

dateien, die von verschiedenen Geschäftsbereichen aufgebaut und gepflegt werden. In jedem siebten Fall gibt es zwischen fünf und zehn Informationssilos.

### Inkonsistente Dateien

Manche der befragten Unternehmen verfügen sogar über noch mehr solche Datenquellen für den Vertrieb und das Marketing. Dadurch liegen zwangsläufig viele Kundeninformationen mehrfach vor, ohne dass Klarheit darüber besteht, in welcher Datenbank die aktuellen und genauesten Daten vorgehalten werden. Für Omikron-

Geschäftsführer Carsten Kraus sorgt die weit verbreitete interne Abgrenzung bei den Kundendaten für Effizienzverluste und höhere Kosten. „Damit werden die Gesamtkosten für das Management der Daten künstlich in die Höhe getrieben. Gleichzeitig entsteht ein Nährboden für kaum zu kontrollierende Qualitätsprobleme“, kritisiert er. Abgrenzung und Isolierung einzelner Informationsbereiche erzeugen einen erheblichen Mehraufwand in der Datenpflege. Außerdem sei ohne eine firmenweit geregelte Verantwortung nie klar, wer mit Daten von hoher oder geringer Güte arbeite.

Die Unternehmen scheinen sich der Problematik durchaus bewusst zu sein. Bei der Frage nach den negativen Konsequenzen der Datenautonomie führen Aspekte wie uneinheitliche Datenqualität und höhere Kosten die Liste an. Außerdem sei es schwierig, wenn ein Unternehmen eine restriktive Politik in Bezug auf die dezentrale Datenhaltung verfolgen wolle, klare Verfahren zur Reduzierung der Fehlerquote zu finden. Dies gelte auch für gemeinsam nutzbare Tools zur automatisierten Datenpflege, sagen 46 Prozent der Befragten. Als zusätzliche Auswirkungen der

Separierung nennt jeder zweite Befragte, dass sich die Unternehmen bei der Vermarktung ihrer Angebote unnötige Fesseln anlegen und Isolierungstendenzen der Geschäftsbereiche verstärkt werden.

### **Dynamik kaum beachtet**

„Vielfach wird außer Acht gelassen, dass Kundendaten sehr dynamisch sind, weil sie sich permanent ändern“, gibt Kraus zu bedenken. Gelingen es den Verantwortlichen, alle Änderungen zentral zusammenzuführen, würden die Informationen auch deutlich aktueller.

Die Unternehmen ständen deshalb vor der Notwendigkeit, erstens sämtliche Kundendaten zu konsolidieren und zweitens Abläufe zu entwickeln, die ein einheitlich hohes Qualitätsniveau über alle bestehenden Datenbanken hinweg gewährleisten. „Kunden- und Materialstammdaten haben nach eigenem Bekenntnis fast aller Unternehmen einen enorm hohen Wert“, berichtet der Omikron-Manager. „Aber trotzdem wird oft wenig dafür getan, diese Werte auch ausreichend zu schützen und nutzbar zu machen.“ (ba)

Sonderdruck aus **COMPUTERWOCHE 51-52/2010** für \_\_\_\_\_

## **Omikron Data Quality GmbH**

**Pfälzerstr. 35**

**75177 Pforzheim**

**Telefon: +49 7231 / 12597 280 0**

**www.omikron.net**

