

## **Methodenstreit im Datenqualitätsmanagement?**

Ökonomische Interpretation eines aufstrebenden Marktsegments

Jan Hübner, [jh@tiq-solutions.de](mailto:jh@tiq-solutions.de)

Nach einer kürzlich erfolgten Analyse von Media Meter befindet sich das Thema Datenqualitätsmanagement (DQM) in den deutschen Medien noch tief im „Dornröschenschlaf“. Dennoch wird immer bewusster, dass – unabhängig von der Branche und im Zusammenhang mit den unterschiedlichen unternehmerischen Herausforderungen – der zu erzielende Unternehmenserfolg wesentlich davon abhängt, wie man die in IT-Systemen verwalteten Informationen aus qualitativer Sicht zu managen versteht bzw. überhaupt bereit ist. Vorreiter sind in dieser Hinsicht eindeutig die Anwender von CRM-Systemen, offensichtlich, 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 z.B. für das öffentliche Image einer Firma erkennbar wird. Sukzessive wird die Notwendigkeit verstärkter DQM-Anstrengungen aber auch für alle anderen Unternehmensbereiche als wichtiger Kosten- und Wettbewerbsfaktor betrachtet.

Viel unklarer ist hingegen selbst für diejenigen, die den Sinn von DQM inzwischen anerkannt haben, das eigentliche methodische Herangehen. Während jene, die mitten in ihrer Projektarbeit plötzlich auf das Thema stoßen, sich in der Regel auf einen – strategisch gesehen – recht konzeptionslosen und mit einem sehr hohen händischen Anteil behafteten „Hau Ruck“-Aktionismus einlassen, haben andere Akteure bereits den Faktor Nachhaltigkeit stärker im Blick, der mittelfristig einen wesentlich größeren Einspareffekt generiert.

### ***Symptombehandlung versus Ursachenorientierung***

Und in diesem Spannungsfeld herrschen heute zwei zentrale Paradigmen vor: Einerseits der symptomorientierte Ansatz, der sich an der kurzfristigen Beseitigung der Datenqualitätsmängel mittels dafür entwickelter Softwarewerkzeuge orientiert. Andererseits eine stärker an den Ursachen dieser Datenmängel ausgerichtete Methodik, welche sich zwar ebenfalls solcher Softwarewerkzeuge bedient, allerdings in einem breiteren methodischen Kontext, der eine Wiederholung solcher Datenmängel auszuschließen vermag. Allein die ursachenorientierte, nachhaltige Perspektive sichert dabei wirklich einen mittel- bis langfristig positiven Kosten- bzw. Wettbewerbseffekt für das betreffende Unternehmen.

Jene Anbieter jedoch, die ihre DQM-Softwarepakete durch Zukauf oder Integration diverser Teillösungen inzwischen zu preislich überzogenen, funktionell überfrachteten und dazu unflexiblen Pauschalsystemen aufgebauscht haben, präsentieren diese heute als die Methode selbst, als ultima ratio des DQM schlechthin. Zwar sind erforderliche Werkzeuge zur Analyse, Vereinheitlichung, Bereinigung usw. integriert. Doch indem sie sich - wohl vertrieblich motiviert - als spielend leicht zu bedienende Gesamtlösungen präsentieren und damit den ganzen Problemgehalt regelrecht ver-

harmlosen, reduzieren sie sich selbst - aus methodischer Sicht - auf einen symptom-bezogenen Ansatz. Die Herkunft der meisten dieser Systeme aus dem Data Warehouse- bzw. Business Intelligence-Umfeld spiegelt sich noch heute in ihrer Architektur wider, die damit zu einem ernsthaften methodischen Hindernis wird.

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 Endprodukts. Ein so ausgerichtetes Qualitätsmanagement will auch Informations-„Produkte“ von den innerbetrieblichen Akteuren (Erfasser, Verwalter bzw. Nutzer von Daten) entsprechend behandeln wissen. Eine hohe Datenqualität wird demnach durch einen wohldefinierten „Produktionsprozess“ sichergestellt, gemanagt über den kompletten Lebenszyklus der Informations-„Produkte“.

Die Softwarepakete hingegen sind in ihrer Reduktion auf sich selbst lediglich darauf ausgerichtet, die Daten z.B. 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 z.B. an dieser Schnittstelle zwischen operativen und dispositiven Systemen fest und garantieren damit Lizenzeinnahmen und gegebenenfalls Wartungs- und Beratungsleistungen für die Softwarepaket-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 Datenqualitätsmanagements adäquaten Unternehmenskultur jedenfalls haben solche Verfahren nicht ansatzweise zu bieten. Diese würde nämlich verlangen, die Aufwendungen für DQM mittel- bis langfristig wieder stark zu senken, weil eine solche auf Nachhaltigkeit bezogene Kultur die damit verbundenen Erfordernisse einmalig einer Lösung zuführt bzw. die Methodiken allmählich verinnerlichen kann.

### ***Pauschallösung versus problemspezifisches Herangehen***

Nun könnte man freilich argumentieren, dass sich diese hier kritisch betrachteten Softwarepakete in ein mehr ganzheitliches methodisches Vorgehen mit stärkerem Ursachenbezug als geeignete Hilfsmittel integrieren ließen. Aber auch dies muss an der unflexiblen Struktur 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. Das wäre in etwa so, als ob man eine

Fabrik auf die grüne Wiese setzt, ohne schon einigermaßen zu wissen, was man herstellen will - und was der Markt eigentlich verlangt.

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 z.T. 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 und somit womöglich entscheidende Wettbewerbsvorteile unnötig verloren.

### ***Notwendigkeit flexibler Steuerungssysteme***

Wenn Datenqualitätsmanagement nicht in eine Sackgasse führen soll, dann ist insofern vor allem bei den Lösungsanbietern, aber auch in den Beratungshäusern sowie in den Anwenderunternehmen selbst ein Umdenken erforderlich. Notwendig wird ein sowohl bezüglich der Werkzeugeinbindung als auch der Maßnahmenableitung offenes und flexibles Steuerungssystem, welches auf der Basis einer gehaltvollen Analyse den unternehmensspezifischen Lösungsansatz prozessorientiert, qualitätsgerecht und dennoch kreativ zu gestalten erlaubt.

Dies wird - aus mikroökonomischer Sicht - auch erhebliche Konsequenzen für die Marktstruktur in diesem Segment haben, weil die in der Regel kleinen Spezialwerkzeuganbieter dabei nicht so sehr Gefahr laufen müssten, von den großen, unflexiblen Paketen geschluckt und schließlich zu einem „Rädchen im Getriebe“ eines methodisch bedenklichen, weil weitgehend symptomorientierten Vorgehens degradiert zu werden.

Der Nutzen liegt klar auf der Hand: Die Anwenderunternehmen selbst werden daraus erhebliche Vorteile ziehen, weil sich die unternehmensspezifische, ganzheitliche und damit nachhaltige Methode auf diese Weise entschiedener durchsetzen kann. Und diese bietet nun einmal schon mittelfristig eine wesentlich günstigere Kostenalternative.