



STAMMDATENMANAGEMENT (MDM) – BASIS FÜR EFFIZIENTES BUSINESS

EINMAL ANPACKEN, MEHRFACH PROFITIEREN

Wie wichtig heutzutage effizientes Stammdatenmanagement ist, zeigt folgendes Gespräch.

Produktmanager: „Dieser Fehler wird unseren Wettbewerber sicher freuen. Wie konnte es passieren, dass in unserem aktuellen Katalog die technischen Artikelinformationen nicht zum restlichen Inhalt wie etwa zu den Preisen und Bildern passen?“

Systemtechnik: „Die technischen Daten stammen aus einem anderen System als die betriebswirtschaftlichen. Zudem kommen die Grafiken aus der Bilddatenbank. Bei der Zusammenführung sind die technischen Schlüssel vermutlich falsch aufgelöst worden. Die Ursache hierfür suchen wir noch.“

Produktmanager: „Haften wir mit unseren Katalogdaten gegenüber unseren Zulieferern?“

Gespräche wie dieses kosten Zeit, Nerven und vor allem Geld. Das Gute daran ist, dass solche Gespräche und die damit verbundenen Probleme vermieden werden können. Die Lösung hierzu lautet „Stammdatenmanagement (MDM – Master Data Management)“.

LÖSUNGSANSATZ MIT MDM

Das Thema Stammdatenmanagement (Master Data Management, kurz MDM) ist nicht neu und wird sowohl von der IT als auch vom Geschäftsbereich meist als mühsam empfunden. Dabei kann ein Unternehmen heute ohne ein effektives Stammdatenmanagement

nicht mehr korrekt und wirtschaftlich arbeiten. MDM bildet die Grundlage für die Abwicklung sämtlicher Kernprozesse und ist entscheidend für die Qualität der erzielten Ergebnisse. Ein schlechter Umgang mit den Stammdaten, der früher bei einer überschaubaren IT-Landschaft vertretbar gewesen sein mag, wirkt sich heute nachteilig und ganz massiv auf den Unternehmenserfolg aus. Anforderungen an das Business und die damit verbundenen Geschäftsprozesse werden komplexer, während in gleichem Maße die Komplexität der IT-Systemlandschaft zunimmt. Dabei werden die Daten verteilt und redundant in einzelnen Silos

vorgehalten, was dazu führt, dass die Informationen oft gar nicht oder zu spät, in unpassender Form, lückenhaft oder falsch für den entsprechenden Geschäftsvorfall zur Verfügung stehen. Besonders herausfordernd wird es, wenn etwa bei einer Umstrukturierung im Unternehmen oder bei Zukäufen schnell viele andere, nicht immer disjunkte Daten in unterschiedlichsten Formaten und Qualitäten hinzukommen. Der Nutzen von Informationen im Unternehmen kann nur so gut sein, wie deren Verfügbarkeit in abteilungs- und unternehmensgrenzen-übergreifenden Geschäftsprozessen und die Qualität der zugrundeliegenden Datenhaltung dies zulassen. Fehlerhafte Stammdaten führen zwangsweise in den darüberliegenden Geschäftsprozessen zu suboptimalen oder gar fehlerhaften Entscheidungen. Lösungsansätze setzen dann oft an der falschen Stelle an, denn Ursachen fehlerhafter Geschäftsvorfälle sind zumeist schon bei den Stammdaten zu finden und nicht dort, wo der Fehler sichtbar wird.

AUSWIRKUNGEN VON MDM

Die Auswirkungen ohne ein gelebtes Stammdatenmanagement sind vielfach in Fachzeitschriften und der Presse zu lesen. Die Geschäftsprozesse liefern nicht die gewünschten Ergebnisse, was zu einer Abnahme der Produktivität und Effektivität führt. Kunden reklamieren Aufträge und stellen Forderungen, die Reputation des Unternehmens leidet langfristig. Zudem fallen intern erhöhte Kosten zur Fehleranalyse und -behebung an, der Druck, die Ursachen anzugehen, steigt. Analysen und Reports verlieren ihre Aussagekraft ohne valide Stammdaten und ohne die korrekte Zuordnung der Geschäftskennzahlen zu diesen. Die eigene Wettbewerbsposition ist stark gefährdet. Hinzu kommen zunehmend öffentliche Auflagen. Gemäß Compliancegesichtspunkten muss ein Unternehmen jederzeit in der Lage sein, die Korrektheit seiner Daten zu belegen, sowie transparent machen können, welche Daten einer getroffenen Entscheidung zugrunde lagen und wann diese Gültigkeit hatten. So muss etwa ein Energiedienstleister belegen können, zu welchem Zeitpunkt

welche Menge an Energie erzeugt und gehandelt wurde. Im schlimmsten Fall drohen Sanktionen durch den Gesetzgeber, sofern das Unternehmen dies nicht belegen kann.

Die Folgekosten ohne ein sauberes Stammdatenmanagement scheinen also zunehmend stärker ins Gewicht zu fallen als dessen Einsatz. Es stellt sich somit die Frage, warum seit Langem über das Thema diskutiert wird, aber viele Unternehmen erst jetzt anfangen, diese Herausforderung anzugehen. Im Wesentlichen gibt es hierfür zwei Gründe, die im nächsten Absatz aufgeführt werden.

ORGANISATORISCHE BEDEUTUNG VON MDM

Zum einen ist dies aus fachlicher Sicht das gereifte Bewusstsein im Hinblick auf das gesamte Thema und dessen organisatorische Bedeutung im Unternehmen. MDM stellt keine reine Softwarelösung dar, die man einfach installieren kann und damit die Lösung der Probleme erhält. Vielmehr steht MDM für eine Disziplin, die sowohl von der IT als auch von den Fachabteilungen gemeinsam ausgeübt und gelebt werden muss. Ist ferner den operativ Beteiligten der Gesamtkontext bekannt und transparent, in welchen Geschäftsvorgängen die eigene Datenbearbeitung sich später auswirkt, wird die Datenqualität höher

ausfallen. Vor allem aber stehen nicht mehr allein die Daten und deren Qualität im Mittelpunkt, sondern richtigerweise die Geschäftsprozesse, welche auf diese zugreifen. Sinn macht hierbei die organisatorische Verankerung einer steuernden Stelle über Abteilungsgrenzen hinweg, welche sowohl IT- als auch Fach-Know-how vereint. Bei der Frage nach den Kosten und der Messbarkeit wird bei der Erstellung des Business Case für eine MDM-Initiative nicht mehr rein die IT-Sicht betrachtet, was das Controlling und die Rechtfertigung dem Management gegenüber deutlich vereinfacht.

Zum anderen bewirkt aus technischer Sicht die zunehmende Etablierung serviceorientierter Architekturen (SOA) in den IT-Abteilungen eine Begünstigung bei der Orientierung an den fachlichen Aufgaben. SOA erleichtert die Integration von bestehenden Systemen und Funktionen für die Ausübung der Geschäftsprozesse, sodass der Anwender sich nicht mehr um die zugrundeliegende Technik kümmern muss. Besonders lohnend ist dabei ein Business Process Management (BPM) System, welches noch stärker eine Prozessorientierung durch benutzergeführte Workflows ermöglicht. Mithilfe von BPM können die Stammdatenprozesse gesamtheitlich und flexibel gemäß dem darüberliegenden realen Geschäftsvorfall abgebildet und dem Anwender

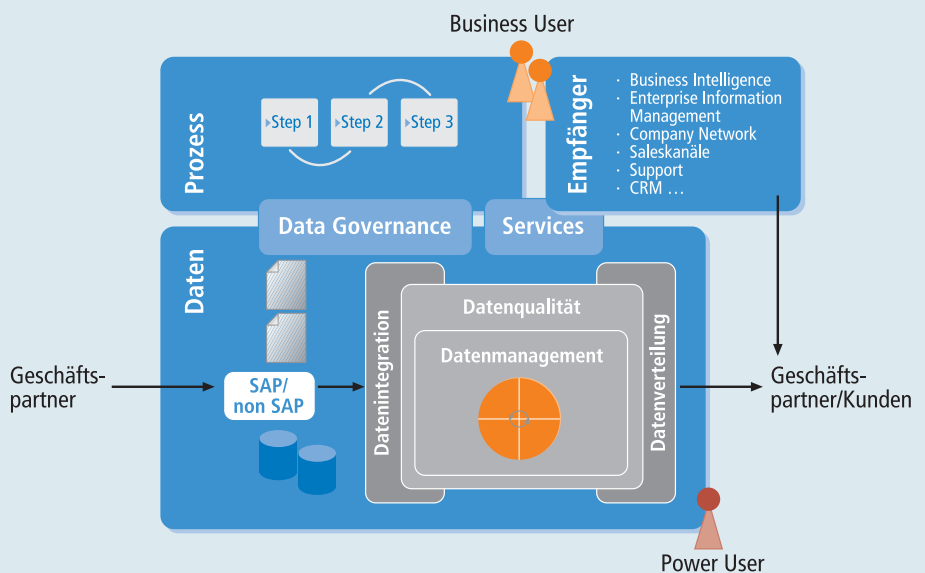


Abbildung 1: Positionierung von MDM in Unternehmen

die korrekten Informationen im richtigen Prozessschritt zur Verfügung gestellt werden, ganz gleich, wo diese physikalisch abgelegt sind. Ein entsprechendes Regelwerk ermöglicht ein situatives Verzweigen im Prozess. Somit wird über den gesamten Wertschöpfungsprozess hinweg mit validen Stammdaten gearbeitet und für deren Konsistenz gesorgt – dies gilt bei der Erfassung ebenso wie bei der Bearbeitung der jeweiligen Daten. Letztendlich haben auch die angebotenen MDM-Softwaremodule am Markt einen Reifegrad erreicht, der einen ernsthaften produktiven Einsatz guten Gewissens befürworten lässt.

WACHSTUM DES MDM-MARKTS

Dass Unternehmen nun verstärkt nicht nur darüber diskutieren, sondern MDM-Initiativen aufsetzen und das Thema angehen, spiegelt sich deutlich am Markt wider. Das Wachstumspotenzial des MDM-Markts (Software und Dienstleistung) wird weltweit durchgängig bis 2013 bei einer durchschnittlichen jährlichen Wachstumsrate von 15 bis 20% gesehen¹. Für den europäischen Markt liegen die Prognosen nach Gartner sogar bei bis zu 25%². Bildet man einen Mittelwert über unterschiedliche Studien und Analysen für das Marktvolumen 2013, so kann mit einem realistischen Wert von weltweit etwa 2,5 Mrd. € gerechnet werden. Besonders im Raum D/A/CH wird man aktiv: So wird hier MDM auch 2011 zum wiederholten Mal in Folge als zweitwichtigstes IT-Thema angesehen³.

STAMMDATENMANAGEMENT – WAS DARUNTER FUNKTIONAL ZU VERSTEHEN IST

Stammdaten wirken sich folglich auf sämtliche Geschäftsprozesse und alle Ebenen eines Unternehmens aus: von der Datenpflege und -verteilung bis hin zur Entscheidungsfindung sowie Rechenschaftslegung nach außen.

Typische Stammdatenobjekte sind etwa Produkte, Kunden und Lieferanten, in wachsendem Ausmaß aber auch Verträge, Organisationen, Standorte und ganz individuelle Cluster von Businessentitäten

je Geschäftsbereich und Branche. Diese zeichnen sich dadurch aus, dass sie sich über längere Zeit hinweg nicht verändern und beschreibenden Charakter aufweisen. Anders, als es bei Bewegungsdaten der Fall ist, die den Stammdaten zugeordnet werden. So hat etwa das Stammdatenobjekt Lieferant einen bestimmten Umsatz pro betrachteten Zeitraum. Ferner müssen die entsprechenden Stammdatenobjekte zunehmend miteinander in Relation gesetzt werden, um eine korrekte Informationsbasis für Unternehmen bereitzustellen.

Solch eine Datenbasis sollte immer die aktuellsten Stammdaten eindeutig und redundanzfrei vorhalten, in Form der sogenannten „Golden Records“, um sämtliche hiermit verbundene Anwendungen und Prozesse jederzeit zur Verfügung stellen zu können. MDM beschreibt somit die Tätigkeiten rund um die Erfassung, Pflege, Aufbereitung und Nutzung der Stammdaten in einem Unternehmen und über dessen Geschäftsgrenzen hinweg. Die organisatorische Verankerung und Ausübung dieser Aufgaben werden aktuell durch den Begriff der Data Governance stark fokussiert.

MDM muss demnach folgende technische Aspekte leisten.

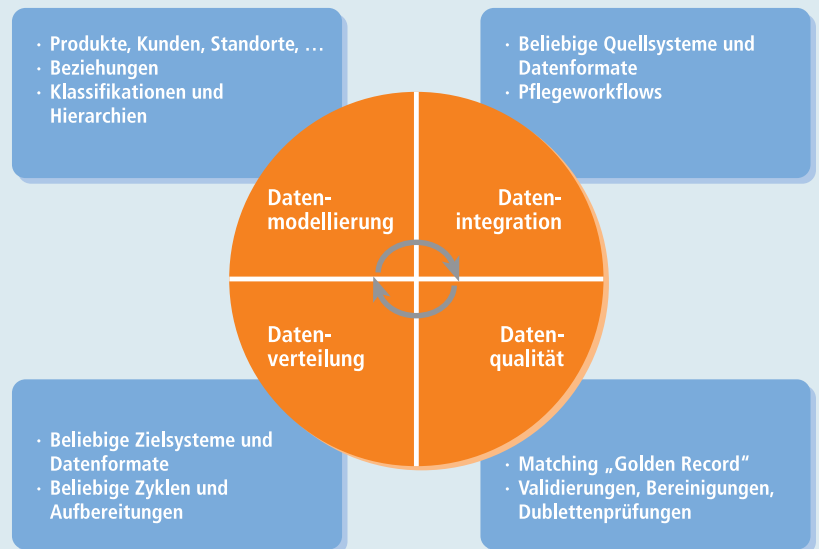


Abbildung 2: Technische Sicht auf ein MDM-System

DATENMODELLIERUNG MEHRERER STAMMDATENOBJEKTE

Die aufzubauende Datenbasis muss in richtiger Granularität Daten bereitstellen und sollte nur Daten beinhalten, die auch in mehreren Systemen und Geschäftsvorfällen relevant sind. Die Modellierung eines umfassenden Datenmodells mit allen relevanten Stammdatenobjekten, Attributen sowie Relationen ist technische Grundlage.

DATENINTEGRATION

Da Stammdaten bereits in verschiedensten Anwendungen wie in Silos gehalten werden oder von Geschäftspartnern stammen, müssen Werkzeuge bereitgestellt werden, um diese Daten abziehen und im richtigen Format an zentraler Stelle abzulegen. Solch eine zentrale Datenbasis wird als Stammdatenrepository bezeichnet und lässt sich technisch in unterschiedlichster Form realisieren. Bei der Integration der Daten spielen Datenformate und Transformationsregeln eine große Rolle.

DATENQUALITÄT

Damit Stammdaten nicht nur in der richtigen Form, sondern auch in richtiger Qualität zur Verfügung stehen, umfasst Stammdatenmanagement darüber hinaus Werkzeuge zur Qualitätsverbesserung

¹Gartner 09/2010: Magic Quadrant for MDM of Product Data. ²Computerwoche 07/2010: Chaos in der Stammdatenhaltung. ³Capgemini 2010: IT-Trends 2010.

der Daten. Hierunter fallen unter anderem die Dublettenprüfung von redundanten Datensätzen, die Validierung von fachlichen und technischen Prüfregele sowie Adressprüfungen. Im Idealfall werden Stammdaten analysiert und daraus Berichte zur Verbesserung erzeugt. Einige dieser Funktionen können direkt bei der Integration der Daten angewendet werden.

DATENVERTEILUNG

Die Bereitstellung der Daten gehört zu einem der wichtigsten Aufgabenbereiche eines MDM-Ansatzes. Die Informationen müssen in den unterschiedlichsten Anwendungen und Prozessen im Zugriff sein – dies wird mithilfe von Webservices ermöglicht und folgt somit dem Ansatz einer SOA. Ebenfalls müssen Stammdaten über Exporte verteilt werden können, um die Verfügbarkeit der Golden Records auch abseits vom Prozess in anderen Systemen sicherzustellen. Besonders wichtig ist das Vorhalten der Schlüsselinformationen der Stammdatensätze in den Quell- und Zielsystemen, um Änderungen fortschreiben zu können, damit überall mit den korrekten Daten gearbeitet wird.

UNSER LEISTUNGSPORTFOLIO

Die ISB AG kann in ihren Kernbereichen Public und Industrie auf mehr als 15 Jahre Erfahrung im Bereich Stammdatenmanagement zurückgreifen. Dabei liefern wir nicht nur ein breites technologisches Fachwissen, sondern zeichnen uns vor allem durch unser fundiertes Branchen- und Prozess-Know-how aus. Somit können wir unseren Kunden ganzheitliche Lösungen aufzeigen und diese von der ersten Idee bis hin zum erfolgreichen Projektabschluss begleiten. Das gilt speziell für die Automobilbranche, in der wir unsere Expertise in zahlreichen Großprojekten unter Beweis stellen.

Insbesondere für den Automotive Aftermarket haben wir zusammen mit unseren Kunden Lösungen für ein branchenweites Stammdatenmanagement rund um das Thema Fahrzeug- und Ersatzteilstammdaten entwickelt und umgesetzt. Die Lösung hat sich als Branchenstandard etabliert und ermöglicht das effiziente Zusammenarbeiten von Zulieferern, Herstellern, Händlern und Endkunden. Das stärkt deren Wettbewerbsposition. Weitere Informationen können Sie dem Aftermarket-Artikel in dieser Ausgabe entnehmen.

Dabei ist die oben angeführte Lösung anfänglich mittels Individualsoftwareprogrammierung umgesetzt worden. Die Entwicklung in diesem und anderen unserer Projekte zeigt aber, dass der Trend in Richtung Standardisierung der IT-Softwaremodule geht. Ein Trend, der sich so auch im gesamten Marktsegment nachvollziehen lässt.

Die ISB AG hat ihre Strategie deshalb früh darauf ausgerichtet, Standardkomponenten in ihr Leistungsportfolio zu integrieren. MDM nutzen wir zur Generierung einer korrekten und vertrauenswürdigen Datenbasis. Dies dient dann als Enabler für die eigentlichen Treiber Ihres Business, die alltäglichen Geschäftsprozesse. Eine Geschäftsprozessorientierung kann gemäß SOA sehr gut durch das Zusammenspiel von MDM und BPM sowie unserem speziellen Vorgehensmodell hierzu erreicht werden. Die saubere Datenbasis ist ferner eine Voraussetzung für Business Intelligence, um korrekte Berichte und Analysen anzufertigen und damit richtige Entscheidungen treffen zu können.

Treffen auch Sie die richtige Entscheidung und packen Sie nun das wichtige Thema MDM zusammen mit uns an. Denn ganz gleich, ob alte oder neue Technik: Wir stehen seit über 15 Jahren für erfolgreiches Stammdatenmanagement und liefern Ihnen den erfolgversprechenden Wettbewerbsvorteil – unser Know-how und unsere Erfahrung.

Sie wissen jetzt nicht, wo Sie anfangen sollen? Keine Sorge! Reduzieren Sie die Komplexität, indem Sie klein anfangen mit einem isolierten Datenbereich, etwa dem Produktstamm. Holen Sie die Stakeholder früh mit an Bord, verankern Sie das Thema in der Organisationsstruktur und sorgen Sie für schnell realisierbare Erfolge, um dann weitere Geschäftsbe- reiche anzugehen.

Wir helfen Ihnen gerne dabei.

Holger Feigenbutz,
Business Development Manager ■

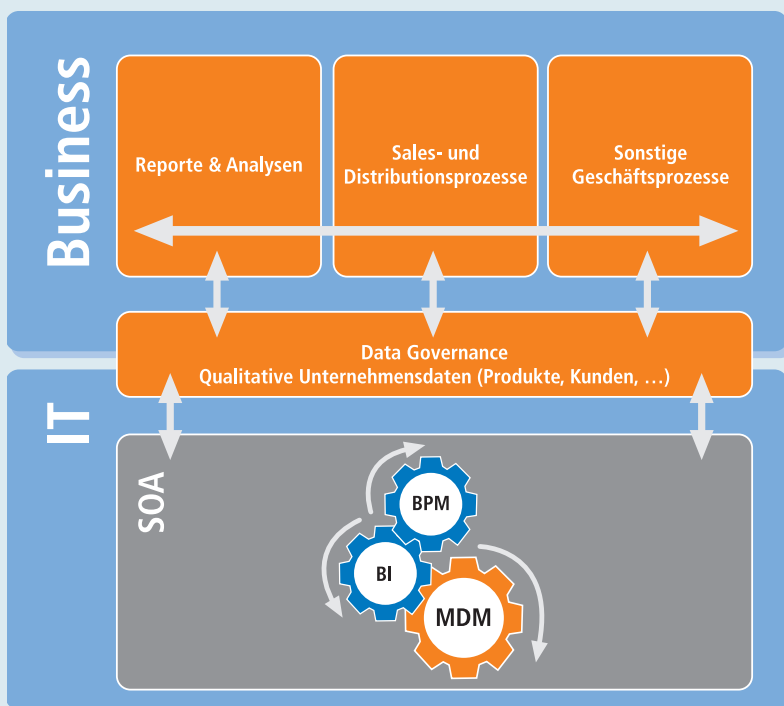


Abbildung 3: MDM – Basis für effizientes Business