

**HERAUSFORDERUNG:**

Die optimale Nutzung von Daten in einem Unternehmen stellt einen wichtigen strategischen Wettbewerbsvorteil dar. Dabei spielt die Datenqualität eine entscheidende Rolle.

Ständige Änderungen am Datenbestand, eine inkorrekte Erfassung sowie komplexe IT-Landschaften sind eine konstante Herausforderung für die Datenqualität.

Dies führt häufig dazu, dass die Qualität der genutzten Daten nur schwer eingeschätzt werden kann und eine schnelle Reaktion auf auftretende Datenqualitätsprobleme unmöglich wird.

**ZIELE:**

- Bereichsübergreifende Transparenz der Qualität der Daten
- Einfache Umsetzung von Prozessen zur Sicherung der Datenqualität
- Nutzen der hohen und durchgängigen Datenqualität als Wettbewerbsvorteil

**LÖSUNG:**

Einsatz einer integrierten Plattform zur übergreifenden Sicherung der Datenqualität, die ein durchgängiges Monitoring und Reporting gewährleistet.

Mit Informatica Data Quality und dem Know-how von Infomotion verbinden sich langjährige Erfahrung und Best Practices aus dem Datenmanagement zur unternehmensweiten Sicherung der Datenqualität.

## Datenqualitätsmanagement

### Mit den richtigen Kundendaten zum Abschluss kommen

Daten stellen in einem Unternehmen einen wertvollen Rohstoff dar, von dessen Nutzung der Unternehmenserfolg in hohem Maße abhängt – von der Darstellung im Management-Reporting bis hin zur Nutzung im Rechnungswesen und im Vertrieb. Alle diese Einsatzszenarien benötigen Daten als Grundlage, deren Qualität die Ansprüche der Nutzer erfüllt und die so ein fachbereichsübergreifendes Datenqualitätsmanagement erforderlich machen.

### Datennutzung in Vertriebskampagnen

Im Bereich Vertrieb und Marketing bilden Kunden- und Interessentendaten die Grundlage für die Durchführung von Kampagnen. Deren Erfolg hängt davon ab, dass

- ein vollständiges Bild der Kunden existiert,
- die richtigen Empfänger angesprochen werden,
- die Ansprache fehlerfrei erfolgt und
- die Empfänger die Werbebotschaft erhalten.

Die initiale Erfassung der Kunden- und Interessentendaten erfolgt heute über viele Kanäle, von der Eigenerfassung durch den Kunden im Web über Außendienstmitarbeiter und interne Call Center hinweg bis hin zu externen Dienstleistern. Bereits hier werden Daten häufig nicht vollständig oder fehlerhaft erfasst. Um diese Daten für Kampagnenzwecke nutzbar zu machen, wird heute ein großer manueller Aufwand betrieben, der die Kosten der einzelnen Aktion in die Höhe treibt. Trotz des hohen Aufwandes bleibt die Datenqualität jedoch oft hinter den Erwartungen zurück.

In unserem Fallbeispiel aus der Projektpraxis nutzt ein Konsumgüterhersteller für seine Vertriebskampagnen die Daten aus einem ERP-System, die Daten von Interessenten aus dem hauseigenen Webshop sowie die Daten der Außendienstmitarbeiter aus der Webanwendung salesforce.com. Bisher werden diese Daten aus den Quellsystemen extrahiert und in einer Abteilungsdatenbank zusammengeführt. Dort werden die Kunden- und Interessentendaten von der Fachabteilung im Vertrieb manuell auf Vollständigkeit und Dubletten geprüft. Allerdings werden weiterhin Kunden doppelt angeschrieben und die Retourenquote beträgt ca. 10%.

### Zentralisierte Datenqualität im Data Warehouse

Bei der Behebung von Datenqualitätsproblemen werden der Anwender, der Nutzen und die damit verbundenen Geschäftsprozesse in den Vordergrund gestellt. Ausgehend von den Prozessen werden die Entitäten mit dem größten Einfluss für die Datenqualität identifiziert und deren wichtigste Qualitätsmerkmale definiert. Im ersten Schritt wurden deshalb diese Kernentitäten in der Abteilungsdatenbank und den Quellsystemen einem Data Profiling unterzogen, um die Qualität der Daten erstmalig objektiv bewerten zu können.

Um frühzeitig einen größtmöglichen Nutzen zu realisieren, wurden die identifizierten Qualitätsprobleme im Rahmen einer Kosten-/Nutzenbetrachtung priorisiert.

# INFORMATICA®

Informatica ist mit mehr als 4.200 Kunden der führende unabhängige Anbieter von Datenintegrationslösungen und etablierter Standard für Datenqualitätslösungen. Die Informatica Datenintegrationsplattform ermöglicht es Unternehmen, ihre gesamten Daten nach Bedarf zu integrieren, zu bereinigen und darauf zuzugreifen.

Auf Basis des Profiling wurden konkrete Maßnahmen abgeleitet, um die Einhaltung der gewünschten Qualität sicherzustellen. Vorgefertigte Regeln der Informatica Data Quality Plattform wurden eingesetzt

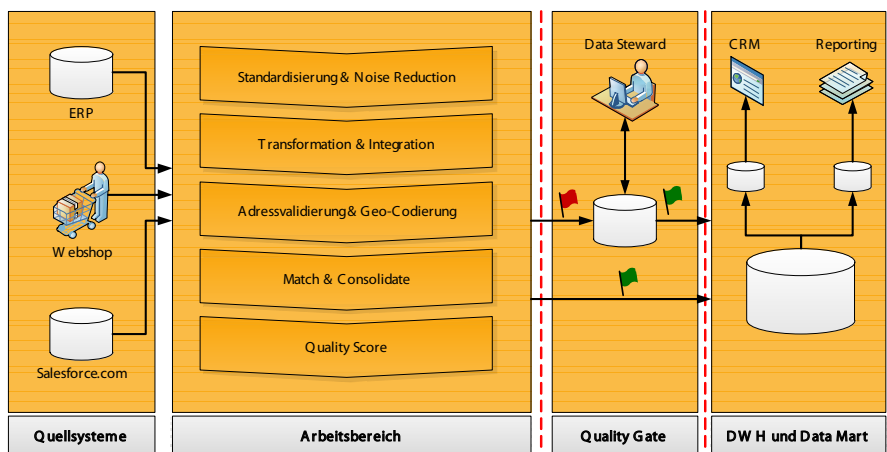
- zur Standardisierung und zum Entfernen von überflüssigen Leer- und Sonderzeichen (Noise Reduction),
- zur Validierung und Korrektur von Adressdaten (Informatica Address Doctor),
- zur automatischen Erkennung und Konsolidierung von Duplikaten (Match & Consolidate),
- zur Berechnung eines Qualitäts-Score.

Auf diese Weise konnten 95% der fehlerhaften und doppelten Daten automatisch korrigiert und konsolidiert werden. Alle Daten mit einem ausreichend hohen Score passieren anschließend das Quality Gate und werden ins Data Warehouse übernommen.

Die manuelle Bearbeitung der verbleibenden 5% erfolgt über eine Weboberfläche direkt durch den Data Steward im Fachbereich. Die flexible, rollenbasierte Zugriffskontrolle erlaubt dem Fachbereich darüber hinaus, selber Regeln zur weiterführenden Validierung oder Bereinigung seiner Daten zu definieren. Dies geschieht eigenständig oder in Zusammenarbeit mit den Entwicklern.

# INFOMOTION

INFOMOTION gehört zu den führenden deutschen IT-Beratungsunternehmen im Bereich anspruchsvoller Business Intelligence Lösungen (BI). Erfahrene Berater und Entwickler realisieren maßgeschneiderte BI-Lösungen deren Basis immer qualitätsgesicherte Daten bilden. INFOMOTION unterstützt dabei den gesamten Lifecycle von Business Intelligence Projekten. Von der BI-Strategie über IT-Consulting bis zur Applikationsbetreuung.



Auf Basis der Profiling-Ergebnisse wurden Qualitätskennzahlen und Scorecards abgeleitet, anhand derer die Fachseite die Datenqualität kontinuierlich überwachen und aufrechterhalten kann. Das Monitoring geschieht mit Hilfe von Dashboards in einem Webportal.

Aufgrund der Erfahrungen von Infomotion im Bereich des Datenmanagements und mit dem Einsatz von Informatica Data Quality ist es gelungen, die ursprünglichen Daten zu veredeln und als hochwertige Ressource nutzbar zu machen. Die Erfolgsquote der Marketing- und Vertriebskampagnen konnte deutlich verbessert sowie ein weitaus positiveres Feedback der Kunden erzielt werden.

Für weitere Informationen zum Thema Data Quality stehen Ihnen unsere Ansprechpartner Andreas Gump (andreas.gump@infomotion.de) und Markus Enderlein (markus.enderlein@infomotion.de) gerne zur Verfügung.

# INFORMATICA®

Informatica GmbH, Lyoner Straße 15, 60528 Frankfurt am Main  
Tel.: +49 69 92 88 09-0 Fax: +49 69 92 88 09-500 www.informatica.com/de

Informatica Niederlassungen weltweit: Australien · Belgien · China · Deutschland · Frankreich · Großbritannien · Irland · Japan · Kanada · Korea · Niederlande · Schweiz · Singapur · USA

©2011 Informatica Corporation. Alle Rechte vorbehalten. Informatica, das Informatica Logo, Informatica PowerCenter, Informatica Data Quality, Informatica Data Explorer und PowerExchange sind Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen von Informatica Corporation in den Vereinigten Staaten und im rechtlichen Sinne weltweit. Alle anderen Firmen- und Produktnamen sind Markennamen oder Warenzeichen der entsprechenden Unternehmen.