

Datenqualität - kein Würfelspiel



**Ein Interview mit Roland Pfeiffer,
geschäftsführender Gesellschafter der Uniserv GmbH**

Alle in diesem Dokument verwendeten Firmen-, Produktnamen und Logos sind Handelsnamen und/oder eingetragene Warenzeichen der jeweiligen Unternehmen.



ADDRESS DATA QUALITY

Data Warehousing-, CRM- und ERP-Projekten gemeinsam ist der jeweils ganzheitliche Ansatz. Ziel ist es, unternehmensweit eine wesentlich verbesserte Grundlage und Unterstützung zu schaffen, um zu treffende Entscheidungen, Prozesse und operative Maßnahmen qualitativ zu untermauern und kompetent abzuschließen.

• Trotz vieler Negativbeispiele - gerade im Bereich Kunden- und Interessentendaten - ist das Problembewusstsein in Bezug auf Datenqualität immer noch unterdurchschnittlich ausgeprägt. Welche Gründe sehen Sie?

Pfeiffer: Der Qualität bei Kundendaten kommt in der Tat eine herausragende Rolle zu. Im Gegensatz zu den meisten anderen Daten besitzen sie nämlich einen Wert an sich. Leider bleibt festzustellen, dass in vielen Anwendungen die Datenqualität oft extrem dürftig ist und mit unzuverlässigem Datenmaterial

"Leider bleibt festzustellen, dass in vielen Anwendungen die Datenqualität oft extrem dürftig ist."



Roland Pfeiffer,
Geschäftsführender Gesellschafter
der Uniserv GmbH

gearbeitet wird, weil häufig inkonsistente, falsche, veraltete und unvollständige Daten oder Redundanzen vorliegen. Diese Mängel wirken sich zwangsläufig als Problemquellen aus und beschädigen alle Prozesse, in die sie eingebunden sind.

• Warum eigentlich ist Datenqualität heute wichtiger denn je?

Pfeiffer: Datenqualität ist kein Würfelspiel und auch kein Modethema sondern Ausdruck absoluter Notwendigkeit. Während sich das Bewusstsein um Datenqualität in traditionellen Anwendungen wie Direkt-, Dialog- oder One-to-One-Marketing - hier meist unter dem Begriff Adressenmanagement subsummiert - bereits stärker durchgesetzt hat, wird die Bedeutung des Themas Adress- und Kundendaten bei DW-, CRM- und ERP-Initiativen bedauerlicherweise immer noch viel zu oft verkannt oder stiefmütterlich behandelt. Gerade innerhalb der genannten Anwen-

dungen, bei denen die Daten aus vielen unterschiedlichen Quellen, nicht kompatiblen Systemen oder aus dem Internet stammen, steht das Thema Datenqualität vor neuen Herausforderungen und gestiegenen Ansprüchen.

• Welche Einsatzszenarien deckt das Uniserv-Angebot ab?

Pfeiffer: Datenqualität bemisst sich am wirtschaftlichen Nutzen. Hier spielen unsere Softwarelösungen ihre Stärken aus. Unabhängig von der Anwendung kann Uniserv-Software praktisch überall dort zum Einsatz kommen, wo Datenqualität wichtig ist - im Online-Betrieb, innerhalb von Web-Applikationen oder im Batch. Der Vorteil für den Anwender liegt auf der Hand, für jede Anwendung und jeden Einzelfall kann er die passenden Programme auswählen, ohne auf Leistungs- oder Qualitätsmerkmale verzichten zu müssen. Ein weiterer Vorteil soll nicht unerwähnt bleiben: für eine schnelle, einfache Integration der Uniserv-Komponenten in die jeweilige IT-Umgebung und -Abläufe des Kunden bieten wir eine Vielzahl an Integrationslösungen.

• Mit welchen sonstigen Attributen ist das Uniserv-Angebot ausgestattet?

Pfeiffer: Die überwiegende Anzahl der von der Firma Uniserv angebotenen Systeme sind sogenannte Expertensysteme. In diesen Expertensystemen ist das komplette Wissen über die Qualität von Kunden- und Interessenten-Adressdaten eines bestimmten Landes integriert. Die Systeme enthalten neben den Programmsystemen auch den entsprechenden "content" in Form von landes- und sprachabhängigen Referenzdaten. Bei unseren Kunden unterscheidet sich das Geschäft im B2C- und B2B-Bereich in vielen Fällen ganz erheblich. Dies erfordert konsequenter Weise auch unterschiedliche Lösungsansätze zur Sicherstellung der Datenqualität. Uniserv ist einer der wenigen Anbieter, der dem Rechnung getragen hat und heute unterschiedliche Produkte für B2B und B2C anbieten kann. Dies alles verbunden



mit der Technologieführerschaft von Uniserv ermöglicht unseren Kunden einen schnellen ROI.

• Wie sehen Sie das Softwareangebot von Uniserv im Bereich unternehmensweiter Lösungen positioniert?

Pfeiffer: Gerade bei unternehmensweiten Überlegungen stellt sich häufig die Anforderung, Data Quality-Lösungen in den verschiedensten Systemen auf unterschiedlichen Plattformen sowohl in neue als auch in bestehende Systeme zu integrieren. Dadurch, dass unsere Lösungen auf allen Systemplattformen vom PC über UNIX und iSeries bis zum Mainframe zur Verfügung stehen, eignen sich die Uniserv-Systeme hervorragend für unternehmensweite Lösungen. Daneben bieten wir spezielle Lösungen für SAP®, Oracle® und Siebel®. Übrigens war Uniserv das erste Unternehmen, das mit seinem internationalen Data Quality-Angebot von SAP® zertifiziert wurde.

• Sie erwähnten gerade die internationale Ausrichtung von Uniserv!

Pfeiffer: Ja, für die internationale und globale Orientierung vieler Unternehmen sehen wir uns bei Uniserv gut aufgestellt. Fast alle unsere Systeme sind für den multinationalen Einsatz ausgelegt. Für Unternehmen, deren Kunden nicht überwiegend in einem Land beheimatet sind, gibt es neben der Möglichkeit, verschiedene Systeme pro Land lokal zu installieren, auch die Möglichkeit, Services über ASP zu nutzen. Uniserv selbst ist ebenfalls international orientiert. Wir haben ein umfangreiches internationales Partnernetzwerk in Europa und in den USA.

• Sehen Sie in Ihrem Angebot eine Differenzierung zwischen den eingangs von Ihnen erwähnten Lösungen für das Adressenmanagement und Enterprise-Wide-Solutions?

Pfeiffer: Ja, während das Thema Adressenmanagement in den Projekten doch überwiegend von rein operationalen Überlegungen getrieben wird, treten mit einem Enterprise-Wide-Ansatz überwiegend strategische Überlegungen in den Vordergrund. Hier geht es darum, mit Prozessen wie Data Quality, Data Enhancement und Data Clustering die technische Basis für den Single View of Customer zu schaffen.

• Wo sehen Sie bei Ihren Kunden die Schwerpunkte in der nahen Zukunft?

Pfeiffer: Das Thema Data Quality bekommt einen immer größeren Stellenwert. Maßnahmen gegen mangelhafte Datenqualität gehören bei neuen Projekten immer öfter bereits zum Standardprozess, um entsprechende Projektrisiken von vorneherein auszuschließen. Aber auch bei bestehenden Systemen werden solche Maßnahmen sehr häufig als Verbesserungspotential identifiziert und umgesetzt. Dabei sind insbesondere solche Lösungen im Focus, die nicht nur punktuell Maßnahmen durchführen, sondern die - wie die Lösungen von Uniserv - die Sicherstellung der Datenqualität als "Closed-Loop"-Prozess etablieren.

Herr Pfeiffer, vielen Dank für das Gespräch!

