



Regel #1: Stammdatenpflege

Armin Hanisch
Leiter Technik & Projektierung



Copyright © 2008 ADITO Software GmbH

Diese Unterlagen wurden mit größtmöglicher Sorgfalt hergestellt. Dennoch kann für Fehler in den Beschreibungen und Erklärungen keine Haftung übernommen werden. Wir sind für Feedback zu den Themen, Inhalten, aber auch noch vorhandenen Fehlern dankbar und würden uns freuen, Ihre Meinung zu hören. Alle in diesen Unterlagen aufgeführten Produkt- und Firmennamen sind unter Umständen Marken oder geschützte Zeichen der einzelnen Firmen. Ohne ausdrückliche schriftliche Einverständniserklärung der ADITO Software GmbH darf kein Teil dieses Dokumentes vervielfältigt oder in einer Datenverarbeitungsanlage gespeichert oder in diese eingelesen werden. Diese Einschränkung gilt unabhängig von Art und Weise der Datenerfassung. Alle Rechte vorbehalten.

Kontakt: info@adito.de oder 08743/9664-0

Über den Wert von Stammdaten

Ein britischer Wasserversorger schreibt bei einem Mailing einen Teil der Empfänger mit „Sehr geehrter Herr Verstorben“ an. Es wurde vor dem Versand nicht geprüft, ob die Adressauswahl gültig und korrekt war und es gab keinerlei Richtlinien zur Speicherung der Information, dass eine Person verstorben war.

Unter den zehn häufigsten Todesursachen befindet sich in den Vereinigten Staaten die mangelnde Qualität von Patienten- und Befunddaten (falsche Rezepte, unleserliche Angaben, falsche Etikettierung).

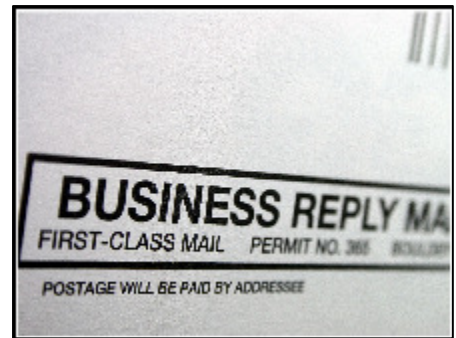
Dies sind nur zwei Beispiele für die Herausforderungen eines aktiven Stammdatenmanagements in modernen Unternehmensstrukturen. Immer komplexere Randbedingungen und immer kürzere Entscheidungszeiträume setzen aktuelle und sofort einsetzbare Stammdaten voraus.

In einer Studie der Aberdeen Group gaben 89% der befragten Unternehmen an, Probleme mit Ihren Stammdaten zu haben. Laut Angaben der Studie betreiben aber nur 17% der befragten Unternehmen ein aktives Stammdatenmanagement. Ziel dieses Vortrags ist es, die Vorteile eines solchen Vorgehens auszuzeigen. Stammdatenmanagement ist, wie sich im Lauf des Vortrags zeigen wird, ein kontinuierlicher Prozess und keine einmalige Aktion im Rahmen eines Projekts.

Neben dem Imageschaden, der einem Unternehmen wie oben geschildert durch problematische Stammdaten entstehen kann, sind auch die wirtschaftlichen Folgen zu berücksichtigen.

Experten schätzen, dass pro unvollständigem oder fehlerhaftem Stammdatensatz in einem Unternehmen Kosten von bis zu 200€ entstehen. Aus eigenen Erfahrungen wissen wir, dass mangelnde Stammdatenqualität die Übernahme von Bestandsdaten im Rahmen eines CRM-Projekts um ein Mehrfaches verzögert und hohe zusätzliche Kosten verursacht. Während viele Unternehmen gewillt sind, einen hohen Geldbetrag in Software zu investieren, um damit Probleme zu lösen, wird dem wirtschaftlichen Wert der vorhandenen Stammdaten und damit auch der Kundeninformationen viel zu wenig Beachtung geschenkt. Dies sind aber die eigentlichen Schätze, denn vollständige und aktuelle Stammdaten stellen einen enormen Wettbewerbsvorteil dar.

Phillip Powell, Professor für Information management an der Universität von Bath, drückt dies wie folgt aus: "Firms have always seen the data as the water that flows around the system. They have invested a lot in the system – the water pipes – without really recognising the value of the water."



Vorgehensweise

Es gibt eine ganze Reihe von Unternehmen, die mit einem Ansatz zum Management von Stammdaten und einem zentralen Konzept für deren Pflege gescheitert sind. Im Wesentlichen lassen sich die Ursachen dafür in die folgenden Kategorien einteilen:

- Management-Unterstützung fehlt

Ein Thema mit einer solch zentralen Bedeutung für die Informationsverarbeitung im Unternehmen bedarf zwangsweise der Unterstützung durch das Management. Ohne die Unterstützung der Leitungsebene lassen sich die unter Umständen nötigen Änderungen nicht durchsetzen oder anstoßen.

- Elfenbeinturm-Design

Viele Projekte in diesem Bereich sind relativ IT-lastig und werden auch aus dem Bereich der IT gestartet. Oft sind die Planungsteams in den Fachabteilungen bzw. der IT relativ weit vom operativen Tagesgeschäft weg und erhalten nicht alle Anforderungen, die ein Stammdatenmanagement erfolgreich machen würden.

- Organisationskultur nicht beachten

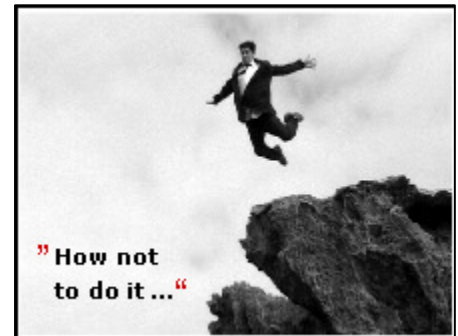
Die Beachtung der rein technischen Anforderungen und Gegebenheiten reicht nicht aus. Jede Organisation verfügt über eine eigene Organisationskultur, die auch und gerade im Bereich der Behandlung von Stammdaten zu beachten ist, soll ein solches Projekt erfolgreich durchgeführt werden.

- Kein Prozessdenken

Das aktive Management und die richtige Pflege von Stammdaten ist keine einmalige Aktion und wird nicht durch das Anwenden eines Software-Tools erledigt. Hier handelt es sich um einen kontinuierlichen Prozess, bei dem die reine IT nur ein Werkzeug darstellt.

- Tappen in die Software-Falle

Letztlich versuchen viele Unternehmen, organisatorische Probleme durch den Einsatz von Software zu lösen. Auch im Bereich CRM steht das „M“ für Management und nicht als „S“ für Software und damit zuallererst für ein Überdenken und Optimieren der Prozesse und Daten im Unternehmen.



Werkzeuge für die Stammdatenpflege

Das Set an Werkzeugen für ein Management und die Pflege von Stammdaten besteht nicht nur aus Software, sondern auch aus den entsprechenden Prozessabläufen, Definitionen und Verteilungsmechanismen für diese Stammdaten. Nachfolgend ein kurzer Überblick über die einzelnen Kategorien.

Stammdatenschablonen

Eine Stammdatenschablone (oder ein Schema für die einzelnen Stammdatenobjekte) definiert den Satz an Attributen, die zu jedem Objekt abgelegt werden. Diese müssen zuerst unternehmensweit gesammelt, analysiert und dann abgestimmt werden. Hierzu gehören neben einer eindeutigen und konsistenten Benennung auch Informationen über den Datentyp auf logischer Ebene und die Größe bzw. die diversen Wertebereiche dieser Stammdaten.

Anreicherungs- und Prüf-Tools

Dies ist eine Domäne der Software. Mit einer guten Unterstützung durch entsprechende Werkzeuge wird der Aufwand für die Validierung der Daten (z.B. Postadressen oder Telefonnummern, Teilenummern usw.) deutlich gesenkt. Holen Sie sich an dieser Stelle professionelle Hilfe der entsprechenden Anbieter, da diese über jahrelanges Know-how in den entsprechenden Bereichen verfügen. Sollten Sie Validierungs- und Prüfroutinen intern oder für interne Daten entwickeln, achten Sie darauf, dass auch die entsprechenden technischen Datenformat normiert sind, so dass unnötiger Konvertierungsaufwand entfällt.

Qualitätsmanagement-Prozess

Ein in Abstimmung mit allen Beteiligten erstellter Prozess für das Qualitätsmanagement der Stammdaten sichert die Qualität auch über einen längeren Zeitraum hinweg. Viele Datenbestände sind direkt nach einer Übernahme in ein neues System auf einem hohen Qualitätsniveau, das sich dann im Lauf der Zeit wieder deutlich verschlechtert. Weiter unten finden Sie einen generischen Vorschlag für einen entsprechenden Prozessablauf zur Datenpflege.

Verteilungsmechanismen

Die besten und aktuellsten Stammdaten nützen nichts, wenn diese den einzelnen Applikationen nicht zur Verfügung stehen. Wichtig ist daher die Schaffung von Verteilungsmechanismen (meist in Form von Schnittstellen), damit die Daten auch an Drittanwendungen weiterverteilt werden können. Zumindest sollte das CRM-System in der Lage sein, Stammdaten in einem definierten Austauschformat zu liefern oder anzunehmen.

Werkzeuge

Stammdaten-Schablonen

Anreicherungs- & Prüf-Tools

Qualitätsmanagement-Prozess

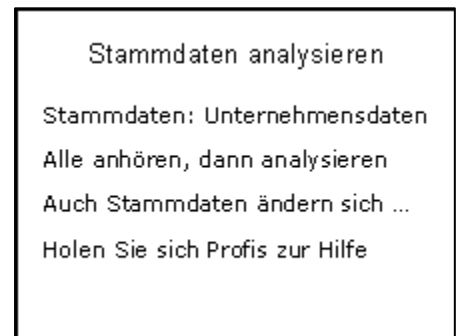
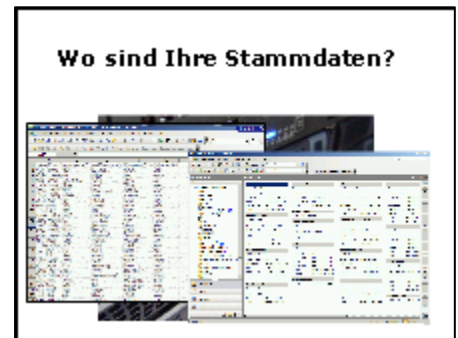
Verteilungsmechanismen

Stammdatenidentifikation

Vor der Pflege und dem Management der Stammdaten steht die Identifikation dieser Daten. Der Anteil der dezentral in in lokalen Applikationen oder Dateien abgelegten geschäftsrelevanten Stammdaten wird in der Regel deutlich unterschätzt. Viele Geschäftsprozesse sind derzeit abhängig von lokal gespeicherten Excel-Tabellen, Outlook-Ordnern und Dateien im lokalen Dateisystem der Benutzer. Daher ist die Identifikation wirklich aller relevanten Informationen für den Aufbau eines Stammdatenschemas eine Herausforderungen für das Projektteam. Vor der Analyse der Stammdaten muss also zuerst eine möglichst vollständige Identifikation der relevanten Informationen erfolgen.

Stammdaten sind Unternehmensdaten. Dies bedeutet, dass eventuelle „Datengrafschaften“, die sich im Lauf der Zeit im Unternehmen heraus gebildet haben, einer das ganze Unternehmen abdeckenden Stammdatenpflege entgegenstehen. Unter Umständen existieren historische Gründen für nur lokale vorgehaltene Stammdaten, dennoch sollte das Ziel sein, klare Vorgaben zu treffen, welche Daten Stammdaten und welche Attribute der Stammdaten global zur Verfügung stehen müssen.

Im Rahmen eines solchen Projekts sollten auch alle an den jeweiligen Prozessen beteiligten Personen gehört werden, da sich im täglichen Betrieb oft herausstellt, dass Wissensträger an unvermuteten Stellen sitzen. Erst danach kann die (weiter unten erläuterte Analyse) der Stammdaten erfolgen. Das Daten einmal als Stammdaten definiert waren, bedeutet nun aber nicht, dass sich diese Informationen niemals ändern dürfen. Jede Definition lässt sich revidieren und heute würde niemand mehr die Anzahl der Pferde im Stall oder die C-Netznummer des alten Autotelefon als relevantes Attribut für Stammdaten eines Ansprechpartners definieren. Holen Sie sich für die Analyse und auch die Aufbereitung und Validierung dieser Stammdaten professionelle Hilfe. Es gibt eine Reihe von Anbietern, die über enormes Know-How und vor allem die entsprechenden Prüfwerkzeuge verfügen.



Klassifikation von Stammdaten

Nachdem die Stammdaten identifiziert wurden, ist es sinnvoll, diese (auch für die Definition späterer Prüfprozesse) zu klassifizieren. Aus der Erfahrung heraus lassen sich nahezu alle Stammdaten in einem der folgenden acht logischen Datentypen zuordnen und damit auch die Validierung und spätere Pflege entsprechend planen.

Ja / Nein

Hierbei handelt es sich um sogenannte *boolesche Werte*, also Wahrheitsaussagen, die nur einen von zwei Werten annehmen können. Unabhängig von der äußeren Darstellung (als Checkbox, als Ja/Nein oder als 0/1) gibt es als gültigen Wert nur logisch wahr oder logisch falsch.

Name

Dies sind beschreibende Namen (handles) zu einem Datensatz, beispielsweise der Firmenname oder der Vorname einer Person. Sie ähneln auf den ersten Blick zwar Freitext, die Werte stammen aber aus einer endlichen Menge möglicher Werte (z.B. den gesetzlich erlaubten Vornamen).

Größe

Diese Attribute bilden den Wert auf einer Größenskala ab (z.B. Umsatz, Temperatur). Dabei handelt es sich um numerische Werte, die mit oder ohne Gleitkommaanteil vorkommen.

Zeitpunkt

Zeit- und der Datumsangaben oder Zeitspannen von einem Zeitpunkt bis zu einem zweiten Zeitpunkt. Achten Sie bei der Validierung bzw. der Vereinheitlichung darauf, alle Werte in der gleichen Zeitzone (am besten UTC) zu führen und nach außen in die jeweilige Zeitzone des Benutzers umzusetzen. Dies erspart gerade bei international arbeitenden Teams viel Verwirrung.

Schlüssel

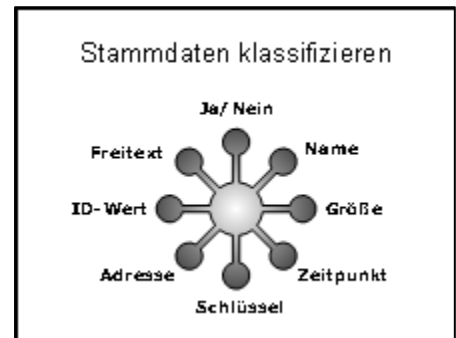
Bei Werten aus dieser Gruppe handelt es sich um Umsetzungen, die intern in eine andere Darstellung besitzen. Beispiele sind Kundensegmente oder Kundengruppen (z.B. „VIP“ = 1, „Großkunde“ = 2, „Stammkunde“ = 3, etc.), bei denen der interne Wert aus Gründen der Lesbarkeit in eine Benutzerdarstellung umgeschlüsselt wird.

Adresse

Daten zu verschiedenen Kommunikationsmedien, von der postalischen Adresse über eine Telefonnummer bis zu einer Email-Adresse. Postadressen haben hier eine gewisse Sonderstellung, da die Adresse aus mehreren Subattributen besteht. Die Validierung solcher Daten gestaltet sich oft schwieriger, als geplant (z.B. Emailadressen).

ID-Wert

Diese Daten sind in den System für die interne technischen Referenzierung vorhanden (als Primär- und Fremdschlüssel) und werden dem Benutzer in der Regel nicht



angezeigt. Wichtig sind diese Daten auch bei der Aufbereitung für eine Datenübernahme, um die Beziehungen zwischen einzelnen Objekten abbilden zu können.

Freitext

Freitextdaten sind im Rahmen der Nutzung der Daten nicht nur schwer auswertbar, sondern ihrer Natur nach auch unstrukturierter. Falls möglich, sollte die Speicherung von Freitextfeldern vermieden werden, es sei denn, als reiner Textspeicher, um beispielsweise den Inhalt eines Briefes abzulegen. Datum und Thema sowie Verfasser des Schreibens sollten dann wieder als strukturierte Daten in den obigen Kategorien abgelegt werden.

Metriken für Stammdaten

Nach der Identifikation und der Klassifizierung von Stammdaten sollten Sie Metriken entwickeln oder übernehmen, mit denen Aussagen über die Qualität und die Vollständigkeit der Stammdaten getroffen werden können. Für die Erstellung von Metriken sind subjektive Kriterien nicht brauchbar, die Bewertung sollte über einen in seiner Bedeutung intuitiv erfassbaren und klar herleitbaren Wert möglich sein. Folgende Anforderungen sind an solche Metriken zu stellen:

- Für Managemententscheidungen tauglich
- Intuitiv erfassbar und jeweils ein klarer Wert
- Messung darf nur minimale Kosten verursachen
- Bildung aus einer repräsentativen Stichprobe
- Beachtung des „NULL“-Problems (s.u.)
- Mögliche Gewichtung von Attributen (z.B. Tel vs. Geb.)
- Aussagen zur Qualität des einzelnen Datenfeldes
- Aussagen zur Qualität der einzelnen Objekttabellen
- Aussagen zur Aktualität der vorhandenen Daten

Ein Beispiel für die oben geschilderten Anforderungen ist die Vermeidung sogenannter „NULL“-Werte in Datenbanken; hier am Beispiel des akademischen Titels einer Kontaktperson. Besitzt jemand einen Dokortitel, kann dieser im Attribut TITEL gespeichert werden. Problematisch wird es dann bei leeren Feldern. Da nur ein geringer Prozentsatz aller Personen einen akademischen Titel besitzen wird, kann zu einem Datensatz mit einem leeren Feld keine Aussage getroffen werden, ob der Datensatz unvollständig ist oder nicht. Wird aber vereinbart, dass Personen ohne Titel den Eintrag „<ohne>“ bekommen, ist klar, dass bei einem leeren Attribut TITEL diese Information fehlt oder noch nicht erhoben wurde.



Änderungsverfolgung

Änderungen an Stammdaten sollten nach Möglichkeit nur durch einen eingeschränkten Personenkreis vorgenommen werden. Dies hat nicht das Ziel einer „Gängelung“ von Anwendern, sondern dient der Erfüllung von Anforderungen, die vermehrt auf Organisationen zukommen. Mit einer Einschränkung der Änderungsbefugnis lässt sich auch der vorgeschaltete Prüfprozess weiter zentralisieren und vereinheitlichen. Eine Änderung an Stammdaten sollte nie ohne eine entsprechende Begründung erfolgen und muss vor Ihrer Durchführung geprüft und nach Ihrer Durchführung bestätigt werden. Nur so lassen sich Änderungen über ein Protokoll nachverfolgen und bei Bedarf auch in zeitlicher und fachlicher Hinsicht nachweisen.

Unter Umständen sind dazu auch Änderungen an den vorhandenen Systemen bzw. dem Datenschema notwendig. Ein Fallbeispiel aus der Praxis: ein Versicherungsunternehmen hatte in seiner IT keine Möglichkeit, für Versicherungen, die von einer Lebensgemeinschaft abgeschlossen wurden, unterschiedliche Adressen für die einzelnen Kunden zu speichern. Als die Frau schließlich ihren gewalttätigen Mann verließ und in eine neue Wohnung zog, meldete sie den Umzug und ihre neuen Kommunikationsdaten dem Versicherungsunternehmen. Dieses verschickte die Bestätigung der Änderung an die gespeicherte Adresse und damit den Ex-Mann. Nach einem Rechtsstreit wurde die Versicherung dazu verurteilt, die Kosten für einen erneuten Umzug zu erstatten.

Die für Stammdaten geplanten bzw. beantragen Änderungen sollten in einem IT-System entsprechend gekennzeichnet werden. Über aus dem System leicht zu erreichende Änderungsmasken können alle Benutzer des Systems, auch der Außendienst, Änderungen mühelos melden bzw. beantragen. Eine zentrale Stammdatenprüfung arbeitet diese neuen Daten wie oben beschrieben in das System ein und stellt Sie damit geprüft und nachvollziehbar zur Verfügung. Dieses Änderungsprotokoll ist bei einigen Anbietern sogar für die Anwender einsehbar, so dass Fragen zum Ursprung der neuen Daten leicht aus dem System heraus beantwortet werden können.

Aber auch die Auswertung der Änderungen, insbesondere der Änderungsfrequenz ist eine Aufgabe des Stammdatenmanagements. Statistische Ausreißer nach oben oder unten können auf Probleme bei Arbeitsprozessen oder Kommunikationsschwächen hindeuten. So ist ein Großkundenpreis, der häufiger als üblich geändert von wenigen Quellen aus geändert wird, ein deutlicher Hinweis auf eine notwendige Prüfung des Änderungsgrundes.

Änderungsverfolgung

Einschränken der Änderungsbefugnis
Begründen der Änderung
Änderung überprüfen / bestätigen
Protokollieren der Änderung
Auswerten der Änderungen

Data Stewards

Um aus dem Stammdatenbestand den optimalen wirtschaftlichen Nutzen ziehen zu können, ist die Definition von klaren Verantwortlichkeiten notwendig. Aus diesem Grund besteht in jeder Organisation mit einem Volumen an Stammdaten die Notwendigkeit, jemandem die Verantwortlichkeit für die Qualität der Stammdaten zu übertragen. Ob diese Person nun „Data Steward“, „Stammdatenbeauftragter“ oder „Direktor für Datenqualität“ heißt, ist völlig unerheblich.

Wichtig dagegen ist die Einsicht, dass das Management von Stammdaten aus dem operativen Tagesgeschäft und einer breit gestreuten, nicht klar definierten Verantwortung heraus gelöst und an entsprechender Stelle in der Organisation verankert werden muss, soll eine deutliche Verbesserung der Situation erfolgen.

Stammdaten und Kundendaten sind eines der wichtigsten Assets eines Unternehmens und sollten daher mit der entsprechenden Priorität behandelt werden. Die Position dieses „Data Stewards“ ist für die Abklärung und Einhaltung der Prozesse verantwortlich und führt auch in regelmäßigen Intervallen Audits zur Qualität der Stammdaten durch. Neue Anforderungen an den Datenbestand werden hier ebenso koordiniert wie die Vereinbarung von Schnittstellen zu anderen Systemen und die Einbeziehung von externen Dienstleistern. Viele der bisher genannten Anforderungen sind den meisten CIOs auch aus anderen Bereichen bekannt, daher wird diese Funktion in vielen Fällen aus dieser Gruppe mit abgedeckt.

Unerlässlich für den Erfolg sind aber die Unterstützung des Managements und die Einsicht desselben, dass es sich hier um strategisch wichtige Entscheidungen handelt. Daher kann eine entsprechende Richtlinie auch nicht als unverbindlicher Vorschlag erstellt werden, sondern muss mit der gleichen Konsequenz durchgesetzt werden, die auch für andere geschäftskritische Bewegungsdaten gilt.



Prozessdesign

Der nachfolgende Prozess soll als ein Beispiel für die Durchführung eines solchen Stammdatenprozesses dienen. In Abhängigkeit von der Art der Stammdaten und des Geschäftsfeldes sind unterschiedliche Gewichtungen und Ressourcen für die einzelnen Prozessschritte einzuplanen. Aus Platz- und Zeitgründen allgemeiner gehalten, können Sie diesen dennoch als Leitlinie oder Schablone für eigene Anpassungen verwenden. Die einzelnen Schritte werden nachfolgend kurz erläutert.

Stammdatenidentifikation

Hier werden, wie weiter oben bereits beschrieben, die vorhandenen Stammdaten gesammelt, erfasst und danach vereinheitlicht und klassifiziert.

Anforderungen abklären

Die aktuellen und für die nächste Zukunft zu erfüllenden Anforderungen an den Stammdatenbestand werden erhoben, priorisiert und verabschiedet. Die hier definierten Anforderungen haben auch Auswirkungen auf die Art der zu schaffenden Metriken und dienen auch als Kriterium für den Projekterfolg.

Prozesse definieren

Die notwendigen Prozesse und Schnittstellen werden vereinbart und dokumentiert. Diese bilden die Basis für die Richtlinie zum Stammdatenmanagement und die Abläufe bei der Änderung von Stammdaten. Je besser und widerspruchsfreier diese Prozesse und ihre Verantwortlichkeiten definiert wurden, umso wahrscheinlicher ist der langfristige Erfolg.

Integration in die IT

Falls nicht vorhanden, werden hier die Werkzeuge und IT-Systeme für die Durchführung der Stammdatenprozesse geschaffen bzw. eingekauft. Obwohl dies in vielen Fällen der einzige Schritt ist, der eine entsprechende Wahrnehmung im Unternehmen auslöst, handelt es sich dabei nur um einen Teil des kompletten Prozesses, der erst dann erfolgreich wird, wenn oben auch hierfür klare Zielvorgaben und messbare Erfolgskriterien vorhanden sind.

Ersteinsatz

Dies ist sozusagen die „Generalprobe“ für die Nutzung der Stammdaten. Hierunter fällt auch eine notwendige Erstaufbereitung oder Bereinigung der Daten, soweit der Bedarf hierzu bereits vor dem Einsatz erkennbar ist.

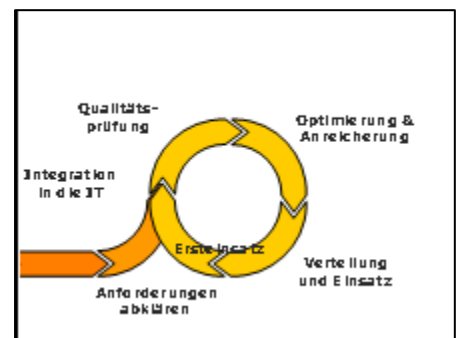
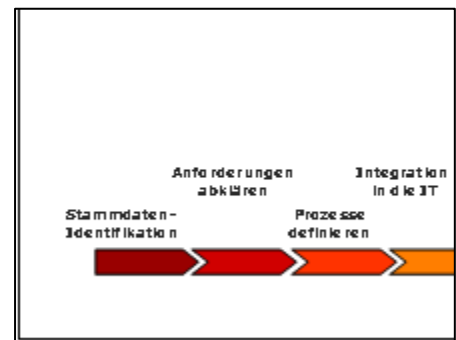
Qualitätsprüfung

Nach dem Einsatz erfolgt eine Qualitätsprüfung, in die weit die Stammdaten die festgelegten Anforderungen erfüllen können, die Kennzahlen werden neu erhoben und die notwendigen Konsequenzen werden definiert.

Optimierung / Anreicherung

Falls notwendig (dies wird in den meisten Fällen so sein, zumindest in den ersten Iterationen des Prozesses) wer-

Regel #1: Stammdatenpflege, Seite 10



den nun die Stammdaten optimiert, fehlende Daten ergänzt und veraltete Daten korrigiert. An dieser Stelle lassen sich externe Dienstleister sehr gut in den Prozess einbinden, falls es beispielsweise um Anreicherungen oder Validierung von extern prüfbareren Datenbeständen geht. Am Ende dieses Prozessschrittes erfolgt eine Abschlußkontrolle des Datenbestandes.

Verteilung / Einsatz

Wichtig für eine professionelle Verwendung und das Management von Stammdaten sind entsprechende Verteilungsmechanismen, wenn sich der Einsatz nicht auf ein System beschränkt. Über entsprechende Schnittstellen werden die Daten anderen Systemen passiv bereitgestellt oder aktiv verteilt. Daher ist die eindeutige Definition von Systemprioritäten zur Sicherung der Qualität des führenden Systems ein Schlüssel für den Erfolg.

Neue Anforderungen abklären

Im Verlauf der Nutzung der Daten werden sich neue Anforderungen ergeben, neue Attribute hinzukommen und andere obsolet werden. Diese neuen Anforderungen werden definiert, vom „Data Steward“ koordiniert und anschließend umgesetzt. Danach beginnt eine neue Iteration des Prozesses mit der Qualitätsprüfung des Datenbestandes vor dem nächsten Einsatz.

Datenschutz mal anders

Stammdatenmanagement ist ein aktives Steuern von Daten und Prozessen, nicht das passive Treiben im Ozean der Informationen. Dies würde unweigerlich über kurz oder lang zum datentechnischen Schiffbruch führen. Die für den Erfolg nötigen Kriterien an dieser Stelle noch einmal kurz zusammengefasst:

- Einheitliches Stammdatenschema
- Definierte Qualitätskriterien
- Kontinuierliche Überwachung
- Datenbackbone im Unternehmen
- Dokumentierte Prozesse
- Klare Verantwortlichkeiten



Entdecken Sie Ihre Kunden

Die Anforderungen an Systeme zur Pflege und zum Management von Stammdaten werden zunehmend komplexer. Organisationen sind gezwungen, mehr Informationen in kürzerer Zeit zu verarbeiten. Das Management fordert Auswertungen mit möglichst aktuellen Daten und es bleibt immer weniger Zeit für die Vorbereitung von Mailings, Kampagnen und anderen Kommunikationsmitteln. Der Wandel in Kommunikationsstrukturen und die zunehmende Individualisierung der Gesellschaft machen es gerade Systemen zur Verarbeitung von Kundendaten nicht leicht, aktuell und flexibel zu bleiben.

Wenn Sie über ein professionelles, an den Erfordernissen moderner Organisationsstrukturen ausgerichtetes Management von Stammdaten verfügen, sind Sie in der Lage, schnell auf neue geschäftliche Anforderungen zu reagieren, sparen Zeit und Kosten und optimieren den Geschäftserfolg durch Entscheidungen, die nicht auf Schätzungen, sondern auf aktuellen Fakten basieren.



Wenn Sie mehr über das Thema erfahren oder

Schneller mehr CRM

für Ihr Unternehmen wollen,
dann sprechen Sie mit uns!



Stand E20 • info@adito.de • 08743/9664-0