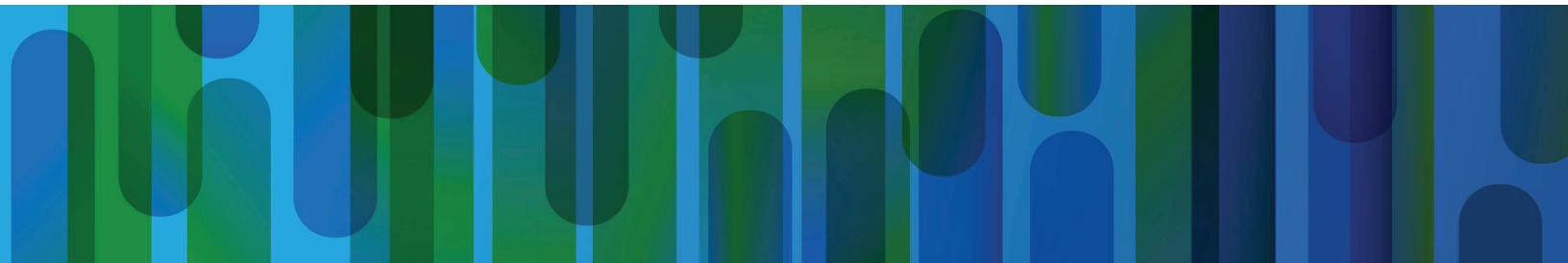


Daten: Ermitteln einer Version der Wahrheit

Juni 2011



Daten: Ermitteln einer Version der Wahrheit



Soziale Netzwerke, eine immer größere Zahl an mobilen Endgeräten und der allgegenwärtige Einsatz von Videotechnologie sorgen für eine zunehmend größere Datenmenge. Was können Informationstechnologievorstände (CIOs) tun, um die Daten zu nutzen, zu verwalten und neuen Zwecken zuzuführen? Hierbei besteht eine der größten Herausforderungen darin, wie die Qualität von Daten definiert wird, und welche Richtlinien IT-Verantwortliche für die Speicherung, Verwertung und Wiederverwendung von Daten formulieren sollten.

Erstellen sinnvoller Daten

Laut des CIOs eines Beratungsdienstunternehmens mit 200.000 Mitarbeitern sind Daten sowohl ein Problem als auch eine große Chance. „Nur eine Version der Wahrheit ist wichtig. Wir haben uns für unser Unternehmensdatenmodell viel Zeit genommen und dieses stetig verbessert, um uns dieser einen Version der Wahrheit anzunähern.“ Um dies zu verdeutlichen, fügte er hinzu, dass das Unternehmen die Zahl der Anwendungen von 2100 auf 530 verringert hat.

„Wir hatten 35 Berechnungsversionen für Taxigebühren, da man in Australien der Meinung war, das Kilometerpauschalen wichtig seien.“ Nun ist das Unternehmen in der Lage, mithilfe einer einzigen Datenstruktur die Taxigebühren auf der ganzen Welt zu analysieren. „Wir haben uns auf das Datenmodell konzentriert, um nur eine Version der Wahrheit zu erhalten. Auf diese Weise konnten wir die Qualität der strukturierten Daten des Unternehmens verbessern.“

Die Konvergenz zwischen IT und Wirtschaft erfordert Governance und Struktur im Unternehmensinformationsmanagement, so eine IT-Führungskraft aus der Energiebranche. „Leichter gesagt, als getan“, sagte er. „Sie müssen wissen, welche Informationen von strategischer Bedeutung sind, da Sie strukturell verstanden haben müssen, welche Daten für Sie wichtig sind, um irgendeinen dieser Prozesse umsetzen zu können.“

Der CIO eines Herstellers von medizinischen Geräten wies darauf hin, dass sinnvolle Daten den Kundendienst verbessern. „Sie benötigen einen gültigen Lieferantenstamm. Sinnvolle Daten liegen vor, wenn Sie statt mehreren nur eine Preiskalkulation für ein und dasselbe Produkt haben.“ Unterschiedliche Preiskalkulationen können zu Verwirrungen und Rechnungsrücksendungen führen. „Wir haben die Stammdateien bereinigt und den Kundendienst hinsichtlich der Rechnungsstellung verbessert.“

„Sinnvolle Daten verfügen über einen Eigentümer: Jemanden im Unternehmen, der für die Hardware und deren Schutz zuständig ist, jemanden, der für die Kundendaten, die Handelsdaten, die Referenzdaten, die Finanzierungsdaten usw., sowie deren Kategorisierung und Organisation verantwortlich ist. Unsere Aufgabe ist es, diese zu schützen.“

Empfohlene Vorgehensweisen für die Datenverwaltung

Bei der Beschreibung einer empfohlenen Vorgehensweise für die Verwaltung von Daten pries der CIO des Beratungsdienstes den Wert von Good Governance an. „Ich glaube fest an eine zentral verwaltete IT“, sagte er. „Ich bin der Meinung, dass es bei IT um die richtige Skalierung geht. Je unnachgiebiger Sie die IT lenken, und je stärker Sie diese kontrollieren, desto besser wird sie und desto weniger kostet sie.“ Er fügte hinzu, dass es notwendig sei flexibel und reaktionsfreudig zu sein, warnte jedoch davor, willkürlich Komponenten hinzufügen und zu verändern. Er führte an, dass die Qualität durch eine rigide IT-Steuerung mit einer effizienten Anwendungsstrategie verbessert werden kann.

Cisco® CIO Rebecca Jacoby merkt an: „In der Lieferkette ist es äußerst wichtig, eine Standardisierung vorzunehmen und den Eigentümer der Daten zu kennen, damit sichergestellt werden kann, dass wir über einen reproduzierbaren Prozess verfügen, der gleichzeitig äußerst skalierbar und zuverlässig ist.“ Sie weist jedoch darauf hin, dass sie Innovatoren Freiheiten einräumen möchte. „Es ist entscheidend, wie sie diese umsetzen.“

Ein CIO aus der Unterhaltungsbranche fügte hinzu: „Für uns gibt es nichts Wichtigeres als unsere Kundendaten. Allerdings kommt es häufig zu doppelten Sätzen und nicht übereinstimmenden Konten. Daher haben wir entschieden, dass wir statt auf Vertrauen und Prüfen auf Zuordnen und Prüfen setzen.“ Zudem wies er darauf hin, dass neue Routinen zum Bereinigen der Datenbank implementiert werden.

Die Auswirkungen der sozialen Netzwerke

Für CIOs ist das Verwalten der Daten angesichts des Aufkommens der sozialen Netzwerke ein wichtiger Punkt. Ein CIO erklärte: „Wir stehen da noch relativ am Anfang. Es ist jedoch äußerst wichtig, dass wir diese Daten akzeptieren, erfassen, in unser Unternehmen einbringen und absichern, damit unsere Mitarbeiter sie nutzen und durchsuchen können.“

Das Energieunternehmen tritt über Facebook mit seinen Privatkunden in Kontakt, was nach Angaben des CIOs große Vorteile mit sich bringt. Wenn es darum geht, die Daten zu extrahieren und zu nutzen, sagt er: „ist es unser Ansatz, alles einzubringen und so darzustellen, dass die Mitarbeiter tatsächlich darauf zugreifen und sie transparent machen können. Hierbei handelt es sich um einen äußerst organischen Lernvorgang, auf dem wir die zu verwendenden Mechanismen aufbauen können.“

Ein CIO bestätigte zusammenfassend die vorherrschende Meinung ihrer Kollegen: „Wir haben nichts Wichtigeres als unsere Daten.“

together we are
the human network. 