

Data Quality Dashboard

Der Betrieb einer firmenweit verwendeten Configuration Management Database (CMDB) nach ITIL bringt neben vielen Vorteilen auch neue Herausforderungen mit sich.



Diese Erfahrung machte auch der mittelständische IT Infrastruktur Betreiber SYS AG* nach Einführung der SAP CRM „Installed Base (Ibase)“ als abteilungsübergreifend genutztes Verzeichnis aller betriebenen Komponenten.

Jede Datenverarbeitung bringt ein gewisses Fehlerpotenzial mit sich - gerade bei Eingabe und Veränderung der Daten. Dieses Potenzial realisiert sich dann in einer über die Zeit mehr oder minder schnell abnehmenden Datenqualität. Da die SYS AG zusätzlich zu den IST-Zuständen auch Planungsdaten im selben System erfasst, steigt die Wahrscheinlichkeit für Fehler weiter an.

In der Implementierung der CMDB hatte man nun konsequent die Data-Ownerships sowie zugehörige Pflege-Berechtigungen entlang der Produktionsprozesse ausgerichtet, um den maximalen Effekt auf die Prozesseffizienz zu erzielen. Dies lässt eine klassische Sicherung der Datenqualität nach dem Verursacher-Prinzip und eine Arbeitsteilung nach Fachabteilung jedoch sicher scheitern. Aufreibende Diskussionen und große Reibungsverluste zwischen den in der Unternehmens-Hierarchie teils streng

getrennten Bereichen resultierten fast zwangsläufig aus den scheinbar nicht fassbaren Verantwortlichkeiten für die festgestellten Probleme. Es war vergleichsweise einfach, inkonsistente Daten zu identifizieren, nicht jedoch die für die Bereinigung zuständige Abteilung.

Als Berater haben wir also die SYS AG dabei unterstützt, die Fehlerbereinigungsverfahren neu zu strukturieren und ein effektives System für Verteilung und Reporting der problematischen Datensätze zu schaffen. Schnell wurde deutlich, dass ein Paradigmenwechsel vom Verursacher-Prinzip hin zu einer Verteilung anhand der Wahrscheinlichkeit einer erfolgreichen Behebung notwendig werden würde. In einer interdisziplinären Arbeitsgruppe wurden mit Vertretern aller Abteilungen Kriterien für die Interpretation und die Gruppierung von Fehlerbildern abgestimmt. Die sich hieraus ergebenden Arbeitsvorräte konnten dann den Abteilungen zugeschrieben werden, in deren Zuständigkeitsbereich die für die Korrektur notwendigen Arbeitsschritte liegen.

Um die Aufteilung und die Bewertung für jeden beteiligten Mitarbeiter transparent zu halten, werden die Arbeitsvorräte gemeinsam mit den Visualisierungen der Kennzahlen in einem „Data Quality Dashboard“ auf Tagesbasis bereitgestellt. Als Plattform wurde eine bereits im Haus

etablierte Microsoft Sharepoint Lösung um die Microsoft SQL Server Reporting Services erweitert. In einem Zeitraum von sechs Monaten nach Abschluss unseres Projektes konnte die Datenqualität der CMDB um 800 % gesteigert werden.



Über affinis consulting

affinis consulting hat sich auf die Beratung und effiziente Unterstützung von Prozessen im Kunden- und Datenmanagement spezialisiert. Das Leistungsspektrum reicht von der individuellen Anforderungsanalyse über die Konzeption bis hin zur Erstellung und bei Bedarf dem Betrieb der fertigen IT-Lösung. Erfahrung, Kreativität und unternehmerisches Denken werden so eingesetzt, dass am Ende eine maximal leistungsstarke und kundenspezifische CRM-Lösung steht. Die Projekte sind konsequent auf Kundennutzen und Wirtschaftlichkeit ausgerichtet.