



Monika Pürsing  
ist CEO von Zetvisions.

## Das aktuelle Stichwort...

Von **Monika Pürsing**, ZetVisions

# Datenmanagement: Hohe Ansprüche, aber kein Vertrauen in die Daten

**U**nternehmen erkennen die Bedeutung von Daten für ihre Geschäftsentwicklung und haben hohe Ansprüche an ihre Nutzung. Gleichzeitig ist die Datenqualität unzureichend, das Vertrauen in die Daten fehlt. Ein wirksames Datenmanagement tut Not.

Seit einigen Jahren untersucht Experian, ein globaler Anbieter von Informationsdienstleistungen, den Status quo des „Global Data Management“. Der rote Faden in den Berichten 2018 bis 2020 lässt sich so auf den Punkt bringen: Die Unternehmen stellen durchweg einen hohen Anspruch an die Nutzung ihrer Daten, die Wirklichkeit kann damit aber nicht Schritt halten. Die Fähigkeit, strategische Entscheidungen zu treffen, Risiken zu reduzieren und innovative Produkte auf den Markt zu bringen, erfordert Daten, die vertrauenswürdig sind. Aber sind sie das auch?

Es steht nicht infrage, dass die Unternehmen die Bedeutung der Daten für ihre geschäftliche Entwicklung erkannt haben. 2018 heißt es in dem Experian-Bericht, Unternehmen sähen ihre Daten als primären Motor für Geschäftsmöglichkeiten. 2020 sind 98 Prozent der Unternehmen der Meinung, qualitativ hochwertige Daten seien entweder extrem wichtig oder wichtig für das Erreichen ihrer Geschäftsziele. 85 Prozent der Unternehmen betrachten Daten als eines ihrer wertvollsten Güter.

Ganz oben auf der Prioritätenliste steht die Verbesserung des Kundenerlebnisses, die von 60 Prozent der Befragten genannt wurde. Unternehmen haben

Unmengen von Daten über ihre Kunden. Aber tragen die auch zu einem tieferen Verständnis ihrer Bedürfnisse und Motivationen bei? Allzu häufig ist das nicht der Fall. Daten sind unverändert in diversen Silos vorhanden, und Datendoubletten machen es fast unmöglich, eine einzige Quelle der Wahrheit zu haben. Schon seit ein paar Jahren beobachtet Experian einen verstärkten Fokus auf Initiativen, die eine einzige Kundensicht zum Ziel haben. Das Informationsvolumen und die Anzahl der Datenquellen stellten dabei für jeweils 36 Prozent der Unternehmen die wesentlichen Herausforderungen dar, hält Experian fest. 69 Prozent der befragten Unternehmen seien der Meinung, ungenaue Daten untergrüben ihre Fähigkeit, ein hervorragendes Kundenerlebnis zu bieten.

Keine Frage, schlechte Daten sind schlecht fürs Geschäft. Das gilt nicht nur, wenn es darum geht, fundierte Entscheidungen zu treffen, das Kundenerlebnis zu verbessern oder Innovationen zu beschleunigen, sondern auch für die Einhaltung von Compliance-Richtlinien und gesetzlichen Verpflichtungen. Da ist es keine gute Nachricht, wenn laut den von Experian befragten Unternehmen in den Jahren 2017 bis 2020 im Durchschnitt rund 30 Prozent ihrer Kunden- und Interessentendaten ungenau sind. Das Ausmaß an schlechten Daten sei so allgegenwärtig geworden, dass 2019 und 2020 nur die Hälfte der Unternehmen den aktuellen Zustand ihrer CRM- oder ERP-Daten als sauber erachtete und daher in der Lage sei, sie vollständig zu nutzen. Den

Unternehmen fehlt das Vertrauen in ihre eigenen Datenbestände. Tatsächlich sei ein Drittel der befragten Unternehmen der Meinung, eine der größten Herausforderungen bei der Nutzung von Daten für Geschäftsinitiativen sei das mangelnde Vertrauen in die Daten.

Die Spurensuche nach den Ursachen für ungenaue Daten ergibt einen klaren „Sieger“: Die Hälfte der Unternehmen gab 2018 und 2019 an, menschliches Versagen sei die größte Ursache für die Ungenauigkeit von Daten. Trotz der steigenden Anforderungen, aus Daten Informationen und aus Informationen zuverlässiges Wissen für unternehmerische Entscheidungen generieren zu können, hat Experian in den letzten Jahren keine Verbesserung des Reifegrades des Datenmanagements in den Unternehmen beobachten können. Um den hohen Grad an ungenauen Informationen umzukehren und um Vertrauen in Daten aufzubauen, sei es für Unternehmen entscheidend, über die richtigen Mitarbeiter, Prozesse und Technologien zur Verwaltung von Daten zu verfügen und sicherzustellen, dass diese solide, vollständig, gültig, genau und zuverlässig sind. Dieser Forderung von Experian ist nichts hinzuzufügen.

Bitte beachten Sie auch den  
Community-Info-Eintrag auf Seite 78

 ZETVISIONS



@e3magazin

