

DAS AUSGEBREMSTE BUSINESS

DATENSILOS WERDEN ZUM PROBLEM

von Lukas Höfer

Ein schneller Zugriff auf konsistente Datenbestände ist für jedes Unternehmen unerlässlich. Erschwert wird er durch die historisch gewachsenen Datensilos. Das Auflösen dieser Silos wandelt sich mehr und mehr von der Kür zur Pflicht.

Datensilos sind in nahezu jedem Unternehmen vorhanden. Die einzelnen Geschäftsbereiche und Abteilungen verfügen in aller Regel über eigene Datensammlungen, die jahrzehntelang gewachsen sind. Diese «Inseln» stellen zunehmend ein Problem dar, denn sie bremsen die Produktivität, verlangsamen Prozesse, verhindern die schnelle Adaption von Unternehmensstrategien und beeinträchtigen die Kundenbeziehung.

Im Vertrieb zum Beispiel sind Datensilos besonders hinderlich. Der Kunde erwartet heute einen personalisierten Service. Ein Kundenberater muss deshalb den ganzen Kunden im Blick haben und aus Unternehmenssicht konsistent auftreten: «One face

of the customer, one face to the customer». Hierfür ist der Zugriff auf alle Kundendaten eine Voraussetzung – inklusive einer vollständigen, kanalübergreifenden Kunden- und Kontakthistorie.

Die Mitarbeiter im Service-, Kunden- oder Call-Center benötigen einen schnellen, gesamtheitlichen Zugriff auf alle kundenrelevanten Daten, und zwar auf aktuelle, kontextbezogene Daten, etwa aus Warenzugang oder Rechnungswesen. Nur mit aggregierten Daten aus unterschiedlichsten Fachbereichen und Systemen können Mitarbeiter einen optimalen Kundenservice sicherstellen. Mit Datensilos ist eine konsistente Übersicht zu allen Kundendaten nur schwer realisierbar. Die Konsequenz lautet:

Auflösung von Datensilos und Etablierung einer Lösung, die eine zentrale Verwaltung aller – auch in unterschiedlichen Kanälen gewonnenen – Kundendaten unterstützt.

Fakt ist auch, dass es in der Vergangenheit üblich war, Unternehmensstrategien festzulegen, die für einen längeren Zeitraum Gültigkeit besaßen. Diese Zeiten sind vorbei. Die durch die Globalisierung verschärfte Wettbewerbssituation und sich häufig ändernde Markt- und Kundenanforderungen machen die regelmässige Anpassung der Unternehmensausrichtung zwingend erforderlich. Auch hierfür ist die unmittelbare Verfügbarkeit aller relevanten Datenpools eine Notwendigkeit, denn nur so kann ein Unternehmen



differenzierte Entscheidungen regelmäßig und zeitnah treffen.

Ziel muss folglich sein, die Datensilos aufzulösen. Erforderlich ist dabei auch das Aufbrechen des in der IT weit verbreiteten Silodenkens. Klassisches Beispiel sind die SAP-Applikationen, die vielfach gerade die konkreten Anforderungen einer bestimmten Abteilung abdecken, etwa mit speziellen Datenformaten für die Buchhaltung. Andere Abteilungen wie Marketing können die Daten damit nicht nutzen.

VON DER BESTANDSAUFNAHME BIS ZUM PROJEKTSTART

Bewährte Schritte bei der Beseitigung der Datensilos sind Bestandsaufnahme, Workshop-Durchführung mit Lösungs-evaluierung und Projektstart mit Nach- und Feinjustierung.

1. BESTANDSAUFNAHME

Der erste Schritt umfasst die Ermittlung, welche Daten in welcher Form vorhanden sind, wo sie liegen und welche Qualität sie haben. Von Bedeutung ist auch, wie häufig Daten erzeugt oder geändert werden und welche Beziehungen die Daten zueinander haben. Zudem sind Einschränkungen bei der Nutzung und Speicherung der Daten

zu beachten. Nicht zuletzt muss ein Unternehmen auch Aspekte wie Datenschutz, rechtliche Relevanz und Aktualität der Daten berücksichtigen.

2. WORKSHOP-DURCHFÜHRUNG

In einem zweiten Schritt sollte ein Unternehmen abteilungsübergreifend Workshops durchführen, also auch unterschiedliche Fachabteilungen einbinden. Primärer inhaltlicher Fokus muss die Themengenerierung sein, etwa auf Basis vorhandener Probleme oder Herausforderungen.

Im Mittelpunkt der Workshops stehen dann die technische Lösungs-evaluierung und die Festlegung der erforderlichen neuen organisatorischen Weichenstellungen. Unter technischen Gesichtspunkten besteht die Aufgabe in der Ermittlung der vorhandenen beziehungsweise benötigten neuen Schnittstellen für den Datenzugriff. Unter organisatorischen Gesichtspunkten fällt die Tatsache ins Gewicht, dass die Datensilos zwar in der Regel durch die Trennung von Aufgabenbereichen entstanden sind, darüber hinaus aber vielfach auch aus reiner Bequemlichkeit. Ein Beispiel ist die Nutzung des E-Mail-Postfachs für die Datenspeicherung und -archivierung. Geänderte organisatorische Vorgaben und Richtlinien sind in solchen Fällen unausweichlich.

Prinzipiell ist für jede Workshop-Durchführung aufgrund der vielen beteiligten Stakeholder immer auch eine Moderation von Nutzen, eventuell sollte sogar der Einsatz eines Datenbeauftragten in Betracht gezogen werden.

3. PROJEKTSTART

Für eine erfolgreiche und schnelle Auflösung von Datensilos sind schon das richtige Aufsetzen des Projekts und die ersten Schritte entscheidend. Generell von Vorteil ist ein iteratives Vorgehen. Zunächst sollte ein dreistufiger Ansatz gewählt werden: mit einer Ermittlung der Daten, einer Analyse der Daten und einer Definition von Anwendungsfällen und Zielen. Ein wesentlicher Erfolgsfaktor ist, dass Datensilos nicht ohne ein konkretes Ziel aufgelöst werden.

Generell sollte beim Thema Datensilos nicht von Anfang an der grosse Wurf gewagt werden. Das Motto muss lauten «Klein anfangen, gross wachsen». So sollte mit einem Pilotprojekt gestartet und erst anschliessend das Lösungsszenario suk-

zessive ausgeweitet werden. Ein permanentes Verifizieren und Falsifizieren im Projektverlauf ist unerlässlich. Dabei muss ein Unternehmen kontinuierlich das Verbesserungspotenzial ermitteln, etwa durch Nutzung neuer, zusätzlicher Daten.

TECHNISCHE UMSETZUNG

Für die technische Umsetzung der Silobeseitigung sind prinzipiell zwei Lösungen geeignet: der Einsatz von Middleware als «Adapter» oder die Migration der betroffenen Daten in einen zentralen Pool wie eine relationale Datenbank oder eine NoSQL-Lösung.

Der für ein Unternehmen optimale Lösungsweg hängt vom konkreten Einzelfall ab. Bei den heute meist komplexen Umgebungen bietet sich der Einsatz von Middleware an, der allerdings immer auch Performance-Einbussen bedeutet. Bei einer zentralen Datenquelle – etwa auf Basis einer Big-Data- oder Data-Lake-Lösung – besteht zunächst das Problem, die Daten hineinzubringen, und anschliessend erweist sich auch die Aktualität beziehungsweise Synchronizität als Herausforderung. Eine Adapter-Lösung hingegen bietet den Vorteil, dass die Daten nicht bewegt werden müssen.

Die Datensilo-Auflösung ist ein kontinuierlicher Prozess. Es besteht immer die Gefahr, dass sie wieder entstehen. Allerdings kommt kaum ein Unternehmen an der Auflösung der Silos vorbei, allein schon im Hinblick auf heutige Kundenanforderungen. Und nicht zuletzt muss ein Unternehmen ohnehin alle Insellösungen in Augenschein nehmen, schliesslich fordert die neue Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) der EU den Schutz personenbezogener Daten. Und zu wissen, wo sich solche Daten überall im Unternehmen befinden, ist dabei natürlich eine elementare Voraussetzung und ein erster Schritt zum Auflösen von Datensilos. ■



LUKAS HÖFER

ist BI-Experte bei der Consol Software GmbH in München (D).

www.consol.de