

# 4 Data Governance

Boris Otto, Kristin Weber

## 4.1 Einführung

Unternehmen müssen ihr Geschäftsmodell heutzutage laufend anpassen und weiter entwickeln: Globale Marktpräsenz erfordert weltweit harmonisierte Geschäftsprozesse, Kunden verlangen individuell auf ihre Bedürfnisse zugeschnittene Produkte, und Dienstleistungen werden nach den Prinzipien industrieller Abläufe erbracht. Diese Anforderungen betreffen zum einen die Unternehmensstrategie und die Architektur der Geschäftsprozesse. Zum anderen sind Daten von hoher Qualität eine Grundvoraussetzung, um den Anforderungen gerecht zu werden.

Beispiele verdeutlichen die Bedeutung von hoher Datenqualität für den Erfolg von Unternehmen:

- *Unternehmensvernetzung*. In viele Branchen sinkt die Fertigungstiefe einzelner Unternehmen, was zu einer verstärkten Vernetzung und zu einem intensiven Einsatz des elektronischen Datenaustauschs führt. Ohne ein gemeinsames Verständnis über die auszutauschenden Daten sowie einen hohen Qualitätsstandard ist die Integration von Wertschöpfungsketten nicht denkbar.
- *Kundenmanagement*. Zur Steigerung der Kundenzufriedenheit und des Kundenservice müssen sämtliche Daten, die im Unternehmen zu einem Kunden existieren, verfügbar sein. In der Praxis erfordert das häufig die Bereitstellung von Daten aus unterschiedlichen Informationssystemen, z. B. aus Systemen für das Customer Relationship Management (CRM) und aus Data-Warehouse-Systemen. Damit diese Kundendatenintegration überhaupt funktioniert, müssen in den beteiligten Systemen die Daten in gleich hoher Qualität gehalten werden.
- *Unternehmenssteuerung*. Entscheidungs- und Führungsprozesse in Unternehmen sind durch wachsende Mengen an Informationen, kurze Entscheidungszyklen und wachsende Komplexität der Entscheidungsbereiche gekennzeichnet. Damit die richtige, eindeutige Information zur rechten Zeit in geeigneter Form und Granularität verfügbar ist, bedarf es eines Datenqualitätsmanagements über die Grenzen einzelner Systeme und Organisationseinheiten hinweg.
- *Behördliche und gesetzliche Auflagen*. Die Zahl an Vorgaben und Richtlinien, die Unternehmen zu beachten haben, steigt kontinuierlich. Um der damit verbundenen Nachweispflicht nachkommen zu können, müssen Unternehmen die erforderlichen Daten bereitstellen können.

Hohe Datenqualität ist also für das gesamte Unternehmen wichtig und nicht nur für einzelne Unternehmensfunktionen. So treten denn auch Probleme mangelhafter Datenqualität in unterschiedlichsten Bereichen auf, angefangen bei ineffizienter Beschaffung über ein fehlendes Verständnis über Synonyme und Homonyme einzelner Datenobjekte bis zu Verzögerungen bei der Einführung neuer Produkte [Russom 2006a]. Dies ist nicht verwunderlich, weil einige wenige Datenobjekte - z. B. Material, Kunde und Lieferant - in den meisten Geschäftsprozessen eines Unternehmens verwendet werden.

Datenqualitätsmanagement (DQM) bezeichnet vor diesem Hintergrund das qualitätsorientierte Management der Daten und umfasst die Verarbeitung, Speicherung, Pflege und Darstellung hochqualitativer Daten. DQM ist eine Querschnittsfunktion, seine Aufgaben tangieren verschiedene Unternehmensbereiche, und es ist zumeist nicht als eigene Organisationseinheit in der Aufbauorganisation eines Unternehmens verankert, sondern wird verteilt wahrgenommen. Damit ein Unternehmen DQM trotzdem zielgerichtet betreiben kann, muss es Verantwortlichkeiten organisations- bzw. bereichsübergreifend zuordnen. Das dafür erforderliche Rahmenwerk wird als Data Governance bezeichnet.

Data Governance ist der Rahmen für DQM und legt fest, welche Rollen mit welchen Zuständigkeiten die Aufgaben des DQM übernehmen.

Häufig konkretisiert sich Data Governance in Richtlinien und Vorgaben für den Umgang und die Pflege von Daten gemäß den betriebswirtschaftlichen Zielsetzungen des Unternehmens.

Trotz der hohen fachlichen Bedeutung und trotz des Querschnittcharakters liegt die Verantwortung für DQM in der Praxis häufig allein beim Management der Informationstechnologie (IT) [Friedman 2006]. Eine Ursache dafür ist das Fehlen von praktischen Empfehlungen, wie Data Governance im Unternehmen gestaltet werden kann. Zwar gibt es eine Reihe von DQM-Ansätzen [z.B. Wang et al. 1998, English 1999, Nohr 2001, Eppler 2006], aber die Frage, welche Rollen dafür notwendig sind, wird lediglich rudimentär behandelt [Redman 1996, English 1999]. Zudem gibt es keine Hinweise darauf, mit welchen Zuständigkeiten die Rollen in Abhängigkeit von den unternehmensspezifischen Einflussfaktoren ausgestattet werden müssen. Eine Analyse über die Wirkungsweise dieser Faktoren, wie sie für die Gestaltung der IT-Organisation vorliegen [Brown 1997, Sambamurthy & Zmud 1999, Weill & Ross 2005], existiert für DQM nicht.

Deshalb zielt der vorliegende Beitrag darauf ab, ein Modell für Data Governance zu entwickeln, das Unternehmen bei der organisatorischen Verankerung von DQM unterstützt. Im Folgenden werden sowohl die Gestaltungselemente des Modells abgeleitet als auch die Wirkungsweise wesentlicher Einflussfaktoren auf das Modell analysiert.