



Data Governance

So bringen Sie Ihren Datenschatz dazu, für Ihr Unternehmen zu arbeiten

Daten werden auch als Öl des 21. Jahrhunderts bezeichnet. In Unternehmen spricht man von einem Datenschatz. Daten begründen neue Geschäftsmodelle und revolutionieren die alten. Sie sind immer gut für Schlagzeilen, wenn es zum Beispiel um Datenmissbrauch geht, um Betrug und um Macht. Sie sind eine Währung: Daten gegen Newsletter, Daten gegen Gewinnchance, Daten gegen Geld, zum Beispiel in Form eines Rabatts.

Tatsächlich sind Daten für viele Unternehmen der Vermögenswert schlechthin. Doch nur aktuelle, vollständige und für die Nutzung aufbereitete Daten sind gute Daten. Es gibt ein paar Regeln, die man im Umgang mit Daten beachten muss, und es braucht Strukturen und Prozesse im Unternehmen, damit man aus dem Datenschatz das Beste herausholt. Im Fachjargon nennt man dies alles Data Governance, zu Deutsch Daten Kontrolle. Was ist dabei zu beachten? Welche typischen Fehler passieren in der Praxis und welches sind die häufigsten Fragen zum Thema Data Governance? Darum geht es in dem folgenden Beitrag.

Pflege des Datenschatzes

Genauso, wie man sich um sein Vermögen kümmern muss, damit es größer wird und im Idealfall für einen arbeitet, muss sich jedes Unternehmen auch um seinen Datenschatz kümmern. Einen Unterschied gibt es allerdings: Kümmert man sich nicht um sein Vermögen, ist es irgendwann weg. Geht man hingegen im Unternehmen mit Daten nachlässig um, hat man nicht nur irgendwann Datenschrott, es drohen zusätzlich auch noch empfindliche Strafen und ein schlechter Ruf – weil Daten, respektive der Umgang damit, in unserer Gesellschaft ein aufmerksam beachtetes Thema sind.

Status Quo: Man unternimmt etwas, aber oft nicht das Richtige

Data Governance ist ein höchst aktuelles Business Intelligence Thema, das uns bis auf Weiteres intensiv beschäftigen wird. Denn unternehmerische Entscheidungen, zum Beispiel für die Produktion oder den Vertrieb, werden zunehmend auf der Basis von Reportings = Daten getroffen. Misstraut man diesen Daten, dann wackeln auch die Entscheidungsgrundlagen.

Das hat man erkannt. Unternehmen durchforsten nun den über Jahre gewachsenen Daten-Dschungel. Man bemüht sich um Datenstrategien, stellt Ressourcen bereit, um Programme für die Datenintegration und Datenqualität zu implementieren. Die Krux: Einzelne Abteilungen entwickeln individuelle Lösungen. Was häufig fehlt, ist eine einheitliche, abteilungsübergreifende Vorgehensweise für den Umgang mit Daten. Spätestens dann, wenn zum Beispiel eine Marketingplattform implementiert werden soll, für die Daten aus unterschiedlichen Unternehmensbereichen verwendet werden sollen, wird der Ruf nach einer unternehmenseinheitlichen, geregelten Datenhaltung – Data Governance – laut.

Data Governance ruht auf vier Säulen

Auf der einen Seite viele, viele Daten – auf der anderen Seite der Wunsch, diese alle effektiv, kontrolliert und strukturiert zu pflegen und zu nutzen. Wie kommt man da hin?

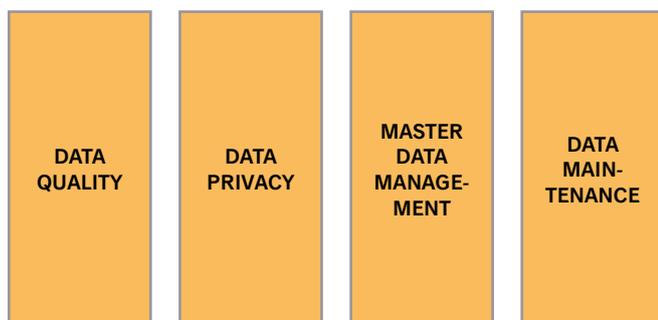


Abbildung 1: Die vier Säulen des Data Governance

In der Praxis steht die Kontrolle des Datenschatzes auf vier Säulen:

- 1. Qualität (Data Quality):** Wir stellen sicher, dass die richtigen Daten in der benötigten Qualität vorliegen, damit sie genutzt werden können und Mehrwert generieren.
- 2. Respekt (Data Privacy):** Datenschutzregeln werden eingehalten, und wir können unseren Kunden jederzeit beweisen, dass ihre Daten bei uns in den besten Händen sind.
- 3. Management (Master Data Management):** Wir schaffen Klarheit über Datenbestände, kennen und steuern die Datenströme im Unternehmen.
- 4. Pflege (Data Maintenance):** Wir koordinieren Wartung und Anpassung von Datenbeständen, decken Mängel auf und beheben diese.

Säule 1: Die Qualität der Daten

Nur aus guten Daten kann man die richtigen Schlüsse ziehen. Das sogenannte Data Quality Management (DQM) ist deshalb wesentlich für die Unternehmenssteuerung und dafür, dass das Unternehmen seine Ziele erreicht. Eine mangelhafte Datenqualität führt nicht nur zu falschen Entscheidungen, sie nagt auch an der Effizienz, und das kostet Geld. Dann nämlich, wenn die eigenen oder extern engagierten Analysten den größten Teil ihrer wertvollen Zeit damit verbringen müssen, Daten zu bereinigen und aufzubereiten. Nicht zuletzt merkt auch der Kunde sofort, ob seine Daten fehlerhaft und ungepflegt oder auf dem neuesten Stand sind und sinnvoll genutzt werden.

Tip: Die Datenqualität zu checken, Mängel zu identifizieren und eine stabile Qualitätssicherung zu etablieren, ist das Metier von CINTELLIC. Von der Analyse Ihres Datenbestands bis hin zur Datenbereinigung stellen wir Ihnen unser ganzes strategisches und operatives Know-how zur Verfügung. Das Ergebnis: höchste Datenqualität und Prozesse, die Ihnen helfen, diesen Status aufrechtzuhalten.

Säule 2: Der respektvolle Umgang mit Daten

Wir sprechen zwar davon, dass Daten einen Vermögenswert darstellen, tatsächlich ist es aber nur die Nutzung der Daten. Die Daten gehören dem Kunden. Er gestattet uns, sie zu nutzen. Unternehmen leben davon, mit den Daten ihrer Kunden zu arbeiten. Ehrensache, dass man sich im Umgang mit Daten an die bestehenden Regeln hält, wie sie beispielsweise in der europäischen Datenschutz Grundverordnung (DSGVO) festgelegt sind. Völlig zu Recht, drohen empfindliche Strafen, wenn man diese Regelungen nicht ernst nimmt. So ist es zum Beispiel keine gute Idee, den Widerruf einer Einwilligung, zum Beispiel für einen Newsletter, im ersten Anlauf zu ignorieren. „Jeder Widerruf muss sofort akzeptiert und im System eingepflegt werden. Egal, ob der Kunde einen Abmeldelink nutzt, anruft, ein Fax oder eine Postkarte schickt. Notfalls pflegt man den Widerruf manuell ins System ein. Jedes Unternehmen ist in der Pflicht, für die Widerrufs-Bearbeitung adäquate Prozesse aufzusetzen.“ (Quelle: „[Permission Based Marketing: Was das ist, wie man es erfolgreich umsetzt und welche Geröllhalden Sie in der Praxis meiden sollten](#)“ von Christina Halbe, CINTELLIC Consulting Group).

Neben dem nachlässigen Umgang mit Daten ist fehlendes Changemanagement oft ursächlich für Rechtsstreitigkeiten. Neue Regeln, wie beispielsweise die DSGVO oder die E-Privacy-Verordnung, erfordern, dass man neue Prozesse aufsetzt und alle Beteiligten dazu verpflichtet, neue Regeln auch zu befolgen.

Gleichzeitig müssen Vorschriften für die Aufbewahrung von Daten und für die Protokollierung der Vorgänge beachtet werden. Löschkonzepte sind eine Standardleistung von CINETELLIC – Sie sind damit auf der sicheren Seite.

Tipp: Die häufigste Anfrage bekommen wir bei CINETELLIC zum Thema Löschkonzept. Daten, insbesondere Kundendaten, dürfen nur für eine gewisse Zeit vorgehalten werden. CINETELLIC durchleuchtet mit Ihnen Ihre Datentöpfe, analysiert die Datenbestände und entwickelt gemeinsam mit Ihnen Löschkonzepte, die, basierend auf Ereignissen oder Zeiträume, automatisiert fristgerecht Daten löschen.

Säule 3: Das fundierte Datenmanagement

Damit Ihr Vermögen in Form des Datenschutzes Rendite abwerfen kann, brauchen Sie ein fundiertes Datenmanagement. Es liegt in einer Hand und sorgt dafür, dass im ganzen Unternehmen mit denselben Stammdaten gearbeitet wird. Unter Stammdaten verstehen wir – im Gegensatz zu Bewegungs-, Transaktions- oder Trackingdaten (etwa aus einer App oder aus dem E-Commerce) – die Daten, die sich nicht so oft ändern. Dies sind zum Beispiel soziodemographische Daten, Name und Adresse. Das klingt einfach, aber auch hier steckt der Teufel im Detail, wenn die Daten nicht einheitlich gespeichert sind, weil sie aus unterschiedlichen Quellen stammen (siehe Säule 1: Die Qualität der Daten).

Im Datenmanagement wird auch sichergestellt, dass geltende Regeln (DSGVO) eingehalten werden. Für Transparenz hinsichtlich der Gewinnung und Verarbeitung personenbezogener Daten zu sorgen, ist eine Datenmanagementaufgabe.

Tipp: Bei CINETELLIC bringen wir mit verschiedenen praxiserprobten Hilfsmitteln Licht ins Datendickicht. Zum Beispiel mit Datenlandkarten oder dem sogenannten Data Dictionary. Der Zweck solcher Hilfsmittel ist es, alle Daten und Datenströme im Unternehmen abzubilden, Auskunft über Quellen und die Prozesse der Daten-Weiterverarbeitung zu geben. Wir unterstützen Sie auch bei der Implementierung von Data Ownerships, das heißt, Zuständigkeiten für Datenfelder werden vergeben, so dass im Zweifel immer sofort der richtige Ansprechpartner gefunden wird.

Säule 4: Die kontinuierliche Datenpflege

Der Datenschutz lebt. Ständig werden Daten angereichert, korrigiert und damit gepflegt. Diese „Wartungsarbeiten“ sind wichtig, damit jederzeit aktuelle Daten genutzt werden. Auch hier gelten Regelungen der DSGVO. Wenn beispielsweise ein Kunde die Einwilligung für Werbung gegeben hat, das Unternehmen diese Einwilligung zu lange nicht nutzt, dann verfällt die Einwilligung. Solche Löschrufen müssen eingehalten werden (siehe auch Löschkonzept unter Säule 2: Der respektvolle Umgang mit Daten).

Der Datenschutz lebt auch deshalb, weil die Kunden sich verändern. Eine Umzugsinformation etwa kann per Fax, übers Customer Care Center, online oder per Postkarte mitgeteilt werden. Es liegt beim Unternehmen, mittels eines einheitlichen Datenpflege-Prozesses redundante Adressdaten zu unterbinden, damit der Datenschutz auch wirklich das Prädikat „Single Point of Truth“ verdient.

Tipp: Die kontinuierliche Datenpflege lohnt sich noch aus einem weiteren, ganz praktischen Grund. Wer seine Daten nicht pflegt, steht irgendwann vor einem Haufen Datenschrott, der noch dazu viel Speicherplatz belegt.

Wie kann CINETELLIC Ihr Data Governance unterstützen?

Data Governance ist so komplex, weil es zahlreiche Schnittstellen zu datenverarbeitenden Prozessen, beispielsweise fürs Kampagnenmanagement und fürs Vertriebscontrolling, besitzt. Gleichzeitig ist es wichtig, weil die Datenverarbeitung strengen Regelungen unterliegt und jeder Verstoß empfindliche Strafen nach sich zieht. Deshalb kommt es hier auf Gründlichkeit und Schnelligkeit an.

CINETELLIC berät seine Kunden im Bereich Data Governance ganzheitlich, das heißt, wir sehen uns jeden Aspekt (4 Säulen) an, decken kritische Vorgehensweisen im Datenumgang auf und entwickeln einen Plan, wie das Unternehmen schrittweise zu einem sicheren, leistungsstarken Data Governance kommt. So wird der komplexe, abstrakte Begriff Data Governance greifbar, die Schockstarre kann verfliegen und einem enthusiastischen Pragmatismus weichen.

Die nächsten Schritte

Nehmen Sie Kontakt zu uns auf! Über einen kurzfristigen Quick Check in Form einer Ist-Analyse schätzen wir gemeinsam Ihren Unterstützungsbedarf ein. Schließlich fängt kein Unternehmen zum Thema Daten bei null an.

- In einem Workshop erfassen wir den Data Governance Grundtenor in Ihrem Unternehmen.
- In Interviews mit allen relevanten Teams kristallisiert sich der Ist-Zustand deutlich heraus.
- Schon im Quick Check werden in der Regel kritische Abläufe im Umgang mit Daten identifiziert, so dass sich Projekte formulieren und priorisieren lassen.

Alles in allem klären wir: Wo stehen Sie? Was ist zu tun? Welche Prioritäten empfehlen wir? In welchem Zeitraum ist das Projekt/sind die Teilprojekte Schritt für Schritt abzuschließen? Und wie stellen wir sicher, dass danach alles zu Ihrer Zufriedenheit läuft? Letzteres ist unser wichtigstes Anliegen! Wir freuen uns auf Ihre Anfrage.

**von Jana Linde und Martin Bosch,
CINTELLIC Consulting Group**

Ansprechpartner



Dr. Jörg Reinnarth
Geschäftsführer
CINTELLIC Consulting Group
joerg.reinnarth@cintelllic.com



Stephan Klöckner
Senior Manager
CINTELLIC Consulting Group
stephan.kloeckner@cintelllic.com

Über CINTELLIC

Die 2010 gegründete CINTELLIC Consulting Group ist eine auf digitales Kundenmanagement spezialisierte Unternehmensberatung, die ihre Klienten vom ersten Konzept bis zur Umsetzung in der Praxis ganzheitlich begleitet. An den Standorten in Bonn, Frankfurt am Main und München arbeiten rund 60 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Zu den Klienten zählen DAX-Konzerne, führende mittelständische Unternehmen und insbesondere zahlreiche sogenannte „Hidden Champions“ mit den Branchenschwerpunkten Banken und Versicherungen, Telekommunikation, IT, Medien, Unterhaltung, Handel, E-Commerce, Versorger und Logistik.

www.cintelllic.com

#jointheteam

CINTELLIC befindet sich auf Wachstumskurs. Vielleicht mit Ihnen? Jetzt Stellenanzeigen entdecken und bewerben!
<https://www.cintelllic.com/stellenangebote/>

Cintelllic im Social Web



Cintelllic GmbH

Remigiusstraße 16
53111 Bonn
t +49 228 92 18 20
info@cintelllic.com
www.cintelllic.com

