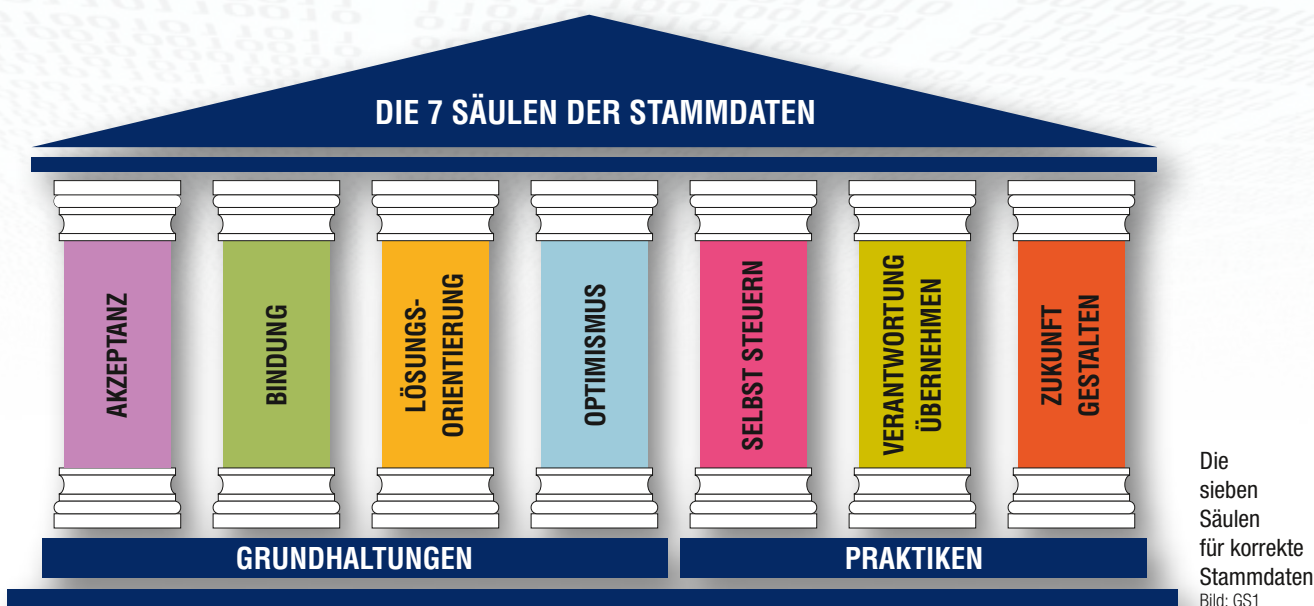


Die 7 Säulen für korrekte Stammdaten

Wie die Resilienz beim Management von Stammdaten hilft.

Stimmen die Artikeldaten? Sind die Stammdaten genau und rechtskonform? Diese Fragen entscheiden grundlegend über die Qualität von Datenquellen. Wenn sich Fehler in die Stammdaten eingeschlichen haben, wirken sie quer durch alle Datenbanken und Prozesse hindurch. Das Stichwort heisst Data Governance.



Mit schwierigen Situationen umgehen, den hohen Anforderungen von aussen entsprechen, Krisen meistern und dabei die Leistungsfähigkeit aufrechterhalten können: So könnte man Resilienz einfach umschreiben. Und obwohl wir alle wissen, wie wichtig das ist, werden wir als Menschen oder Unternehmen immer wieder von der Realität eingeholt und erleben Schicksalsschläge und Krisen, mit denen wir nur schwer umgehen können.

Warum ist das so? 80 Prozent der Entscheidungen werden durch unser Unterbewusstsein gesteuert. Und das hat damit zu tun, dass jeder Mensch einen anderen Mindset und eine andere Einstellung der Aussenwelt gegenüber hat. Aber haben emotional gesteuerte Entscheidungen im geschäftlichen Umfeld überhaupt Platz?

«Viele Unternehmen übersehen aber, dass Fehler am häufigsten auftreten, weil die Stammdaten von schlechter Qualität, fehlerhaft und isoliert sind.»

Zufriedenheit mit Resilienz steigern

Im Unternehmen müssen wir zu erreichen versuchen, dass alle Mitarbeitenden eine annähernd vergleichbare Grundhaltung gewinnen, sich mit geeigneten Instrumenten auf schwierige Situationen und Krisen vorbereiten und dabei gleichzeitig nicht nur reaktiv oder vorbeugend, sondern auch zukunftsgerichtet und innovativ sind. Jede Krise bietet uns die Chancen, daran zu wachsen und sich zu verbessern. Aber was haben Stammdaten mit Resilienz zu tun? Aktuelle Studien belegen, dass viele Unternehmen mit der Qualität und Pflege ihrer Stammdaten unzufrieden sind. Falsche, veraltete und unvollständige Stammdaten stellen Firmen vor grosse Probleme. Was nützt eine Entscheidung, wenn sie nicht fundiert ist? Wie tief müssen Sie graben, um den Fehler zu finden? Nicht selten werden Prozesse dafür verantwortlich gemacht. Viele Unternehmen übersehen aber, dass Fehler am häufigsten auftreten, weil die Stammdaten von schlechter Qualität, fehlerhaft und isoliert sind.

Die sieben Säulen für korrekte Stammdaten

Wir nutzen ein angepasstes Resilienzmodell, welches in **vier Grundhaltungen** und **drei Praktiken** unterteilt ist. Das Modell soll das Stammdatenmanagement stärken und verbessern, denn nur mit guten Stammdaten können Sie Ihre gesamte Supply Chain analysieren und optimieren. Und nicht zu vergessen: Eine hohe Datenqualität führt zu höherer Kundenbindung und Zufriedenheit.

GRUNDHALTUNGEN

Akzeptanz

Mit der Akzeptanz meinen wir den Umgang mit Vorgaben der Gesetzgebung, von Geschäftspartnern oder Kunden. Aber auch Einflüsse wie die Corona-Pandemie und deren Auswirkungen auf die gesamte Supply Chain oder das dadurch veränderte Konsumverhalten zählen dazu. Das sind Rahmenbedingungen, die sich nicht oder nur schwer verändern lassen, entsprechend sind sie auch zu akzeptieren. Akzeptanz ist aber auch gefragt, wenn es darum geht, Organisation, Prozesse und Systeme



den neuen Rahmenbedingungen anzupassen. Sei es, dass ein Kleinunternehmen sich plötzlich mit dem elektronischen Austausch von Produktstammdaten und Produktbildern auseinandersetzen muss oder dass Unternehmen die Verantwortung für Prozesse und Systeme im Zusammenhang mit der Digitalisierung direkt in der Geschäftsleitung ansiedeln.

Bindung

Für Unternehmen sind nicht nur die Verbindungen zu Lieferanten oder Kunden von Wichtigkeit. Immer mehr geht es um technische Verbindungen wie beispielsweise EDI, E-Invoicing oder den elektronischen Stammdatenaustausch, aber auch um Pflege, Aktualisierung und Verwaltung von Produktinformationen. Wer solche internen und externen Verbindungen auf der Sachebene regelt, wird mit Sicherheit weniger emotionale Herausforderungen meistern müssen. Im Gegenteil: Die Beziehungen zwischen Mitarbeitenden und Geschäftspartnern werden sogar verbessert und gestärkt.

Lösungsorientierung

Wer gut formulierte und realistische Ziele hat, wird Probleme und Krisen lösungsorientiert abarbeiten und kann sich gestärkt auf die weitere Zielerreichung fokussieren. Nehmen Sie lieber kleine, erreichbare Schritte in Angriff und achten Sie auf die Berücksichtigung der eigenen und umgebenden Werte. Beginnen Sie also nicht direkt mit einem komplexen Stammdatenprojekt. Mit einem MVP-Ansatz (Minimum Viable Product) können Sie die kleinstmögliche Lösung mit dem bestmöglichen Erfüllungsgrad implementieren und Schritt für Schritt weiterentwickeln. Starten Sie mit einer Analyse der aktuellen Situation. Was wird aktuell rund um das Thema Stammdaten gemacht, von wem und welche Stellen sind involviert? Wo haben Sie welche Daten? Welches sind Ihre Kunden oder Lieferanten? Wer ist in Ihrem Unternehmen verantwortlich für Stamm- und Bewegungsdaten?

Wenn Sie diese Analyse hinter sich haben, können Sie eine Stufe weitergehen und Grobziele formulieren. Welche Daten wollen Sie wem zur Verfügung stellen? In einem weiteren Schritt geht es um die zu implementierenden Prozesse. Auch da empfehlen wir, nicht mit der Komplettlösung zu beginnen, sondern den Prozess der Datenkonsolidierung innerhalb des Unternehmens anzugehen.

Gesunder Optimismus

Nein, es geht nicht darum, Probleme schönzureden oder alles durch die rosarote Brille zu betrachten. Es geht vielmehr darum, sich auf das Positive zu fokussieren und der Realität tatsachenorientiert in die Augen zu schauen. Wer in einer Krise oder in einem Problem nach den positiven Aspekten sucht, wird die Herausforderung schneller und mit einer positiveren Grundhaltung bewältigen.

«Nur wenige Unternehmen können von sich behaupten, dass sie sämtliche Herausforderungen rund um das Thema Stammdaten umfassend und vollständig gemeistert haben.»

Nur wenige Unternehmen können von sich behaupten, dass sie sämtliche Herausforderungen rund um das Thema Stammdaten umfassend und vollständig gemeistert haben. In der Praxis haben wir immer wieder festgestellt, dass eine Abteilung nicht vollständig in die Prozesse integriert ist, eine Schnittstelle falsch bedient wird oder Bilddateien nicht den Anforderungen der globalen Standardisierung entsprechen. Wer solche Probleme aber als Chance zur Verbesserung sieht, wird sich jeden Tag auf die neuen Herausforderungen freuen.

PRAKTIKEN

Selbst steuern

Seien Sie achtsam auf was und wie Sie und das Unternehmen reagieren. Versuchen Sie Schwachstellen in Ihrem Unternehmen zu erkennen, aber auch Unterschiede zwischen Ihnen und den Mitbewerbern. Überlegen Sie sich, was Ihre Kunden von Ihnen erwarten. Wenn Sie die Herausforderungen in Ihrem Unternehmen kennen, können Sie auch proaktiv mit diesen umgehen und die Reaktionen bewusst steuern.

Wenn Sie vor einem unternehmensweiten Stammdatenprojekt mit vielfältigen Prozessanpassungen und neuen IT-Systemen stehen und Ihre Kunden Produktinformationen einfordern, kann es Sinn machen, in eine Zwischenlösung zu investieren, die vielleicht nicht alle Bedürfnisse, aber in erster Linie die Ihrer Kunden erfüllt. Mit diesem Ansatz über-

nehmen Sie den Lead und können Ihre Kunden proaktiv über die kurz- und mittelfristigen Schritte informieren.

«Kundenreklamationen als positive Verbesserungspotenziale entgegennehmen»

Verantwortung übernehmen

Und wenn Sie wissen, was in Ihrem Unternehmen nicht so gut läuft, können Sie auch positiv mit allfälligen Kundenreklamationen umgehen. Dabei steht es jedem Unternehmen gut an, wenn Reklamationen als positive Verbesserungspotenziale entgegengenommen werden.

So können wiederkehrende Kundenreklamationen über ein mangelhaftes Produkt dazu führen, dass Sie die Lieferkette überprüfen und dokumentieren. Auch kann die Einführung eines Rückverfolgbarkeitssystems die Qualitätskontrolle entlang der ganzen Supply Chain verbessern.

«Resiliente Stammdatenbewirtschaftung macht Spass und bringt Wettbewerbsvorteile.»

Zukunft gestalten

Konzentrieren Sie sich nicht nur auf die kurzfristigen Kennzahlen. Erarbeiten Sie imaginäre Zielbilder mit zukunftsgerichteten Visionen. Aus den verrücktesten Ideen werden oft die genialsten Lösungen. Dazu gehört aber auch, dass man nicht in jedem Fall mit dem Kopf durch die Wand muss, sondern geplante Vorhaben auch mal anpassen oder gar weglassen.

Resiliente Stammdatenbewirtschaftung macht Spass und bringt Wettbewerbsvorteile. Man kennt sich selbst, kann proaktiv handeln und erzielt positive Wirkungen. Die Innovationskraft wird gesteigert, Chancen werden schneller erkannt und mit innovativen Ansätzen angegangen. Aber Resilienz muss man trainieren. Viel Erfolg dabei!

Autor: Domenic Schneider, GSI Switzerland

Dieser Beitrag ist zuerst am 12.05.2022 im Fachmagazin GSI network von GSI Switzerland erschienen. www.gsi.ch