



BUSINESS
APPLICATION
RESEARCH
CENTER

Datenqualität in SAP-Systemen

Eine unabhängige Anwenderbefragung über die Wahrnehmung der Datenqualität in SAP-Systemen

BARC-Institut Würzburg, August 2009

Autoren

Timm Grosser

Analyst

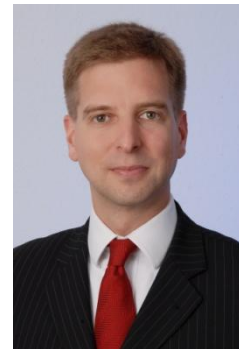
Business Application Research Center – BARC GmbH
Steinbachtal 2b
97082 Würzburg
+49 (0)931 880651-0
tgrosser@barc.de



Dr. Carsten Bange

Geschäftsführer

Business Application Research Center – BARC GmbH
Steinbachtal 2b
97082 Würzburg
+49 (0)931 880651-0
bange@barc.de



Die Studie wurde völlig unabhängig vom neutralen Marktanalysten BARC erstellt. Dank eines Sponsorings durch DataFlux kann sie kostenfrei zur Verfügung gestellt werden.

Inhalt

Methodik	4
Executive Summary	5
Ergebnisse der Umfrage	6
Fazit	15

Methodik

In einer einmonatig durchgeführten Umfrage von Mitte Juni bis Mitte Juli 2009 wurden Personen aus Unternehmen im deutschsprachigen Raum befragt. Die Befragung richtete sich vor allem an IT-affine Personen aus Fach- und IT-Abteilungen ab dem unteren Managementlevel.

Insgesamt wurde der Fragebogen von 111 Personen ausgefüllt. 28 Umfrageteilnehmer stammen von der 9. Europäischen TDWI Konferenz vom 15.06.09 – 17.06.2009 in München, 51 Umfrageteilnehmer von der BARC-Tagung BI mit SAP vom 25.06.09 – 26.06.09 in Würzburg. Die restlichen 32 Teilnehmer wurden über spezifische Newsletter sowie mit Hilfe Themen-bezogener Webseiten akquiriert.

Executive Summary

Die Studie untersucht die Wahrnehmung von Datenqualität in SAP-Systemen und basiert auf 111 Antworten von Teilnehmern vorwiegend aus Deutschland, aus verschiedenen Branchen und Unternehmensgrößen. Die meisten Teilnehmer besetzen eine Position innerhalb der IT.

Folgende Erkenntnisse wurden aus der Studie gewonnen:

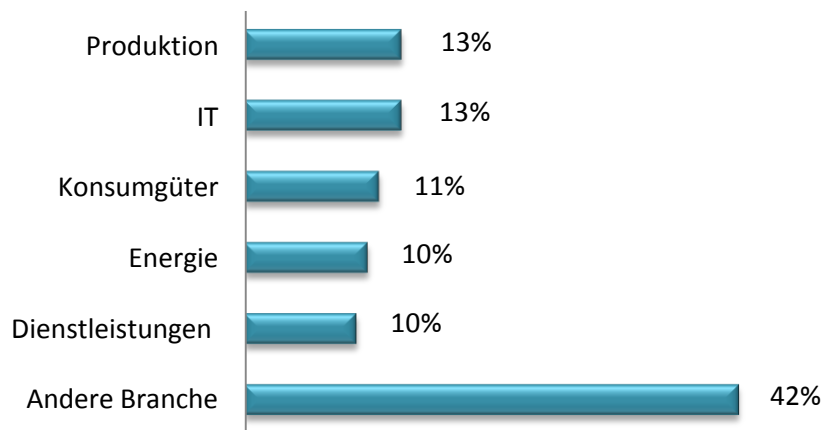
- Investitionen in Datenqualität zahlen sich aus. Ohne Datenqualität bleibt die Wertschöpfung aus der häufig kostspieligen Einführung von SAP-Systemen eingeschränkt.
- Datenqualität ist ein aktuelles Thema: In den meisten Fällen halten Anwender Daten für nur bedingt vertrauenswürdig. Ohne Vertrauen in Daten steht letztlich jedes IT-System in Frage.
- Trotz des deutlich artikulierten Verbesserungsbedarfes greifen nur knapp über 50 Prozent der Teilnehmer das Thema Datenqualität konkret auf.
- Zur Steigerung der Datenqualität werden primär in-house Fixes oder Scripts verwendet, nur in 36 Prozent aller Fälle werden Datenqualitätswerkzeuge verwendet.
- Finanz-, Material- und Produktdaten sind neben den Adressdaten die wichtigsten Daten im Unternehmen. Datenqualität ist keine adressdatenspezifische Domäne mehr.
- Die Einrichtung von Business Intelligence Competence Centern oder anderer organisatorischer Lösungen zur Stärkung der Zusammenarbeit von IT und Fachbereichen wird seit einigen Jahren in vielen Unternehmen forciert. Auch das Thema Datenqualität wird in 56 Prozent der Unternehmen abteilungsübergreifend angegangen.
- Es besteht ein deutlicher Bedarf zur Steigerung der Aufmerksamkeit für Data-Governance-Programme.

Ergebnisse der Umfrage

Branche

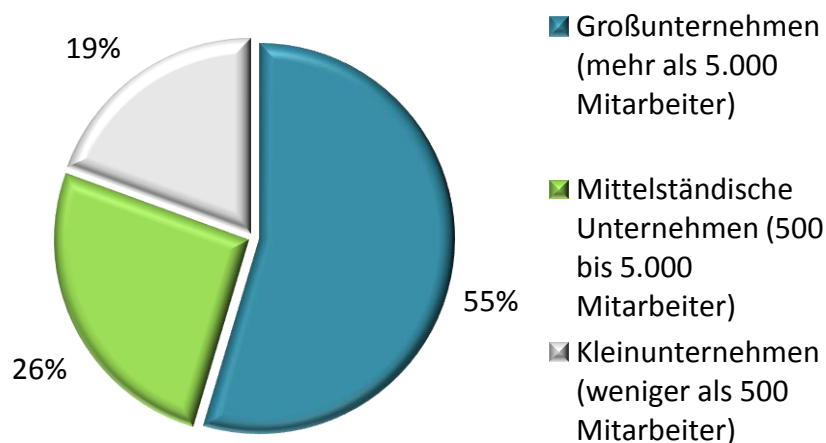
Die Umfrageteilnehmer sind recht heterogen über verschiedene Branchen verteilt. Die meisten Nennungen treffen auf die Branchen Produktion und IT mit jeweils 13 Prozent. Nennungshäufigkeiten unter 10 Prozent wurden unter „Andere Branchen“ subsumiert.

Abbildung 1: In welcher Branche ist Ihr Unternehmen tätig? (n = 111)



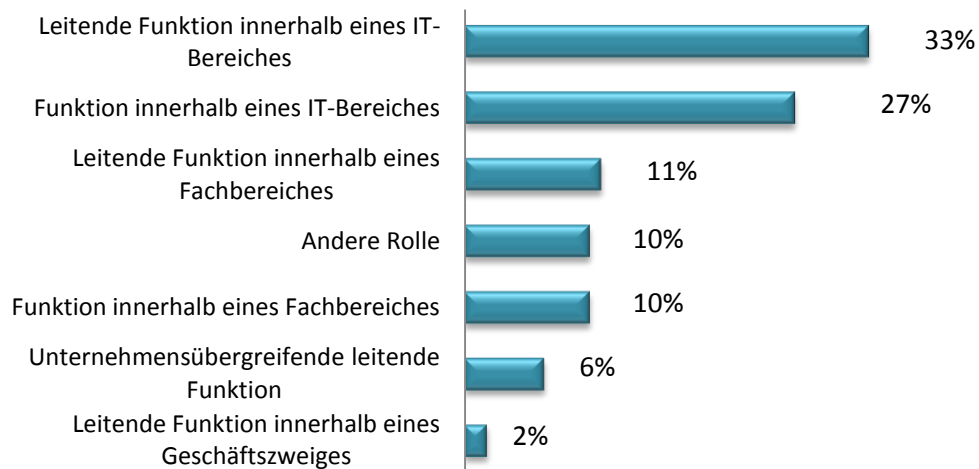
Unternehmensgröße

Abbildung 2: Wie groß ist ihr Unternehmen? (n = 111)



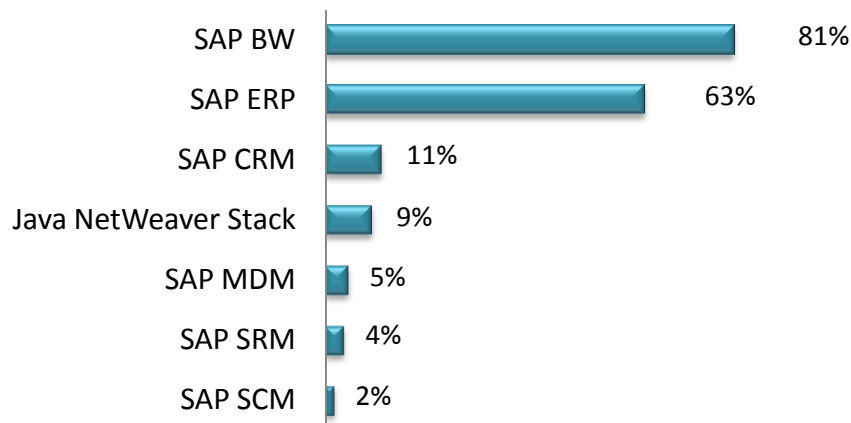
Rolle im Unternehmen

Abbildung 3: Wie würden Sie Ihre Rolle im Unternehmen beschreiben? (n=108)



Eingesetzte SAP Systeme

Abbildung 4: Mit welchen SAP-Systemen/-Applikationen arbeiten Sie am häufigsten? (n = 188)

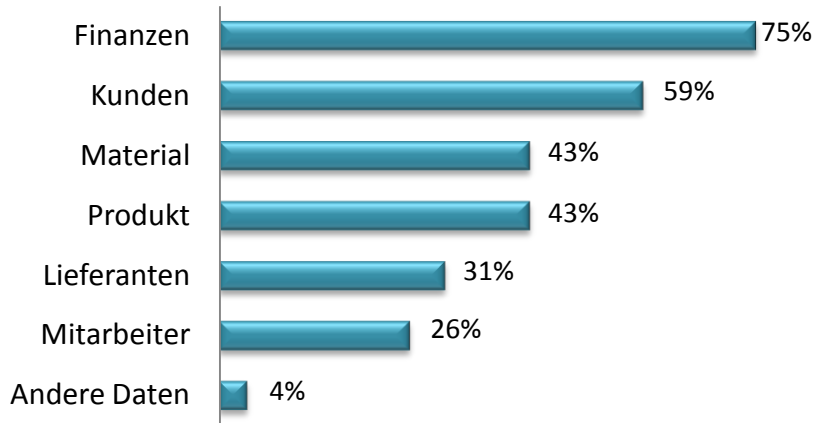


Analystenkommentar: Um Datenqualität entdecken zu können, brauchen Daten Öffentlichkeit.

Grundsätzlich ist daher davon auszugehen, dass Unternehmen mit SAP BW Systemen dem Thema Datenqualität mehr Aufmerksamkeit schenken und sich eher Datenqualitätsproblemen gegenübergestellt sehen. Ein Bezug zwischen eingesetzten Systemen und Vertrauen in die Datenqualität ließ sich im Laufe der Analyse nicht feststellen, da 81 Prozent der Befragten SAP BW im Einsatz haben und so keine sinnvolle Differenzierung zu Unternehmen ohne SAP BW abgeleitet werden konnte.

Genutzte Daten in SAP

Abbildung 5: Welche Arten von Daten aus Ihrer SAP-Umgebung sind für Sie am Wichtigsten? (n = 287)

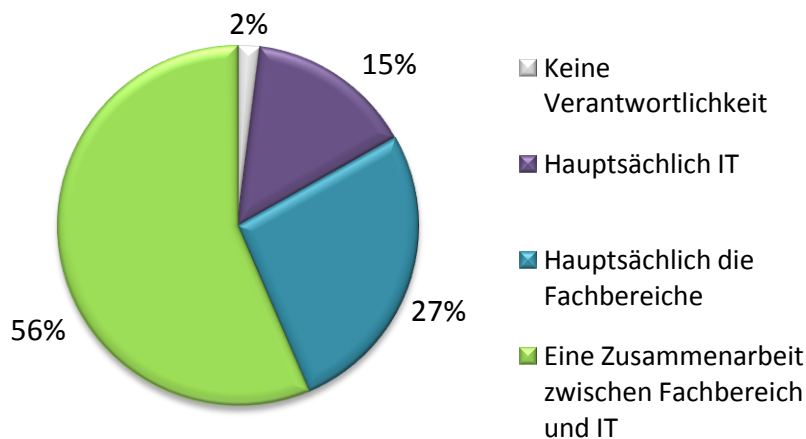


Analystenkommentar: Domänenübergreifende Datenqualität

Viele Jahre standen Adressdaten im Fokus der Datenqualitätsanbieter. Immer deutlicher weisen die Anforderungen der Unternehmen sowie die Anforderungen an die Unternehmen auf die Wichtigkeit länder- und domänenübergreifender Datenqualität hin. Diese Anforderungen spiegeln sich auch in den Entwicklungen von Datenqualitätswerkzeugen oder Lösungen für das Stammdatenmanagement wieder, die nun zunehmend Produkt-, Material-, aber auch Finanzdaten adressieren.

Verantwortung der Datenqualität

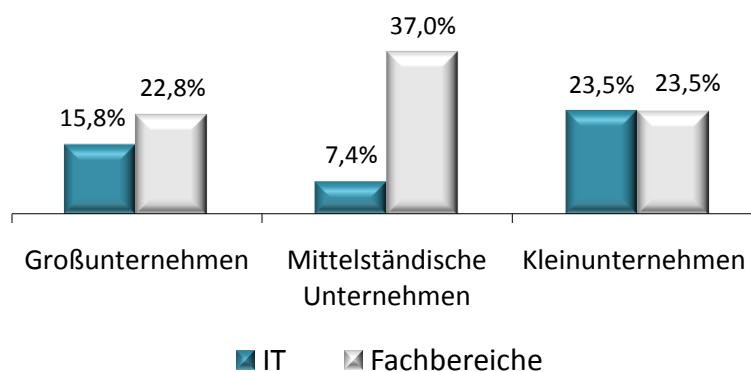
Abbildung 6: Welcher Unternehmensteil ist verantwortlich für die Datenqualität in SAP Systemen? (n = 101)



Analystenkommentar: Zusammenarbeit von Fachbereich und IT

Die Einrichtung von Business Intelligence Competence Centern oder anderer organisatorischer Lösungen zur Stärkung der Zusammenarbeit von IT und Fachbereichen wird seit einigen Jahren in vielen Unternehmen forciert. Da gerade beim Thema Datenqualität nur ein Zusammenwirken von technologische und fachlichen Verantwortlichen und Methoden erfolgreich sein kann, unterstützt dieser Trend auch eine Verbesserung der Datenqualitätsinitiativen und ist daher nur zu begrüßen.

Abbildung 7: Verantwortung für Datenqualität gruppiert nach Fachbereich und IT in Abhängigkeit zur Unternehmensgröße? (n = 42)



In Unternehmen, in denen entweder ein Fachbereich oder die IT die Verantwortung für Datenqualität trägt, zeigt sich gerade in mittelständischen Unternehmen, dass dort überwiegend die Fachbereiche die Verantwortung übernehmen.

Analystenkommentar: Die inhaltliche Kompetenz liegt im Fachbereich

Nur fachliche versierte Mitarbeiter können inhaltliche Datenqualität beurteilen. Die Verlagerung von Verantwortlichkeit für Datenqualität auf IT-Mitarbeiter ist grundsätzlich zu hinterfragen. Dies kann nur mit einer starken Mitwirkung der Fachbereiche gelingen, die aus der IT heraus selten eingefordert werden kann. Die Rolle der IT kann allerdings sehr wohl sein, die Implementierung der Verfahren zur Verbesserung von Datenqualität unternehmensübergreifend einheitlich vorzunehmen.

Vertrauen in SAP Daten

Abbildung 8: Wie hoch ist Ihr Vertrauen in die Daten aus dem SAP-System? (n = 109)

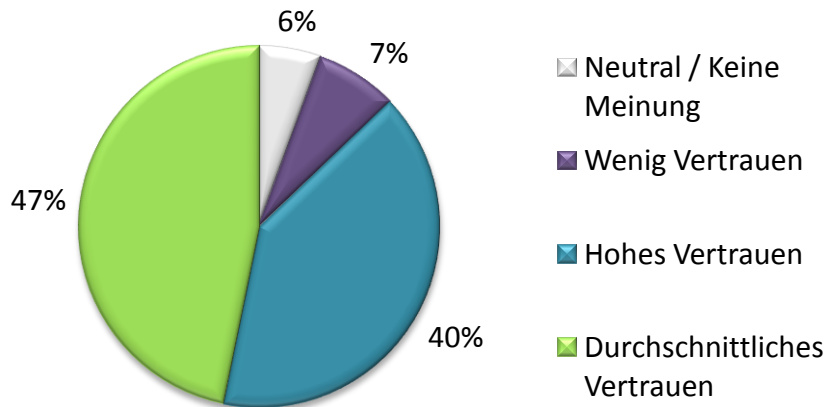
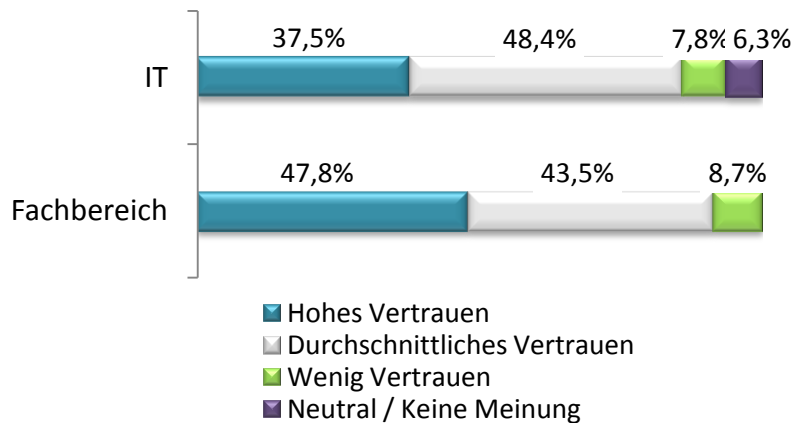


Abbildung 9: Wie hoch ist Ihr Vertrauen in die Daten aus dem SAP-System? (n = 109)

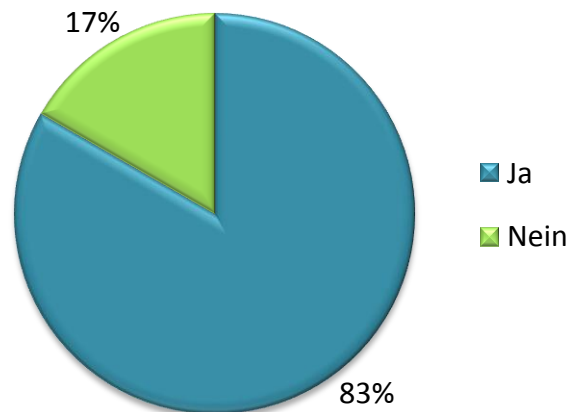


Analystenkommentar: Ohne Vertrauen in Daten steht letztlich jedes IT-System in Frage

Gerade Business-Intelligence-Systeme werden ohne Vertrauen in die durch sie produzierten Informationen schnell durch „Schattensysteme“ in Microsoft Excel und Access und individuelle Datenvvalidierungen ergänzt und dadurch zunächst ineffizient und letztlich abgeschaltet. Die Angabe „durchschnittliches Vertrauen“ auf die Frage nach dem Vertrauensgrad in Daten signalisiert bereits Zweifel an den präsentierten Informationen. Somit sind es letztlich nur 40 Prozent der Anwender, die ihren Daten wirklich vertrauen.

Schlechte Datenqualität beeinflusst die Wertschöpfung

Abbildung 10: Beeinflusst schlechte Datenqualität die Möglichkeiten zur Wertschöpfung aus den SAP-Investitionen? (n=102)

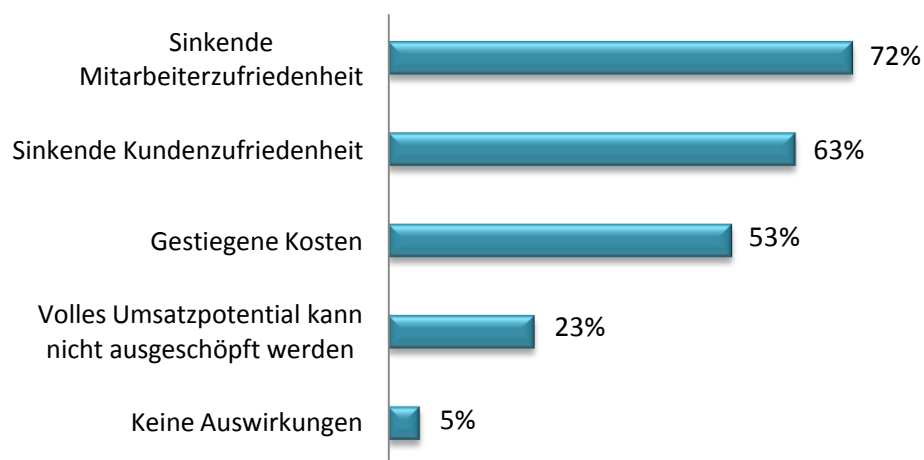


Analystenkommentar: Investitionen in Datenqualität zahlen sich aus

Ohne Datenqualität bleibt die Wertschöpfung aus der häufig kostspieligen Einführung von SAP-Systemen eingeschränkt. Dass 83 Prozent der Umfrageteilnehmer eine negative Beeinflussung der Wertschöpfung durch schlechte Datenqualität sehen, ist ein deutliches Signal.

Auswirkungen schlechter Datenqualität

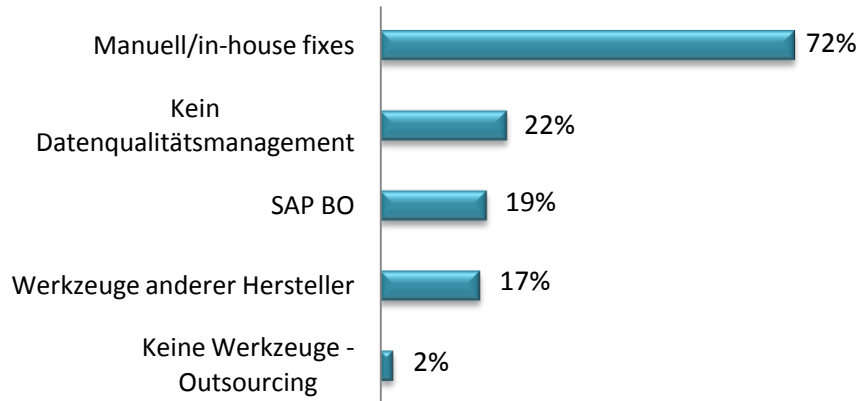
Abbildung 11: Welche Erfahrungen haben Sie mit schlechter Datenqualität gemacht? (n=219)



Schlechte Datenqualität führt zu sinkender Zufriedenheit – sowohl der Mitarbeiter als auch der Kunden. Beides sollte ein Unternehmen versuchen, zu vermeiden.

Sicherung der Datenqualität

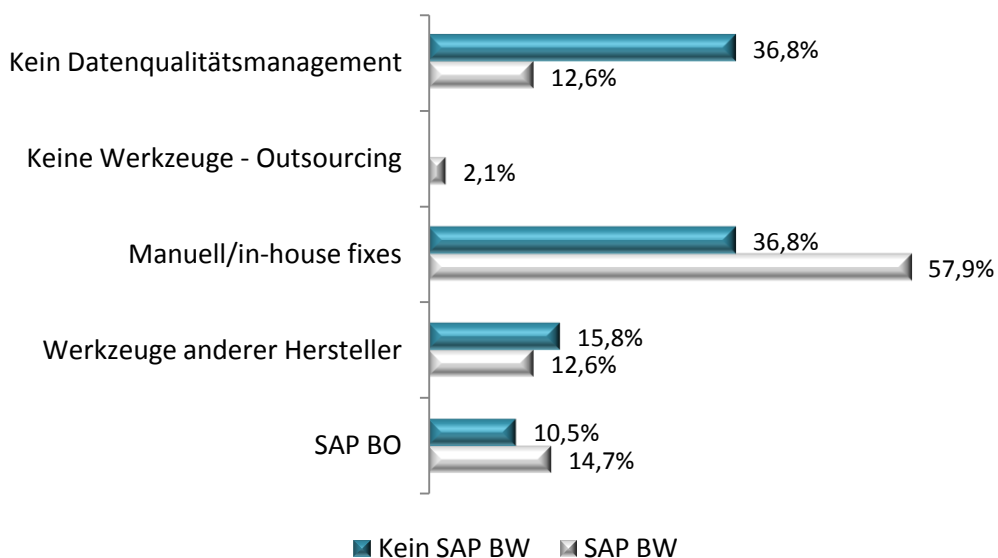
Abbildung 12: Wie sichern Sie die Qualität der Daten in Ihrem SAP-Systemen/-Applikationen? (n = 114)



Analystenkommentar: Fast dreiviertel der Unternehmen sichern ihre Datenqualität lediglich durch manuelle oder punktuelle Verbesserungsmaßnahmen.

Ein Drittel setzen SAP BO oder Werkzeuge anderer Anbietern ein. Die Unterstützung des Datenqualitätsmanagement durch Werkzeuge hat damit noch deutliches Potential für einen Ausbau – lassen sich dadurch vor allem eine höhere Effizienz der Maßnahmen erreichen.

Abbildung 13: Sicherung der Datenqualität in Abhängigkeit zum Einsatz eines SAP BW? (n = 114)



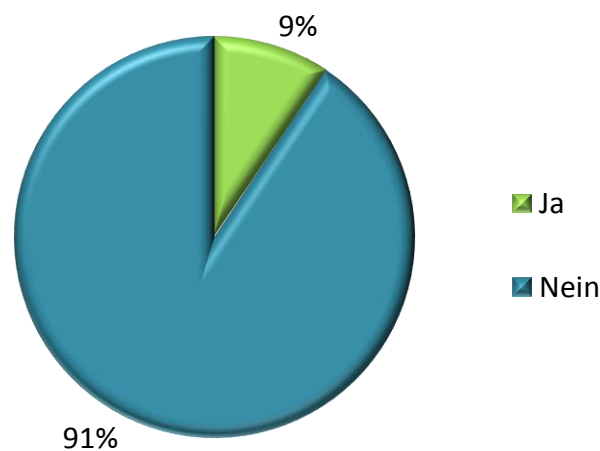
Data Governance

Unter Data Governance fällt die Verwaltung von Daten mit dem Ziel der Bereitstellung valider und konsistenter Informationen. Darunter subsumieren sich Disziplinen wie Datenintegration, Datenqualität oder Stammdatenmanagement, die zyklisch für die Verarbeitung aber auch Analyse und Überwachung der Daten Sorge zu tragen haben. Speziell die Datenqualität kann erst im Rahmen eines Zyklus Datenqualität gewährleistet werden. Der Umfrage nach nutzen nur neun Prozent der Befragten Data-Governance-Programme zur langfristigen Sicherung und Kontrolle der Datenqualität ihrer SAP Systeme oder Applikationen. 91 Prozent hingegen verzichten darauf (Abbildung 14).

Analystenkommentar: Mehr als 90 Prozent der Unternehmen gehen das Thema Datenqualität nicht systematisch an

Ohne Data-Governance-Programme kann es nur bei punktuellen Maßnahmen bleiben, die keine nachhaltige Wirkung zur dauerhaften Verbesserung von Datenqualität bewirken. Hier ist offensichtlich ein deutlicher Bedarf nach Steigerung der Aufmerksamkeit für dieses Thema.

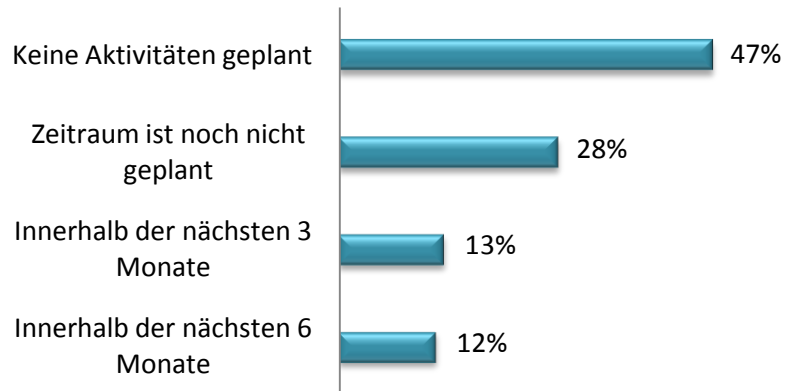
Abbildung 14: Nutzen Sie ein Data-Governance-Programm zur Kontrolle der Datenqualität Ihrer SAP Systeme / -Applikationen? (n = 111)



Aktivitäten zur Steigerung der Datenqualität

Insgesamt 47 Prozent der Befragten planen keine Aktivitäten zur Steigerung der Datenqualität, 28 Prozent sehen Handlungsbedarf, haben die Thematik aber noch nicht adressiert und 25 Prozent der Befragten starten innerhalb der nächsten sechs Monate Aktivitäten zur Steigerung der Datenqualität (Abbildung 15).

Abbildung 15: Sind Aktivitäten zur Steigerung der Datenqualität geplant? (n = 98)

**Analystenkommentar:**

Trotz des deutlich artikulierten Verbesserungsbedarfes greifen nur knapp über 50 Prozent der Teilnehmer das Thema Datenqualität konkret auf. Dieses Ergebnis spiegelt sich auch in anderen Befragungen wieder.

Fazit

Nur 40 Prozent der Befragten vertrauen ihren Daten vollständig. Die negativen Auswirkungen schlechter Datenqualität sind der Mehrheit der Befragten bewusst. 83 Prozent finden, dass die Wertschöpfung aus ihren Investitionen in SAP-Systeme durch schlechte Datenqualität eingeschränkt ist. 72 Prozent der Teilnehmer haben sinkende Kundenzufriedenheit, 63 Prozent sinkende Mitarbeiterzufriedenheit und 53 Prozent steigende Kosten als Ergebnis schlechter Datenqualität erlebt. Das sind deutliche Warnsignale.

Dennoch planen 47 Prozent der Befragten keine Aktivitäten zur Verbesserung der Datenqualität.

Wenig genutzt werden Werkzeuge zur Steigerung der Datenqualität, über 72 Prozent bereinigt Daten über selbsterstellte Scripte – ein Indiz dafür, dass das Potential, welches mit solchen Werkzeugen oder systematischen Vorgehensweisen im Sinne eines Data-Governance-Programmes steckt, nicht richtig erkannt wird.

Aktuelle Datenqualitätswerkzeuge bieten bereits heute Mechanismen zur Analyse, Bereinigung und Kontrolle länder- und domänenübergreifender Daten, wie Finanz-, Material- oder Produktdaten. Zunehmend werden diese Werkzeuge auch durch Lösungen für das Stammdatenmanagement ergänzt. Die Sensibilität gegenüber Datenqualität wächst im deutschsprachigen Raum an und Handlungsbedarf werden nach und nach erkannt.

Doch nicht nur technologisch, sondern auch organisatorisch fordert Datenqualität Verantwortung aus Fachbereich und IT. So nutzen bereits 56 Prozent der Befragten heute Competence Center oder entsprechende organisatorische Lösungen zur kontrollierten Definition, Steuerung und Überwachung der Datenqualität im Sinne einer ganzheitlichen Sicht auf das Unternehmen.

Die Studie zeigt, dass den Anwendern die wichtige Bedeutung von Datenqualität durchaus bewusst ist, aber letztendlich im Unternehmen die Potentiale eines systematischen Datenqualitätsmanagements nicht genutzt werden.



Copyright © BARC GmbH 2008. Alle Rechte vorbehalten.

BARC steht für Neutralität, Kompetenz und Qualität

Neutralität

Das Business Application Research Center (BARC) ist aus den komparativen Produktanalysen am Lehrstuhl Wirtschaftsinformatik der Universität Würzburg, Prof. Dr. R. Thome hervorgegangen. In seiner Stellung als unabhängiges Institut ist BARC strikt neutral gegenüber Software-Anbietern. Dies bedeutet, dass keine Gebühren für die Aufnahme in Software-Evaluationen oder Provisionen bei der Empfehlung von Software erhoben werden. BARC bietet auch keine Implementierung von Software an, um keine internen Interessen zu erzeugen.

Kompetenz

BARC-Mitarbeiter sind seit 1994 in der Evaluation von Business-Intelligence- und Datenmanagement-Produkten sowie der Beratung von Unternehmen tätig. Dabei vereinen die BARC-Analysten Markt-, Produkt- und Einführungswissen. Know-how-Basis sind die seit Jahren ständig durchgeführten Marktanalysen und Produktvergleichsstudien, die ein umfassendes Detailwissen über den Leistungsumfang aller marktrelevanten Software-Anbieter und neueste Entwicklungen im Markt sicherstellen.

Qualität

BARC-Beratungsprojekte sind hoch effizient und gewährleisten ein Höchstmaß an Auswahlssicherheit. BARC-Studien bieten einen qualifizierten Marktüberblick über alle Anwendungsfelder des Informationsmanagements. BARC-Tagungen und Seminare geben einen konzentrierten Eindruck relevanter Anbieter in bestimmten Software-Marktsegmenten.

Tagung

Business Intelligence

Jährlich in Würzburg

Das tagungsbegleitende Seminar -

Data Warehousing und Datenintegration bietet Teilnehmern unter anderem einen fundierten Überblick über das Thema Datenqualität. Es werden Trends und Entwicklungen im Markt aufgezeigt und Werkzeuge bewertet



Weitere Informationen zur Tagung und den Seminaren finden Sie unter:

<http://www.barc.de/de/tagungen/business-intelligence.html>

www.barc.de

www.barc.es

www.bi-verdict.com

www.bi-survey.com



Copyright © BARC GmbH 2009. Alle Rechte vorbehalten.

Business Application Research Center - BARC GmbH
Steinbachtal 2b
97082 Würzburg
+49 (0)931 880651-0

www.barc.de