

Verbesserung und Messung der Qualität der Kundenstammdaten bei Bühler AG

Im heutigen Informationszeitalter ist die Qualität der Kundendaten ein kritischer Erfolgsfaktor für jedes Unternehmen. Nur durch vollständige, korrekte und aktuelle Daten lässt sich ein Wettbewerbsvorteil gegenüber der Konkurrenz aufbauen. Diese Arbeit liefert ein Konzept zur periodischen Messung der Qualität der Kundenstammdaten der Firma Bühler AG. Die vorgestellten Messmethoden sollen es ermöglichen, den Verlauf und die Entwicklung der Datenqualität zu verfolgen und zu beurteilen.

Mittels umfangreicher Analysen, Interviews und Workshops erfassten und dokumentierten wir das aktuelle Datenqualitätsniveau des Industriepartners. Ausgehend von diesen Informationen und den Bedürfnissen der Firma Bühler AG wurde ein Metriksystem entwickelt, dass die Dimensionen Korrektheit, Vollständigkeit und Redundanz durch Kennzahlen darstellt. Diese Qualitätszahlen dienen zur Beurteilung der Datenqualität.

Das erarbeitete Versuchsmodell setzt sich zusammen aus Datenbankabfragen und der Software 'Data Quality Apps'. Als Entwicklungsumgebung diente eine MySQL-Datenbank mit insgesamt 5'064 Datensätzen. Die erwähnten Datensätze wurden unverändert aus der Kundendatenbank des Industriepartners extrahiert und für diese Arbeit als Stichprobe zur Verfügung gestellt. Bei den erwähnten Daten handelt es sich ausschliesslich um Adressdaten von Schweizer Kunden.

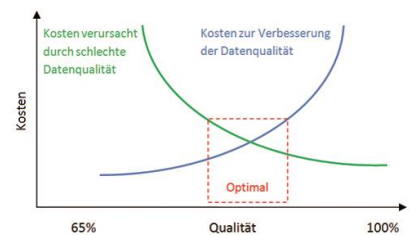
Um eine möglichst genaue und aussagekräftige Messung durchzuführen, wurden alle einzelnen Attribute der Adressdaten mittels spezifischer Abfragen untersucht und verglichen. Zudem wurden alle Datensätze bezüglich Redundanz überprüft.

Die ermittelten Kennzahlen und Resultate sowie die passenden Massnahmen sind aus Datenschutzgründen nur in der Dokumentation ersichtlich.

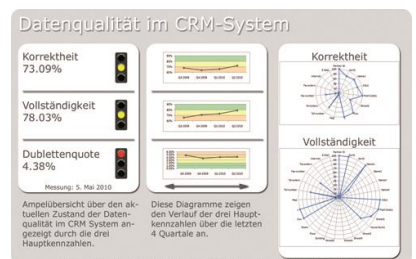


Diplomierende
Markus Suter
Nenad Tripic

Dozierende
Gerold Baudinot
Arnold Aders



Die folgende Grafik veranschaulicht die Kosten einer schlechten Datenqualität im Vergleich zu den Kosten zur Verbesserung der Datenqualität. Ziel ist es, die individuelle Ausgangslage zu analysieren und die kostengünstigste Kombination zu finden.



Das Dashboard dient zur Visualisierung der Kennzahlen, welche durch die Anwendung des Prototypen ermittelt wurden. Die hier dargestellten Werte beruhen aus Datenschutzgründen auf fiktiven Daten.