



Daten- und Informationsqualität – Quo vadis?

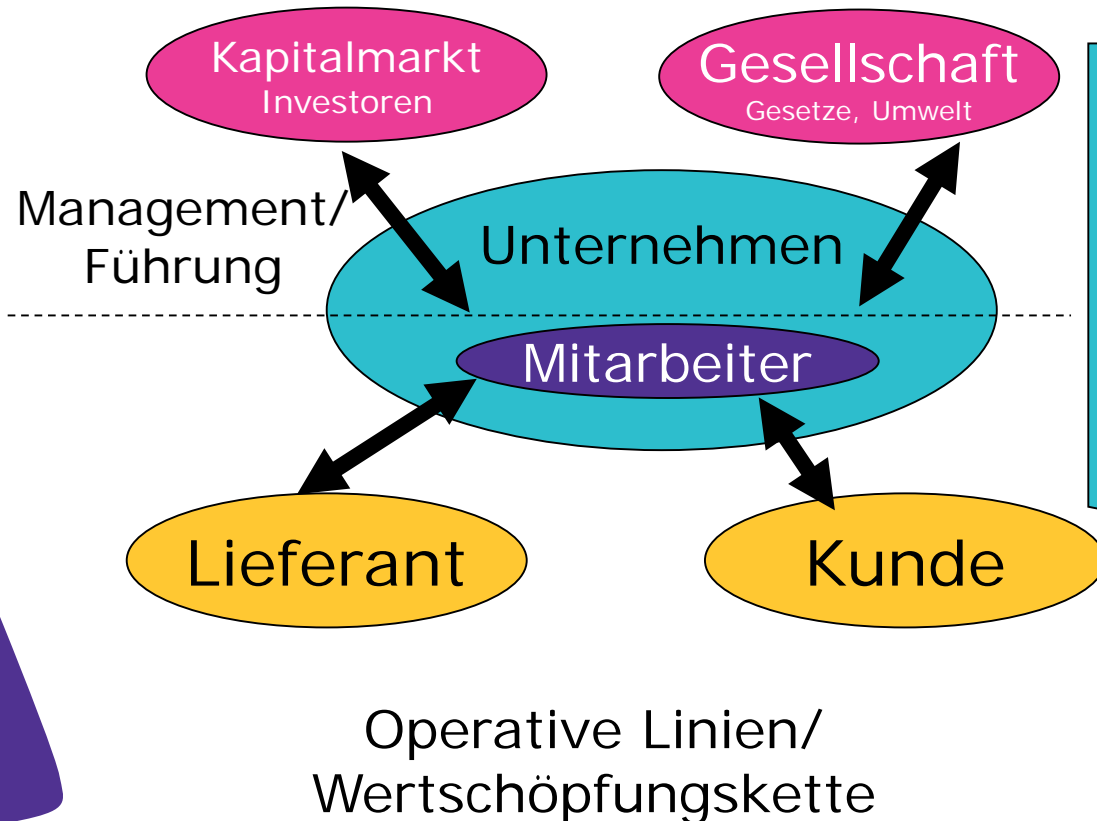
Bedeutung der Daten- und Informationsqualität in unternehmerischen Führungsprozessen

Dr. Frank Möller

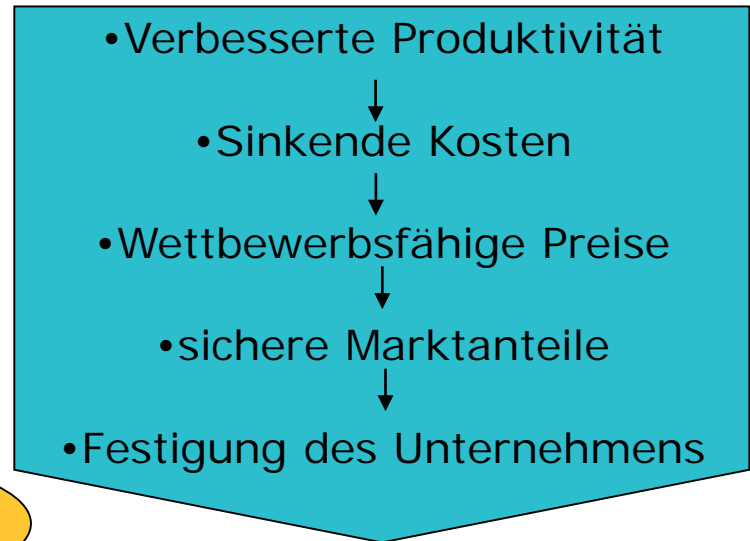
Darmstadt, 14. Juni 2016

MERCK

Bedeutung des Qualitätsmanagements und Interessenspartner der Unternehmen



Verbesserte Qualität



**Sicherung der Arbeitsplätze
Return of Investment**

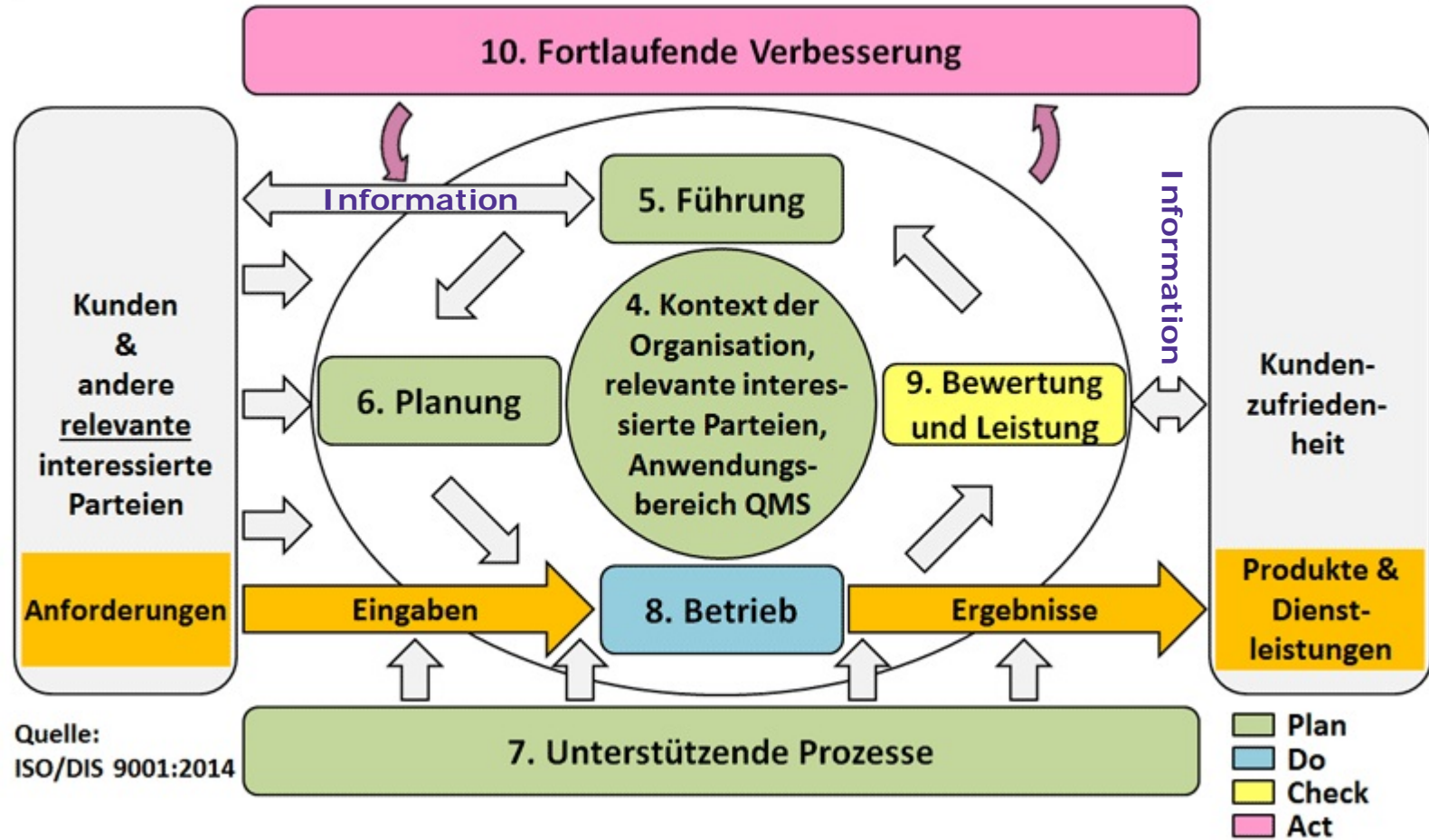
Reaktionskette von Walter E. Deming

Herausforderungen für Unternehmen und Motivation für Qualitätsmanagement

- ☞ wachsender Wettbewerb:
 - ☞ Produkte und Dienstleistungen müssen
 - ☞ die zunehmenden Kundenerwartungen erfüllen,
 - ☞ zu einem konkurrenzfähigen Preis verfügbar sein,
 - ☞ zu Kosten realisierbar sein, die einen Gewinn ermöglichen.
- ☞ neue Rechtsvorschriften, u.a.
 - ☞ zur Produkthaftung
 - ☞ zum Umweltschutz
 - ☞ zur Arbeitssicherheit
 - ☞ zum Verbraucherschutz
- ☞ Kunden beurteilen Produkte und Dienstleistungen in ihrer Gesamtheit (Qualität und Kosten)

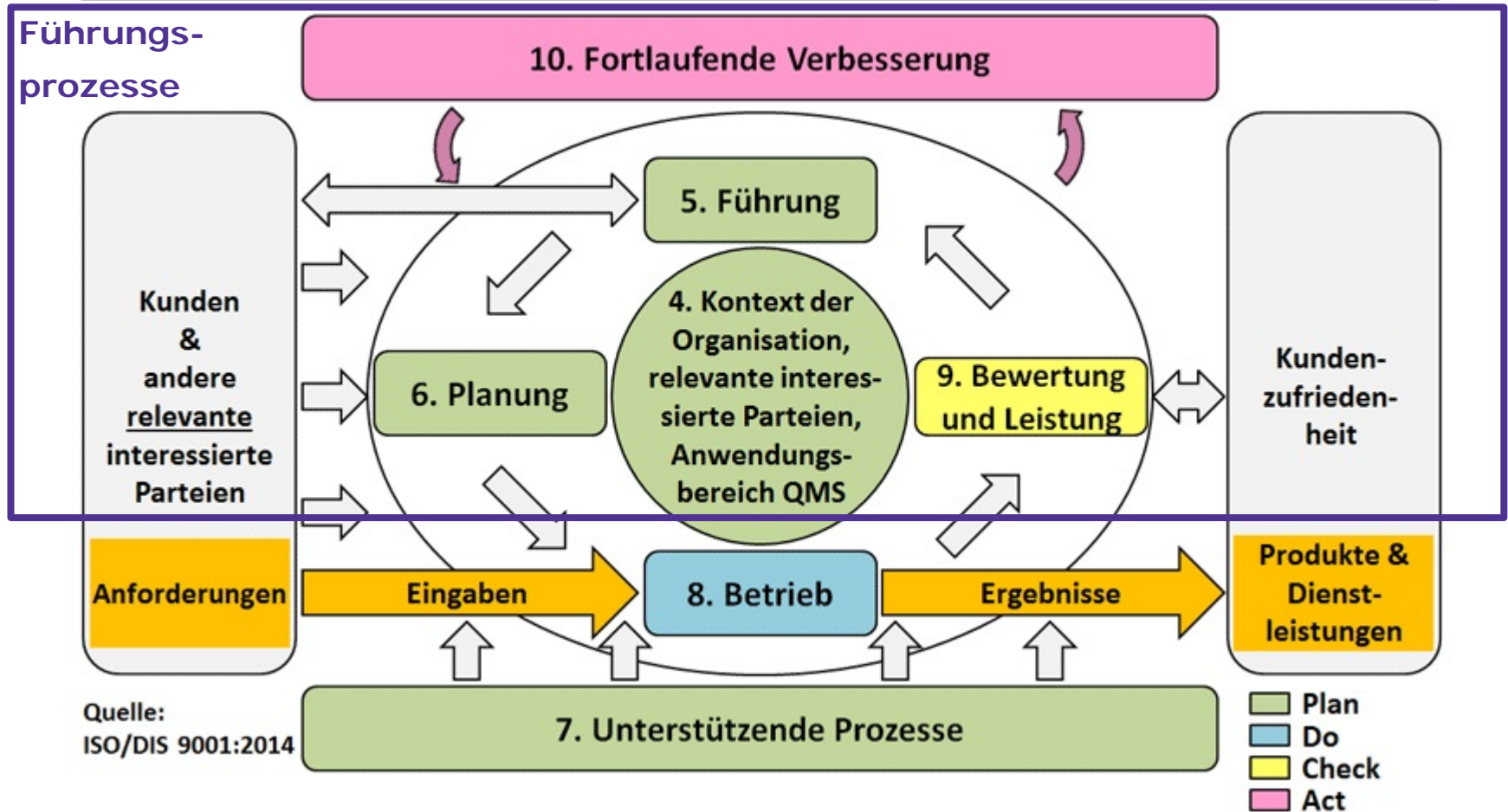
Prozessorientiertes Qualitätsmanagement-System

Modell des prozessorientierten Qualitätsmanagementsystems

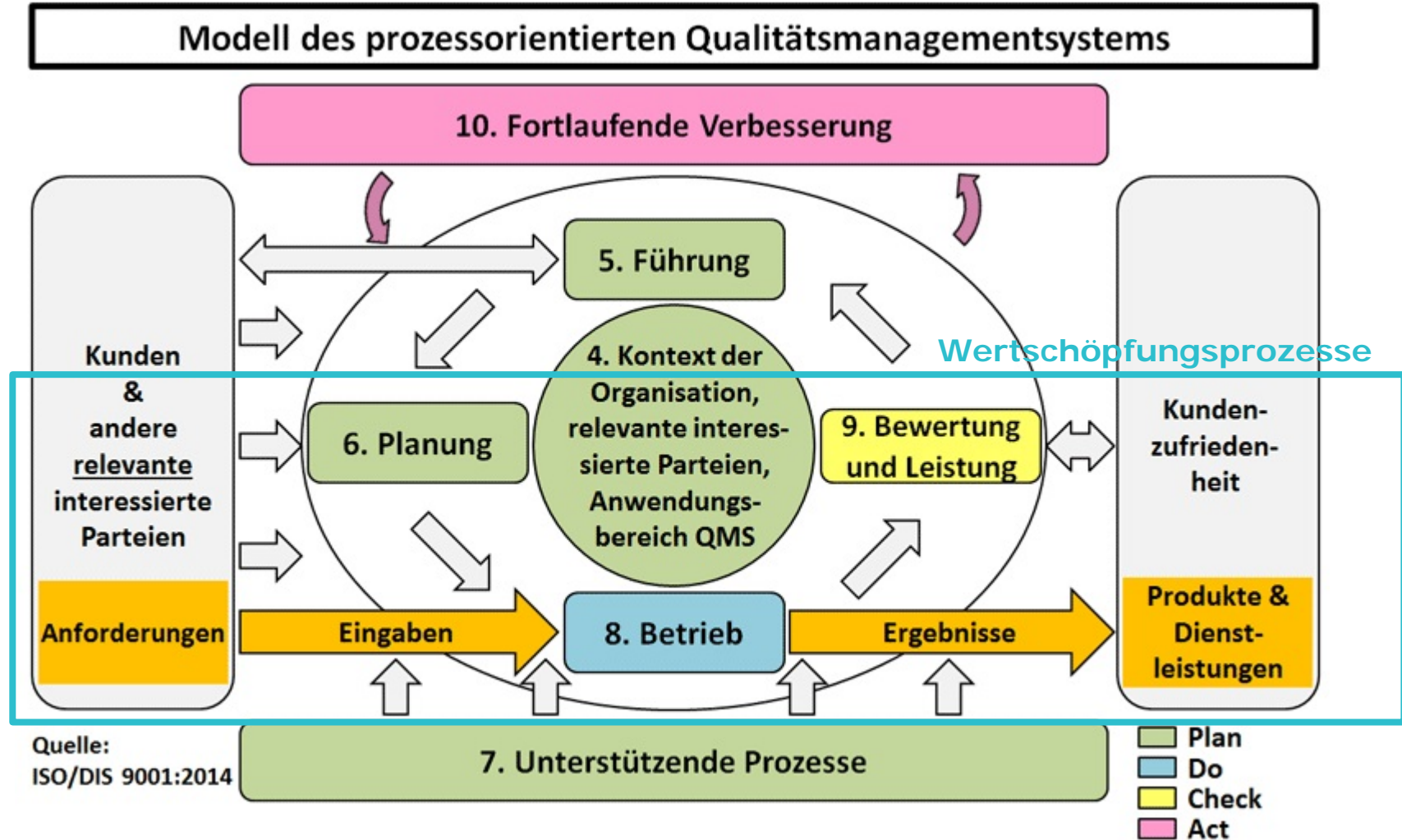


Prozessorientiertes Qualitätsmanagement-System

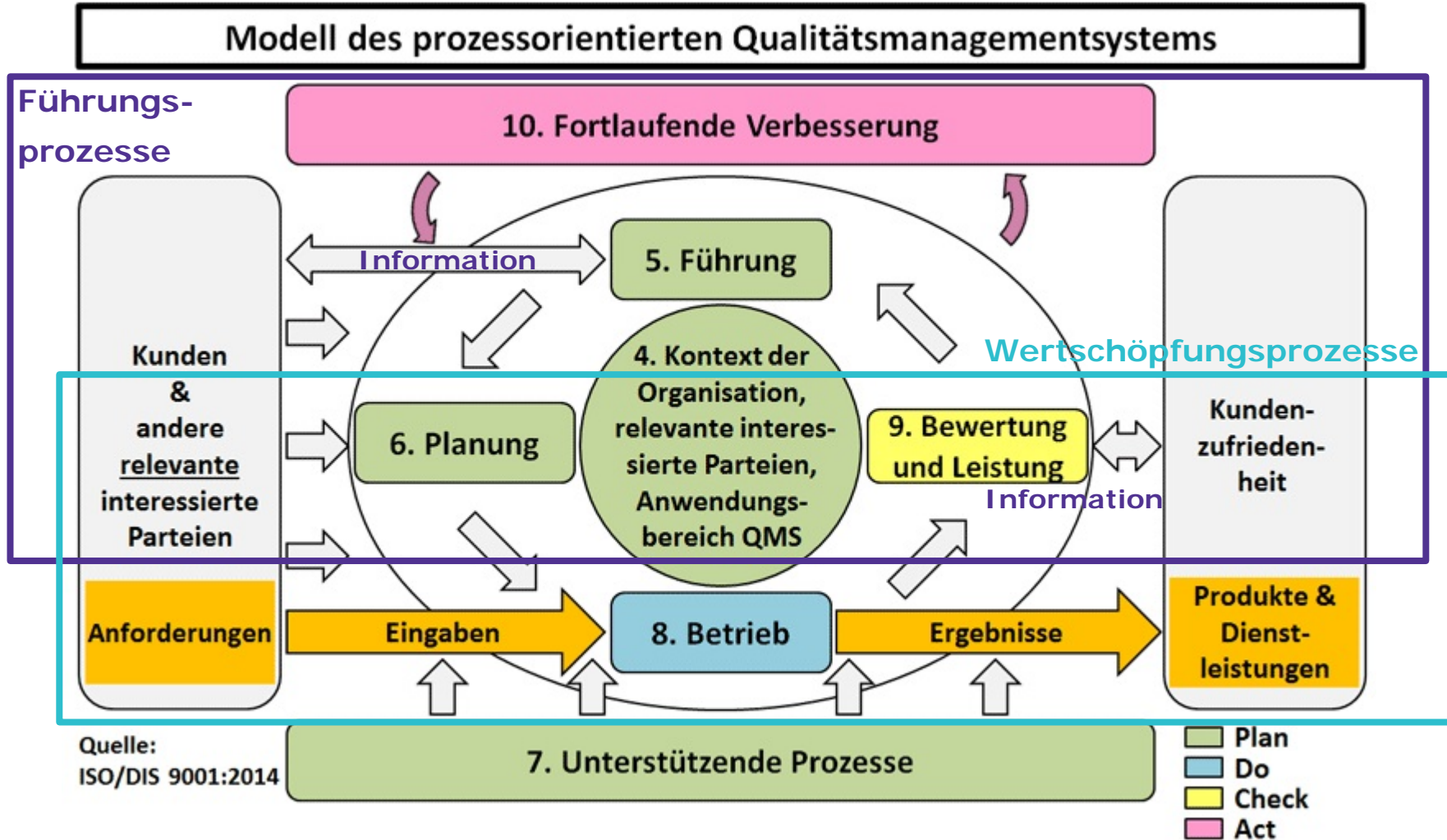
Modell des prozessorientierten Qualitätsmanagementsystems



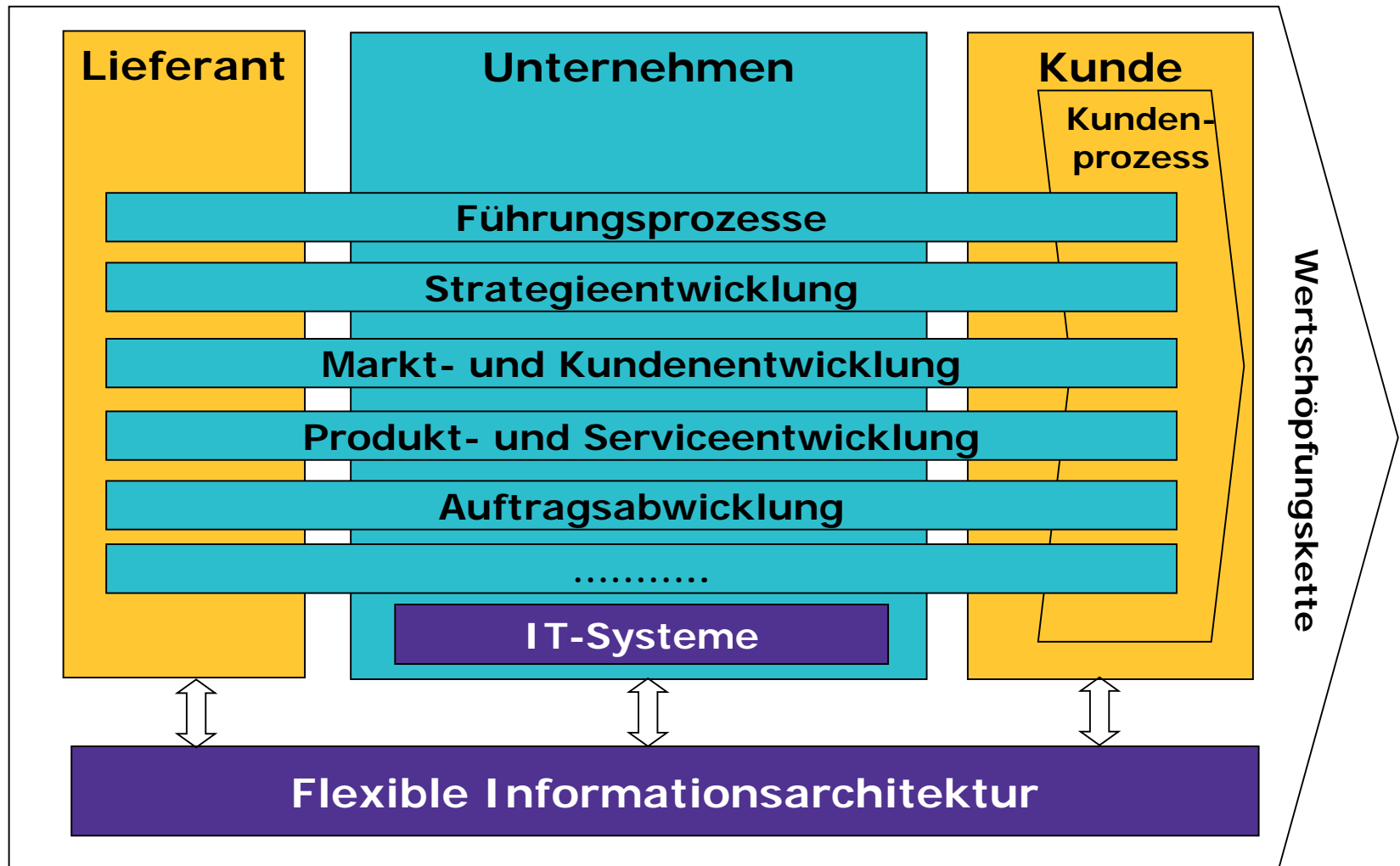
Prozessorientiertes Qualitätsmanagement-System



Prozessorientiertes Qualitätsmanagement-System



Geschäftsprozesse und flexible Informationsarchitektur für das Management



Bedeutung der Informationsqualität für unternehmerische Führungsprozesse

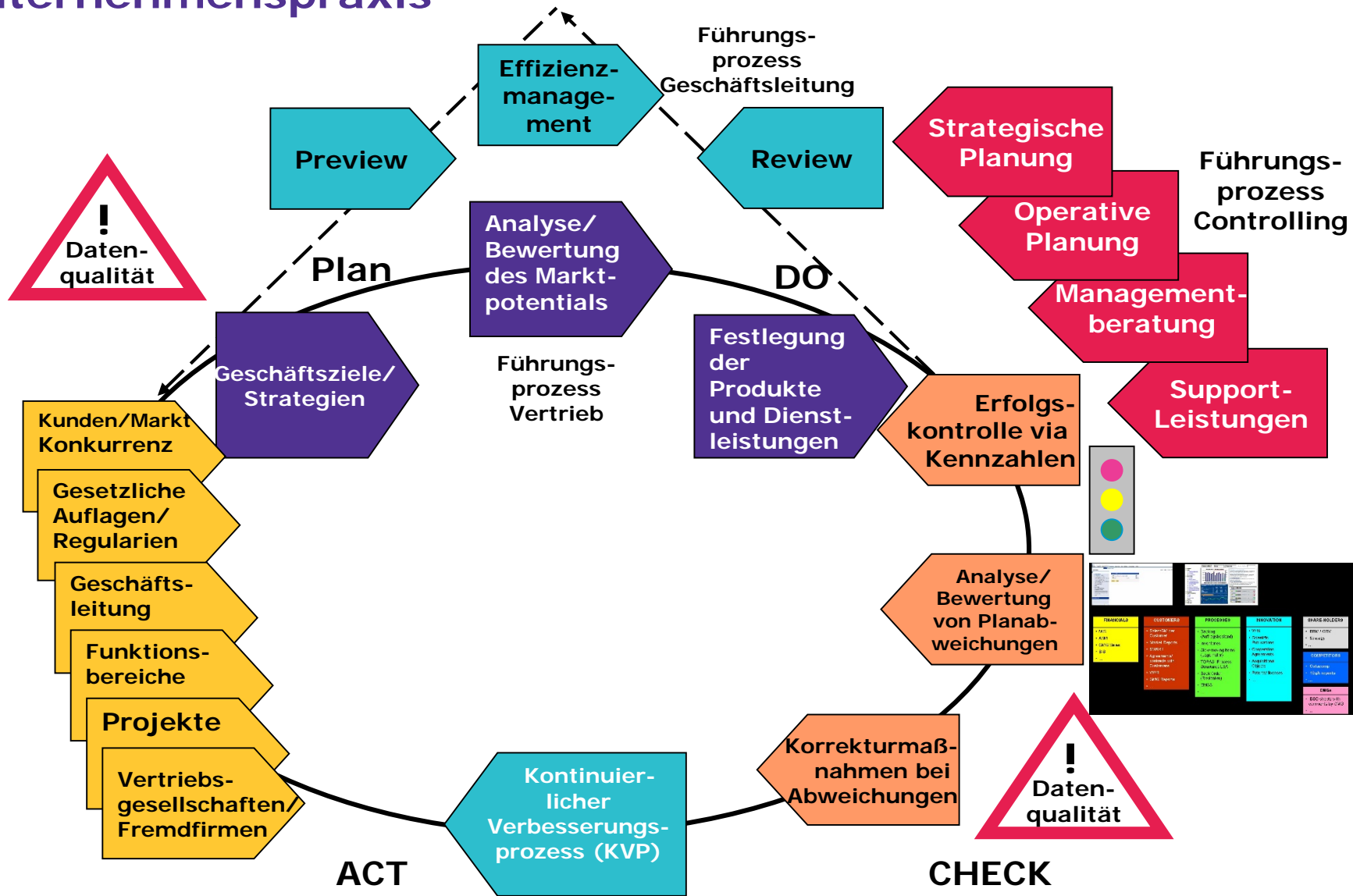
- **Führung und Steuerung** des Unternehmens auf der Grundlage verbindlicher und logischer aufeinander abgestimmter **Prozess-, Leistungs- und Kennzahlenstrukturen**.
- Vernetzung der Geschäftsprozesse mit einem **Informationsprozess als Standard** zur Gewährleistung abgesicherter Daten und Informationen sowie stabiler **Kommunikationsstrukturen**.
- Festlegung kritischer Erfolgsfaktoren und **gesicherter Steuerungsdaten** für das Geschäft, bereitgestellt über ein **(Business Cockpit als) IT-Portal**, das insbesondere dem Management sicheren Zugang und tagesaktuellen Zugriff ermöglicht.
- **Daten- und Informationsqualitätssicherung – auch unter dem Aspekt der Erfüllung gesetzlicher sowie Normen- und Regularien-Anforderungen – durch Reviews.**

Informationsqualitätskriterien für das Management

- Relevanz
- Aktualität
- Objektivität
- Vollständigkeit
- Eindeutigkeit
- Zuverlässigkeit

➤ Die Erfüllung dieser IQ-Kriterien bildet eine **Grundvoraussetzung** für schnelle Management-Entscheidungen.

Geschäftsprozessmanagement in der Unternehmenspraxis



• **Unternehmerische Führungsprozesse – Review**

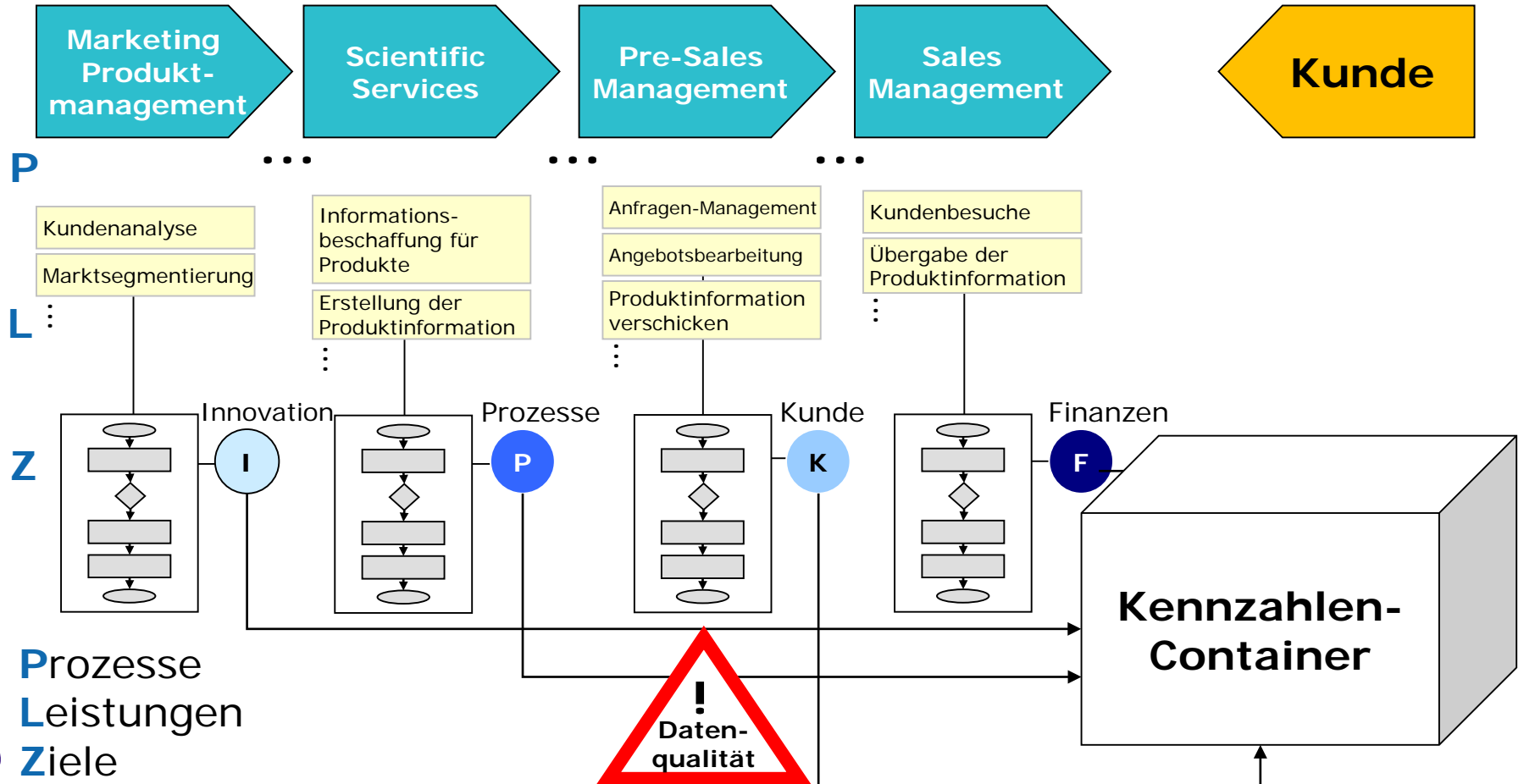
- kritische Erfolgsfaktoren
- Kenngrößen zur Erfolgskontrolle
- Balanced Scorecard

• **Controlling - Informationsprozess**

- Informationserfassung
- Informationsverarbeitung
- Informationsdarstellung

Wertschöpfungsprozess Vertrieb

Kennzahlen sammeln und prüfen (Informationserfassung)



Beispiel eines Kennzahlensteckbriefs (Fact Sheet) aus dem Marketing (Informationsverarbeitung)

Bezeichnung:

Liefertermin-Treue

Beschreibung:

Abweichung zwischen erstem bestätigten Wunschliefertermin des Kunden und tatsächlichem Liefer-Datum in %

Strategiebezug:

Harmonisierung der Produktbedarfs- und Produktionsplanung (demand planning and production planning)

Prozess- / Leistungsbezug:

Wertschöpfungsketten:
Produktmanagement und Produktion

BSC-Perspektive:

Prozesse

Frequenz der Erhebung:

monatlich

Daten-Quelle:

- SAP – Business Warehouse
- Bereits vorhanden ja nein

Daten-Verantwortlicher:

- Produktmanager und Produktionsmanager

Organisatorische Voraussetzungen:

Zugang zu SAP Auswertungen

Sicherung der Daten- und Informationsqualität durch Controlling als Prozess-Owner im Auftrag des Managements

➤ Kennzahlensteckbrief (Fact Sheet):

- zusammenfassende Dokumentation,
- Sicherstellung,
- Nachverfolgbarkeit

der Datenqualitätskriterien für die zu verarbeitenden Kennzahlen.

➤ Aussagekraft der Kennzahlen in der Balanced Scorecard durch:

- valide Datenquellen (IT-Systeme)
- Widerspruchsfreiheit und
- Eindeutigkeit

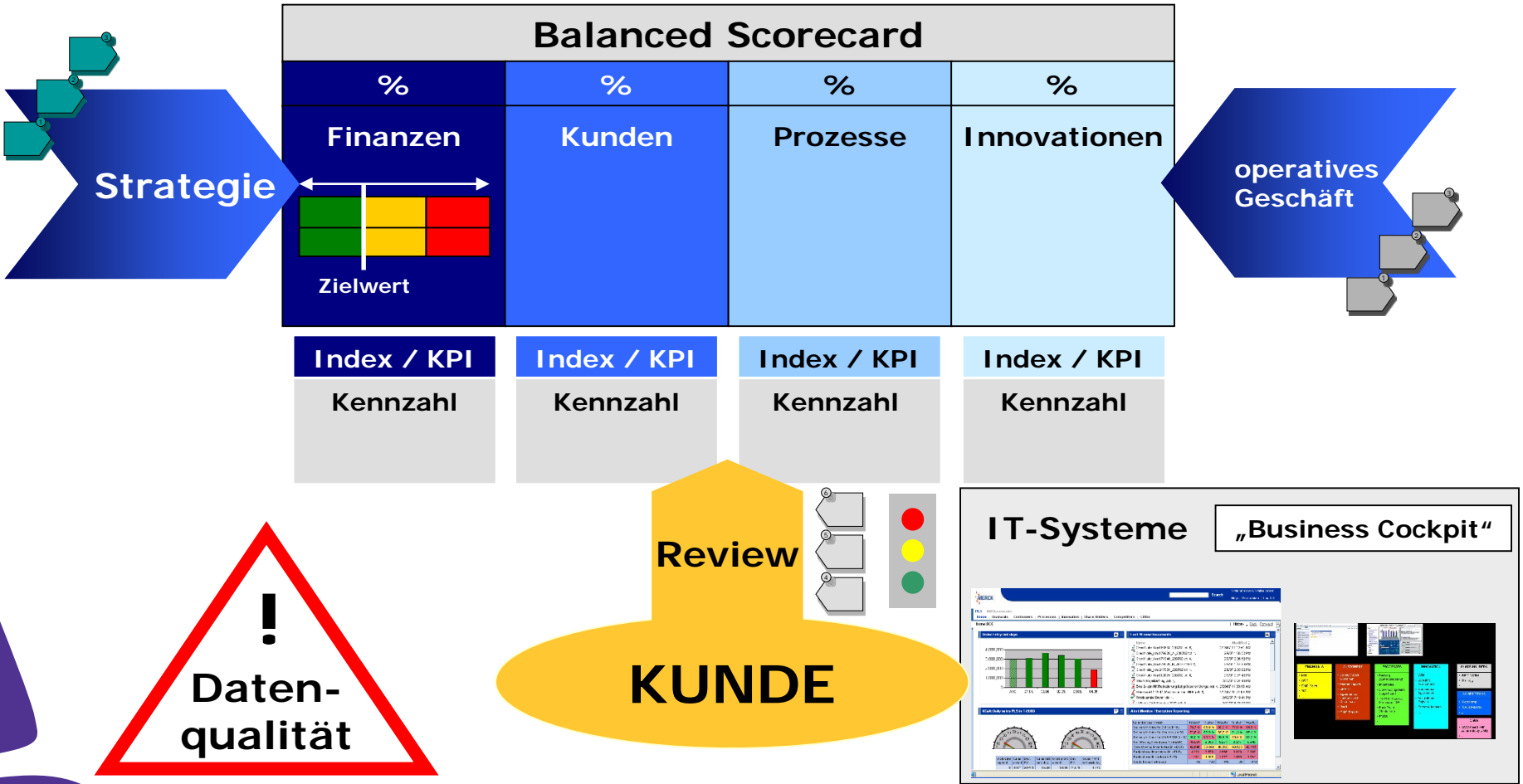
der erfassten Daten.

➤ Fehlerfreie Verarbeitung von Daten und Informationen durch:

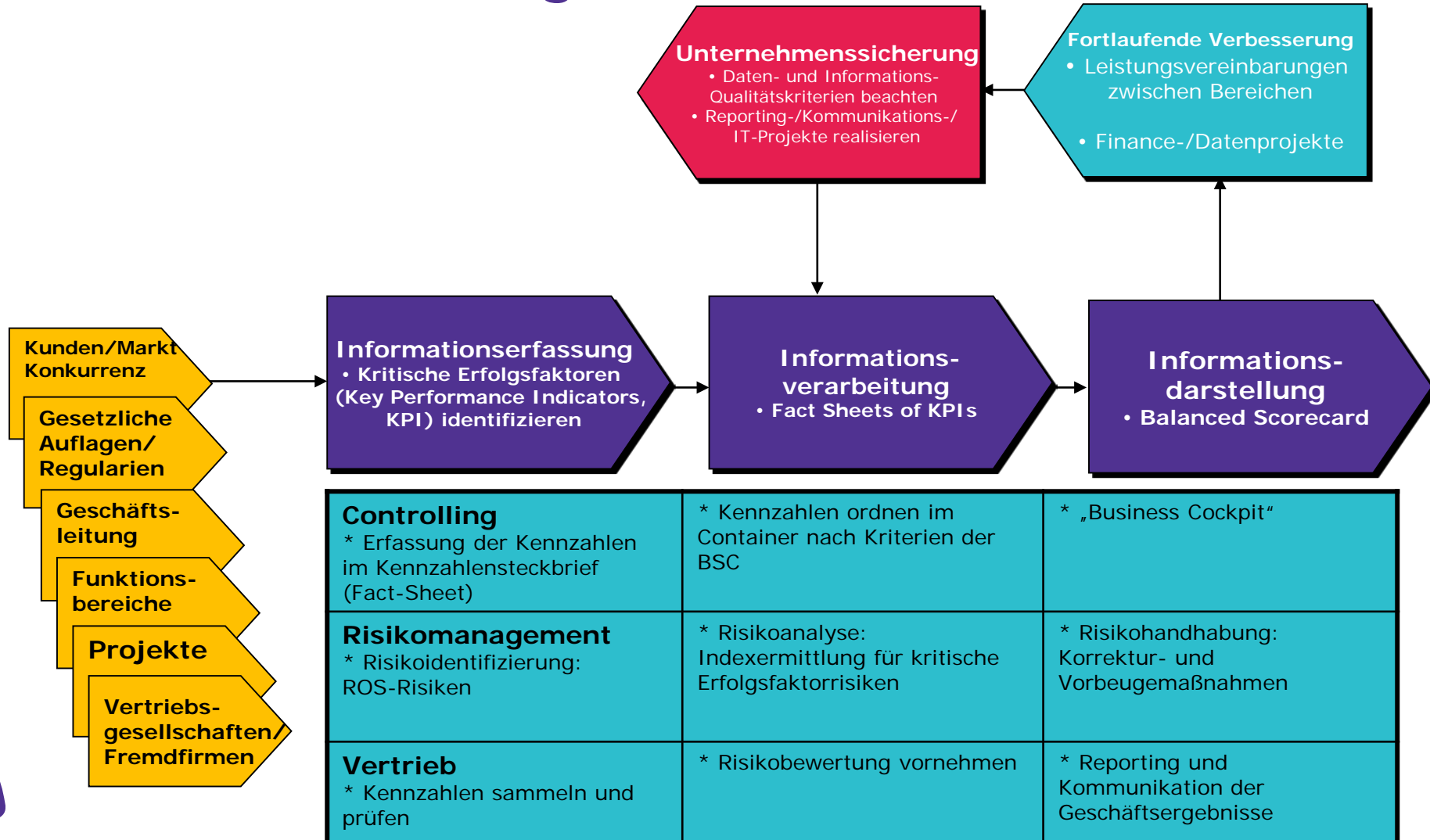
- eindeutige Formulierung und
- überall gleiches Verständnis der

Kriterien und Rubriken des Kennzahlensteckbriefs.

Balanced Scorecard und Business Cockpit Informationsdarstellung



Von der Informationserfassung zu Unternehmenskenngrößen



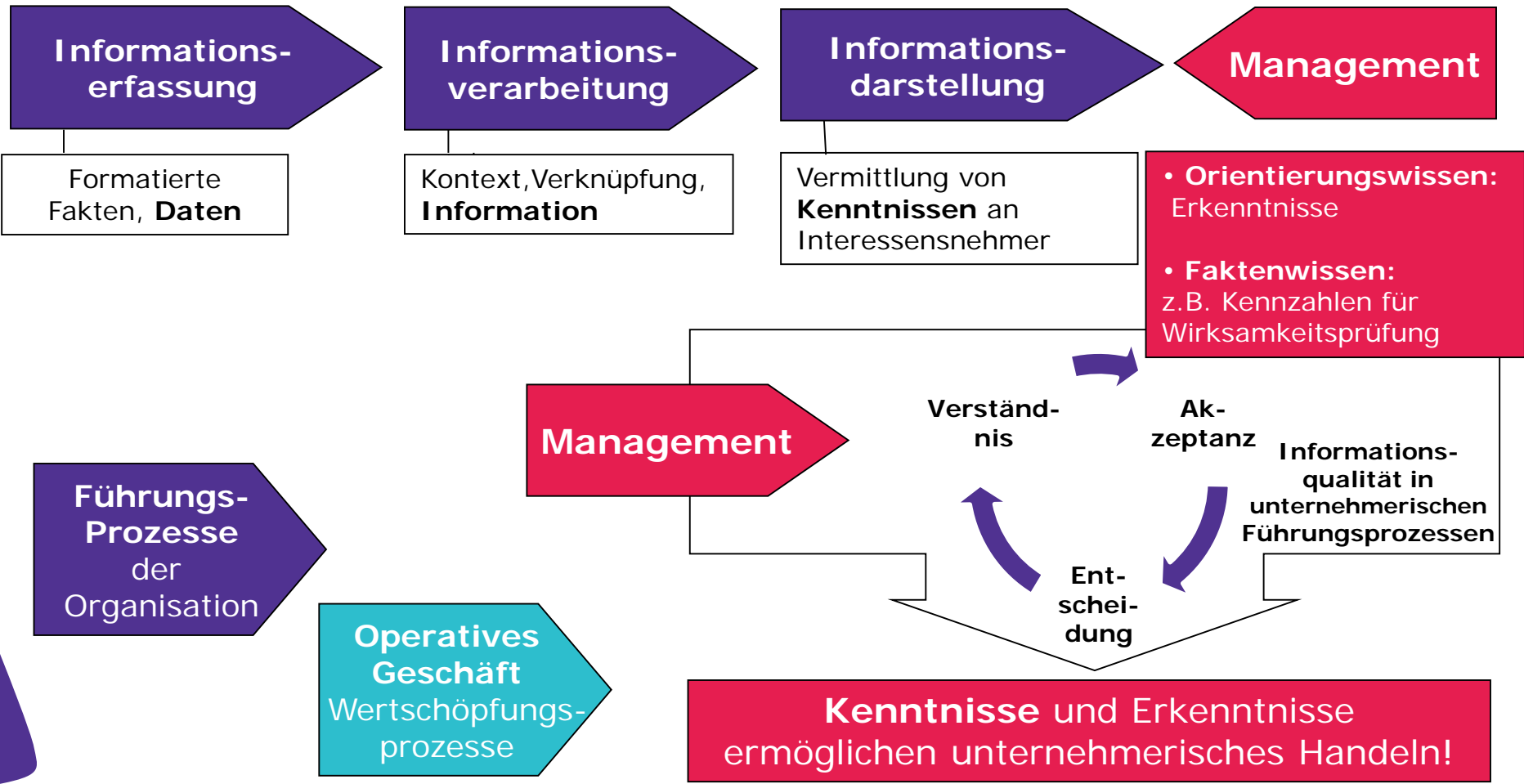
- **Unternehmerische Führungsprozesse – Preview**

- Geschäftsprozesse im Informationsrahmen
- Informationsprozess
- strategische und operative Planung

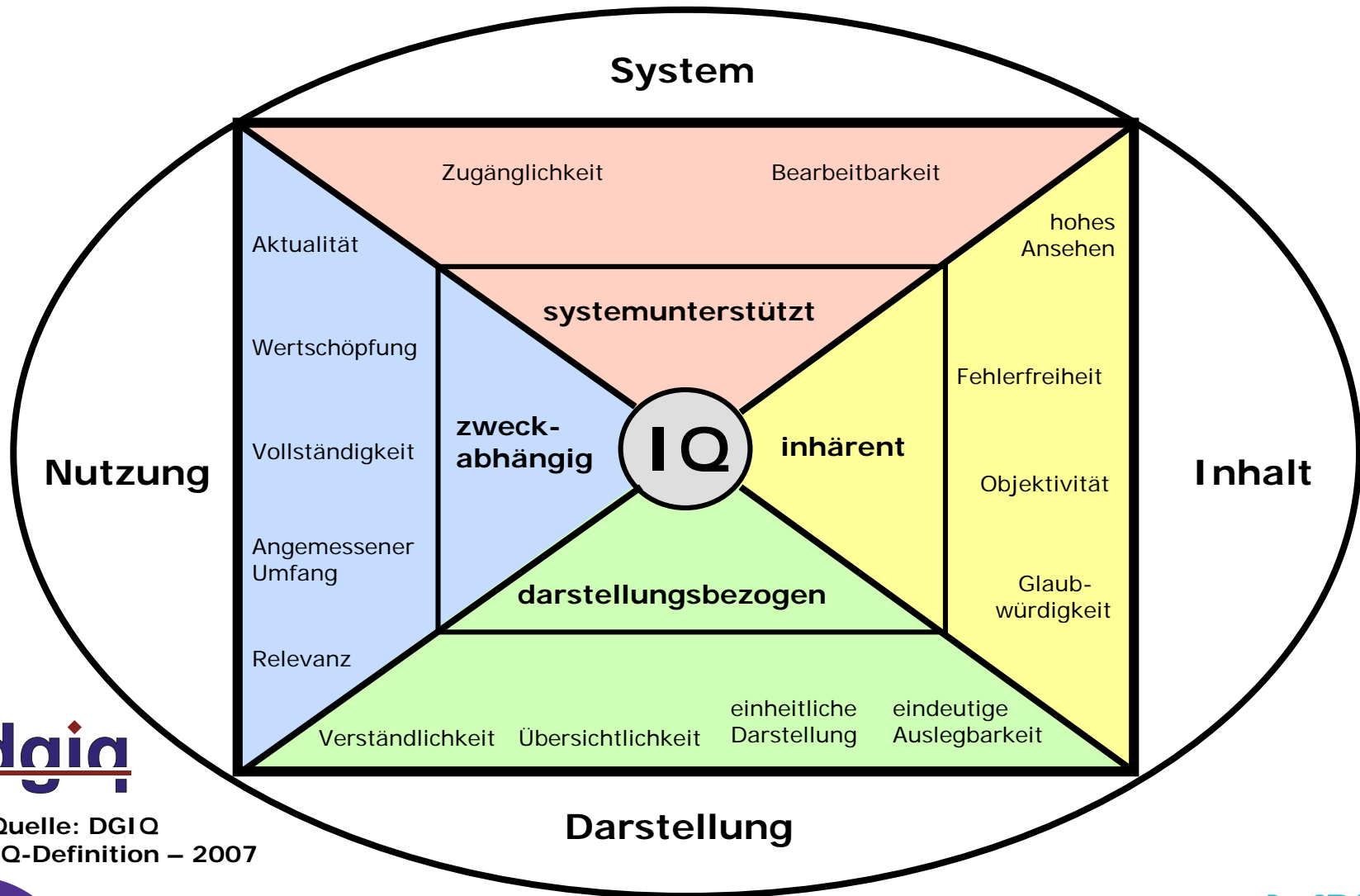
- **Informationsqualität für das Management**

- Daten – Informationen – Wissen
- Unternehmerisches Handeln mit Fakten- und Orientierungswissen
- IQ-Scorecard

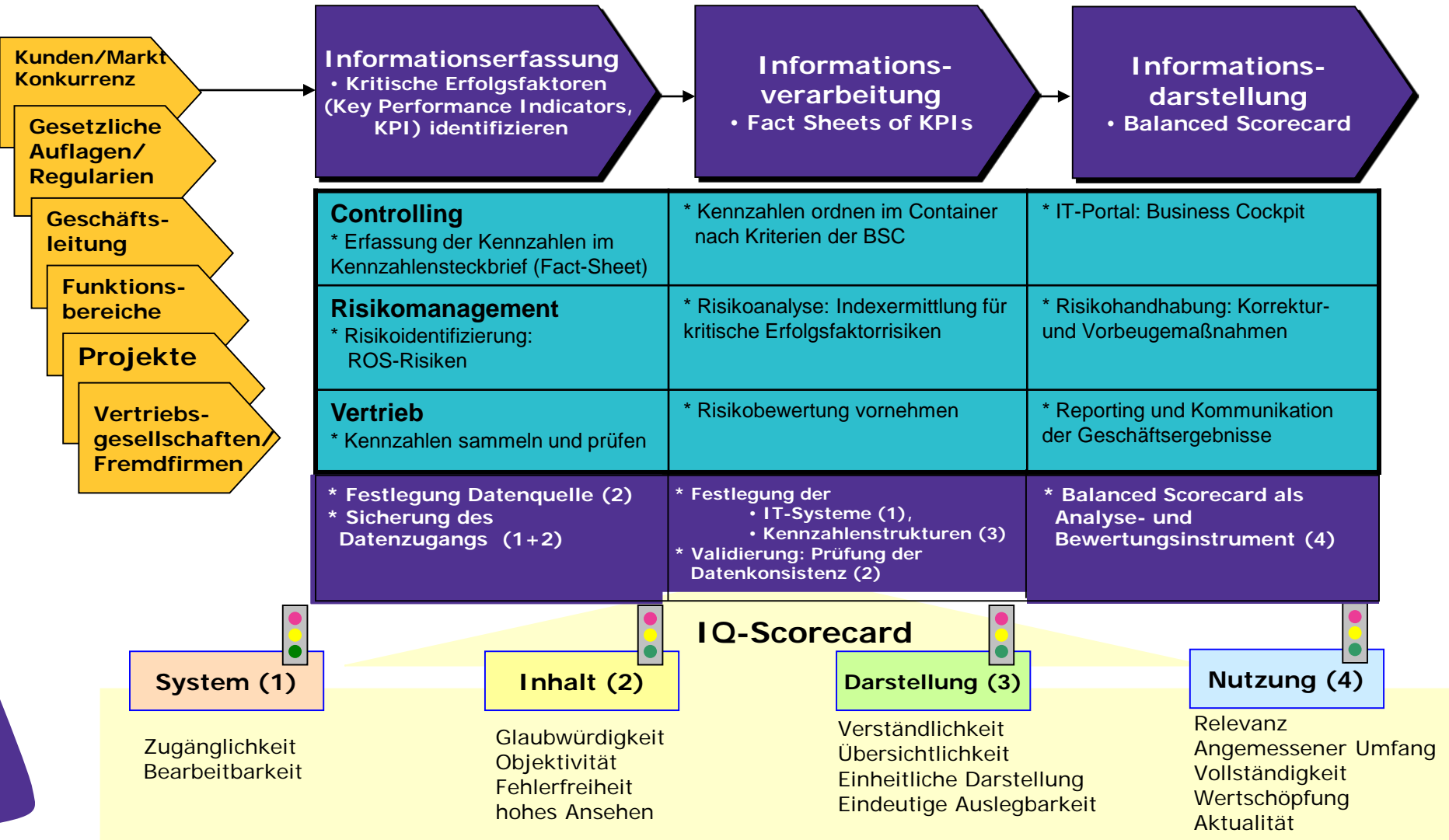
Daten – Informationen – Wissen



4 Kategorien und 15 Dimensionen der Informationsqualität (IQ)



IQ-Scorecard



Daten- und Informationsqualität – Quo vadis?

- × Verständnis und Akzeptanz der Nutzenpotentiale von **Daten- und Informationsqualität (IQ)**
- × **Management-Auftrag** zur weiteren Bearbeitung des Themas (in Verbindung mit Geschäftsprozessen)

Quo vadis?

- × **Operative Pilotprojekte** zur Anwendung von Daten- und Informationsqualitätskriterien, z.B. bei Review und Preview
- × Weiterentwicklung und Bewertung von Geschäftsprozessen, Leistungsvereinbarungen zwischen Bereichen
- × Identifizierung von operativen Optimierungs- und unternehmerischen Effizienzsteigerungs-Potentialen

Literatur:

Hildebrand, K. et al. (Hrsg.): **Daten- und Informationsqualität –**
Auf dem Weg zur Information Excellence, Vieweg + Teubner, Wiesbaden, 2008.

Andrea Piro (Hrsg.): **Informationsqualität bewerten –** Grundlagen, Methoden, Praxisbeispiele,
Symposium, Düsseldorf, 2014.

Dr. Frank Möller

Quality Management Systems

Merck KGaA | Life Science

Frankfurter Str. 250

64293 Darmstadt

Phone: +49 6151 72 2664

E-mail:

frank.moeller@merckgroup.com

www.merckgroup.com

