

CUSTOMER CENTRIC MANAGEMENT

MASTER DATA MANAGEMENT FÜR CRM

Schnelle Erfolge durch eine schlanke Lösung

Klassische Lösungen für ein Master Data Management (MDM) erfordern meist umfangreiche Investitionen. Denn in der Regel liegen die Daten auf vielen digitalen Inseln verstreut, zahlreiche heterogene IT-Systeme müssen angebunden werden. Strategische, taktische und kaufmännische Entscheidungen sind die Ursache dieser komplexen Datenhaltung. Die Umsetzung wird häufig so aufwendig, dass Unternehmen ihre MDM-Vorhaben wieder auf Eis legen. Fokussiert man sich allerdings auf Firmen- und Kundendaten und die wesentlichen dafür verantwortlichen IT-Systeme, werden MDM-Initiativen beherrschbar. Sopra Steria Consulting hat eine einfache, zukunftssichere und schnell einzuführende Lösung entwickelt. Damit stellen Sie systemübergreifend eine 360°-Sicht auf Ihre Kunden her und bauen einen Stammdatenreferenzbestand auf.

Die Herausforderung

Geschäftsprozesse werden in der Regel durch verschiedene Informationssysteme unterstützt. Diese halten die für sie notwendigen Stammdaten isoliert vor. Klassischerweise werden die Stammdaten dort gepflegt, wo sie zuerst benötigt werden. Das sind meistens operative CRM- oder Bestandssysteme. Die Folgen sind Redundanzen, Inkompatibilitäten und oft auch fehlerhafte Informationen. Entlang des Wertschöpfungsnetzes kommt es daher häufig zu Daten- und Informationsverlusten. Fälschlicherweise werden Datenbereinigungen oft in den Systemen durchgeführt, in denen die Probleme sichtbar werden und nicht an ihrem Ursprung.

Ideal wäre ein Stammdatenreferenzbestand, auf den alle Systeme zugreifen sowie eine gegenseitige Synchronisation. Master Data Management (MDM) adressiert genau diesen Ansatz. Die Umsetzung ist allerdings in der Regel aufgrund der komplexen Datenlagerung und der Vielfalt an IT-Systemen eine der großen Herausforderungen. Eine vollständige MDM-Lösung ist sehr teuer und kostet viel Zeit. Deshalb scheitern derartige Projektvorhaben oft an einer Kosten-Nutzen-Betrachtung.

Die Kosten für die Bereinigung und die aus den Fehlern resultierenden Folgekosten bleiben daher bestehen. Sie ziehen sich durch alle Unternehmensbereiche.

Die Lösung

MDM umfasst eine Reihe von Funktionen:

- Datenbereinigung, Daten verschiedener Systeme mappen
- Anreicherung von Daten (z. B. Adressen, externe Daten)

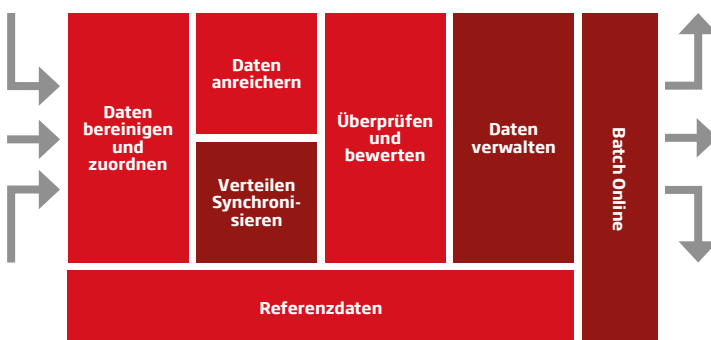


Abb. 1: MDM-Funktionen

- Prüfung und Bewertung von Daten (z. B. Rechtsformerkennung, Abgleich von Sanktionslisten)
- Aufbau und Verwaltung eines Referenzdatenbestandes
- Batch- und Online-Schnittstellen zur Verteilung
- Konfigurierbare Logik für die Verteilung und Synchronisierung der Daten

Die Fokussierung ist der entscheidende Faktor unserer Lösung. Sie konzentriert sich auf Firmen- und Personendaten. Typische Projektvorhaben integrieren nur die wesentlichen IT-Systeme, die in den Bestandsdaten verwaltet werden. Das vereinfacht die Architektur und ermöglicht kurze Projektlaufzeiten.

Datenqualitätsfunktionen werden als unterstützende, übergreifende Dienste angebunden. Sie können so schon bei der Online-Erfassung in den operativen Systemen verwendet werden.

Ausbaufähigkeit der Lösung

Entschließt man sich, weitere Datendomänen anzubinden, kann der gleiche technologische Ansatz gewählt werden.

Benötigt man im weiteren Verlauf eine komplexere, dem klassischen MDM entsprechende Architektur, lassen sich die bisher bereits einheitlich angebundenen Systeme über eine Anpassung der entsprechenden Webservice-Schnittstellen an die neue Kommunikationsarchitektur anbinden.

Ihr Nutzen

Profitieren Sie von unserer umfangreichen Projekterfahrung und den eigens für diese Fragestellung konzipierten Lösungsbausteinen. Unsere schlanke MDM-Lösung für CRM bietet viele Vorteile:

- Stufenweise Einführung durch ein sukzessives Zuschalten neuer Systeme
- Schnelle Einführung
- Hohe Zukunftssicherheit durch einfache Erweiterbarkeit
- Single Point of Truth für Firmen- und Kundendaten
- Fehlervermeidung bereits bei der Eingabe
- Verkürzte Prozesslaufzeiten
- Ganzheitliche Kundensicht
- Kostensenkung in der Prozessdurchführung durch Effizienzsteigerung und Fehlervermeidung

Unsere Expertise in den Bereichen CRM und Datenqualität sichert Ihren Erfolg.

Die Sopra Steria Consulting MDM-Lösung ist für folgende Partnerlösungen verfügbar:

- CRM: SAP, Oracle, Microsoft und update
- Datenqualität: Human Inference, Omikron und Uniserv

Sprechen Sie uns an!

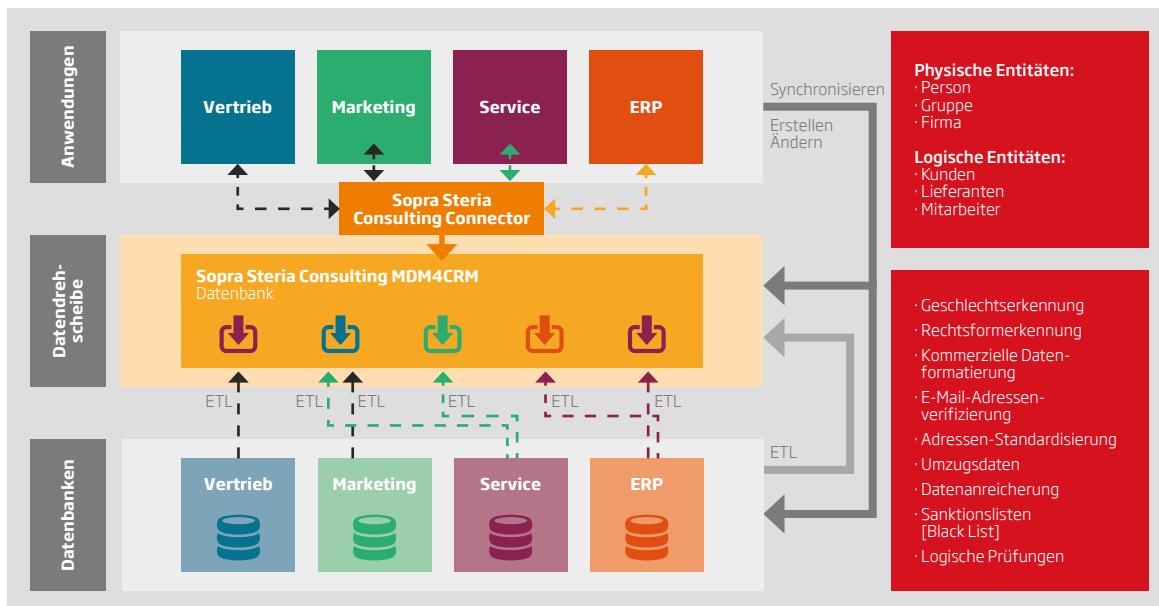


Abb. 2: Gesamtübersicht

