

    

Donnerstag, 6. Februar 2020

## Single Source of Truth - ist das ERP! Oder nicht?

Um als digitaler Performer mit der heutigen Datenflut erfolgreich zu sein, spielt die optimale, kosteneffiziente Haltung der Daten eine entscheidende Rolle. Viele Unternehmen gehen in diesem Zusammenhang davon aus, dass ihr ERP-System als Allheilmittel dient (ERP: Enterprise Resource Planning).

Für einen Einkaufsleiter, der im Tagesgeschäft die Verantwortung für Einkaufs- und Beschaffungsprozesse sowie das Lieferantenmanagement innehat, mag das richtig sein, denn er arbeitet in erster Linie mit seinem ERP-System. Demnach sieht er dieses auch als technische und zentrale Datenlösung seiner Tätigkeiten mit transaktionellen Daten. Ähnlich würden das Qualitätsmanager oder Lieferanten sehen, da sich ERP-Systeme seit langem in die Systemlandschaften zahlreicher Unternehmen integriert haben. Schaut man jedoch in Arbeitsbereiche wie Marketing oder Vertrieb, so wird schnell klar, dass hier andere Daten im Mittelpunkt des Interesses stehen: die Kundendaten. Natürlich gibt es auch für das Management dieser Daten eine angemessene technische Lösung: ein Customer-Relationship-Management-System (CRM). Die Annahme, dass ein ERP-System damit als unantastbare Lösung zu verstehen ist, wie es in vielen Unternehmen gelebte Realität ist, ist hinfällig. Es muss sich genau mit der eigenen Systemlandschaft auseinandergesetzt und entsprechende Veränderungen in Betracht gezogen werden.

Am Beispiel der Baubranche wird deutlich, dass Daten auch in Unternehmen, die bisher wenig Wert auf deren Be- und Verarbeitung legten, eine zunehmend wichtigere Rolle spielen. Um sich künftig qualitativ vom Wettbewerb abzuheben, sollten die Daten dabei vor allem hinsichtlich Qualität, Funktionalität, Kosteneinhaltung und Terminierung konsistent und aktuell verfügbar sein.

Dabei kann eine sogenannte »Single Source of Truth« (SSOT) helfen. Bei ihr handelt es sich um eine – in Fachkreisen als Datenspeicherprinzip verstandene – Quelle, aus der eine bestimmte Information immer wieder bezogen werden kann. Doch was wird eigentlich als relevanteste Quelle eines (Bau-)Unternehmens angesehen? Das eigene ERP-System, in dem die Warenein- und -ausgänge aktuell nachzuverfolgen sind? Oder das BIM (Building Information Modeling), das den gesamten Lebenszyklus eines Gebäudes abwickelt? Diese Frage lässt sich nicht pauschal beantworten, denn nicht nur die unterschiedlichen Branchen sind vom digitalen Umschwung betroffen, auch die verschiedenen Bereiche innerhalb eines Unternehmens.

### Problematik beim Auffinden einer »Single Source of Truth«

Wenn wir uns das CRM-System näher ansehen, so stellen wir fest, dass hier von den Kundendaten als SSOT gesprochen wird. Andererseits wird bei Beobachtung des Product-Information-Management-Systems (PIM) klar, dass hierin die »Single Source of Truth« der Produktinformationsdaten besteht. Existiert also überhaupt eine einzige »Quelle der Wahrheit« im Unternehmen oder besteht dabei Interpretationsspielraum?

Die genannten Systeme sind in den jeweiligen Bereichen als »Single Source of Truth« vollkommen richtig platziert. Doch was, wenn es mehrere ERP-Systeme in einem Unternehmen gibt, beispielsweise bei solchen, die im Begriff sind, zu fusionieren? Gibt es dann im Bereich »ERP« mehrere „einzige Quellen“? Anfangs ja, langfristig hoffentlich nicht.

Ein Beispiel: Fusioniert Bauunternehmen A mit Bauunternehmen B, so ist es wahrscheinlich, dass es zu Überschneidungen bezüglich der Lieferanten und deren Produkten kommt. Bezieht Unternehmen A denselben Baustoff wie Unternehmen B von Lieferanten XY, wird Lieferant XY ebenso wie der bezogene Baustoff als separate Einheit in beiden, voneinander isolierten, ERP-Systemen gespeichert. Somit werden zwei Datensätze zu einem identischen Lieferanten angelegt und zwei Datensätze zum identischen Produkt, obwohl die Unternehmen A und B zu demselben Unternehmenskomplex gehören. Damit entstehen immense Ausmaße von Datensilos, die wiederum eine schlechte Daten- bzw. Informationsausspielung in den unterschiedlichsten Kanälen mit sich bringen. Ziel sollte es sein, die redundanten Systeme und deren Daten schnellstmöglich zu vereinen, z. B. durch Einführung einer gemanagten Datenintegrationsebene. So können u. a. transaktionelle Daten aus unterschiedlichen ERP-Systemen konsolidiert werden. Aus den unterschiedlichen Quellen wird ein valider Datensatz, der »Golden Record«, destilliert, um diesen daraufhin zur weiteren Ausspielung zu nutzen. Somit werden Dopplungen und das Risiko, einem Kunden auf unprofessionelle Art und Weise zu begegnen, stets vermieden.

Die Problematik bei der Konsolidierung besteht jedoch darin, dass sich die transaktionellen Daten, die Produktdaten, die Kundendaten usw. in unterschiedlichen Abteilungen befinden und in diesen jeweiligen Bereichen einzelne »Single Source(s) of Truth« darstellen, wodurch der Name an sich ad absurdum geführt wird.

### Die Gesamtlösung der »Single-Source-of-Truth«-Problematik

Letztendlich ist die Erstellung eines »Golden Records« bzw. einer einheitlichen »Single Source of Truth« branchenübergreifend ratsam. Denn, betrachtet man ein System, z. B. ein ERP, im Hinblick auf die gesamte Unternehmens-Systemlandschaft, kann dieses eindeutig nicht als unantastbare Datenlösung akzeptiert werden, da es lediglich die »Single Source of Truth« des Bereichs der transaktionellen Daten darstellt, nicht aber die eines gesamten Unternehmens. Demnach ist es für alle Unternehmen jeder Branche empfehlenswert, die Aktualität ihrer Datenlösungen zu überdenken und ggf. Maßnahmen zu deren Optimierung zu treffen.

Geschieht dies, wird man schnell auf das sogenannte Master Data Management (MDM) aufmerksam. Dieses verwaltet und sammelt an zentraler Stelle alle Stammdaten eines Unternehmens. Damit entsteht eine einzige unternehmensweite, saubere, konsistente Datenstruktur. Ursprünglich unabhängige Daten werden hierbei zusammengeführt und erschaffen eine Informationsflut, die nur darauf wartet, ökonomisch vollständig ausgeschöpft zu werden. Daraufhin können neue, innovative Auswertungsmöglichkeiten herangezogen werden, die ihre Wirksamkeit hinsichtlich steigender Kundenzufriedenheit und vermehrten Vertragsabschlüssen abzeichnen.

### PIM und MDM – einen Überblick verschaffen (weiterführende Literatur)

Um sich einen geordneten Gesamteindruck über Funktions- und Anbieter Vielfalt zu verschaffen, gibt es zahlreiche Publikationen, die auf Basis unabhängiger Kriterien die relevantesten Softwarelösungen des DACH-Raums in mehreren Stufen evaluieren. Eine Vendor-Matrix gibt schließlich einen konkreten grafischen Überblick darüber, welche Systeme führend sind. Neben dem Anbietervergleich erfährt der Leser zudem, was es bei der Auswahl einer PIM- und MDM-Software zu bedenken gilt und auf welches Mindset es ankommt, will man nicht nur Datensilos wirksam bekämpfen, sondern die Segel für eine intelligente, datengetriebene Zukunft setzen.

#### Autor



Christian Grötsch gründete zusammen mit Christian Malik die Full-Service-Digitalagentur dotSource. Dort berät er seit nunmehr über 10 Jahren auf Top-Management-Ebene Unternehmen aus dem Mittelstand sowie international operierende Konzerne zu Strategien und Technologien im E-Commerce. Firmenintern brachte er 2007 das Social-Commerce-Projekt Preisbock.de zur Marktreife, das sich als selbstständige GmbH unter seiner Leitung zwischenzeitlich zu einem populären Liveshopping-Anbieter im deutschsprachigen Raum entwickelt hatte.

[www.dotsource.com](http://www.dotsource.com)

[www.xing.com/profile/ChristianOtto\\_Groetsch/cv](http://www.xing.com/profile/ChristianOtto_Groetsch/cv)