



Dateninteressensalat



Prof. Dr. Gunter Dueck

... ist Chief Technologist der IBM und durch viele Bücher, Kolumnen und Vorträge als »Chief Philosophy Officer« zu allen möglichen IT- und Innovations-Themen unterwegs. Auch als Wild Duck – amerikanisch für einen unbequemen Querdenker – kennt die Community den »niedersächsischen Heidelberger«, Jahrgang '51.

... lehrte fünf Jahre lang Mathematik an der Uni Bielefeld. Von dort ging es zur IBM, wo er maßgeblich am Aufbau des Date-Warehouse-Geschäfts der IBM beteiligt war. Als Präsidiumsmitglied ist sein Rat außerdem gefragt bei der Gesellschaft für Informatik (GI) und der Deutschen Mathematiker-Vereinigung (DMV).

... hält in InnoVisions den »Innovatoren« vor allem den Spiegel der Marktrelevanz vor die Nase. Ausführliche Informationen unter www.omnisophie.com

Schon vor 10 Jahren, als es erste moderne Menschen gab, die Business Intelligence aussprechen konnten, wurde die Datenqualität in den Unternehmen beklagt. »So kann man nicht im Business intelligent sein!« Heute ist das immer noch so. Die Daten sind nicht integriert, nicht gepflegt und auch oft absichtlich falsch. Die reinen Priester der Daten reden von Wissen und von Erkenntnis, die aus Daten zu ziehen wären. Niemand aber hat über die Interessenlagen nachgedacht. Die meisten Menschen sollen nämlich Daten pflegen, ohne dass sie davon etwas haben oder wenigstens sehen, dass die Daten irgendjemandem nützen. »Immer Input und Abfragen! Es stört bei der Arbeit! Und sie machen nichts damit!« Viele Menschen fühlen bei der physikalischen Dateneingabe an der Tastatur, dass sie dafür bestraft werden. »Ich habe meine Ziele nicht erreicht, jetzt zerfleischen sie mich.« Noch mehr Menschen müssen so sehr viele Daten in so sehr viele Systeme eingeben, dass sie nachlässig werden und nur noch das Wichtigste nach der dritten Deadline oder Abmahnungsdrohung in den wichtigsten Listen eingeben. Da die Prioritäten bei allen Mitarbeitern verschieden sind, wird keine Datenbank richtig gepflegt. Keine! Nur bunter Salat!

Kennen Sie überhaupt Datenbanken, die sauber und nützlich sind? Ich ja! Listen der guten Kunden eines Verkäufers zum Beispiel, heimlich auf Papier geschrieben. Hier ist alles akkurat, weil der Verkäufer die Daten pflegt und selbst von der Pflege lebt, also profitiert. Es sind seine Daten. Wehe, er gibt die Liste korrekt in eine Datenbank ein. Dann passiert oft etwas Unkontrollierbares. »Schwatzen Sie heute noch am letzten Tag des Quartals folgenden treudoofen Kunden etwas Sinnloses auf.« Das rettet

den Gewinn von morgen und vernichtet die Folgeernten des Verkäufers!

Daten sind mit Interessen verbunden. Wer nichts davon hat, gibt sich keine Mühe. Er muss gezwungen werden. Dateneinforderer kommen wie antike Steuereintreiber daher – so rücksichtslos, beharrlich und so grausam, als sei das Befüllen von Listen der eigentliche Unternehmenszweck. »Bürokratie!«, schimpfen wir alle. »Systembefriedigung!« Wir hassen diese Daten, weil bestimmt irgendjemand Druck auf die Daten und damit auf uns machen wird. Daten dienen als Grundlage von Kämpfen und Entlassungen. Wir hassen diese Daten, weil wir wissen, dass sie so etwas wie falsch sind und dass die daraus gezogenen falschen Rückschlüsse unser Leben negativ tangieren. Wir geben unsere Daten so ungern her wie die Höhe unserer Geldbestände dem Finanzamt.

Verkäufer lieben Daten ihrer Kunden. Unternehmen lieben solche Daten, die in Beziehung zum Gewinn stehen oder die Leistungen derer messen, die beherrscht werden. Da beißen sich ganz oft die Interessen. Deshalb wird es nichts mit Business Intelligence, weil die Business Gerissenheit im Wege steht. Was kann man tun? Das ist eigentlich klar:

Verwenden Sie nie Daten gegen Ihren Informanten.

Wer Daten gibt, sollte einen adäquaten Nutzen davon haben.

Ach, Unternehmen, die ihr die Mitarbeiter quält! Ach, Firmen, die ihr Daten der Kunden benutzt, um sie mit Cross-Selling heimzuseuchen! »Man merkt die Absicht, und man ist verstummt.« So sagen wir alle an allen Stellen nur das Nötigste, und das reicht nicht aus für Business Intelligence.