

Kvalita a správa dat – Data Quality

Analýza a optimalizace procesů a řízení společnosti

20. dubna 2010



Agenda

Strana

- | | | |
|---|----------------------------------|----|
| 1 | Souvislost kvality dat a procesů | 1 |
| 2 | Čištění dat | 7 |
| 3 | Náš přístup | 14 |

Section 1

Souvislost kvality dat a procesů

Kvalita dat úzce souvisí s kvalitou procesů

- Správně definované procesy jsou základním předpokladem pro kvalitu dat
- Klienti často řeší nekvalitu dat na úrovni výstupu (manuální opravy, automatizované čištění), místo aby se zaměřili na původ chyb
- Nejčastější důvody vzniku nekvalitních dat:
 - Procesy nemají svého vlastníka (process owner)
 - Nejsou definovány jednoznačné odpovědnosti
 - Procesy nemají stanoveny metriky (KPIs), podle kterých by bylo možné posoudit jejich kvalitu
 - Procesy nemají definované zdroje (lidské, materiálové, finanční a DATOVÉ/INFORMAČNÍ)
 - Chybějící standardizace datových vstupů

Section 1 - Souvislost kvality dat a procesů

Přínosy plynoucí z dobře fungujících procesů a kvalitních dat

- Zvýšení efektivity lidské práce
- Kvalitnější manažerská rozhodnutí
- Nižší náklady na infrastrukturu a lidské zdroje potřebné k nalezení správných dat
- Snížení rizik spojených s použitím špatných údajů

Negativní dopady nekvalitních dat

- Problémy právní a regulatorní povahy
 - Nesoulad s právními a regulatorními předpisy
 - Ztráta důvěryhodnosti finančních a vnitropodnikových výkazů
 - Asistence se splněním nároků mateřské společnosti, externích regulátorů
- Finanční ztráty
 - Neefektivní podnikové procesy, které zvyšují provozní náklady
 - Poškození brand image, zvýšené náklady na IT
- Nízká kvalita poskytovaných služeb zákazníkům
- Dopady na rozhodování
 - Chybná obchodní rozhodnutí a ztracené obchodní příležitosti

Revize datové integrity a procesů

- Při zlepšování dat je nutné projekt doplnit o procesní analýzy
 - Odhalení skrytých příčin nedostatků ve struktuře dat a slabin kontrolního prostředí
 - Změny v průběhu procesů, posílení kontrolních mechanismů
 - Dosažení trvalého zlepšení
- Příklad komplexních přístupů ke zlepšení
 - Revenue Maximizer – PwC metodologie Revenue Assurance bere v úvahu procesní aspekty nekvalitních dat

Section 2

Čištění dat

Data

- Chyby v datech jsou běžné a nelze se jim vyhnout.
- Mít kvalitní data je základem snadného fungování všech služeb.
- Bez vynaložení enormního úsilí nejde snížit chybovost dat pod běžnou 1-5% úroveň.
- Problémy, jež nekvalitní data přinášejí
 - Legislativní v případě tvorby reportů a auditu
 - Nepochopení dat a z toho vyplývající špatné závěry
 - Nemožnost migrace dat či upgradu systému
 - Prostoje jak na lidské straně tak systémové

Business

- Nekvalitní data jsou velmi nákladná.
- Spotřebovávají jak čas analytiků zahlcených požadavky, tak uživatelů, kteří se zabývají tím, zda dostali správná data.
- Náklady na zavedení či vylepšení aplikace v systému se neúměrně zvětšují.
- Nejhorší situací je předání špatných údajů zákazníkovi, nebo předání dat špatné osobě v důsledku nejasností v datech.
- Dat neustále přibývá a s tím se zvětšuje i problém se v datech vyznat.

Řešení pro data

- Čištění dat je postup pro nalezení nepřesných, neúplných, nekonzistentních nebo nesmyslných dat a následné vylepšení kvality dat opravou nalezených chyb a opomenutí.
- Běžný postup při čišťení dat zahrnuje
 - Stanovení chybných stavů
 - Vyhledání a identifikování chybných záznamů
 - Oprava chyb
 - Dokumentace chybných záznamů a typů chyb
 - Modifikace procedur a procesů na vstupu dat pro omezení chyb

Řešení pro business

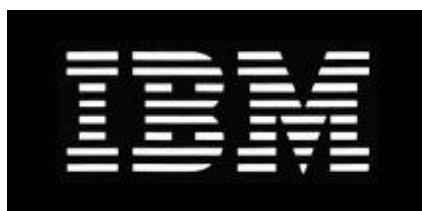
- Čištění dat může probíhat jak jednorázově tak i průběžně, od toho se odvíjí i náklady na zvolené řešení.
- Pokud není čištění provedeno jak metodicky tak prakticky správně, lze očekávat neúspěšnost takového procesu.
- Proces čištění dat také pomáhá firmě uvědomit a si a klasifikovat důležité zdroje dat.
- Usnadnění procesu zálohování a obnovy dat díky předem vyřešené konzistenci dat a jejich bezproblémového navrácení do provozního cyklu.

Section 2 - Čištění dat

Přínosy - data

- Po pročištění dat, vám data budou opět pomáhat místo překážení při řešení problémů.
- Standardizace a validace používaných dat.
- Usnadnění monitorování dat a tvorby reportů.
- Zvýšení efektivity používání datových zdrojů.
- Lepší porozumění datům a jejich významu.
- Snadnější komunikace a přenositelnost dat mezi různými systémy.

Vybraní dodavatelé technologie



- Možnými dodavateli technologie a služeb pro čištění dat jsou například
 - Adastra (Ataccama Data Quality Center)
 - IBM InfoSphere
 - Javlin (CloverETL)
 - SAS Data Quality Solution
 - Trillium Software Systems

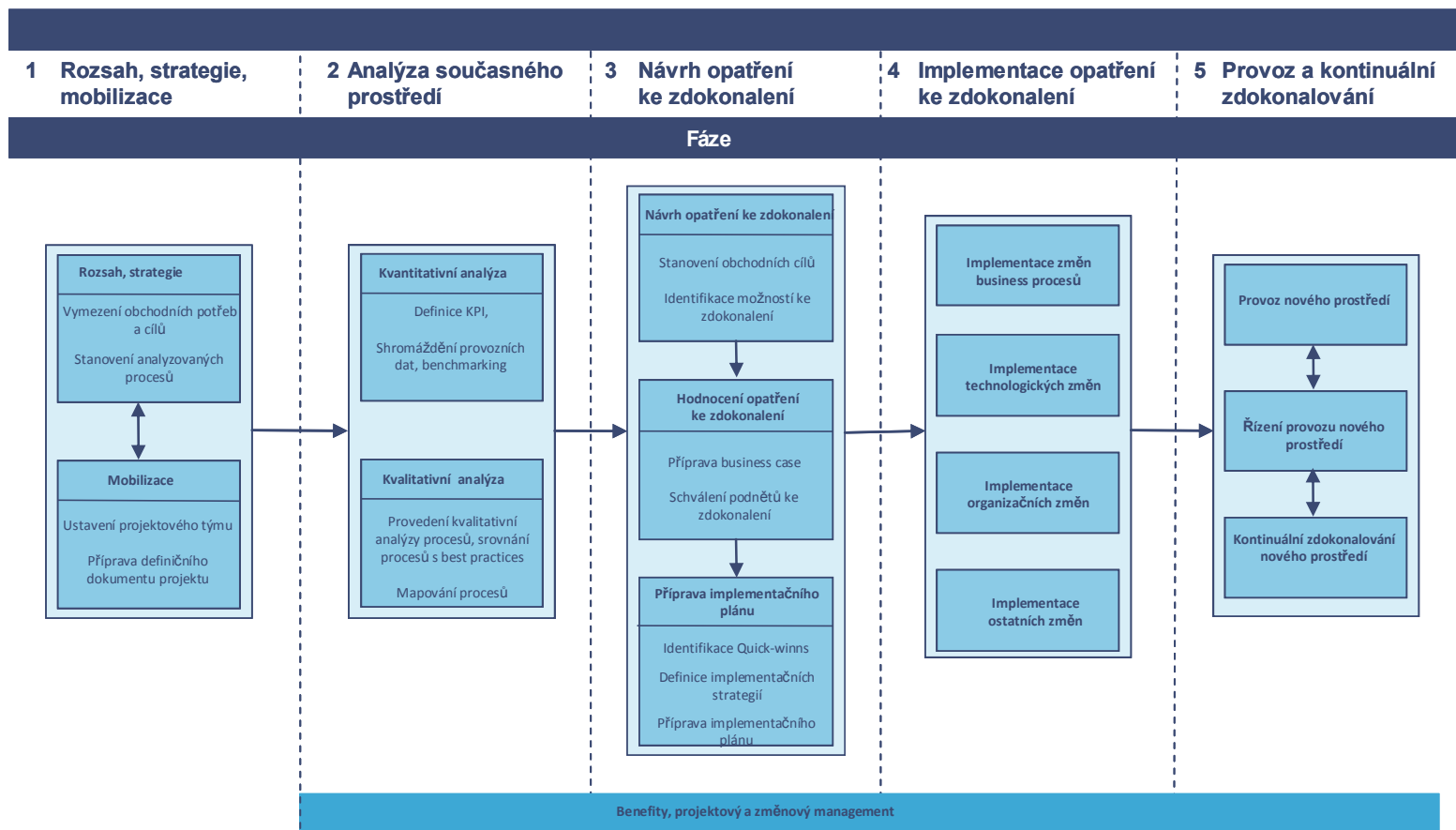
Section 3

Náš přístup

Section 3 - Náš přístup

Náš přístup ke zvyšování datové kvality pomocí optimalizace procesů

- Založen na prověřené metodologii pro zlepšování procesů PITBM (Process Improvement Through Benefits Management).



Náš přístup

- PricewaterhouseCoopers vám nabízí poradenství při přípravě na čištění dat a v otázce kvality dat.
- Pomůžeme s definicí problému, klíčových dat a osob.
- Vyhodnotíme dopad a užitečnost čištění dat pro vaši firmu.
- Připravíme metodiku čištění dat, pomůžeme s dokumentací možných chyb.
- Vypracujeme strategii na míru vašim potřebám.
- Nabízíme také poradenství v oblasti výběru dodavatele a implementace čištění dat.

Nabídka poradenství

- PricewaterhouseCoopers vám nabízí poradenství v oblastech:
 - Nastavení organizační struktury, rolí a zodpovědností
 - Revize efektivity současných procesů
 - FTE analýza
 - Podpora při implementaci změn
- Naše pozornost se zaměřuje na pochopení procesů, organizace a zájmů vlastníků, managementu i zaměstnanců.
- Při našich projektech spolupracují jednotlivá oddělení společnosti PwC k nalezení nejvhodnějšího celkového řešení.

Příklad kontroly integrity dat

- Pro významného telekomunikačního operátora
 - Analýza dat v oblasti datových a hlasových služeb
 - Identifikovány chyby způsobené nekonzistencí dat mezi provozními systémy
 - Přínosy představující cca 2% ročního obrátu
 - Na tento úspěch navázala PwC s obdobnými projekty v zahraničí (Rumunsko, Polsko)
- Pro významného producenta potravinářského i nepotravinářského zboží
 - Datová analýza a rekonciliace v rámci logistiky – projekt pro outsourcing skladového hospodářství do externí firmy
 - Identifikovány rozdíly v evidenci zboží v různých systémech

Section 3 - Naš přístup


Vybrané společnosti, které využily naše zkušenosti v oblasti procesní optimalizace



Process
Optimization in
Finance department


2010


PRICEWATERHOUSECOOPERS 



Organisation and
Process
Optimization


2008


PRICEWATERHOUSECOOPERS 



Performance Improvement
and Process Optimization


2003

PRICEWATERHOUSECOOPERS 



Process
Optimization in
Finance department

2008


PRICEWATERHOUSECOOPERS 



Process Mapping,
Stocktaking Control
System Implementation


2008

PRICEWATERHOUSECOOPERS 



Finance function
transformation

2009

PRICEWATERHOUSECOOPERS 

Děkujeme za pozornost



Jan Malý

Poradenství v oblasti zvyšování výkonnosti podniku

PricewaterhouseCoopers Česká republika

Tel.: +420 251 152 424

E-mail: jan.maly@cz.pwc.com



Jan Dienstbier

Poradenství v oblasti zvyšování výkonnosti podniku v oblasti IT

PricewaterhouseCoopers Česká republika

Tel.: +420 251 152 091

E-mail: jan.dienstbier@cz.pwc.com