

Desmitificando la Calidad de Datos

Análisis del impacto de la Calidad de Datos en los objetivos empresariales

Hace unas décadas se descubrió que la calidad en los procesos de una compañía, era mucho más que el control que se hacía al final de la cadena de producción o que una tarea de comprobación del resultado de un procedimiento. Estas prácticas ayudaban a retirar productos o piezas defectuosos de una cadena o a evitar que salieran de la empresa productos con errores. Pero si la compañía quería mejorar la productividad, bajar costes, ser más competitiva y asegurar los resultados de sus iniciativas empresariales, había que aplicar los conceptos de calidad desde el inicio del proceso. Esto dio origen a una revolución en la manera de gestionar y organizar la compañía, sustentada en realidades como la Calidad Total, las certificaciones de calidad y la extensión de los procesos críticos a clientes y proveedores.

En la era de la información, la Calidad de Datos tiene el mismo cometido. Aunque la calidad es entendida de manera diversa según sea el interlocutor, hay una percepción clara de que nuestros datos y los sistemas que los utilizan deben responder a exigentes patrones de calidad. Nuestros datos, reflejo de las actividades de la compañía y por tanto la expresión más cercana a la realidad de nuestro entorno, tienen que cumplir los niveles de veracidad, exactitud, coherencia y validez que precisemos para nuestra compañía. No existe ninguna otra iniciativa en las empresas que incumba a más personas que la gestión de la Calidad de Datos, ya que todos, en alguna parte del proceso, debemos aportar nuestra contribución para garantizarla.

MITOS Y APRECIACIONES INCORRECTAS

Al plantear en una organización un proyecto de Calidad de Datos, se debe empezar por clarificar dos elementos muy importantes a lo largo de todo el proceso. El primero es consensuar una definición y unas expectativas comunes. La Calidad de Datos tiene elementos subjetivos. Aunque todos acordaremos aceptar como incorrectos informes con datos erróneos, o datos inconsistentes en los sistemas, o problemas de comunicación entre dos departamentos por desajustes en la información enviada o recibida, hay que definir los criterios sobre los que construiremos nuestra mejora de calidad. No hay que suponer o sobrentender lo obvio. Definiciones comunes y criterios acordados facilitarán el éxito del proceso.

También hay que desterrar los mitos erróneos que tienen muchas organizaciones sobre la Calidad de Datos. Algunos de los más comunes son:

La Calidad de Datos es un coste adicional y no una fuente de beneficios.

La Calidad de Datos es un elemento neuronal de la organización. Todo son datos. Cualquier iniciativa empresarial (CRM, ERP, MDM, marketing relacional, informes financieros, etc.) se basa en datos, produce nuevos datos e intercambia datos con otros sistemas. Además, la imagen pública de una compañía radica en los datos que ofrece al mercado. Al aplicar nuevos procesos de negocio, la habilidad de relacionar datos provenientes de diversos sistemas es la fuente de mejoras sustantivas en servicio al cliente, reducción de costes o ventajas estratégicas. ¿No son los datos un elemento crítico para conseguirlo? Difícilmente una compañía podrá continuar respondiendo a las exigencias de mejora, si no entiende que la Calidad de los Datos es uno de los pilares para asegurar que se toman las decisiones correctas basadas en información precisa, que no se pierde tiempo ni recursos innecesarios reconciliando datos entre sistemas y departamentos y, finalmente, que se puede reaccionar rápidamente porque los sistemas responden a las necesidades cambiantes del entorno.

La Calidad de Datos es competencia de Sistemas de Información.

Los Departamentos de Sistemas (SI) tienen un rol capital en la circulación efectiva de datos entre sistemas, personas y departamentos. Pero ellos no son los propietarios de los mismos. SI asegura que un sistema concebido para satisfacer una necesidad departamental, posibilita el tránsito de datos e información a otros sistemas o áreas de la empresa. La Calidad de los Datos de esos sistemas es responsabilidad de los departamentos. En el caso de fuentes externas, esto es doblemente válido. SI debe garantizar la integración pero no es responsable del nivel de calidad de las fuentes adquiridas o usadas. En la perspectiva de las consecuencias de la no calidad, son los departamentos los directamente afectados. Las pérdidas de clientes, la mala imagen ante el mercado, el sobrecoste en el tratamiento de los datos o las consecuencias de información incorrecta facilitada a los organismos oficiales, recaen directamente en los departamentos. Es evidente que la responsabilidad de la calidad va mucho más allá de Sistemas de Información.

En mi compañía ya revisamos la exactitud de las direcciones de correo.

La validez de las direcciones es el elemento más primario de los procesos de Calidad de Datos. La conformidad de las direcciones, bien asegurada

internamente o con un servicio externo, es el *abc* de la calidad. Si nuestra compañía se comunica habitualmente con sus clientes, debe garantizar que las direcciones postales son correctas. Aún asegurando esto, un servicio de calidad a estos mismos clientes requiere conocer toda la información de cada cliente, que cualquier cambio de los datos básicos sea reflejado en todos los sistemas afectados y que la información importante del cliente esté continuamente actualizada. Creer que por disponer de un sistema de corrección de direcciones, la calidad ya está asegurada, es uno de los mitos erróneos más comunes de las organizaciones. La calidad se aplica a cualquier dato, a cualquier sistema y a cualquier transferencia de datos entre entidades. No hay que cometer el error de aplicar diferentes procedimientos de calidad para las direcciones de correo que los que se necesitan para conciliar información de producto, información financiera o información comercial.

Tenemos un sistema que comprueba la validez de los informes.

La calidad no es un proceso a posteriori de los sistemas de información. Revisar la calidad de los informes evita una mala imagen, decisiones incorrectas y responsabilidades legales o sociales. Aunque la exactitud de los datos no es restrictiva de la información procesada al exterior. Tratar la calidad como un proceso reactivo, no garantiza la mejora de los sistemas y condena a las compañías a gastar importantes recursos en limpiar los datos antes de su utilización. Al poner en marcha sistemas avanzados de análisis de información, como reporting basado en web o distribución electrónica de la información, el esfuerzo de limpiar los datos previos a la utilización es inviable. Aunque muchas organizaciones deben llevar a cabo simultáneamente iniciativas estratégicas y otras específicamente dirigidas a la limpieza puntual, la calidad de datos es un proceso que debe empezar con las fuentes de información y el uso de los sistemas que contienen los datos operativos.

No hay demasiados errores en mis datos.

El nivel de Calidad de Datos de una organización debe ser consensuado entre todos los departamentos afectados. El nivel de errores tolerado puede variar de un proceso a otro y según sea la naturaleza de los datos. Aunque hay que remarcar que la calidad es mucho más que la no existencia de errores. La calidad tiene otras dimensiones como los periodos de validez de los datos, el grado de coherencia, la contextualidad de la información y el porcentaje de datos o registros completos. El objetivo de la calidad es mucho más que no tener errores. Los sistemas con una alta Calidad de Datos permiten proyecciones, cruces de información, campañas más creativas y respuestas más rápidas ante nuevos retos.

MEJORANDO LA CALIDAD DE DATOS

Las organizaciones que quieran iniciar un proceso de mejora de Calidad de Datos, pueden escoger el enfoque a dar en los primeros pasos del camino. Sin olvidar que la calidad incumbe a todos y que en ese proceso deberemos involucrar a toda la organización, los pasos iniciales deben responder a la criticidad de los datos, los recursos disponibles y las demandas externas. En cualquier caso, las compañías deben tener en cuenta estos aspectos:

Definir objetivos de calidad.

Acordando y consensuando los estándares de calidad, facilitaremos su medición y su revisión conjunta. Si partimos de objetivos departamentales, tenemos que analizar el impacto global que acabarán teniendo. Si nos decidimos por objetivos globales, tendremos que preparar la atomización de éstos en iniciativas locales. En cualquier caso, la medición es la única manera de gestión de los niveles de calidad.

Bases de Datos y Procesos.

Las bases de datos no son el único objetivo de los proyectos de calidad. Las bases de datos contienen los datos a limpiar y a mejorar, aunque no tenemos que olvidar que las bases de datos se actualizan mediante Sistemas y Aplicaciones, que éstos son operados por personas y que los elementos individuales no tienen sentido lejos de una integración efectiva de los mismos. Limpiar las bases de datos sin entender cómo se ha producido el error o cómo se propaga a otros sistemas, limita el alcance y resultado de los procesos de mejora de datos.

Utilizar recursos adecuados.

Los procesos de mejora de Calidad de Datos se ven beneficiados por el uso de soluciones específicas y de expertos en el tratamiento de la calidad. Pero en ningún caso, la calidad puede crecer sin una involucración interna y adecuada de las personas conocedoras de los datos y de su impacto en la organización. En pocos otros proyectos es más crítica la participación de usuarios y conocedores de la naturaleza de los datos a tratar. Un equipo efectivo, con el uso de soluciones adecuadas, garantizará el buen fin de nuestros procesos de mejora.

Entender los costes de la no-calidad.

Una de las mejores maneras de justificar las iniciativas de calidad es la medición de los beneficios a alcanzar, juntamente con la identificación de los costes a evitar. Hay que extender la cultura de la Calidad de Datos, realzando los beneficios a obtener y conociendo los riesgos de su no-aplicación. En muchas compañías, se ha asumido la existencia de personas dedicadas exclusivamente a reconciliar datos, o se han ajustado a tiempos de proceso inaceptables en otros lugares. La fragmentación de esta responsabilidad entre varias personas, dificulta la medición global de los costes. Si existen encargados de limpiar los datos en cada sistema, de reconciliarlos y de revisar a posteriori los resultados, al computar conjuntamente esos costes (en recursos y en tiempo) se obtienen resultados muy altos. Resaltar los beneficios y contabilizar los costes, ayudarán a encontrar los apoyos necesarios para considerar la Calidad de Datos como un proyecto estratégico, vital e inaplazable en las organizaciones.





Informatica y PowerData, su aliado en Calidad de Datos

Informatica, líder mundial en Sistemas de Calidad de Datos es reconocida mundialmente como empresa proveedora de sistemas de información específicamente dirigidos a garantizar los niveles de Calidad de Datos de sus clientes. Empresas líderes como Nestlé, Cadbury Schweppes y Pfizer entre muchas otras, han conseguido significantes ahorros económicos y beneficios empresariales mediante la utilización de esos sistemas. Los productos y soluciones de Informatica le ayudarán a garantizar sus iniciativas de Calidad e Integración de Datos, favoreciendo en igual medida los proyectos estratégicos como las intervenciones específicas de mejora de calidad y los niveles de integración.

PowerData, representante de Informatica en España, Portugal y el Cono Sur americano, ha diseñado metodologías específicas para la implantación de sistemas de mejora de Calidad de Datos. Estos modelos están dirigidos tanto a las mayores empresas de nuestros países que requieran de un acercamiento global a la mejora de calidad, como a las empresas que prefieran una implantación gradual de la calidad. En cualquier caso, PowerData está orientada a garantizar la obtención de resultados inmediatos y de mejoras duraderas en los datos de nuestros clientes.

Para más información sobre nuestros Sistemas de Calidad e Integración de Datos visite www.powerdataib.com o contacte con nosotros en los teléfonos que se indican a continuación.

Madrid

López de Aranda, 35
28027 MADRID (Spain)
Tel.: 902 882 062 Fax.: +34 91 320 29 44

Barcelona

Constitución, 1, 2, 1ª
08960 Sant Just Desvern BARCELONA (Spain)
Tel: 902 882 062 Fax.: +34 93 371 48 95

Portugal

Rua Carlos testa, nº1, 4B
1050-046 LISBOA (Portugal)
Tel: +351 21 352 71 33 Fax.: +351 21 352 71 43

