



数字化时代的数据质量管理

敏于知

随着互联网及数字化技术的飞速发展，我们正生活在一个数字化转型的时代，各种数字化的热点铺天盖地，也正实实在在地改变着企业的日常运营和我们每个人的衣食住行。互联网、智能手机、可穿戴设备及智能家居的快速普及，使得每一个人和每一台接入互联网的设备都在产生数据，这些数据被相关企业或组织通过合法渠道收集、存储并加以分析，进而产生价值。

企业运营中，营销部门可以借助客户画像全方位了解客户的需求和消费习惯，从而实现精准营销，相对于传统模式的无差别广告投放，更加具有针对性；客户服务部门借助智能工具，分析客户的语气、语速和语调等，实时感知客户的情绪变化并获取相应的安抚提示，从而提高客户满意度；电商企业根据用户的浏览记录，进行同类产品或者相关产品的智能推荐，通过关联营销提高销售量。大众的日常生活中，基于地域或口味等定向推荐的餐厅和菜品、网友的口碑、代金券等很大程度上会引导消费者做出选择；网约车软件上司机的评分、接单数量、车型车况等数据也会影响乘车人的判断。再比如当下的热点新零售，无人超市中每个商品的编码、单价、数量，结算时消费金额的统计，消费者身份识别和支付信息匹配等，每一个环节都极度依赖数据的准确性。

综上所述，数字化时代，数据是企业最重要的资产之一，完善的数据质量则是让数据发挥价值的基础和保证。然而，在甫瀚咨询服务过的众多客户中，数据质量管理的现状普遍不够乐观。以下是我们归纳的一些数据质量常见问题：

① 数据资产意识淡薄及数据管理职能缺失

多数企业仍然把数据当作是 IT 系统的附属品，由 IT 部门进行管理。但其实，数据是公司业务的积累，本身具有业务属性，且任何单一系统的管理者都缺少公司级的视角去管理数据。因此，企业需要一个数据管理职能，能够站在企业级的高度，结合业务和 IT 的视角，跨系统梳理并整合数据资产。企业须有能力明确自己的数据资产，才能更好地管理和使用数据。

2 多源性造成数据不一致

同一类型的数据在多个系统中都有存储，且系统之间没有同步，造成数据不一致。我们发现很多互联网企业拥有不止一套供应商数据集，各数据集之间存在交叉且不一致，导致公司采购端的数据分析不准确。

3 数据缺乏完整性

企业市场营销部门经常会举办一些线上或线下的活动来引流获客，我们发现很多时候流量数据中缺少渠道信息或活动信息，导致供应商结算或活动优惠计算有误，引起不必要的投诉。

4 数据校验缺失

常见的数据校验方式包括：字段长度校验，例如身份证号码只能是15位或18位；特殊字符校验，例如邮箱必须包含@符号；电话号码只能包含数字；关键字段的唯一性校验，例如发票、凭证。但许多企业的数据校验形同虚设，未在数据的源头进行有效的防范。

达于行

甫瀚咨询专注于公司治理，并引领公司治理的数字化和智能化转型。我们重视数字化过程中的数据质量管理并为客户提供全面且灵活的解决方案：

管理层面

甫瀚咨询应用数据质量管理体系 DQMS (Data Quality Management System) 进行数据质量管理的评估和数据质量管理的体系化建设。

DQMS 包含 4 大核心领域：组织及能力、制度和标准、业务流程、系统功能。每个领域均包括 4 个核心动作：计划、文档、执行、监控。针对 4 大领域的 4 个核心动作，我们整理出一套包含 73 个问题的问卷，并针对问卷建立评分模型。客户可以使用该问卷进行数据质量管理的快速自评，也可以在甫瀚咨询专业团队的协助下进行更加精准的摸底。与此同时，我们在 4 大领域的 4 个核心动作下，会提供更加细致的建议，帮助客户建立完善的数据质量管理体系。

操作层面

应用专业的工具进行数据质量评估。针对不同复杂度的应用场景，甫瀚咨询为客户提供不同级别的工具。

- **小范围的一次性分析：**针对这种简单的场景，甫瀚咨询提供常规的数据质量分析模型，可快速为客户出具常规的数据质量分析报告。
- **固定场景下的数据质量监控：**如果客户对某些关键数据有持续性的监控需求，则甫瀚咨询可提供定制化的监控模型和轻量级的可视化工具，帮助客户准确掌握关键数据的数据质量。
- **数据质量的全面诊断：**如果客户系统众多且数据结构复杂，目标是进行一次全面的数据质量诊断，甫瀚咨询可联合数据领域领先的合作伙伴，为客户提供完善的数据管理平台，支持主流数据源，主流数据格式，多维度的数据质量分析，并集成可视化的分析报表。

关于甫瀚咨询

甫瀚咨询是一家全球性的咨询机构，为企业带来精深的专业知识、客观的见解、量身定制的方案和无与伦比的合作体验，协助企业领导者们充满信心地面对未来。透过甫瀚咨询网络和遍布全球20多个国家的70多家分支机构，我们及旗下独立拥有的成员公司为客户提供财务、信息技术、运营、数据、分析、治理、风险管理以及内部审计领域的咨询解决方案。

甫瀚咨询为超过60%的财富1000强及35%的全球500强企业提供咨询服务，亦与政府机构和成长型中小企业开展合作，其中包括计划上市的企业。甫瀚咨询是Robert Half International Inc. (纽约证券交易所代码: RHI) 的全资子公司。RHI于1948年成立，为标准普尔500指数的成员公司。

联络方式

北京

中国 北京 100004
朝阳区建国门外大街1号
国贸写字楼1座718室
电话: (86.10) 8515 1233
传真: (86.10) 8515 1232

上海

中国 上海 200020
黄浦区淮海中路381号
中环广场2618-38室
电话: (86.21) 5153 6900
传真: (86.21) 6391 5598

深圳

中国 深圳 518048
福田区中心四路1号
嘉里建设广场1座1404室
电话: (86.755) 2598 2086
传真: (86.755) 2598 2100

香港

中国 湾仔
港湾道18号
中环广场2103-04室
电话: (852) 2238 0499
传真: (852) 3118 7493



© 2018 甫瀚咨询（上海）有限公司

让每位员工享有平等的发展机会

甫瀚咨询并非一间注册会计师事务所，故并不就财务报表发表意见或提供鉴证服务。

protiviti®
甫瀚