



# BI Portal

[www.syntegris.de](http://www.syntegris.de)

# Wozu dient ein BI Portal?



## *EINORDNUNG DES THEMAS*

- ✓ *Informationsbeschaffung über das DWH*
- ✓ *Vernetzung von Fachabteilung und IT*
- ✓ *Vereinheitlichung der digitalen Datenablage*
- ✓ *Koordination der Anfragen zu benötigten Daten*
- ✓ *Dokumentation von erzeugten Strukturen innerhalb und außerhalb des DWHs*

# Mehrwert eines BI Portals



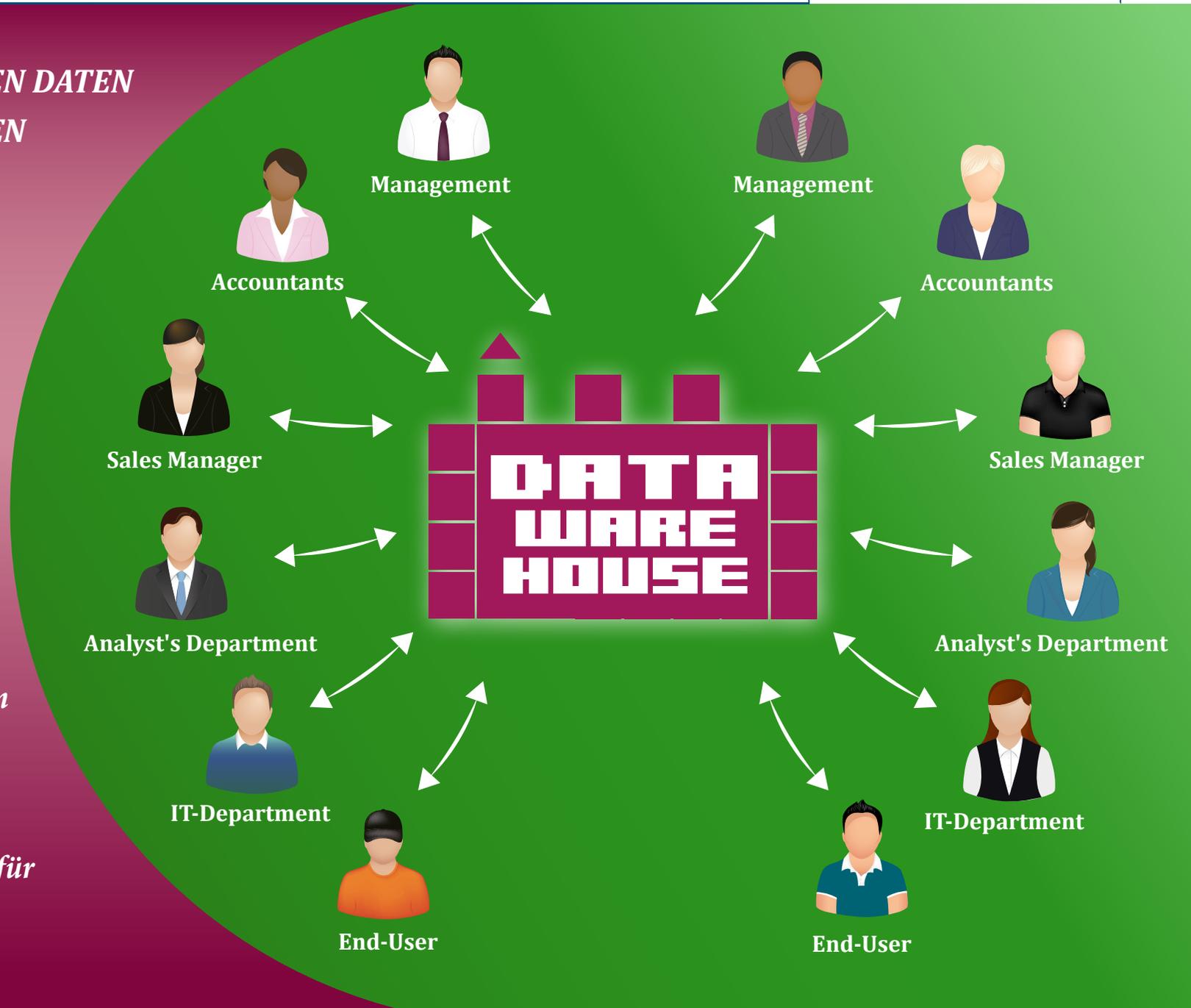
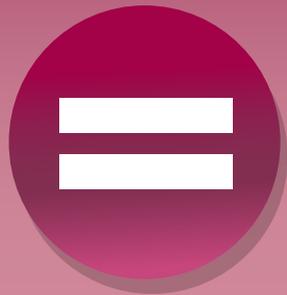
## **WEITERE VORTEILE**

- ✓ *BI-Inhalte sichtbar machen*
- ✓ *Zentrale Anlaufstelle für Fragen bzgl. DWH-Inhalten*
- ✓ *Verwaltung von Zugriffen auf Informationen*
- ✓ *Fördern der Übersichtlichkeit des Datenhaushalts*
- ✓ *Anbindung an das DWH und Firmennetzwerk*
- ✓ *Hinweise auf Ansprechpartner für die bestehenden Kennzahlen und Dimensionen*

# Vorgehensweise ohne BI Portal



**OHNE ABSPRACHE WERDEN DATEN  
HINTERLEGT UND BEZOGEN**



- ✓ *Inkonsistente Inhalte*
- ✓ *Weitergabe fehlerhafter Informationen*
- ✓ *defizitäre Dokumentation*
- ✓ *Erzeugung von Duplikaten im DWH*
- ✓ *Schwierigkeiten bei der Informationsbeschaffung für IT-fremde Mitarbeiter*

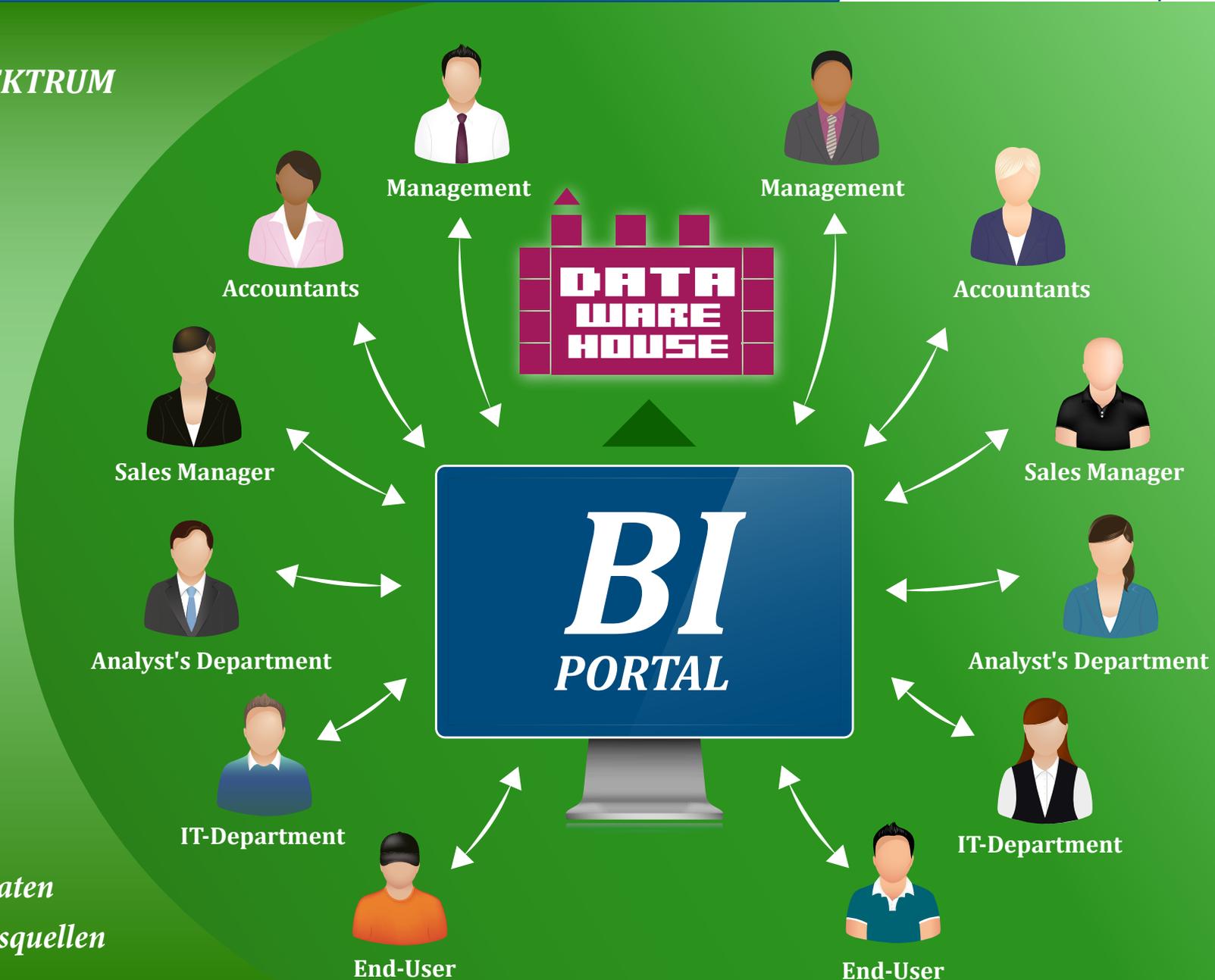
# Vorgehensweise mit BI Portal



**IHR GESAMTES DATENSPEKTRUM  
„AUF EINEN BLICK“**



- ✓ *Kein Versionenzoo mehr*
- ✓ *Speicherverbrauch sinkt*
- ✓ *Einblicke & Informationen werden schneller gewonnen*
- ✓ *Kosten- & Zeitersparnis*
- ✓ *Harmonisierung durch Zusammenführung der Daten und zentrale Informationsquellen*



# Prototyp-Vorlage



## IHR FIRMENLOGO

### Main

Hello Test User  
Log Out

– Create personal sidebar

### Komponenten

Reports  
verbergen  
KW1Berlin  
KW1BerlinKundenverteilung  
KW1BerlinNKService1

Cubes  
verbergen  
GesamtCube  
QuotenCubeBNS1

Datamarts  
verbergen  
DatamartBNS1

Datenquellen  
verbergen  
CallsDB  
QuelldateiKW1

Dimensionen  
verbergen  
Agenten  
Datum

Kundensegment  
Organisationsstruktur  
Servicezeiten

Kennzahlen  
verbergen  
Abbrecher  
Anrufweiterleitung  
Beendet  
Eingang  
FreieMitarbeiter  
ServiceLevelInnerhalb  
Serviceannahme  
Wartesoehlange

### Glossar

Toolbox  
Create New Topic  
Index  
Search  
Changes  
Notifications  
RSS Feed  
Statistics  
Preferences  
Users  
Groups

Webs  
Main  
Sandbox  
System

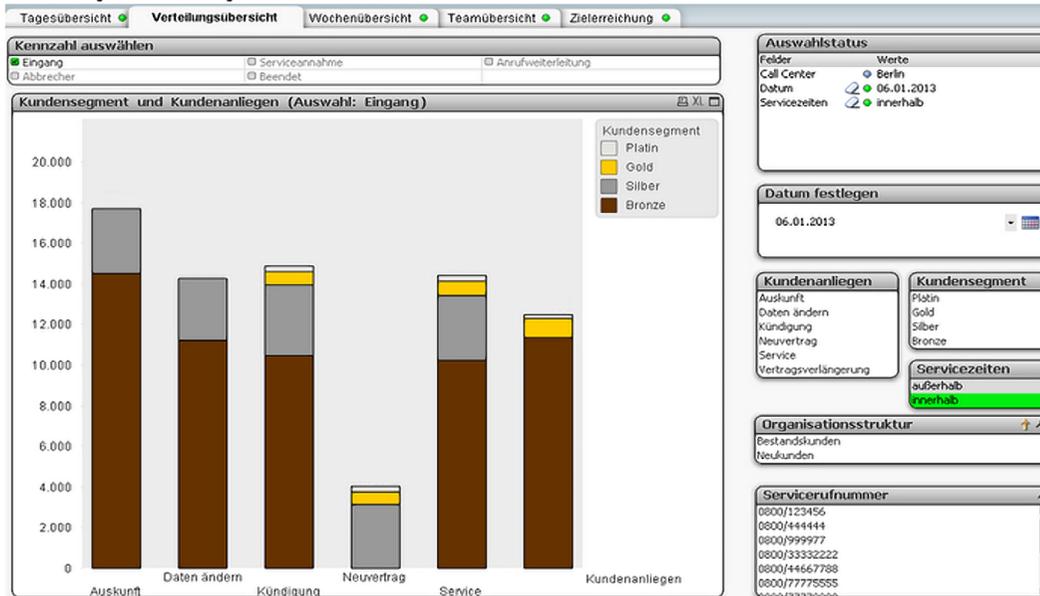
You are here: BI-Portal Prototype > Main Web > Reports > KW1BerlinKundenverteilung (10 Sep 2013, AdminUser)

## Report der Kunderverteilung des Call Centers Region Berlin vom 06.01.2013

Struktur des Reports:	Spezifischer Report zu den KPIs anhand der Kundensegmente der Berliner Call Center. Nach den offiziellen Standards ist dieser Tag zur Kontrolle mittels Zufallsauswahl bestimmt worden. In der Grafik sind die Balken nach Farbe den Segmenten zugeordnet. Dies dient der Verdeutlichung und ist vorteilhaft bei der Analyse. Man kann somit die fünf KPIs für diesen Tag in Zusammenhang setzen.
SLAs:	Keine
KPIs:	Eingang = Gesamtzahl an erhaltenen Anrufen Abbrecher = Zahl an vorzeitig beendeten Anrufen Serviceannahme = Eingang - Abbrecher Beendet = Zahl der abgeschlossenen Anrufe AW = Für den First-Level-Support zu umfangreiche Fragestellungen
Verwendete Kennzahlen:	Sum(Incoming) Sum(Waiting) Sum(Drop Out) Sum(Service entry) Sum(Closed)
Ansprechpartner:	Ferdinand Gouldane; Maria Plitan
Zielgruppe:	Vorstand des Unternehmens; Bundesamt für Call-Center-Standards
Verteilungssystem:	Zur offiziellen Aufbewahrung in gedruckter Form abgehftet
Erzeugungsdatum:	06.01.2013
Neustes Update vom:	06.01.2013
Weiterleitender Link:	Nicht freigegeben

### Grafisches Beispiel

• Nach Priorität geordnete Darstellung der erhaltenen Kundenanrufe:



## UNSERE SOFTWARE-VORTEILE

- ✓ *An Ihr Firmen-Design anpassbares Layout*
- ✓ *Zusammenfassung von relevanten Informationen zu den DWH-Inhalten*
- ✓ *Auflistung der Verantwortlichkeiten*
- ✓ *Klickbare Weiterleitungen zu anderen Komponenten*
- ✓ *Beispielhafte Darstellungen der Strukturen durch die jeweiligen Verantwortlichen*
- ✓ *Navigatorleiste in der Sidebar auf der linken Seite*



## WEITERE VORTEILE

- ✓ *Spezialisten im DWH-Bereich*
- ✓ *Methodisches Vorgehen bei der Ermittlung von Kennzahlen und Dimensionen*
- ✓ *Kompetenz bei der Ermittlung und Dokumentation von Reportinglandschaften*
- ✓ *Design eines BI-Portals für Ihre Organisation*



GUNAR HOFMANN

# Danke

SYNTEGRIS INFORMATION SOLUTIONS GMBH  
HERMANNSTRASSE 54-56  
63263 NEU-ISENBURG

FON (06102) 29 86 68  
FAX (06102) 55 88 06  
INFO@SYNTEGRIS.DE  
**SYNTEGRIS.DE**