

SCHNELLES TICKETREPORTING STATT DOPPELTER DATENVERARBEITUNG

Schlanke Prozesse, eine solide Business Intelligence-Architektur sowie Expertise im Reporting können helfen, hohen manuellen Aufwand bei der Erstellung von Berichten zu reduzieren. Das dies zu einer erheblichen Entlastung im Berufsalltag führt, konnte INFOMOTION mit der Integration des Management-Reports in die BI-Architektur des Ticketreportings der Finanz Informatik eindrucksvoll zeigen.

HERAUSFORDERUNG: OPTIMIERUNG DER BERICHTSERSTELLUNG

Als historisch gewachsener Bericht präsentierte sich der Management-Report vor dem Projektbeginn als ein verstricktes Datenkonstrukt. Der Erstellungsprozess war rudimentär dokumentiert, der Bericht schien höchst komplex und der Aktualisierungsprozess erzeugte einen immer wiederkehrenden hohen manuellen Aufwand. Grund für Letzteres waren vor allem die vielen Medienbrüche. Eine MS Access Datenbank diente zur Steuerung von mehreren SAP BO Web Intelligence Berichten, deren Exporte anschließend über eine weitere MS Access Datenbank in MS Excel importiert wurden, wo Pivot & Co. die gewünschten Diagramme und Kennzahlen erzeugten. Neben einem hohen manuellen Aufwand und einer dem heterogenen Prozess geschuldeten Fehleranfälligkeit veranlassten insbesondere die langen Berichtslaufzeiten von insgesamt über 4 Stunden – die manuelle Arbeitszeit kommt noch dazu – die Verantwortlichen dazu, den Wunsch der Integration des Management-Reports in die bestehende BI-Architektur des Ticketreportings und eine damit einhergehende Automatisierung in die Tat umsetzen zu wollen.

PROJEKTECKDATEN

Der Management-Report ist ein monatlicher Bericht der Finanz Informatik, der insbesondere die Geschäftsführung und das Management mit Kennzahlen u. a. zum Ticketaufkommen im historischen Zeitverlauf und mit vielen weiteren Fakten aus dem Ticketsystem versorgt.

- › Die Finanz Informatik reduzierte den Gesamtaufwand zur Erstellung des monatlichen Management-Reports zur Analyse von IT-Tickets auf ein paar Stunden.
- › Dazu hat INFOMOTION eine individuelle Datenverarbeitungsanwendung in die vorhandene Business Intelligence-Infrastruktur integriert.
- › Der integrierte Prozess zur Erstellung des Managementreports ist nun transparent.
- › Die neue Lösung vermeidet Medienbrüche sowie aufwendige manuelle Tätigkeiten für die Bearbeitung.
- › Das Ticketreportingsystem wird durch die Integration des Management-Reports veredelt.

„INFOMOTION hat das Projekt sehr schnell umgesetzt und dabei unsere individuellen Wünsche erfüllt.“

Finanz Informatik

SCHNELLES TICKETREPORTING STATT DOPPELTER DATENVERARBEITUNG

LÖSUNG: NEUE BASIS FÜR DEN MANAGEMENT-REPORT

Diese Aufgabe vertraute die Finanz Informatik dem BI-Expertenteam von INFOMOTION an, das bereits auch die BI-Infrastruktur für das Ticketreporting konzipierte und implementierte. Mit Hilfe von ereignisgesteuerten Prozessketten (EPK) wurde der gesamte Berichtserstellungs- und Aktualisierungsprozess von INFOMOTION erfasst und dokumentiert.

Allein durch die Dokumentation des Ist-Prozesses als EPK konnten die Hauptgründe für die Laufzeitprobleme direkt abgelesen werden: Der bisherige Prozess verarbeitete die gleiche Datenmenge mehrfach! Und aufgrund von ungünstigen Abfrageformulierungen war diese Datenmenge zudem noch unnötig groß. Alle gewonnenen Erkenntnisse halfen schließlich dabei, den Management-Report effizient in die bestehende BI-Infrastruktur auf Basis von SAP BusinessObjects XI 3.1 und einer Oracle Datenbank zu integrieren.

Der konzipierte und schließlich auch implementierte Soll-Prozess hob das Ticketreporting auf ein höheres Level. Der Management-Report kann nun in kürzester Zeit, mit wenig Aufwand, aus „einem Guss“ mit SAP BO Web Intelligence aktualisiert bereitgestellt und per PDF versendet werden – alles automatisiert und in wenigen Minuten. Weitere Schritte lagen somit auf der Hand: Die Integration weiterer Reports in die bestehende BI-Architektur.

„Durch die neue Lösung sparen wir sehr viel Zeit. So dauert eine konkrete Analyse statt vier Stunden nur noch wenige Minuten.“

Finanz Informatik



ÜBER FINANZ INFORMATIK

Die Finanz Informatik (FI) mit Sitz in Frankfurt am Main ist der IT-Dienstleister der Sparkassen-Finanzgruppe. Zu ihren Kunden gehören 417 Sparkassen, 8 Landesbanken, die DekaBank, 10 Landesbausparkassen, öffentliche Versicherer sowie weitere Unternehmen der Sparkassen-Finanzgruppe und der Finanzbranche.

Das Angebot der Finanz Informatik umfasst das gesamte IT-Spektrum – von der Entwicklung und Bereitstellung von IT-Anwendungen, Netzwerken und technischer Infrastruktur über den Rechenzentrumsbetrieb bis hin zu Beratung, Schulung und Support. Mit der leistungsfähigen Gesamtbanklösung OSPlus stellt das Unternehmen heute eines der führenden IT-Systeme für den deutschen Bankenmarkt. Tochterunternehmen wie die Finanz Informatik Technologie Service, die Finanz Informatik Solutions Plus, die Star Finanz und die inasys ergänzen mit ihren Leistungsangeboten das IT-Portfolio.

www.f-i.de

JÖRG THIEMANN Business Unit Manager

INFOMOTION GMBH
Augustinerstraße 10
50667 Köln

T +49 221 120697-0
F +49 221 120697-29

joerg.thiemann@infomotion.de

www.infomotion.de



Die INFOMOTION GmbH gehört seit 2004 zu den führenden deutschen Beratungsunternehmen für Business Intelligence, Big Data und Digital Solutions. Das umfangreiche Portfolio reicht von der strategischen BI-Beratung über die Konzeption, Implementierung und den Betrieb nachhaltiger BI-Lösungen bis hin zur Schulung Ihrer Mitarbeiter.

INFOMOTION
we love data