



## Globales Reporting mit Pentaho Business Analytics

Rolf Petry, Bosch Security Systems GmbH  
Dr. Alexander Thiel, inovex GmbH

Offenburg, 05.03.2015

- **Vorstellung**
  - Bosch Service Solutions
  - Global Reporting System
- **Implementierung**
  - Authentifizierung / Authorisierung
  - Custom Frontend
  - Administration
- **Demo**
- **Fragen / Antworten**

# Bosch Service Solutions

## Unsere vier Solution Cluster

### Mobility Services

- eCall
- Mobile Security
- Flottenmanagement
- Breakdown Assistance
- Secure Truck Parking
- Information Service

### Customer Interaction Services

- eBusiness
- Social Media
- Information, Assistenz und Transaktionen
- Helpdesk
- Vertriebskampagnen und Kundenbindung

### Building and Infrastructure Services

- Smart Home Services
- Cloud-based Security
- Condition Monitoring
- Videoüberwachung
- Einbruch- und Feueralarme
- Aufzugnotruf

### Business Support Services

- Trust Center Services
- Business Process Redesign
- Order-to-cash
- Hire-to-retain
- Purchase-to-pay
- Record-to-report



### Travel & Transportation

---



### Automotive

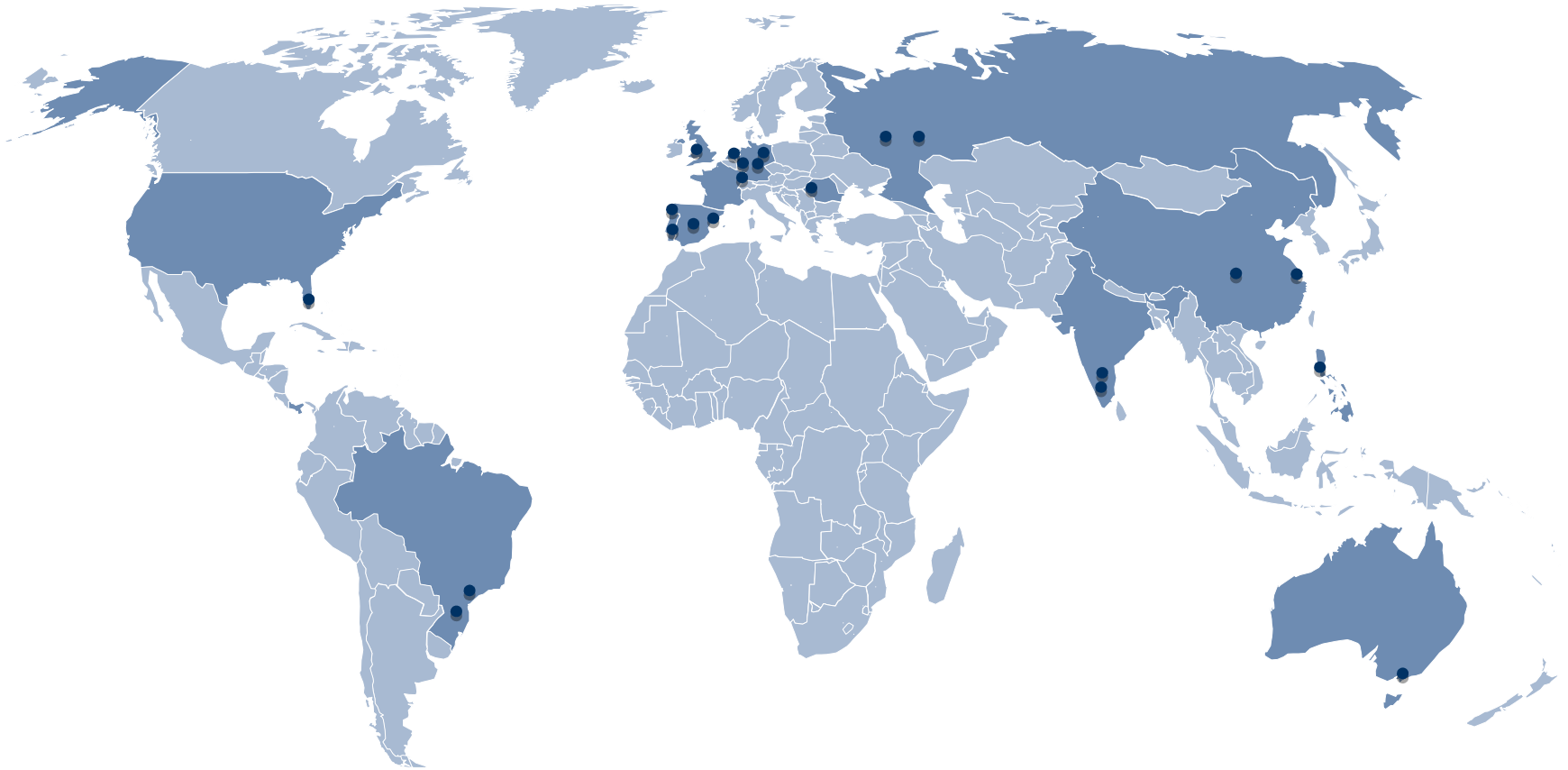
---



### Communications & Technology

---





### 23 Standorte in 15 Ländern weltweit & Services in mehr als 30 Sprachen

Australien: Melbourne | Brasilien: Joinville, São Paulo | China: Chengdu, Shanghai | Costa Rica: San José |  
Deutschland: Berlin, Frankfurt, Magdeburg | Frankreich: Freyming, Paris | Indien: Bangalore, Coimbatore |  
Niederlande: Nijmegen | Philippinen: Manila | Portugal: Lissabon | Rumänien: Timisoara | Russland: Kasan,  
Moskow | Spanien: Barcelona, Madrid, Vigo | UK: Liverpool | USA: Fort Lauderdale

Die Vision des Global Reporting Systems ist es Transparenz über die wirtschaftliche und operative Situation der Projekte für Kunden und interne Anwender zu erzeugen.

### **Ziele sind:**

- ... operative und ökonomische Performance bis auf Projektebene zu zeigen
- ... Kunden einen Webzugang zu ihren Reports zur Verfügung zu stellen
- ... die Kennzahlen mit einer hinreichenden Genauigkeit zu berechnen
- ... die Kennzahlen auf täglicher, monatlicher, Jahresbasis zu zeigen

### **Das Global Reporting System wird nicht:**

- ... ein Accountingsystem bzw. Abrechnungssystem
- ... ein Echtzeitsteuerungstool
- ... die Performance von IT Systemen bewerten

... in Summe : soll das Global Reporting System Entscheidungsträgern relevante Informationen geben und so die Profitabilität der BSO steigern

### Internal reporting

#### Financial KPIs

Umsatz  
Direkte Kosten  
DB1

#### Personnel

Krankheitsrate

#### Quality

KPI Erfüllungsgrad

#### Operative KPIs

Auslastung  
SLA  
AHT  
Volume  
Volume processed  
Hourly turnover  
Hourly full cost  
Accessibility rate  
Paid attendance  
Abandonment rate  
Efficiency  
Efficiency + Support

Dashboards  
/ internal reports



### External reporting

#### Focus on Call

Calls offered  
Calls answered  
Calls abandoned  
Average waiting time  
AHT  
Accessibility rate

#### Focus on Mails

Mails received  
Mails worked  
AHT  
SLA

Future BCC standard to be defined by pilot projects

<Report Name>		<Date or date range>										BOSCH		
Interval start	Calls offered	Busy lines	Calls offered clarified	Calls answered	Calls answered <20sec	Calls answered >20sec	Calls abandoned <5sec	Calls abandoned >5sec	Average waiting time	Max. waiting time	Average call duration	Average handling time	Accessibility rate %	Service Level (80/20) %
00:00	100	5	94	88	78	10	1	2	00:20	00:45	02:30	02:50	93.62	82.98
00:15	100	5	94	88	78	10	1	2	00:22	00:40	02:30	02:50	93.62	82.98
00:20	100	5	90	80	70	10	5	10	00:18	00:50	02:30	02:50	88.89	77.78
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>15</b>	<b>278</b>	<b>256</b>	<b>226</b>	<b>30</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>00:20</b>	<b>00:50</b>	<b>02:30</b>	<b>02:50</b>	<b>92.09</b>	<b>81.29</b>

Customer reports





### **Authentifizierung gegen Active Directory:**

- Benutzer / Passwort einheitlich
- strenge Sicherheitsrichtlinien
- aber: keine Rollenverwaltung erwünscht

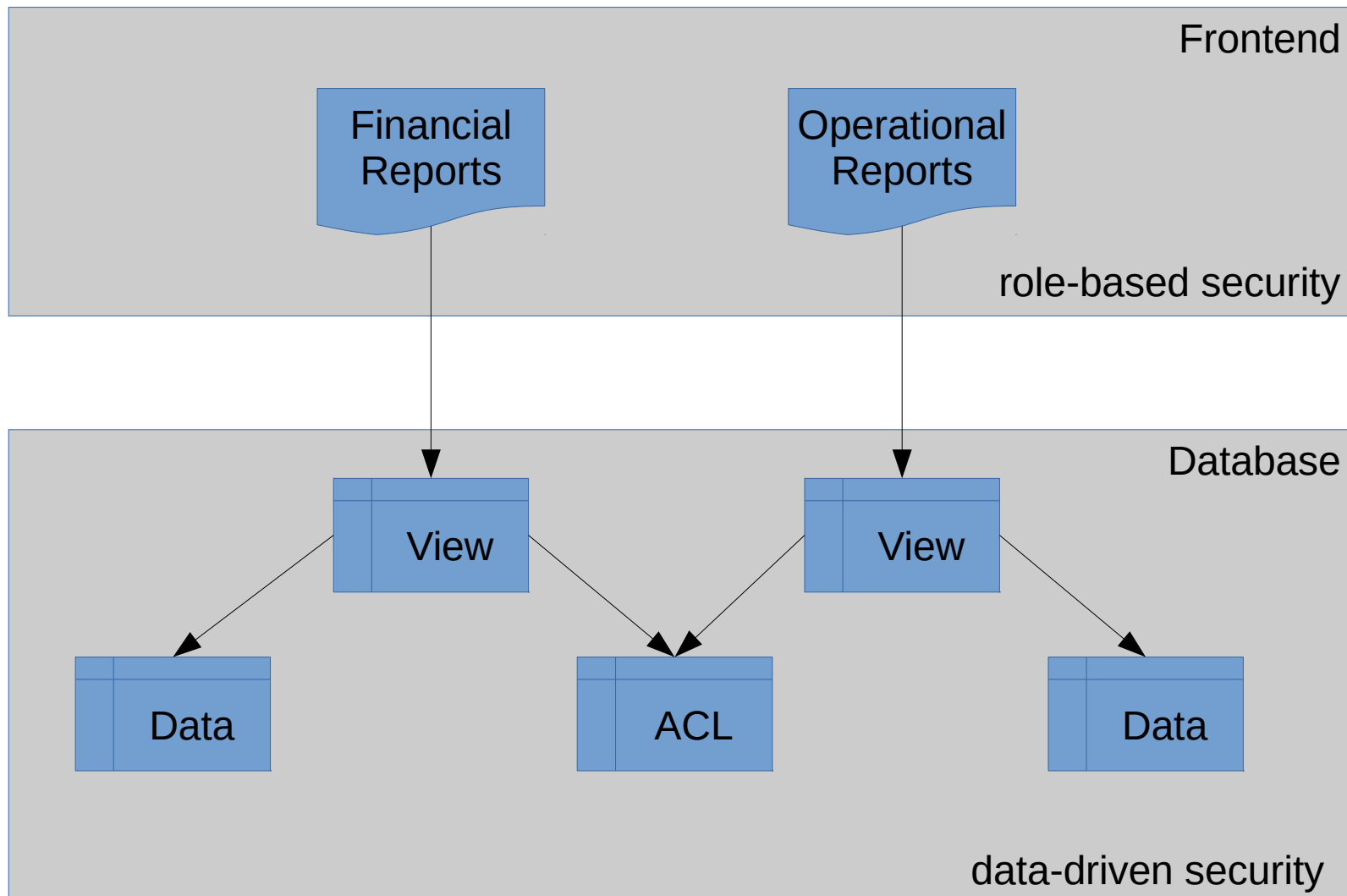
### **Authorisierung mit lokaler Rollenverwaltung**

- Einschränkung der Inhalte im Frontend

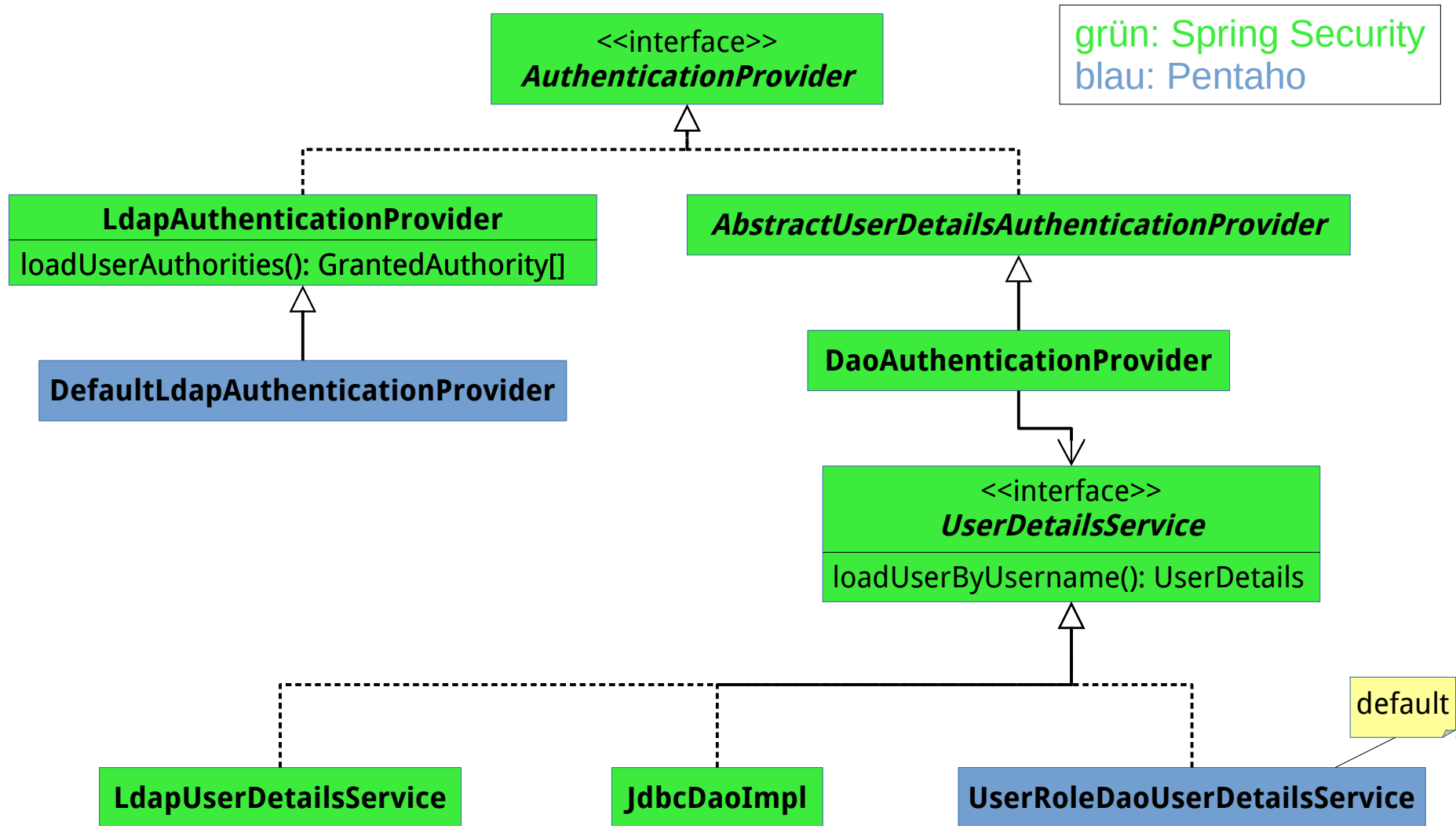
### **Data-Driven Security**

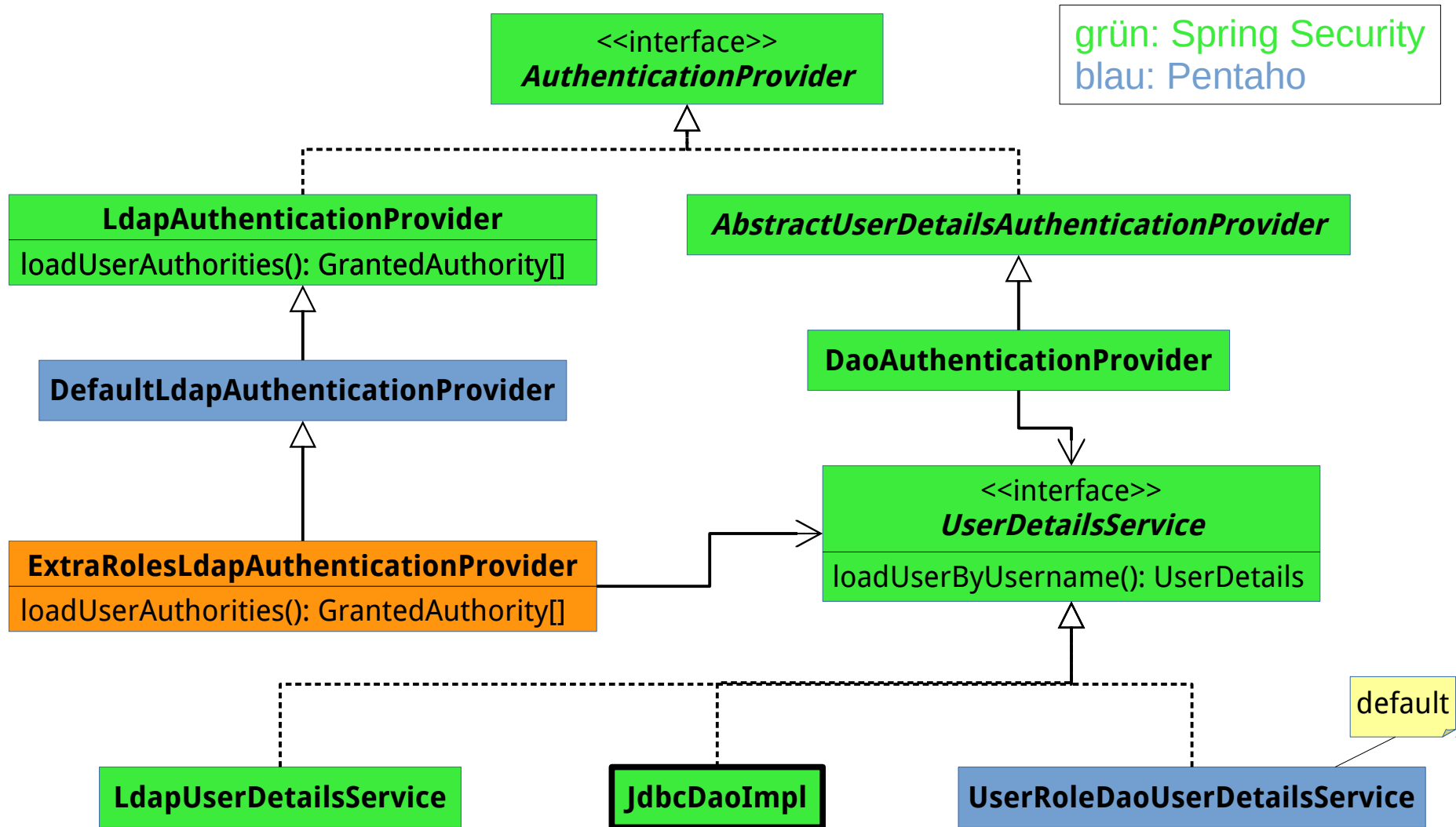
- Einschränkung der Daten auf Projektebene

## Konzept













### **Repository:**

`/pentaho/api/repo/files/:public:GRS:reports:customer/tree`

### **Reports:**

`/pentaho/api/repos/:public:GRS:reports:customer:s001.prpt/viewer`

### **Dashboards:**

`/pentaho/api/repos/:public:GRS:dashboards:main.wcdf/generatedContent`

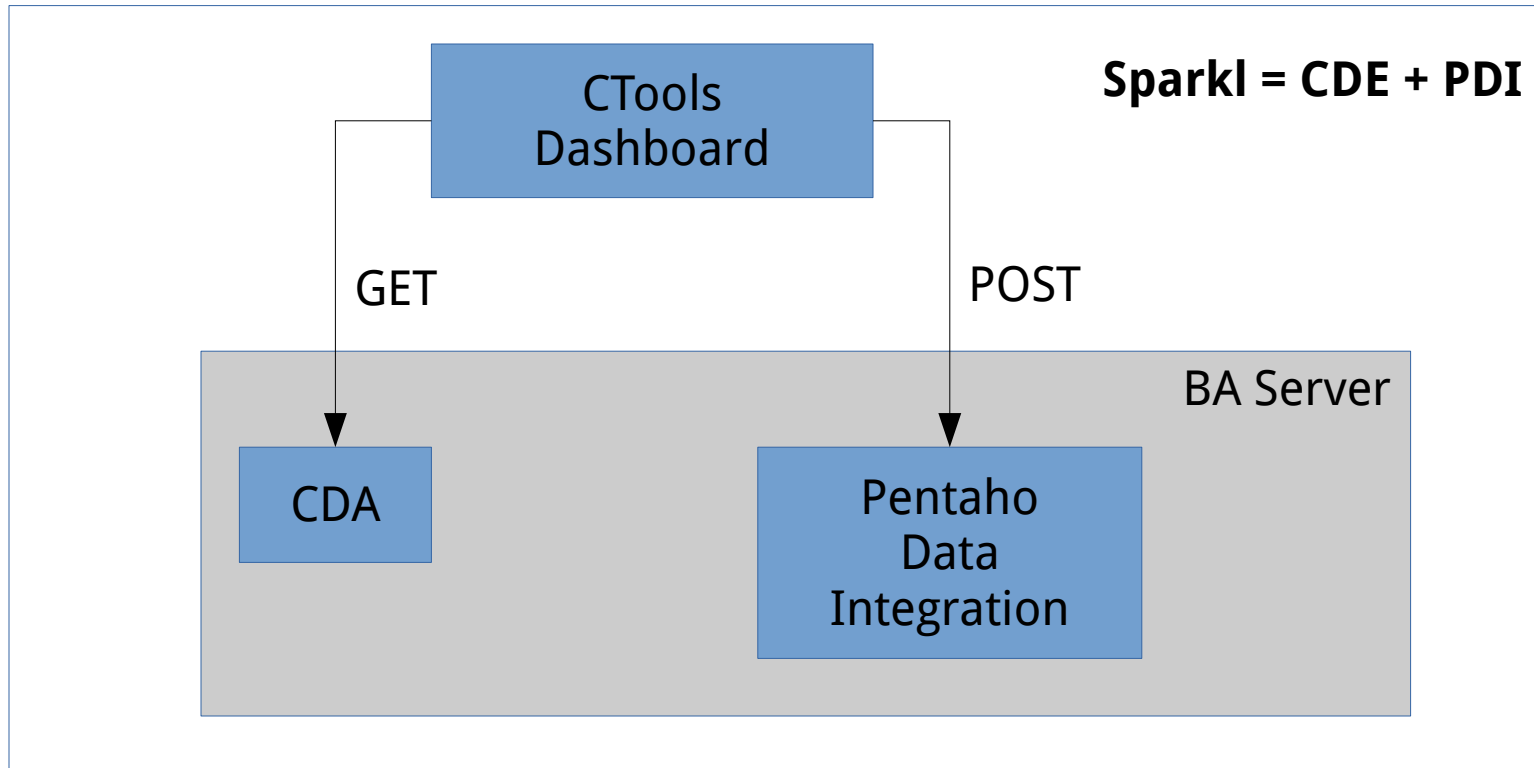
### **Custom Queries:**

`/pentaho/plugin/cda/api/doQuery?path=/public/GRS/news.cda`

**Einfache Implementierung der Benutzeroberfläche  
mit Standard Webtechnologien**

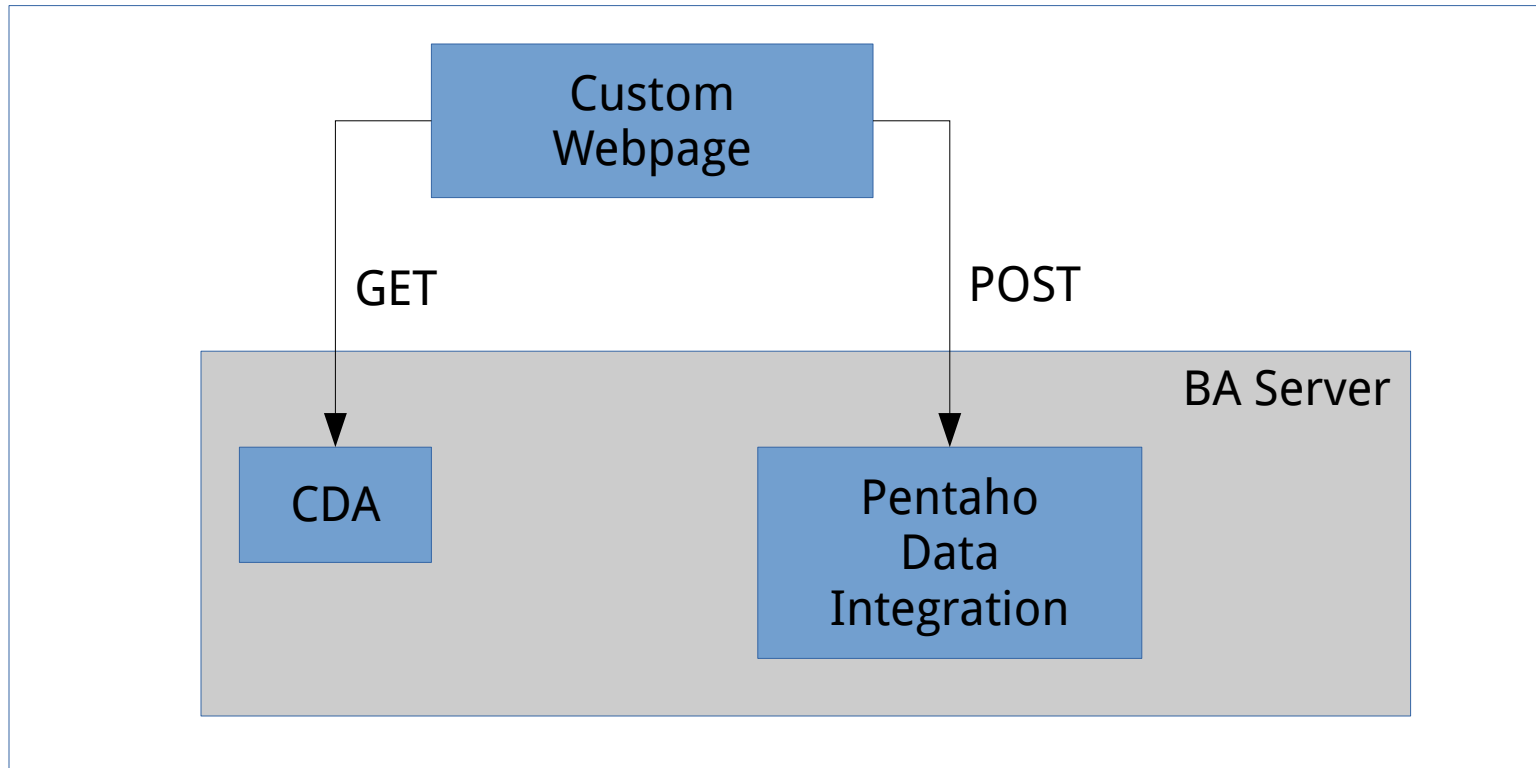






**Anwendungsfall: Rechte- / Rollenverwaltung**





**Anwendungsfall: Master Data Management**



## Fazit:

- Erweiterbarkeit erlaubt die Umsetzung eines komplexen Sicherheitskonzeptes.
- Offene Schnittstellen erlauben die Implementierung eines einfachen User Interfaces.
- Standardtechnologien erlauben die Entwicklung in verteilten Teams.

## Next Steps:

- Integration weiterer Projekte in das GRS
  - Zeitzonen
  - Währungen
  - Sprachen
  - Preismodelle
- Kommentarfunktion
- Erweiterung des Master Data Management

# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

## Kontakt

Dr. Alexander Thiel

inovex GmbH  
Office Karlsruhe

Ebert-Allee 4  
76131 Karlsruhe

mobil: 0173/3181-026  
mail: [alexander.thiel@inovex.de](mailto:alexander.thiel@inovex.de)

