



Reporting & Dashboard

Von der Idee zum fertigen Dashboard

Referenten: Matthias Bouws & Daniel Diekmann

Übersicht

- Warum eigentlich?
- Unterschiede zwischen Reports & Dashboards
- Einsatzgebiete
- Proof of Concept
 - Report Manager
 - Dashboard

Warum eigentlich?

„If you can't measure it, you can't manage it“

Zitat von Peter F. Drucker

- Messung von Kennzahlen
- Aufdeckung von Fehlern
- Wichtige Informationen auf einem Blick
- Weiterverarbeitung der Informationen
- Grundlage zur operativen Steuerung

Unterschiede zwischen Reports & Dashboards

	Reporting	Dashboard
Datenquelle(n)	z.B. SNAG-View, icinga2, OTRS, i-doit	
Format	Berichte (PDF, CSV, XML, etc...)	interaktive GUI
Adressaten	Managementebene	Abteilungsebene
betrachteter Zeitraum	Vergangenheit	Gegenwart
...		

Einsatzgebiete von Reports

- Datenlieferant fürs Billing
 - abrechenbare Std. pro Monat pro Kunde
- Datenlieferant fürs Qualitätsmanagement
 - Ticket Laufzeit nach Mandant
- Auswertungen von SLAs

Einsatzgebiete von Dashboards

- zentraler Abteilungsmonitor
 - SNAG-View Status Informationen
 - OTRS Ticket Informationen
 - Termine & allgemeine Bekanntmachungen

Proof of Concept

... Live Demo ;-)

Fragen ?



DANIEL DIEKMANN

ITSM CONSULTANT

DANIEL.DIEKMANN@SECTORNORD.DE

T +49 441 3901010 42

F +49 441 3901010 11

SECTOR NORD AG
EDEWECHTER LANDSTRASSE 123
D-26131 OLDENBURG



MATTHIAS BOUWS

ITSM CONSULTANT

MATTHIAS.BOUWS@SECTORNORD.DE

T +49 441 3901010 42

F +49 441 3901010 11

SECTOR NORD AG
EDEWECHTER LANDSTRASSE 123
D-26131 OLDENBURG