



Better Lender interactive showcase

Contents

Chapter 1. Innledning	1	Chapter 4. Andre lånesøknader	11
Velkommen til Better Lender	1	Chapter 5. Rapporter og analyser	13
Et kjapt blikk på virksomheten	2	Chapter 6. Styringsverktøy	15
Chapter 2. Forretningsvarsler	5		
Chapter 3. Nye lånesøknader.	7		

Chapter 1. Innledning

Utvikling av en forretningsovervåkingsløsning med IBM® Business Process Manager har to hovedoppgaver. Du må først utvikle en overvåkingsmodell ved hjelp av IBM Business Monitor Development Toolkit. En overvåkingsmodell er et overvåkingsprogram som behandler sanntidshendelser fra kilder som du vil overvåke ytelsen for. I overvåkingsmodellen oppgir du logikken for hvordan ytelsesdata blir beregnet fra rådata fra disse hendelsene, og deretter opprettholder de behandlede dataene til en database. Denne overvåkingsmodellen blir utviklet til din IBM Business Process Manager-server. Deretter må du opprette dashbordet i Business Space. Et dashbord består av en eller flere sider der hver side består av en eller flere widgeter. Hele hensikten med et dashbord er å kunne presentere informasjon som er behandlet av overvåkingsmodellen for forretningsbrukere på en måte som har betydning for dem, og som tillater at de analyseres forretningsproblemer og utfører handlinger.

Dette er en "komme i gang"-modul som hovedsakelig er designet for å gi deg en generell innføring i Business Space-dashbord med IBM Business Process Manager-widgeter. Det finnes et forhåndsbygd dashbord som du skal bruke til å få praktisk erfaring. En overvåkingsmodell med navnet MortgageLendingBAMShowcase som blir brukt av dette dashbordet, er skrevet og distribuert til IBM Business Process Manager-serveren. Hvis du vil lære mer om utvikling av overvåkingsmodeller, kan du lese *Utvikle overvåkingsmodeller*. I mellomtiden fortsetter du med avsnittene nedenfor slik at du kan begynne opplæringen.

Utskrivbar PDF

Velkommen til Better Lender

Better Lender er et fiktivt boliglånfirma som bruker IBM Business Process Manager til å spore og opprette rapporter om sin forretningsytelse.

Det interaktive Better Lender-eksempelet er en serie av øvelser som hjelper deg å bli kjent med noen av funksjonene i overvåkingswidgetene i Business Space. Du skal bruke hver enkelt flipp i Better Lender-området og utføre noen oppgaver. Det du lærer på én side, leder til oppgavelen du skal utføre på neste side. Åpne sidene i denne rekkefølgen:

1. *Et kjapt blick på virksomheten* - sammenfatter tilstanden for firmaene som bruker KPIer (Key Performance Indicators).
2. *Forretningsvarsler* - viser betingelser og varsler om bestemte forretningsituasjoner som kan trenge ekstra analyse.
3. *Nye lånesøknader* - gir informasjon som hjelper deg med å undersøke problemene du oppdaget på siden Forretningsvarsler.
4. *Andre lånesøknader* - inneholder detaljerte forekomster av alle søknadene som er innvilget utenfor trinnet med automatisk låneoppsett i prosessen, noe som er nødvendig for den kontinuerlige undersøkelsen.
5. *Rapporter og analyser* - beskriver hvordan du kan bruke widgeten KPI-historikk og -prognose, og lærer deg hvordan du konfigurerer og arbeider med rapporter.
6. *Styringsverktøy* - hjelper deg med å utføre vedlikeholdsoppgaver for Better Lenders varsler og KPIer.

Disse sidene inneholder kombinasjoner av webapplikasjoner (widgeter) som er konfigurert til å sørge for innhold fra flere kilder. Som en profesjonell Better Lender-ansatt bruker du widgetene på hver side til å få fatt i viktige data (ytelsesmetrikk) fra forretningsprosessene som blir overvåket.

En KPI (Key Performance Indicator) som er viktig for firmaet, er antall nye lån for måneden. Når du bruker widgetene i Better Lender-området, kan du se når antall nye lån for måneden faller under forventet antall (målantallet). Du kan da raskt undersøke hva som er årsaken, og hvis det er nødvendig, prøve å få antall nye lån for måneden tilbake til målsetningen.

Få hjelp

Du får tilgang til Business Space-hjelpen ved å klikke på Hjelp-linken øverst i området. Hvis du vil vise hjelp om en bestemt widget, klikker du på nedpilen på widgetens tittel linje og velger hjelp på widgetmenyen.

Persontilpasse området

Du kan velge mellom forskjellige temaer når du skal persontilpasse Better Lender-området. Hvert enkelt tema bestemmer fargevalget og utseendet på sidene i området. Slik endrer du temaet:

1. Klikk på **Administrer områder**. Områdebehandling viser områdene du har tilgang til.
2. For Better Lender-området klikker du på **Handlinger > Rediger innstillinger**.
3. Under **Områdestil** velger du banktemaet og klikker på **Lagre**.
4. Når du kommer tilbake til Områdebehandling klikker du på linken **Better Lender-område** for å åpne området.

Et kjapt blick på virksomheten

I dette sammendraget av tilstanden for virksomheten, får du en introduksjon av widgetene Diagrammer og KPIer. Widgeten Diagrammer sørger for sanntidsverdier for tre viktige KPIer for Better Lender i den gjeldende måneden. Widgeten KPIer viser dollarbeløp for både måneden frem til dagens dato og året frem til dagens dato som er viktige for Better Lenders bunnlinje.

Widgeten Diagrammer

Widgeten Diagrammer kan vise et hvilket som helst bilde på dashbordet som kan inneholde visuelle tegn på den gjeldende statusen for virksomheten basert på de valgte KPIene. Det første du må gjøre, er å tilpasse widgetens tittel slik at den passer bedre for Better Lender.

Når du skal vise SVG-diagrammer, må systemets standardnettleser (vanligvis Microsoft Internet Explorer) ha et SVG-visningsprogram installert som en plugin-modul. Du kan kontrollere om du har et SVG-visningsprogram ved å prøve å åpne en SVG-fil ved hjelp av Microsoft Internet Explorer. Hvis diagrammet blir åpnet i nettleseren, er systemet riktig konfigurert. Hvis ikke, må du laste ned Adobe SVG Viewer fra <http://www.adobe.com/svg/>.

Viktig: Før du kan gjøre noen endringer i en widget eller på selve siden, må du klikke på **Rediger side** slik at du ser widgetpaletten. Når du er ferdig med endringene, må du lagre siden og klikke på **Ferdig med redigering** for å kunne fortsette.

Tilpasse widgetens tittel

Alle widgeter har et standardnavn som du kan tilpasse. Slik endrer du tittelen på widgeten:

1. Klikk på **Rediger side** slik at siden kommer i redigeringsmodus.
2. Klikk på ikonet for Widget-menyen, og velg **Endre navn**. Vinduet Endre navn blir åpnet.
3. Endre navnet til Diagrammer - Samlet ytelse for måneden og klikk deretter på **Lagre**.

I dette eksempelet inneholder widgeten Diagrammer - Ytelsesoversikt for måneden frem til dagens dato et statussammendrag for firmaet Better Lender for den gjeldende måneden, og viser verdiene for de følgende KPIene:

- Antall innvilgede lån
- Antall nye lån
- Antall lånefeil og -unntak

Når du ser på diagrammet, legger du merke til at det finnes to problemer i firmaet. For det første vet du at firmaet enn å ikke har oppfylt målsetningen for antall innvilgede lån for måneden. Det er kanskje ikke noe stort problem for øyeblikket, siden du fremdeles kan nå målet. Du ønsker imidlertid å forhindre problemer du kan finne tidlig. For det andre er det totale antall feil eller unntak for høyt, noe som indikerer mulige problemer med de enkelte låneansvarlige som igjen kan påvirke kundetilfredsheten.

Widgeten KPIer

Widgeten KPIer viser målstatus og gjeldende status for KPIer i et fargerikt målerformat. Du ønsker igjen å tilpasse widgetens tittel slik at den passer bedre for Better Lender.

Tilpasse widgetens tittel

Slik endrer du tittelen på widgeten:

1. Klikk på **Rediger side** slik at siden kommer i redigeringsmodus.
2. Klikk på ikonet for Widget-menyen, og velg **Endre navn**. Vinduet Endre navn blir åpnet.
3. Endre navnet til KPIer - Samlet økonomisk ytelse og klikk deretter på **Lagre**.

Widgeten med det nye navnet KPIer - Samlet økonomisk ytelse inneholder den følgende informasjonen om måneden frem til dagens dato og året frem til dagens dato:

- Totalt dollarbeløp for alle innvilgede lån
- Gjennomsnittlig dollarbeløp per lånesøknad
- Totalt dollarbeløp for alle lånesøknader


Hente detaljer

1. Hvis du vil se detaljer, for eksempel en beskrivelse eller en målsetning, klikker du på en måler.
2. Du lukker vinduet ved å klikke på lukkeknappen eller klikke i et tomt område.

Endre målsetningen for KPIen

Du kan endre målsetningen for en KPI direkte fra widgeten. Basert på det lave antall innvilgede lån og de gjeldende økonomiske forholdene, bestemmer du deg for å redusere målsetningen for KPIen Totalbeløp for lånesøknader i måneden frem til dagens dato.

Slik endrer du målsetningen:

1. Fra widgeten KPIer - Samlet økonomisk ytelse åpner du egenskapene for KPIen Totalbeløp for lånesøknader i måneden frem til dagens dato ved å klikke på ikonet **KPI-egenskaper** ().
2. Fra vinduet KPI-egenskaper klikker du på flippen **Område**.
3. I feltet **Mål** erstatter du den eksisterende verdien med 6 og klikker på **OK**. Den nye målsetningen for måneden er 6,0 dollar.

Vise informasjon i et annet format

Du kan vise de viktigste økonomiske dataene i forskjellige grafiske formater. Du ser de tilgjengelige formatene ved å klikke på hver



-knapp i widgeten KPIer - Samlet økonomisk ytelse.

Tips: Beveg musepekeren over diagrammene slik at du ser tilleggsinformasjon, for eksempel områdeverdier, faktiske verdier og målverdier.

Chapter 2. Forretningsvarsler

Siden Forretningsvarsler inneholder et diagram over Better Lenders lånesøknadsprosess, en liste over varsler som er spesifikke for en avvist lånesøknad, og en liste over aktive lån. Fra denne siden kan du identifisere et problem i prosessdiagrammet, analysere listen over varsler ved avviste lånesøknader, og knytte varselet om avvist lånesøknad til aktive lån.

Diagrammer - Ytelse for lånebehandling

Widgeten Diagrammer - Ytelse for lånebehandling viser en prosessflyt på høyt nivå for en lånesøknad hos Better Lender. Når en lånesøknad er mottatt, går den til delprosessen Automated Loan Setup, der alle nødvendige dokumenter og gebyrer blir behandlet. Deretter går lånet til delprosessene Processor Validator og Underwriting samtidig. Lånet går bare til delprosessen Closing når det er innvilget i begge delprosessene. Fra delprosessen Closing går lånet gjennom delprosessene Funding Post-Closing og Shipping.

Hver delprosess har bestemte forventinger som må oppfylles i løpet av den gjennomsnittlige behandlingstiden for en lånesøknad. Når en delprosess ikke oppfyller forventningene, blir den rød. En rød prosessboks i diagrammet er en sterk synlig indikator om at det finnes et problem. I diagrammet trenger Underwriting oppmerksomhet fordi den forventede behandlingstiden er overskredet. På forrige side lærte du at målet for antall bevilgede lån ikke er nådd. Målet blir kanskje ikke nådd på grunn av behandlingsforsinkelse i Underwriting.

Varsler - Mislykkede lånesøknader

Fra widgeten Varsler kan du vise varsler for forhåndsdefinerte forretningssituasjoner. Et eksempel på en forhåndsdefinert forretningssituasjon for Better Lender er når forventninger om gebyrer ikke er oppfylt. Når beregnede gebyrer (også kjent som salgsgebyrer) overskrider faktiske gebyrer med mer enn en bestemt prosent, blir det derfor generert en varsling. Widgeten Varsler - Mislykkede lånesøknader viser varsler som er generert basert på forhåndsdefinerte kriterier for mislykkede lånesøknader. En av Better Lenders målsetninger er å minimere forekomsten av disse mislykkede lånesøknadene. Imidlertid så du på forrige side at for denne måneden ble denne målsetningen ikke oppfylt.

Viktig: Før du kan gjøre noen endringer i en widget eller på selve siden, må du klikke på **Rediger side** slik at du ser widgetpaletten. Når du er ferdig med endringene, må du lagre siden og klikke på **Ferdig med redigering** for å kunne fortsette.

Lese varsler

Varslene med rød tekst er ikke lest. Utfør følgende handlinger:

1. Klikk på et varsel i listen som har rød tekst. Det blir åpnet et vindu som inneholder detaljer om varselet
2. Klikk på **Lukk** for å lukke vinduet. Fargen på varselet endres til svart, noe som betyr at varselet er lest.

Organisere varslene

Når du skal organisere listen over varsler, utfører du hvilke som helst av disse handlingene:

- Du viser at du har sett varselet ved å klikke på **Merk som lest**. Fargen på varselet endres til svart.
- Hvis du vil vise at et varsel fremdeles trenger oppmerksomhet, merker du av i avmerkingsboksen ved siden av varselet og klikker på **Merk som ulest**. Fargen på varselet endres fra svart til rødt.
- Hvis du vil sende en kopi av dette varselet til en annen bruker, merker du av i avmerkingsboksen ved siden av varselet og klikker på **Videresend varsel**.
- Du fjerner varselet fra listen ved å merke av i avmerkingsboksen ved siden av varselet og klikke på **Fjern**.


4 Til denne oppgaven kan du sende et varsel til en annen bruker ved å merke av i avmerkingsboksen ved siden av det, klikke på **Videresend varsel**, og deretter oppgi brukernavnet admin. Klikk deretter på **OK**.

Forekomster - Aktive lån

I forretningsovervåking er en *forekomst* en bestemt datasetning som IBM Business Process Manager behandler. For Better Lender er en bestemt lånesøknad en forekomst. Widgeten Forekomster - Aktive lån viser en liste over aktive lån (lån som ikke er innvilget) og bestemt metrikk (for eksempel dollarbeløpet for hvert lån). Her får du lære om mislykkede søknader ved å konfigurere widgeten Forekomster - Aktive lån til å dele informasjon med widgeten Alerts - Loan Application Failures.

Vise delt innhold

Fra listen over varsler i widgeten Alerts - Loan Application Failures, ser du at de fleste varslene gjelder gebyrfeil. Slik finner du ut hvorfor:

1. Se etter et varsel som gjelder gebyrer, og klikk deretter på  i kolonnen Varselkilde. Widgeten Forekomster - Aktive lån viser informasjon om lånet som forårsaket dette bestemte varselet.
2. Bla gjennom kolonnene til du ser navnet på den låneansvarlige (Robert Gump) og klikk deretter på **Gjenopprett opprinnelig innhold**.
3. Gå tilbake til listen over varsler i widgeten Alerts - Loan Application Failures, og gjenta trinn 1.
4. Rull over til navnet på den låneansvarlige, og du ser igjen navnet Robert Gump.
5. Klikk på **Gjenopprett opprinnelig innhold**.

Du har oppdaget at de fleste Fee Compliance Failures var forårsaket av lån som Robert Gump behandler.

Chapter 3. Nye lånesøknader

Når du har mottatt varslene, finnes det to saker du må ta alvorlig: ytelsen i Underwriting og Fee Compliance Failures. Du skal nå undersøke den dårlige ytelsen i Underwriting, og finne ut hvorfor det finnes mange Fee Compliance-varslere.

KPIer - Låneunntak for måneden frem til dagens dato

Bruk widgeten KPIer - Låneunntak for måneden frem til dagens dato til å finne ut hvor mange feil som er forårsaket av nye lån. Målsetningen er å få et lavt antall feil. Herfra kan du se at Fee Compliance Failures er over terskelen. Dette samsvarer med det du oppdaget tidligere om mislykkede lån og feil.

Viktig: Før du kan gjøre noen endringer i en widget eller på selve siden, må du klikke på **Rediger side** slik at du ser widgetpaletten. Når du er ferdig med endringene, må du lagre siden og klikke på **Ferdig med redigering** for å kunne fortsette.



Vise KPI-områder

En KPI-måler eller -linje er inndelt i et sett av områder. Et område er definert av start- og sluttverdiene, for eksempel fra 1000 til 5000. En KPI-verdi tilhører ett av KPI-områdene. I widgeten KPIer - Låneunntak for måneden frem til dagens dato vises områder med forskjellige farger i hver KPI-linje.

1. Velg linjen Month-to-Date Fee Compliance Failures KPI og pek på fargen lengst til venstre med musen. Du ser den følgende teksten: Excellent 0 - 2. Excellent er navnet på området, der 0 er startverdien og 2 er sluttverdien.
2. Fortsett å flytte musen mot høyre. Når du passerer en annen farge, blir det vist en ny områdedefinisjon. Du får se de følgende områdene: Very Good, Good, Poor og Very Poor.

Konfigurere KPI-historikken

Du skal nå konfigurere KPI-historikk for KPIen Month-to-Date Fee Compliance Failures slik at du kan spore virkemåten for verdiene så du får historiske data du kan analysere senere.


1. I raden Month-to-Date Fee Compliance Failures KPI klikker du på ikonet  KPI-historikk og -prognose ().
2. Fra vinduet KPI-historikk og -prognose velger du **Spør historiske data for denne KPI** hvis det ikke allerede er aktivert.
3. Du ønsker også å beregne historikken retroaktivt for denne KPIen slik at du kan inkludere eventuelle tidligere data. For tidsperioden velger du **En måned** og deretter klikker du på **Erstatt eksisterende historikkdata med denne informasjonen**.
4. Klikk på **Beregn** og deretter på **OK**.

Opprette et varsel

Fra widgeten KPIer - Låneunntak for måneden frem til dagens dato kan du opprette ditt eget varsel basert på en KPI. Målsetningen er at Fee Compliance Failures ikke kommer over området "Good". Hvis det skjer, ønsker du å bli varslet umiddelbart.

Slik oppretter du varselet:

1. I raden Month-to-Date Fee Compliance Failures klikker du på ikonet

Varselbehandling () under kolonnen **Handlinger**.

2. Fra vinduet Varselbehandling klikker du på **Nytt varsel**.
3. Oppgi det følgende varselnavnet: Forverring i avgiftsfeil.
4. Oppgi den følgende beskrivelsen: Antall Fee Compliance Failures i måneden frem til dagens dato har økt til utenfor området Good.
5. Under **Betingelser** kontrollerer du at Month-to-Date Fee Compliance Failure er oppført i kolonnen **KPI-navn**.
6. I kolonnen **Betingelse** klikker du på teksten "Klikk for å velge betingelse", og deretter klikker du på nedpilen for å vise betingelsesmenyen. Velg **Over verdiområdet**.
7. I kolonnen **Verdi** klikker du på teksten "Klikk for å velge verdi", og deretter klikker du på nedpilen for å vise verdimenyen. Velg **Good**.
8. Under **Tidsberegning** fyller du ut de følgende verdiene slik at betingelsen blir valgt for hver dag fra og med i dag, og du blir varslet bare én gang når betingelsen gjelder.
 - **Hvor ofte betingelsene skal kontrolleres:** Dager, 1
 - **Når skal varslingen starte:** Velg dagens dato, og velg tidssonen.
 - **Varslingsfrekvens:** Bare en gang når betingelsen gjelder
9. Klikk på flippen **Varselinnhold**. Her kan du se innholdet i varselet, og du kan oppgi en egen melding.
10. Klikk på flippen **Varsling**. Her kan du velge varslingsmetodene og legge til mottakere. For varslingsmetoder blir alternativet **Dashbord** valgt som standard, noe som betyr at når betingelsen gjelder, får du varselet i dashbordet.
11. Du lagrer varselet ved å klikke på **OK**. Det blir vist en melding som bekrefter at varselet er opprettet.
12. Klikk på **OK**. Det nye varselet blir vist i varselisten for KPIen Month-to-Date Fee Compliance Failures.
13. Du går tilbake til widgeten KPIer - Låneunntak for måneden frem til dagens dato ved å klikke på **Lukk**.

Forekomster - Nye boliglån

Widgeten Forekomster - Nye boliglån viser en liste over alle de nye lånene. Du oppdaget tidligere at den låneansvarlige Robert Gump hadde det høyeste antall Fee Compliance Failures, så du ønsker å sortere denne listen etter låneansvarlige.

Aktivere sorteringsfunksjonen for en kolonne

1. Klikk på **Rediger side** slik at siden kommer i redigeringsmodus.
2. Fra widgeten Forekomster - Nye boliglån klikker du på ikonet for widgetmenyen og velger **Rediger innstillinger**.
3. Klikk på flippen **Sorter**.

4. Flytt metrikken **Loan Officer** fra listen **Tilgjengelig** til listen **Valgt**, og klikk deretter på **OK** for å gå tilbake til widgeten.
5. Når du skal sortere Loan Officer-listen i stigende eller synkende rekkefølge, plasserer du musepekeren i kolonneoverskriften **Loan Officer** og klikker på sorteringsikonet.


I den sorterte listen ser du at lånene som tilhører den nye medarbeideren Robert Gump, ser ut til å være store lån, også kalt *jumbolån*. Det er ikke normalt at nye medarbeidere eier jumbolån.

Deretter driller du ned til en av Robert Gumps jumbolånforekomster for å få mer informasjon. Som et resultat av å vise mer informasjon om lånene hans, bekrefter du at hans Fee Compliance virkelig er utenfor de forventede målsetningene.

Få mer informasjon

Nå som du vet at Robert Gump har et høyt antall Fee Compliance Failures, og at han har flere jumbolån i sin portefølje, noe som er uvanlig for en låneansvarlig som er ny i firmaet, kan du få flere detaljer om Robert Gumps jumbolån i widgeten Forekomster - Nye boliglån.

Slik driller du ned for å få tilleggsinformasjon:

1. For lånet du vil se gjennom, går du til kolonnen **Loan Setup Details** og klikker på ikonet **Vis underordnede forekomster** (). Det blir vist tilleggsinformasjon om låneforekomsten.
2. Fra widgetmenyen velger du **Oppdater** for å gå tilbake til listen.
Hvis du undersøker andre lån i Robert Gumps portefølje, finner du de samme Fee Compliance-sakene, og du kan bestemme deg for om dette er et problem som må tas opp. Du kan løse problemet ved å gi denne låneansvarlige opplæring i Fee Compliance.
3. Klikk på **Ferdig med redigering** for å lagre siden og fortsette til neste flipp.

Chapter 4. Andre lånesøknader

Siden Andre lånesøknader inneholder detaljerte forekomster av alle aktive lånesøknader i de siste tre månedene som er utenfor delprosessen for automatisk låneoppsett. Du skal også legge til datafiltre slik at du bare ser forekomster som interesserer deg. Du skal også bruke widgetene på denne siden til å få mer informasjon som vil hjelpe deg med å fastsette dine neste trinn når du skal løse de gjeldende problemene.

Forekomster - Lån til behandling

Widgeten Forekomster - Lån til behandling viser alle de aktive lånene i Better Lenders lånesystem. Den omfatter alle lån som ble åpnet i den gjeldende måneden, som ikke er innvilget, men allerede har gått gjennom det automatiske låneoppsettet.

Viktig: Før du kan gjøre noen endringer i en widget eller på selve siden, må du klikke på **Rediger side** slik at du ser widgetpaletten. Når du er ferdig med endringene, må du lagre siden og klikke på **Ferdig med redigering** for å kunne fortsette.

Filtrere listen

Hvis du bare vil vise spesifikke forekomster, kan du filtrere listen over forekomstdata.

Slik filtrerer du forekomstdata:

1. Fra menyen til widgeten Forekomster - Lån til behandling velger du **Rediger innstillinger**. Konfigurasjonsvalgene blir åpnet.
2. Velg flippen **Filtrer**.
3. Hvis du vil legge til et datafilter, klikker du på **Legg til**.
4. I kolonnen **Metrikk** velger du **Loan Status**.
5. I kolonnen **Operator** velger du **er lik**.
6. I kolonnen **Verdi** oppgir du Processor Validator og Underwriting.
7. Klikk på **Bruk**. Forekomstverdiene blir oppdatert.
8. Klikk på **OK**.

Forekomster - Behandlingstid for innvilgede lån

Du er nå klar til å undersøke den faktiske behandlingstiden for både delprosessen Processor Validator og delprosessen Underwriting. Widgeten Forekomster - Behandlingstid for innvilgede lån inneholder detaljert informasjon om behandlingstidene for hvert enkelt innvilgede lån i hver enkelt delprosess. Når du ser gjennom denne informasjonen, kan du få noen historiske datapunkter som kan være nyttige når du analyserer det gjeldende problemet.

Konfigurere forekomstvisningen

I widgeten Forekomster - Lån til behandling så du at de fleste lånene i tilstandene Processor Validator og Underwriting blir eid av Gerald Mander. Du ønsker å finne

ut om dette også har vært mønsteret tidligere. Widgeten Forekomster - Behandlingstid for innvilgede lån har imidlertid ikke en Loan Officer-kolonne.


Slik legger du til en kolonne:

1. Fra menyen til widgeten Forekomster - Behandlingstid for innvilgede lån velger du **Rediger innstillinger**. Konfigurasjonsvalgene blir åpnet med flippen **Vis/Skjul**.
2. Under **Velg kolonnene som skal vises** flytter du Loan Officer fra listen **Tilgjengelig** til listen **Valgt**.
3. Bruk pil opp eller ned til å plassere kolonnen der du vil at den skal bli vist.
4. Klikk på **OK**. Listen viser den nye kolonnen.

Din neste målsetning er å finne ut om Gerald Mander bruker lengst tid på å fullføre en av delprosessene Processor Validator og Underwriting. I så fall kan du kanskje finne årsaken til problemet hvis du kan knytte sammen de Validator- og Underwriting-ansvarlige for Gerald Manders lån. Du ønsker å begrense mulighetene til bestemte ansvarlige.

Sortere data i kolonner

Slik konfigurerer du widgeten Forekomster - Behandlingstid for innvilgede lån slik at den kan sorteres etter en hvilken som helst kolonne:

1. Klikk på **Rediger side** slik at siden kommer i redigeringsmodus.
2. Fra menyen til widgeten Forekomster - Behandlingstid for innvilgede lån velger du **Rediger innstillinger**.
3. Klikk på flippen **Sorter**.
4. Under **Velg kolonnene du ønsker å støtte sortering for** velger du alle metrikkene ved å klikke på knappen **Velg all metrikk** (). All metrikk blir flyttet fra *Tilgjengelig* til *Valgt*.
5. Klikk på **OK** for å lagre endringene og gå tilbake til widgeten.
6. Beveg musepekeren over hver kolonneoverskrift slik at du ser de tilgjengelige sorterings- og filtreringsvalgene.

Du ser også at mellom de to delprosessene, tar Underwriting alltid lenger tid enn Processor Validator. Siden du ønsker å undersøke dette ytterligere med lederen for Underwriting, eksporterer du dataene til en fil med kommadelte verdier (CSV-fil) slik at lederen kan opprette et regneark.

Chapter 5. Rapporter og analyser

Fra siden Rapporter og analyser kan du vise rapporter over Better Lenders forretningsresultater, og eksportere informasjonen til en PDF-fil eller et regneark. Ved hjelp av widgetene Rapportviser og KPI-historikk og -prognose kan du analysere resultatdata på mange måter.

Note: Konfigurer nettleseren slik at tilleggsvinduer blir tillatt før du utfører noen av oppgavene på denne siden.

Rapportviser - Månedlig totalbeløp for innvilgede lån

På siden Et kjapt blikk på virksomheten kan du se fra widgeten KPIer - Samlet økonomisk ytelse at beløpene hittil i år fremdeles er innenfor forventningen for denne tiden på året. Du er bekymret for beløpene for måneden frem til dagens dato. Det årlige beløpet av innvilgede lån er Better Lenders viktigste ytelsesindikator, men det er imidlertid viktig at månedlige målsetninger blir oppfylt for at ytelsen ved årets slutt skal være tilfredsstillende. Widgeten Rapportviser - Månedlig totalbeløp for innvilgede lån inneholder informasjon om det totale beløpet av innvilgede lån for måneden og for året.

Ved hjelp av widgeten Rapportviser - Totalbeløp for innvilgede lån kan du få samlet innsikt i firmaets resultater for hver måned.

Endre diagramtypen

Widgeten Rapportviser - Månedlig totalbeløp for innvilgede lån viser opprinnelig et diagram med stolpediagramstil. Hvis du vil endre diagramtypen til et linjediagram, høyreklikker du på stolpediagrammet og velger **Endre visningstype > Linjediagram**.

Vise faktiske verdier

Du viser de faktiske beløpene for innvilgede lån for hver måned ved å bevege musen over hvert datapunkt i diagrammet. Pekehjelpen viser de faktiske beløpene.

Skrive ut rapporten

Du skriver ut et snapshot av rapporten ved å velge **Handlinger > Eksporter til > PDF** (eller velg et hvilket som helst format du vil bruke).

KPI-historikk og -analyse - KPI-analyse

Med widgeten KPI-historikk og -analyse - KPI-analyse kan du analysere KPI-verdier over tid, og forutse hvordan trenden for fremtidige verdier kan bli. Du ønsker for eksempel å vite hvordan ytelsen for KPIen Totalbeløp for innvilgede lån var tidligere, siden den ikke gjør det så godt i dag. Widgeten viser for tiden KPI-historikken for denne KPIen over en periode på ett år. Du kan endre tidsrammen ved å velge én av knappene for faste intervaller over diagrammet, eller du kan oppgi et bestemt tidsintervall ved å velge start- og sluttidspunktet. I tillegg kan du endre visningen av datapunktene, for eksempel hver time eller daglig. Du er særlig interessert i daglige KPI-verdier siden begynnelsen av året. Du viser dem ved å klikke på **ÅTD** og velge **Daglig** for **Vis datapunkter**.

Når en side er i redigeringsmodus, kan du endre widgetens innstillinger og velge hvilken KPI som skal vises, hvilken prognosemodell som skal brukes, og hvor mye historikk som skal være synlig som standard.

Ved hjelp av widgeten KPI-historikk og -prognose - KPI-analyse kan du forutse trendene for KPI-verdier. Når KPI-prognose er konfigurert og data er tilgjengelig, blir de prognostiserte verdiene vist som diskrete punkt i diagrammet. Vær oppmerksom på at KPI-prognoser blir oppdatert hver time, så prognosene blir kanskje ikke tilgjengelig umiddelbart etter at modellen er distribuert.

Rapportviser - Låneanalyse

I widgeten Rapportviser - Låneanalyse finnes det en måleverdi og dimensjoner du kan bruke til å analysere lånene ytterligere. En *Måleverdi* er en beregning som er basert på rådata. En måleverdi peker på en metrikk, for eksempel lånebeløp, og oppgir en aggregeringsfunksjon, for eksempel gjennomsnitt eller sum. Måleverdier sammenfatter forekomstinformasjon til nyttig informasjon, som for eksempel gjennomsnittlig lånebeløp eller totalt antall lånesøknader.

Vise individuell ytelse ved hjelp av måleverdier

Slik bruker du måleverdier til å analysere de individuelle ytelsene for de låneansvarlige:

1. I feltet **Måleverdier** velger du **Total Number of Application Loans**. Det akkumulerte antall lånesøknader fra alle låneansvarlige blir vist.
2. Hvis du vil se fordelingen av disse lånene blant de låneansvarlige, høyreklikker du på **Loan Officer (All)** i rutenettet og velger **Drill Down**. Du kan se fordelingen mellom Gerald Mander, Joan Smith og Robert Gump.

Drille nedover til Lending Process State

Hvis du vil analysere ytterligere basert på en ekstra dimensjon, utfører du de følgende trinnene. "Loan officer" er her en dimensjon. En annen dimensjon er Lending Process state.

1. Fordelingen av lånesøknader blant de låneansvarlige blir vist når du driller ned.
2. Høyreklikk på **Loan Officer (All)** i rutenettet, og velg **Drill Down**.
For hver låneansvarlige ser du fordelingen av lån basert på statusen for hvert lån. Gerald Mander har flest søknader i statusen Processor Validator og Underwriting.

Du kan bruke andre måleverdier til å utføre liknende typer analyse ved å velge **Action > Edit Report** og deretter kan du bruke redigerervinduet til å endre standard måleverdi for stolpediagrammet og rutenettet ved å dra en måleverdi fra måleverditreet i det høyre panelet til stolpediagrammet og rutenettet.

Chapter 6. Styringsverktøy

Fra siden Styringsverktøy kan du utføre vedlikeholdsoppgaver for Better Lenders varsler og KPIer ved hjelp av widgetene Varselbehandling og KPI-behandling.

Widgeten Varselbehandling

Bruk widgeten Varselbehandling til å abonnere eller oppheve abonnementet på varslinger, og til å få et varsel sendt til e-posttinnkurven, personsøkeren eller mobiltelefonen.

Viktig: Før du kan gjøre noen endringer i en widget eller på selve siden, må du klikke på **Rediger side** slik at du ser widgetpaletten. Når du er ferdig med endringene, må du lagre siden og klikke på **Ferdig med redigering** for å kunne fortsette.

Endre alternativer for varselsabonnementer

Du er bekymret for gebyrene, og ønsker å bli varslet så snart som mulig når gebyrforventningene ikke er oppfylt. Det er mulig at du ikke får tilgang til et dashboard (for eksempel siden Forretningsvarsler) i Better Lender-området når er borte fra kontoret, så du ønsker å bli varslet med e-post og telefon i tillegg fra dashboardet. Slik konfigurerer du alternativene for varselsabonnementet:

For gebyrvarselet merker du av i avmerkingsboksene for **Dashbordvarsel**, **Mobiltelefon** og **E-post**, og deretter klikker du på **Lagre**.

Widgeten KPI-behandling

Bruk widgeten KPI-behandling til å definere, kopiere og endre KPIer, vise KPI-egenskaper, vise og opprette varsler for KPIer og konfigurere innstillinger for innsamling av historikk- og prognosedata.

Vise en liste over KPIer for en bestemt modell

Du kjenner allerede til noen av Better Lenders KPIer for måneden frem til dagens dato og året frem til dagens dato, men du ønsker å se hvilke andre KPIer som finnes. Utfør de følgende trinnene:

1. I feltet **Modell** velger du alternativet for Better Lender.
2. Du ser alle KPIene som er definert for denne modellen, ved å gå til feltet **Versjon** og velge **All**. Det blir vist en liste over KPIer.

Endre fargen på et område

1. Velg KPIen for **antall innvilgede lån for året frem til dagens dato** og klikk deretter på **Handlinger** > **Egenskaper**. Vinduet KPI-egenskaper blir åpnet.
2. Velg flippen **Område**.
3. For området **Svært lav** klikker du på fargeprøven slik at du ser fargepaletten. Velg en farge og klikk på **OK**.
4. Klikk på **Bruk** og velg deretter flippen **Forhåndsvis** for å vise hvordan måleren skal se ut fra en widgetvisning.
5. Klikk på **OK** for å lukke vinduet KPI-egenskaper.

Opprette en prognosemodell

1. Du bruker fremdeles utstillingsmodellen for Better Lender, og velger KPIen for **gjennomsnittsbetrag i lånesøknader i måneden frem til dagens dato (tusen)**, og deretter klikker du på **Handlinger > Historikk og prognose**.
2. Under **KPI-historikk** velger du **Spor historiske data for denne KPI** og klikk deretter på **Bruk**.
3. Velg **Aktiver KPI-prognose basert på historiske data for denne KPI** og klikk på **Ny modell**. Vinduet Definisjon av prognosemodell blir åpnet.
4. Oppgi informasjon for prognosemodellen:
 - a. I feltet **Modellnavn** oppgir du Prognose for gjennomsnittsbetrag i lånesøknader i måneden frem til dagens dato
 - b. Under **Prognosedatapunkter** velger du **En gang om dagen**.
 - c. For **Prognoseperiode** oppgir du 180, og deretter klikker du på **OK** for å lagre prognosemodellen. Det nye modellnavnet blir vist i listen over modeller.
 - d. Klikk på **OK** for å gå tilbake til KPI-behandling.

Hvis du vil vise et prognosediagram, går du til KPI-historikk og -prognose.

Note: Når du oppretter en prognosemodell før du aktiverer alternativet **Aktiver KPI-prognose basert på historiske data for denne KPI**, kan det ta opptil en time før du kan se noen data fra widgeten fordi det blir lastet opp data til IBM Business Process Manager-serveren en gang i timen.