



Interaktywny przykład modelowy Lepsze pożyczki

Spis treści

Rozdział 1. Wprowadzenie	1	Rozdział 4. Inne wnioski o pożyczki . . .	11
Witamy w firmie Lepsze pożyczki	1	Rozdział 5. Raporty i analiza	13
Szybki przegląd działalności	2	Rozdział 6. Narzędzia do zarządzania	17
Rozdział 2. Alerty biznesowe	5		
Rozdział 3. Nowe wnioski o pożyczki . . .	7		

Rozdział 1. Wprowadzenie

Projektowanie rozwiązania służącego do monitorowania danych biznesowych za pomocą programu IBM® Business Process Manager składa się z dwóch głównych zadań. Po pierwsze, konieczne jest zaprojektowanie modelu monitorowania za pomocą pakietu IBM Business Monitor Development Toolkit. Model monitorowania to program monitorujący przetwarzający w czasie rzeczywistym zdarzenia pochodzące ze źródeł, których wydajność ma być monitorowana. W modelu monitorowania określana jest logika sposobu obliczania danych dotyczących wydajności na podstawie pobieranych ze zdarzeń danych surowych, a obliczone dane są utrwalane w bazie danych. Ten model monitorowania jest wdrażany na serwerze produktu IBM Business Process Manager. Następnie należy utworzyć panel kontrolny w produkcie Business Space. Panel kontrolny składa się z co najmniej jednej strony, a każda strona z co najmniej jednego widgetu. Panel kontrolny umożliwia przedstawianie użytkownikom biznesowym informacji przetworzonych przez model monitorowania w odpowiedni sposób, który pozwala na analizowanie problemów biznesowych i podejmowanie działań.

To jest moduł Pierwsze kroki przygotowany głównie w celu ogólnego wprowadzenia użytkowników do paneli kontrolnych w produkcie Business Space z widgetami produktu IBM Business Process Manager. Wstępnie zbudowany panel kontrolny pomaga użytkownikowi w zdobyciu praktycznego doświadczenia. Używany na tym panelu kontrolnym model monitorowania o nazwie MortgageLendingBAMShowcase został zapisany i wdrożony na serwerze produktu IBM Business Process Manager. Więcej informacji na temat projektowania modeli monitorowania zawiera sekcja *Tworzenie modeli monitorowania*. Tymczasem po przejściu do poniższych sekcji można rozpocząć naukę.

Plik PDF do druku

Witamy w firmie Lepsze pożyczki

Lepsze pożyczki to fikcyjna firma oferująca pożyczki hipoteczne, w której do śledzenia i raportowania wydajności biznesowej używany jest program IBM Business Process Manager.

Interaktywny przykład modelowy Lepsze pożyczki to seria ćwiczeń w formie kursu ułatwiająca poznanie niektórych funkcji widgetów monitorowania dostępnych w produkcie Business Space. Zadaniem użytkownika jest przejście do każdej strony z kartami w obszarze Lepsze pożyczki i wykonanie kilku czynności. Informacje uzyskane na jednej stronie stanowią podstawę do wykonania czynności na kolejnej stronie. Strony należy odwiedzać w następującej kolejności:

1. *Szybki przegląd działalności* - zawiera podsumowanie stanu firmy określonego za pomocą kluczowych wskaźników wydajności.
2. *Alerty biznesowe* - umożliwia wyświetlanie warunków i powiadomień w formie alertów dotyczących określonych sytuacji biznesowych, które mogą wymagać dodatkowej analizy.
3. *Nowe wnioski o pożyczki* - zapewnia informacje pomocne w zbadaniu problemów zidentyfikowanych na stronie Alerty biznesowe.
4. *Inne wnioski o pożyczki* - udostępnia szczegółowe instancje wszystkich wniosków, które przeszły etap automatycznej konfiguracji pożyczki w ramach procesu, co jest niezbędne do prowadzonej analizy.
5. *Raporty i analiza* - opisuje sposób użycia widgetu Historia i predykcja kluczowego wskaźnika wydajności oraz udostępnia informacje, dzięki którym można zapoznać się z konfigurowaniem i używaniem raportów

6. *Narzędzia do zarządzania* - ułatwia wykonywanie zadań związanych z obsługą alertów i kluczowych wskaźników wydajności firmy Lepsze pożyczki.

Te strony są kombinacjami aplikacji WWW (widgetów) skonfigurowanymi w taki sposób, aby udostępniać treść z wielu źródeł. Jako specjalista ds. bankowości w firmie Lepsze pożyczki użytkownik będzie korzystał z widgetów dostępnych na poszczególnych stronach w celu uzyskania ważnych danych (pomiarów wydajności) dotyczących monitorowanych procesów biznesowych.

Dla firmy jednym z istotnych kluczowych wskaźników wydajności jest liczba pożyczek w ciągu miesiąca. Dzięki widgetom dostępnym w obszarze Lepsze pożyczki można zauważyć, kiedy liczba nowych pożyczek w danym miesiącu spadnie poniżej wartości oczekiwanej (docelowej). Następnie można szybko zbadać przyczyny tej sytuacji i, jeśli to konieczne, podjąć działania mające na celu uzyskanie docelowej liczby nowych pożyczek w miesiącu.

Uzyskiwanie pomocy

Aby uzyskać dostęp do systemu pomocy produktu Business Space, należy kliknąć odsyłacz Pomoc umieszczony u góry obszaru. Aby wyświetlić pomoc do widgetu, należy kliknąć strzałkę w dół na pasku tytułu widgetu, a następnie trzeba wybrać z menu widgetu opcję Pomoc.

Personalizowanie obszaru

Aby spersonalizować obszar Lepsze pożyczki, można wybrać jedną spośród różnych kompozycji. Każda kompozycja określa schemat kolorów i wygląd stron obszaru. Aby zmienić kompozycję, wykonaj następujące kroki:

1. Kliknij opcję **Zarządzaj obszarami**. W menedżerze obszarów zostanie wyświetlona lista dostępnych obszarów.
2. W obszarze Lepsze pożyczki kliknij opcję **Działania > Edytuj ustawienia**.
3. W obszarze **Styl obszaru** wybierz kompozycję Bankowość, a następnie kliknij przycisk **Zapisz**.
4. Po powrocie do menedżera obszarów kliknij odsyłacz **Obszar Lepsze pożyczki**, aby otworzyć obszar.

Szybki przegląd działalności

To podsumowanie stanu firmy stanowi wprowadzenie do widgetów Diagramy i Kluczowe wskaźniki wydajności. Widget Diagramy udostępnia w czasie rzeczywistym wartości dla trzech głównych kluczowych wskaźników wydajności firmy Lepsze pożyczki w bieżącym miesiącu. W widżecie Kluczowe wskaźniki wydajności wyświetlane są kwoty od początku miesiąca i od początku roku, które mają niewątpliwie znaczenie dla zysków firmy Lepsze pożyczki.

Widget Diagramy

Widget Diagramy może wyświetlić dowolny obraz na panelu kontrolnym, w tym wizualne wskaźniki dotyczące bieżącego statusu firmy na podstawie wybranych kluczowych wskaźników wydajności. Najpierw należy dostosować tytuł widgetu, aby pasował do firmy Lepsze pożyczki.

Aby można było wyświetlać diagramy SVG, w domyślnej systemowej przeglądarce WWW (którą zazwyczaj jest program Microsoft Internet Explorer) musi zostać zainstalowana przeglądarka SVG w postaci wtyczki. W celu sprawdzenia, czy przeglądarka SVG jest zainstalowana, wystarczy spróbować otworzyć plik SVG w programie Microsoft Internet

Explorer. Jeśli diagram zostanie otwarty w przeglądarce, system jest skonfigurowany poprawnie. W przeciwnym razie należy pobrać przeglądarkę SVG firmy Adobe z serwisu <http://www.adobe.com/svg/>.

Ważne: Przed zmodyfikowaniem widgetu lub strony należy kliknąć przycisk **Edytuj stronę** - zostanie wyświetlona paleta widgetów. Po zakończeniu wprowadzania zmian należy zapisać stronę i kliknąć przycisk **Zakończ edycję**, aby kontynuować.

Dostosowywanie tytułu widgetu

Wszystkie widgety mają domyślne nazwy, które można modyfikować. Aby zmienić tytuł widgetu, wykonaj następujące kroki:

1. Kliknij opcję **Edytuj stronę**, aby przełączyć stronę na tryb edycji.
2. Kliknij ikonę menu widgetu i wybierz opcję **Zmień nazwę**. Zostanie otwarte okno Zmiana nazwy.
3. Zmień nazwę na Diagramy - ogólna wydajność w miesiącu, a następnie kliknij przycisk **Zapisz**.

W tym przykładzie widget Diagramy - przegląd wydajności od początku miesiąca udostępni podsumowanie statusu działalności firmy Lepsze pożyczki dla bieżącego miesiąca, wyświetlając wartości następujących kluczowych wskaźników wydajności:

- Liczba zakończonych pożyczek
- Liczba nowych pożyczek
- Liczba niepowodzeń i wyjątków dotyczących pożyczek

Z diagramu wynika, że firma ma dwa problemy. Po pierwsze, nie osiągnięto jeszcze docelowej liczby zakończonych pożyczek w miesiącu. To nie musi stanowić obecnie poważnego problemu, ponieważ wciąż można nadrobić zaległości. Jednakże warto zapobiegać wszelkim problemom, które można wcześniej wykryć. Po drugie, łączna liczba niepowodzeń lub wyjątków jest zbyt duża, co wskazuje na możliwość wystąpienia problemów związanych z poszczególnymi specjalistami ds. pożyczek, a w rezultacie może wpłynąć na zadowolenie klientów.

Widget Kluczowe wskaźniki wydajności

Widget Kluczowe wskaźniki wydajności umożliwia wyświetlanie docelowych i bieżących statusów kluczowych wskaźników wydajności w formie kolorowych mierników. Tytuł tego widgetu również należy dostosować, aby pasował do firmy Lepsze pożyczki.

Dostosowywanie tytułu widgetu

Aby zmienić tytuł widgetu, wykonaj następujące kroki:

1. Kliknij opcję **Edytuj stronę**, aby przełączyć stronę na tryb edycji.
2. Kliknij ikonę menu widgetu i wybierz opcję **Zmień nazwę**. Zostanie otwarte okno Zmiana nazwy.
3. Zmień nazwę na Kluczowe wskaźniki wydajności - ogólna wydajność finansowa, a następnie kliknij przycisk **Zapisz**.

Widget o nowej nazwie Kluczowe wskaźniki wydajności - ogólna wydajność finansowa zawiera następujące informacje o wartościach od początku miesiąca i od początku roku:

- Łączna kwota wszystkich zakończonych pożyczek
- Średnia kwota wniosku o pożyczkę
- Łączna kwota wszystkich wniosków o pożyczki


Uzyskiwanie szczegółowych informacji

1. Aby zobaczyć szczegóły, takie jak opis lub wartość docelową, kliknij miernik.
2. Aby zamknąć to okno, kliknij przycisk zamykania lub kliknij w obszarze białych znaków.

Zmiana wartości domyślnej kluczowego wskaźnika wydajności

Wartość docelową kluczowego wskaźnika wydajności można zmienić bezpośrednio z poziomu widgetu. Biorąc pod uwagę małą liczbę zakończonych pożyczek i obecne warunki ekonomiczne, można podjąć decyzję o obniżeniu wartości docelowej dla kluczowego wskaźnika wydajności Łączna kwota wniosków o pożyczki od początku miesiąca.

Aby zmienić wartość docelową, wykonaj następujące kroki:

1. Z poziomu widgetu Kluczowe wskaźniki wydajności - ogólna wydajność finansowa otwórz właściwości kluczowego wskaźnika wydajności Łączna kwota wniosków o pożyczki od początku miesiąca, klikając ikonę **Właściwości kluczowego wskaźnika wydajności** ().
2. W oknie Właściwości kluczowego wskaźnika wydajności kliknij kartę **Zakres**.
3. Zastąp wartość wyświetlaną w polu **Wartość docelowa** wartością 6 i kliknij przycisk **OK**. Nowa wartość docelowa dla danego miesiąca wynosi 6,0 zł.

Wyświetlanie informacji w innym formacie

Kluczowe dane finansowe można wyświetlać w różnych formatach graficznych. Aby wyświetlić dostępne formaty, należy kliknąć poszczególne przyciski



w widżecie Kluczowe wskaźniki wydajności - ogólna wydajność finansowa.

Wskazówka: Przenieś wskaźnik myszy na wykres, aby wyświetlić dodatkowe informacje, takie jak zakres oraz wartość rzeczywista i docelowa.

Rozdział 2. Alerty biznesowe

Strona Alerty biznesowe zawiera diagram procesu przetwarzania wniosku o pożyczkę z obszaru Lepsze pożyczki, listę powiadomień o alertach dotyczących niepowodzeń związanych z wnioskami o pożyczki oraz listę aktywnych instancji pożyczek. Z poziomu tej strony można zidentyfikować problem występujący na diagramie, przeanalizować listę alertów o niepowodzeniach dotyczących pożyczek oraz powiązać te alerty z aktywnymi instancjami pożyczek.

Diagramy - wydajność przetwarzania pożyczek

Widget Diagramy - wydajność przetwarzania pożyczek umożliwia wyświetlenie przepływu procesu wysokiego poziomu dla wniosków o pożyczki w obszarze Lepsze pożyczki. Odebrany wniosek o pożyczkę jest przekazywany do podprocesu Automatyczna konfiguracja pożyczki, w którym przetwarzane są wszystkie wymagane dokumenty i opłaty. Następnie pożyczka jest przekazywana jednocześnie do podprocesu Przetwarzanie/sprawdzanie poprawności oraz podprocesu Ocena ryzyka. Pożyczka jest przekazywana do podprocesu Zamykanie tylko wtedy, gdy została zakończona w obu podprocesach. Z podprocesu Zamykanie pożyczka przechodzi do podprocesów Końcowe zamykanie finansowania i Dostarczanie.

W każdym podprocesie muszą zostać spełnione określone wymagania dotyczące średniego czasu przetwarzania wniosku o pożyczkę. Jeśli podproces nie jest wykonywany zgodnie z wymaganiami, zostaje oznaczony na czerwono. Czerwona ramka procesu na diagramie jest wyraźnym wizualnym wskaźnikiem problemu. Znajdujący się na diagramie podproces Ocena ryzyka wymaga uwagi, ponieważ wykacza poza oczekiwany średni czas przetwarzania. Z poprzedniej strony wynika, że nie osiągnięto docelowej liczby zakończonych pożyczek. Być może powodem są opóźnienia przetwarzania w podprocesie Ocena ryzyka.

Alerty - niepowodzenia wniosków o pożyczkę

Z poziomu widgetu Alerty można wyświetlić powiadomienia o alertach dla wstępnie zdefiniowanych sytuacji biznesowych. Wstępnie zdefiniowaną sytuacją biznesową dla firmy Lepsze pożyczki jest na przykład niespełnienie oczekiwań dotyczących zgodności opłaty. Jeśli zatem szacowane opłaty (zwane również opłatami w miejscu sprzedaży - POS) przekraczają rzeczywiste opłaty o wartość procentową większą niż ustalona, generowane jest powiadomienie w formie alertu. W ramach widgetu Alerty - niepowodzenia wniosków o pożyczkę jest wyświetlana lista powiadomień o alertach, które zostały wygenerowane na podstawie wstępnie zdefiniowanych kryteriów dotyczących niepowodzeń wniosków o pożyczkę. Jednym z celów firmy Lepsze pożyczki jest minimalizacja liczby niepowodzeń wniosków o pożyczkę. Jednakże, jak wynika z poprzedniej strony, w tym miesiącu cel nie został osiągnięty.

Ważne: Przed zmodyfikowaniem widgetu lub strony należy kliknąć przycisk **Edytuj stronę** - zostanie wyświetlona paleta widgetów. Po zakończeniu wprowadzania zmian należy zapisać stronę i kliknąć przycisk **Zakończ edycję**, aby kontynuować.

Odczytywanie alertów

Alerty z czerwonym tekstem nie zostały przeczytane. Wykonaj następujące kroki:

1. Kliknij znajdujący się na liście alert z czerwonym tekstem. Zostanie otwarte okno zawierające szczegóły alertu.

2. Kliknij przycisk **Zamknij**, aby zamknąć okno. Kolor alertu zmieni się na czarny, co oznacza, że alert został przeczytany.

Organizowanie alertów

Aby porządkować listę alertów, wykonaj dowolne z następujących czynności:

- Aby wskazać, że alert został przeczytany, kliknij opcję **Oznacz jako przeczytane**. Kolor alertu zmieni się na czarny.
- Aby wskazać, że alert wciąż wymaga uwagi, zaznacz pole wyboru obok alertu, a następnie kliknij opcję **Oznacz jako nieprzeczytane**. Kolor alertu zmieni się z czarnego na czerwony.
- Aby wysłać kopię alertu do innego użytkownika, zaznacz pole wyboru obok alertu, a następnie kliknij opcję **Prześlij alert**.
- Aby usunąć alert z listy, zaznacz pole wyboru obok alertu, a następnie kliknij opcję **Usuń**.


Na potrzeby tego zadania wyślij alert do innego użytkownika, zaznaczając pole wyboru obok alertu, klikając opcję **Prześlij alert**, a następnie wprowadzając nazwę użytkownika **admin**. Następnie kliknij przycisk **OK**.

Instancje - aktywne pożyczki

W kontekście monitorowania danych biznesowych pojęcie *instancja* oznacza specyficzną konstrukcję danych przetwarzanych przez program IBM Business Process Manager. W przypadku firmy Lepsze pożyczki instancją jest konkretny wniosek o pożyczkę. Widget Instancje - aktywne pożyczki umożliwia wyświetlanie listy aktywnych pożyczek (pożyczek, które nie zostały zakończone) wraz z konkretnymi pomiarami (takimi jak kwota każdej pożyczki w złotych). W tym miejscu można zapoznać się z informacjami na temat niepowodzeń wniosków o pożyczkę, konfigurując widget Instancje - aktywne pożyczki w taki sposób, aby współużytkował informacje z widgetem Alerty - niepowodzenia wniosków o pożyczkę.

Wyświetlanie współużytkowanej treści

Na liście alertów w ramach widgetu Alerty - niepowodzenia wniosków o pożyczkę widać, że większość alertów jest związana z niepowodzeniem dotyczącym zgodności opłaty. Aby dowiedzieć się dlaczego, wykonaj następujące kroki:

1. Znajdź alert dotyczący zgodności opłaty, a następnie kliknij ikonę  w kolumnie Źródło alertu. W ramach widgetu Instancje - aktywne pożyczki zostaną wyświetlone informacje o pożyczce, która spowodowała dany alert.
2. Przewijaj kolumny do momentu wyświetlenia imienia i nazwiska specjalisty ds. pożyczek (Robert Gump), a następnie kliknij opcję **Odtwórz oryginalną treść**.
3. Wróć do listy alertów w widżecie Alerty - niepowodzenia wniosków o pożyczkę i powtórz krok 1.
4. Przewijaj kolumny do momentu wyświetlenia imienia i nazwiska specjalisty ds. pożyczek — również tym razem będzie to Robert Gump.
5. Kliknij opcję **Odtwórz oryginalną treść**.

Informacje wskazują, że większość niepowodzeń dotyczących zgodności opłaty zostało spowodowanych przez pożyczki obsługiwane przez Roberta Gumpa.

Rozdział 3. Nowe wnioski o pożyczki

Po przejrzeniu alertów można wskazać dwie istotne kwestie. Są to niepowodzenia zgodności opłaty oraz niska wydajność oceny ryzyka. Teraz zostaną zbadane przyczyny niedostatecznej wydajności oceny ryzyka oraz określone przyczyny zgłaszania alertów dotyczących zgodności opłaty.

Kluczowe wskaźniki wydajności - wyjątki pożyczek od początku miesiąca

Użyj widgetu Kluczowe wskaźniki wydajności - wyjątki pożyczek od początku miesiąca do śledzenia liczby błędów spowodowanych przez nowe pożyczki. Celem, do którego należy dążyć, jest mała liczba błędów. Z poziomu tego widgetu można zauważyć, że kluczowy wskaźnik wydajności błędów zgodności opłaty przekroczył próg. Jest to spójne z poprzednimi postrzeżeniami dotyczącymi niepowodzeń i błędów związanych z pożyczkami.

Ważne: Przed zmodyfikowaniem widgetu lub strony należy kliknąć przycisk **Edytuj stronę** - zostanie wyświetlona paleta widgetów. Po zakończeniu wprowadzania zmian należy zapisać stronę i kliknąć przycisk **Zakończ edycję**, aby kontynuować.


Wyświetlanie zakresów kluczowego wskaźnika wydajności

Słupek lub miernik kluczowego wskaźnika wydajności jest podzielony na zestaw zakresów. Zakres jest definiowany przez wartości początkowe i końcowe, na przykład od 1000 do 5000. Wartość kluczowego wskaźnika wydajności należy do jednego z jego zakresów. W widżecie Kluczowe wskaźniki wydajności - wyjątki pożyczek od początku miesiąca na poszczególnych słupkach kluczowego wskaźnika wydajności zakresy są wyróżnione kolorami.

1. Wybierz słupki kluczowego wskaźnika wydajności Niepowodzenia zgodności opłaty od początku miesiąca i przesunij wskaźnik myszy na kolor znajdujący się na końcu po lewej stronie. Zostanie wyświetlony następujący tekst odpowiedzi: Doskonale 0 – 2. Doskonały to nazwa zakresu, w którym 0 jest wartością początkową, a 2 jest wartością końcową.
2. Przesuwaj wskaźnik myszy w prawą stronę. Wskazanie kolejnego koloru powoduje wyświetlenie nowej definicji zakresu. Widoczne są następujące zakresy: Bardzo dobry, Dobry, Niezadowolający i Bardzo niezadowolający.

Konfigurowanie historii kluczowego wskaźnika wydajności

Skonfigurowanie historii kluczowego wskaźnika wydajności Niepowodzenia zgodności opłaty od początku miesiąca umożliwia śledzenie jego wartości i zapewnia dane historyczne do analizowania w przyszłości.


1. W wierszu kluczowego wskaźnika wydajności Niepowodzenia zgodności opłaty od początku miesiąca kliknij ikonę Historia i predykcja ().
2. W oknie Historia i predykcja kluczowego wskaźnika wydajności wybierz opcję **Śledź dane historyczne dla tego kluczowego wskaźnika wydajności**, jeśli nie została jeszcze włączona.
3. Historia tego kluczowego wskaźnika wydajności powinna być obliczana w sposób retroaktywny, aby można było uwzględnić dane z przeszłości. Wybierz wartość okresu **Jeden miesiąc**, a następnie kliknij opcję **Zastąp istniejące dane historyczne tymi informacjami**.

4. Kliknij opcję **Oblicz**, a następnie kliknij przycisk **OK**.

Tworzenie alertu

Z poziomu widgetu Kluczowe wskaźniki wydajności - wyjątki pożyczek od początku miesiąca można utworzyć własny alert oparty na kluczowym wskaźniku wydajności. Celem jest zapewnienie, aby niepowodzenia zgodności opłaty nie przekroczyły zakresu Dobry. Jeśli to nastąpi, natychmiast ma zostać wysłane powiadomienie.

Aby utworzyć alert, wykonaj następujące kroki:

1. W wierszu Niepowodzenia zgodności opłaty od początku miesiąca kliknij ikonę menedżera alertów () znajdującą się w kolumnie **Działania**.
2. W oknie menedżera alertów wybierz opcję **Nowy alert**.
3. Wprowadź następującą nazwę alertu: **Zwiększenie liczby niepowodzeń dotyczących zgodności opłaty**.
4. Wprowadź następujący opis: **Liczba niepowodzeń zgodności opłaty od początku miesiąca przekroczyła zakres Dobry**.
5. W obszarze **Warunki** upewnij się, że pozycja Niepowodzenia zgodności opłaty od początku miesiąca jest wymieniona w kolumnie **Nazwa kluczowego wskaźnika wydajności**.
6. W kolumnie **Warunek** kliknij tekst „Kliknij, aby wybrać warunek”, a następnie kliknij strzałkę w dół, aby wyświetlić menu warunków. Wybierz opcję **jest powyżej zakresu**.
7. W kolumnie **Wartość** kliknij tekst „Kliknij, aby wybrać wartość”, a następnie kliknij strzałkę w dół, aby wyświetlić menu wartości. Wybierz opcję **Dobry**.
8. W obszarze **Czas** wybierz następujące wartości, aby warunek dotyczył wszystkich dni począwszy do bieżącego, a powiadomienie było wysyłane tylko raz po spełnieniu warunku.
 - **Częstotliwość sprawdzania warunków:** Dni, 1.
 - **Moment uruchamiania powiadomienia:** wybierz bieżącą datę i strefę czasową.
 - **Częstotliwość wysyłania powiadomień:** Tylko raz po spełnieniu warunku.
9. Kliknij kartę **Treść alertu**. Na niej można zobaczyć treść alertu i, opcjonalnie, wprowadzić własny komunikat.
10. Kliknij kartę **Powiadomienie**. W tym miejscu można wybrać metodę powiadomienia oraz dodać odbiorców. Domyślnie jako metoda powiadomienia wybrana jest opcja **Panel kontrolny**, co oznacza, że w przypadku spełnienia warunku alert zostanie wyświetlony na panelu kontrolnym.
11. Aby zapisać alert, kliknij przycisk **OK**. Zostanie wyświetlony komunikat potwierdzający pomyślne utworzenie alertu.
12. Kliknij przycisk **OK**. Nowy alert zostanie wyświetlony na liście alertów dla kluczowego wskaźnika wydajności Niepowodzenia zgodności opłaty od początku miesiąca.
13. Aby powrócić do widgetu Kluczowe wskaźniki wydajności - wyjątki pożyczek od początku miesiąca, kliknij przycisk **Zamknij**.

Instancje - nowe pożyczki hipoteczne

Widget Instancje - nowe pożyczki hipoteczne umożliwia wyświetlanie listy wszystkich nowych pożyczek. Wcześniej ustalono, że specjalista ds. pożyczek Robert Gump miał najwyższą liczbę wyjątków dotyczących zgodności opłaty, dlatego listę widgetu należy teraz posortować według specjalistów ds. pożyczek.

Włączanie funkcji sortowania dla kolumny

1. Kliknij opcję **Edytuj stronę**, aby przełączyć stronę na tryb edycji.
2. W widżecie Instancje - nowe pożyczki hipoteczne kliknij ikonę menu widżetu i wybierz opcję **Edytuj ustawienia**.
3. Kliknij kartę **Sortowanie**.
4. Przenieś miarę **Specjalista ds. pożyczek** z listy **Dostępne** na listę **Wybrane**, a następnie kliknij przycisk **OK**, aby powrócić do widżetu.
5. Aby posortować listę specjalistów ds. pożyczek w porządku rosnącym lub malejącym, umieść wskaźnik myszy nad nagłówkiem kolumny **Specjalista ds. pożyczek** i kliknij ikonę sortowania.

Na podstawie posortowanej listy można stwierdzić, że pożyczki przypisane do nowego pracownika Roberta Gumpa są bardzo dużymi pożyczkami (tzw. pożyczki *jumbo*). Taka sytuacja, w której nowy pracownik ma przypisane bardzo duże pożyczki, nie jest normalna.


Następnie, aby uzyskać więcej informacji o jednej z bardzo dużych pożyczek przypisanych do Roberta Gumpa, należy zejść niżej do wybranej instancji pożyczki. Dzięki wyświetleniu dodatkowych informacji o pożyczkach tego pracownika można potwierdzić, że jego wartość zgodności opłaty jest poza oczekiwaną wartością docelową.

Uzyskiwanie dodatkowych informacji

Teraz wiadomo, że Robert Gump ma dużo niepowodzeń dotyczących zgodności opłaty oraz zajmuje się kilkoma bardzo dużymi pożyczkami, co nie jest typową sytuacją dla specjalisty ds. pożyczek, który dopiero od niedawna pracuje w firmie. Szczegółowe informacje o bardzo dużych pożyczkach obsługiwanych przez Roberta Gumpa można uzyskać w widżecie Instancje - nowe pożyczki hipoteczne.

Aby zejść niżej w celu uzyskania dodatkowych informacji, wykonaj następujące kroki:

1. W przypadku pożyczki, która ma zostać poddana przeglądowi, przejdź do kolumny

Szczegóły konfiguracji pożyczki i kliknij ikonę **Pokaż instancje potomne** ().

Zostaną wyświetlone dodatkowe informacje o instancji pożyczki.

2. W menu widżetu wybierz opcję **Odśwież**, aby powrócić do listy.

Po sprawdzeniu innych pożyczek obsługiwanych przez Roberta Gumpa i znalezieniu tych samych problemów związanych ze zgodnością opłaty można stwierdzić, że istnieje problem, który należy rozwiązać. W tym celu można na przykład przeszkolić tego specjalistę ds. pożyczek z zakresu zgodności opłaty.

3. Kliknij opcję **Zakończ edytowanie**, aby zapisać stronę i przejść do następnej karty.

Rozdział 4. Inne wnioski o pożyczki

Strona Inne wnioski o pożyczki zawiera szczegółową listę instancji wszystkich aktywnych wniosków o pożyczki z trzech ostatnich miesięcy znajdujących się poza podprocesem automatycznego konfigurowania pożyczek. Przez dodanie filtrów danych można także ograniczyć zestaw do wybranych instancji. Ta strona umożliwia też korzystanie z widgetów w celu uzyskania informacji pomocnych w określeniu kolejnych kroków służących do rozwiązywania bieżących problemów.

Instancje — przetwarzane pożyczki

Widget Instancje - przetwarzane pożyczki umożliwia wyświetlanie wszystkich aktywnych pożyczek znajdujących się w systemie udzielania pożyczek firmy Lepsze pożyczki. Obejmuje to wszystkie otwarte w bieżącym miesiącu pożyczki, które nie zostały zakończone, ale przeszły już proces automatycznej konfiguracji pożyczki.

Ważne: Przed zmodyfikowaniem widgetu lub strony należy kliknąć przycisk **Edytuj stronę** - zostanie wyświetlona paleta widgetów. Po zakończeniu wprowadzania zmian należy zapisać stronę i kliknąć przycisk **Zakończ edycję**, aby kontynuować.

Filtrowanie listy

Innym sposobem wyświetlenia tylko określonych instancji jest filtrowanie listy danych instancji.

Aby filtrować dane instancji, wykonaj następujące kroki:

1. Z menu widgetu Instancje - przetwarzane pożyczki wybierz opcję **Edytuj ustawienia**. Zostaną otwarte opcje konfiguracji.
2. Wybierz kartę **Filtr**.
3. Aby dodać nowy filtr danych, kliknij przycisk **Dodaj**.
4. W kolumnie **Pomiar** wybierz wartość **Status pożyczki**.
5. W kolumnie **Operator** wybierz wartość **jest równe**.
6. W kolumnie **Wartość** wprowadź wartość **Przetwarzanie/sprawdzanie poprawności i Ocena ryzyka**.
7. Kliknij przycisk **Zastosuj**. Wartości instancji zostaną odświeżone.
8. Kliknij przycisk **OK**.

Instancje - podział czasu przetwarzania zakończonych pożyczek

Teraz można już sprawdzić rzeczywisty czas przetwarzania w podprocesach Przetwarzanie/sprawdzanie poprawności i Ocena ryzyka. Widget Instancje - podział czasu przetwarzania zakończonych pożyczek udostępnia szczegółowe informacje o czasie przetwarzania każdej zakończonej pożyczki w każdym z podprocesów. Przeglądając te informacje, można uzyskać historyczne punkty danych przydatne do analizowania bieżącego problemu.

Konfigurowanie ekranu instancji

W widżecie Instancje - przetwarzane pożyczki można było zauważyć, że większość pożyczek w stanach Przetwarzanie/sprawdzanie poprawności i Ocena ryzyka jest przypisana do

specjalisty Geralda Mandera. Potrzebna jest informacja, czy tak było też w przeszłości. Jednak widget Instancje - podział czasu przetwarzania zakończonych pożyczek nie zawiera kolumny Specjalista ds. pożyczek.


Aby dodać kolumnę, wykonaj następujące kroki:

1. Z menu widgetu Instancje - podział czasu przetwarzania zakończonych pożyczek wybierz opcję **Edytuj ustawienia**. Zostaną otwarte opcje konfiguracji i zostanie wyświetlona karta **Pokazywanie/Ukrywanie**.
2. W obszarze **Wybierz kolumny do wyświetlania** przenieś pozycję Specjalista ds. pożyczek z listy **Dostępne** na listę **Wybrane**.
3. Za pomocą strzałki w górę i strzałki w dół umieść kolumnę w odpowiednim miejscu.
4. Kliknij przycisk **OK**. Na liście zostanie wyświetlona dodatkowa kolumna.

Następnym celem jest uzyskanie informacji, czy zakończenie podprocesu Przetwarzanie/sprawdzanie poprawności lub podprocesu Ocena ryzyka zajmuje Geraldowi Manderowi wiele czasu. Być może przyczynę problemu uda się znaleźć po połączeniu specjalistów ds. sprawdzania poprawności i oceny ryzyka z pożyczkami obsługiwanyymi przez Geralda Mandera. Możliwości zostaną zawężone do konkretnych specjalistów.

Sortowanie danych w kolumnach

W celu skonfigurowania widgetu „Instancje - podział czasu przetwarzania zakończonych pożyczek” w taki sposób, aby dane można było w nim sortować według każdej z kolumn, wykonaj następujące kroki:

1. Kliknij opcję **Edytuj stronę**, aby przełączyć stronę na tryb edycji.
2. Z menu widgetu „Instancje - podział czasu przetwarzania zakończonych pożyczek” wybierz opcję **Edytuj ustawienia**.
3. Kliknij kartę **Sortowanie**.
4. W obszarze **Wybierz kolumny, które mają obsługiwać sortowanie** wybierz wszystkie miary, klikając przycisk **Wybierz wszystkie miary** (). Wszystkie miary zostaną przeniesione z listy *Dostępne* na listę *Wybrane*.
5. Kliknij przycisk **OK**, aby zapisać zmiany i powrócić do widgetu.
6. Przenieś wskaźnik myszy nad każdy nagłówek kolumny, aby zobaczyć dostępne opcje sortowania i filtrowania.

Ponadto, porównując oba podprocesy, okazało się, że stan Ocena ryzyka trwa dłużej niż stan Przetwarzanie/sprawdzanie poprawności. Ponieważ konieczne jest dalsze zbadanie problemu dotyczącego kierownika ds. oceny ryzyka, dane należy wyeksportować do pliku o wartościach rozdzielanych przecinkami (CSV), aby umożliwić kierownikowi utworzenie arkusza kalkulacyjnego.

Rozdział 5. Raporty i analiza

Z poziomu strony Raporty i analiza można wyświetlać raporty dotyczące wydajności biznesowej firmy Lepsze pożyczki oraz eksportować informacje w celu utworzenia pliku PDF lub arkusza kalkulacyjnego. Widżety Przeglądarka raportów i Historia i predykcja kluczowego wskaźnika wydajności umożliwiają analizowanie danych dotyczących wydajności na wiele sposobów.

Uwaga: Przed wykonaniem zadań na tej stronie należy skonfigurować przeglądarkę tak, aby zezwalała na wyświetlanie okien wywoływanych.

Przeglądarka raportów - miesięczna łączna kwota zakończonych pożyczek

Na stronie Szybki przegląd działalności w widżecie Kluczowe wskaźniki wydajności - ogólna wydajność finansowa można wyświetlić informacje, z których wynika, że kwoty od początku roku są wciąż zgodne z oczekiwaniami dla tego okresu. Istotne są kwoty od początku miesiąca. Roczna kwota zakończonych pożyczek jest najważniejszym wskaźnikiem wydajności w firmie Lepsze pożyczki. Jednakże, aby zapewnić zadowalającą wydajność roczną, należy osiągnąć cele miesięczne. Widżet Przeglądarka raportów - łączna kwota zakończonych pożyczek udostępnia informacje o łącznej kwocie zakończonych pożyczek w miesiącu i w roku.

Korzystając z widżetu Przeglądarka raportów - łączna kwota zakończonych pożyczek, można uzyskać ogólny wgląd w wydajność firmy w każdym miesiącu.

Zmiana typu wykresu

Początkowo w widżecie Przeglądarka raportów - miesięczna łączna kwota zakończonych pożyczek wyświetlany jest wykres słupkowy. Aby zmienić typ wykresu na wykres liniowy, należy kliknąć prawym przyciskiem myszy wykres słupkowy i wybrać opcję **Zmień typ wyświetlania > Wykres liniowy**.

Wyświetlanie wartości rzeczywistych

Aby wyświetlić rzeczywistą kwotę zakończonych pożyczek dla każdego miesiąca, należy umieścić wskaźnik myszy nad każdym punktem danych na wykresie. Rzeczywiste kwoty zostaną wyświetlone w tekście w dymku.

Drukowanie raportu

Aby wydrukować ten obraz stanu raportu, należy wybrać opcję **Działania > Eksportuj do formatu > PDF** lub wybrać dowolny preferowany format. .

Historia i predykcja kluczowego wskaźnika wydajności — analiza kluczowego wskaźnika wydajności

Widżet Historia i predykcja kluczowego wskaźnika wydajności — analiza kluczowego wskaźnika wydajności umożliwia przeanalizowanie poprzednich wartości kluczowego wskaźnika wydajności oraz wykonanie predykcji trendów jego wartości. Użytkownik może być zainteresowany na przykład przeszłymi wartościami kluczowego wskaźnika wydajności Łączna kwota zakończonych pożyczek, ponieważ jego obecne wartości nie są zadowalające. Obecnie w widżecie jest wyświetlana historia tego kluczowego wskaźnika wydajności z

jednego roku. Aby zmienić okres, można wybrać jeden z przycisków okresu ustalonego umieszczonych nad wykresem lub zdefiniować okres przy użyciu selektorów czasu rozpoczęcia i zakończenia. Dodatkowo można zmienić częstotliwość wyświetlania punktów danych, na przykład co godzinę lub codziennie. W opisywanym przypadku szczególnie interesujące są wartości dziennego kluczowego wskaźnika wydajności od początku roku. Aby je wyświetlić, należy kliknąć przycisk **Od początku roku** i upewnić się, że dla opcji **Pokaż punkty danych** została wybrana wartość **Dzienny**.

Gdy strona jest w trybie edycji, można zmodyfikować ustawienia widgetu oraz wybrać kluczowy wskaźnik wydajności, który ma być wyświetlany, model predykcji, który ma być używany, i domyślnie widoczny zakres historii.

Widget Historia i predykcja kluczowego wskaźnika wydajności - analiza kluczowego wskaźnika wydajności umożliwia wykonanie predykcji trendów wartości kluczowego wskaźnika wydajności. Gdy predykcja kluczowego wskaźnika wydajności zostanie skonfigurowana, a dane będą dostępne, na wykresie zostaną wyświetlone wartości predykcji w postaci punktów. Należy zauważyć, że predykcje kluczowego wskaźnika wydajności są odświeżane co godzinę, więc mogą nie być dostępne od razu po wdrożeniu modelu.

Przeglądarka raportów - analiza pożyczki

W widżecie Przeglądarka raportów - analiza pożyczki dostępna jest miara i wymiary, których można użyć do dalszego analizowania pożyczek. *Miara* to obliczenie oparte na danych surowych. Miara wskazuje pomiar (np. kwotę pożyczki) i określa funkcję agregacyjną (na przykład average lub sum). Za pomocą miar można uzyskać użyteczne informacje dotyczące instancji, na przykład średnią kwotę pożyczki lub całkowitą liczbę wniosków o pożyczki.

Wyświetlanie indywidualnej wydajności przy użyciu miar

Aby użyć miar w celu przeanalizowania wydajności poszczególnych specjalistów ds. pożyczek, wykonaj następujące kroki:

1. W polu **Miary** wybierz wartość **Łączna liczba wniosków o pożyczkę**. Domyślnie zostanie wyświetlona łączna liczba wniosków o pożyczkę obsługiwanych przez wszystkich specjalistów ds. pożyczek.
2. Aby wyświetlić rozkład wniosków o pożyczkę wśród specjalistów ds. pożyczek, na siatce kliknij prawym przyciskiem myszy element **Specjalista ds. pożyczek (wszyscy)** i wybierz opcję **Zejdź niżej**. Zostaną wyświetlone rozkłady wniosków dla specjalistów: Gerald Mander, Joan Smith i Roberta Gumpa.

Eksplorowanie stanu procesu udzielania pożyczki

W celu przeprowadzenia dalszej analizy na podstawie dodatkowego wymiaru należy wykonać następujące kroki. Jednym wymiarem jest specjalista ds. pożyczek. Kolejnym wymiarem jest stan procesu udzielania pożyczki.

1. Dzięki eksplorowaniu zostanie wyświetlony rozkład wniosków o pożyczkę wśród trzech specjalistów ds. pożyczek.
2. Na siatce kliknij prawym przyciskiem myszy element **Specjalista ds. pożyczek (wszyscy)** i wybierz opcję **Zejdź niżej**.
Dla każdego specjalisty ds. pożyczek zostanie wyświetlony rozkład pożyczek według ich statusu. Gerald Mander ma większość wniosków, których stan to Przetwarzanie/sprawdzanie poprawności i Ocena ryzyka.

Do przeprowadzenia podobnego typu analiz można użyć innych miar, wybierając opcję **Działanie > Edytuj raport**. W oknie edytora raportu można następnie zmienić domyślną

miarę dla wykresu słupkowego i siatki, przeciągając miarę z drzewa miar na prawym panelu na wykres słupkowy i siatkę.

Rozdział 6. Narzędzia do zarządzania

Dostępne z poziomu strony Narzędzia do zarządzania widgety Menedżer alertów i Menedżer kluczowych wskaźników wydajności umożliwiają wykonywanie zadań związanych z obsługą alertów oraz kluczowych wskaźników wydajności firmy Lepsze pożyczki.

Widget Menedżer alertów

Widget Menedżer alertów umożliwia subskrybowanie lub anulowanie subskrypcji powiadomień w formie alertów oraz wysyłanie alertów do skrzynki odbiorczej poczty elektronicznej, na pager albo telefon komórkowy.

Ważne: Przed zmodyfikowaniem widgetu lub strony należy kliknąć przycisk **Edytuj stronę** - zostanie wyświetlona paleta widжетów. Po zakończeniu wprowadzania zmian należy zapisać stronę i kliknąć przycisk **Zakończ edycję**, aby kontynuować.

Zmiana opcji subskrypcji alertu

Ze względu na obawy związane ze zgodnością opłaty istnieje potrzeba natychmiastowego otrzymywania powiadomień, jeśli nie zostaną spełnione wymagania jej dotyczące. Panel kontrolny (na przykład strona Alerty biznesowe) w obszarze Lepsze pożyczki może nie być dostępny spoza biura. Z tego powodu istnieje możliwość odbierania alertów nie tylko na panelu kontrolnym, ale również przy użyciu poczty elektronicznej i telefonu. Aby skonfigurować opcje subskrypcji alertu, wykonaj następujące kroki:

Dla alertu Zgodność opłaty zaznacz pola wyboru opcji **Alert panelu kontrolnego**, **Telefon komórkowy** i **Poczta elektroniczna**, a następnie kliknij opcję **Zapisz**.

Widget Menedżer kluczowych wskaźników wydajności

Korzystając z widgetu Menedżer kluczowych wskaźników wydajności, można definiować, kopiować i modyfikować kluczowe wskaźniki wydajności. Można też wyświetlać właściwości kluczowego wskaźnika wydajności, wyświetlać i tworzyć alerty dla kluczowych wskaźników wydajności oraz konfigurować ustawienia dotyczące zbierania danych historycznych i danych predykcji.

Wyświetlanie listy kluczowych wskaźników wydajności dla określonego modelu

Przedstawiono już niektóre kluczowe wskaźniki wydajności od początku miesiąca i od początku roku firmy Lepsze pożyczki, ale istnieją jeszcze inne. Wykonaj następujące kroki:

1. W polu **Model** wybierz opcję **Modelowy przykład monitorowania działań biznesowych firmy Lepsze pożyczki**.
2. Aby wyświetlić wszystkie kluczowe wskaźniki wydajności zdefiniowane dla tego modelu, w polu **Wersja** wybierz opcję **Wszystkie**. Zostanie wyświetlona lista kluczowych wskaźników wydajności.

Zmiana koloru zakresu

1. Wybierz kluczowy wskaźnik wydajności **Liczba zakończonych pożyczek od początku roku**, a następnie kliknij opcję **Działania > Właściwości**. Zostanie otwarte okno Właściwości kluczowego wskaźnika wydajności.
2. Wybierz kartę **Zakres**.

3. Kliknij próbkę koloru dla zakresu Bardzo nisko, aby wyświetlić paletę kolorów. Wybierz kolor żółty, a następnie kliknij przycisk **OK**.
4. Kliknij opcję **Zastosuj**, a następnie wybierz kartę **Podgląd**, aby sprawdzić wygląd miernika na ekranie widgetu.
5. Kliknij przycisk **OK**, aby zamknąć okno Właściwości kluczowego wskaźnika wydajności.

Tworzenie modelu predykcji

1. W modelu Modelowy przykład monitorowania działań biznesowych firmy Lepsze pożyczki wybierz kluczowy wskaźnik wydajności **Średnia kwota wniosku o pożyczkę od początku miesiąca (w tysiącach)**, a następnie kliknij opcję **Działania > Historia i predykcja**.
2. W obszarze **Historia kluczowego wskaźnika wydajności** wybierz opcję **Śledź dane historyczne dla tego kluczowego wskaźnika wydajności**, a następnie kliknij przycisk **Zastosuj**.
3. Wybierz opcję **Włącz predykcję kluczowego wskaźnika wydajności opartą na danych historycznych tego wskaźnika**, a następnie kliknij opcję **Nowy model**. Zostanie otwarte okno Definicja modelu predykcji.
4. Wprowadź informacje dotyczące modelu predykcji:
 - a. W polu **Nazwa modelu** wpisz Predykcja średniej kwoty wniosku o pożyczkę od początku miesiąca.
 - b. W obszarze **Punkty danych predykcji** wybierz opcję **Codzienne**.
 - c. W polu **Okres predykcji** wpisz wartość 180, a następnie kliknij przycisk **OK**, aby zapisać model predykcji. Nazwa nowego modelu zostanie wyświetlona na liście modeli.
 - d. Kliknij przycisk **OK**, aby powrócić do widoku Menedżer kluczowych wskaźników wydajności.

Aby wyświetlić wykres predykcji, należy przejść do widgetu Historia i predykcja kluczowego wskaźnika wydajności.

Uwaga: Jeśli model predykcji zostanie utworzony przed aktywowaniem opcji **Włącz predykcję kluczowego wskaźnika wydajności opartą na danych historycznych tego wskaźnika**, dane widgetu mogą być widoczne nawet dopiero po godzinie, ponieważ dane są przesyłane na serwer produktu IBM Business Process Manager co godzinę.