

# helpLine DashBoard

## Leistungsfähiges Kennzahlen-Cockpit

Das helpLine DashBoard ist die helpLine-Lösung für Prozessverantwortliche, Entscheidungsträger und alle, die Leistung verbessern und Erfolg definieren, messen und steigern wollen.

Das helpLine DashBoard lässt sich schnell installieren, ist benutzerfreundlich und auf Ihre individuellen Bedürfnisse anpassbar.



## Kennzahlen für exzellente Serviceleistungen

### helpLine DashBoard misst Service Performance

Um den reibungslosen Ablauf von Geschäftsprozessen sicherzustellen, sind Unternehmen zunehmend abhängig von Serviceleistungen ihrer internen oder externen Lieferanten und Dienstleister. Hohe Servicequalität ist zu einem wichtigen Wettbewerbsvorteil geworden.

Die eigene Serviceleistung zu definieren, zu messen und kontinuierlich zu verbessern, sollte daher eine zentrale Aufgabe der Verantwortlichen für jede Serviceorganisation sein.

Informationen dazu liefert das helpLine DashBoard - schnell, konkret und aus der Perspektive des Gesamtgeschäfts. Denn das DashBoard bietet Ihnen Kennzahlen, Trends und Informationen, die Sie bei der Überwachung und Interpretation Ihrer Geschäftsprozesse unterstützen. So er-

halten Sie Fakten für ein transparentes Leistungsmanagement im Service.

Durch Echtzeit-Dynamik sind Sie mit dem DashBoard entscheidend näher am aktuellen Geschehen im Service als durch traditionelles Reporting zum Monatsende. Sie behalten die wesentlichen Leistungsparameter in kompakt aufbereiteter Form im Auge und reduzieren so die Masse an dokumentierter Information auf die für Sie relevanten Daten. Anhand von Richtlinien oder Schwellwerten warnt das helpLine DashBoard Sie vor möglicherweise kritischen Situationen, so dass Sie steuernd eingreifen können.

Das helpLine DashBoard wird so zu einer leistungsstarken Ergänzung für Ihr Service Management mit helpLine.

### Die Vorteile

#### Schnelle Übersicht

Das helpLine DashBoard bietet Ihnen auf einen Blick eine Übersicht über den aktuellen Status in Ihrem Serviceteam. So reagieren Sie - wenn nötig - sofort auf neue Entwicklungen.

#### Praxisorientiertes Design

Mit dem helpLine DashBoard vereinfachen Sie die Komplexität des Performance Managements. Durch die Nutzung erprobter Modelle ist das DashBoard sofort einsatzbereit.

#### Differenzierte Sichten

Individualisierte Darstellungen für dedizierte Anwender erlauben es, Ihren Mitarbeitern maßgeschneiderte Sichten, z.B. auf einzelne Abteilungen, zur Verfügung zu stellen.

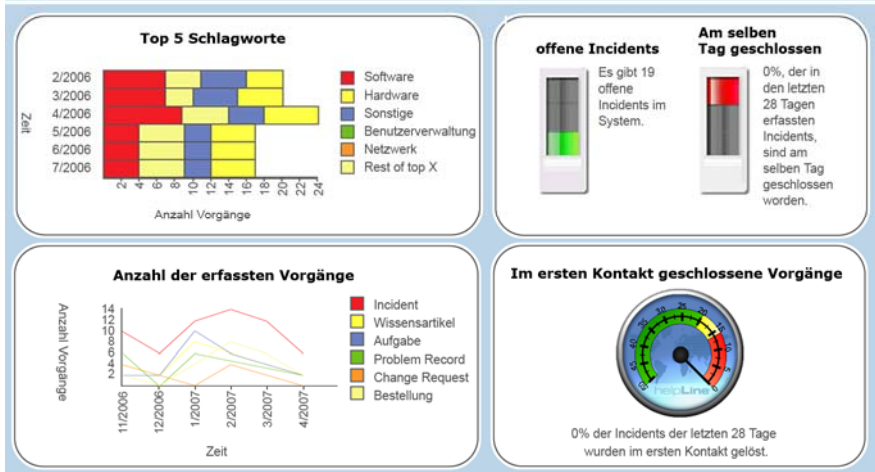
#### Geringe Betriebskosten

Durch die Web-Technologie des DashBoard sparen Sie sowohl bei Hardware, Software und Supportkosten als auch bei Implementierung, Konfiguration und Training.

#### Zentrale Administration

Geringer Aufwand für die IT - Ausführung und Konfiguration des helpLine DashBoard werden ergonomisch an zentraler Stelle verwaltet.

### helpLine Dashboard-Sichten



### Funktionen

#### Bequemer Anwenderzugriff

Anwender können über alle Standard-Internet-Browser von intern oder extern auf das helpLine DashBoard zugreifen. Es ermöglicht, alle relevanten Informationen zum Serviceprozess darzustellen und anhand frei definierbarer Metriken und Schlüsselindikatoren den aktuellen Stand der Zielerreichung wiederzugeben.

#### Schnell-Indikatoren

Das helpLine DashBoard rückt die wichtigsten Status-Indikatoren ins Blickfeld. Durch die graphische Unterscheidung der verschiedenen Kennzahlenbereiche erhalten Sie auf einen Blick das Ergebnis einer vorher definierten Leistungsmessung.

#### Visuell aufbereitete Darstellung

Das helpLine DashBoard liefert vordefinierte Seitenvorlagen mit übersichtlichen Darstellungsformen wie Tachometer-, Ampel-, Diagramm- oder Tabellenansicht.

#### Echtzeit-Dynamik

Die Echtzeit-Auswertungen des helpLine DashBoard zeigen Ihnen den momentanen Status der Serviceprozesse. So können Sie schnell auf aktuelle Trends und Entwicklungen reagieren.

#### Schneller Start

Schon mit der Installation des helpLine DashBoard erhalten Sie ein funktionierendes Performance Management System. Wichtige Leistungsindikatoren für den Service werden in vordefinierten Übersichten ausgewertet.

#### Archivierung

Das DashBoard extrahiert, archiviert und optimiert die helpLine-Daten. So entlasten Sie die Arbeitsdatenbank und beschleunigen die individuellen Analyse- und Trend-Berechnungen.

#### User-spezifisch und mandantenfähig

Inhalte des DashBoard können User-spezifisch zugeteilt werden. So können verschiedene Gruppen je nach Position in den Unternehmensprozessen mit den jeweils passenden Indikatoren und Metriken versorgt werden. Dazu bietet das DashBoard eine unabhängige Benutzerverwaltung.

### Anpassungen

Durch die verschiedenen Anpassungsmöglichkeiten des helpLine DashBoard ist sichergestellt, dass Sie genau die Kennzahlen auswerten können, die Sie aktuell benötigen. Auf der Basis von vorgefertigten Bausteinen erstellen Sie Ihre eigenen DashBoard-Seiten problemlos innerhalb von wenigen Minuten.

#### Skalierbar

Alle Module sind auf die jeweiligen individuellen Mengengerüste eines Unternehmens anpassbar. Unternehmensspezifische Analyse-, Schwell- und Warnwerte sind schnell konfiguriert.

Nur wer seine Leistung kennt, kann sie dauerhaft steigern!



#### Erstellung eigener Indikatoren

Über eine eigene Oberfläche können Sie individuelle, an die Prozesse Ihres Unternehmens angepasste Leistungsindikatoren selbst definieren.

#### Vordefinierte Vorlagen

Die Möglichkeit, existierende DashBoard-Elemente wiederzuverwenden, sorgt für einen raschen Start bei neuen Kennzahlenmessungen.

#### Import/Export von Modellen

Import und Export von erstellten Modellen erleichtert Ihnen das Anfertigen eigener angepasster Analyse- und Steuerungsmodule.

#### Änderung zur Laufzeit

Alle Modifikationen und Konfigurationen sind zur Laufzeit möglich, ohne den Betrieb unterbrechen zu müssen. Dazu gehören sowohl das Hinzufügen von neuen Elementen, Seiten und Datenquellen als auch die Veränderung von Schwell- und Grenzwerten sowie des Designs oder des Berechtigungssystems.

### Technologie

#### Leistungsstarke .NET Technologie

Das DashBoard wurde auf der Basis von Microsoft .NET 2.0 entwickelt. So ist eine lange Laufzeit unter heutigen und zukünftigen Betriebssystemen garantiert.

#### Webclient

Über seinen Webclient bietet das helpLine DashBoard dem Anwender den Zugang über alle Standard-Internet-Browser.

#### Eigenes Data Warehouse

Das DashBoard basiert auf einer eigenen MS SQL 2005 Datenbank zur Speicherung historischer helpLine-Daten. Daten aus der internen DashBoard Datenbank werden über einen mehrdimensionalen Cube zur Verfügung gestellt.

#### Flexible Daten-Quellen

Verbindungen zu anderen Datenbanken können jederzeit eigenständig definiert werden. Für die Abfrage von Daten lassen sich verschiedenste universelle Methoden nutzen. Im Standard-System stehen bereits vordefinierte helpLine-Suchanfragen, frei definierte direkte SQL-Abfragen und MDX-Statements zur Verfügung.

#### Design

Das Design des Web-Interfaces wird über Vorlagen und CSS-Konfiguration eingestellt und lässt sich beliebig verändern. Änderungen in der Darstellungsweise der Interface-Graphiken werden über eine DashBoard-eigene Konfigurationsoberfläche definiert.

helpLine GmbH

Carl-Zeiss-Straße 16  
65520 Bad Camberg

fon: +49 (0) 64 34 / 9 30 76-0  
fax: +49 (0) 64 34 / 9 30 76-300

kontakt@helpline.eu  
www.helpline.eu