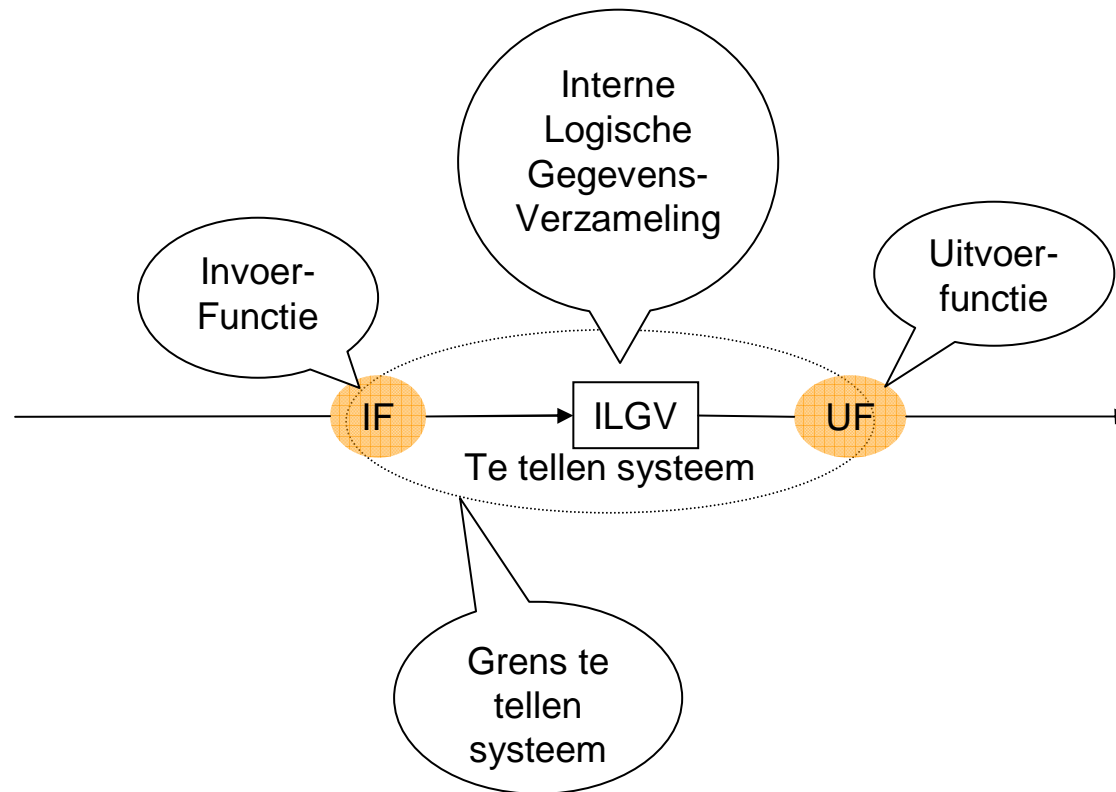




FPA voor DWH-projecten
– Rob Eveleens
Jolijn Onvlee, Nico Mak, Theo Kersten

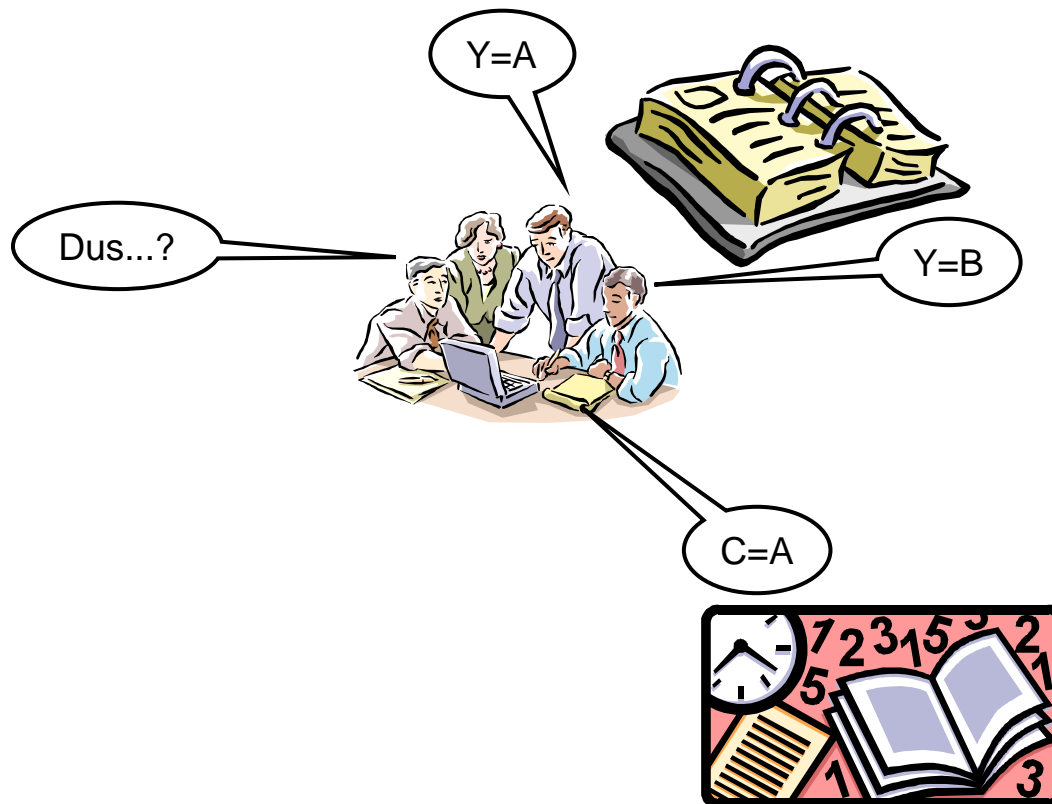
FPA termen en DWH termen



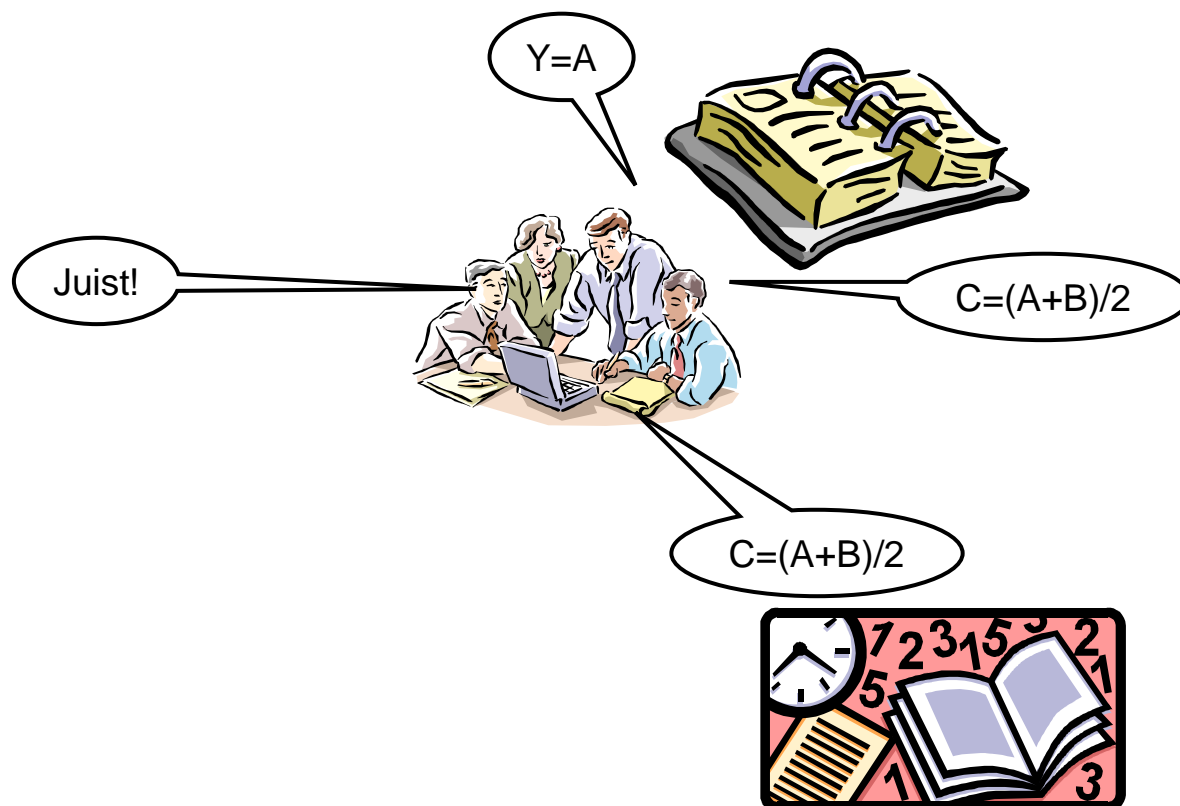
Agenda

- **Wat doet een DWH voor een organisatie?**
 - Welke architectuur volgt daaruit
- **Wat staat er in een Globaal Ontwerp aan DWH termen?**
 - Feiten, Dimensies, Data Marts, Sterren, ...
- **Hoe tellen we?**
 - Waar op letten?

Nu Informatie?



Wens Eenduidigheid!



Y=A



Informatie Analyse

1/2

De omzet van de afdeling <W> in maand <Y> is <A>

Y=A



$C=(A+B)/2$



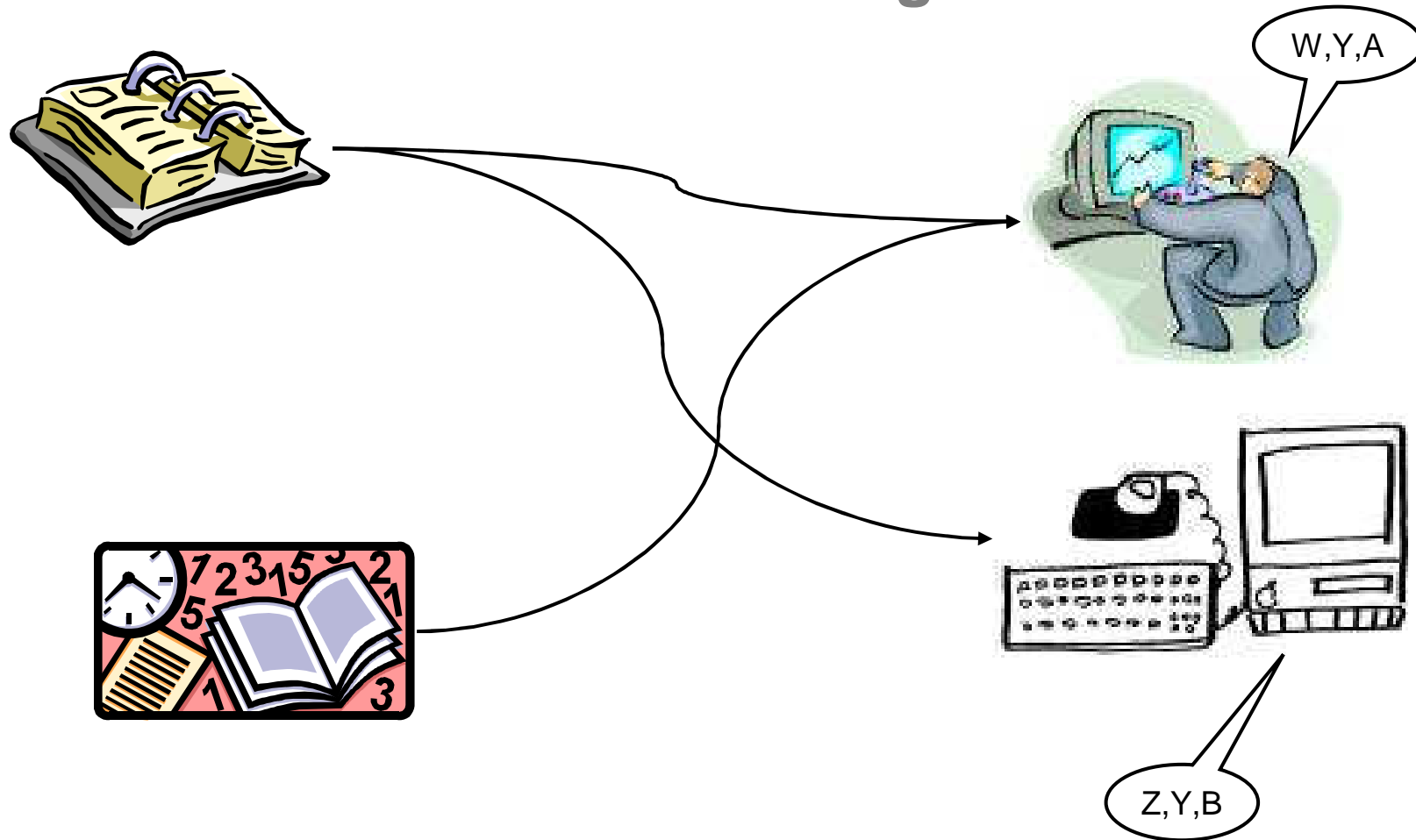
Y=B

De omzet van de afdeling <W> in maand <Y> is <A>

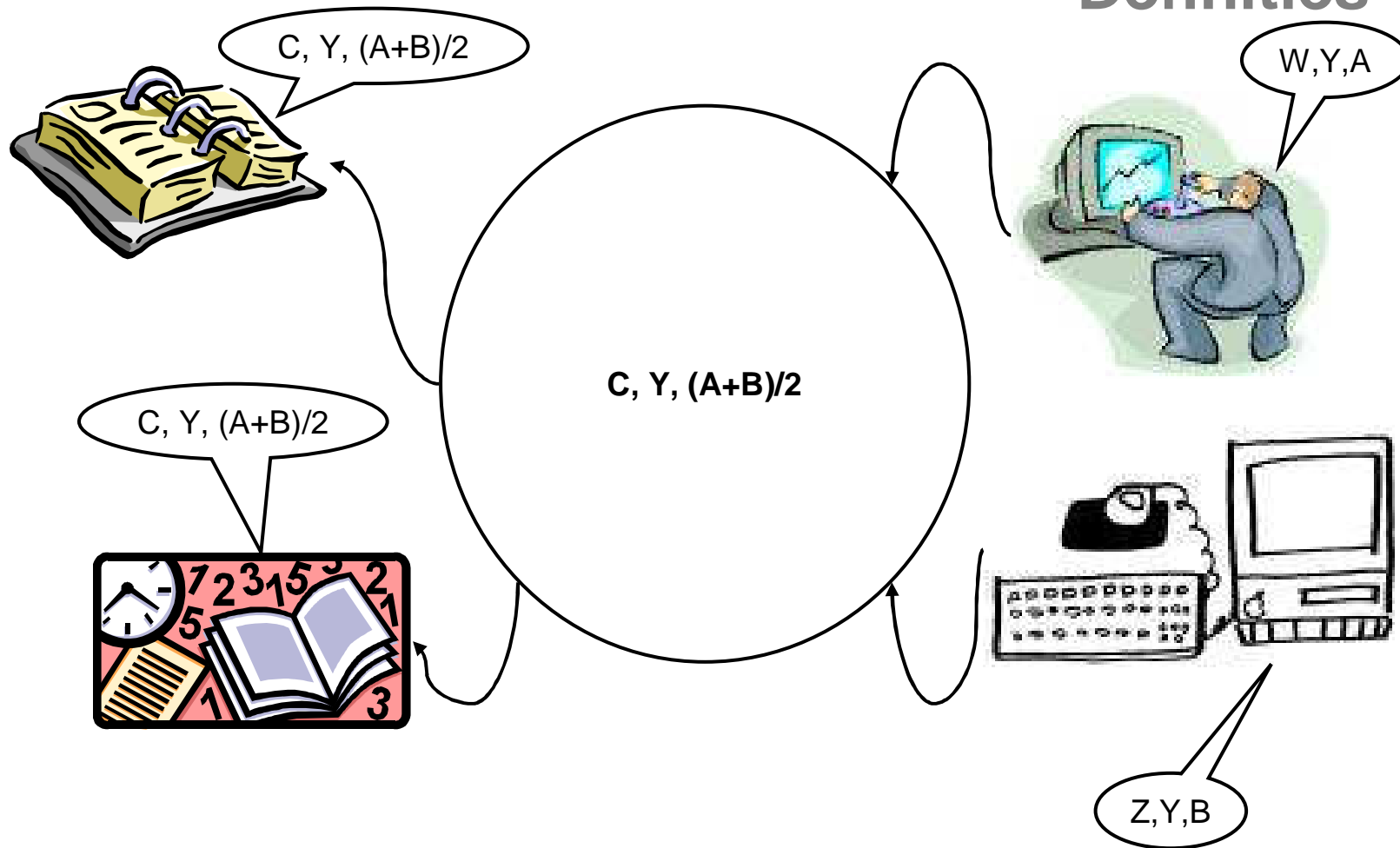
De omzet van de afdeling <Z> in maand <Y> is

De omzet van het bedrijf in de maand <Y> is het gemiddelde van de afdeling <X> en <Z>

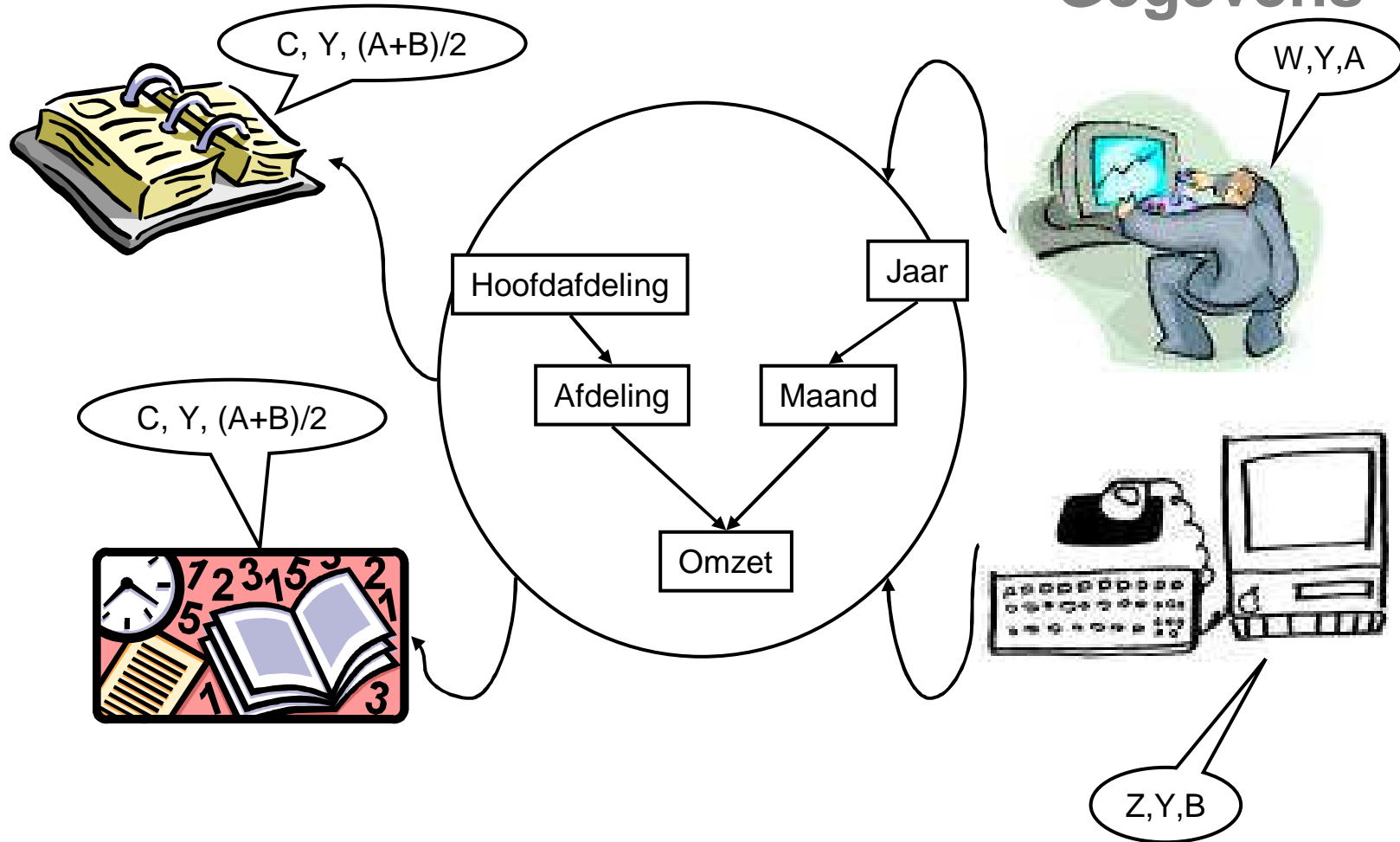
Herkomst Analyse Gegevensbronnen



Architectuur – SPOTT Definities

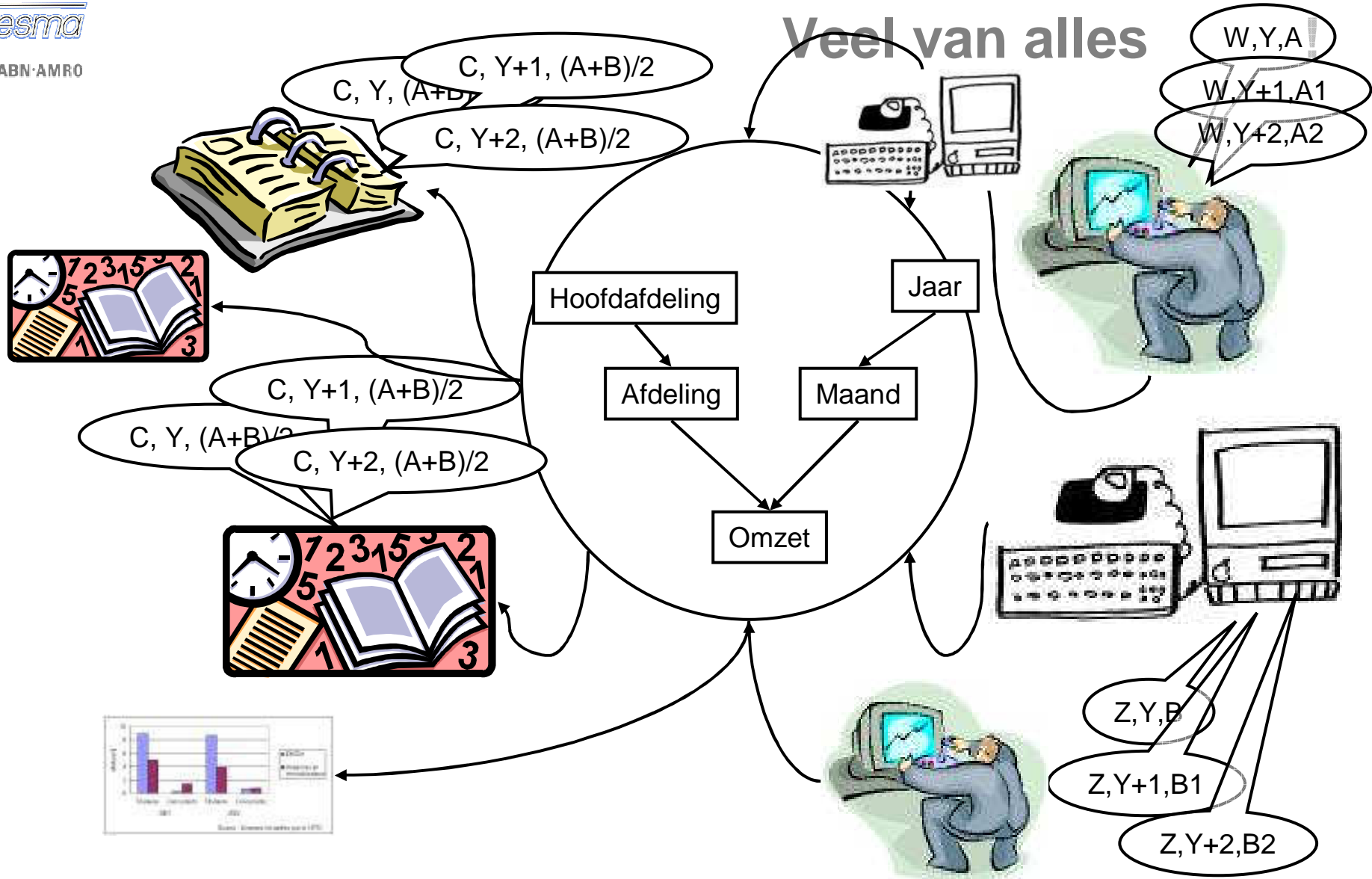


Architectuur – SPOTT Gegevens

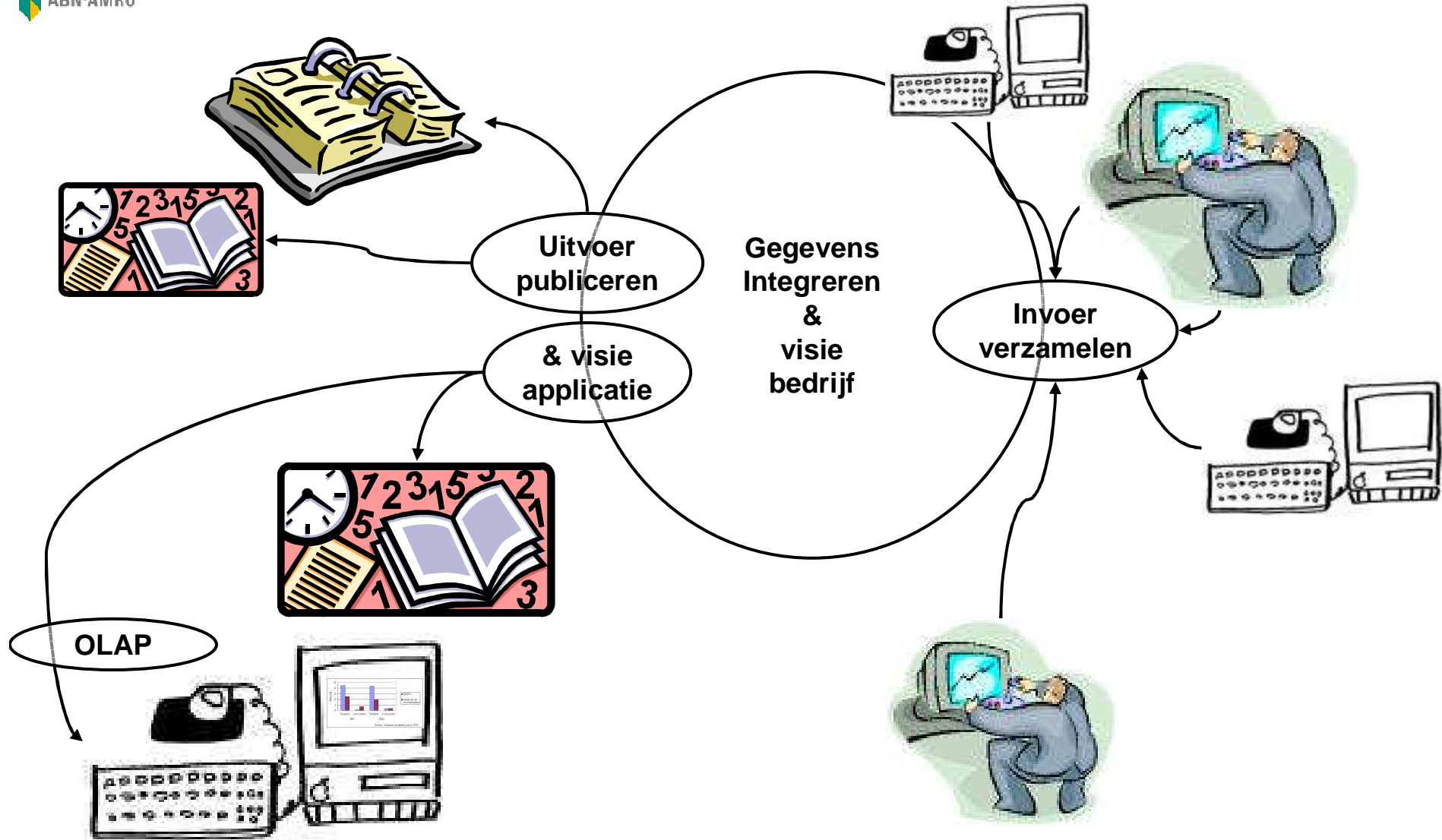


Architectuur – Performance

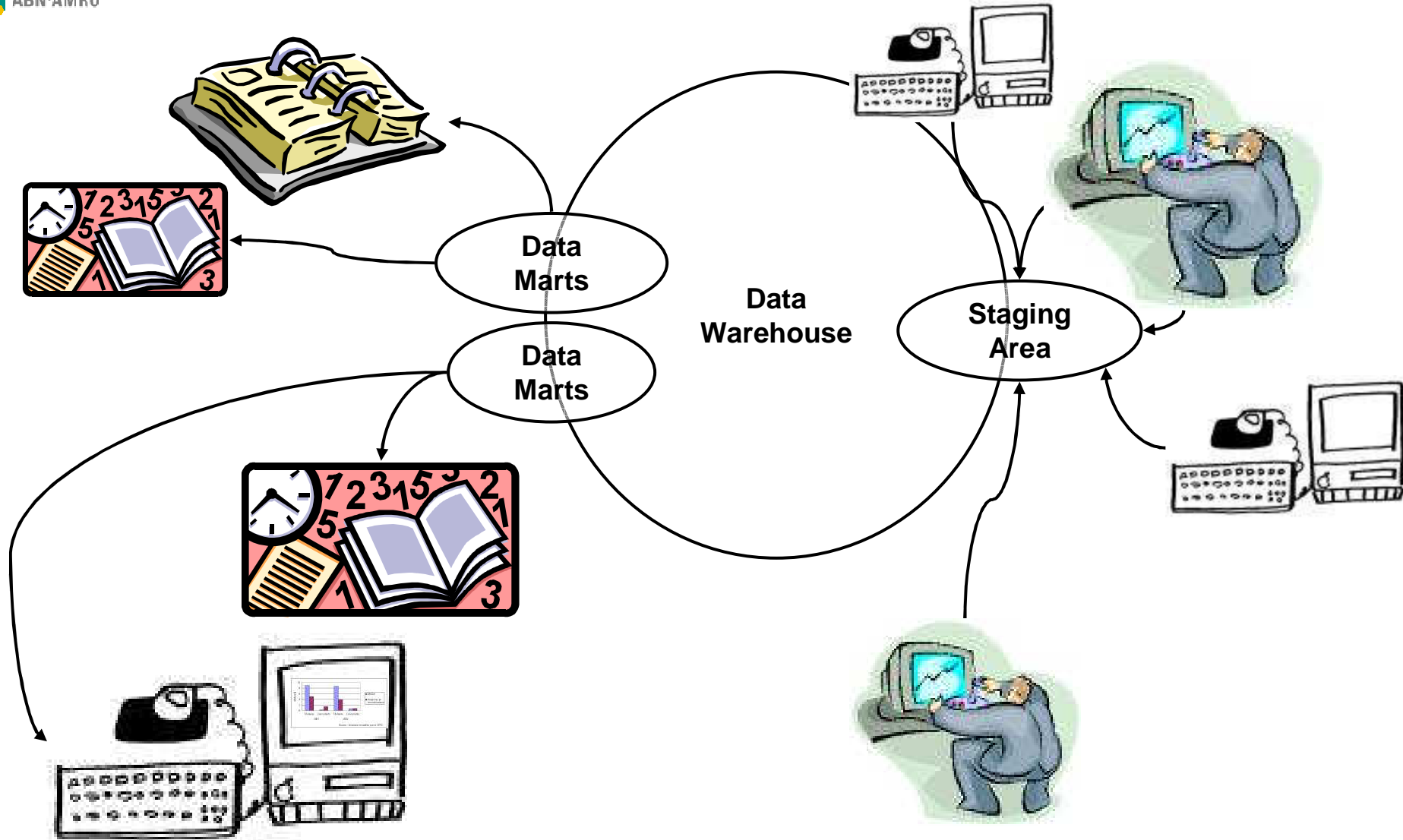
Veel van alles



Architectuur – verdeling van taken, toepassen visies

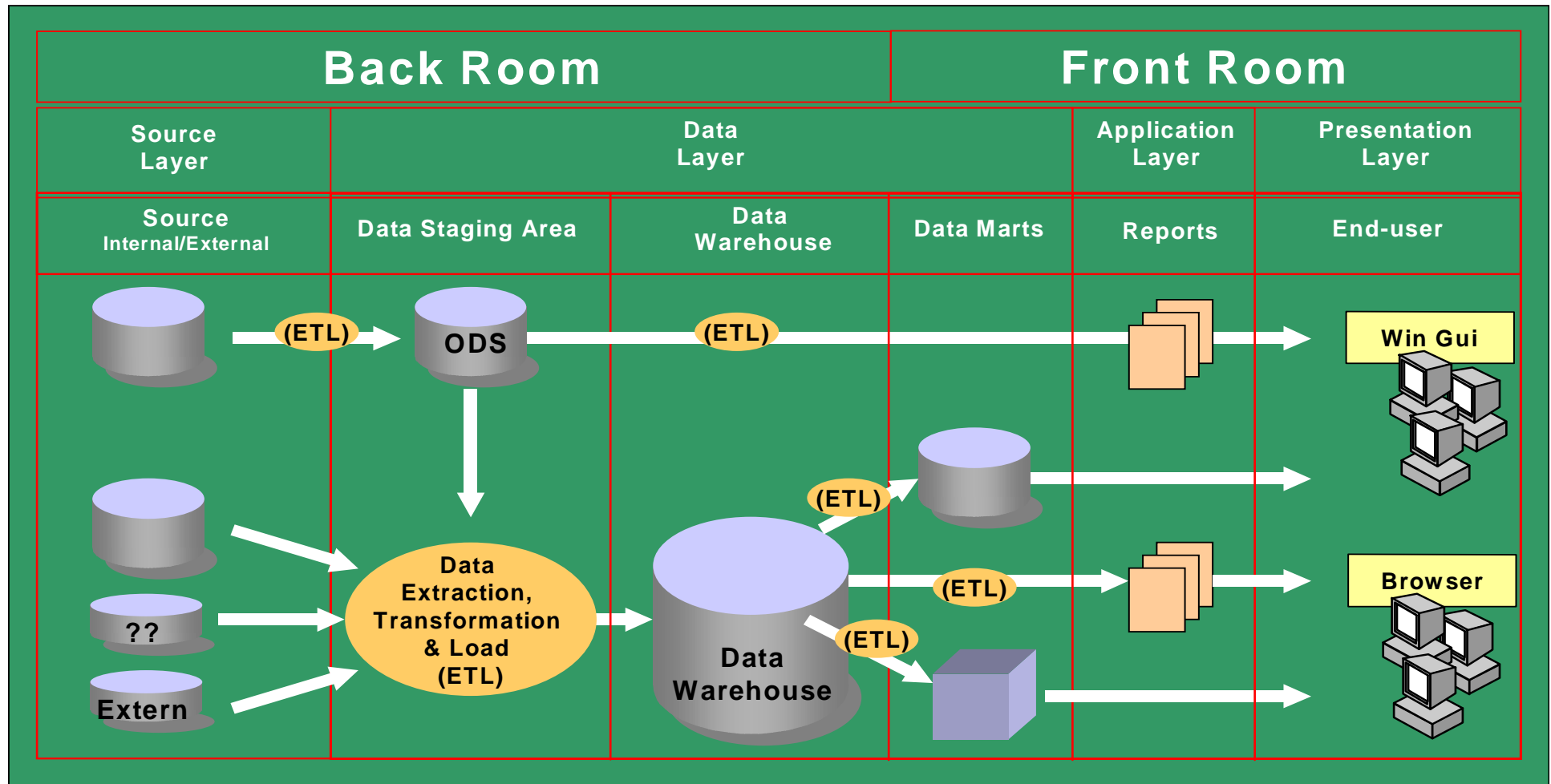


Architectuur – Systeemonderdelen





DWH - Architectuur



Agenda 2/3

- **Wat doet een DWH voor een organisatie?**
 - Welke architectuur volgt daaruit
- **Wat staat er in een Globaal Ontwerp aan DWH termen?**
 - Feiten, Dimensies, Data Marts, Sterren, ...
- **Hoe tellen we?**
 - Waar op letten?

FPA-tellingen per projectfase

(1) Indicatief – Projectvoorstel - Ordegrootte +/- 50%

- Input: Gegevensmodel

(2) Globaal – Globaal ontwerp

- Input: Logische gegevensverzamelingen en relaties
- Input: De systeemfuncties met hun ...
- Input: In- en uitgaande informatiestromen

(3) Gedetailleerd – Specificaties gereed

- Input: als globaal maar tot op niveau van elk betrokken “attribuut”.

Globaal ontwerp – Dimensies? Feiten?

Dimensies? Ordeningen!

- Geografie
- Afdelingen
- Productgroepen
- Processen
- Klantsegment
- Tijd

Dimensies? Samenvoegingen

- Serviceproduct
 - service + wijze van verstrekking + vestiging + vestigingstype + regio

Feiten: #calls, afhandelings-
tijd, #medew. per ... :

1. Uur, dag, week, maand, kwartaal, jaar, totaal
2. Afdeling, vestiging, regio, land, totaal
3. Servicelijn, type lijn
4. Skilllevel, skill, alles
5. E-mail of telefoon of ?
6. IVR of agent of ?

1 feit met 6 dimensies!

DWH <> Data Mart Customer Contact Center

Feiten DWH: Call

- Tijdstippen IVR-in en -uit
- IVR-menu (uit)
- Medewerker
- Tijdstip einde gesprek
- Normtijd

Dimensies DWH

- Tijd
- Medewerker
 - Organisatie
 - Service
 - Skill
- of IVR-menu
 - Service

Feiten Data Mart: Call

- # calls
- Totale gesprekstijd
- # binnen norm
- # medewerkers

Dimensies Data Mart

- Tijd
- Organisatie
- Service of Verkoop
- Skilllevel, skill, alles
- E-mail of telefoon of ?
- IVR, IVR/CCC of CCC !!

Data Mart <> Rapport Customer Contact Center

Feiten Data Mart: Call

- # calls
- Totale gesprekstijd
- # binnen norm
- # medewerkers actief

Dimensies Data Mart

- Tijd
- Organisatie
- Service of Verkoop
- Skilllevel, skill, alles
- E-mail of telefoon of ?
- IVR, IVR/CCC of CCC !!

Feiten Rapport: Call

- # calls
- Gemiddelde tijd
- % binnen norm
- % actief: # medewerkers actief / # medewerkers aanwezig

Rapporten

- Dag x team [teamleiders]
- Week x afdeling [CCC-mgt]
- Verkoop x team sales [acc.mgt]
- ...

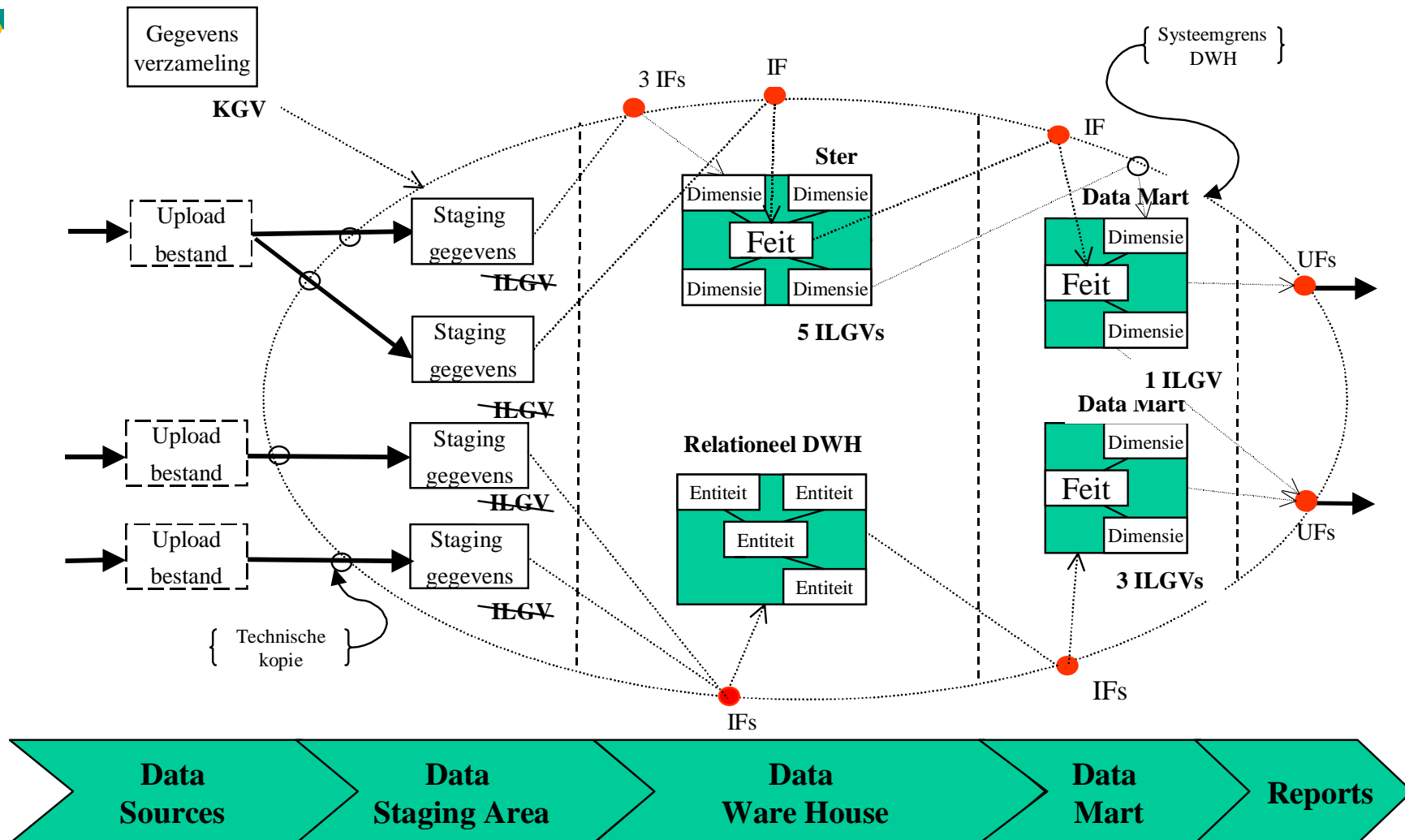
DM organisatie!!

- # medewerkers aanwezig

Agenda 3/3

- **Wat doet een DWH voor een organisatie?**
 - Welke architectuur volgt daaruit
- **Wat staat er in een Globaal Ontwerp aan DWH termen?**
 - Feiten, Dimensies, Data Marts, Sterren, ...
- **Hoe tellen we?**
 - Waar op letten?

Functies aan de rand



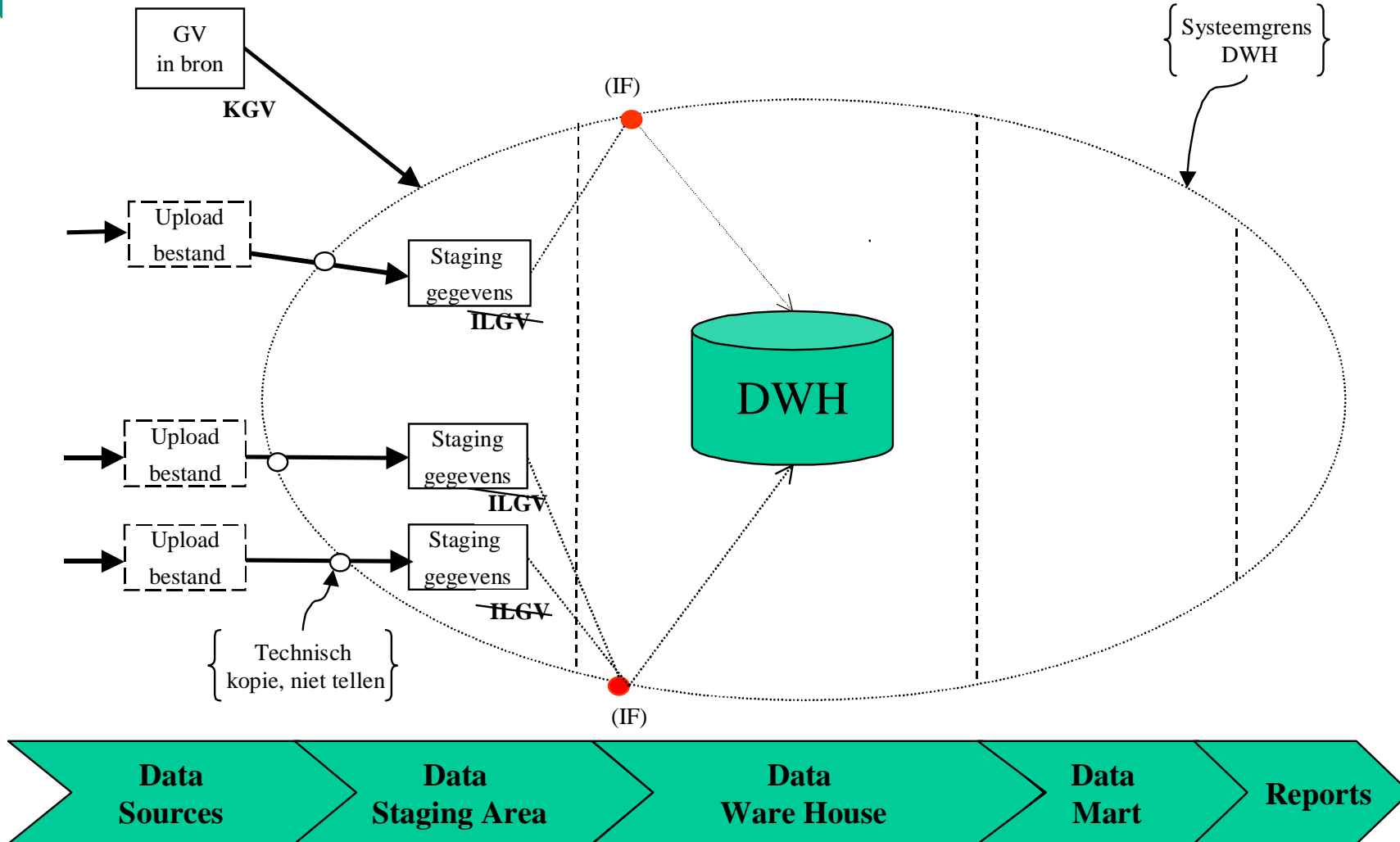
Technisch hulpmiddel → Niet tellen

- Vertaling broncode naar DWH-codes
- Bufferfunctie i.v.m. Verschillende frequenties van dataleveringen
- Toevoegen tijdvak levering / geldigheidsperiode
- Toevoegen metagegevens over proces
- Handhaven juiste volgorde verwerking
- Archiveren gegevens

Rapportages aan gebruikers? → Wel tellen

DWH – DSA

DSA: zero points



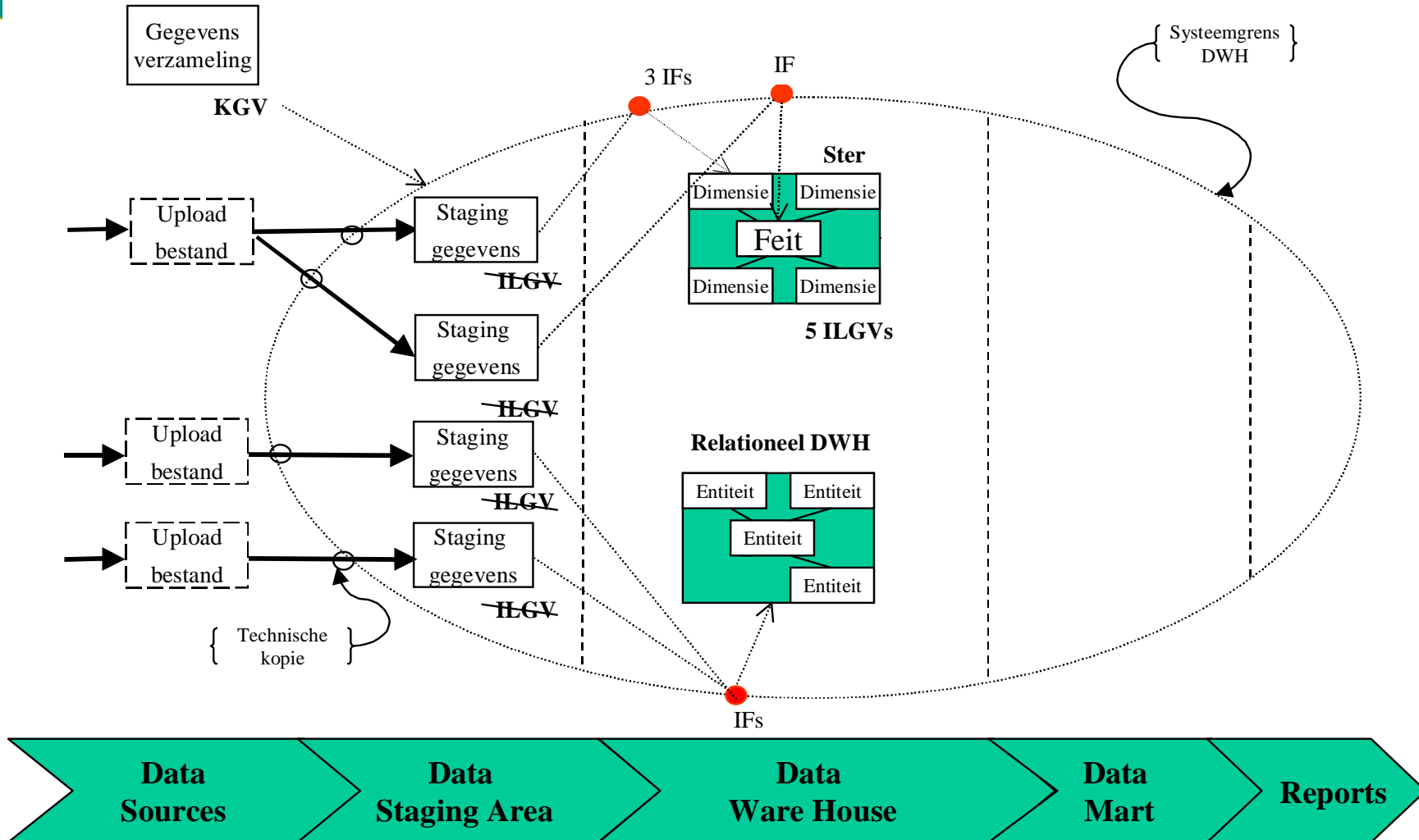
DWH – DWH

Dimensie:1 ILGV,1 IF/recordtype & Feit:1 ILGV,1 IF/bron

- “Vertaling van de brongegevens naar een corporate structuur / visie (SPOTT)”
- Zelfstandige ILGV's
 - Dimensies
Worden door gebruikers als één geheel gezien
→ 1 ILGV
 - Dimensielagen (-levels, -hierarchie)
Als de “lagen” van een dimensie anders worden gevuld is er sprake van meerdere functies
→ 1 IF per andere afhandeling (Nesma : recordtype)
 - Feiten
Vaak meerdere bronnen voor feiten
→ 1 ILGV en 1 IF per bron

DWH – DWH

Dimensie: 1 ILGV, 1 IF/recordtype & Feit: 1 ILGV, 1 IF/bron



- “Vertaling van de corporate structuur / visie (SPOTT) naar toepassing, bedrijfsafdeling of staffunctie”
→ Zelfstandige ILGV’s
- Datamarts
→ 1 ILGV
mits: anders dan aggregatie alleen en combinatie van feiten uit DWH.
 - Vulling DM
→ 1 IF
 - Dimensies
Aanname: Verwijzing c.q. Technische kopie van dimensies in DWH
Anders tellen als bij DWH

DWH – Rapportages

R:1 UF per rapportgroep

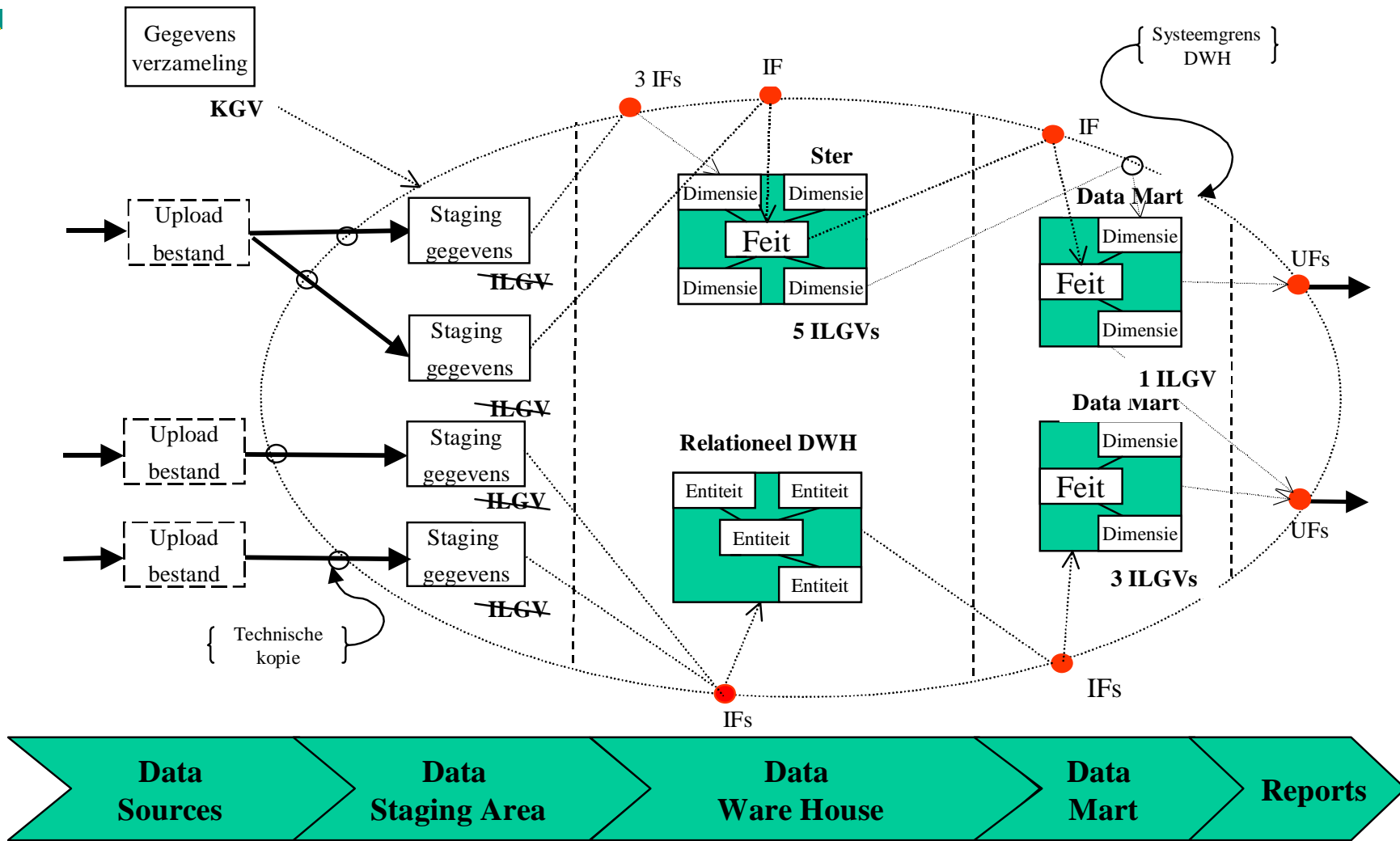
Vertaling van techniek naar functionaliteit: groepeer gelijkende rapporten (BO vs Cognos)
- zelfde inhoud en opmaak maar andere selectie of ander aggregatieniveau in dimensie => Zelfde UF

(Cognos: uren, naar invalshoeken tijd, organisatie en product vs.

BO: uren per dag per team, uren per week per afdeling, uren per maand per productlijn)

- **Punten voor rapportage apart houden: andere hulpmiddelen, ander aantal uren/FP.**

Samenvatting / Vragen



Sinds eind 2004

- **Jolijn Onvlee**
 - NESMA
- **Rob Eveleens**
 - Atos Origin DWH-expert
FP/FD-projecten
- **Theo Kersten**
 - Atos Origin, FPA, DWH KPN
- **Nico Mak**
 - Projectoffice AAB