



Fabio Laib

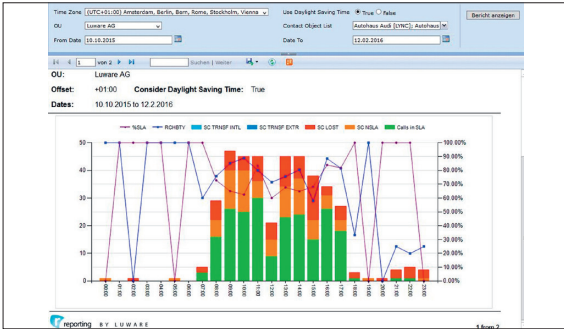


Sandro Muggli

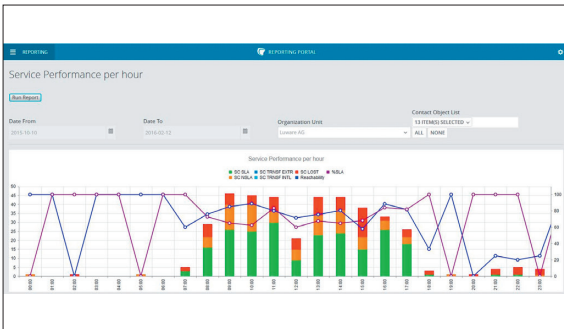
Diplomanden	Fabio Laib, Sandro Muggli
Examinator	Prof. Beat Stettler
Experte	David Grob, Bank Julius Bär
Themengebiet	Internet-Technologien und -Anwendungen
Projektpartner	Luware AG, Zürich, ZH

Analytics im Kundendienstumfeld

Web Reporting-Portal



Report im alten Reporting-Portal



Gleicher Report im neuen Reporting-Portal



Hochperformante Reports im neuen Reporting-Portal

Ausgangslage: Heute ist die Datensammlung allgegenwärtig. In nahezu allen Bereichen werden enorm viele Daten generiert und gespeichert. Aus dem reinen Vorhandensein dieser Daten resultiert allerdings noch kein Vorteil für eine Unternehmung. Um einen Nutzen daraus ziehen zu können, muss der Zugriff auf Daten schnell, flexibel, unkompliziert und jederzeit erfolgen können. Für diese Zwecke gibt es eine Vielzahl von Produkten, die sich auf diesen Bereich spezialisiert haben. Ein Beispiel dafür ist Elasticsearch. Die Luware AG hat sich auf die Entwicklung von Microsoft Skype for Business basierten Lösungen spezialisiert. Ihr Hauptprodukt ist ein multimodales Contact Center, das die Kontaktaufnahme über alle von Skype for Business möglichen Kanäle erlaubt. Das Reporting wird zurzeit über Microsoft SQL Reporting Services (SSRS) angeboten. Aufgrund der Entwicklungen im Markt und des Produktes muss in der Zukunft aber ein weitaus flexibles Reporting zur Verfügung stehen, das auch mit einer massiv grösseren Menge an Daten umgehen kann.

Vorgehen/Technologien: In einer ersten Phase soll eine Produktevaluation von Elasticsearch und einem anderen Open Source Produkt durchgeführt werden. Anschliessend wird eines dieser Produkte verwendet, um daraus einen Prototypen für das neue Web Reporting-Portal zu entwickeln. Das Reporting-Portal soll die Daten des Microsoft SQL Reporting-Schemas des Contactcenters verwenden und eine bekannte Menge an definierten Reports anbieten. Dabei können bereits vorhandene Drittanbieter-Libraries wie Kendo UI verwendet werden.

Ergebnis: Das Ergebnis dieser Arbeit ist ein neues Reporting-Portal im Status eines Prototypen. Diese neue Client-Server Webapplikation nutzt für die Datenhaltung Elasticsearch. Dabei werden die Daten des bestehenden Reporting-Schemas der Luware AG mittels Logstash importiert. Zur Erstellung der Reports kommt clientseitig Javascript (AngularJS) unter Verwendung von Kendo UI zum Einsatz. Das neue Reporting führt zu einer massiven Performanceverbesserung in der Anzeige, entspricht optisch neuesten Anforderungen der Luware AG, ist einfach erweiter- und skalierbar und ist auch zukünftig für grösste Datenmengen vorbereitet.