



# Better Lender 互動式展示



---

## 目錄

第 1 章 簡介 . . . . .	1	第 4 章 其他貸款申請 . . . . .	11
歡迎使用 Better Lender . . . . .	1	第 5 章 報告及分析 . . . . .	13
商業總覽 . . . . .	2	第 6 章 管理工具 . . . . .	15
第 2 章 商業警示 . . . . .	5		
第 3 章 新的貸款申請 . . . . .	7		



---

## 第 1 章 簡介

以 IBM® Business Process Manager 來開發商業監視解決方案有二項主要作業。首先，您需要使用 IBM Business Monitor Development Toolkit來開發 Monitor Model。Monitor Model 是您的監視程式，用來處理來自您要監視其效能之來源的即時事件。在 Monitor Model 中，您要對這些事件的原始資料指定效能資料計算方式的邏輯，然後將計算的資料持續保存在資料庫中。此 monitor model 會部署在您的 IBM Business Process Manager 伺服器中。第二，需要在 Business Space 中建立儀表板。儀表板是由一個以上的頁面組成，每個頁面是由一個以上的小組件所組成。儀表板的整個目的，是要能夠以對商業使用者有意義的方式來呈現 Monitor Model 所處理的資訊，讓他們能夠分析商業問題，並採取行動。

這是「入門」模組，其設計的主要目的，是要提供您具有 IBM Business Process Manager 小組件之 Business Space 儀表板的整體簡介。此外，還提供預先建置的儀表板，可用來取得上機體驗。此儀表板所使用的 monitor model（稱為 MortgageLendingBAMShowcase）已寫入並部署至 IBM Business Process Manager 伺服器。若要進一步瞭解開發 monitor model 的相關資訊，請參閱 *Developing monitor models*。同時，請繼續以下各節，以開始學習。

可列印的 PDF

---

### 歡迎使用 Better Lender

Better Lender 是一個虛構的抵押公司，它使用 IBM Business Process Manager 來追蹤及建立其業務績效報告。

Better Lender 互動式展示區是一系列的指導教學型活動，可協助您熟悉 Business Space 中監視小組件的部分功能。您將進入 Better Lender 空間中的每一個標籤頁，並完成幾項作業。您在一個頁面上瞭解到的資訊將用於您在下一頁上完成的作業。請以下列次序造訪頁面：

1. 商業總覽 - 利用關鍵績效指標 (KPI) 來彙總業務的狀態。
2. 商業警示 - 針對可能需要額外分析之某些業務狀況，顯示相關的狀況及警示通知。
3. 新貸款申請 - 提供資訊以協助您調查您在「商業警示」頁面上發現的問題。
4. 其他貸款申請 - 提供已通過程序中自動貸款設定階段之所有申請的詳細實例，這是進行中的調查所需的資訊。
5. 報告及分析 - 說明如何使用「KPI 歷程及預測」小組件，並教您如何配置及使用報告。
6. 管理工具 - 協助您執行 Better Lender 警示及 KPI 的維護作業。

這些頁面包含已配置為提供多個來源內容之 Web 應用程式 (小組件) 的組合。身為 Better Lender 銀行業專業人員，使用每個頁面上的小組件，可以從目前受監視的商業程序中取得重要資料 (績效度量)。

對公司而言，一個重要的關鍵績效指標 (KPI) 是該月的新貸款數。使用 Better Lender 空間中的小組件，您可以查看該月新貸款數何時低於預期 (目標) 數目。然後，您可以快速地調查原因，並在必要時採取行動，以嘗試讓該月的新貸款數達到目標。

## 取得說明

按一下空間頂端的「說明」鏈結，即可存取 Business Space 說明。若要檢視特定小組件的相關說明，請按一下小組件標題列上的下移鍵，並從小組件功能表選取「說明」。

## 個人化您的空間

若要將您的 Better Lender 空間個人化，可以從不同的佈景主題中選擇。每一個佈景主題都會決定空間中的頁面配色及外觀。若要變更佈景主題，請完成下列步驟：

1. 按一下**管理空間**。「空間管理程式」會列出您有存取權的空間。
2. 若為「Better Lender 空間」，請按一下**動作 > 編輯設定**。
3. 在**空間樣式**下，選取銀行業佈景主題，然後按一下**儲存**。
4. 回到「空間管理程式」時，按一下 **Better Lender 空間**鏈結，以開啓空間。

---

## 商業總覽

在這個業務狀態摘要中，將簡介「圖表」及「KPI」小組件。「圖表」小組件提供 Better Lender 當月的三個主要 KPI 即時值。「KPI」小組件會同時顯示當月迄今為止及元旦迄今金額，該金額對 Better Lender 營收底線而言很重要。

## 圖表小組件

圖表小組件可在儀表板上顯示任何影像，其可包括根據所選擇的 KPI 來顯示現行業務狀態的視覺化提示。您要做的第一件事，就是自訂小組件標題，讓它對 Better Lender 有意義。

若要檢視 SVG 圖表，系統預設的 Web 瀏覽器（一般是 Microsoft Internet Explorer）必須具有安裝為外掛程式的 SVG 檢視器。您可以嘗試使用 Microsoft Internet Explorer 開啓 SVG 檔案，來驗證是否具有 SVG 檢視器。如果圖表在瀏覽器中開啓，則表示您的系統已正確配置。否則，請從以下網址下載 Adobe SVG Viewer：<http://www.adobe.com/svg/>。

**重要：**在可以對小組件或對頁面本身進行任何變更之前，您必須按一下**編輯頁面**，然後您將看到顯示的小組件選用區。當完成任何變更時，您必須接著儲存頁面，並按一下**完成編輯**以繼續進行。

## 自訂小組件標題

所有小組件都有預設名稱，您可以對其進行自訂。若要變更小組件的標題，請完成下列步驟：

1. 按一下**編輯頁面**，讓頁面處於編輯模式。
2. 按一下小組件功能表圖示，然後選取**重新命名**。即會開啓「重新命名」視窗。
3. 將名稱變更為「圖表 - 當月的整體績效」，然後按一下**儲存**。

在此範例中，「圖表 - 當月迄今為止的績效概觀」小組件會提供當月 Better Lender 業務的狀態摘要，其中顯示下列 KPI 的值：

- 已完成貸款數
- 新貸款數
- 貸款失敗及異常狀況數

查看圖表，您會看到您的業務有二個問題。首先，您知道業務尚未達到該月的已完成貸款目標數。此時，這可能不是太嚴重的問題，因為您可能還是追得上。然而，您還是想防止任何可以提早發現的障礙。第二，出現失敗或異常狀況的總數太高，指出個別的貸款經辦人員可能有問題，進而影響客戶滿意度。

## KPI小組件

「KPI」小組件會以彩色的量規格式來顯示關鍵績效指標的目標及現行狀態。您又會想要自訂小組件標題，讓它對 Better Lender 有意義。

### 自訂小組件標題

若要變更小組件的標題，請完成下列步驟：

1. 按一下**編輯頁面**，讓頁面處於編輯模式。
2. 按一下小組件功能表圖示，然後選取**重新命名**。即會開啓「重新命名」視窗。
3. 將名稱變更為「KPI - 整體財務績效」，然後按**儲存**。

新命名的「KPI - 整體財務績效」小組件包含下列當月迄今為止及元旦迄今的資訊：

- 所有已完成貸款的金額總計
- 每個貸款申請的平均金額
- 所有貸款申請的金額總計


### 取得詳細資料

1. 若要查看說明或目標之類的詳細資料，請按一下量規。
2. 若要跳出視窗，請按一下關閉按鈕或按一下空白區。


### 變更關鍵績效指標的目標

您可以直接從小組件變更關鍵績效指標的目標。根據已完成貸款數目下限及現行經濟狀況，您決定降低「當月迄今為止的貸款申請金額總計」關鍵績效指標的目標。

若要變更目標，請完成下列步驟：

1. 若要從「KPI - 整體財務績效」小組件開啓「當月迄今為止的貸款申請金額總計」KPI 的內容，請按一下 **KPI 內容**圖示 ( )。
2. 從「KPI 內容」視窗中，按一下**範圍**標籤。
3. 在**目標**欄位中，將現有值取代為 6，然後按一下**確定**。當月的新目標現在為 \$6.0。

### 以不同格式檢視資訊

您可以各種圖形格式來檢視關鍵財務資料。若要查看可用的格式，請在「KPI - 整體財務績效」小組件中按一下每一個  按鈕。

**提示：**將游標移至圖形上方，可以查看其他資訊，如範圍、實際值及目標值。





---

## 第 2 章 商業警示

「商業警示」頁面提供 Better Lender 貸款申請程序的圖表、貸款申請失敗特定的警示通知清單，以及作用中貸款實例的清單。從此頁面，您可以識別程序圖中的問題、分析貸款失敗警示清單，以及將貸款失敗警示與作用中貸款實例相關聯。

### 圖表 - 貸款處理績效

「圖表 - 貸款處理績效」小組件會顯示 Better Lender 中貸款申請的高階程序流程。收到貸款申請後，該申請就會進入「自動貸款設定」子程序，所有必要的文件和費用都會在這裡處理。然後該貸款會同時進入「處理器驗證器」子程序和「核貸」子程序。該貸款完成這二個子程序之後，只會進入「關閉」子程序。該貸款會從「關閉」子程序進行「關閉後撥款」及「出貨」子程序。

依據貸款申請的平均處理時間，每個子程序都有某些必須符合的期望。當子程序未根據期望來執行時，就會變成紅色。圖表中的紅色程序框是指出問題所在的加強視覺化指標。在圖表上，請注意「核貸」，因為它超過預期的平均處理時間。在上一頁中，您已經瞭解並未達到已完成貸款的目標數量。之所以沒有達成目標，可能是因為「核貸」時的處理延遲。

### 警示 - 貸款申請失敗

從「警示」小組件，您可以檢視預先定義業務狀況的警示通知。Better Lender 的預先定義業務狀況範例，就是未符合費用遵循標準期望時。因此，當預估費用 (亦稱為銷售點或 POS 費用) 超過實際費用某個百分比以上時，就會產生警示通知。「警示 - 貸款申請失敗」小組件會列出根據預先定義貸款申請失敗準則所產生的警示通知。Better Lender 的目標之一，是要將這些貸款申請失敗的出現次數降到最低。然而，您已經在上一頁看到，這個月並未達成此目標。

**重要：**在可以對小組件或對頁面本身進行任何變更之前，您必須按一下**編輯頁面**，然後您將看到顯示的小組件選用區。當完成任何變更時，您必須接著儲存頁面，並按一下**完成編輯**以繼續進行。

### 讀取警示

尚未讀取具有紅字的警示。請完成下列動作：

1. 按一下清單中具有紅字的警示。即會開啓一個視窗，其中包含警示的詳細資料。
2. 按一下**關閉**以關閉視窗。警示顏色會變成黑色，指出已讀取該警示。

### 組織警示

若要組織警示清單，請完成下列任何動作：

- 若要指出您已看到警示，請按一下**標示為已讀取**。警示的顏色會變成黑色。
- 若要指出仍需注意警示，請選取警示旁邊的勾選框，然後按一下**標示為未讀取**。警示的顏色會由黑色變成紅色。
- 若要將此警示的副本傳送給另一個使用者，請選取警示旁邊的勾選框，然後按一下**轉遞警示**。

- 若要將警示從清單中移除，請選取警示旁邊的勾選框，然後按一下**移除**。


針對這項作業，請將警示傳送給另一個使用者，作法是選取警示旁邊的勾選框，按一下**轉遞警示**，再輸入使用者名稱 `admin`。然後按一下**確定**。

## 實例 - 作用中的貸款

在商業監視中，**實例**是 IBM Business Process Manager 所處理的特定資料結構。就 **Better Lender** 而言，特定貸款申請是一個實例。「實例 - 作用中的貸款」小組件會顯示作用中貸款的清單 (尚未完成的貸款)，以及特定的度量 (例如每一筆貸款的金額)。在這裡，透過將「實例 - 作用中貸款」小組件配置為與「警示 - 貸款申請失敗」小組件共用資訊，您將瞭解申請失敗的相關資訊。

### 檢視共用內容

從「警示 - 貸款申請失敗」小組件的警示清單中，您會看到與「費用遵循標準失敗」相關的大部分警示。若要瞭解原因，請完成下列步驟：

1. 尋找與費用遵循標準相關的警示，然後按一下「警示來源」直欄中的 。「實例 - 作用中的貸款」小組件會顯示導致該特定警示之貸款的相關資訊。
2. 捲動直欄，直到看到貸款經辦人員的姓名 (Robert Gump)，然後按一下**還原原始內容**。
3. 回到「警示 - 貸款申請失敗」小組件中的警示清單，並重複步驟 1。
4. 捲動到貸款經辦人員的姓名上，您將再次看到 **Robert Gump** 這個姓名。
5. 按一下**還原原始內容**。

您會發現大部分的「費用遵循標準失敗」都是由 **Robert Gump** 處理的貸款所造成。

---

## 第 3 章 新的貸款申請

檢閱警示之後，您有以下兩個主要關心的問題：「核貸」績效不良，以及費用遵循標準失敗。現在您要調查不良的核貸績效，並判定出現許多費用遵循標準警示的原因。

### KPI - 當月迄今為止的貸款異常狀況

使用「KPI - 當月迄今為止的貸款異常狀況」小組件，追蹤有多少錯誤是由新貸款所造成。目標是要減少錯誤數。從這裡您可以看到費用遵循標準錯誤 KPI 高於臨界值。這與您先前發現的貸款失敗及錯誤一致。

**重要：**在可以對小組件或對頁面本身進行任何變更之前，您必須按一下**編輯頁面**，然後您將看到顯示的小組件選用區。當完成任何變更時，您必須接著儲存頁面，並按一下**完成編輯**以繼續進行。


#### 檢視 KPI 範圍

KPI 量規或條欄會分段成一組範圍。範圍是以前開始及結束值來定義的，例如，從 1000 到 5000。KPI 值會落在其中一個 KPI 範圍內。在「KPI - 當月迄今為止的貸款異常狀況」小組件中，是以每一個 KPI 條欄中的不同顏色來描繪範圍。

1. 選取「當月迄今為止的費用遵循標準失敗 KPI」條欄，並將滑鼠指向最左邊的顏色。您會看到下列浮動說明：「非常好 0 - 2」。「非常好」是範圍的名稱，其中 0 是起始值，2 是結束值。
2. 繼續將滑鼠移到右邊。當您通過不同的顏色，就會顯示新的範圍定義。您會看到下列範圍：「非常好」、「良好」、「不良」、「非常差」。

#### 配置 KPI 歷程


現在您要為「當月迄今為止的費用遵循標準失敗」KPI 配置 KPI 歷程，以追蹤其值的行為，這樣您就會有一些歷程資料，以供之後分析。

1. 在「當月迄今為止的費用遵循標準失敗 KPI」列中，按一下「歷程及預測」圖示 ( )。
2. 從「KPI 歷程及預測」視窗中，選取**追蹤這個 KPI 的歷程資料** (若尚未啟用)。
3. 此外，您也想要回溯計算此 KPI 的歷程，使您可以包括任何過去的資料。針對時段選擇一個月，然後按一下**以這個資訊取代現有的歷程資料**。
4. 按一下**計算**，然後按一下**確定**。

#### 建立警示

您可以根據 KPI，從「KPI - 當月迄今為止的貸款異常狀況」小組件建立自己的警示。您的目標是要確保費用遵循標準失敗不會超過「良好」範圍。如果發生這種情形，您會想要立即獲得通知。

若要建立警示，請完成下列步驟：

1. 在「當月迄今為止的費用遵循標準失敗」列中，按一下**動作**直欄下的「警示管理程式」圖示 ()。
2. 從「警示管理程式」視窗中，按一下**新建警示**。
3. 輸入下列警示名稱：**費用遵循標準失敗惡化**。
4. 輸入下列說明：**當月迄今為止的費用遵循標準失敗已超過「良好」範圍**。
5. 在**條件**下，確保已在 **KPI 名稱**直欄中列出「當月迄今為止的費用遵循標準失敗」。
6. 在**條件**直欄中，按一下文字「按一下以選擇條件」，然後按下移鍵以顯示條件功能表。選取**超出範圍**。
7. 在**值**直欄中，按一下文字「按一下以選擇值」，然後按下移鍵以顯示值功能表。選取**良好**。
8. 在**計時**下完成下列值，這樣會選取自今天開始的每一天為條件，而且只會在套用該條件時，通知您一次。
  - **核對條件的頻率**：天數，1
  - **開始通知的時間**：選取現行日期，並選擇您的時區。
  - **通知頻率**：只在套用條件時，通知一次
9. 按一下**警示內容**標籤。您可以在這裡看到警示的內容，並可選擇性地輸入您自己的訊息。
10. 按一下**通知**標籤。您可以在這裡選擇通知的方法，以及新增收件者。針對通知方法，依預設會選取**儀表板**選項，這表示當套用條件時，您會在儀表板中收到警示。
11. 若要儲存警示，請按一下**確定**。會顯示一則訊息確認已順利建立警示。
12. 按一下**確定**。新的警示會顯示在「當月迄今為止的費用遵循標準失敗」KPI 的警示清單中。
13. 若要回到「KPI - 當月迄今為止的貸款異常狀況」小組件，請按一下**關閉**。

## 實例 - 新的抵押貸款

「實例 - 新的抵押貸款」小組件會顯示所有新貸款的清單。您先前發現貸款經辦人員 Robert Gump 的費用遵循標準失敗次數最多，因此您想要要依貸款經辦人員來排序此清單。

### 啓用直欄的排序功能

1. 按一下**編輯頁面**，讓頁面處於編輯模式。
2. 從「實例 - 新的抵押貸款」小組件中按一下小組件功能表圖示，然後選取**編輯設定**。
3. 按一下**排序**標籤。
4. 將**貸款經辦人員**測量從**可用的**清單移至**已選取**清單，然後按一下**確定**回到小組件。
5. 若要按升幕或降幕來排序貸款經辦人員清單，請將滑鼠指標放在**貸款經辦人員**直欄標頭上，然後按一下排序圖示。

在排序清單中，請注意屬於新員工 Robert Gump 的貸款似乎為大額貸款（也稱為高額貸款）。新員工要擁有 jumbo 貸款，這是不正常的程序。


接下來，您將深入調查 Robert Gump 的其中一筆高額貸款實例，以取得相關資訊。透過檢視其貸款的更多相關資訊，您可以確認他的費用遵循標準的確超過了預期的目標。

### 取得更多資訊

既然您知道 Robert Gump 的費用遵循標準失敗次數很高，而且他的資料夾中有數筆高額貸款，這對公司的新進貸款經辦人員來說很不尋常，您可以在「實例 - 新的抵押貸款」小組件中取得 Robert Gump 的高額貸款詳細資料。

若要深入調查以取得其他資訊，請完成下列步驟：

1. 對於您想要檢閱的貸款，請跳至**貸款設定詳細資料**直欄，並按一下**顯示子項實例圖**

示 ()。畫面上會顯示貸款實例的其他相關資訊。

2. 從小組件功能表中，選取**重新整理**以回到清單。

如果您在 Robert Gump 的資料夾中調查其他貸款，則會發現相同的費用遵循標準問題，從而可以判定有問題需要解決。您可以為此貸款經辦人員提供費用遵循標準訓練，以針對此問題採取行動。

3. 按一下**完成編輯**以儲存頁面，然後繼續進行下一個標籤。



---

## 第 4 章 其他貸款申請

「其他貸款申請」頁面提供過去三個月超出自動貸款設定子程序之所有作用中貸款申請的詳細實例。您也會新增資料過濾器，以將您的實例限制在您感興趣的項目上。您也會使用此頁面上的小組件來取得相關資訊，以協助您判斷接下來解決現行問題的步驟。

### 實例 - 處理中的貸款

「實例 - 處理中的貸款」小組件會顯示 Better Lender 貸款系統內的所有作用中貸款。其包含在當月開啓，尚未完成但已經過自動貸款設定的所有貸款。

**重要：**在可以對小組件或對頁面本身進行任何變更之前，您必須按一下**編輯頁面**，然後您將看到顯示的小組件選用區。當完成任何變更時，您必須接著儲存頁面，並按一下**完成編輯**以繼續進行。

### 過濾清單

另一種僅檢視特定實例的方式，是過濾實例資料清單。

若要過濾實例資料，請完成下列步驟：

1. 從「實例 - 處理中的貸款」小組件功能表，選取**編輯設定**。配置選項即會開啓。
2. 選取**過濾器**標籤。
3. 若要新增資料過濾器，請按一下**新增**。
4. 在**度量直欄**中，選取**貸款狀態**。
5. 在**運算子直欄**中，選取**等於**。
6. 在**值直欄**中，輸入「**處理器驗證器及核貸**」。
7. 按一下**套用**。即會重新整理實例值。
8. 按一下**確定**。

### 實例 - 已完成貸款的處理時間細目

現在，您已準備好進一步調查「處理器驗證器」及「核貸」子程序兩者的實際處理時間。「實例 - 已完成貸款的處理時間細目」小組件提供每一個子程序中，每筆已完成貸款的處理時間詳細資訊。藉由檢閱此資訊，您可以取得一些有益於分析現行問題的歷程資料點。

### 配置實例顯示畫面

在「實例 - 處理中的貸款」小組件中，您發現處於「處理器驗證器及核貸」狀態的大多數貸款，均為經辦人員 Gerald Mander 所有。您想要知道以前是不是也是這樣。然而，「實例 - 已完成貸款的處理時間細目」小組件沒有「貸款經辦人員」直欄。

若要新增直欄，請完成下列步驟：


1. 從「實例 - 已完成貸款的貸款處理時間細目」小組件功能表，選取**編輯設定**。配置選項即會在**顯示/隱藏**標籤中開啓。

2. 在**選取要顯示的直欄**下，將「貸款經辦人員」從**可用的**清單移到**已選取**清單。
3. 使用上移鍵或下移鍵，以定位在您要顯示直欄的位置。
4. 按一下**確定**。清單即會顯示其他直欄。

您的下一個目標是要瞭解 Gerald Mander 是否花最長的時間來完成「處理器驗證器」或「核貸」子程序。若是如此，如果您可以聯繫 Gerald Mander 的貸款驗證人員及保險經辦人員，就可以找出問題的原因。您想要將可能性縮小至特定的經辦人員。

#### 排序直欄內的資料

若要配置「實例 - 已完成貸款的處理時間細目」小組件，以便可根據任何直欄進行排序，請完成下列步驟：

1. 按一下**編輯頁面**，讓頁面處於編輯模式。
2. 從「實例 - 已完成貸款的處理時間細目」小組件功能表，選取**編輯設定**。
3. 按一下**排序**標籤。
4. 在**選取想要支援排序的直欄**下，按一下**選取所有測量**按鈕 () 來選擇所有測量。所有測量都會從**可用的**移至**已選取**。
5. 按一下**確定**儲存變更並回到小組件。
6. 將滑鼠指標移至每個直欄標頭以查看可用的排序與過濾選項。

此外，您也觀察到在這二個子程序之間，「核貸」狀態所花費的時間，一直都是比「處理器驗證器」狀態久。因為您想要和「核貸」經理進一步探討這件事，於是將資料匯出至逗點區隔值 (CSV) 檔案，以便該經理建立試算表。



---

## 第 5 章 報告及分析

您可以從「報告及分析」頁面來檢視 Better Lender 商業績效的相關報告，並匯出資訊，以建立 PDF 或試算表。您可以使用 Report Viewer 及「KPI 歷程及預測」小組件，以多種方式分析效能資料。

註：在此頁面執行任何作業之前，請先將您的瀏覽器配置為容許蹦現視窗。

### 報告檢視器 - 每月已完成貸款的金額總計

在「商業總覽」頁面上，您可以從「KPI - 整體財務績效」小組件看到，就年度的這個時間而言，元旦迄今的金額仍在預期內。您很關心當月迄今為止的金額。已完成貸款的年度金額是 Better Lender 最重要的績效指標；然而，重要的是，要達成每月的目標，才會有令人滿意的年終績效。「Report Viewer - 已完成貸款的金額總計」小組件提供該月份及該年度已完成貸款的金額總計相關資訊。

透過使用「Report Viewer - 已完成貸款的金額總計」小組件，您可以獲得對公司每個月績效的整體瞭解。

#### 變更圖表類型

「報告檢視器 - 每月已完成貸款的金額總計」小組件一開始會顯示長條圖樣式的圖表。若要將圖表類型變更為折線圖，請用滑鼠右鍵按一下長條圖，然後選取**變更顯示類型 > 折線圖**。

#### 檢視實際值

若要檢視每個月已完成貸款的實際金額，請將游標移至圖形的各資料點上。浮動說明會顯示實際的金額。

#### 列印報告

若要列印此報告的 Snapshot，請選取**動作 > 匯出至 > PDF**（或者選取您要的任何格式）。

### KPI 歷程及預測 - KPI 分析

「KPI 歷程及預測 - KPI 分析」小組件可讓您分析隨時間變化的 KPI 值，並預測未來值的趨勢。例如，假設目前「已完成貸款的金額總計」KPI 的績效狀況不好，而您想知道過去的績效狀況。小組件目前會顯示一年內此 KPI 的 KPI 歷程。您可以選擇圖形上方的其中一個固定間隔按鈕來修改時間範圍，或使用開始及結束時間選取器來指定特定的時間範圍。此外，您還可以變更想要顯示資料點的頻率，例如每小時或每日。您對自年初以來的每日 KPI 值特別感興趣。若要這麼做，請按一下 **YTD**，並務必為**顯示資料點**選擇**每日**。

當頁面處於編輯模式時，可修改小組件設定並選取預設情況下要顯示的 KPI、要使用的預測模型，以及要查看的歷程數。

使用「KPI 歷程及預測 - KPI 分析」小組件，您可以預測 KPI 值的趨勢。如果已配置 KPI 預測且資料可用，則預測值會在圖形中顯示成不連接的點。請注意，KPI 預測會每小時重新整理一次，因此在部署模型後，可能不會立即提供預測。

## Report Viewer - 貸款分析

「Report Viewer - 貸款分析」小組件有一個測量值及多個維度可供您用來進一步分析貸款。測量值是以原始資料為基礎的計算。測量值會指向度量 (例如貸款金額)，並指定總計函數 (例如平均值或總計)。測量值會將實例資訊提取為有用資訊，如平均貸款金額或貸款申請總數。

### 使用測量值來檢視個別績效

若要使用測量值來分析貸款經辦人員的個別績效，請完成下列步驟：

1. 在**測量值**欄位中，選取**貸款申請總數**。依預設，將會顯示所有貸款經辦人員的累加貸款申請計數。
2. 若要查看這些貸款申請在貸款經辦人員之間分佈的情形，請用滑鼠右鍵按一下方格中的**貸款經辦人員 (全部)**，然後選取**往下探查**。您可以查看 Gerald Mander、Joan Smith 和 Robert Gump 之間的分佈情形。

### 往下探查至借貸程序狀態

若要根據其他維度來進一步分析，請完成下列步驟。在這裡，「貸款經辦人員」是一個維度。另一個維度是「借貸程序狀態」。

1. 透過往下探查的方式，即可顯示貸款申請在貸款經辦人員之間的分佈情形。
2. 用滑鼠右鍵按一下方格中的**貸款經辦人員 (全部)**，然後選取**往下探查**。

根據每筆貸款的狀態，您會看到每個經辦人員的貸款分佈情形。Gerald Mander 擁有最多「處理器驗證器」及「核貸」狀態的申請。

您可以選擇其他測量值來執行相似類型的分析，方法是選取**動作 > 編輯報告**，接著在報告的編輯器視窗中，可以藉由從右邊畫面的測量樹狀結構將測量值拖曳到長條圖及方格，來變更長條圖與方格的預設測量值

---

## 第 6 章 管理工具

在「管理工具」頁面中，您可以使用「警示管理程式」及「KPI 管理程式」小組件來執行 Better Lender 警示及 KPI 的維護作業。

### 警示管理程式小組件

「警示管理程式」小組件可以用來訂閱或取消訂閱警示通知，以及將警示傳送至電子郵件收件匣、呼叫器或行動電話。

**重要：**在可以對小組件或對頁面本身進行任何變更之前，您必須按一下**編輯頁面**，然後您將看到顯示的小組件選用區。當完成任何變更時，您必須接著儲存頁面，並按一下**完成編輯**以繼續進行。

#### 變更警示訂閱選項

您很關心費用遵循標準，且希望在未達到費用遵循標準期望時，能夠盡快通知您。當您不在辦公室時，可能無法在 Better Lender 空間中存取儀表板（例如「商業警示」頁面），因此除了從儀表板外，您還希望能夠透過電子郵件和電話來接收警示。若要配置您的警示訂閱選項，請完成下列步驟：

針對「費用遵循標準警示」，選取**儀表板警示**、**行動電話**及**電子郵件**的勾選框，然後按一下**儲存**。

### KPI 管理程式小組件

使用「KPI 管理程式」小組件，可以定義、複製及修改 KPI；檢視 KPI 內容；檢視及建立 KPI 警示；以及配置收集歷程及預測資料的設定。

#### 檢視特定模型的 KPI 清單

您已經知道 Better Lender 的當月迄今為止及元旦迄今的部分 KPI，然而，您想要查看還有哪些其他 KPI 存在。請完成下列步驟：

1. 在**模型**欄位中，選取 Better Lender BAM 展示區。
2. 若要查看為此模型定義的所有 KPI，請在**版本**欄位中選取**全部**。即會顯示 KPI 清單。

#### 變更範圍的顏色

1. 選取**元旦迄今已完成貸款數** KPI，然後按一下**動作 > 內容**。即會開啓「KPI 內容」視窗。
2. 選取**範圍**標籤。
3. 針對「非常低」的範圍，按一下**顏色**範例以查看調色盤，選擇黃色，然後按一下**確定**。
4. 按一下**套用**，然後選取**預覽**標籤，以檢視量規在小組件顯示畫面中的外觀。
5. 按一下**確定**，以關閉「KPI 內容」視窗。

#### 建立預測模型

1. 仍然使用 Better Lender BAM 展示區模型，來選取當月迄今為止的貸款申請平均金額（千） KPI，然後按一下**動作 > 歷程及預測**。
2. 在 **KPI 歷程**下，選取**追蹤這個 KPI 的歷程資料**，然後按一下**套用**。
3. 選取**啟用根據這個 KPI 歷程資料的 KPI 預測**，然後按一下**新建模型**。即會開啓「預測模型定義」視窗。
4. 輸入預測模型的資訊：
  - a. 在**模型名稱欄位**中，輸入當月迄今為止的貸款申請預測平均金額
  - b. 在**預測資料點**下，選取**一天一次**。
  - c. 對於**預測期間**，輸入 180，然後按一下**確定**，以儲存預測模型。新的模型名稱即會顯示在模型清單中。
  - d. 按一下**確定**，以回到 KPI 管理程式。

若要檢視預測圖表，請跳至「KPI 歷程及預測」。

**註：**在啓用**啟用根據這個 KPI 歷程資料的 KPI 預測**選項前建立預測模型時，由於資料是以小時為基準而上傳至 IBM Business Process Manager 伺服器，因此您最多需要 1 小時才能從小組件看到這些資料。