Mark A. Michel

Mark Michel leitet bei der msg im Geschäftsbereich business intelligence das business consulting mit Schwerpunkt Visualisierung und Analytics. Mit über 100 Mitarbeitern liefert msg business intelligence BI Lösungen in ausgewählten Branchen.

Profil

Mark Michel hat sein Studium der Wirtschaftsingenieurwissenschaften an der TU Berlin als Dipl. Ing. abgeschlossen. Er ist seit 1993 in der Beratung tätig und verfügt über ein umfangreiches Fachwissen im Bereich Business Intelligence.

Nachdem er bei debis Systemhaus eine Abteilung im SAP Technologiestack aufgebaut hatte, war er über 10 Jahre bei der cronos Unternehmensberatung in der Energiewirtschaft tätig, zuletzt 5 Jahre als Geschäftsführer der cronos imc GmbH.

In der msg Gruppe verantwortet er im Geschäftsbereich Business Intelligence das Consulting und berät Kunden mit Schwerpunkten Data Driven Business und Visualisierung von Informationen.

Arbeitsprobe 1: Rückstandsentwicklung Customer Service (Versicherung)

Zur Steuerung des Kundenservice werden rollierend die letzten acht Wochen bezüglich Eingang und Abarbeitung von Geschäftsvorfällen betrachtet. Im unteren Teil wird der Eingang dargestellt, um wie bei der Bearbeitung saisonale Effekte zu visualisieren. Da die Erledigung der Vorfälle z.B. wegen ausstehenden Unterlagen selten taggleich erfolgen kann, ist die Fälligkeit sowie der Abarbeitungsgrad nach Alter für die Analyse und Darstellung relevant.

Arbeitsprobe 2a: Teamvergleich "Golf"

Im Golfsport treten Mannschaften eines Vereins im Ligasystem gegen andere Vereine an. Die Auswertung "Teamvergleich" erlaubt es, die Leistung auch untereinander zu vergleichen. Dabei werden die absoluten Schlagzahlen ("brutto") berücksichtigt, sowie die im Golfsport verwendeten Handicaps zur Relativierung der Spielstärke ("netto"). Das Diagramm stellt die Mannschaften zudem im Vorjahresvergleich sowie in Relation zum Vereinsdurchschnitt dar.

Arbeitsprobe 2b: aktuelle Ergebnisse "Golf"

Die Tagesergebnisse der Mannschaften des Golfclubs werden in einer grafischen Tabelle visualisiert. Neben Datum und Golfanlage wird das erzielte Ergebnis ("brutto Schlagzahl über Course-Rating") sowie die erzielten Netto-Punkte dargestellt. Die Balkengrafiken stellen die Bandbreite der Einzelergebnisse in der Wertung sowie des Streichergebnisses dar und schaffen eine weitere Detaillierung. Die Qualität der Mannschaftsleistung wird durch das Netto-Ergebnis aller Spieler (auch "Streicher") beschrieben - je mehr Punkte, desto besser!

Anhang: Aushang im Golfclub (Arbeitsproben 2)

ENGLISH VERSION

Mark A. Michel

Mark Michel is head of business consulting at msg systems in the business intelligence division focusing on reporting and analytics. With more than 100 employees msg business intelligence provides full-cycle BI solutions with various technologies in selected industries.

about

Mark Michel graduated in industrial engineering from the Technical University of Berlin. For over 20 years he has worked as a consultant with a focus on business intelligence.

After developing a business unit focusing on SAP BI technology at debis (Daimler Services), he worked in the utility segment of cronos for over 10 years, thereof 5 as managing director of cronos imc. At msg Mark is head of business consulting in the business intelligence division. With his team, he successfully implements projects focusing on reporting, analytics and data driven business.

Work sample #1: Backlog development customer service (insurance)

To manage its workforce, an insurance company tracks the workload through a rolling eight week analysis. The lower part of the chart shows newly created and successfully finished items, in order to expose seasonal variance. Since some items cannot be finished (e.g. because of missing documents) the status and due-date is important for classification and analysis.

Work sample #2a: Team-analysis "Golf"

In Germany golf clubs nominate different teams, which compete with other clubs in a league system. The analysis enables comparison of the teams against each other in absolute numbers (stroke-play) and regarding the individual handicaps (net-scores). The diagram further compares the previous year and the overall team average.

Work sample #2b: Current results

In the German golf competition, the teams play different courses. The official team-result is calculated from individual scores (strokes above course rating), which are shown as data points in the bar chart. To compare teams with different numbers of players, the average score is used. To compare the quality of a team result, the individual handicaps have to be taken into account. The last column shows how good a team performed against the average.

Attachment: posting in the golf club (work samples 2)