



## Η Ψηφιακή Εμπειρία των πελατών, ποιοτικός δείκτης του Brand κάθε τράπεζας.

Οι τεχνολογικές εξελίξεις τρέχουν και αλληιάζουν το καταναλωτικό περιβάλλον μέρα με τη μέρα. Αυτό που άλλοτε μπορεί να ήταν δείκτης για την αξιοπιστία και την ποιότητα μιας τράπεζας ως οργανισμού, σήμερα, μέσα από το συστημικό περιβάλλον και τον ψηφιακό μετασχηματισμό, έχει μεταβληθεί στην ψηφιακή εμπειρία του χρήστη.

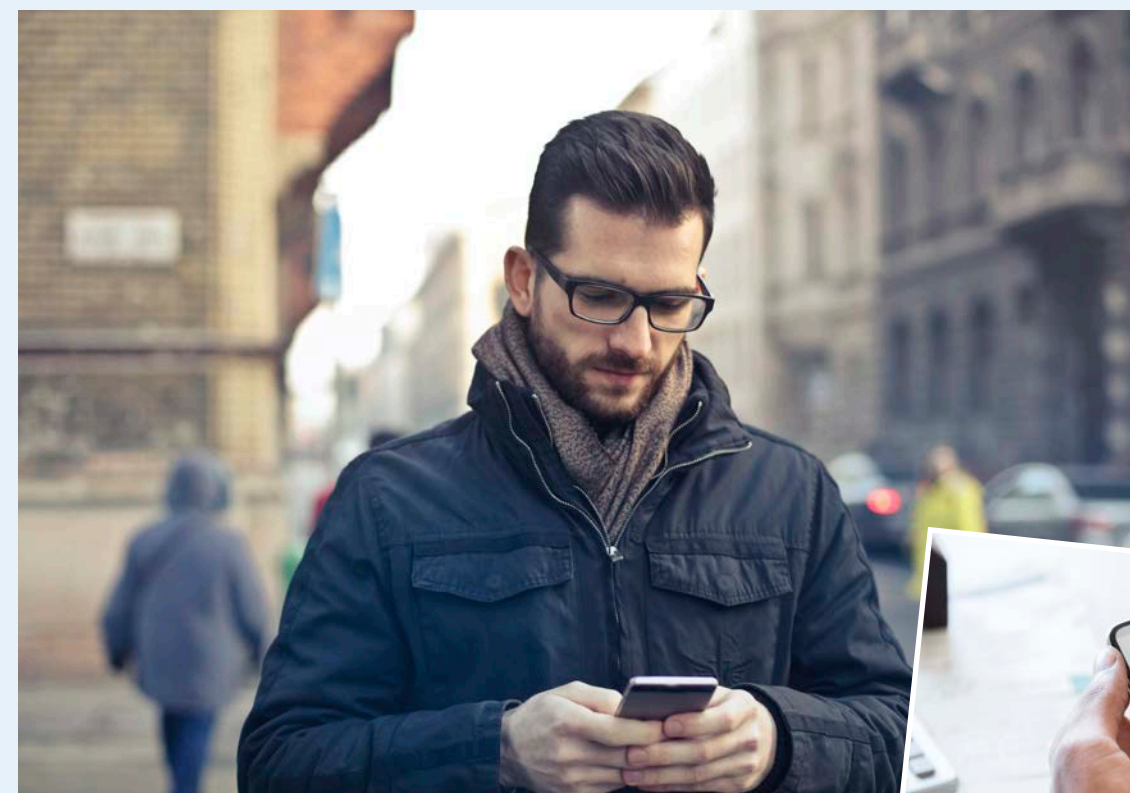
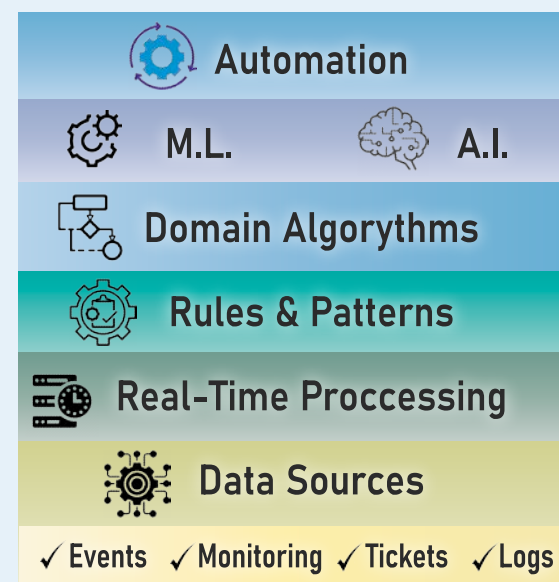
Του Κώστα Νούκα, Director, IT Operations Management

**Η** ποιότητα των ψηφιακών αλληλεπιδράσεων καθορίζει την φήμη ενός οργανισμού, το μερίδιο στην αγορά και φυσικά τα κέρδη. Παρά την τεράστια πολυπλοκότητα των σημερινών συστημάτων, οι τελικοί χρήστες περιμένουν άψογη εμπειρία από την χρήση των εφαρμογών, ανεξάρτητα από το πώς, πότε ή πού θα έχουν πρόσβαση σε αυτές. Ζούμε στην εποχή της ταχείας υιοθέτησης, αλλά και ταυτόχρονα της ταχείας απόρριψης, έχοντας ελάχιστα δευτερόλεπτα να εντυπωσιάσουμε τους χρήστες. Αυτό σημαίνει ότι το ζητούμενο για την απόδοση των εφαρμογών στην ψηφιακή εποχή δεν είναι μόνο ζήτημα Πληροφορικής, αλλά αποτελεί κύριο θέμα ικανοποίησης και διατήρησης των πελατών.

Η αυξημένη εξάρτηση από τις εφαρμογές δημιουργεί ανάγκες για εγγυημένη διαθεσιμότητα και απόδοση των εφαρμογών στα τμήματα της Πληροφορικής των τραπεζών, που καλούνται να διαχειριστούν της εμπειρία των χρηστών μέσα από σύνθετα περιβάλλοντα (physical, virtual, web, mobile, wearables, cloud, containers, mainframe). Η ικανότητα για αναγνώριση, διάγνωση, πρόβλεψη και επίλυση των προβλημάτων μέσα στον σύνθετο περιβάλλον των εφαρμογών με τις συνεχείς και δυναμικές αλλαγές αποτελεί πρόκληση, αλλά και επτακτική ανάγκη για την επιχειρησιακή λειτουργία του οργανισμού.

Πολλές από τις λύσεις παρακολούθησης εστιάζουν μόνο στην απόδοση των εφαρμογών και δεν προσφέρουν σημαντικές πληροφορίες σχετικά με την εμπειρία του χρήστη. Η παρακολούθηση των

εφαρμογών πρέπει να συνδυάζει την απόδοση αυτών με την συμπεριφορά και την χρήση τους μέσα από τα διαφορετικά κανάλια (web ή mobile). Επίσης, μέσα από ανάλυση των δεδομένων πρέπει να εντοπίζονται παρενέργειες ή και να προβλέπονται συμπεριφορές ώστε να προλαμβάνονται καταστάσεις πριν δημιουργηθεί κάποιο πρόβλημα. Οι έξυπνες λύσεις παρακολούθησης (AIOps) αξιοποιούν την πληθώρα των δεδομένων που υπάρχουν διαθέσιμα στα πληροφοριακά συστήματα και εφαρμόζοντας τεχνικές εκμάθησης (Machine Learning) και τεχνητής νοημοσύνης (Artificial Intelligence) παρέχουν ένα υψηλό επίπεδο ορατότητας



απαραίτητο για τη σωστή και αδιάλειπτη λειτουργία των εφαρμογών της Τράπεζας.

Τα αποτελέσματα των ερευνών αναγνωρίζουν την σημασία της εμπειρίας του χρήστη στα αποτελέσματα της επιχείρησης. Σχεδόν το σύνολο των εταιρειών περιμένουν οφέλη μέσα από την βελτίωση της εμπειρίας του χρήστη και αναγνωρίζουν ότι προσελκύει και διατηρεί πελάτες και αυξάνει τα κέρδη του οργανισμού. Μάλιστα, σε ποσοστό 74%, οι περισσότερες εταιρείες παγκοσμίως έχουν ξεκινήσει να χρησιμοποιούν την τεχνητή νοημοσύνη για να βελτιώσουν την εμπειρία του τελικού χρήστη. Ωστόσο, ένα 95% των εταιρειών δηλώνουν ότι αντιμετωπίζουν προβλήματα στη συλλογή των δεδομένων, ενώ 53% αναφέρουν ότι τα διαθέσιμα εργαλεία δεν προσφέρουν τις μετρήσεις που απαιτούνται.

Ένας οργανισμός που ενδιαφέρεται για το επίπεδο εμπειρίας του τελικού χρήστη, πρέπει να μπορεί να συνδυάσει την χρήση των εφαρμογών με τα δεδομένα της υποδομής και του δικτύου. Ωστόσο, τα δεδομένα που παράγονται σε καθημερινή βάση είναι τεράστια σε όγκο, ειδικά σε ένα τραπεζικό περιβάλλον με εκατομμύρια συναλλαγές να πραγματοποιούνται καθημερινά. Χρειάζονται εργαλεία που να είναι σε θέση να ξεχωρίσουν μέσα από τον θόρυβο των δεδομένων τη σημαντική πληροφορία και αυτό μπορεί να επιτευχθεί μόνο με την χρήση AIOps εργα-

λείων. Οι λύσεις AIOps είναι στην ουσία η εφαρμογή αλγορίθμων εκμάθησης και Data Science σε πραγματικά δεδομένα που συλλέγονται από τα συστήματα παρακολούθησης, με σκοπό την αυτοματοποίηση στην επίλυση των προβλημάτων που θα βοηθήσουν τις ομάδες της Πληροφορικής να παρέχουν την καλύτερη λειτουργία των εφαρμογών και κατ' επέκταση την βέλτιστη εμπειρία στον χρήστη.

Η SYNTAX Πληροφορική με εξειδικευμένες υπηρεσίες στον τομέα του ITOM και AIOps και με τις τεχνολογίες των κορυφαίων Software Vendors που συνεργάζεται, προσφέρει τη δυνατότητα σε μεγάλους οργανισμούς να αναπτύξουν την AIOps πλατφόρμα που θα εξασφαλίσει τη βελτίωση της εμπειρίας των χρηστών, καθιστώντας την σε ορόσημο για την επιχειρηματική εξέλιξη του οργανισμού.



Λ. Μεσογείων 216  
Χοιραγός 15561  
T: (+30) 210 65 43100  
W: www.syntaxitgroup.com  
Greece | Kuwait | Qatar