



3 Δευτερόλεπτα Για ένα ταξίδι 5 αστέρων στον κόσμο

Οι σημερινοί χρήστες φορητών συσκευών και διαδικτυακών εφαρμογών απαιτούν διαισθητικές γρήγορες και χωρίς σφάλματα εφαρμογές. Η πλειοψηφία των χρηστών δίνει σε μια εφαρμογή περίπου μόνο τρία δευτερόλεπτα, πριν αποφασίσει αν θα την υιοθετήσει ή απορρίψει

Με την οπτική του Νίκου Αυξεντιάδη, Προέδρου της SYNTAX

Στην εποχή της ταχείας υιοθέτησης ή απόρριψης των εφαρμογών από τους χρήστες δεν υπάρχει δεύτερη ευκαιρία απόκτησης της εμπειρίας του τελικού χρήστη. Η απόκτηση γνώσεων σχετικά με τη συμπεριφορά τους είναι το κλειδί για την επίτευξη της καλύτερης εμπειρίας των πελατών και της επιβεβαίωσης ότι η εφαρμογή ανταποκρίνεται στις προσδοκίες τους, αλλά και υπηρετεί την εταιρική σκοπιμότητα.

Όμως τι καθιστά θετική την εμπειρία του χρήστη? Ένας **διαισθητικός σχεδιασμός, κώδικας χωρίς λάθη ή η άψογη απόδοση**; Ασφαλώς και τα τρία.

Η δυνατότητα παρακολούθησης του 'ταξιδιού' των πελατών και ο προσδιορισμός του τρόπου, χρόνου και τόπου που χρησιμοποιούν την εφαρμογή, σας βοηθούν να τους κατανοήσετε καλύτερα και να τους παρέχετε μια εμπειρία πέντε αστέρων σε εφαρμογές διαδικτύου, κινητών και φορητών.

Όμως, δεδομένης της ανάγκης συντήρησης και βελτιστοποίησης του διαρκώς αυξανόμενου αριθμού ψηφιακών εφαρμογών και καναλιών, η πληροφόρηση για την εμπειρία του χρήστη γίνεται όλο και πιο δύσκολη.

Για να μπορέσουμε να προσδιορίσουμε γρήγορα εάν ένα πρόβλημα σε μια εφαρμογή βρίσκεται στο σχεδιασμό, τον κώδικα ή την υποδομή, έτσι ώστε να είναι δυνατή η ταξινόμηση και η επίλυση του προβλήματος προτού επηρεάσει την εμπειρία των πελατών μας, χρειάζεται συνδυασμένη πληροφόρηση της **Operational Performance (Inside-Out View)** με **User Behavior & Experience (Outside-In View)**.

Η SYNTAX έχοντας αποκτήσει την απαιτούμενη γνώση και εμπειρία από την υλοποίηση μεγάλων έργων ελέγχου της αποδοτικότητας εφαρμογών (APM) στην Ελλάδα και στο εξωτερικό σας προσφέρει τώρα την ολοκληρωμένη λύση **CA App Experience Analytics**.

Η προτεινόμενη λύση συνδυάζει μοναδικά τη συμπεριφορά των χρηστών με την επιχειρησιακή απόδοση παρέχοντας διαισθητικές αναφορές και σας αποκαλύπτει μια βαθύτερη κατανόηση της συνολικής ψηφιακής εμπειρίας των πελατών.

Αποκτείστε πληροφορίες για τις μετρήσεις χρήσης, την αφοσίωση και τη δραστηριότητα των χρηστών σε συνδυασμό με τον κώδικα, τα αρχεία καταγραφής της δραστηριότητας και τα πραγματικά δεδομένα του χρήστη και βελτιστοποιείστε την απόδοση των εφαρμογών, χρησιμοποιώντας ουσιαστικές

Operational Performance Inside-Out View



User Behavior & Experience Outside-In View



πληροφορίες για την ανάλυση, το σχεδιασμό και την ανάπτυξη των εφαρμογών του διαδικτύου, και των φορητών συσκευών.

Με την υλοποίηση του συστήματος CA App Experience Analytics, μας παρέχεται η δυνατότητα να βελτιώνουμε διαρκώς την εμπειρία των χρηστών από τις εφαρμογές και να αποκτούμε πραγματική γνώση του χρήστη, έτσι ώστε να κατανοούμε γρήγορα και με ασφάλεια την απόδοση, τα σφάλματα, το συνήθη τρόπο χρήσης και το λόγο σφαλμάτων των εφαρμογών μας.

Αναλύστε και προσδιορίστε τις βασικές αιτίες για τα προβλήματα απόδοσης ή και πτώσης των εφαρμογών στο διαδίκτυο και στα κινητά συσκευάζοντας την εμπειρία των τελικών χρηστών με τη λειτουργία των συστημάτων που υποστηρίζονται από το back-end, συμπεριλαμβανομένου του mainframe και του cloud.

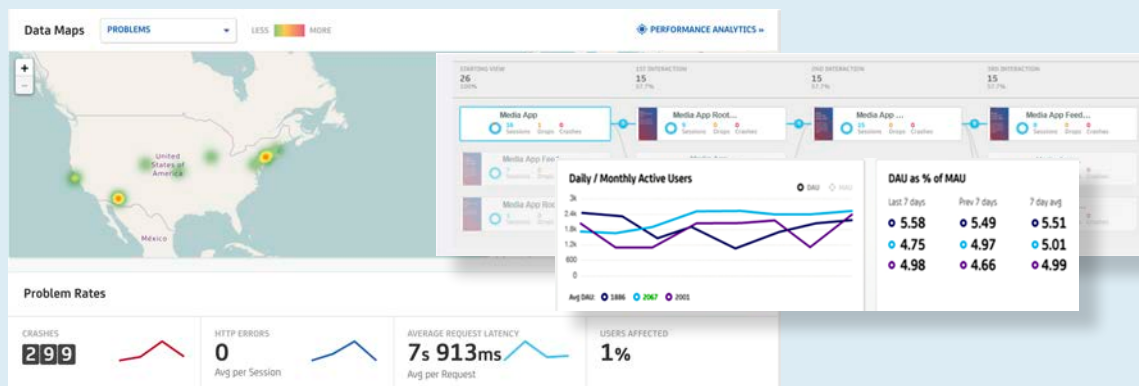
Μπορείτε να επεξεργαστείτε αναλυτικά στοιχεία

εξασφάλιση του βέλτιστου ROI.

Σίγουρα οι εφαρμογές αναδιαμορφώνουν τον τρόπο με τον οποίο η επιχείρηση συνδέεται με τους εργαζόμενους, τους συνεργάτες της και τους πιο σημαντικούς πελάτες της. Οι εφαρμογές για κινητά είναι πλέον ο πρωταρχικός τρόπος που οι προοπτικές και οι πελάτες βιώνουν την επωνυμία σας, οπότε είναι επιτακτική ανάγκη να λειτουργούν άψογα.

Με την εξελιγμένη γραφική οπτικοποίηση της επίδοσης των εφαρμογών μέσω ευέλικτων και δυναμικών οθονών ελέγχου, καθ' όλη τη διάρκεια του κύκλου ζωής των, μπορείτε να βελτιώνετε συνεχώς την ποιότητα, το σχεδιασμό, τις επιδόσεις και την πραγματική εμπειρία των χρηστών.

Με την αξιοποίηση τεχνικών DevOps και σε συνδυασμό με τη δυνατότητα πραγματικής εικόνας της απόδοσης των εφαρμογών για κινητά και internet μπορείτε να βελτιστοποιήσετε την αποτελεσματικότητα των εφαρμογών και να



διάφορων διαστάσεων, όπως δίκτυα, φορητά μέσα, λειτουργικά, τύπους συσκευής, γεωγραφικό εντοπισμό ή ακόμη και εξατομικευμένων διαστάσεων, όπως οι κατηγορίες πελατών σε Silver-Gold-Platinum κλπ. Και επιπλέον μπορείτε να προβάλετε σε video μια αναπαραγωγή πραγματικών περιόδων σύνδεσης και τις χειρονομίες των χρηστών με τις οθόνες εφαρμογών.

Προσδιορίστε τις δημοφιλείς οθόνες εφαρμογών και τα δεδομένα χρήσης και χρησιμοποιήστε χάρτες θερμότητας για να δείτε την απόδοση και τα προβλήματα για να λαμβάνετε ειδοποιήσεις σε πραγματικό χρόνο σχετικά με τις παραβιάσεις ορίων που επηρεάζουν τα SLAs, την εμπειρία χρήστη ή τα έσοδα.

Χρησιμοποιώντας αυτές τις πληροφορίες για τη βελτιστοποίηση του ταξιδιού του χρήστη, μπορείτε να διατηρήσετε και να προσελκύσετε νέους πελάτες, να αυξήσετε τα έσοδα, να επιτύχετε ταχύτερους χρόνους επίλυσης και να επιταχύνετε την υιοθέτηση καινοτομιών με αποτέλεσμα την ενίσχυση της παραγωγικότητας σας και την

βοηθήσετε τους πελάτες σας να αποκτήσουν την εμπειρία που περιμένουν.

Τέλος το σύστημα CA App Experience Analytics καλύπτει και το φλέγον θέμα της προστασίας των προσωπικών δεδομένων παρέχοντας από άκρο σε άκρο κρυπτογράφηση των δεδομένων, έτσι ώστε να είστε βέβαιοι ότι τα δεδομένα είναι ασφαλή ανεξάρτητα από πού βρίσκονται.

Με τη συνδρομή του τομέα ITOM της **SYNTAX**, itom@syntax.gr, και τη συνεργασία των τομέων ALCM και ITGRC μπορείτε να βελτιστοποιήσετε την αποτελεσματικότητα των εφαρμογών σας, να εξασφαλίσετε την ικανοποίηση των πελατών σας και να πρωταγωνιστείτε με επιτυχία στην εποχή της Ψηφιακής Οικονομίας.



Λ. Μεσογείων 216
Χοληργός 15561
T: (+30) 210 65 43100
W: www.syntax.gr