

# Η διασφάλιση της Εμπειρίας του τελικού χρήστη στις εφαρμογές μιας Τράπεζας

Case Study: How APM enhances Customer's Experience - ETE



ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ





# BANKING TRANSFORMATION

HUMAN EXPERIENCE to DIGITAL EXPERIENCE ★★★★★



69% wants to improve  
Customer Experience  
as top priority



# DIGITAL



# Application Experience



ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ



# ETE - Επιχειρησιακές Ανάγκες και Πρωτοβουλίες



## ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ

- ✓ Μείωση Κόστους
- ✓ Μείωση downtime των υπηρεσιών
- ✓ Επιτάχυνση των χρόνων προς την Αγορά



## Μετασχηματισμός

- ✓ Εγκαθίδρυση hybrid cloud μοντέλου για τις κρισιμότερες εφαρμογές & υπηρεσίες



## Εμπιστοσύνη

- ✓ Βελτιστοποίηση του service delivery



## ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

- ✓ Βελτίωση εσωτερικών καναλιών επικοινωνίας

## ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ

Agile Service Delivery



Big Data



Infrastructure Consolidation



Operational Excellence

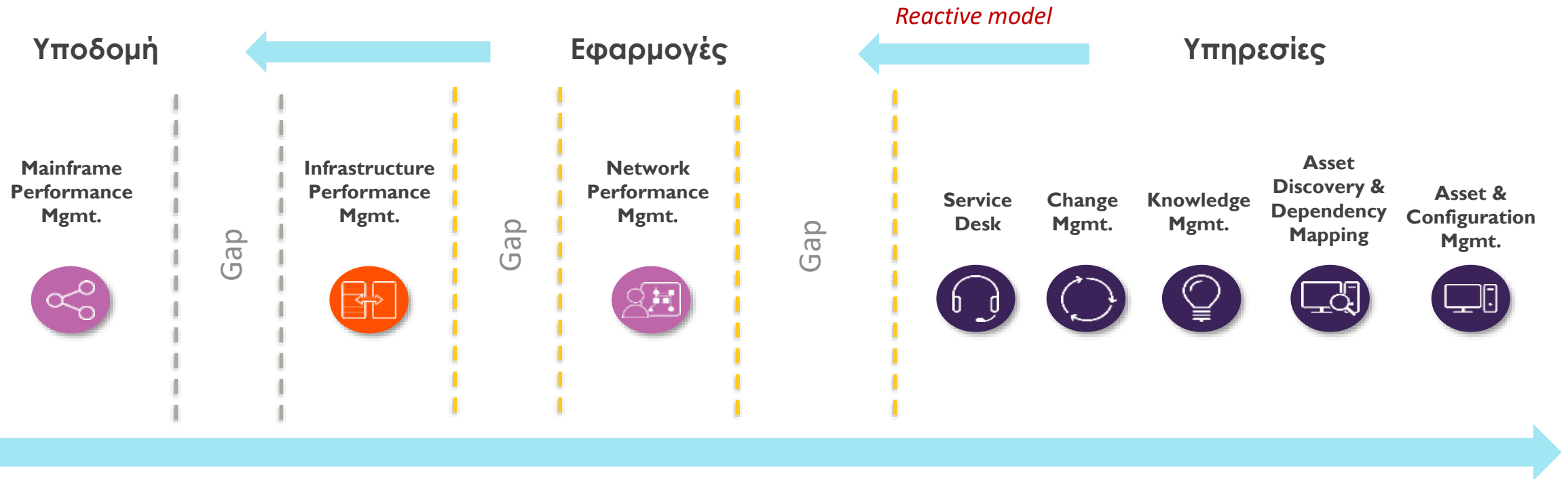


OpEx/CapEx Reduction



# ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΈΡΓΟΥ ARM

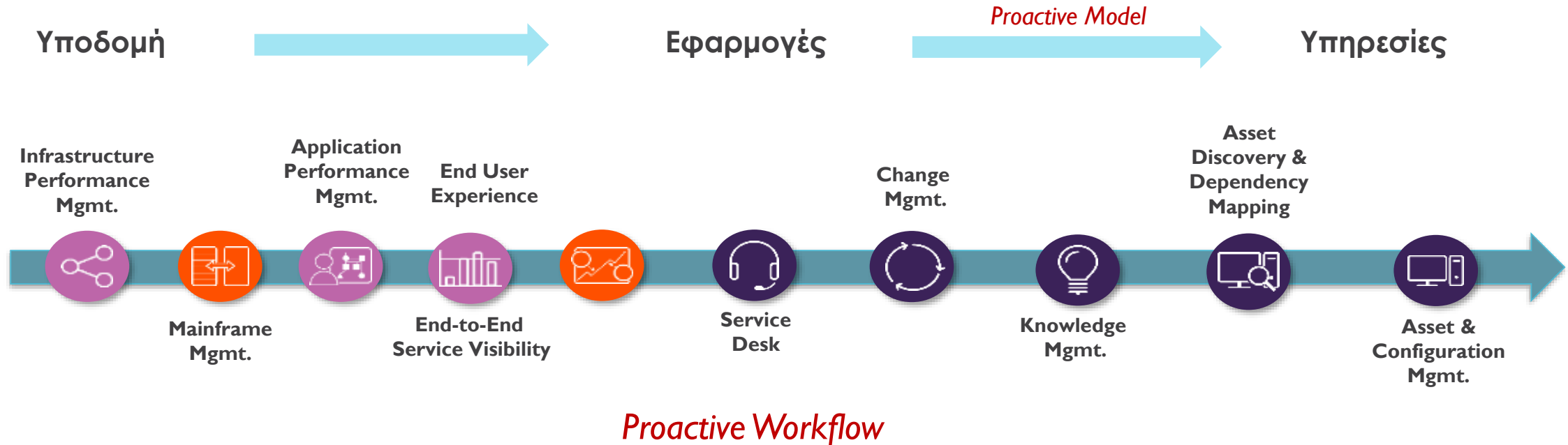
## Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΨΗΣ ΠΡΙΝ



Τα "Gaps" αναπαριστούν δυσλειτουργίες μεταξύ των τεχνολογιών, και των διαδικασιών που οδηγούν σε καθυστερήσεις, ελλείψεις και μεγαλύτερη προσπάθεια στην αναγνώριση και αντιμετώπιση των προβλημάτων.

# ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΈΡΓΟΥ ΑΡΜ

## Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΨΗΣ ΜΕΤΑ



Η **End-to-End** παρακολούθηση, καλύπτοντας υποδομή, Mainframe, εφαρμογές και τελικό χρήστη επιτρέπει την **καλύτερη και πιο άμεση αντιμετώπιση των προβλημάτων**, παράλληλα με την **έγκαιρη ενημέρωση των αρμόδιων ομάδων** μέσα από κατάλληλες διαδικασίες προσφέρεται η **βέλτιστη εμπειρία στους τελικούς χρήστες**.

# APM & CUSTOMER EXPERIENCE ΣΤΗΝ ΕΤΕ

## Service Operations Management

### App Performance



End User Transactions



Application Deep Dive Diagnostics



Passive Monitoring

### Infrastructure Mgmt



Operating Systems



Machine Logs



Databases



Business Metrics



Unix Operating Systems & Mainframe



MS Operating Systems



Network



Service Desk



Discovery & CMDB



Data Center



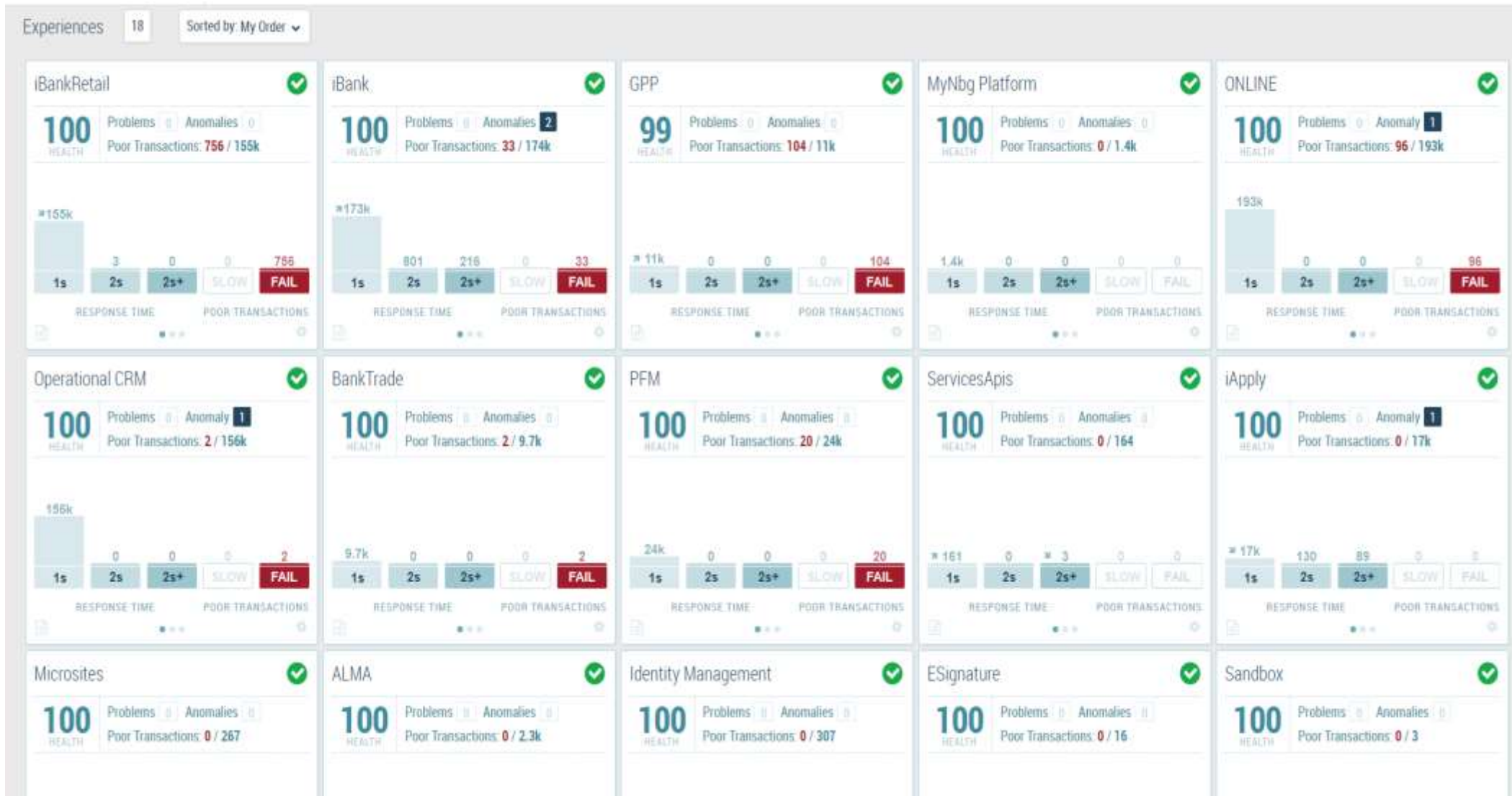
# APM & CUSTOMER EXPERIENCE ΣΤΗΝ ΕΤΕ

Επιτεύγματα  
έως σήμερα



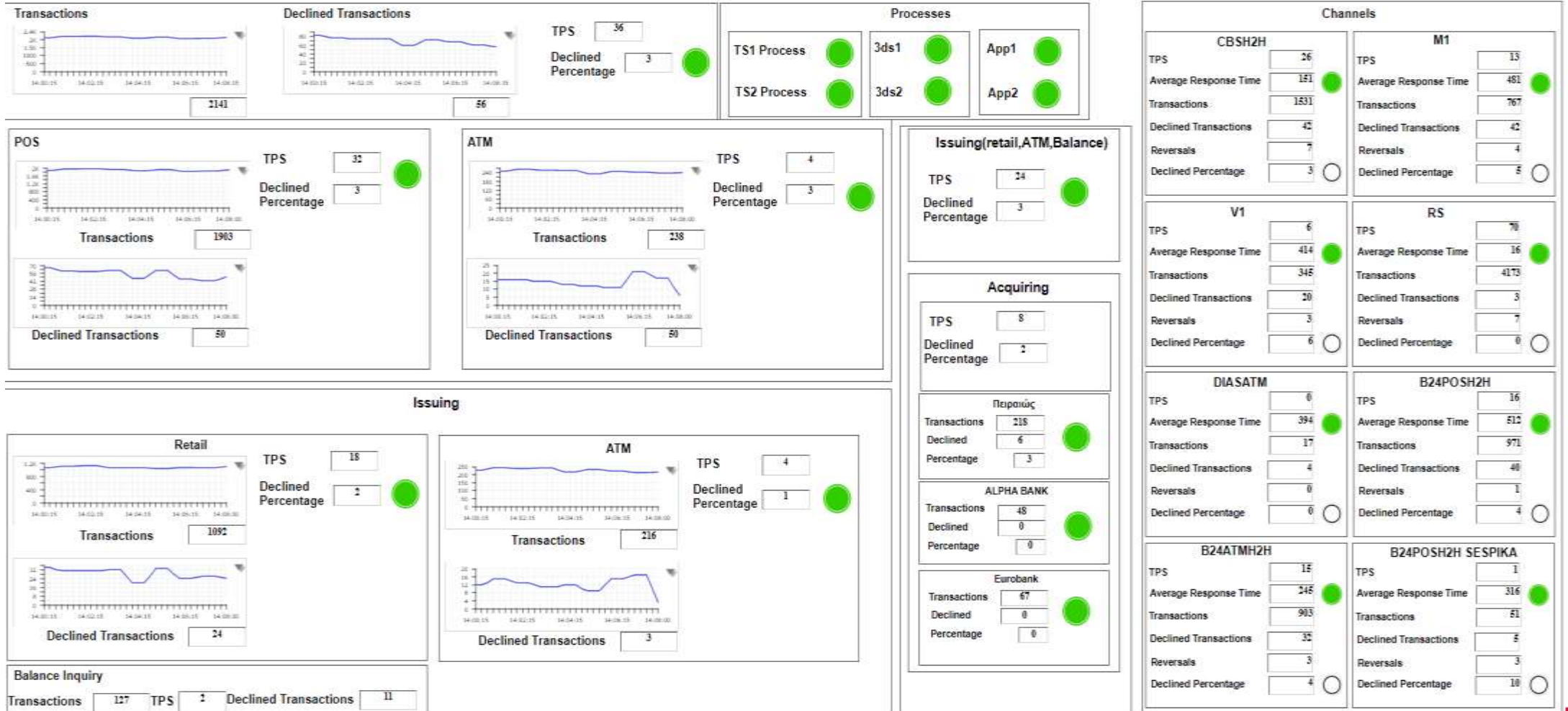


# EXPERIENCE VIEWS



# CUSTOMIZED VIEWS

Way4  
Transactions



## Service Modeling



## Service Alerts



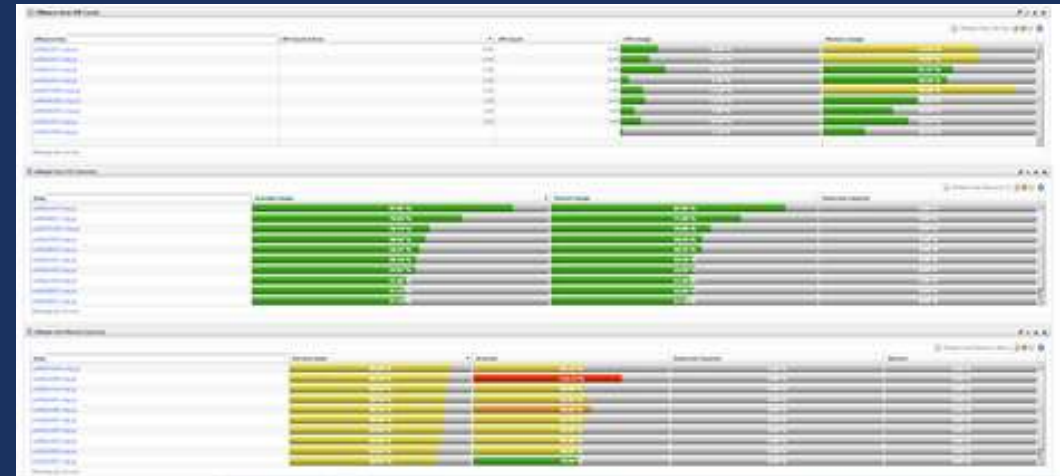
## Service Status



## Infrastructure Monitor



## Application Monitor





# WHY DIGITAL EXPERIENCE ANALYTICS NEEDED?

## Operational Performance Inside-Out View

## User Behavior & Experience Outside-In View



**40%**  
Faster Resolution Times

**Improved User Experiences**



**Up to 15%**  
Faster development cycles

**Combine business and operational analytics to accelerate collaboration to drive increased productivity**

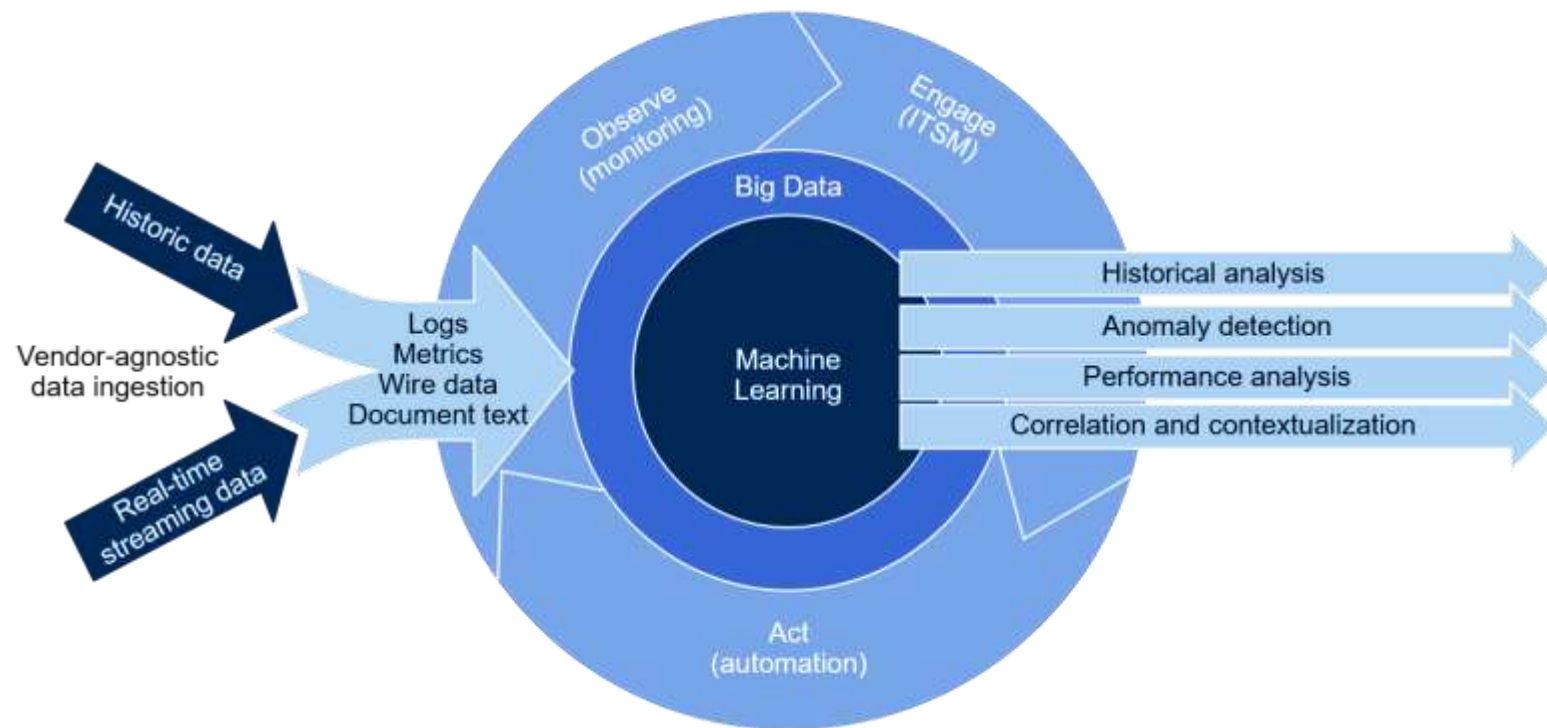
## App Experience Analytics



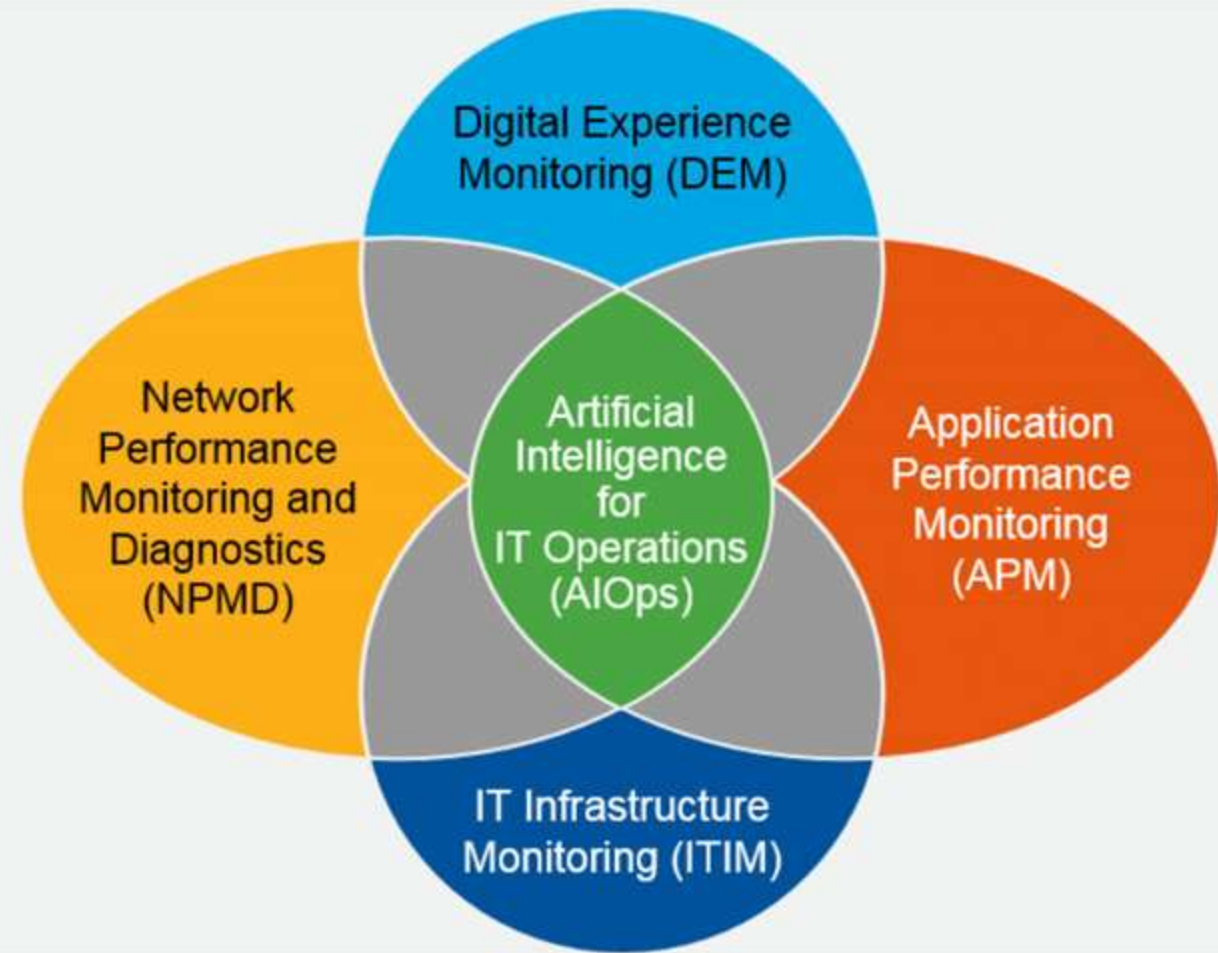
## MOVING FORWARD TO AIOPS IT OPERATIONS BEYOND MONITORING

- AIOps platforms combine **big data** and **machine learning** functionality to **enhance** and **automate** IT operations
- **Observe, Engage, Act**

AIOps Platform Enabling Continuous ITOM



# MOVING FORWARD TO AIOPS IT OPERATIONS BEYOND MONITORING



Κωνσταντίνος Νούκας

Director ITOM, SYNTAX Πληροφορική ΑΒΕΕ

Φραγκίσκος Δεμένεγας

Senior IT Specialist, Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος



ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

*Ευχαριστούμε πολύ*

***CUSTOMER EXPERIENCE AND AIOPs***