



Βελτίωση της Ποιότητας Υπηρεσιών μέσω Καινοτόμων Λύσεων Τεχνολογίας

Συνέδριο Ποιότητας

—

14 Νοεμβρίου 2024

Αντζέντα

01

Η σημασία της ποιότητας υπηρεσιών

02

Τεχνητή Νοημοσύνη (AI) και Μηχανική Μάθηση (ML)

03

Τεχνολογικές Καινοτομίες

04

Οφέλη και Προκλήσεις

01

Η σημασία της
ποιότητας υπηρεσιών

02

Τεχνητή Νοημοσύνη
(AI) και Μηχανική
Μάθηση (ML)

03

Τεχνολογικές
Καινοτομίες

04

Οφέλη και Προκλήσεις

01 Η σημασία της ποιότητας υπηρεσιών

Τι εννοούμε όταν εννοούμε **ΠΟΙΟΤΗΤΑ** όσον αφορά τις υπηρεσίες που παρέχονται μέσω λογισμικού;

>70%

Κατά μέσο όρο σε όλους τους τομείς



Προκλήσεις στα παραδοσιακά συστήματα

Ανθρώπινα λάθη, καθυστερήσεις, μειωμένη αποδοτικότητα



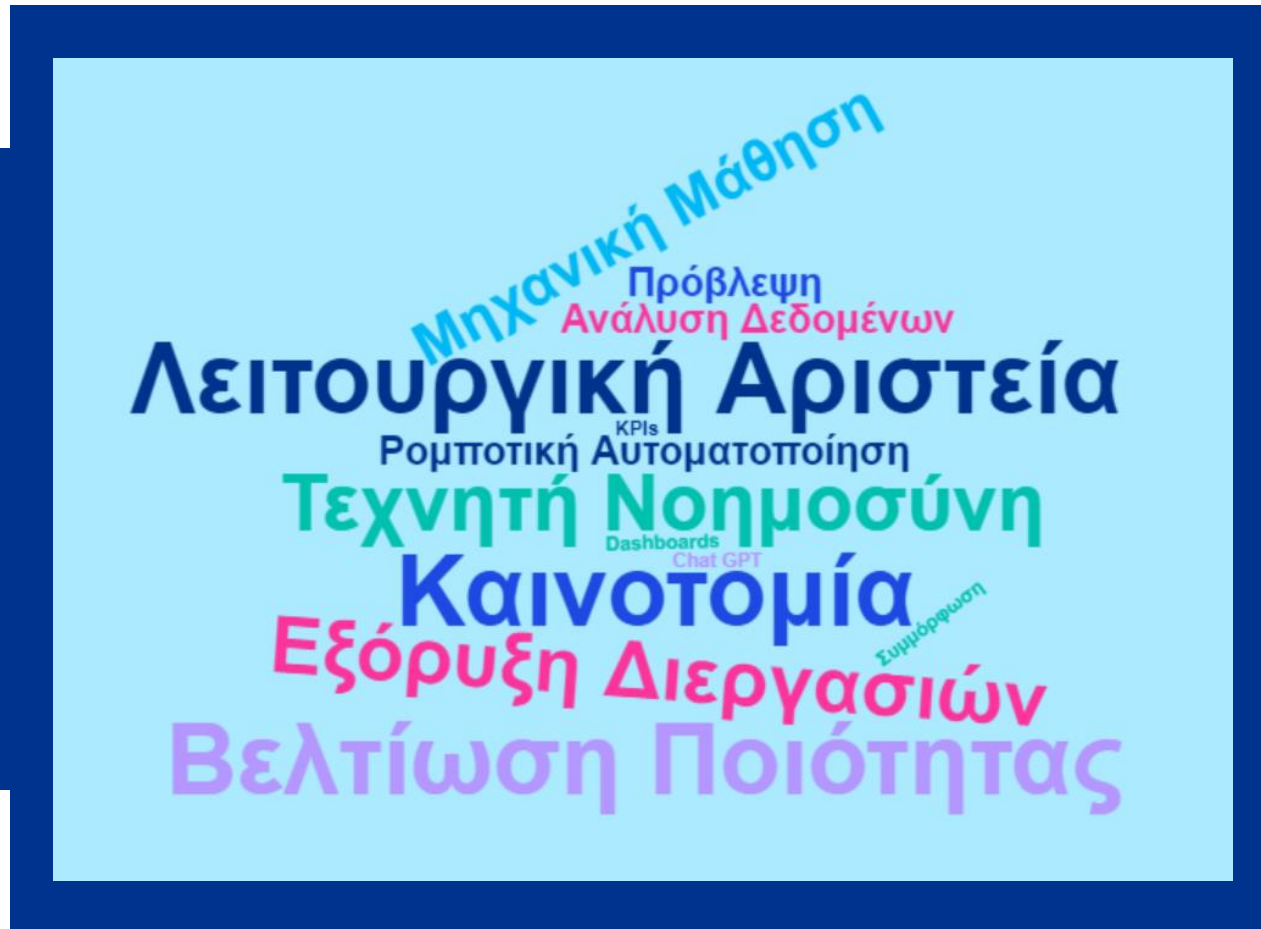
Πώς βοηθά η τεχνολογία;

Αυτοματοποίηση, βελτιστοποίηση, αντιμετώπιση προβληματικών σημείων

01 Η σημασία της ποιότητας υπηρεσιών

Η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών είναι κλειδί για την ανταγωνιστικότητα και την ικανοποίηση πελατών.

Πώς οι τεχνολογικές καινοτομίες οδηγούν σε ποιοτικές βελτιώσεις;



01

Η σημασία της
ποιότητας υπηρεσιών

02

Τεχνητή Νοημοσύνη
(AI) και Μηχανική
Μάθηση (ML)

03

Τεχνολογικές
Καινοτομίες

04

Οφέλη και Προκλήσεις

02 Τεχνητή Νοημοσύνη (AI) και Μηχανική Μάθηση (ML)

Τεχνητή Νοημοσύνη - AI

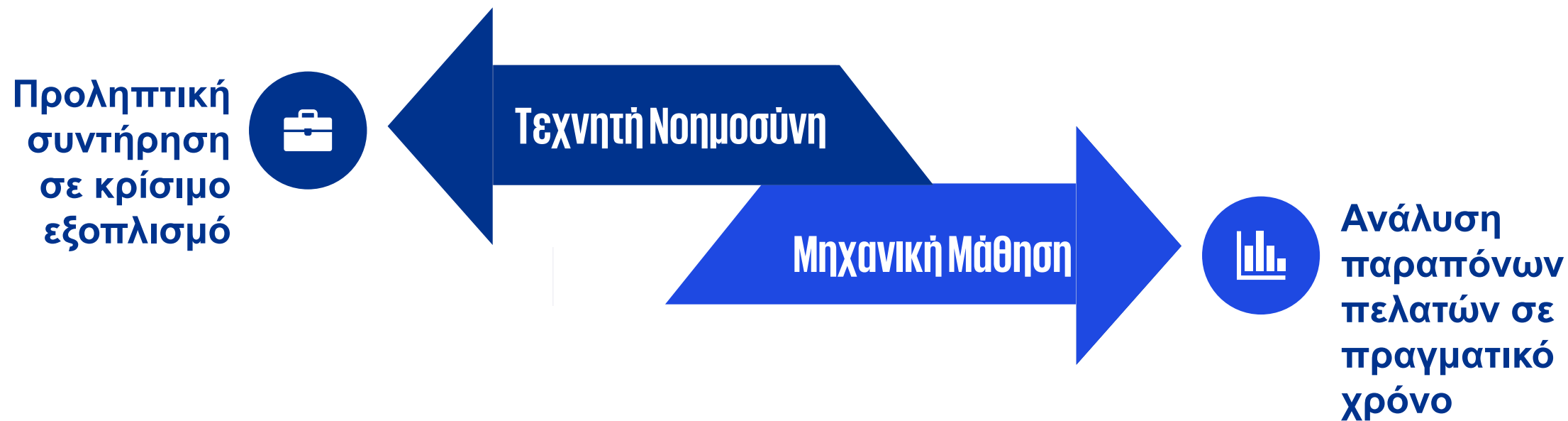
Προσομοίωση της ανθρώπινης σκέψης μέσω συστημάτων που μπορούν να μάθουν, να εκτελούν ενέργειες και να λαμβάνουν αποφάσεις.

Μηχανική Μάθηση - ML

Κλάδος της Τεχνητής Νοημοσύνης που επικεντρώνεται στην ανάπτυξη συστημάτων τα οποία «μαθαίνουν» από δεδομένα και προσαρμόζονται χωρίς να είναι προγραμματισμένα ρητά για κάθε ενέργεια.

02 Τεχνητή Νοημοσύνη (AI) και Μηχανική Μάθηση (ML)

Παραδείγματα χρήσης



01

Η σημασία της
ποιότητας υπηρεσιών

02

Τεχνητή Νοημοσύνη
(AI) και Μηχανική
Μάθηση (ML)

03

Τεχνολογικές
Καινοτομίες

04

Οφέλη και Προκλήσεις

03 Τεχνολογικές Καινοτομίες Εξόρυξη Διεργασιών – Process Mining



03 Τεχνολογικές Καινοτομίες Εξόρυξη Διεργασιών

“Η αγορά που αφορά την εξόρυξη διεργασιών θα ανέλθει στα \$2.3 δις μέχρι το 2025 με διψήφιο ετήσιο ρυθμό ανάπτυξης της τάξης του

33%

Οι βασικοί μοχλοί ανάπτυξης θα συνεχίσουν να είναι οι επιταχυνόμενες προσπάθειες ψηφιακού μετασχηματισμού, οι αυξανόμενες απαιτήσεις ορατότητας της διαδικασίας λόγω της απομακρυσμένης εργασίας και οι αυξανόμενες απαιτήσεις για λειτουργική ανθεκτικότητα.”

Gartner Research



© 2024 KPMG Limited, ιδιωτική εταιρεία περιορισμένης ευθύνης εγγεγραμμένη στην Κύπρο, μέλος του δικτύου ανεξάρτητων Οίκων της KPMG που συνδέονται με τον Διεθνή Οίκο KPMG International Limited, ιδιωτική αγγλική εταιρεία περιορισμένης ευθύνης δια εγγυήσεως. Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος.



ΑΝΑΚΑΛΥΨΗ ΔΙΕΡΓΑΣΙΑΣ (DISCOVERY)

Χρήση αξιόπιστων δεδομένων από τα πληροφοριακά συστήματα για την απεικόνιση των πραγματικών διεργασιών που εκτελούνται στον οργανισμό παρέχοντας πληροφορίες για την τρέχουσα κατάσταση του οργανισμού.



ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΔΙΕΡΓΑΣΙΑΣ (CONFORMANCE)

Αντιπαραβολή των εξαγόμενων διεργασιών με τις πολιτικές και τους κανονισμούς του οργανισμού και χρήση τους ως κομμάτι οποιουδήποτε ελέγχου συμμόρφωσης.



ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΔΙΕΡΓΑΣΙΑΣ (ENHANCEMENT)

Επισήμανση βημάτων των υπάρχουσων διεργασιών που μπορούν να βελτιωθούν, να συνδυαστούν ή/και να αυτοματοποιηθούν, οδηγώντας τον οργανισμό σε λειτουργική αριστεία.

**4 κυριότεροι παράγοντες για την υιοθέτηση της
Εξόρυξης Διεργασιών**

**Ψηφιακός
Μετασχηματισμός**

**Τεχνητή
Νοημοσύνη**

**Αυτοματοποίηση
Διεργασιών (RPA)**

**Λειτουργική
Ανθεκτικότητα**

03 Τεχνολογικές Καινοτομίες Εξόρυξη Διεργασιών – Process Mining



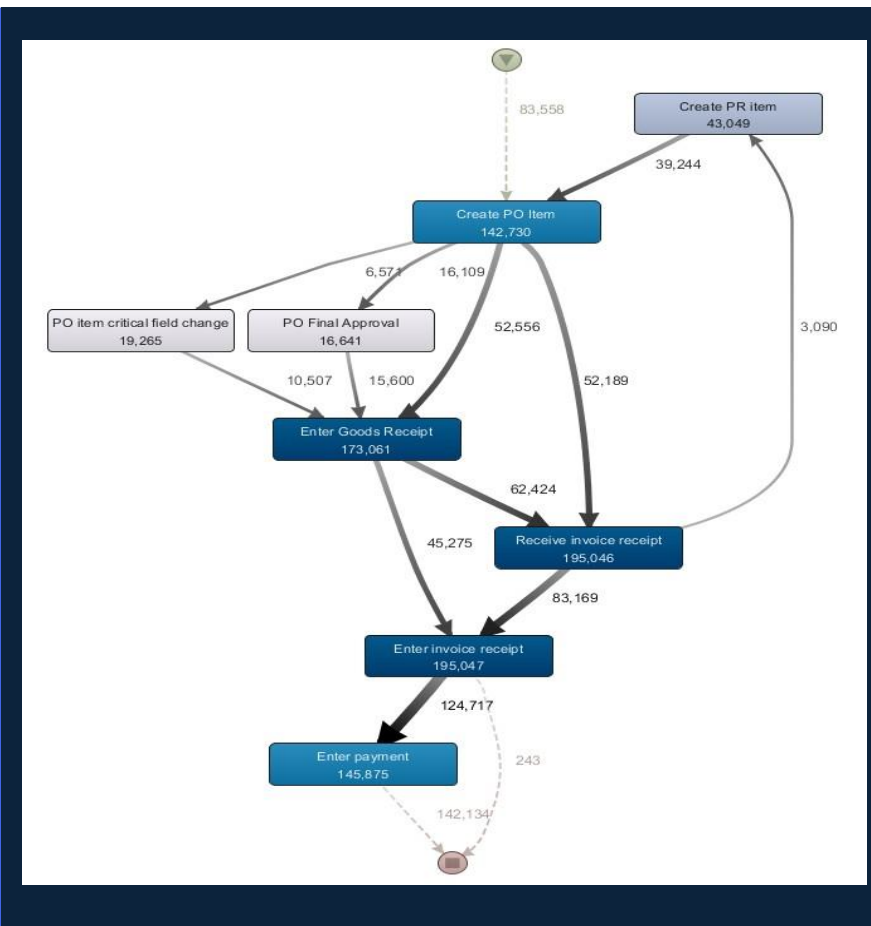
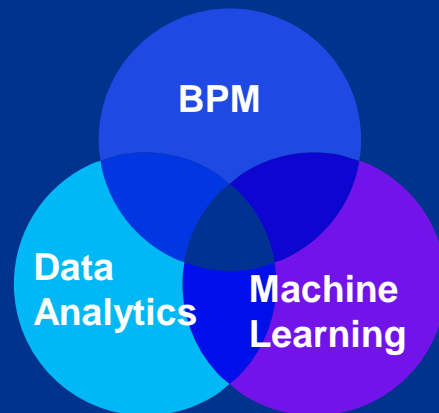
Πώς γνωρίζετε τι συμβαίνει πραγματικά κατά την εκτέλεση των διεργασιών σας;



Πόσο γρήγορα μπορείτε να αποκτήσετε διορατικότητα των διεργασιών σας;



Πώς αναγνωρίζετε τα σημεία που απαιτούν βελτίωση στις διεργασίες σας;



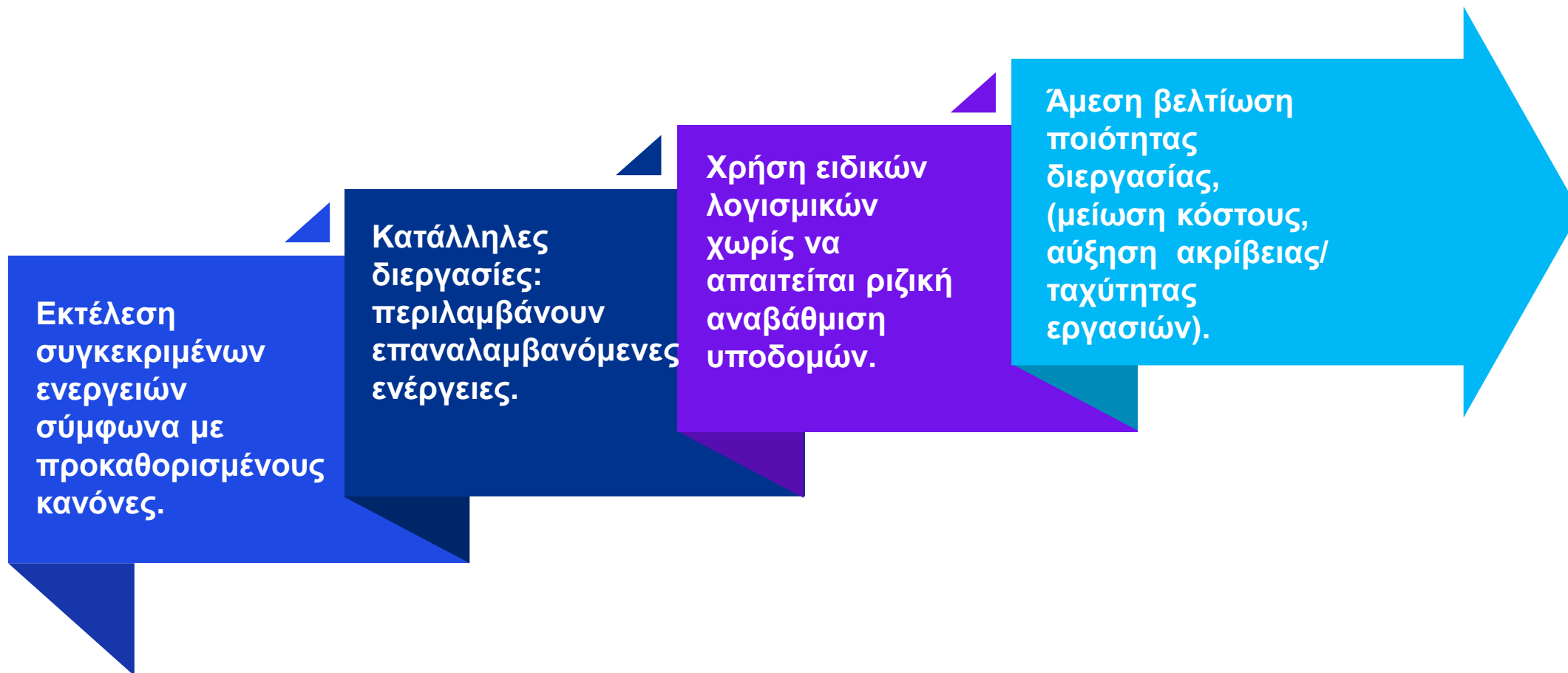
03 Τεχνολογικές Καινοτομίες

Ρομποτική Αυτοματοποίηση Διεργασιών - RPA



03 Τεχνολογικές Καινοτομίες

Ρομποτική Αυτοματοποίηση Διεργασιών - RPA



03 Τεχνολογικές Καινοτομίες

Παραδείγματα εφαρμογής



01

Η σημασία της ποιότητας υπηρεσιών

02

Τεχνητή Νοημοσύνη (AI) και Μηχανική Μάθηση (ML)

03

Τεχνολογικές Καινοτομίες

04

Οφέλη και Προκλήσεις

04 Προκλήσεις

Τεχνολογικά εμπόδια

Δυσκολίες στην ενσωμάτωση και διαλειτουργικότητα των συστημάτων.
Τεμαχισμένα δεδομένα.
Χειροκίνητες ενέργειες ανάμεσα στα βήματα των διεργασιών.

Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων

Θέματα διαχείρισης προσωπικών και εμπορικών δεδομένων.
Αυξανόμενος ρυθμός κυβερνοεπιθέσεων.



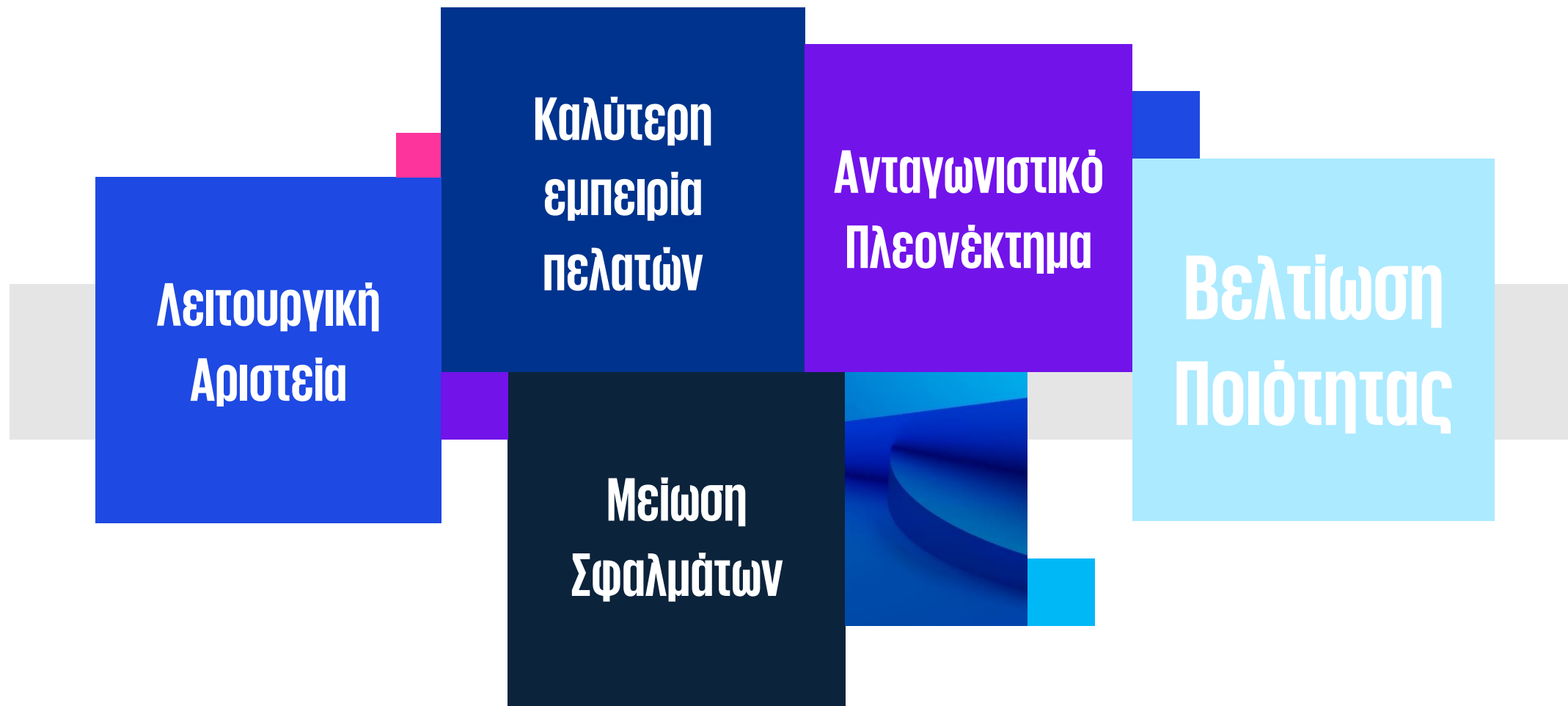
Διαχείριση Αλλαγής

Αλλαγές κουλτούρας και αποδοχής από τους εργαζόμενους.

Έυθυγράμμιση με Στρατηγική

Πώς η χρήση των νέων τεχνολογιών εξυπηρετεί τους στόχους της επιχείρησης.

04 Οφέλη



Ξεκινώντας σήμερα...

05 Πιλοτική δοκιμή (Process Mining και RPA) σε μια απλή διαδικασία

- ✓ Ποια διεργασία θα δείξει γρήγορα, απτά αποτελέσματα μέσω της αυτοματοποίησης;
- ✓ Μπορεί να εφαρμοστεί σε μεγαλύτερη κλίμακα;

03 Έλεγχος διαθεσιμότητας και ποιότητας των δεδομένων

- ✓ Καταγραφή βασικών σημείων δεδομένων;
- ✓ Διαθέσιμα, ακριβή, δομημένα δεδομένα;
- ✓ Επαρκής ποιότητα δεδομένων;

01 Καταγραφή/Αξιολόγηση Διεργασιών

- ✓ Σαφής διατύπωση και τυποποίηση;
- ✓ Μπορούν να εντοπιστούν περιοχές προς βελτίωση;

04 Ορισμός μετρήσιμων στόχων ποιότητας (KPIs)

- ✓ Ποια δεδομένα συνεισφέρουν στην παρακολούθηση της ποιότητας υπηρεσιών;
- ✓ Πώς μετρείται η πρόοδος και η επιτυχία των προσπαθειών βελτίωσης ποιότητας;

02 Αξιολόγηση υπάρχοντων συστημάτων

- ✓ ERP, CRM κτλ. σε θέση να υποστηρίξουν αυτοματοποίηση;
- ✓ Χρειάζονται νέα εργαλεία/συστήματα;
- ✓ Χρειάζονται αναβάθμιση τα υπάρχοντα συστήματα;

Thank you

Elia Kouzari

Manager

Management Consulting

KPMG Limited

E: ekouzari@kpmg.com





Some or all of the services described herein may not be permissible for KPMG audit clients and their affiliates or related entities.



kpmg.com/socialmedia

The information contained herein is of a general nature and is not intended to address the circumstances of any particular individual or entity. Although we endeavor to provide accurate and timely information, there can be no guarantee that such information is accurate as of the date it is received or that it will continue to be accurate in the future. No one should act on such information without appropriate professional advice after a thorough examination of the particular situation.

©2024 KPMG Limited, a Cyprus limited liability company and a member firm of the KPMG global organization of independent member firms affiliated with KPMG International Limited, a private English company limited by guarantee. All rights reserved.

The KPMG name and logo are trademarks used under license by the independent member firms of the KPMG global organization.

Document Classification: KPMG Public