



**Data Mining**

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9**

# **Διαχείριση Γνώσης**

Η Διαχείριση Γνώσης (Knowledge Management) είναι σημαντικό κεφάλαιο για όλες τις επιχειρήσεις και τους οργανισμούς, ιδιαίτερα για τις τράπεζες. Η λαμβανόμενη γνώση μπορεί να έχει πολλές μορφές, από μια απλή στατιστική παράθεση μεγεθών, μέχρι δημιουργία μοντέλων με χρήση μεθόδων και αλγορίθμων εξόρυξης γνώσης, τα οποία είναι πολύτιμα για την υποστήριξη λήψης αποφάσεων.

Ο πλούτος των δεδομένων του e-banking είναι μεγάλος. Οι μονάδες ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι σε θέση να μετρούν σημαντικά μεγέθη, τα οποία τις βοηθούν ώστε να βελτιστοποιούν τις προσφερόμενες υπηρεσίες στους πελάτες τους, αλλά και να βελτιώνουν τις εσωτερικές τους λειτουργίες και διαδικασίες.

Ακριβώς επειδή έχουμε να κάνουμε και με το Internet, υπάρχει η δυνατότητα να μετριούνται και μεγέθη, όπως η επισκεψιμότητα, η διαθεσιμότητα, ο χρόνος απόκρισης, οι τοποθεσίες πρόσβασης των πελατών, οι χρησιμοποιούμενοι browsers των πελατών, κ.ά.