

Die Navy Federal Credit Union überwacht das Mitgliedererlebnis in Echtzeit

Die größte Kreditgesellschaft der Welt nutzt TrafficPeak, um Echtzeiteinblicke in die Performance zu erhalten und so das digitale Erlebnis für ihre 14 Millionen Mitglieder zu verbessern



Live in nur zwei Wochen



Echtzeiteinblicke gewonnen



Verkürzte Zeit bis zur Problemlösung

Das Ziel: das Erlebnis von 14 Millionen Mitgliedern verbessern

Als führende gemeinnützige Kreditgesellschaft hat die Navy Federal Credit Union sich verpflichtet, allen Bereichen des Militärs, Veteranen, Mitarbeitern des US-Verteidigungsministeriums und ihren Familien erstklassige Bank-Services zu bieten, und zwar sowohl in ihren Filialen als auch online. Seit der Erweiterung ihres digitalen Fußabdrucks nutzt die Navy Federal TrafficPeak, um ihre digitalen Services in Echtzeit zu überwachen und so betriebliche Erkenntnisse auf einem ganz neuen Niveau zu gewinnen.

Nicht verbundene Daten haben zu Transparenzlücken geführt

Für die Navy Federal war Beobachtbarkeit stets eine Priorität, aber die Arbeit mit unterschiedlichen Überwachungstools machte es schwierig, einen konsolidierten Überblick über die digitale Performance zu erhalten. „Wir haben Tools zur Performanceüberwachung – einschließlich synthetischer Überwachung – eingesetzt. Diese Tools zeigen jedoch nur die Daten eines einzigen Zeitpunkts an. Wir hatten keine Möglichkeit, das Erlebnis unserer Mitglieder in Echtzeit zu überwachen“, so Brett Sidebottom, Manager of Cybersecurity Technology Engineering der Navy Federal Credit Union.

Der Abgleich von Daten aus mehreren Tools war umständlich und ineffizient, was die Problemlösung oft verlangsamte. Als die Navy Federal ihre mobile und Online-Banking-Infrastruktur auf eine andere Plattform migrierte, wurden diese Transparenzlücken noch problematischer.

„Es gab Zeiten, in denen wir einfach zu wenig Informationen hatten, und selbst diese bekamen wir nicht schnell genug. Uns fehlte ein vollständiger, systemweiter Überblick darüber, was online mit unseren Mitgliedern passierte“, fährt Sidebottom fort.



Standort

Vienna, Virginia, USA
navyfederal.org

Branche

Finanzdienstleistungsbranche

Lösung

TrafficPeak



Warum erst etwas Neues entwickeln, wenn eine schnelle Implementierung möglich ist?

Als die Navy Federal ihre Möglichkeiten prüfte, wurde die Entwicklung einer internen Beobachtungsplattform schnell ausgeschlossen. „Man könnte einen ELK Stack erstellen und Daten hineinladen, aber das erfordert Fachwissen, Engagement und viel Arbeitsaufwand. Außerdem müssten die Einspeisungs-, Speicherungs- und Computingkosten kontrolliert werden – das wäre ein riskanter Weg ohne Erfolgsgarantie“, betont Sidebottom.

Als Bestandskunde von [mPulse](#) und [Akamai App & API Protector](#) entschied sich die Navy Federal für TrafficPeak in der Akamai Cloud. Die Integration verlief absolut problemlos. „Da unser gesamter Plattformtraffic bereits über Akamai lief, war die Implementierung von TrafficPeak eine einfache Entscheidung und ein unkomplizierter Prozess“, so Sidebottom.

TrafficPeak ist ein verwalteter Überwachungsservice, der riesige Mengen an Protokoll Daten (mindestens 1 Terabyte pro Monat) erfasst, speichert und analysiert und Performance- und Sicherheitsinformationen in einem einzigen Dashboard präsentiert. Da TrafficPeak Daten in Echtzeit aufnimmt, alle Daten für sekundenschnelle Abfragen bereithält und 75 % weniger Kosten verursacht als ältere Lösungen, können Unternehmen wie die Navy Federal Probleme sofort erkennen und beheben, bevor die Endnutzer etwas bemerken, und gleichzeitig ihre Überwachungskosten senken.

Schnelle, nahtlose Bereitstellung

Im Proof of Concept wurde der Wert von TrafficPeak schnell deutlich. Da [TrafficPeak](#) ein verwalteter Service ist, konnte Akamai sich um die Konfiguration, Einspeisung, Protokollbereitstellung sowie die Daten- und Präsentationsebenen kümmern und Dashboards und Schulungen anbieten.

„In nur zwei Wochen konnten wir den Betrieb aufnehmen – und es wären nur zwei Tage gewesen, wenn wir die strengen Anforderungen der Navy Federal nicht hätten berücksichtigen müssen. Akamai hat erstklassige Arbeit geleistet. Es war die beste Produktimplementierung, die ich je erlebt habe“, so Sidebottom.

Im Vergleich zur Dauer, die die Entwicklung einer internen Lösung erfordert hätte, war die Amortisierungszeit von TrafficPeak unschlagbar kurz. Laut Sidebottom „hätte es mit einer von uns selbst entwickelten Lösung Wochen bis zu unserer ersten Protokollbereitstellung gedauert. Außerdem hätten wir nicht das erreichen können, was TrafficPeak liefert: Daten über unsere gesamte – große und geografisch verteilte – Mitgliederbasis nahezu in Echtzeit.“



TrafficPeak
wurde zu unserer
zentralen
Informationsquelle
für das
Onlineerlebnis.
Es ist einfach
unersetzlich.

– Brett Sidebottom
Manager of Cybersecurity
Technology Engineering,
Navy Federal Credit Union



„Überwachung als Service war einfacher, schneller und äußerst erfolgreich. Und die Kosten von TrafficPeak im Vergleich zu den Big-Data-Playern? Da mussten wir nicht zweimal überlegen.“

– Brett Sidebottom, Manager of Cybersecurity Technology Engineering,
Navy Federal Credit Union

Schneller Nutzen, sofortige Einblicke

Für Sidebottom und die Navy Federal war die Geschwindigkeit, mit der TrafficPeak Mehrwert erzielte, ein entscheidendes Kriterium. Die Lösung füllte sofort eine kritische Lücke. „Wir erhalten alle fünf bis zehn Sekunden neue Daten. Jetzt haben alle Teams, von Cloud-Engineering- und API-Teams bis hin zum digitalen Banking und zur Führungsebene, einen klaren Überblick über die Qualität der Services, die wir unseren Mitgliedern bieten, und das nahezu in Echtzeit“, so Sidebottom.

Mit TrafficPeak kann die Navy Federal Performance- und Stabilitätsprobleme sofort erkennen und nachvollziehen, wie groß deren Einfluss auf das gesamte Anwendungserlebnis ist. Mit dem Dashboard „kritische Komponenten“ überwacht Sidebottom etwa 15 wichtige Serviceaufrufe parallel und verfolgt Performancekennzahlen über verschiedene Perzentile hinweg.

„Wenn wir das Gesamtbild, d. h. verschiedene Probleme über mehrere Anwendungsaufrufe hinweg, betrachten, können wir zusammenhängende Probleme erkennen, bevor sie eskalieren. Und wir können uns von Sicherheitsvorfällen schneller denn je erholen“, fährt er fort.

Wenn Probleme auftreten, verschwendet Sidebottom keine Zeit damit, Vermutungen anzustellen oder ein Team aus geografisch verteilten Teammitgliedern zu verständigen, um Informationen über das Erlebnis von Mitgliedern auf der ganzen Welt zu erhalten. „Wir können genau bestimmen, zu welchem Zeitpunkt ein Problem aufgekommen ist und wie es sich auf andere Bereiche auswirkt. Dann geben wir präzise Daten mit Zeitstempeln an das richtige Team weiter, damit es das Problem schnell beheben kann.“

Durch diese Echtzeitbeobachtung spart die Navy Federal Zeit und Geld und behebt Probleme wesentlich schneller. „TrafficPeak bietet die richtige Transparenz, und zwar genau dann, wenn wir sie brauchen. Durch die Fähigkeit, den Zustand jeder Funktion in Echtzeit zu überwachen, haben wir die Zeit bis zur Problemlösung drastisch verkürzt.“



Das digitale Erlebnis von Millionen Menschen verbessern

Die Mitglieder der Navy Federal sind die größten Gewinner. Mit einem klareren Überblick über die Performance und Verfügbarkeit gewährleistet die Kreditgesellschaft reibungsloses Digital Banking und verbessert proaktiv das Nutzererlebnis.

Regelmäßige Updates der Funktionen sind ein wichtiger Bestandteil der Innovationsstrategie der Navy Federal. Doch wenn eine neue Version Probleme verursacht, erfasst TrafficPeak sie sofort. Sidebottom erklärt: „Dank sofortiger Einblicke in Probleme können wir das System schnell auf eine stabile Version zurücksetzen.“

Für Sidebottom ist die Arbeit ohne TrafficPeak nicht mehr vorstellbar. „Das Vertrauen, das wir jetzt in unsere Systeme haben können, d. h., ihren genauen Status nahezu in Echtzeit zu kennen, stellt eine enorme Verbesserung dar. Ohne TrafficPeak wären wir jetzt noch im finsternen Mittelalter. Wir würden die Fähigkeit verlieren, die Erlebnisse unserer Mitglieder wirklich zu verstehen und mit der Geschwindigkeit auf Probleme zu reagieren, mit der wir es heute können“, fährt er fort.

Erfolg auf ganzer Linie für die Navy Federal

Zum Glück bleibt TrafficPeak dem Unternehmen erhalten. Seine positive Wirkung wird sogar noch zunehmen. „Wir erweitern den Zugang zu TrafficPeak auf weitere Teams der Navy Federal“, so Sidebottom.

Mit Echtzeittransparenz und dem Streben nach kontinuierlichen Verbesserungen bietet die Navy Federal nahtloses, zuverlässiges und zukunftsfähiges Digital Banking. „Je mehr Menschen TrafficPeak nutzen, desto größer sind die Vorteile – für unser Unternehmen und unsere 14 Millionen Mitglieder“, so Sidebottom.



Die 1933 mit nur sieben Mitgliedern gegründete Navy Federal hat heute die Ehre, mehr als 14 Millionen Mitglieder weltweit zu betreuen, und ist die größte Kreditgesellschaft der Welt. Als gemeinnützige Organisation stehen für die Navy Federal die finanziellen Bedürfnisse ihrer Mitglieder immer an erster Stelle. Alle aktiven Mitglieder, Veteranen, zivilen Angestellten und Vertragspartner des US-Verteidigungsministeriums und der Küstenwache sowie deren Familien können Mitglieder werden. Die Navy Federal beschäftigt 24.000 Mitarbeiter und verfügt über ein globales Netzwerk von mehr als 360 Niederlassungen. Weitere Informationen zur Navy Federal Credit Union finden Sie unter navyfederal.org.