

Historia de cliente de Akamai

Navy Federal Credit Union supervisa la experiencia de sus miembros en tiempo real

La mayor cooperativa de crédito del mundo adopta TrafficPeak para medir el rendimiento en tiempo real con el fin de mejorar las experiencias digitales de 14 millones de miembros



Implementación en dos
semanas



Mayor visibilidad en
tiempo real



Reducción del tiempo de
resolución

La cooperativa cuenta con 14 millones de miembros

Navy Federal Credit Union es una entidad financiera sin ánimo de lucro que se compromete a ofrecer los mejores servicios bancarios a los veteranos, los empleados del Departamento de Defensa (DoS) y a todas las ramas de las fuerzas armadas de los EE. UU., así como a las familias de sus miembros, tanto en las sucursales como online. Con la expansión de su presencia digital, la cooperativa adoptó TrafficPeak para tener más visibilidad en tiempo real de todos los servicios asociados, lo que le permitió lograr un conocimiento totalmente nuevo de sus operaciones.

Los datos desconectados creaban brechas de visibilidad

Aunque Navy Federal siempre había priorizado la visibilidad, seguía dependiendo de herramientas de supervisión dispares que impedían visualizar de manera íntegra el rendimiento de sus servicios. "Utilizábamos herramientas de supervisión del rendimiento, como las de supervisión sintética, pero solo arrojan datos de un momento concreto. Realmente, no podíamos saber lo que los miembros estaban experimentando en tiempo real", explica Brett Sidebottom, director de Ingeniería Tecnológica de Ciberseguridad de la cooperativa.

Comparar datos entre diferentes herramientas solía ser un proceso tedioso e ineficiente que a menudo ralentizaba la resolución de problemas. Cuando Navy Federal actualizó su banca online y móvil, estas brechas de visibilidad se volvieron aún más problemáticas.

"A veces no teníamos toda la información, o no llegaba lo suficientemente rápido. Nos faltaba una visión completa de lo que estaban experimentando los miembros online", afirma Sidebottom.



Ubicación

Vienna, Virginia
navyfederal.org

Sector

Servicios financieros

Solución

TrafficPeak



¿Por qué crear de cero cuando es posible implementar rápidamente?

Navy Federal barajó diferentes opciones y, rápidamente, descartó la creación de una plataforma de observación a nivel interno. "Podríamos haber creado una pila ELK, pero requiere experiencia, compromiso y una cantidad ingente de días de trabajo. A esto se le suman los costes informáticos, de ingesta y de almacenamiento, que hay que controlar. En definitiva, es una vía arriesgada sin garantía de éxito", explica Sidebottom.

Como cliente de [mPulse](#) y [Akamai App & API Protector](#), la cooperativa decidió confiar en TrafficPeak en Akamai Cloud, y la integración no pudo ser más fácil. "Akamai ya gestionaba todo nuestro tráfico, por lo que TrafficPeak nos pareció la solución más lógica, y la implementación fue muy sencilla", afirma Sidebottom.

TrafficPeak es un servicio de observación gestionado que incorpora, conserva y analiza grandes cantidades de datos de registro (desde 1 TB al mes) para presentar métricas de rendimiento y seguridad en un único panel. Recopila datos en tiempo real, los consulta en milisegundos y cuesta un 75 % menos que las soluciones heredadas. Gracias a estas capacidades, empresas como Navy Federal pueden identificar y solucionar problemas antes de que afecten a los usuarios finales, así como reducir los costes de observabilidad.

Implementación rápida y sin complicaciones

La prueba de concepto de TrafficPeak demostró rápidamente su potencial. Como [TrafficPeak](#) es un servicio gestionado, Akamai se encargó de las configuraciones, la ingesta, la distribución de registros, y las capas de datos y presentación. También proporcionó paneles y formación.

"En tan solo dos semanas estábamos en pleno funcionamiento, aunque habrían sido dos días si no hubiéramos tenido que cumplir minuciosamente los estrictos requisitos de Navy Federal. Akamai nos brindó un servicio impecable; nunca me había resultado tan fácil implementar un producto", destaca Sidebottom.

En comparación con el desarrollo de una solución interna, la rentabilidad de TrafficPeak era inmejorable. "Si hubiéramos optado por una solución interna, habríamos necesitado semanas solo para conseguir la primera distribución de registros, y no habríamos logrado replicar todo lo que TrafficPeak ofrece: datos casi en tiempo real de nuestra amplia red de miembros, muy dispersa geográficamente".



TrafficPeak se convirtió en nuestra única fuente de información sobre experiencias online. Es simplemente inigualable.

– Brett Sidebottom
Director de Ingeniería
Tecnológica de Ciberseguridad,
Navy Federal Credit Union



"La observabilidad como servicio de TrafficPeak es más fácil, rápida y eficiente. ¿Y el coste? Mucho menor que otras soluciones de big data".

— Brett Sidebottom, director de Ingeniería Tecnológica de Ciberseguridad,
Navy Federal Credit Union

Datos instantáneos para una rentabilidad rápida

Para Sidebottom y Navy Federal, la velocidad con la que TrafficPeak empezó a proporcionar resultados marcó un antes y un después, ya que solucionó de inmediato una deficiencia crítica. "Recibimos datos actualizados cada 5 o 10 segundos. Ahora, los equipos de ingeniería en la nube, API y banca digital, junto con los directivos, tienen una visión clara de lo satisfechos que están los miembros, casi en tiempo real", dice Sidebottom.

Gracias a TrafficPeak, Navy Federal identifica problemas de rendimiento y estabilidad al instante, y rastrea sus consecuencias en la experiencia del usuario con la aplicación. A través de un panel de componentes críticos, Sidebottom controla alrededor de 15 llamadas de servicio clave y supervisa las métricas de rendimiento en diferentes percentiles.

"Ver todo a la vez y correlacionar los problemas de diferentes llamadas a aplicaciones nos permite detectar problemas en cascada antes de que se agraven. Así, podemos recuperarnos de los incidentes más rápido que nunca", continúa.

Cuando algo va mal, Sidebottom no pierde tiempo con suposiciones ni armando un equipo internacional que evalúe la experiencia de todos los miembros a nivel mundial. En su lugar, "identificamos el momento exacto en que empezó el problema y cómo está afectando a otras áreas. A continuación, proporcionamos datos exactos y con fecha y hora al equipo adecuado para que pueda solucionarlo rápidamente".

Esta observabilidad en tiempo real ahorra a Navy Federal tanto tiempo como dinero, lo que reduce significativamente los tiempos de resolución. "TrafficPeak proporciona una buena visibilidad, exactamente cuando la necesitamos. Ahora que podemos controlar el estado de cada función en tiempo real, solucionamos los problemas mucho más rápidamente".



Mejora de la experiencia digital de millones de personas

Los miembros de Navy Federal son los principales beneficiados. Con una visión más clara del rendimiento y la disponibilidad, la cooperativa de crédito ha conseguido garantizar operaciones bancarias digitales fluidas y mejorar de forma proactiva la experiencia del usuario.

Las actualizaciones frecuentes son un pilar fundamental de la estrategia de innovación de Navy Federal. Si una versión nueva causa problemas, TrafficPeak lo detecta inmediatamente. "Puesto que ahora identificamos los problemas en tiempo real, podemos restaurar la versión anterior rápidamente", explica Sidebottom.

Sidebottom no se imagina el día a día sin TrafficPeak: "Poder confiar en nuestros propios sistemas y conocer su estado exacto casi en tiempo real ha supuesto una mejora increíble. Sin TrafficPeak, trabajaríamos a ciegas, ya que no podríamos entender del todo las experiencias de los miembros ni solucionar problemas con tanta agilidad".

El futuro de Navy Federal

Afortunadamente, TrafficPeak ha llegado para quedarse. De hecho, está a punto de alcanzar nuevos horizontes. "Estamos dando acceso a la plataforma a más equipos en toda la cooperativa", afirma Sidebottom.

Con visibilidad en tiempo real y el compromiso de seguir mejorando, Navy Federal está garantizando una banca digital fluida, fiable y preparada para el futuro. "Cuantas más personas utilicen TrafficPeak, mayores serán los beneficios para Navy Federal y nuestros 14 millones de miembros", concluye Sidebottom.



Fundada en 1933 con solo siete miembros, Navy Federal se ha convertido en la mayor cooperativa de crédito de todo el mundo y se enorgullece de servir a más de 14 millones de miembros globalmente. Como organización sin ánimo de lucro y propiedad de sus miembros, Navy Federal pone siempre en primer lugar las necesidades financieras de estos. Cualquier miembro del DoD y de la Guardia Costera de EE. UU. puede unirse a la organización, incluyendo veteranos, personal civil, contratistas y familiares. Como muestra de su compromiso, Navy Federal emplea a 24 000 trabajadores y cuenta con una red global de más de 360 sucursales. Visite navyfederal.org para obtener más información sobre Navy Federal Credit Union.